 وزارة الـتعـليـم الـعــــالي و الـبحـث الـعلـمـي

جــامعة محمد خيضر بـسـكـرة

كـليـة الـعلــوم الاقتـصـادية والـتجـارية

وعلــوم التــسيـيـر

تخصص موارد بشرية

**الفوج:06 مقياس اليقظة الاجتماعية وتسيير النزاعات**

**عنوان البحث**

**ضغوط العمل**

**إعداد الطالبة: إشراف الأستاذة:**

**قسمية نصيرة مليكة علالي**

**قويسم شروق أم الخير**

**قطياني ناريمان**

السنة الجامعية:2021/2022

***خطة البحث***

 **مقدمة**

 **المبحث الأول: ماهية ضغوط العمل**

**المطلب الأول:** تعريف ضغوط العمل

**المطلب الثاني:** أنواع ضغوط العمل

**المطلب الثالث:** نماذج ومصادر ضغوط العمل

 **المبحث الثاني: مراحل و أثار ضغوط العمل و طرق التخلص منه**

**المطلب الأول:** مراحل ضغوط العمل

**المطلب الثاني:** أثار ضغوط العمل

**المطلب الثالث:** أساليب وطرق التخلص من ضغوط العمل

 خاتمة

قائمة المراجع

مقدمة

يشهد العالم في الآونة الأخيرة تغيرات من نواحي عديدة منها الناحية الاقتصادية حيث نشهد انفتاح الدول على العولمة واقتصاد السوق أما من الناحية الاجتماعية فهناك تغير كبير في ثقافة المجتمع و حتى من الناحية العلمية أصبحنا نشهد تواصل الاكتشافات و الاختراعات التكنولوجية بشكل مذهل . كل هذا الزخم فرض على المنظمة مسايرة كل هته التغيرات لتحتفظ بمكانتها أو على الأقل البقاء .

إن المورد البشري يعتبر دون شك الثروة النادرة التي تتسابق المنظمات لتوفيرها كما وكيفا بالشكل الذي يزيد من فعاليتها فهو وحده العنصر الذي يمتلك قدرات التغيير و العطاء المتجدد ويحتوي على طاقات كامنة بإمكان المنظمة استغلالها الاستغلال الأمثل وتوجيهها لتحقيق أداء مرتفع وهو الأمر الذي تسعى إليه كل المنظمة

ويعتبر موضوع ضغوط العمل من أكثر المواضيع التي جذبت اهتمام الباحثين حيث تمثل معاناة المورد البشري من ضغوط العمل احد الجوانب الهامة في حياة المنظمات. حيث تؤثر ضغوط العمل على السلوك التنظيمي بشكل مباشر والذي يهتم به و بسلوكياته و تفاعلاته حيث يعتبر هذا الأخير الرهان الحقيقي لنجاح المنظمة إذ من نتائج ضغوط العمل حالات عدم التوازن وينعكس ذلك بشكل مباشر على عوامل مرتبطة بالعمل .

وعلى ضوء ما سبق يمكن حصر إشكالية البحث في سؤال الجوهري المتمثل في :

ماهية ضغوط العمل و هل يؤثر على أداء المورد البشري ؟

**المبحث الأول: ماهية ضغوط العمل**

**المطلب الأول :تعريف ضغوط العمل**

**أولا: تعريف الضغط :**

وهو عبارة عن مصطلح يستخدم على الدلالة على نطاق الواسع من حالات الإنسان الناشئة كرد فعل لتأثيرات مختلفة بالغة القوة .

كما أن الضغوط هي التحدي الكبير لعوامل غير سارة لطاقة التأقلم والتكيف للفرد وتعتمد كمية الشدة اللازمة لنشأة الأمراض النفسية على تكوين واستعداد الفرد الوراثي

ويمكن النظر للضغوط على أنها مجموعة المتغيرات الخارجية التي تمثل تهديد للمرء وتؤدي إلى اضطراب سلوكه فالمصطلح لا يشير إلى الاضطراب في حد ذاته وإنما إلى الهموم التي تثقل كاهل المرء و بالتالي قد تؤدي إلى الاضطراب السلوكي والجسمي والنفسي لديه .

**ثانيا :تعريف ضغوط العمل:**

تعددت المفاهيم والمصطلحات التي تعرف ضغوط العمل واختلفت التعاريف من قبل الباحثين في هذا المجال حيث لا يوجد تعريف دقيق ومحدد لهذا المفهوم متفق عليه لدى الجميع ويرجع ذلك أساسا إلى ارتباط موضوع ضغوط العمل بكثير من العلوم الأخرى .

حيث تعرف ضغوط العمل بأنها مجموعة من المثيرات التي تتواجد في بيئة عمل الأفراد التي ينتج عنها مجموعة من ردود الأفعال التي تظهر في سلوك الأفراد في العمل و في حالاتهم النفسية أو الجسمانية أو في أدائهم لأعمالهم نتيجة تفاعل الأفراد في بيئة عملهم التي تحوي الضغوط .

