

تاريخ القبول: 2020/05/31

تاريخ الإرسال: 2020/01/25

تاريخ النشر: 2021/04/30

الانعكاسات النفسية والسلوكية لضغوط العمل على الأفراد في المنظمات  
المعاصرة ( مدخل نظري تحليلي )

## Psychological and Behavioral Implications of Working Pressure on Individuals in Contemporary Organizations (Anoretical and Analytical Approach)

أ.الأزهر عبد المالك<sup>1</sup> أ.د. بوخميس بوفولة<sup>2</sup>

جامعة باجي مختار-عنابة- (الجزائر) [lazharpsy@yahoo.com](mailto:lazharpsy@yahoo.com)

جامعة باتنة 1 (الجزائر) [boufoulab@yahoo.fr](mailto:boufoulab@yahoo.fr)

### الملخص:

جاءت أهمية هذه الدراسة لتسليط الضوء حول ضغوط العمل وما يترتب عليها من تحمل المنظمات للانعكاسات النفسية والسلوكية السلبية على الأفراد، وكذلك تعود هذه الأهمية إلى أمرين أولهما قيمة العمل ذاته وأثره في حياة الأفراد وعلاقاتهم الاجتماعية والسياسية والاقتصادية وانعكاس تلك العلاقات على المجتمع بصفة عامة، فضلاً عن أثره على نفسية الإنسان واتزان مشاعره، الأمر الثاني هو ما تسببه الآثار السلبية لضغط العمل من شعور بالتوتر والإجهاد المتصلين بالأمراض الجسمية والنفسية والعقلية التي تؤثر على الإنجاز والإتقان والإنتاج بشكل عام، وهذا ما يؤدي في النهاية إلى ضرورة دراسة ضغوط العمل والاستراتيجيات الممكنة للحد من ذلك التوتر والإجهاد.

الكلمات المفتاحية: انعكاسات نفسية وسلوكية، ضغوط العمل، الأفراد والمنظمات

**Abstract :**

The importance of this study to highlight the pressures of work and the consequences of the organizations to bear the negative psychological and behavioral repercussions on individuals, as well as the importance of this importance to two things first of the value of the same work and its impact on the lives of individuals and their social, political and economic relations and the reflection of these relations to society in general, As well as its impact on human psyche and balance of feelings, the second is what caused by the negative effects of work pressure from the feeling of stress and stress related to physical, mental and mental diseases that affect the achievement and perfection and production in general and this leads to the Haah to the need to study the work and possible strategies under pressure to reduce that tension and stress

**Keywords:** psychological and behavioral implications, work pressures, individuals and organizations

عبد المالك الأزهر : [lazharpsy@yahoo.com](mailto:lazharpsy@yahoo.com)

**مقدمة :**

أدت تكاليف الحياة المختلفة إلى أن تكون الضغوط سمة من سمات العصر الحديث، حيث يطلق عليها بعض الباحثين القاتل الصامت، وبدأ الاعتراف في الآونة الأخيرة بشكل رسمي بتأثير ضغوط العمل العضوية والنفسية على صحة الفرد، وكثيراً ما نقرأ في الصحف عن أفراد قاضوا قانونياً شركات تسببت لهم بأمراض أو جرح لمشاعرهم وكسبوا من وراء تلك القضايا أموالاً طائلة، والتي تتركز غالباً في المجتمعات الغربية، هذا بالتأكيد بعد أن تم إثبات صلتها علمياً بضغوط العمل التي تعرضوا لها، والجدير بالذكر أن الآثار السلبية لضغوط العمل لا تمس الموظف فقط في حد ذاته وإنما تمتد لتمثل تحدياً للمؤسسات التي يعمل بها أيضاً.

فضغوط العمل ينبغي أن ينظر إليها بصفقتها علماً يحاول تطوير أسسه النظرية وتقوية الأبحاث التطبيقية حوله كروية شاملة وبعيدة لتطوير أداء مؤسسات المعلومات بشكل عام بزيادة كفاءة العاملين فيها، لاسيما في العالم العربي الذي لم يوجه اهتماماته بعد إلى البعد النفسي للعاملين وتأثيره على المنظمات والمؤسسات في تحقيق أهدافها، لأن تخطيط أي مؤسسة وتطويرها لا يتم بمعزل عن تفهم تأثير ضغوط العمل على العاملين فيها، لأنهم جزء من نظام المؤسسة وتحاول تخطي نواحي الضعف في النظام لتطوير أداء العاملين.

