**الجمهــورية الجزائــرية الديمقــراطية الشعبيـــة**

**République Algérienne Démocratique et Populaire**

**وزارة التعليم العالي والبحث العلمي**

**Ministère de l’Enseignement Supérieur et de la Recherche Scientifique**

بحــث حـــول



**Université Mohamed KHIDHER -Biskra**

**Faculté des sciences économiques et des sciences de gestion**

**جامعة محمد خيضر- بسكرة**

**كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير**

ضغوط العمل

**قسم :** الموارد البشرية **فوج: 01**

**إعداد الطلبة:**

* باري شهرزاد
* بن حداد أسماء
* بريبش محمد

.....................

.....................

**الأستاذ المشرف:**

* علالي مليكة

**خـطة البـحث**

**المقدمة:**

**المبحث الأول: ماهية ضغوط العمل.**

**المطلب 1: مفهوم ضغوط العمل**

**المطلب 2: مصادر ضغوط العمل**

**المطلب 3: عناصر ضغوط العمل**

**المبحث الثاني: أعراض، آثار والنظريات المفسرة للضغوط**

**مطلب 1: أنواع ضغوط العمل**

**مطلب 2: آثار ضغوط العمل**

**المبحث الثالث: استراتيجيات مواجهة الضغوط.**

**المطلب 1: الاستراتيجيات الفردية**

**المطلب 2: الاستراتيجيات التنظيمية**

**الخاتمة**

المـقدمـة

يواجه معظم الناس في عصرنا الالي شتى الضغوط أثناء العمل وفي البيت وفي الشارع حتى وأثناء التعامل مع الأسرة، أدى ذلك الى تأثيرنا على بعضنا البعض حتى أصبحت الضغوط وكأنها مرض معد يتأثر كل من حولنا.

ولقد قادتنا الحضارة اليوم والتقدم التكنولوجيا وسرعة التقارب والاتصالات الى مزيد من الرفاهية والراحة الى زيادة الأموال، ولكن للأسف جلبت لنا معها المتاعب والهموم أضافت فوق ضغوطنا النفسية والبدنية ضغوطا أخرى إضافة، حتى أصبح العامل في المؤسسة الإدارية يواجه ضغوطا كثيرة داخل عمله وخارجه، وقد يعاني من عدم رغبته في التنقل في عمله من وظيفة الى أخرى.

وقد أثرت المثيرات المادية والسيكولوجية على حياة الفرد في منزله وحياته العامة حتى تمكنت من الوصول الى بيئة العمل لديه وتركت آثارها مشكلة ضغوطا إنسانية جعلت من العامل قلقا وسهل الاستشارة والانفعال، وانعكس ذلك على صحته النفسية والجسدية.

المبحث I: ماهية الضغوط

المطلب 1: تعريف ضغوط العمل:

تعود كلمة ضغوط (STRESS) لغويا الى الكلمة اللاتينية (Stringer) وتعني يسحب بشدة[[1]](#footnote-1)1

أما ضغوط العمل اصطلاحا فقد تعددت تعاريفها ولم يتفق جميع الباحثون على تعريف واحد لها يعود السبب في ذلك لاختلاف نظرة على باحث الى ضغوط العمل فبعضهم ركز على البيئة الخارجية للفرد واعتبرها مصدر رئيسي لضغوط العمل وبعضهم ركز على مقدار الضغوط التي يشعر بها الفرد واعتبرها آخرون ناشئة عن صعوبات ومعوقات تقف أمام الفرد حيث تنشأ الضغوط نتيجة مواقف سلبية والبعض أضاف أنها تنشأ على فرص يستطيع أن يستغلها الفرد أي مواقف إيجابية.[[2]](#footnote-2)2

وقد عرف (لوثانر) ضغط العمل على أنه الاستجابة لموقف أو ظرف خارجي ينتج عنه انحراف جسماني أو نفساني أو سلوكي لأفراد المنظمة.[[3]](#footnote-3)3