ويرى هانز سيلي أن ضغوط العمل هي عبارة عن استجابة غير محدودة التي تصدر من الإنسان في مواجهة أي مثير والاستجابة الناتجة عن تلك الضغوط تتبع نمط يسمى نمط التكيف العام أي أن ردود الأفعال التي يظهرها الفرد في مواجهة لمثيرات التي يتعرض لها تهدف إلى مساعدته على التأقلم مع مسببات الضغط التي يواجهها .

ويرى هيجان أن ضغوط العمل تجربة ذاتية لدي الفرد تحدث نتيجة لعوامل الفرد نفسه والبيئة التي يعمل فيها بما في ذلك المنظمة حيث يترتب على هذه العوامل حدوث أثار آو نتائج جسمية أو نفسية أو سلوكية على الفرد تؤثر بدورها على أداءه للعمل لما يستلزم

معالجة هذه الآثار وإدارتها بطريقة سليمة .

كما أن ضغوط العمل هي جزء من ظروف العمل المادية و النفسية باعتباره احد المصادر التي تنتج عنها حوادث العمل و الأمراض المتنوعة منها ما هو جسدي صحي ومنها ما هو صحي تنعكس أثارها سالبا على الفرد و على المنظمة و بشكل عام يمكن القول بأنه ظاهرة خطيرة في المنظمات و تؤثر سالبا في الحالات الصحية ويرى البعض بأنها هي العوامل المتعلقة بالمهنة و التي تسبب إحساس الفرد بالضغط النفسي و الذي يتمثل في حالة من الانفعالات النفسية السلبية مثل القلق الغضب قلة الحيلة الانزعاج أو تثبيط العزم يعاني منها الفرد نتيجة عوامل متعلقة بالمهنة .

**المطلب الثاني: أنواع ضغوط العمل**

- إن ضغوط العمل متعددة الأنواع، مختلفة الأشكال. و لكل نوع منها خصائص و مواصفات، و لكل منها طرق للتعامل معها. و لهذا فتشخيصها يتم وفقا لعدة أسس رئيسية مختلفة باختلاف الزوايا التي ينظر إليها وهي :

**1/ من حيث الضرورة و الضرر:**

إن ضغط العمل له طبيعة خاصة فهو ضغط ممتد الجوانب ذو تأثير مختلف وليس كله ضار بل قد يكون بعضه ضروري و مطلوب و من ثم يمكن لنا تقسيم ضغوط العمل وفق لهذا الأساس إلى نوعين هما :

**ا/ ضغط عمل ضروري و حميد :**

وهو ضغط لازم تتطلبه طبيعة العمل فكثير من الأعمال تحتاج إلى ضغط يمارسه القائد على العاملين معه للاحتفاظ بحيويتهم و دافعيتهم و قهر أي تكاسل أو تخاذل منهم وهذا لابد أن يكون هذا الضغط في حدود ما يتطلبه العمل فعلا و إلا أصبح ضار مؤذيا مرهقا للعاملين

**ب/ ضغط عمل غير حميد أي ضار :**

ويشمل باقي أنواع الضغوط التي تؤثر على سلوك العاملين بشكل سيئ وضار تولد معهم مجموعة من الأضرار و الأعراض كفقدان الرغبة في العمل و العزوف عنه و تنامي الإحساس بالإحباط و الاكتئاب و القلق و عدم التوافق .....

**2/ من حيث المرحلة التي يبلغها الضغط :**

إن ضغط العمل يمر بمراحل متعاقبة و متتالية حتى يكتمل و يفرز أثره و يرى محسن

احمد الخضيري في هذا الشأن إن للضغط دورة حياة تمر بخمس مراحل:

بدا بمرحلة نشوء الضغط و التي تبدأ معها ظهور أولى بوادر و أعراض هذا الضغط في

شكل غير مباشر يبدو للعامل انه غير مهم لتأتي بعدها مرحلة نمو الضغط فتحكم سيطرتها على العامل و تسيطر على أفكاره و عواطفه وباستمرار الضغط في النمو و الاكتمال يصل إلى مرحلة النضج أين يكون الضغط اكبر من مقاومة العامل وهذا ما على العامل إلا الاستجابة ليتجه بعد ذالك الضغط إلى مرحلة الانحصار و لانكماش ومنها إلى مرحلة الاختفاء و الانتهاء للضغط إلى تحوله إلى مجالات جديدة و لا يخفى ما لدراسة هذه الدورة من أهمية بالغة في معرفة كيفية التعامل مع ضغوط العمل و تشخيصها و معالجها اعتمادا على خصائص كل مرحلة و متطلباتها .

