

## بمحة حول : ضغوط العمل

### خطة البحث

المقدمة

#### **المبحث الأول: ماهية ضغوط العمل**

المطلب الأول: مفهوم ضغوط العمل

المطلب الثاني: عناصر ضغوط العمل

المطلب الثالث: أنواع ضغوط العمل

#### **المبحث الثاني: مصادر ضغوط العمل واثارها وكيفية التغلب عليها**

المطلب الأول: مصادر ضغوط العمل

المطلب الثاني: اثار ضغوط العمل

المطلب الثالث: كيف نواجه ضغوط العمل

الخاتمة

قائمة المراجع

## المقدمة :

تتميز بيئة العمل في منظماتنا المعاصرة و بشكل عام بسمات و معالم فرضت على الانسان العامل أن ينتج أكثر و أن ينافس للبقاء في الوظيفة خاصة في ظل الانفجار المعرفي، و عدم التأكد و الاضطراب البيئي و لكل ذلك نتائج و آثار سلبية على نفسية و صحة الانسان العامل و صفائه الذهني و النفسي و البدني ،كل ذلك يسبب ضغوطات تتفاوت في مستوى قوتها من شخص إلى آخر نتيجة المواقف ،التي يتعرضون لها و ما يصاحبها من حالات من القلق و الاحباط أو التوتر و الغضب ،مما يؤثر سلبا على مستويات أدائهم في العمل و موقفهم اتجاه عملهم و منظماتهم ،خاصة إذا أخذنا بعين الاعتبار أن العاملون يقضون جزء كبير من حياتهم في تلك المنظمة و بيئتها

يعد الموظف أو العامل أساس صلاح أي منظمة،من خلال العمل الذي يؤديه و مقدار الجهد الذي يبذله باعتباره القادر الوحيد على إدارة الموارد الاخرى بالمنظمة، الامر الذي يستلزم الاهتمام ومتابعة مستوى أداءه و ما يعانیه من ضغوط في العمل بشكل يؤدي إلى رفع روحه المعنوية و بالتالي رفع مستوى أدائه و أداء المنظمة التي يعمل بها

## المبحث الأول : ماهية ضغوط العمل

### المطلب الأول : مفهوم ضغوط العمل

هي الانعكاس السلبي والضار على صحة الإنسان النفسية والعضوية نتيجة المتطلبات المتزايدة . في بيئة العمل والتي تفوق قدرة الشخص على العطاء في الكثير من الأحيان .

يمكن القول أن ضغوط العمل هي الفعل أو الموقف الذي يكون فيه عدم الملائمة بين الفرد و مهنته أو بيئته و يُبين متطلباته مما يحدث تأثيراً داخلي يخلق حالة من عدم التوازن النفسي أو الجسمي داخل الفرد إضافة إلى أغراض تنظيمية منها ارتفاع معدل دوران العمل و تدني الجودة. (1)

### المطلب الثاني : عناصر ضغوط العمل

: يرى (سيزلاقي ووالاس) أنه يمكن تحديد ثلاثة عناصر رئيسية للضغوط في المنظمة

**عنصر المثير:** يحتوي هذا العنصر على المثيرات الأولية الناتجة عن مشاعر . الضغوط وقد يكون مصدر هذا العنصر البيئة أو المنظمة أو الفرد .

**عنصر الاستجابة :** يمثل هذا العنصر ردود الفعل الفسيولوجية والنفسية والسلوكية التي يبديها . الفرد مثل: القلق والاحباط والتوتر وغيرها

. **عنصر التفاعل :** وهو التفاعل بين العوامل المثيرة والعوامل المستجيبة (2)

### المطلب الثالث : أنواع ضغوط العمل

هناك أنواع متعددة لضغوط العمل يمكن تصنيفها وفق عدة معايير نذكر منها معيار الأثر معيار الشدة و معيار المصدر