أما (بارن) فقد عرفه بأنه الاستجابة للموقف الضاغطة للمسؤوليات أو التهديدات الحقيقية أو التصورية التي تنشأ عن البيئة.[[4]](#footnote-4)4

كما عرفه الدكتور سيلاي (Hams Selye) الأب الروحي لهدا الموضوع كما يعده الكثيرون "استجابة جسدية غير محددة لمطلب معين"[[5]](#footnote-5)5

ويعرف أيضا على أنه حالة من انعدام التوازن بين المطالب الداخلية والخارجية على حد سواء[[6]](#footnote-6)6

وهو أيضا الجانب النفسي والتغيرات النفسية، التي تحدث داخل الفرد عندما تكون متطلبات بيئة العمل التي على الفرد مواجهتها تفوق طاقته وامكاناته وهذا بالنسبة له يعتبر تهديدا يمارس ضغطا نفسيا عليه.

أما نحن فنعرفه:

هو الحالة التي تتملك الفرد حيث يشعر بعدة أحاسيس مثل اللااستقرار والتهديد نتيجة لتعرضه لعدة ظروف قد تراكمت من المحيط الذي يحتويه سواء في المنزل أو العمل أو في الشارع.

المطلب 2: مسببات ومصادر الضغوط[[7]](#footnote-7)

تتعدد مصادر الضغوط والتوتر في العمل ما بين العوامل الداخلية والخارجية والتي تترك أثرها على مستويات الأداء، وعلى حالة الفرد النفسية وعلى العلاقات الشخصية مما يؤدي للقلق والأمراض وهي على النحو التالي:

1. **نمو في دور الفرد في المؤسسة:**

ويقصد بذلك شعور الفرد بصعوبة العمل الذي يؤديه، وقد ينتج شعور الفرد بالضغط لعدة أسباب أهمها:

1. عدم فهم الفرد لأبعاد وجوانب عمله.
2. عدم توافر المعلومات التي يحتاجها الفرد في عمله.
3. قصور قدرات الفرد.
4. توتر العلاقات بين الأفراد في العمل.
5. عبئ العمل الزائد كثيرا أو القليل جدا.
6. فقدان سيطرة الفرد على عمله من حيث وتيرة العمل وتدفق العمل واتخاذ القرارات.
7. نمو في مناخ عمل غير آمن.
8. **ظروف العمل المادية:**

وتتمثل الظروف التي تسبب الإرهاق والتوتر والشعور بالقلق بعدة نواحي:

* بيئة العمل المادية وطريقة تصميم مكان العمل.
* مستوى الإضاءة.
* درجة الحرارة والرطوبة.

وتتمثل صعوبة العمل نفسه بما يلي:

* عدم معرفة الفرد للدور المطلوب منه.
* عدم وجود وصف وظيفي.
* معدلات أداء عالية لا تتناسب مع الوقت المحدد للعمل.
* كمية عمل أكبر من القدرات المتاحة للفرد.

**ج- مسببات الضغوط الناشئة عند جماعة العمل:**

* الافتقار الى تماسك الجماعة.
* افتقار الفرد الى دعم الجماعة ومؤازرتها.
* التنازع والصراع بين الأفراد والجماعة.

**د- الضغوط التي تسببها المنظمة:**

حيث تسبب المنظمة ضغوطا كثيرة لأعداد كبيرة من العاملين فمنها ما يتعلق بالهيكل التنظيمي، وبعضه بثقافة المنظمة، والبعض الآخر له علاقة بعمليات الاتصال والقيادة واتخاذ القرارات.

1. عوامل تتعلق بسياسات المنظمة:

* تقيم أداء العاملين بصورة ارتجالية وغير منصفة.
* عدم المساواة بين العاملين في الرواتب والحوافز.
* إجراءات غير واضحة.
* تنقلات متكررة بين العاملين لمواقع مختلفة.