**3/ من حيث شمول و اتساع الضغط :**

ووفقا لهذا الأساس يتم النظر إلى ضغوط العمل نظرة فوقية تتعامل مع حجم و اتساع أبعاد الضغط في المؤسسة من ثم ينقسم الضغط وفقا لهذا الأساس إلى نوعين و هما :

**ضغط كلي شامل :** وهو ضغط طاغ على كل شيء من اهتمامات العمال مسيطر على كافة العوامل لمؤسسة إذ يجعل من عملية الاستجابة لها مجازفة محفوفة المخاطر .

**ضغط جزئي فرعي:** يرتبط أساس بمصالح فئة من الفئات التي يضمها كيان المؤسسة حيث تصطدم مصالحها و تتعارض أهدافها مع غيرها من المصالح.

**4/ من حيث عنف و شدة الضغط :**

ووفقا لهذا الأساس يتم تقسيم أنواع ضغوط العمل إلى ثلاثة أنواع وهي **:**

**ضغوط شديدة القوة كاسحة عنيفة:** وهي عادة ما تكون ضغوطا هيكلية متصلة ببنيانكيان المؤسسة ، وهي ضغوط طويلة الأجل ترتبط باستراتيجيات المؤسسة ، خاصة استراتيجيات النمو والتوسع والاستمرار.

**وهناك ضغوط متوسطة القوة:** تتصل عادة بسياسات ولوائح المؤسسة ، وهي بذلك تحكم العمل داخل المنشأة ، وتتسبب في تأثيرات متشابكة متداخلة تلقي بثقلها على العاملين لفترات متوسطة الأجل وإن كانت أقل وطأة من النوع الأول.

 **أما النوع الثالث فهي ضغوط هادئة موقفية:** تتصل بالمواقف اللحظية واليومية للمؤسسة ، والتي تنشأ عن المعاملات اليومية ، وصراعات الأفراد ، و علاقاتهم بالرؤساء والمرؤوسين والزملاء في إطار العمل اليومي لكل منهم وهي إلى ذلك ضغوطقصيرة الأجل غير دائمة ، تتصف بالفورية فهي تظهر فجأة وتختفي فجأة ولا تملك الاستمرار.

**5/من حيث التغيرات و المتغيرات :**

تمثل المتغيرات وكذلك التغيرات أحد مصادر الضغط الشديدة الخطورة والتي تمارس

تأثيرها على كل من العاملين والمتعاملين مع المؤسسة، وهي كثيرة منها : المتغيرات الناجمة عن تغيرات النظم ، فالتحول إلى نظام اشتراكي أو رأسمالي مثلا تولد ضغوط يلقى بآليتها الفاعلة على المؤسسات ومن فيها ، وهناك الضغوط الناجمة عن تغيرات المعلومات

حسب طبيعة مصدرها والأشخاص القائمين بتحليلها ، إضافة إلى الضغوط الناجمة عن اختلاق التقديرات والتوقعات الخاصة فعدم إمكانية تحقيقها أو تحقق عكسها يلقى بعبء كبير على ، بالمستقبل المنشغلين بها ، كما توجد ضغوط ناجمة عن تغيير القرارات ، تلقى بثقلها على العاملين من خلال نظم العمل والتعليمات الصادرة من المراكز الأعلى إضافة إلى الضغوط الناجمة عن التغيرات في الأفعال ، هذه الأخيرة إذا اجتاحت المؤسسة بموجات عارمة ستؤدي إلى اضطراب العمل ، وإشاعة جو من عدم الاستقرار مليء بالتناقضات ، حيرة ، ونفورا ، واغترابا ... ولا ننسى الضغوط الناجمة عن التغير في القيم بما تسفره من اضطراب في إدراك وسلوك العاملين نتيجة للتوتر وعدم التوازن وما تخلفه أيضا من شكوك حول النوايا والاتجاهات الفردية ، والجماعية للأفراد العاملين بالمؤسسة .

**6/ من حيث محور وموضوع ضغط العمل :**

وفقا لهذا الأساس يمكن تقسيمها إلى أربعة أنواع وهي:

* **ضغوط مادية:** تتصل أساسا بالمزايا المادية التي يسعى العاملون إلى الحصول عليها مثل الأجور والمرتبات والحوافز والمكافئات .
* **ضغوط معنوية** :تتصل بالجانب النفسي والعاطفي للعاملين ومن أمثلتها الضغوط الناجمة عن المشاحنات ، والتوترات لسوء الفهم أو سوء التقدير
* **ضغوط سلوكية:** تتصل أساسا بالقيود التي يمكن أن توضع على سلوك العاملين في المؤسسة وعلى حركتهم من حيث قدرتهم على تنفيذ الأوامر والإنجازات في مواعيد مناسبة .
* **ضغوط وظيفية:** تتصل أساسا باعتبارات الوظيفة وبالأعمال التي تتم فيها الأعمال والأنشطة التي تمارس والأهداف المتصلة بكل منها الضغوط والغايات التي يصبوا العاملون إلى تحقيقها كما تتصل هذه الضغوط أيضا بالبنيان التنظيمي للمؤسسة وموقع الوظيفة وأهميتها بالمقارنة بالوظائف الأخرى .