والجدير بالذكر أنه رغم الاهتمام المتزايد بالآثار السلبية للضغوط، إلا أن جميع نتائجها ليست بالضرورة سلبية أو ضارة ، فقد تدفع الفرد نحو الإنجاز والتفوق وتكون حافزاً له لتحقيق أهدافه ومن هنا يمكن أن نتساءل ما هي الانعكاسات النفسية والسلوكية التي تخلفها الضغوط المهنية على الفرد؟ وما هي الاستراتيجيات التي يمكن أن تقوم بها المنظمة للحد أو التقليل من آثار هذه الانعكاسات التي خلفتها ضغوط العمل على الأفراد والمنظمات؟ .

#### أولاً: مفهوم ضغط العمل:

من أهم المشكلات التي يواجهها المهتمون بموضوع الضغوط بصفة عامة، وضغوط العمل بصفة خاصة هي محاولة التوصل إلى تعريف متفق عليه لمعنى الضغوط، ونحن نعيش في عصر مليء بالشقاء والتعب الذي يسبب للإنسان أنواعاً شتى من الضغوط وقد ذكره الله تعالى لقوله □ ﴿ولقد خلقنا الإنسان في كبد﴾ (04) سورة البلد ) صدق الله العظيم .

فقد جاء في إحدى الكتب تحت عنوان " مقدمة في علم النفس الاجتماعي" مفاهيم ودراسات لحالات لمؤلفه جون بيار سيتو و بريجيت انجلهاردت 2005 ( Jean Pierre Citeau et Brigit) Engelhardt ) ما يلي : " لا يمكن أن توجد

مؤسسة مستقرة بصفة كاملة ، وهذا راجع إلى تعقيد السيرورات العقلية و السلوكيات الاجتماعية<sup>01</sup>. فمشكلة ضغط العمل أصبحت بالنسبة لعدد من الدعوات الوطنية والدولية مشكلة الصحة العامة بالدرجة الأولى، ففي المنظمات مصطلح الضغط يستعمل خاصة للتعبير بطريقة تركيبية (Synthétique) عن الصعوبات والمعانات في العمل ونتائجها على الفرد كما تستعمل مصطلحات أخرى في ميدان العمل (Intensification) ولكن مصطلح الضغط يحتوي على عدة امتيازات بحيث هو قبل كل شيء أقل تعبئة بالانفعالات من كلمة معاناة<sup>02</sup>. وقد تم تعريفه على النحو التالي: هي حالة الكائن الذي يتعرض لضغوط والتي يمكن أن تأخذ شكل نشاط ذاتي متزايد وتسبب على الطويل انهيار الكائن أو تؤدي إلى الإصابة بالاضطرابات النفسية<sup>03</sup>.

ويعرفه سيزلاجي وآخرون بأنها " تجربة ذاتية تحدث اختلالا نفسيا أو عضويا لدي الفرد وتنتج عن عوامل في البيئة الخارجية أو في المنظمة بيئة العمل نفسه أو الفرد نفسه"<sup>04</sup>. ويمكن النظر إلى ضغوط العمل على أنها أية خاصية لبيئة الوظيفة تمثل تهديدا للفرد مثل مطالب العمل التي لا يستطيع الوفاء بها أو إمدادات غير كافية لمواجهة احتياجاته وظهور إجهادات نفسية مثل: ( عدم الرضا الوظيفي، القلق، انخفاض تقدير الذات ) أو إجهادات فيسيولوجية مثل : ( ارتفاع ضغط الدم، ارتفاع معدل الكوليسترول في الدم ) أو أعراض سلوكية بدنية ( كالتدخين، والزيارات المتكررة للصيدلية )<sup>05</sup>

### ثانيا: مراحل الضغط:

اختلف الباحثون حول عدد المراحل التي يمر بها الفرد عند تعرضه لضغوط العمل، حيث يرى البعض أنها تمر بثلاثة مراحل متميزة كرد فعل تجاه الضغوط النفسية وفق نموذج (Selye) (GAS) هي (الإنذار – المقاومة – الإجهاد).