#### وفق معيار الأثر :

وفق هذا المعيار نجد نوعين من الضغوط ،الضغوط الايجابية و الضغوط السلبية

**الضغوط الايجابية:** هي عبارة عن تلك الضغوط التي تكون مهمة و ضرورية للمورد البشري و المؤسسة ، فالنسبة للمورد البشري تعمل الضغوط الايجابية على رفع دافعية و تحسين أداءه و من ثم تحقيق النجاح ، أما بالنسبة للمؤسسة فإن الضغوط الايجابية تكون بمثابة الوسيلة الفعالة للرفع من حيوية و أداء اداء البشري و كذا كسر الكسل و الملل الناتج عن الروتين في العمل،و هو ما ينعكس في الأخير بالايجاب على كمية وجود الانتاج

**الضغوط السلبية :** هي عبارة عن تلك الضغوط التي يكون لها انعكاس سلبي على المورد البشري للمؤسسة ،حيث تسبب للمورد البشري انخفاضاً في الدافعية و الشعور بالارهاق و القلق و التشاؤم من المستقبل أما بالنسبة للمؤسسة فإن الضغوط السلبية ربما لها تكاليف باهضة ناتجة عن انخفاض الرضا الوظيفي للمورد البشري،و كذا حوادث العمل،الشرب الوظيفي.....الخ

## ثانيا: وفق معيار الشدة

وفقا لهذا المعيار نجد ثلاث أنواع من الضغوط وهي الضغوط البسيطة , الضغوط المتوسطة الضغوط الشديدة.

**الضغوط البسيطة:** التي تستثمر الوقت قصير قد يبلغ دقائق أو ساعات أو هي عبارة عن تلك الأحداث البسيطة التي يتعرض لها المورد البشري في العمل أو خارجه

**الضغوط المتوسطة:** هي تلك الضغوط التي تستمر من ساعات إلى أيام مثال فترة العمره الإضافية ، زيارة شخص غير مرغوب فيه.....الخ

**ضغوط شديدة:** هي تلك الضغوط التي تستمر لوقت طويل فقد تصل إبل أشهر و سنوات، مثال ذلك الفصل من العمل ، غياب شخص من العائلة.....الخ

## ثالثا: وفق معيار المصدر

هناك نجد اختلاف كبير بين الباحثين و الكتاب نظرا لتعدد مصادر ضغوط العمل و من بين هذه : التصنيفات نجد

**الضغوط الناتجة عن البيئة المادية:** هي تلك الضغوط التي يتعرض لهاالمورد البشري نتيجة توفر ظروف مادية غير ملائمة مثل ضعف الإضاءة و الضوضاء

**ضغوط ناتجة عن البيئة الاجتماعية:** هي تلك الضغوط الناتجة عن التفاعلات الاجتماعية ما بين المورد البشري داخل المواقع العمل مثل الصراعات التي قد تحدث بين الافراد و الجماعات ،خلاف مع الرئيس مباشرة.....الخ

**ضغوط ناتجة عن النظام الشخص للمورد البشري:** هي تلك الضغوط التي تنتج عن الفروقات الفردية ما بين الموارد البشرية مثل الاختلاف في الجنس،العرق،الديانة<sup>(3)</sup>

## المبحث الثاني : مصادر ضغوط العمل و اثارها و كيفية التغلب عليها

### المطلب الاول : مصادر ضغوط العمل

**المصادر التنظيمية :** هناك العديد من المصادر التنظيمية المؤدية إلى ضغط العمل

داخل المنظمة، فغموض الدور، وعبء العمل، والمسؤولية عن الافراد، والمشاركة في اتخاذ القرارات كلها عوامل تؤدي إلى ضغط العمل داخل المنظمة

**غموض الدور :** يعتبر غموض الدور من المصادر الرئيسية لضغط العمل في المنظمات، إذ يعبر عن "عدم وضوح عناصر العمل وعدم تأكد الموظف من اختصاصه، وعدم معرفته بما يجب أن يؤديه، إضافة إلى عدم تأكده من توقعات الآخرين وافتقاره إلى المعلومات التي يحتاجها في أداء عمله في المنظمة"<sup>(4)</sup>

**عبء العمل :** ويقصد به عبء الدور إما بالزيادة أو بالنقصان فزيادة عبء الدور تعني قيام الموظف بمهام لا يستطيع إنجازها في الوقت المتاح له، مما انخفاض عبء الدور فيقصد به أن العمل الموكل للموظف قليل ولا يتناسب مع طاقاته واهتماماته، مما يجعل العامل يفتقر إلى الشعور بأهمية العمل، والملل والعزلة في العمل .

