

وزارة التعليم العالي والبحث العلمي
جامعة محمد خيضر بسكرة
كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير.
قسم : إدارة الموارد البشرية .

عنوان البحث:

ضغوط العمل

من اعداد :

بن حمزة عقبة .

بن جاب الله خديجة .

بن طاع الله رانيا .

- تحت إشراف الأستاذة :

-

. السنة الجامعية : 2024/2023 .

ضغوط العمل

المبحث الأول: ماهية ضغوط العمل.

المطلب الأول: مفهوم ضغوط العمل وخصائصه.

المطلب الثاني: مراحل ضغوط العمل.

المطلب الثالث: أنواع ضغوط العمل.

المبحث الثاني: مبادئ الأساسية في ضغوط العمل.

المطلب الأول: نماذج وعناصر ضغوط العمل.

المطلب الثاني: أسباب ضغوط العمل.

المطلب الثالث: نتائج ضغوط العمل.

المبحث الثالث: نظريات لضغوط العمل وأساليب مواجهتها.

المطلب الأول: نظريات ضغوط العمل.

المطلب الثاني: أساليب ضغوط العمل.

المطلب الثالث: مواجهة الضغوط بالمنظور الحديث.

الخاتمة.

قائمة المراجع.

مقدمة

يشهد العالم اليوم جملة من التغيرات والتطورات السريعة التي مست جميع مجالات الحياة ، الأمر الذي جعل الكون عبارة عن قرية صغيرة بلا حدود، يسعى كل واحد فيه الى تحقيق و اشباع رغباته وحجاته، وفي خضم ذلك يتعرض هذا الأخير الى عدة ضغوط قد تعسر عليه مهمة الوصول الى أهدافه .

وفي فصلنا هذا سنحاول أن منطرق الى مصادر الضغوط التي تواجه العامل أثناء تأدية لمهام وظيفته، بالإضافة الى عرض أساليب تخفيض ضغوط العمل و التقليل أو الحد منها ، مع تبيان أهم مراحل ضغوط العمل و النتائج المترتبة عنها لمواجهتها (بالمنظور الحديث)، مع عرض أهم النظريات التي تناولت موضوع الضغوط بالدراسة .ومن هنا نطرح الإشكال التالي :

ماهية ضغوط العمل وكيفية مواجهتها ؟

المبحث الأول: ماهية ضغوط العمل.

المطلب الأول: مفهوم ضغوط العمل: تعددت تعاريف ضغوط العمل نذكر منها:

تعريف1: عرفت ضغوط العمل بأنها مجموعة من المثيرات التي تتواجد في بيئة عمل الأفراد التي ينتج عنها مجموعة من ردود الأفعال التي تظهر في سلوك الأفراد أو في حالتهم النفسية أو الجسمانية أو أدائهم لأعمالهم نتيجة تفاعل الأفراد في بيئة عملهم التي تحوي الضغوط.

***المفهوم المتكامل لضغوط العمل:** ينظر إلى ضغوط العمل من هذا المنظور على أنه يحدث نتيجة لتفاعل الخصائص الذاتية للفرد مع الظروف البيئية الخارجية وبالتالي تعرف ضغوط العمل على أنه عبارة عن حالة تنتج من التفاعل بين الظروف الموجودة في العمل وخصائص العامل ويترتب عليها خلل في الاتزان الفسيولوجي و السيكولوجي لذلك الفرد. (أبورحمة، 2012، صفحة 27.28.29)

***عرفه سمير عسكر** ضغط العمل بأنه: (مجموعة من المتغيرات الجسمية و النفسية الذي تحدث للفرد في ردود افعاله أثناء مواجهته لمواقف المحيط التي تمثل تهديدا له).

***أما برودزنسكي** وزملائه عرفوا ضغط العمل بأنه تفاعل بين الفرد والبيئة ينتج عنه تغيرات جسمية ونفسية وانحرافات في أداء الفرد الطبيعي . (المعشر، 2009، صفحة 30)

خصائص ضغوط العمل :

تمتاز الضغوط بعدد من الخصائص الهامة ونوضح بعضها فيما يلي :

- 1-إن ضغوط العمل منتشرة دائما وتوجد في مكان العمل بشكل أو بآخر وذلك لعدة أسباب سواء زيادة المسؤولية أو كثرة الواجبات وغيرها كذلك يسبب لفرد ضغط كبير .
- 2-تتفاوت ضغوط العمل من حيث طبيعتها و درجة تأثيرها على الأفراد قد تكون مصدرا للإلهام و الإبداع وقد تكون مصدر لأضرار كثيرة.
- 3-إن الضغوط ليست مرادفة للقلق فالقلق مصدر للضغط ويتكون من ردود أفعال مختلفة ناتجة عن إجهاد.
- 4-ليست الضغوط كلها نسبية قد تدفع بالفرد نحو تحقيق درجة من الإنجاز لكن يجب أن تكون بدرجة مقبولة .