1. الهيكل التنظيمي:

* المركزية وعدم المشاركة في اتخاذ القرار.
* فرص محدودة من الترقية والتقدم.
* درجة عالية من التخصص والتخصص الوظيفي.

1. العمليات وتتضمن:

* اتصالات ضعيفة.
* تغذية راجعة محدودة وضعيفة نحو الأداء.
* نضم رقابية غير عادلة ومعلومات غير رسمية.

**ه- مسببات الضغوط خارج المنضمة:**

وتكون ناشئة لعوامل ومؤثرات وظروف ليست لها علاقة بعمل الفرد أو الجماعة أو المنظمة التي يعمل فيها، فقد تتعلق بحياة الفرد الخاصة وما يتعرض له من أحداث شخصية أو انفعالية المستمرة من وظيفة الى وظيفة ومن بلد الى آخر والتي تؤدي الى مشكلات عائلية بسبب عدم رغبة الزوجة بالانتقال معه.

و- صراع الدور:

ينشأ هذا النوع من التوتر نتيجة التعارض والاختلاف بين توقعات العاملين من التنظيم وتوقعات التنظيم من العاملين.

ج- العوامل الشخصية التي تتعلق بحالة الفرد:

* وفاة عزيز.
* قرب إحالة على التقاعد.
* نقل الى مكان آخر، ويتفاوت العاملين في شخصياتهم وسماتهم ومسؤوليتهم ومدى قابليتهم للضغوط وتكيفهم معها ومدى شعور الفرد بقدراته على السيطرة بي زمام الأمور والأحداث.

لذلك نتج نوعين من الشخصية:

1. نمط شخصية أ: وهي الشخصية الحيوية المستلزمة والجادة في طباعها والتي تتميز في الرغبة في العمل الدوري والسباق مع الزمن، والعدوانية والمنافسة، والتي تشعر باستمرار ضغط الوقت، وتتميز بعدم الصبر و دائمية الحركة.
2. نمط شخصية ب: تتميز بالهدوء والصبر والثبات وتوازن المزاج وهذه أقل عرضة للضغوط.

المطلب 3: عناصر ضغوط العمل:[[8]](#footnote-8)1

بين (والاس وسيز لاجي) أن الضغوط تجارب داخلية تخلق وتولد عدم توازن نفسي فيزيولوجي للفرد وهي تكون نتيجة العوامل في البيئة الخارجية (المنضمة والشخص) عناصر رئيسية ثلاثة للضغوط في العمل تتمثل في:

1. عنصر المثير: يمثل المثيرات الأولية الناتجة عن مشاعر الضغوط ويكون مصدرها البيئة أو المنظمة أو الفرد.
2. عنصر الاستجابة: وهو يمثل ردود الفعل الفيزيولوجية والنفسية والسلوكية التي يبديها الفرد مثل القلق والتوتر والإحباط.
3. عناصر التفاعل: وهو التفاعل بين العوامل المثيرة والعوامل المستجيبة.

ولذا يكون ضغط العمل يتكون من ثلاثة عناصر هي المشاعر وردود الفعل والتفاعل بحيث يشعر الفرد بالمثيرات الأولية ثم ينتج عن ذلك الشعور ردود فعل فيزيولوجية ونفسية وسلوكية حاصلا بذلك تفاعلا بين العوامل المثيرة والمستجيبة.

المبحث الثاني: أنواع ضغوط العمل وأعراضها.

