

ضغوط العمل: آثاره، أسبابه وإستراتيجية مواجهته

سميرة طراد خوجة (جا. سوق اهراس)

tradsamira@yahoo.fr

الملخص:

ضغوط العمل، من الظواهر التي أفرزت العديد من المظاهر و المشكلات السلبية، على جل المستويات، سواء على مستوى الأفراد أو على مستوى المؤسسات، حيث أثرت على أداء العامل، وعلاقاته مع زملائه و رؤسائه، و حتى على صحته النفسية و الجسدية. كما إنعكست آثارها السلبية بشكل مباشر على أداء المنظمة، وعلى قدرتها على التكيف مع الظروف البيئية المتغيرة و ضمان بقائها وإستمرارها. لهذه الأسباب يستدعي منا الأمر التساؤل عن حقيقة بروز و تفاقم ظاهرة ضغوط العمل، في مجتمع يعرف بمجتمع عصر السرعة، والتعرف على أهم آثارها و مصادرها في بيئة العمل، من اجل الكشف عن الوسائل والمهارات التكوينية المناسبة، التي تمكن الأفراد، من مواجهة الضغوط بإيجابية صورة.

الكلمات الدالة: ضغوط العمل - الصحة النفسية والجسدية - الأداء - تنمية الموارد البشرية.

Résumé

Le stress professionnel est considéré comme l'un des phénomènes qui ont produit de nombreux aspects et problèmes négatifs sur tous les niveaux, que ce soit au niveau individuel ou institutionnel. Il a affecté la performance du travailleur, ses relations avec ses collègues et ses supérieurs, et même sur sa santé mentale et physique. Ce qui a répercuté directement sur la performance de l'organisation, et leur capacité à s'adapter à l'évolution des conditions environnementales et d'assurer la

survie et la continuité. Ces raisons nous a incité de se renseigner sur l'apparition et l'aggravation du stress professionnel, dans une société qui vit dans un monde basé sur la technologie de pointe et la rapidité, et d'identifier les effets les plus importants et leurs sources dans le milieu de travail, afin de détecter les moyens et les compétences appropriées d'adaptation, qui permettent aux individus de se comporter positivement vis-à-vis les pressions professionnelles.

Mots clé: stress professionnel, santé psychique et physique, performance, gestion de ressources humaine.

مقدمة:

حظي موضوع ضغوط العمل، بإهتمام متزايد من الباحثين خلال العقود الماضية، ويرجع هذا الإهتمام، إلي ما ينجم عن ضغوط العمل من آثار على سلوك العاملين، وموقفهم تجاه عملهم ومؤسساتهم. لذا فهذا الموضوع يعد مدخلا من المداخل المعاصرة، لدراسة المنظمات الحديثة في العلوم الإجتماعية. ولا يخفى على أحد، أن إستراتيجية المنظمات الحديثة اليوم هو سعيها لتحقيق أهدافها من خلال الجهود البشرية، والإنسان يمثل أهم وأعلى عناصر الإنتاج فيها، بل هو رأس مال حقيقي إذا تمت رعايته وتنميته بفعالية، ولذا فالإستثمار في هذا المورد البشري، يمثل فقرة نوعية حقيقية في سياسات المؤسسات الحديثة، ومن ثم فإن الخلل الذي قد يصيب الإنسان نتيجة لضغوط العمل ينعكس بشكل مباشر على أداء المنظمة، وعلى قدرتها على التكيف مع الظروف البيئية المتغيرة وضمان بقائها واستمرارها.

ضغوط العمل: آثاره، وأسبابه وإستراتيجيات مواجهته

وعلى عكس المتوقع، لم تسهم مظاهر الحياة الحديثة كثيراً في تحقيق مستويات مرتفعة من مؤشرات الصحة النفسية والسعادة لدى الأفراد، حتى في أكثر الدول تقدماً، حيث ازدادت متطلبات الحياة تعقيداً وتوسعاً مما سبب إزدياد الضغوط الواقعة على الفرد لتلبية تلك المطالب.