من خلال ما سبق نلاحظ أن ضغوط العمل كثيرة ومنتشرة في كل مكان سواء داخل بيئة عمل الفرد أو خارجها وتختلف وتتفاوت وتختلف من حيث طبيعتها أو درجة تأثيرها على الفرد وقد تكون هذه الضغوط مصدر للابتكار وتطوير الفرد من نفسه وقد تكون ذات أضرار كثيرة على الفرد سواء على المستوى الشخصي أو التنظيمي ، كما يختلف الفرد لها وبالتالي يختلف رد فعله اتجاهها . (راشدة م.، 2021/2022، صفحة 58)

المطلب الثاني :مراحل ضغوط العمل .

يمكن تمييز بين المراحل الذاتية والتي تمر بها عملية التعرض و إصابة بالضغوط :

المرحلة الأولى : التعرض للضغوط :ويطلق عليها البعض مرحلة الانذار المبكر أو مرحلة الإحساس بوجود الخطر وتبدأ هذه المرحلة بالتعرض للفرد لمثير معين سواء كان داخليا أو خارجيا ويمكن القول بأن هذا المثير أدى إلى حدوث ضغوط معينة عندما تفرز الغدد الصماء هرمونات معينة يترتب عليها بعض المظاهر التي يمكن أن نستدل منها على تعرض الفرد لهذه الضغوط ومن أهم هذه المظاهر :

*زيادة ضربات القلب .

*الأرق .

*توتر الأعصاب .

*الضحك الهستيري .

*سوء إستغلال الوقت .

*الحساسية للنقد.

المرحلة الثانية : مرحلة رد الفعل (التعامل مع الضغوط) : تبدأ هذه المرحلة فور حدوث التغيرات السابقة ، حيث تؤدي إلى إثارة العمليات الدفاعية في الجسم في محاولة التعامل مع هذه التغيرات م بأخذ رد الفعل أحد اتجاهين إما المواجهة أو الهروب وذلك في محاولة للتغلب عليها أو الهروب و التخلص منها بسرعة وبذلك يعود الفرد إلى حالة التوازن ، وإذا لم ينجح في ذلك ينتقل على المرحلة التالية حيث يكون قد تعرض بالفعل أو أصيب بالضغوط .

المرحلة الثالثة : مرحلة المقاومة ومحاولة التكيف : يحاول الفرد في هذه المرحلة علاج الآثار التي حدثت بالفعل ومقاومة أي تدهور أو تطورات إضافية بالإضافة لمحاولة التكيف مع ما حدث فعلا ، فإذا نجح مع ذلك قد يستقر الأمر عند هذا الحد وتزداد فرص العودة إلى حالة التوازن أما في حالة الفشل ينتقل الفرد للمرحلة التالية.

المرحلة الرابعة:مرحلة التعب و الإنهاك : ينتقل الفرد إلى هذه المرحلة عندما يتعرض لمصادر الضغوط باستمرار لفترة زمنية طويلة حيث يصاب بالإجهاد نتيجة لتكرار المقاومة ومحاولات التكيف ، ويمكن الاستدلال على الوصول إلى هذه المرحلة من خلال بعض المظاهر من أهمها:

*الاستياء من جو العمل .

*انخفاض معدلات الإنجاز.

*التفكير في ترك الوظيفة.

*الإصابة بالأمراض النفسية مثل النسيان المتكرر ، السلبية اللامبالاة و الاكتئاب. (راشدة و

مريم، 2021/2022، صفحة 61)

المطلب الثالث : أنواع ضغوط العمل.