المطلب 1: أنواع ضغوط العمل[[9]](#footnote-9)1

توجد أنواع متعدد لضغوط العمل، ويتميز كل منها بمواصفات خاصة به، وأسلوب للتعامل معه، وفيما يأتي معلومات عن أهم أنواع ضغوط العمل، وفقا لمعايير معينة:

* **ضغوط العمل بناء على الضرر والضرورة:** لأي ضغط عمل طبيعة خاصة به، فتأثيرات ضغوط العمل تختلف ولكن ليست كلها ضارة، بل من الممكن أن يكون بعضها ضروريا، ووفقا لهذا المعيار تقسم ضغوط العمل الى الآتي:
* الضغوط الحميدة والضرورية: هي ضغوط تحتاجها بيئة العمل، اذ تحتاج العديد من أنواع الأعمال الى الضغط الذي يطبقه المدير على الموظفين، للمحافظة على دافعيتهم لتنفيذ كآفة متطلبات العمل.
* الضغوط غير الحميدة والضارة: هي ضغوط تؤثر تأثيرا سلبيا على الموظفين، وتنتج عنها مجموعة من الأضرار، مثل: العزوف عن تنفيذ العمل، والشعور بالقلق والاكتئاب.
* **ضغوط العمل بناء على مرحلة الضغط:** هي مرور الضغوط بمجموعة من المراحل المتتالية، حتى تصل الى مرحلة الاكتمال وظهور آثارها، حيث تبدأ من مرحلة نشأة الضغط التي تؤدي الى ظهور أعراضه الأولية، ومن ثم ينتقل الى مرحلة نمو الضغط التي تسيطر على الموظفين، وتأتي بعدها مرحلة نضوج الضغط التي يكون فيها الضغط التي يكون فيها الضغط أكثر من قدرة الموظفين على مقاومته، ويصل مرحلة الانكماش لينتهي في مرحلة الانتهاء.
* **ضغوط العمل بناء على شمول الضغط:** هي النظر الى الضغط نظرة فوقية تتناسب مع حجم أبعاده المؤثرة على المنشأة، وتقسم ضغوط العمل في هذا النوع الى الآتي:
* الضغط الشامل: هو الضغط المؤثر على كافة اهتمامات الموظفين، والعوامل الخاصة بالمنشأة، حيث تكون الاستجابة له نوعا من أنواع المجازفة الخطيرة.
* الضغط الفرعي: هو الضغط المرتبط بمصالح فئة معينة من فئات الموظفين داخل المؤسسة، فتصطدم مصالحهم مع مصالح غيرهم وأهدافهم.
* **ضغوط العمل وفقا لشدة الضغط وعنفه:** بناء على شدة الضغط تقسم الضغوط الى الآتي:
* ضغوط شديدة العنف: هي ضغوط هيكلية تتصل مع بيئة المنشأة، وتعد طويلة الأجل ومرتبطة مع استراتيجيات المنشأة، مثل استراتيجيات: الاستمرار، والتوسع، والنمو.
* ضغوط متوسطة العنف: هي ضغوط متصلة مع سياسات المنشأة، مما يؤدي الى تعزيز تحكمها في العمل، وتنتج عنها تأثيرات متداخلة تؤثر على الموظفين لمدة متوسطة الأجل.
* ضغوط هادئة: هي ضغوط متصلة مع ظروف يومية المنشأة اليومية، وتظهر نتيجة للعمليات اليومية، وعلاقات الموظفين مع المديرين والزملاء في العمل، ويعد هذا النوع من الضغوط قصير الأجل.

المطلب 2: آثار ضغوط العمل:[[10]](#footnote-10)1

ضغوط العمل عادة لها آثار إيجابية وسلبية، وذلك ان انعدام الضغوط كلها يؤدي بالأفراد الى شعورهم بالملل، وفقدان الدافعية للعمل لذا يمكن تقسيم آثار ضغوط العمل الى آثار سلبية وأخرى إيجابية:

1. **الآثار الإيجابية:**
2. رفع مستوى الشعور بالرضى والثقة والروح المعنوية ما بين العاملين مما يؤدي الى الاستقرار في العمل ورفع مستوى الأداء التميز لديهم والسعي الى تحقيق العمل بالرغم من الضغوط التي تكون لديهم.
3. العمل على معالجة المشكلات التي تواجه العاملين في الوقت المناسب وذلك لإنجاز العمل بكفاءة عالية ويتم بمواجهة المشكلات والعمل على التغلب عليها فالضغوط هي الدافع لمعالجة هذه المشاكل.
4. من خلال الضغوط التي يواجهها العاملين بالمنظمات يتم اكتشاف قدراتهم والكفاءات المميزة لديهم ودلك يتم من خلال مواجهة التحديات المتصلة بالعمل وعن طريق هذه التحديات يتبين قدرات هؤلاء العاملين ومستوياتهم المهنية.
5. تساهم ضغوط العمل على تدعيم العلاقات الاجتماعية ما بين العاملين عن طريق مساعدة بعضهم البعض على مواجهة الضغوطات والمشكلات.
6. اثارة الدوافع القومية عند الفرد في العمل وذلك من خلال القيام بالعمل وتحقيق متطلباته من أجل تحقيق الذات بالإضافة الى تنمية المعرفة لديهم.
7. **الأثار السلبية:**

تظهر الدراسات ونتائجها تعرض الفرد لضغوط العمل لآثار سلبية وتشهد الدراسات لثلاثة مجموعات أساسية هي:

1. **الآثار والنتائج السلوكية:**

ان العوامل التنظيمية الضاغطة لها دور في سلوك الفرد ويعد من أهم نتائجها:

* الزيادة في التدخين نتيجة التعرض لضغوط العمل وذلك بسبب القلق والتوتر الذي تولده تلك الضغوط.
* العنف وانتهاك الأنظمة: حيث أن الكثير من الضغوط تعود الى ممارسة العنف ومخالفة القوانين وخاصة الضغوط النفسية.
* عادات الأكل والشرب: لقد تبين أن الضغوط تترك آثارا على الفرد من حيث رغبته في الأكل سواء كان ذلك بفقدان الشهية أو زيادة في الأكل.
* اضطرابات النوم: يعد النوم من أكثر الأمور المرتبطة لأي نوع من الاضطرابات المرتبطة بالنوم والتي قد يصاب بها الفرد نتيجة ضغوط العمل هي الأرق، الكوابيس، والنعاس النهاري.

1. **الآثار والنتائج الفسيولوجية:**

من أهم النتائج التي تتركها ضغوط العمل على الناحية السيكولوجية ما يلي:

* الصداع: يعتبر ضغوط العمل أو الضغوط بشكل عام من أهم ما يسبب صداع مستمر لدى الأفراد.
* أمراض القلب: ارتفاع ضغط الدم، ان ارتفاع ضغط الدم لا يكون بسبب عضوي عادة نودنها ينشأ عن عوامل نفسية مثل ضغوط العمل ويهدد حياة الفرد الذي يعيبه اما بالسكتة القلبية أو النوبات القلبية.

1. **الاضطرابات النفسية:**

ان الحالة النفسية للأفراد من أهم المؤشرات التي تدل على تحديد نتائج ضغوط العمل والاضطرابات النفسية التي تصيب الأفراد نتيجة ضغوط العمل كثيرة أهمها:

* القلق: تعد استجابة القلق من أكثر الاستجابات شرعا لدى الأفراد الذين يعانون ضغوط العمل وهذه نتيجة الاستجابة تقود الى العجز في التركيز والانتباه الى حدوث خلل في الجهاز العصبي مما يزيد نبضات القلب ويزيد من سرعة التنفس وتحدث لدى الفرد اضطرابات معنوية أيضا.
* الاكتئاب: عندما تزداد حدة الضغوط على الأفراد داخل بيئة المنظمة فان البعض منهم لا يستطيع التكيف معها بصورة ملائمة مما يقود الى الاكتئاب.

المبحث الثالث: الاستراتيجيات اللازمة لمواجهة ضغوط العمل

1. استراتيجيات فردية:[[11]](#footnote-11)1

* إدارة الوقت بعملية.
* قم بالتفويض.
* تعلم أن تقول لا (لا تجامل).
* طلب المساعدة من المتخصصين في معالجة الضغوط.
* تمارين الاسترخاء( العيادات، التنفس بعمق، اليوغا، التأمل، الايحاءات الإيجابية) .