**7/ من حيث مصادر ضغط العمل:**

تختلف ضغوط العمل باختلاف مصادرها المتعددة المنابع ووفقا لهذا الأساس يمكن أن تنبع ضغوط العمل من ثلاث مصادر أساسية وهي :

**ا/ مصدر داخلي الضغط:**

أي من داخل المؤسسة ، ويشمل هذا المصدر كلا من الضغوط الناجمة عن العاملين ، وعن نظام العمل وعن اللوائح والنظم الداخلية للمؤسسة .

**ب- مصدر خارجي الضغط :**

فهو يتصل بالبيئة المحيطة بالمؤسسة من تنظيمات ومؤسسات مختلفة داخل المجتمع ، بما تضعه من قيود وضوابط تأثيرية على تلك المؤسسة ، وبما تفرضه من ضغوط للاستجابة لمطالبها المختلفة ...

**ج- مصدر ذاتي الضغط :**

وهو من أخطر المصادر حيث يرتبط هذا المصدر بالعامل ذاته باعتباره هو مصدر لضغط العمل حيث تتولد لديه نوازع واتجاهات وتنشأ لديه بواعث واحتياجات وتنمو داخله رغبات وأهدافه ، وهي جميعا تؤثر على طموحاته وأماله وتولد ضغوطا تؤثر على سلوكياته ، وهذه الضغوط متولدة عن مصادر ذاتية داخل أعماق نفسه ، وهنا على العامل أن يتحكم في مشاعره وعليه تكييف رغباته وأهدافه وطموحاته مع ما هو متوفر ومتاح له ، حتى يستطيع امتصاص هذا النوع من الضغط و استيعابه فيعيش بذلك التوافق مع بيئته الداخلية والخارجية المتغيرتين باستمرار .

**المطلب الثاني : نماذج ومصادر ضغوط العمل**

**1 نماذج ضغوط العمل :**

**1-1/ النموذج الأول : التصنيف الثنائي:**

يصنف مصادر ضغوط العمل في مجموعتين ومن أنصار هذا النموذج نجد جيمس فرانسيس و جين ملبورن 1980 و كذلك دبلي 1988 و كاري كوبر 1993 و الذين صنفوا مصادر ضغوط العمل إلى فئتين رئيسيتين هما: فئة المصادر المتعلقة بالعمل ذاته و فئة المصادر المتعلقة بشخصية الفرد و الجدول التالي يوضح ذلك :

|  |  |
| --- | --- |
| مصادر متعلقة بالعمل ذاته  | مصادر متعلقة بشخصية الفرد |
| * عوامل متعلقة بالوظيفة )ظروف العمل عبء العمل المعلومات...(
* عوامل متعلقة بدور الفرد )المكانة الوظيفية صراع الدور المسؤولية غموض الدور ...(
* عوامل التطور الوظيفي )الترفيه المكان الوظيفي (
* العلاقات مع الآخرين )مع المدير انسجام الأفراد في بيئة العمل (
* البناء و المناخ التنظيمي
* المشاركة في اتخاذ القرارات تقويم الأداء
* التدخل في البيئة و العمل
* علاقات العمل أحداث الحياة عمل الأزواج
 | * نوع الشخصية
* الانطواء و الانبساط لدى الفرد
* درجة القلق و الاستقرار في حياة الفرد
* العمر
* الخبرة
 |

**-(الجدول الأول 1)-**

**2-1/ النموذج الثاني : التصنيف الثلاثي :**

من أنصار هذا النموذج نجد أندري سيزلاقي و مارك جي ولاس 1987 و دانييل

جير دانو و جورج ايفرلي و دورونشي راسك 1995 فهؤلاء يرون أن ضغوط العمل تنقسم إلى ثلاث مجموعات هي مصادر تنظيمية فردية و مصادر بيئية هذا ما نوضحه في الجدول التالي :

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| المصادر التنظيمية  | المصادر الفردية  | المصادر البيئية  |
| - عدم وجود الحوافز المادية الكافية - التخصص الضيق و العمل الإضافي - ضيق وقت انجاز الأعمال - صعوبة العمل - صعوبة اتخاذ القرار غموض العمل و تداخله -عدم وجود التصور الواضح للرقي الوظيفي  | - الإحباط الوظيفي - الاتصال - التمييز و التفرقة وعدم العدالة في المعاملة - البيروقراطية -العمل الممل | - التغير الوظيفي و الحاجة إلى التكيف مع التغير التكنولوجي السريع - بيئة العمل الطبيعية )الضوضاء الحرارة الرطوبة( |