لضغوط العمل أنواع متعددة بتعدد معايير تصنيف نذكر منها :

*الفرع الأول : حسب مستوى الحدة :

يمكن تقسيم إلى أربعة فئات هي الضغوط الجيدة وهي التي تحفز الفرد وتجعله يتحدى المواقف. والضغوط السيئة وهي الأشياء التي تجعل الفرد يشعر بالاستنزاف والإحباط والضغوط الزائدة وذلك عندما تكمن أعباء العمل أكبر من أن يستطيع الفرد إدارتها والتعامل معها و الفئة الرابعة ضغوط دون مستوى وذلك عندما يكون العمل محدود بدرجة كبيرة بما يؤدي إلى استثارة السأم والملل وذلك فليس من ضروري أن تنتج الضغوط عن زيادة الأعباء فقط فيمكن أن تنتج عن محدودية العمل ووفرة الوقت.

الجدير بالذكر بأن ليس كل الضغوط سيئة بل قد تكون مفيدة ومحفزة وجيدة بالنسبة للفرد والمنظمة التي يعمل بيها الفرد ، وذلك عندما تكون هذه الضغوط قليلة (معتدلة) ، حيث نجد أنها تحفز الفرد للعمل والإنتاج ومثال ذلك النجاحات التي تحققها الأفراد في مجال التجارة الدراسة والرياضة حيث نجد إن التحدي والرغبة في نجاح تكون محفزا وقويا بالرغم من أنها نوع من أنواع الضغوط . أما إذا تجاوزت هذه الضغوط لمستوى معين بحيث تكون حادة أو سيئة غالبا في حياة الفرد فإنها تكون ضغوط سلبية ضارة سواء على المنظمة أو الفرد.

*الفرع الثاني : حسب الآثار الناجمة عنها:

البعض الآخر من العلماء يقسمونها وفقا للآثار المترتبة عليها إلى ضغوط إيجابية وأخرى سلبية:

أولاً: الضغوط الإيجابية المرغوبة :وهي الضغوط المفضلة أو المرغوب فيها ، وعلى المستوى الوظيفي قد يتعرض العامل لعديد من هذه الضغوط مثل اجتياز اختبار ما أو أن يجوز رضا رئيسه المباشر .وقد أوضح الكتاب الحاجة إلى ضغوط مثالية للوظيفة ، حيث أن الهدف من إيجاد وظيفة فعالة للضغوط هو أنها تستخدم كمنبه أو كأداة تحضير للمشاكل التي تتعرض لها المنظمة والأفراد و بالإضافة إلى التقليل من حدة و آثار هذه المشاكل .

ثانياً : الضغوط السلبية: وهي الضغوط ذات الانعكاسات السلبية على صحة ونفسية الإنسان من ثم تنعكس على أدائه وإنتاجيته في العمل مثل تلك الضغوط التي تدفع في الواقع ثمنها بالإحباط وعدم الرضا عن العمل بالإضافة إلى النظرة السلبية تجاه قضايا العمل .

***الفرع الثالث :** من حيث الشمول : قسمت ضغوط العمل إلى ضغط كلي شامل وهو الضغط السائد على كل شيء من اهتمامات العامل ، ومسيطر على كافة العوامل في المنظمة التي يعمل بها وضغط جزئي فرعي يرتبط بمصلحة فئة من الفئات التي يضمها الكيان الإداري الذي يعمل به متخذ القرار ، حيث تصدم مصالحه مع أهدافه نتيجة لممارسة الضغط عليه ، فكلما كانت هذه الفئة مؤثرة كلما أجبرت متخذ القرار إلى الانصياع لمطالبها .

*الفرع الرابع : حسب فترة الزمنية و التأثير على صحة الإنسان قسمت الضغوط إلى :

-الضغوط البسيطة : وتستمر من ثوان معدودات إلى ساعات طويلة وتكون ناجمة عن مضايقات صادر عن أشخاص تافهين أو أحداث قليلة لأهمية في الحياة. (يسمينة، 2019/2020، صفحة 5.6.7)

-الضغوط المتوسطة: تمتد من ساعات إلى أيام وتتجم عن بعض الأمور كفترة عمل إضافية أو زيارة شخص مسؤول أو غير مرغوب فيه .

-الضغوط المضاعفة : وهي التي تستمر لأسابيع و أشهر وتتجم الأحداث كبيرة كالنقل من العمل أو الإيقاف عن العمل أو موت شخص عزيز. (يسمينة، 2019/2020، صفحة 7)

المبحث الثاني: مبادئ الأساسية لضغوط العمل .