وفي هذا الصدد، أشارت التقارير الطبية في الولايات المتحدة إلى أن 75% من المشكلات الصحية للأفراد لها علاقة بشكل أو بآخر بالضغوط النفسية¹. كما لم يغفل الدين الإسلامي عن هذه الظاهرة، وأعتبرها شيئاً ضرورياً وحتمياً، تكون مع الإنسان منذ الولادة إلى آخر حياته، ويبرز ذلك من خلال قوله تعالى: ﴿لَقَدْ خَلَقْنَا الْإِنْسَانَ فِي كَبَدٍ﴾²، أي أن الإنسان يكابد ويعاني في الحياة الدنيا، من البحث عن لقمة العيش والتعرض للأمراض والحنن ويقول ابن القيم في ذلك أيضاً: "إن الإنسان مخلوق في شدة، بكونه في الرحم ثم في القمط، ثم في الرباط، ثم هو على خطر عظيم عند بلوغه التكليف، ومكابدة المعيشة والأمر والنهي، ثم مكابدة العذاب في النار، ولا راحة إلا في الجنة"².

لهذه الأسباب والحقائق، دفع الكثير من علماء الغربيين خاصة، وعلى إختلاف تخصصاتهم، لدراسة ظاهرة الضغوط، وقاموا بوضع برامج إرشادية نفسية للتخفيف من آثارها، وكانت لهم نظرات مختلفة في تفسير أسباب هذه الضغوط.

وعموما جاءت هذه المقالة، لتثري البحث العلمي بأحد البحوث الهامة في مجال الصحة البشرية وتساهم في تنمية المورد البشري نفسه، وترفع من مستواه وكفاءته في أداء مهامه لينعكس ذلك حتماً على رضاه المهني، وتقبله للآخرين وتوافقته النفسي والاجتماعي. من هنا ننطلق من التساؤلات التالية: ما هو ضغط العمل؟ وما مسبباته؟ وما هي آثاره؟ وما هي آليات مواجهته؟

أولاً - مفهوم ضغوط العمل من خلال المدارس الفكرية

ضغوط العمل: آثاره، وأسبابه وإستراتيجية مواجهته

يتحدد مفهوم ضغط العمل من خلال ما سنعرضه من وجهات نظر مختلفة، حيث تتباين الرؤى باختلاف المدارس الفكرية، حيث ذهبت النظرية الفسيولوجية لهانز سيللي، إلى إعتبار الضغط أنه: " الأعراض الظاهرة، التي تحدث كاستجابة لما يحدث من تغيرات عامة، في أنظمة الجسم البيولوجية"³ حيث إهتم سيللي في هذه النظرية باستجابة الجسم الفيزيولوجية الناتجة عن الضاغط، و أعتبر الضغط متغير مستقل وهو إستجابة لعامل ضاغط يميز الشخص .

في حين تبني سلبيرجر النظرية النفسية، ويرى أن الضغط يشير " إلى الإختلالات في الظروف والأحوال البيئية، التي تتسم بدرجة ما من الخطر الموضوعي"⁴ ، في هذه النظرية يتخذ سلبيرجر من القلق وحدته التفسيرية ، وهو يربط بين القلق والضغط ويعتبر الضغط ناتج عن ضاغط معين، مسببا حالة القلق.

أما مفهوم الضغط وفق النسق الفكري لهنري موراي، فهو مفهوم يندرج ضمن النسق النفسي الإجتماعي، حيث يتخذ موراي من الوحدات النفسية الإجتماعية وحدات تفسيرية، ويعرف الضغط على أنه "خاصية أو صفة لموضوع بيئي، أو لشخص تيسر أو تعوق جهود الفرد في تحقيق هدف معين"⁵

وعموما يتفق عدد كبير من الباحثين، في تحديد المقصود بضغط العمل، حيث يشيرون إلى الموقف الذي يكون فيه عدم الملائمة بين الفرد و مهنته، مما يحدث تأثير داخلي يخلق حالة من عدم التوازن النفسي أو الجسمي داخل الفرد. فلخصائص الفرد الشخصية والخصائص الوظيفية دور مهم في إحداث ضغوط العمل و الإحساس بها.⁶

وبناء على ما سبق، يمكن وضع المفهوم الإجرائي التالي لضغوط العمل: هي تجربة ذاتية، تحدث إختلالا نفسيا أو عضويا، لدى الفرد وينتج عن عوامل في البيئة الخارجية أو المنظمة التي يعمل بها الفرد. أي أنها عبارة عن قوى تحاول إعاقه الفرد على الإستمرارية في العمل.