**-(الجدول الثاني 2)-**

**1-3/ النموذج الثالث: التصنيف المتعدد الأبعاد لمصادر ضغوط العمل :**

يعتقد أصحاب هذا النموذج انه لمعرفة مصادر ضغوط العمل بشكل دقيق لابد من توفر عدة أبعاد و يميل إلى هذا الاتجاه كل من تيريك تورنجتون و كاري كوبر 1979 والشكل الآتي يوضح ذلك :

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| عوامل متعلقة بالعمل ذاته  | عوامل متعلقة بالدور في المنظمة | عوامل متعلقة بالتطور الوظيفي  | عوامل متعلقة بالعلاقات مع المنظمة | عوامل متعلقة بكون الفرد عضو في المنظمة  | عوامل متعلقة بتداخل المنظمة مع العالم الخارجي |
| -عبء العمل الزائد - ضغوط الوقت | -صراع الدور -غموض الدورالمسؤولية على الآخرين -عدم المشاركة في اتخاذ القرارات  | - الترقية -إنزال الشخص من المرتبة الحالية - غياب الأمان الوظيفي  | - صعوبات في تفويض المسؤولية - العلاقات البيئية مع الزملاء و المسؤولين | - غياب الاستشارة الفعالة مع عدم حرية التصرف - شيوع التعامل السياسي  | - التعارض مع المطالب الخاصة للعمل و مطالب البيت - تأثير عمل الزوجين خارج المنزل |

|  |
| --- |
| عوامل متعلقة بالفرد |
| -القدرة على التكيف مع التغير - التسامح بشان الغموض - الدوافع - نوع الشخصية -السمات السلوكية  |

انطلاقا مما سبق من النماذج يتضح أن هناك اختلاف في دراسة الباحثين و رؤيتهم لمصادر ضغوط العمل و ذلك باختلاف مدارسهم سواء النفسية أو الاجتماعية غير أنهم يشتركون في اغلب العناصر المسببة لها إذ تجمع اغلب الدراسات والبحوث على أن مصادر ضغوط العمل ترجع للفرد نفسه أو التنظيم و في هذه الدراسة سيتم التركيز على المصادر التنظيمية و المصادر الفردية لضغوط العمل .

**2- مصادر ضغوط العمل :**

**2-1 المصادر التنظيمية :**

هناك العديد من المصادر التنظيمية المؤدية لضغوط العمل داخل المنظمة

**ا/ غموض الدور :**

وهو عدم وضوح عناصر العمل و عدم تأكد الموظف من اختصاصه و عدم معرفته بما يجب أن يؤديه إضافة إلى عدم تأكده من توقعات الآخرين و افتقاره إلى المعلومات التي يحتاجها في أداء عمله في المنظمة فافتقار الموظف إلى المعلومة الخاصة بجدود دوره وسلطته و مسؤولياته و المعلومة الخاصة بسياسات المنظمة و طرق تقييم الأداء و غيرها .... كل هذا يسبب له ارتباكا في أداء مهامه و الشعور بالضغط في مجال عمله و عدم الرضا و بالتالي الميل إلى إهمال الوظيفة أو ترك العمل .

**ب/ عبء العمل :**

و يقصد به عبء الدور إما بالزيادة أو بالنقصان . فزيادة عبء الدور تعني قيام الموظف بمهام لا يستطيع انجازها في الوقت المتاح له وبالتالي يعمل وقتا إضافيا لا يتحمله أو أن يعمل في وظيفة غير وظيفته الأساسية و التي لا تتناسب مع مؤهلاته قدراته و مهاراته .

أما انخفاض عبء الدور فيقصد به أن العمل الموكل للموظف قليل ولا يتناسب مع طاقاته و اهتمامه مما يجعل العامل يفتقر إلى الشعور بأهمية العمل و الملل و العزلة في العمل و هذا ما يزيد من معدلات التأخر في العمل و الغياب عنه لدى العامل

 **ج/ المسؤولية عن الأفراد :**

تعد المسؤولية مصدرا من مصادر ضغط العمل فتحمل المسؤولية عن الأفراد كنقل أو ترقية أو طرد موظف حيث يتضمن درجة عالة من الضغط على صاحب القرار بسبب الآثار الفردية والاجتماعية لمثل هذا النوع من القرارات حتى وان وجد نظام موضوعي لتقييم الأداء في المنظمة وذلك يرجع إلى تباين الإدراك و التوقعات بين الأفراد وهذا ما اتضح في

نتائج العديد من العديد الدراسات التي بينت أن المديرين و المسييرين يعانون في غالبية الأحيان من القرحة والتوتر الشديد نتيجة الضغط الكبير المتولد من مسؤولياتهم عن الأفراد .