المطلب الأول: نماذج وعناصر ضغوط العمل .

*نماذج مفسرة لضغوط العمل:

اختلفت وتعددت الدراسات للباحثين حول تفسير عملية ضغوط العمل، ولا يزال هذا الموضوع لما له من تأثير على الفرد او المنظمة التي يعمل بها محض اهتمام الباحثين من مختلف المجالات والتخصصات، الامر الذي أدى الى ظهور العديد من النماذج، سنعرضها فيما يلي:

1-نموذج جيبسون: يوضح النموذج مصادر الضغوط الوظيفية المختلفة، وتأثير عملية ادراك الفرد لهذه الضغوط على مستوى الضغط الذي يشعر به الفرد وبالتالي يؤثر على نتائج و اثار الضغط ، ويشير النموذج الى دور الفروق الفردية(معرفة، عاطفية، بيولوجية، وديموغرافية) على إدراك الفرد للظروف الضاغطة التي يواجهها .

2-نموذج كرايتز و كينيكي : وقد اعتمد فير تطوير نموذجها على النموذج الذي طوره (في عام 1979 ونموذج كرايتز وكينيكي لا يختلف كثير عن نموذج جيبسون وزملائه ، حيث يوضح النموذج مسببات الضغوط التنظيمية (عمل الفرد، و الجماعة و المنظمة) والخارجية (الأوضاع الاقتصادية و الأسرية ونوعية الحياة وغيرها) وهناك الفروق التي تؤثر على إدراك الفرد لمصادر الضغوط وبالتالي على مستوى الضغوط ونتائجها ،كما يناقش نموذج إدارة الضغوط على مستوى الفرد والمنظمة .

3-نموذج سيلاي: ويوضح هانز سيلاي هذا ردود أفعال البدنية و النفسية ، حيث اقترح أن استجابة الفرد للضغوط تمر بثلاث مراحل: حركة المنبه ، والمقاومة ، و إنهاك وتعب .

من خلال نموذج سيلاي نلاحظ أن الضغوط تمر بثلاث مراحل وهي حركة المنبه وفيها يبدأ الجسم بالتغير في أول كشف للعوامل الضاغطة أما المرحلة الثانية المقاومة وفيها يبدأ الجسم في الإحساس باستنزاف الطاقة ، كل هذه ردود أفعال الجسم البدنية والنفسية .

4-نموذج ميتشغن (توافق الفرد مع البيئة): يوضح هذا النموذج تأثير البيئة على إدراك الفرد لها ، مما يؤثر بدوره على استجابة ومن ثم على صحته ،وبشكل عام تركز هذه النظرية على العلاقة بين إدراك الفرد لعمله و إدراكه لقدراته وبيئته . (راشدة و مريم، 2021/2022، صفحة

(75.76.77.78

عناصر ضغوط العمل : حددت عناصر الضغوط بالمهنية بالمنظمة بثلاث عناصر :

1-عصر المثير: ويشمل القوى المسببة للضغط وقد يكون مصدرها البيئة أو المنظمة أو الفرد نفسه .

2-عصر الاستجابة : ويمثل ردود الفعل الجسمية والسلوكية التي يبديها الفرد كالقلق والتوتر و الإحباط .

3-عصر التفاعل : بين العوامل المثيرة للضغط والاستجابة له .

تتمثل استجابة الفرد في آثار نفسية كالقلق والتوتر وغيرها ، آثار جسمية كالصداع ، القرحة ، أزمات القلب ،تنظيمية كالتأثير السلبي على الأداء ، تكاليف الدوران . (يسمينة، 2019/2020، صفحة 03)

المطلب الثاني : أسباب ضغوط العمل .

تنشأ ضغوط العمل من أسباب كثيرة، حتى إنه يمكن القول أن شيئاً داخل العمل قد يكون مصدراً للتوتر والقلق وأن أهم الأسباب موجودة في العمل أو البيئة ونجد منها :

1-مسببات تتعلق بعمل الفرد : من بين أهم مسببات الناشئة عن عمل الفرد مايلي :

*عبء العمل ، الزائد كثيرا أو القليل جدا .

*ضغوط زمنية ، وجوب إنجاز أعمال ومهام معينة ضمن فترة زمنية محددة .

*مناخ عمل غير أمن .