ثانيا-أرقام وحقائق عن آثار ضغوط العمل

ضغوط العمل: آثاره، وأسبابه وإستراتيجيات مواجهة

نعيش اليوم في عصر فاقت فيه الضغوط كل حد، وأصبحت تشكل المشكلة الصحية الأكثر إنتشارا في العالم، ومع أن الأب الروحي للضغط هانز سيللي يعتبر الضغوط هي الحياة وغيابها يعني الموت. وهذا لسبب ما تفرزه هذه الظاهرة من مظاهر ايجابية على الفرد، كتحفيزه على العمل ودفعه إليه لمثابرة الحياة وإلا فالفشل والكسل ماله. إلا أن الكثيرين ينظرون لها نظرة سلبية، و البعض يعتبرونها مرض القرن 21، وآخرون يعتبرونها القاتل الصامت . وقد يتساءل البعض عن مغزى هذه التسمية والإجابة تبرز من خلال ما تخلفه هذه الظاهرة من آثار سلبية على حياة الفرد النفسية والجسمية، لقد ظهرت أمراض عديدة تعرف بأمراض المدنية، والتي ما فتأت تهدد صحة الإنسان النفسية والجسمية كأمراض القلب والشرايين، والجلطات الدموية، والأمراض النفسية، كالاكتئاب والقلق وفقدان الذاكرة.....

ولتوضيح أكثر الآثار التي أفرزتها هذه الظاهرة، سنرصد بعض من الحقائق الرقمية عنها، حيث نجد الولايات المتحدة الأمريكية، تأتي في صدارة الدول التي يعاني أفرادها من ضغوط العمل، وتقر الدراسات بذلك فنسبة 80% - إلى 90% من حوادث الصناعة، كانت بسبب الضغوط. والأضرار التي تنتج عن الضغط تقف وراء أكثر من 70% من حالات التغيب عن العمل، كما تكلف الاقتصاد الأمريكي حوالي 100 بليون دولار سنويا، وتقدر الخسارة الناتجة عن ذلك في الإنتاجية بحوالي 17 بليون دولار سنويا.⁷

كما وجد أن ضغط العمل يكلف أصحاب الأعمال الأمريكيين، ما بين 200 - 300 مليار دولار سنويا، وتمثل هذه التكلفة في قلة الإنتاجية والغياب عن العمل، والحوادث والتعويضات للعاملين، أما في بريطانيا فالأمر نفسه تقريبا، حيث بينت دراسة قامت بها شركة التأمين (UNUM) أن 73% من العاملين صرحوا بأن إنجازاتهم تتأثر سلبيا بالضغط في العمل.⁸

ضغوط العمل: آثاره، وأسبابه وإستراتيجيات مواجهته

و في اليابان يتداول مصطلح "كاراشي" "KARASHI" ويعني الموت بسبب الإفراط في العمل. وقد وجدت الحكومة اليابانية أن نسبة 43% من الموظفين، الذين يعملون بالراتب في طوكيو كانوا يشعرون بالقلق من إمكانية حدوث هذا الأمر.⁹

كما مست ظاهرة الضغوط ميدان مجال التعليم، حيث نشرت في هذا الصدد مقالة عام 1879 في مجلة سكول ماستر، تشير إلى حالة إنتحار قام بها عميد كلية ووليش العسكرية، لقد أطلق النار على نفس، وتبين أنه يشكو من ضغط العمل، والتعليم لم يؤثر عليه كما كانت الإدارة تؤثر عليه.¹⁰

وعلى غرار هذه الآثار والتكاليف التي تخلفها ضغوط العمل، وجد أن هناك تكاليف أخرى يصعب تقديرها، تسمى تكاليف الضغوط المختفية وهي متمثلة في كثرة التعرض للحوادث و إنخفاض الأداء الذهني ، و إرتباكات في العلاقات الشخصية و بطء إتخاذ القرارات، و عدم القدرة على التركيز بسبب الإنشغال بمشاكل مالية كتسديد الفواتير و طلبات المنزل ومصاريف المدارس وغيرها¹¹. لذا وجب على مختلف المنظمات مراعاة الصحة النفسية والبدنية للعاملين بها، لإعتبار الموارد البشرية أعلى الأصول بالمؤسسة.