**1-مرحلة الإنذار (Alarm):** وتمثل الرد الفعلي للجسم والذي يأخذ شكل تفاعلات كيميائية حيث يرسل المخ رسالة إلى جميع أنظمة الجسم، وتتزايد معدلات التنفس، وارتفاع ضغط الدم، وتوتر العضلات وأعراض أخرى وهي مرحلة سريعة تترجم استجابة الفرد لتهديد مدرك بحيث يقوم الجهاز العصبي السمبثاوي والغدد الأدرينالينية بتعبئة دفاع الجسم، حيث يتم تصريف أكبر نسبة من الأدرينالين، وبهذه الطريقة يزداد إنتاج الطاقة لمواجهة الموقف الضاغط، ومن مظاهر هذه المرحلة، شحوب اللون، اصفرار الوجه، زيادة نبضات القلب، آلام في الرأس والبطن، وتتميز استجابة الفرد السلوكية في هذه الحالة بالمواجهة أو الهروب، وإذا استمر تعرض الفرد للضغط، فإن العضوية تنتقل إلى المرحلة الموالية.

**2-مرحلة المقاومة (Resistance):** وفي هذه المرحلة، تختفي معظم مواصفات المرحلة السابقة، و يكون الجسم في حالة يقظة، وذلك بتحريكه لمجموعة من أجهزة الدفاع ضد العامل الضاغط؛ حيث يناط الدور الرئيسي لجهاز الهيبيوتلاموس والغدة النخامية، الشيء الذي يسمح بإنتاج أكبر للمضادات الحيوية، وزيادة مستوى النشاط الأيضي غير أن قدرة الفرد على المقاومة محدودة، فإذا كان الضغط مكثفا واستمر مدة أطول، فإن العضوية تصبح في حالة ضعف، وبالتالي تنتقل إلى مرحلة أخرى .

**3-مرحلة الإجهاد (Exhaustion):** يدخل الفرد هذه المرحلة عندما تنهار مقاومته حيث تظهر الأمراض المرتبطة بالضغط النفسي مثل القرحة والصداع وارتفاع ضغط الدم والأخطار التي تشكل تهديداً مباشراً للفرد والمنظمة على حد سواء فباستمرار تعرض الفرد للضغط، تبدأ العضوية في استنفاد طاقتها على المقاومة، فتبطل أنشطة الأجهزة الجسمية، وعليه تصبح من الصعوبة على الفرد التكيف مع ما يتعرض له من ضغوطات، فتزيد حدة التوتر بما ينجر معها من مشاكل سيكوسوماتية، وقد يؤدي ذلك إلى الموت (فرازر، 1983 Fraiser،

نورمن، 1980، Norman فالونتان، 1974 Valentin)؛ وحسب سيلبي إذا كانت الاستجابة الدفاعية ذاتها شديدة وامتدت لفترة طويلة ينتج عنها حالات مرضية يطلق عليها سيلبي " أمراض التكيف ويعتبر المرض في هذه الحالة ثمة للدفاع ضد العوامل الضاغطة"<sup>06</sup>

#### رابعا: مصادر ومسببات ضغوط العمل:

يقصد بمصادر الضغط العوامل المسببة له ويشار إليها بالغة الانجليزية Stressors ويعرفها (بيهر Bihar) على أنها " الجوانب المختلفة لبيئة الفرد والتي تسبب الإجهاد Strain"؛ حسب هذا التعريف فإن الضغوطات هي العوامل الموجودة في المحيط والتي ترتبط بسيرورة الضغط واستجابات الفرد لهذه الضغوطات تعني الإجهاد<sup>06</sup>.