*غموض وتنازع في الدور الذي يؤديه الفرد، عدم التأكد الفرد من الدور المتوقع منه ، أو قيام الفرد بعدة أدوار تتطلب منه توقعات متناقضة.

2-مسببات الضغوط الناشئة عن جماعات العمل: غالبا ما يؤدي عمله في المنظمة ضمن جماعة

عمل معينة وتشير الدراسات العديدة إلى تأثير الكبير للجماعة على الفرد وليس مستغرب أن نجد الضغوط التي يتعرض لها الفرد مصدرها الجماعة التي يعمل ومن أهمها :

*التنازل والصراع بين أفراد الجماعة .

*الافتقار إلى تماسك الجماعة .

*افتقار الفرد والصراع بين أفراد الجماعة .

ويمكن للمدير أو المشرف أن يتسبب في كثير من ضغوط العمل للأفراد الذين عليهم من خلال :

*عدم توفر الدعم والمؤازرة للفرد .

*عدم إظهار اهتمام للفرد .

*السعي لإيجاد بيئة عالية الإنتاجية .

*التركيز على السلبيات في نفس الوقت اغفال الأداء الجيد.

3-الضغوط التي تسببها المنظمة : إذا كان العمل يسبب ضغوطا للشخص الذي يقوم بيه فقط ،

والجماعة مصدر ضغط لأفرادها ، فإن المنظمة يمكن أن تسبب ضغوطا كثيرة لأعداد كبيرة من العاملين ، ومن المسببات المنظمة للضغوط نجد:(راشدة ، مريم ، 2021،ص71).

*عوامل تتعلق بسياسات المنظمة وتتضمن :

- تقييم أداء العاملين بصورة ارتجالية وغير منصفة .

- عدم المساواة بين العاملين في الرواتب والحوافز .

- تعليمات وقواعد غير مرنة .

اجراءات غير واضحة . (راشدة و مريم، 2021/2022، صفحة 64.65)

*الهيكل التنظيمي : ويتضمن العوامل والجوانب التالية : (راشدة و مريم، 2021/2022،
صفحة 64.65)

- فرص محدودة في الترقية والتقدم .

- درجة عالية من التخصص الوظيفي .

-درجة عالية من التخصص . (راشدة ،مريم ،2021،ص70).

*ظروف العمل وتشمل على :

-الازدحام وعدم الخصوصية للموظفين .

-الضوضاء والحرارة والبرودة الشديدة .

-تواجد مواد كيميائية سامة ومواد اشعاعية .

-تلوث الهواء .

-مخاطر على امن وسلامة الفرد .

*العمليات وتتضمن :

-اتصالات ضعيفة .

-أهداف غير متضاربة .

-معلومات غير مناسبة . (راشدة و مريم، 2021/2022، صفحة 64.65.66.)

المطلب الثالث : نتائج ضغوط العمل .

عديدة هي النتائج التي تنجم عن نشأة ضغوط العمل وتفاقمها وفيما يلي سنحاول عرض جملة من هاته النتائج التي تؤثر بشكل سلبي على الفرد:

1-النتائج الفسيولوجية : تختلف النتائج الجسمانية والصحية من فرد إلى آخر ، وبصفة عامة يمكن القول أن العلاقة بين ضغوط العمل و الظواهر الصحية هي علاقة طردية :

-ارتفاع ضغط الدم ونسبة الكوليسترول.

-زيادة نسبة السكر في الدم .

-أمراض القلب.

-القلق وعدم الانتظام في النوم .

2-النتائج النفسية : يمكن تلخيص أهم المظاهر السلبية التي يتعرض لها الفرد نتيجة الضغوط النفسية في العمل فيما يلي :

-عدم الشعور بالارتياح ، الاحباط والقلق والغضب .

-ضعف القدرة على التركيز ، الارهاق والتعب لأقل مجهود.

-الشعور بالاكتئاب والتوتر والانفعال وعدم الرضا والملل .

-الشعور بالاغتراب عن المجتمع وبعض الأمراض المرضية .

3-النتائج السلوكية : يترتب عن زيادة شعور الفرد بالتوتر وضغوط العمل بعض التغيرات في السلوك منها :

-زيادة معدل التدخين والإقبال على المكيفات (القهوة و الشاي ...).

-استعمال الأدوية المهدئة والمسكنات .

-عدم الإنصات للآخرين والسرعة في اتخاذ القرارات .