وترجع سبب الإضطرابات النفس -جسمية التي يعاني منها الأفراد، إلى مواقف الشدة والضغوط التي يقع الأفراد تحت وطأتها، حيث أكدت لجنة خبراء الصحة العقلية ذلك في تقريرها الصادر عام 1946. وتأسيسا على ذلك وجد أن حوالي 50% من الأمراض والإضطرابات التي يشكو منها الناس، هي عبارة عن أمراض سيكسوماتية¹² وهي نسبة كبيرة مقارنة بنسبة المرضى . لذلك هناك توجه حديث لدراسة علم النفس من طرف العديد من الأطباء أنفسهم، والهدف من ذلك هو إحداث تكامل في المعرفة العلمية، بين العلم الطبي والنفسي والقدرة على التشخيص الدقيق للحالات المرضية، التي تعرض عل الأطباء مرارا، فلقد تبين أن الأفراد المترددين على عيادات الأطباء لا يعانون من أمراض عضوية بحتة، بل أكثرها نفسية -الكثير من الأطباء لا يفقه هذه الأمراض- ومن هنا تفرض هذه الحقيقة على الأطباء ضرورة الأخذ بأحد الحلول التالية : دراسة تخصص علم

ضغوط العمل: آثاره، وأسبابه وإستراتيجيات مواجهته

النفس لمعرفة أهم شخصيات الأفراد، ومدى قدرتهم على تحمل مختلف مواقف الحياة سواء داخل الأسرة أو خارجها، وكذا الإلمام بالتغيرات السيكولوجية للأفراد في حالة تعرضهم لصدمات أو مواقف حياتية مختلفة. أو يمكنهم إجراء دورات تدريبية في علم النفس. و الحل حسب وجهة نظرنا قد يكمن في معرفة مصادر ضغوط العمل الحقيقية، من خلال التقرب أكثر من المشكلة بهدف وضع الحلول المناسبة لها، زد على ذلك ضرورة تعريف الأفراد العاملين بآثار الضغوط وحثهم على الخضوع لدورات تدريبية، بهدف التمرس في مختلف طرائق وآليات مواجهة الضغوط ، سواء كانت فردية أو تنظيمية. فردية كأساليب الصحة النفسية، وطرق التأمل والإسترخاء وغيرها من الطرق الحديثة. وتنظيمية تتمثل في مختلف الطرائق الممنهجة التي توضع وتتابع من طرف الإدارة ذاتها.

ثالثا - مصادر ضغوط العمل:

إن الحقائق الرقمية التي تناولنا آنفا تجعلنا نتساءل عن أسباب ومصادر ضغوط العمل، هل هي مصادر بيئية أو إجتماعية، علائقية أو تنظيمية، أو وظيفية؟ وبالطبع بعد بحثنا في الأدبيات حول الموضوع، وجدنا تنوع في مصادر الضغوط التي تختلف باختلاف ميدان الدراسة، إلا أن الدارسون المهتمون بهذه الظاهرة، يرون أن المداخل النظرية التي تدرس مصادر الضغوط تنقسم إلى قسمين: قسم أول يرى أن المصدر الرئيس للضغوط يكمن في المتطلبات الوظيفية ذاتها، ويؤكد على التأثير الضاغط لهذه المتطلبات الوظيفية في إستشارة إستجابات التحكم والتوجيه من قبل العاملين، وقسم ثاني يركز على إشتراك ظروف العمل، والعوامل الشخصية الخاصة لكل فرد، في إحداث ردود أفعال وقتية أو مزمنة، ومن ثم فإن الوظائف تختلف في متطلباتها، وما تنتجه من فرص الإنجاز، وكذلك يختلف الأفراد في قدراتهم وحاجاتهم، فما يشكل ضغطا لأحد الأفراد قد يكون شكلا من أشكال التحدي المرغوب فيه لدى فرد آخر.