**المسؤولية عن الأفراد :** تعد المسؤولية مصدرا من مصادر ضغط العمل، فتحمل المسؤولية عن الأفراد يحمل في ثناياه درجة من الضغط أكبر من تحملها عن الأجهزة والمعدات .

**المشاركة في اتخاذ القرارات :** يعتبر مجال اشتراك الموظف في وضع واتخاذ القرارات ذو أهمية بالغة حيث إذا لم يشترك الموظف بأفكاره ومعلوماته في عملية اتخاذ القرارات الخاصة بوظيفته كانت النتيجة بالإضافة إلى شعوره بضغط في عمله، انخفاض أدائه ورضاه الوظيفي .

**المستقبل الوظيفي :** يتعلق بالخبرات والممارسات المختلفة في بيئة العمل والتي تؤثر في إدراك الموظف بنموه وتطوره الوظيفي إذ أن إحساسه بغياب فرص لتطوير مهاراته ورفع مستواه يعتبر مصدرا للقلق والتوتر ، والاحباط والنفور من العمل وبالتالي مصدرا للضغط .

**البيئة المادية :** لكل عمل ظروف تؤثر في رؤية الموظف لوظيفته، ويقصد بالبيئة المادية "كل الظروف والعوامل المادية المرتبطة بصحة وسلامة الموظف بدنياً وراحته نفسياً وضوضاء، ومستوى الاضاءة، ودرجة الحرارة والتهوية في مكان العمل "

**الضوضاء :** تعتبر الضوضاء احد مصادر ضغوط العمل الرئيسية والتي تؤدي إلى إرباك وإعاقة الموظف في أدائه.

**الحرارة والتهوية :** إن ارتفاع الحرارة وقلة التهوية في مكان العمل له تأثير سلبي على نفسية وجسم الموظف. كالتذمر، والقلق، والصداع والذي بدوره ينعكس أو يؤثر في الأداء الوظيفي للموظف (5)

## المصادر الفردية :

**العوامل الخاصة بالاختلافات الفردية :**

الإدراك

الخبرة في العمل

الدعم الاجتماعي

العدوانية

**العوامل الاجتماعية والاقتصادية :**

**العوامل الاجتماعية :** تعدد العوامل الاجتماعية المسببة لضغط العمل، فمنها ما يتعلق بالعلاقات الاجتماعية بين الموظفين (العلاقات غير الرسمية)، ومنها ما يتعلق بأسرة الموظف ومحيطه الاجتماعي كاضطراب الحياة الزوجية والأحداث السلبية والإيجابية .

**العوامل الاقتصادية :** من أهمها نجد الأجر الذي إذا لم يحقق للفرد حاجاته المادية والاجتماعية سبب ضغطا في العمل. (6)

### **المطلب الثاني : اثار ضغوط العمل**

الاثار الايجابية لضغط العمل :

- إثارة روح التنافس في العمل وتحقيق الاداء المتميز بين الموظفين من أجل الاستقرار الوظيفي

- تنمية وزيادة مهارات الأفراد (الموظفين) ورفع كفاءتهم عن طريق برامج التدريب والتأهيل

- تمكن من اكتشاف القدرات والكفاءات المتميزة بين الموظفين واستغلالها بشكل أفضل

اثار ضغوط العمل على الفرد :

**اثار سلوكية :**

- المعانات من الأرق الدائم أو المؤقت مع تغير وتذبذب في عادات النوم

- العدوانية والتخريب، وعدم احترام الانظمة والقوانين في المنظمة

**اثار نفسية :**

- الحزن والكآبة والشعور بالقلق والاحباط .