-العدائية اتجاه الآخرين وترك العمل . (خوالدي، 2018/2019، صفحة 29.30)

المبحث الثالث : نظريات لضغوط العمل وأساليب مواجهتها.

المطلب الأول : نظريات ضغوط العمل .

تعددت النظريات التي تفسر وتحدد المراحل التي يمر بها الفرد عند مواجهته لضغوط العمل وتوضح المصادر التي تؤثر على حدوثه والأعراض النفسية والعضوية التي تلحق بالفرد نتيجة تعرضه للضغوط . من بينها نظرية سيللي 1956 ونظرية هولمز وراه في عام 1967 (نظرية أحداث الحياة) ونظرية الموازنة بين الفرد والبيئة ونظرية بير ونيومان .

الفرع الأول : نظرية سيلي selye: من بين أكثر الأسماء شهرة في بحوث الضغوط نجد هانز سيللي والذي يطلق عليه أب الضغوط حيث قدم سنة 1956 مفهوم فكرة التكيف العام gas . والتي من خلالها أن استجابة الكائن الحي للضغوط تمر بثلاث مراحل أساسية هي مرحلة الإنذار ، مرحلة المقاومة ، ومرحلة الإنهاك ، قدم هانز سيللي نظريته لتفسير ضغوط العمل عام 1956 تنطلق من مسلمة ترى أن الضغط غير مستقل ، وإنما هو استجابة لعامل ضاغط يميزه الشخص ويصفه علة أساس استجابته للبيئة الضاغطة ، و إن هناك استجابة أو أنماط معينة من الاستجابات يمكن الاستدلال منها على أن الشخص يقع تحت تأثير بيئي مزعج ويعتبر سيللي أن أعراض الاستجابة الفسيولوجية للضغط عالية وهدفها المحافظة على الكيان والحياة .

الفرع الثاني : نظرية أحداث الحياة : هي لهولمز في عام 1967 حدد قائمة بأحداث الحياة التي تسبب الضغوط للناس في حياتهم العملية تلك التي تدفع الفرد إلى أن يحدث تغيرات في نفسه لما ينسجم مع متطلبات العمل لتحقيق التكيف المطلوب مع تلك الأحداث وانطلاقاً من الأبعاد الفكرية للنظرية نجد أنها تركز في تفسيرها لمسببات الضغوط على الضغوط الخارجية باعتبارها من الأحداث التي يواجهها الفرد في الحياة .

الفرع الثالث : نظرية لازاروس سنة 1970 : انشأ لازاروس نظريته التقدير المعرفي حيث أن تقدير التهديد ليس مجرد إدراك للعناصر المكونة للموقف . ولكنه رابطة بين بيئة الفرد وخبراته الشخصية من الضغوط ، وبذلك يستطيع الفرد تغيير الموقف ويعتمد تقييم الفرد للموقف على عدة عوامل منها الشخصية ، العوامل الخارجية الخاصة بالبيئة الاجتماعية والعوامل المتصلة بالموقف نفسه ، ويتم تقييم التهديد وإدراكه وفق مرحلتين هما المرحلة الأولى الخاصة بتحديد ومعرفة أن بعض الأحداث في ذاته شيء يسبب الضغوط ، المرحلة الثانية وهي التي يحدد فيها الطرق التي تصلح للتغلب على المشكلات التي تظهر في الموقف .

الفرع الرابع : نظرية بير ونيومان : تعد هذه النظرية من أبرز النظريات التي تناولت موضوع ضغوط العمل لدى العاملين في المؤسسات حيث تفترض أن الضغوط التي يتعرض لها الأفراد في بيئة العمل تأتي من مصدرين رئيسيين هما : الفرد ، والمنظمة .

إن التفاعل المستمر بين هذين المصدرين قد يترك ضغوطاً يتأثر بها كل من الفرد والمنظمة مما يدفع الفرد إلى تبني طرق وأساليب معينة للتكيف مع تلك الضغوط . (بسمينة، 2019/2020، صفحة 15.16)

المطلب الثاني : أساليب تخفيض ضغوط العمل .

عديدة ومتنوعة هي الأساليب التي يمكن استخدامها في مواجهة ضغوط العمل والتعامل معها ،
فبصفة عامة يمكن حصر هاته الأساليب في النقاط التالية :

***الأساليب الشخصية الدفاعية :** من بين هذه الأساليب نجد تناول العقاقير و المهدئات
والتمرينات الرياضية وتغيير النظام الغذائي ...والعلاج الذي يهدف إلى بناء الشخصية
لتخفيض حدة الضغط وجعلها أكثر تحملا .