**د/ المشاركة في اتخاذ القرارات :**

يعتبر مجال إشراك الموظف في وضع اتخاذ القرارات ذو أهمية بالغة حيث إذا لم يشترك الموظف بأفكاره و معلوماته في عملية اتخاذ القرارات الخاصة بوظيفته كانت النتيجة بالإضافة إلى الشعور بضغط في عمله انخفاض أداءه و رضاه الوظيفي وهذا راجع إلى شعوره بالإهمال و العجز وفقدانه التحكم في وظيفته .

**ه/ المستقبل الوظيفي :**

يتعلق بالخبرات و الممارسات المختلفة في بيئة العمل والتي تؤثر في ادارك الموظف بنموه وتطوره الوظيفي إذ أن إحساسه بغياب فرص لتطوير مهاراته و رفع مستواه يعتبر مصدرا للقلق و التوتر و الإحباط والنفور من العمل .

**و/ البيئة المادية :**

لكل عمل ظروف تؤثر في رؤية الموظف لوظيفته ويقصد بالبيئة المادية هي كل الظروف و العوامل المادية المرتبطة بصحة وسلامة الموظف بدنيا و راحته نفسيا حيث انعدام ظروف مهنية مريحة ومناسبة يؤدي بالموظف إلى ترك العمل أو عدم الرغبة فيه نتيجة مستويات الضغط المختلفة المتولدة لديه و التي تنعكس على أدائه الوظيفي .

**2/2 المصادر الفردية:**

هناك العديد من المصادر الفردية المسببة لضغوط العمل نذكر منها العوامل الخاصة بالاختلافات الفردية الاجتماعية والاقتصادية

 **ا/ العوامل الخاصة بالاختلافات الفردية :**

يزدهر بعض الأفرادفي مواقف عدة بينما يغمر البعض الآخر قلق و توتر و ضغط هذا راجع إلى عدة عوامل منها الإدراك الخبرة في العمل الدعم الاجتماعي و العدوانية .

**ب/ العوامل الاجتماعية الاقتصادية :**

**1/ العوامل الاجتماعية :** و تعدد هذه الأخيرة فمنها ما يتعلق بالعلاقات الاجتماعية بين الموظفين )العلاقات غير الرسمية ( و منها ما يتعلق بأسرة الموظف و محيطه الاجتماعي كاضطراب الحياة الزوجية و الأحداث السلبية و الايجابية )وفاة صديق مرض مزمن ولادة طفل ( و أخرى تتعلق بتداخل الأدوار وتعدد المهام )موظف و زوج و أب ( .

2**/ العوامل الاقتصادية :** من أهمها نجد الأجر الذي إذ لم يحقق للفرد حاجاته المادية و الاجتماعية سبب ضغطا في العمل .

**المبحث الثاني : مراحل و أثار ضغوط العمل وأساليب التخلص منه**

**المطلب الأول : مراحل ضغوط العمل**

1. **مراحل ضغوط العمل:**

إن ضغوط العمل لا تتكون بين ليلة وضحاها و إنما هناك مراحل عدة لابد أن يمر بها الفرد حتى يظهر اثر تلك الضغوط عليه و لقد اختلفت الدراسات و الأبحاث في تقسيمها لمراحل و خطوات تكون الضغط إلا أنها بشكل عام اتفق على وجود أربعة مراحل هي:

**ا/ مرحلة التعرض للضغط :** وهي مرحلة الإحساس بالخطر وذلك عند تعرض الفرد لمثير داخلي أو خارجي حيث يؤدي هذا المثير إلى حدوث ضغوط معينة تترتب عليها بعض المظاهر و التي من خلالها يمكننا معرفة تعرض الفرد للضغوط أولا و أهم هذه المظاهر زيادة ضربات القلب الأرق وتوتر الأعصاب و سوء استغلال الوقت و الحساسية للنقد .

**ب/ مرحلة ردة الفعل )التعامل مع الضغوط (:** وتبدأ هذه المرحلة بعد حدوث التغيرات السابقة و يأخذ رد الفعل احد الاتجاهين إما المواجهة ومحاولة التغلب عليها أو الهروب ومحاولة التخلص منها و بذلك يعود الفرد إلى حالة التوازن وإذا لم ينجح ينتقل للمرحلة الثالثة حيث يكون قد أصيب بالضغوط

**ج/ محاولة المقاومة و محاولة التكيف :** في هذه المرحلة يحاول الفرد علاج الآثار التي حدثت و مقاومة أي تطورات إضافية و محاولة التكيف مع ما حدث فعلا وإذا نجح قد يستقر الأمر و يصبح هناك أمل في الرجوع لحالة التوازن إما في حالة الفشل ينتقل الفرد إلى المرحلة التالية .