قامت مؤسسة الطب والأمن في العمل بدراسة موضوعها "الضغط والعمل" وقدمت نتائجها في مداخلة بتاريخ 12 جانفي 1993 حيث توصلت إلى الأسباب الرئيسية للضغط وهي:

الضجيج، التلوث، الازدحام بنسبة 34%، انعدام الأمن 18%، المشاكل الصحية 15%، المشاكل الانفعالية والعائلية 10%، المشاكل المهنية من 10% إلى 15%، المشاكل المالية 6%<sup>07</sup>.

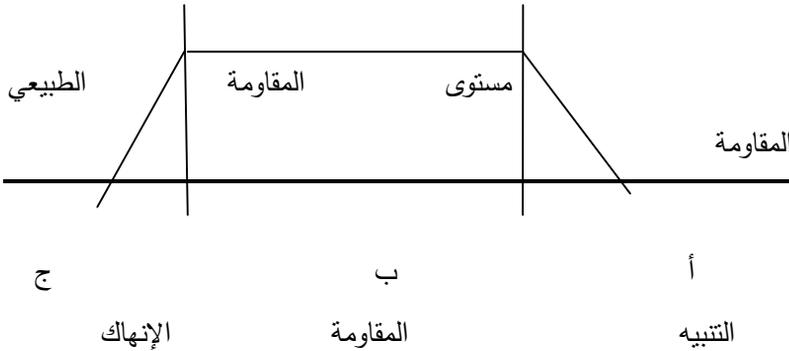
المصادر الفردية لضغوط العمل: \* - نمط الشخصية. \* - تعدد الحاجات والرغبات. \* - المثاليات وفجوة الواقع (القيم الفردية). \* - الخوف من فقدان الوظيفة. \* - الأحداث الاجتماعية (الوفاة- الطلاق- المرض- الخلافات الزوجية). \* - المسؤوليات الاجتماعية (متطلبات الأسرة مقابله متطلبات المعيشة).

المصادر التنظيمية لضغوط العمل: \* - صراع الدور (رغبات الإدارة مقابل رغبات جماعة العمل). \* - غموض الدور (عدم الإلمام بتوقعات الأداء وأنظمة المكافأة).

\*- تقادم المهارات المصاحبة لتطور تكنولوجيا العمل. \*- تطبيق الفلسفات الجديدة مثل الجودة الشاملة وهندسة العمليات والحوكمة. \*- زيادة عبء العمل (الكمي- النوعي) \*- سوء العلاقات داخل العمل وتفشي الصراعات<sup>08</sup>.

#### خامسا: نظريات ضغوط العمل :

**1-نظرية هانز سيلبي : Hans Selye:** قدم سيلبي هذه النظرية عام 1936، وأطلق عليها اسم " زملة التوافق العام" وكان متأثرا بفكرة أن معظم الكائنات البشرية لها رد فعل للضغوط عن طريق تنمية أعراض غير نوعية فتفرض الضغوط على الفرد متطلبات قد تكون فيسيولوجية أو اجتماعية أو نفسية، وقد حدد سيلبي ثلاث مراحل يمر بها الفرد في استجابته للضغوط أشار إليها الباحث في البداية ويمكن التعرف عليها من خلال الشكل التالي:



الشكل رقم (01): يمثل مراحل تشكل الضغط حسب هانز سيلبي

المصدر: أندرودي سيزلاقي، مارك جي ولاس<sup>09</sup>

#### 2-نظرية سبيلبرجر :

يعتبر فهم نظرية سبيلبرجر في القلق مقدمة ضرورية لفهم نظريته في الضغوط ، فقد قامت النظرية على أساس التمييز بين نوعين من القلق، هما قلق الحالة وقلق السمة وفي نظريته للضغوط يربط بين قلق الحالة ، والضغط ويعتبر أن

الضغط الناتج عن ضاغط معين مسببا لحالة القلق ويهتم سيبليرجر في الإطار المعرفي لنظريته بتحديد طبيعة الظروف البيئية المحيطة والتي تكون ضاغطة، ويميز بين حالات القلق الناتجة عنها ، ويحدد العلاقة بينهما وبين ميكانيزمات الدفاع التي تساعد على تجنب تلك النواحي الضاغطة ، و إذا كان سيبليرجر قد اهتم بتحديد خصائص وطبيعة المواقف الضاغطة التي تؤدي إلى مستويات مختلفة لحالة القلق إلا انه لا يساوي بين المفهومين ( الضغط، القلق) أما كلمة تهديد فتشير إلى التقدير والتفسير الذاتي لموقف خاص على انه خطير أو مخيف<sup>10</sup>.