1. استراتيجيات تنظيمية:[[12]](#footnote-12)1

* تحسين عملية الاختيار والتعيين.
* إعادة النظر في تصميم الأعمال.
* تحسين الاتصالات.
* إيجاد مناخ تنظيمي مؤازر للأفراد.
* أساليب المشاركة في اتخاذ القرارات.
* تحسين ظروف العمل المادية.
* تحسين في نظر الحوافز وتقييم الأداء.
* تصميم نظم تدريب متطور.
* إدارة ثقافة المنظمة.
* اتباع سياسة الديموقراطية الإدارية بعدة طرق:
* التمثيل في مجالس الإدارة في المنظمات التي لها مجالس إدارة.
* المشاركة في الاجتماعات المشتركة والدورية للمناقشة.
* اتباع سياسات الباب المفتوح.
* اللقاءات الاجتماعية والثقافية كالمباريات والاحتفالات السنوية.

الخاتمة:

على ضوء ما تم دراسته تبين لنا أن موضوع العمل يحمل اهتمام الكثير من الباحثين ومراكز البحث وهذا ما ينتج عنه إيجابيات وسلبيات والى التكاليف على مستوى الفرد والجماعة أو على المستوى التنظيمي وهو أحد الموضوعات التي شغلت أذهان الباحثين كما أن جل الموظفين يقضون معظم وقتهم في العمل فالأهمية بالنسبة للمؤسسة هو تحسين أداء العمال، وعليه نربط مفهوم ضغوط العمل بالأداء وهو قياس مدى تأثير عنصر الضغوط على الأداء.

قائمة المراجع:

* الدكتور معن محمود عياصره، إدارة الصراع والأزمات وضغوط العمل، دار الحامد للنشر والتوزيع، الأردن،2008
* محمود عبد الفتاح رضوان، الأساليب الحديثة في التعامل مع ضغوط العمل، المجموعة العربية للتدريب والنشر 2012-2013
* [www.smartsurvey.co.uk](http://www.smartsurvey.co.uk)
* وليد السيد حليفة، مراد علي عيسى، الضغوط النفسية والتخلف النفسي في ضوء علم النفس، دار الوفاء الدين الطباعة والنشر، الإسكندرية.

1. (1).(2).(3).(4) الدكتور معن محمود عياصره.ادارة الصراع والأزمات وضغوط العمل، دار الحامد لنشر والتوزيع، الأردن 2008ص106 [↑](#footnote-ref-1)
2. 2 [↑](#footnote-ref-2)
3. (5).(6) محمود عبد الفتاح رضوان، الأساليب الحديثة في التعامل مع ضغوط العمل، مجموعة العربية للتدريب والنشر 2012-2013 [↑](#footnote-ref-3)
4. [↑](#footnote-ref-4)
5. 3 [↑](#footnote-ref-5)
6. [↑](#footnote-ref-6)
7. الدكتور معن محمود عيامرة، إدارة الصراع والأزمات وضغوط العمل، دار الحامد للنشر والتوزيع الأردن،2008،ص114 [↑](#footnote-ref-7)
8. الدكتور معن محمود عياصره، إدارة الصراع والأزمات وضغوط العمل، دار الحامد للنشر والتوزيع الأردن،2008،ص112 [↑](#footnote-ref-8)
9. (1) www.smartsurvey.co.uk [↑](#footnote-ref-9)
10. (1) www.smartsurvey.co.uk [↑](#footnote-ref-10)
11. (1) محمود عبد الفتاح رضوان، الأساليب الحديثة في التعامل مع ضغوط العمل، المجموعة العربية للتدريب والنشر،2012-2013،القاهرة، ص22. [↑](#footnote-ref-11)
12. (1) خالد عيادة عليمات، ضغوط العمل وأثرها على الأداء الوظيفي، دار الخليج، عمان،2015، ص93. [↑](#footnote-ref-12)