ضغوط العمل: آثاره، وأسبابه وإستراتيجيات مواجهته

وقد طور جبسون وآخرون (Gibson et al., 1994)¹³ نموذجا يوضح العلاقة بين عوامل ضغوط العمل المختلفة وآثار هذه الضغوط على العمل نفسه، وتأثير الصفات الشخصية على هذه العلاقة. ويشتمل النموذج على مصدرين أساسيين من المصادر الضاغطة وهما:

1- ضغوط تتعلق بطبيعة العمل وبيئته. ودور العاملين فيها ومن بينها:

- أ- ضغوط تتعلق ببيئة العمل المادية: وتشمل عوامل مثل الضوضاء و الحرارة وتلوث الهواء وغيرها.
- ب- ضغوط فردية : وتتمثل في صراع الدور وغموضه وطبيعة المهنة، و العبء الزائد في العمل.
- ج- ضغوط إجتماعية : وتتمثل في ضعف العلاقة مع الزملاء في العمل و المرؤوسين و المدير.
- د- ضغوط تنظيمية: وتتمثل في ضعف تصميم الهيكل التنظيمي (مستويات إدارية متعددة أو قليلة في هرم التنظيم)، وعدم وجود سياسات محددة.

2- ضغوط ترتبط بالخصائص الشخصية : تتمثل في الصفات الذهنية والعاطفية و الجسمية (نمط الشخصية

ومركز التحكم وقدرات وحاجات الفرد)، وأيضا الديموغرافية التي تؤثر على تفاعل الفرد مع عوامل الضغوط. إن هذا النموذج لجبسون يعتبر حسب رأينا، نموذجا أكثر شمولاً، إلا أنه إستبعد الضغوط الخارجية كالضغوط الأسرية والاقتصادية خاصة، لدورها في التأثير على الأفراد العاملين داخل المؤسسة وزيادة إحساسهم بالضغوط وتأثيرهم أكثر على أدائهم، وذلك لإعتبار أن المنظمة نسق مفتوح تؤثر وتتأثر.

وفيما يخص الضغوط الفردية، بينت دراسات أن العبء الزائد في العمل يعتبر مصدر تآزم نفسي شديد لأن هناك إستهلاك للطاقة الجسمية والنفسية للفرد، كما تشير دراسات أخرى أن الأفراد المصابون بنوبات قلبية وهم في سن الرشد يتبين أن منها 70 % منهم يعملون أكثر من 60 ساعة أسبوعياً¹⁴. هذا من جهة ومن جهة أخرى تلعب البيئة المادية (الفيزيائية) دور في إلحاق الأذى بالأفراد ، حيث يوضح الباحثون ذلك ويقولون أن

ضغوط العمل: آثاره، وأسبابه وإستراتيجيات مواجهته

حوالي 14 الف عامل، يموتون بشكل دوري في حوادث صناعية، وبنسبة 55 % عامل يوميا، و7 عمال كل ساعة.

وقد إعتبر كل من "دافيد ديسو" و " لورنس فيري " أن الضغط هو ثمرة جملة من العوامل، حدداها فيما يلي¹⁵:

- سوء شروط العمل (الضوضاء، نقص الإضاءة، الحرارة، ساعات العمل الطويلة...)
- سوء تنظيم العمل (عبء العمل)
- غياب التطور في المسار المهني .
- علاقة المؤسسة: الوضعية الإقتصادية و الإجتماعية التي تؤثر على جودة الحياة في العمل، و حتى خارج مكان العمل.

كما لم تغفل الباحثة¹⁶ Chloé Guillot- soulez ، عامل نظام المعلومات، الذي له دورا كبيرا في زيارة الضغوط داخل المنظمة، كما أشارت إلى عامل آخر غير مهني، و هو عامل خارجي يخص بدرجة أكبر الأمهات العاملات، اللاتي لديهن أطفال رضع .

و عموما فإن الضغط الذي يظهر آثاره على الأفراد داخل مكان العمل، ما هو إلا تفاعل و محصلة مجموعة من العوامل، منها الخارجي و منها الداخلي و عوامل أخرى ترجع لشخصية الفرد، لذلك فعلاج ظاهرة الضغوط تحتاج إلى طرق تنظيمية و إدارية و شخصية، أي ضرورة تكامل وشمولية الرؤى حول مواجهة الضغوط و التخفيف من حدتها .