### 1- نظرية هنري موراي Henry Murray:

في هذه النظرية يعتبر مفهوم الحاجة المصدر الجوهرى للسلوك والضاغوط المؤثر والمحدد في البيئة ضروريان لتفسير الموضوعات البيئية أو الشخصية التي تيسر أو تعوق جهود الفرد، للوصول إلى هدف معين، ويميز موراي بين نوعين من الضغط

أ- **ضغط ألفا Alpha Stress** ويشير إلى خصائص الموضوعات ودلالاتها ويرى موراي أن سلوك الفرد يرتبط بالنوع الأول ويصل بخبراته إلى ربط موضوعات معينة ويطلق على هذا المفهوم تكامل الحاجة، وحينما يحدث التفاعل بين الموقف الحاضر والضغط والحاجة النشطة فهذا ما يعبر عنه بمفهوم ألفا

ب- **ضغط بيتا Beta Stress** الذي يشير إلى دلالة الموضوعات البيئية والشخصية كما يدركها الفرد<sup>11</sup>.

### 2- النظريات النفسية والسلوكية :

تفترض هذه النظرية أن مشاعر التوتر والضاغوط هي استجابات تظهر وتبقى لوجود مثيرات في الموقف المحيط بالفرد فعندما يدرك الفرد أن هناك علاقة أو تلازم بين الشعور بالضاغوط وبين العناصر المثيرة لها يؤدي ظهور هذه

العناصر الضاغطة إلى احتمال كبير لشعور الفرد بالضغوط، ولقد أمكن إثبات أن تقييم الفرد لمقدار الخطر الناجم من عنصر معين هو الذي يحدد مقدار الضغوط<sup>12</sup>

#### سادسا: الانعكاسات النفسية والسلوكية لضغط العمل :

يمكن للمواقف الضاغطة أن تؤثر على الصحة النفسية للفرد فتجعله يشعر بإحساسات سلبية كالغضب ، والاكتئاب ، والقلق ، والارتباك ، والوهم ، وعدم الثبات الانفعالي ، وقد تصل إلى فقدان الرغبة أو البلادة في المشاعر وانعدام الميل إلى النشاط والفعالية بالإضافة إلى فقدان الشعور بالأمن .

كما يمكن أن يصحب ذلك اضطرابات معرفية كصعوبة التركيز وضعف الذاكرة وصعوبة اتخاذ القرار....الخ ، أو اضطرابات سلوكية كاضطرابات النوم والشهية والكلام والعمل الجنسي كما أن أداء الأفراد في العمل يكون ضعيفا في حالة الإجهاد العالي والضعيف ، ويعتبر التغيب عن العمل وحوادث العمل والسلوك التسلطي وتدهور العلاقات مع الآخرين والانعزال عنهم ، وزيادة استهلاك السجائر أو الكحول من المظاهر السلوكية التي يتجلى من خلالها تأثير الضغط أيضا ومن هنا يمكن تقسيم هذه الانعكاسات بالنسبة للفرد والمنظمة<sup>13</sup>.

#### أ-بالنسبة للفرد العامل :

يتعرض الفرد للعديد من الضغوط من مصادرها المختلفة ، ويجد نفسه في صراع مع تلك الضغوط ، وإذا لم يستطيع مواجهتها أفرزت نتائجها السلبية التي تنعكس على النواحي الجسدية الفسيولوجية .

وتتمثل النتائج الجسدية للضغوط في أمراض القلب والمعدة والصداع والتهاب القولون وارتفاع ضغط الدم وارتفاع السكر وغيرها من الأمراض العضوية التي تؤدي إلى العجز عن العمل أو الغياب المتكرر .