***الأساليب التنظيمية الهجومية :** ويتمثل أبرزها في :

-تفويض السلطة : من ناحية يزيد من حجم المسؤوليات في عمل يقوم الآخرون ، ومن ناحية أخرى
يقلل من عبئ العمل .

-إعادة تصميم الهيكل التنظيمي : بما أنه الهيكل التنظيمي يمثل أحد أبرز مصادر ضغوط العمل : ولهذا
فإن التعديل في تصميمه من شأنه أن يخفف من حدة ضغوط العمل .

-تعديل سياسات التوظيف وإحداث نظم وصف وظيفي واقعية : وهنا نقصد بها جعل سياسات التوظيف أكثر
شفافية وموضوعية .

-تحسين بيئة العمل المادية .

-تحسين المناخ التنظيمي وتنمية الثقة بين العاملين وتقديم الرعاية الصحية والاجتماعية لهم.

-إعداد وتنفيذ برامج تدريبية .

-الإدارة الفعالة للوقت . (خوالدي، 2018/2019، صفحة 26.27)

المطلب الثالث : مواجهة الضغوط بالمنظور الحديث .

يركز المنظور الحديث بشكل أساسي على معالجة الطبية والنفسية و لهذا يقدم العلماء والأطباء المختصين التي تمكن العاملين الوقاية من الضغوط ومواجهة تأثيرها المختلفة ، و من هذه النصائح نجد :

*تتخلص من التوتر عن طريق :

- ممارسة أي نشاط بدني .
- تناول الأطعمة الصحية والغنية بالفيتامينات .
- الضحك أفضل العلاج .
- النوم سبعة ساعات متواصلة ليلا .
- شرب الشاي الأخضر .
- جلسات تدليك .

*تتخلص من الإحباط عن طريق :

- تدريب النفس على استيعاب المشكلات اليومية .
- الثقة بأن أي مشكلة لها حل حتى وأن كان في وقت لاحق .
- ممارسة الهوايات المحببة إليك .
- تذكر قول الرسول صلى الله عليه وسلم "عجبا لأمر المؤمن إن أمره كاه خير ، وليس ذلك لأحد إلا للمؤمن ، إن أصابته سراء شكر ، فكان له ، و إن أصابته ضراء صبر فكان خيرا له .

*نستخدم أسلوب التأمل للتخلص من الضغوط عن طريق :

- قم بإزالة توتر عضلات من خلال شدها و إرخائها عدة مرات .
- أغلق عينيك إذا كنت في مكان يسمح لك بذلك .
- ركز وعيك كاملا على تنفسك وتخيله وأشعر به وهو يدخل ويخرج من بدنك (اليوغا) .
- استلق أو أجلس في وضعية مدعمة دعما جيدا . (خوالدي، 2018/2019، صفحة 31.32)

خاتمة :

وفي ختام بحثنا نستنتج أنه لا يوجد عمل يخلو من الضغوط ، و التي لها عوامل وأسباب كثيرة تحدثنا عنها في بحثنا ، لذلك على الموظف أن يدركها وأن يسعى جاهدا لمواجهتها والتخلص منها وأن يكون دائم التفكير في مستقبله ، وأن يواجه المشاكل ومصاعب الحياة ، وأن يفكر في طريقة لمواجهتها ، والتغلب عليها ، وأن يستمر في كفاحه في سبيل النجاح في هذا العمل .

قائمة المراجع:

أبورحمة ،ضغوط العمل بالرضا الوظيفي لدى المشرفين التربويين بمحافظات غزة مذكرة الماجستير 2012.

بركات يسمينة ،أثر ضغوط العمل على الالتزام التنظيمي مذكرة الماستر 2019.2020.

خوالي ، ضغوط العمل وعلاقتها بالأداء الوظيفي مذكرة الماستر 2018.2019.

راشدة ، مريم ، ضغوط العمل وتأثيرها على أداء العاملين في ظل تفشي فيروس كورونا ، مذكرة الماستر 2020.2021.

المعشر ، أثر الضغوط العمل على أداء العاملين ، مذكرة الماجستير 2019.