رابعا- إستراتيجية مواجهة ضغوط العمل:

لقد أستحوذ ضغط العمل على إهتمام العديد من دول العالم ، وهذه الدول تعمل جاهدة على تقدير حجم الخسائر التي تلحقها هذه الظاهرة بمؤسساتها، على المستويين المادي والبشري، كما تعقد العديد من

ضغوط العمل: آثاره، وأسبابه وإستراتيجيات مواجهته

المؤتمرات العلمية والندوات والبرامج التدريبية المختلفة، بغية توعية العاملين، وتضع الإستراتيجيات والآليات المتنوعة بغية التخفيف من ضغط العمل، ومن هذه الإستراتيجيات التي أشارت لها الدراسات العلمية ما يلي:

. إستراتيجية مواجهة ضغوط العمل على المستوى الشخصي: وهو المستوى الذي يتبناه الفرد بنفسه، و يمكن أن يداوم عليه حتى خارج عمله (على مستوى حياته العامة)، والواقع يبين أن الكثير من الأفراد قد لجئوا إلى طرق سهلة بغية التخفيف من حدة الضغوط، و دون النظر لجدواها و فعاليتها، خاصة على المدى البعيد و إعتمدوا على المهدئات و المنبهات التي تزيد من التوتر، كما أن الإدمان عليها يفرز بدوره آثار سلبية جانبية، كفقدان القدرة على التركيز و الإغماء، لذلك فالأدوية من مهدئات و منبهات لا تعد حلا شافيا و جذريا للضغوط، مادامت لا تتعامل مع أسبابها الأصلية المباشرة.¹⁷

وعموما فقد أوضحت عايدة خطاب أهم الأساليب الناجعة في التخفيف من الضغوط وهي متمثلة في تفويض السلطة، شبكة جيدة العلاقات، ممارسة الرياضة التي ترفع من فعالية أعضاء الجسم، بالشكل الذي يؤدي إلى مقاومتها للإجهاد، ممارسة أنشطة حياتية، التحدث مع النفس، التحدث مع الآخرين، التحكم الذاتي في السلوك، من خلال عدم الإهتمام بالأشياء الصغيرة التي تجعل الفرد يتوتر، الإسترخاء العميق بإراحة الجسم و العضلات و الذهن، حسن إدارة الوقت، من خلال وضع برنامج زمني ينظم المواعيد، تقوية الإيمان بالله و اللجوء للصلاة و ذكر الله كثيرا لقوله تعالى: "ألا بذكر الله تطمئن القلوب"¹⁸.

و من الآليات الأخرى التي أشارت إليها الدراسات لمواجهة الفرد لضغوط العمل مايلي:¹⁹

التأمل: حيث يساعد على تحقيق حالة الهدوء، و الراحة العقلية، هدفها تفرغ الذهن و إسترخاء الجهاز العصبي.

❖ التركيز: ثبت أن التركيز في أداء نشاط ذو معنى، مدة 30 دقيقة يساعد في تخفيف حدة ضغوط العمل.

❖ النظام الغذائي: فالغذاء المتكامل يعطي طاقة حيوية لازمة لأداء العمل، و عندما يتفاعل مع التمارين

الرياضية تكون آثاره جد حسنة، و يقاوم بذلك الفرد الضغوط السلبية للعمل.

ضغوط العمل: آثاره، وأسبابه وإستراتيجية مواجهته

2- إستراتيجية مواجهة ضغوط العمل على المستوى التنظيمي: هذه الإستراتيجية تتكفل بها المنظمة وهي

تقوم على الأسس التالية كما أشار إليها محمد الصيرفي:²⁰

- 1- إعادة تصميم الوظيفة.
- 2- تطوير نظم الإختيار و التعيين.
- 3- الإدارة بالمشاركة.
- 4- إعادة تصميم هيكل الوظيفة بإضافة مستوى جديد أو تصميم إجراءات و تبسيطها ... إلخ .
- 5- إعادة تطوير طرق تقييم الأداء، من خلال نظام يتسم بالعدالة و الموضوعية.
- 6- برامج مساعدة للعاملين من خلال توفير قاعات الرياضة، و تمارين الإسترخاء و التدريب للسيطرة على عمليات التنفس.

هذا من جهة، ومن جهة أخرى يجب الكشف عن مسببات الضغوط ، من خلال تيقظ المدراء و أخصائيي شؤون الأفراد، حتى يمكن إيجاد الحلول المناسبة لها في الوقت المناسب، ويمكن ذلك بتعيين مستشار نفسي و إجتماعي داخل المنظمات ليساعد في هذا المجال.