أما الانعكاسات النفسية التي تتركها الضغوط على الفرد فتتمثل في إصابته بالتوتر والغضب لأنفه الأسباب<sup>14</sup>.

فالفرد هو المستقبل الرئيسي والمباشر لمتغيرات الضغوط وتأخذ هذه المترتبات صوراً متعددة وتكون شاملة بحيث تشمل كل أو معظم الجوانب (جسمية- نفسية-سلوكية-اجتماعية) فتحدث تغيرات و تحولات غير طبيعية داخل جسم الإنسان و هذه التغيرات غير الطبيعية سيكون لها نتاجا واضحة على صحة الفرد لاسيما عندما يكون مستوى هذه الضغوط مرتفعا<sup>15</sup> :

#### -الأعراض الفسيولوجية :

توضح العديد من الدراسات أن هناك علاقة قوية بين الضغط ولاضطرابات الفسيولوجية فقد كشفت البحوث على أن أكثر من 50% من الأمراض مرتبطة بالضغط ، وقد أصبح معروفا أن الجسم الذي يتعرض لضغط شديد يظهر أعراضا تتمثل في ارتفاع ضغط الدم ، وسرعة ضربات القلب، ومشاكل تنفسية وارتفاع نسبة الكوليسترول والسيترودات والكاتيكولامين وارتفاع غلوكوز الدم وألام الرأس وإنهاك طاقة التكيف وتأثيرات جلدية واضطرابات عصبية معوية.

#### -الأعراض النفسية :

ويطلق عليها البعض اسم أمراض التكيف لأنها لا تنشأ عن طريق العدوى أو الميكروبات ، ومن بين الأعراض النفسية التي درست كثيرا ، الاكتئاب ، القلق، سرعة الغضب الشعور بالتعب ، وعدم الرضا عن العمل، بعكس الأعراض الفسيولوجية التي غالبا ما تكون نتيجة لعوامل الضغط السلبية بسبب الإنهاك العصبي الذي يعاني منه الفرد والذي يجعله غير قادر على مواجهة حياته العادية

#### -الأعراض السلوكية :

تعتبر الأعراض السلوكية أكثر وضوحا من الأعراض الفسيولوجية والأعراض النفسية ومن بين هذه نجد استهلاك الكحول أو التدخين ورد فعل عدواني ومحاولات الانتحار ومشاكل في الوزن واضطرابات النوم وفقدان الشهية أو الأكل الزائد وضعف الرغبة الجنسية .

#### -الآثار الإيجابية :

إن لضغوط العمل أثارا ايجابية مرغوبا فيها إلى جانب السلبية غير المرغوب فيها . ومن الآثار الايجابية ما يلي :

1. تحفز على العمل
2. تجعل الفرد يفكر في العمل
3. يزداد تركيز الفرد على العمل
4. المقدره على التعبير عن الانفعالات والمشاعر
5. تزويد الفرد بالحياة والنشاط والثقة
6. الشعور بالانجاز
7. النظر للمستقبل بتفاؤل<sup>16</sup>

#### ب-على مستوى المنظمة :

يتمثل هذا المستوى حسب ( ليفي Levé ) في السلوكات الفعالة ( اضرابات ، رفض بعض المهام ، الاحتجاجات ) أو السلوكات الغير فعالة (الاستقالة أو الخضوع وعدم اللامبالاة والتغيب وعدم الرضا والولاء التنظيمي ) .

ويؤكد بعض الباحثين أن نقص الأداء في حد ذاته دليل على أن منفذ المهمة قد يتعرض إلى ضغط شديد ، ويؤدي الضغط في هذه الحالة عندما يفرض على الفرد القيام بمهمة معقدة تتطلب تركيز كبير ، كما أن للضغط نتائج غير مباشرة على المردودية بسبب زيادة مستوى التغيب والتأخر عن العمل والحوادث

والأيام الضائعة بسبب المرض زيادة على ذلك فإن ضغط العمل مصدر لزيادة الشكاوى ونسبة الدوران في العمل<sup>17</sup> .