**د/ مرحلة التعب والإنهاك :** يصل الفرد لهذه المرحلة بعد تعرضه للضغوط لمدة طويلة حيث يصاب بالإجهاد بسبب محاولته المتكررة للمقاومة و التكيف حيث يمكن إن نستدل على هذه المرحلة من خلال بعض الآثار أهمها : الاستياء من جو العمل انخفاض معدلات الانجاز و التفكير في ترك الوظيفة .... و الإصابة بالأمراض مثل النسيان المتكرر و الاكتئاب و الأعراض العضوية كالقرحة و ضغط الدم .

**المطلب الثاني: أثار ضغوط العمل**

يترتب على ضغوط العمل نتائج ايجابية و أخرى سلبية كالتالي :

**أ/ الآثار الايجابية المترتبة عن ضغوط العمل :** تتمثل أهم الآثار الايجابية المترتبة على ضغوط العمل في :

- تنمية المعارف لدى الفرد و إثارة الدوافع القوية لديه للقيام بالعمل و السعي لتحقيق متطلباته المختلفة رغبة في تحقيق الذات و تأكيد القدرة في القيام بالعمل .

- تدعيم وتقوية العلاقات الاجتماعية بين العاملين في المنظمات المختلفة حيث تقتضي تلك الضغوط وجود الاتصال و التعاون المشترك بين القائم بالعمل و بقية زملائه من اجل التعاون في مواجهة تلك الضغوط أو الوقاية من حدوث مشكلات تؤثر في العاملين كافة .

- رفع الروح المعنوية بين العاملين و رفع مستوى الشعور بالرضا وهو ما ينعكس على استقرار في الحياة العلمية في المنظمات وتحقيق الأداء المتميز .

- زيادة مهارات العاملين العلمية و رفع كفاءتهم في الأداء و الأعمال الموكلة إليهم .

- اكتشاف القدرات و الكفاءات المتميزة من بين العاملين بالمنظمات المختلفة من خلال مواجهة ضغوط العمل فقد توجد تحديات متعددة بالعمل يجب مواجهتها لتحقيق أهداف المنظمة ومن خلال مواجهة تلك التحديات تتضح قدرات الأفراد وكفاءتهم و مستوياتهم المهنية و العلمية التي يعبرون عنها خلال المواقف العلمية المختلفة .

- تنمية الاتصال بين العاملين بالمنظمة حيث تتطلب ضغوط العمل زيادة قنوات الاتصال و استخدامها بشكل فعال لمواجهة تلك الضغوط وتحقيق أهداف المنظمة .

- كما تؤدي ضغوط العمل إلى :

- زيادة تركيز الفرد في العمل.

- التركيز على النتائج العمل .

- المقدرة على التغيير عن الانفعالات و المشاعر .

- الشهور بالانجاز .

- النظر للمستقبل بتفاؤل .

- المقدرة على العودة إلى الحالة النفسية الطبيعية عند مواجهة تجربة غير سارة .

**ب/ الآثار السلبية المترتبة عن ضغوط العمل :**

إن الجانب السلبي للضغط هو الذي يحظى باهتمام الباحثين ورجال الإدارة خاصة وذلك لما له من نتائج أو أثار ضارة على كل من الفرد و المنظمة من بينها :

**1/ أثار الضغوط على الفرد:**

إن تعرض الفرد لضغط عمل حاد أو مستمر له عدة مظاهر وتنتح عنه عدة تأثيرات على الصحة و سلوك الإنسان و يمكن إيجازها فيما يلي :

**\*الآثار الفسيولوجية :** حيث تبين عدد من الدراسات أن هناك علاقة قوية بين الضغط و الاضطرابات الفسيولوجية كما أن البحوث الطبية تكشف أن اكثر من 50بالمئة من الأمراض ترتبط بالضغط ومن بين هذه الأمراض : الأزمات القلبية ِ و ارتفاع ضغط الدم و القرحة المعدية ِ الربو و الصداع النصفي و آلام الظهر و التهاب المفاصل .

**\* الآثار النفسية :**

من الملاحظ أن هناك اهتماما بالنتائج الفسيولوجية للضغط اكثر من الاهتمام بنتائجه على الصحة النفسية و مع ذلك يمكن القول أن المستويات العالية من الضغط عادة ما يصاحبها الإحباط و القلق و الاكتئاب و الغضب و الانفعال و الشعور بالملل و قلة الاهمية وهذه الحالات تؤدي الى تغير في المزاج النفسي و العاطفي للفرد و ضعف القدرة على التركيز في العمل و اتخاذ القرارات و عدم الرضا وهذه الاثار بلا شك تنعكس على المنظمة خاصة عندما يعاني منها رجال الادارة لما لهم من اثر اجتماعي ينعكس على بقية العاملين في المنظمة .

**\* الاثار السلوكية :**

وتعد هذه الاثار اكثر وضوحا من النتائج النفسية و الفسيولوجية كما تساعد في تحليل

 **أثار ضغوط العمل على الاداء:** ومن بين هذه النتائج انخفاض نسبة الولاء لدى العاملين ٍالغياب عن العمل و التاخر عنه و الاغتراب الوظيفي و الاسراف في التدخين و تناول العقاقير و المخدرات و الارق او الافراط في النوم و فقدان الشهية و الافراط الطعام و ترك العمل و شرود الذهن و الاعتداء الأفراد .