كما وضع كل من "دافيد ديشيو" و "لورنس فيري"، خطة يوضحا فيها كيفية مواجهة الضغوط، و هي متمثلة في وضع سياسة مسبقة و ضرورية حتى يمكن التقليل من تكلفة الضغط (و هي تكلفة تخص التغيب و الإستقالات)، وكذا السماح بمشاركة كبيرة للعمال بهدف تهمين و تقدير عملهم. كما أوصا بضرورة وضع علامات على العمال، الذين يعانون من الضغط السلبي و هي مهمة المسؤولون في إدارة الموارد البشرية، حتى يمكن مساعدتهم في تجاوز هذه المعضلة، بالإضافة الى تكوين و تدريب الإدارة في كيفية تسيير الضغط.²¹

ضغوط العمل: آثاره، وأسبابه وإستراتيجية مواجهته

إذن فلفت إنتباه صانعي القرار و تغيير إتجاهاتهم نحو الإتجاه الجديد، من الأمور المهمة و الضرورية. و لقد نجحت الولايات المتحدة الأمريكية في خفض معدل الغياب لشركاتها بنسبة 60% من خلال إدخال مستشار في مجال الضغوط لخدمة الموظفين و العمال.²²

كما تعتمد بعض المنظمات مداخل وإستراتيجيات مختلفة لمساعدة العاملين على التكيف مع الضغوط مثل: برامج إدارة الضغوط وبرامج رفاهية الموظفين²³، تتمثل البرامج الأولى في تدريب الأفراد على مختلف الأساليب التي أشرنا لها سابقا كالتأمل والإسترخاء وتغيير نمط الحياة، في حين تركز برامج رفاهية الموظفين على عقد ورشات عمل لتدريب الموظفين على بعض النواحي السلوكية كالتدريبات البدنية والنظم الغذائية.

ولقد أثرت هذه البرامج تأثيرا إيجابيا على الشركات الأمريكية، حيث حصلت شركة ترافلرز travelers على عائد قدره 4,3 دولارا على كل دولار أنفقته على برامج تحسين الصحة، كما أن الغياب بين المشاركين في تلك البرامج، أقل بكثير من غير المشاركين.

أما ما يميز منظماتنا العربية، هو الغياب شبه الكلي لأفراد أكفاء في التسيير وفي إدارة الضغوط، كما تشهد تنامي مظاهر التسيب والمحابة والمحسوبية، لذا تغيب بها إستراتيجية تنمية مواردها البشرية، فلا يهتم المسؤولون محل المشكلات المختلفة لعمالهم، ولا بتوفير إحتياجاتهم المتنوعة، فما بالك بوضع آليات لمواجهة ضغوط العمل؟ لذا تفرض متغيرات اليوم، بإعتبارنا نعيش عالم متسارع ومتغير ضرورة تقلد أفراد متخصصين لمناصب إدارية هامة، أفراد مسؤولين يؤمنون بأهمية تنمية الموارد البشرية، وفاتحين المجال لكل الطرق والسبل الفعالة، لمساعدة المتخصصين في إدارة الضغوط للحد من آثارها وتذليل كل الصعوبات بهدف معالجتها، كما يجب الإشادة بدور الدورات التكوينية للعمال التي يجب أن ترمج بصفة دورية حتى يصبح العامل قادرا على التصدي للمشكلات التي قد تعترضه سواءً في مكان العمل وخارجه .

ضغوط العمل:آثاره، وأسبابه وإستراتيجية مواجهته

وفي الأخير، يمكن القول بأنه لا توجد طريقة أفضل من أخرى، في معالجة ضغوط العمل، بل يرجع نجاعة الأسلوب المتبع إلى طبيعة كل فرد، و مدى تناسب هذا الأسلوب مع الشخص دون غيره، لأن بعض الطرق تكون مناسبة الآن و بعضها في وقت آخر.

الخاتمة:

إن ضغوط العمل، كظاهرة تمثل أحد القضايا الأساسية، التي يجب مواجهتها و تقديم الحلول الناجعة لها، و وضع إستراتيجيات مناسبة وفقا لشخصيات الأفراد و ظروفهم و حتى أماكن عملهم المختلفة. فجميع الأعمال تؤدي إلى الضغط مع اختلاف الدرجة والطبيعة وتبقي القدرة على التأقلم مع الضغط، مهارة مهمة يجب على الفرد أن يمتلكها.