- النظر إلى المستقبل بتشائم وفقدان الثقة بالغير

- الحساسية للنقد من جانب الاخرين

**الاثار الجسدية :** تتمثل في الامراض المزمنة، وأمراض القلب، والتوتر العصبي، والصداع،

والتقرحات المعدية الحادة والمعوية (7)

### **المطلب الثالث : كيف نواجه ضغط العمل**

التعامل مع الضغوط على مستوى الفرد:

**التأمل :** و تسعى هذه الطريقة إلى تحقيق حالة من الهدوء و الراحة الجسمية

الاسترخاء

**التركيز :** ان قيام الفرد بالتركيز في أداء نشاط ذي معنى و لمدة معينة يساعد في تخفيف حدة

الضغوط النفسية للعمل .

التمرينات الرياضية : يمكن القول أن للكفاءة البدنية للفرد دورا في مواجهة الآثار الجانبية السيئة لضغوط العمل و تؤدي ممارسة التمرينات الرياضية إلى رفع فعالية أعضاء الجسم بالشكل الذي يؤدي إلى مقاومتها للإجهاد

**التعامل مع الضغوط على مستوى المنظمة:**

**التطبيق الجيد لمبادئ الإدارة و التنظيم :** يتعين على المستويات الادارية العليا فبممارسة مبادئ الإدارة و التنظيم بشكل جيد وهذا بدوره يمكن أن يشجع جوا من الانضباط الإداري و التنظيمي بين المستويات الادارية الأدنى .

**تصميم وظائف ذات معنى :** تفقد الوظائف معناها و أهميتها من انعدام حرية التصرف و عليه يكون العلاج أو الوقاية متمثلة في تصميم و إعادة تصميم الوظائف بالشكل الذي يجعلها ذات معنى

**إعادة تصميم الهيكل التنظيمي :** يمكن إعادة تصميم هيكل التنظيمي بعدة طرق لعلاج مشاكل الضغوط مثل إضافة مستوى تنظيمي جديد أو تخفيض دمج و وظائف، يضاف إلى تلك إمكانية توظيف العلاقات التنظيمية بين الإدارات و الأقسام . (8)

## الخاتمة :

على ضوء ما سبق دراسته يتبين لنا أن موضوع ضغوط العمل محل اهتمام الكثير من الباحثين و مراكز البحث و هذا ما ينتج عنه إيجابيات و سلبيات و إلى التكاليف على مستوى الفرد و الجماعة أو على المستوى التنظيمي و هو أحد الموضوعات التي شغلت أذهان الباحثين، كما أن جل الموظفين يقضون معظم وقتهم في العمل. فالأهمية بالنسبة للمؤسسة هو تحسين أداء العمال، و عليه نربط مفهوم ضغوط العمل بالأداء و هو قياس مدى تأثير عنصر ضغوط العمل على الأداء .



## قائمة المراجع :

- (1) شاطر شفيق، أثر ضغوط العمل على الأداء الوظيفي للموارد البشرية بالمؤسسة الصناعية، رسالة ماجيسترت جامعة أسيوط بوقره يوم دراس كلية العلوم التجارية و علوم التسير 2010 ص 78
- (2) صلاح الدين عبد الباقي قضايا ادارية معاصرة الدار الجامعية للطباعة و النشر و التوزيع 1999 ص 168\_169
- (3) محمد قاسم السلوك التنظيمي دراسة سلوك الانسان الفردي والجماعي في منظمات الأعمال 2009 ص 146
- (4) شيلي تايلور علم النفس الصحي ص 395\_396
- (5) أحمد ماهر السلوك التنظيمي
- (6) سلوك الفردي و الجماعي ص 375\_376
- (7) محمد سلمان العميان ص 165\_166
- (8) نفس المرجع ص 170