ويمكن ذكر اهم الاثار و المترتبة على الضغط على الأفراد كما يلي :

- ظهور بعض ردود الفعل و السلوكيات الخاطئة اتجاه الاخرين .

- الشعور الدائم بالاحباط وعدم المبالاة نتيجة عدم تكيف الفرد اجتماعي و الوظيفي.

- تاثر الفرد من الناحية الصحية كاصابته بالأمراض العديدة مثل ضغط الدم .

- من الممكن أن يقدم هذا الموظف على بعض الأعمال المشينة كادمان الكجوليات و تناول العقاقير.

**2/ أثار ضغوط العمل على المنظمة :**

تتمثل فيما يلي:

\* زيادة التكاليف المالية .

\* عدم الرضا الوظيفي .

\* تدني مستوى الإنتاج و انخفاض الروح المعنوية.

\* صعوبة التركيز على العمل و الوقوع في حوادث واصابات العمل .

\* الغياب و التأخر عن العمل .

\* ارتفاع معدل الشكاوي و التظلمات .

\* عدم الدقة في اتخاذ القرارات .

\* سوء العلاقة بين أفراد المنظمة .

\* سوء الاتصال بسبب غموض الدور و تشويه المعلومات .

\* التسرب الوظيفي .

\* الشعور بالفشل .

\* اهدار طاقات الأفراد و العاملين .

\* ضعف المنظمة و عدم قدرتها على تحقيق اهدافها و رسالتها ٍ و اعاقة حركة التقدم و التنمية بالمنظمة .

\* اعطاء انطباع سيئ للجهات الاخرى عن سير العمل بالمنظمة

**المطلب الثالث: طرق وأساليب التخلص من ضغوط العمل**

يؤدي إيقاع الحياة السريع والمهام الكثيرة غالبا الى وقوع الكثير من الناس تحت ضغط العمل، ومن أجل تخفيف هذه الضغوط هناك العديد من الطرق منها:

• الحضور إلى العمل مبكرا كالقدوم قبل بداية الدوام بعشر دقائق مثلا.

• تجهيز قائمة بالمهام والضغوطات وتحديد أهداف مبسطة لتحقيقها.

• الاستفادة من الأخطاء فلا احد معصوم عنها لكن الاهم هو فهم الخطأ وتجنبه في حالات مشابهة.

• الالتزام بفترات استراحة قصيرة ومتعددة والاسترخاء بها، واستغلال الهواء والشمس .

• عدم التنازل عن الاجازات كعطل نهاية الاسبوع فهي ضرورية للتخلص من روتين العمل، وابقاء العمل خارج المنزل.

• المصارحة والرفض في بعض الاحيان كمناقشة رئيسك في العمل بتاجيل بعض المهام لديك فهذا يساعد بتخفيفها.

• العمل الجماعي مهم في تقسيم المهام وتوزيع الضغوط وتخفيفها.

• ممارسة التمارين الرياضية لما لها من آثار جانبية في تخفيف التوتر، بالإضافة إلى التنفس الجيد والتقليل من تناول المنبهات كالقهوة.

• تجزئة وتقسيم العمل الى محطات متقاربة، فمواصلة العمل بشكل مستمر من غير توقف يولد لدى صاحبه مللا وفتورا، وعزوفا عن العمل في المحصلة النهائية.

• جعل اوقات يسيرة يتخللها العمل بهدف الاشراقة وتناول مشروب ما كالقهوة او الشاي، ثم استئناف العمل بعد ذلك، فهذه تعطي صاحبها همة متجددة وعزما متصاعدا وحيوية ونشاط، فينجز العمل على الوجه المطلوب دون كلل او ملل.

• المسارعة الى انجاز العمل المطلوب في وقته المحدد دون تسويف او تأجيل، لأن تأجيل انجاز العمل عن موعده المحدد يؤدي الى تراكمه وبالتالي الشعور بالملل والفتور إزاءه، ثم إلحاق الضرر بعدم انجازه في موعده.

**خاتمة**

يعد موضوع ضغوط العمل من المواضيع التي تفشت في المؤسسات المختلفة وحتى في الحياة اليومية للفرد وخلفت مجموعة من النتائج والسلبيات عليه وعلى مؤسسته وأصبح هذا المشكل محور اهتمام لدراسته من قبل الباحثين بغية الوقوف على العوامل والظروف التي ساعدت ومهدت لانتشار هذه الظاهرة محاولين فك الغموض عليها وكشف أبعاد هذه الظاهرة لوضع الحلول المناسبة للحد منها لأنها تؤثر على التنظيم وعناصره المسيرة له.