الهوامش:

¹ جميل حسن الطهراوي: الضغوط النفسية وطرق التعامل معها في القرآن الكريم، 2008، الموقع

الالكتروني: <http://www.alwifaq.net>، وقت التحميل: 14-05-2014، على الساعة 9 و 39د.

² نفس الموقع.

³ شيماء على خميس: السمات الشخصية وعلاقتها بالضغوط المهنية لمدرربي الألعاب في جامعتي بابل والنجف، مجلة علوم التربية

الرياضية، ع6، مجلد 2، 2007. الموقع الالكتروني: http://www.physical_journal9_2.doc

⁴ هارون توفيق الرشيدى: الضغوط النفسية طبيعتها، نظرياتها، برنامج لمساعدة الذات في العلاج، مكتبة الأنجلو المصرية، القاهرة،

مصر، 1999، ص 55 .

⁵ نفس المرجع، ص 19 .

⁶ عبيد بن عبد الله العمري: ضغوط العمل عند المعلمين، دراسة ميدانية، الرياض، المملكة العربية السعودية، وقت التحميل: 14-

2014-05 على الساعة 9 43 د .

⁷ محمد حسن محمد حمادات: السلوك التنظيمي والتحديات المستقبلية في المؤسسات التربوية، دار الحامد للنشر والتوزيع، ط1، عمان ، الأردن، 2008، ص159.

⁸ رجاء مريم: "مصادر الضغوط النفسية المهنية لدى العاملات، في مهنة التمريض"، مجلة جامعة دمشق، المجلد 24 ،عدد2، 2002، ص 477 .

⁹ محمد حسن محمد حمادات: مرجع سبق ذكره، ص159.

¹⁰ كريس كرياكو: الضغط والقلق لدى المعلمين، ترجمة وليد العمري، دار الكتاب الجامعي، ط1، العين، الإمارات العربية المتحدة، ، 2004، ص20.

¹¹ أحمد ماهر: سلسلة إبن مهاراتك وتدريب على كيفية التعامل مع وإدارة الضغوط، الدار الجامعية ،مصر، 2005، ص83-84.

¹² مصطفى كامل و أبو العزم عطية: المدير الحائر بين الضغوط و جودة الأداء، الوقاية، الأسباب، العلاج، دار الهدى للطباعة و النشر، مصر، 2006، ص2-3.

¹³ عبيد بن عبد الله العمري: موقع سبق ذكره.

¹⁴ - محمد شحاتة و فتحي عبد الواحد أمين: أصول علم النفس الصناعي، المعهد العالي للخدمة الإجتماعية، ط3، القاهرة، مصر، 2005، ص 124.

¹⁵ david Duchamp et loris guery: La gestion des ressources humaines, éd. nathan, paris, France, 2009, p144.

¹⁶ Chloé guillot-soulez: La gestion des ressources humaines. Ed. lextenso, 3^{ème} éd., paris, France, 2010, p171.

¹⁷ بورك بلاس: الحد من ضغوط العمل، سلسلة الإدارة المثلى، مكتبة لبنان ناشرون، ط1، لبنان، ، ص8 .

¹⁸ عايدة خطاب و آخرون: العلوم السلوكية، دار حريري للطباعة، مصر، 2002، ص 297 – 298.

¹⁹ محمود سلمان العميان: السلوك التنظيمي في منظمات الأعمال، دار وائل للنشر، ط2، عمان، الأردن، ص168-169.

ضغوط العمل: آثاره، وأسبابه وإستراتيجيات مواجهته

²⁰ - محمد الصيرفي: الضغط و القلق الإداري، مؤسسة حورس الدولية للنشر و التوزيع، الإسكندرية، مصر ، 2008 ، ص

.146-142

²¹ david Duchamp et loris guery, op cit, p144.

²² بورك بلاس: مرجع سبق ذكره، ص34-35.

²³ جيرالد جرينبرج وروبرت بارون: إدارة السلوك في المنظمات، ترجمة رفاعي محمد رفاعي وإسماعيل علي بسيوني، دار المريخ

للنشر، السعودية، ج1، 2004، ص 271-272.