وللضغوط أيضاً آثار ونتائج واضحة على مستوى الأداء والرضا الوظيفي ، كما تشير بعض البحوث والدراسات إلى أن للضغوط علاقة بمستوى إنخفاض الأداء حيث يختفي الدافع لدى الفرد على فهم العمل الذي يقوم به ويصبح العمل مجرد تقليد أعمى ، بصرف النظر عن سلامة الأداء وعن ما يفترض أن يقوم به من إنجاز الأعمال وتحقيق الأهداف ، ويصبح الفرد فقط منفذاً للقرارات ليحصل على رضا الرؤساء ومن ثم يتدنى الإنتاج وينخفض مستوى الأداء<sup>18</sup>

**سابعاً: استراتيجيات إدارة ضغوط العمل :**

### **1- على مستوى الفرد :**

بدا الاهتمام بدراسة استراتيجيات إدارة الضغوط منذ عقود، ومن أوائل الدراسات التي استخدمت مصطلح التعامل مع الضغوط الدراسة التي قام بها مورفي (Murphy) وذلك للإشارة إلى الاستراتيجيات التي يستخدمها الفرد في تعامله مع المواقف المهددة بهدف السيطرة عليه<sup>19</sup> .

ومن بين الاستراتيجيات المتبعة في إدارة ضغوط العمل على المستوى الفردي ما يلي

#### **• الفرع إلى الله :**

لقد اهتم الإسلام بالجوانب الصحية للفرد من خلال معالجة الجانب الروحي للفرد المسلم بالإضافة إلى الطلب من الطلب من المسلم الاهتمام بجسمه وعقله ، واهذ كان الإيمان بالله والفرع إليه جزءاً مهماً من العلاج الطبي والنفسي في مواجهة الهموم والضغوط ، فقد تبين لكثير من الأطباء أن أهم عامل في الشفاء من المرض ليس هو العقاقير لكنه الأمل في الله الذي لا يخيب رجاء من ارتجاءه ، ولقد أثبتت نتائج التجارب الميدانية التي أجريت على المتطوعين من غير المسلمين ومن غير

الناطقين بالعربية خلال 42 جلسة علاجية تضمنت كل جلسة خمس تجارب ،وفي مرة أخرى تليت عليهم قراءات عربية غير قرآنية بحيث تكون مطابقة للقراءات القرآنية من حيث الصوت واللفظ والوقع فاتضح وجود اثر مهدئ للقران في 97% من التجارب المجرات وذلك في الشكل تغيرات فسيولوجية تدل علي تخفيف درجة توتر الجهاز العصبي تلقائيا والذي بدوره يؤثر على أعضاء الجسد الأخرى ووظائفها ولذلك توجد احتمالات لا نهاية لها للتأثيرات الفسيولوجية التي يمكن أن يحدثها القران.

إن الفرع لله عز وجل والتقرب إليه بالرجاء والدعاء مع الإكثار من الاستغفار والصلاة علي النبي والتوكل علي الله يساهم في خفض درجة مستوى الضغوط<sup>20</sup>.

#### • إعادة البرمجة الذهنية:

وذلك من خلال التوقف والتركيز على الموقف ذهنيا وإعادة التفكير في حل المشكلة بصورة عقلانية وضبط السلوك ذاتيا وذلك بسيطرة الفرد علي سلوكه<sup>21</sup>.

#### • الاسترخاء:

وهي جلوس الفرد مسترخيا هادئا من خلال التقليل مستوى التوتر عنده ،وخلق حالة من الهدوء والسكينة من الناحية النفسية والجسدية ،حيث أن استرخاء العقل لا يتم إلا من خلال الاسترخاء العام للجسم ،ويمكن ممارسة تمرين الاسترخاء عشرين دقيقة يوميا عن طريق تمارين التنفس والتدليك ، فتعلم السيطرة على الضغوط لا يتم في لحظة ولكن تحتاج إلى تدريب منتظم على الاسترخاء وممارسته بأسلوب علمي ، كما أن أهداف السيطرة على الضغوط تتضمن أن يتعلم الشخص التحول من حالة القلق والتوتر إلى حالة الاسترخاء خلال بضع دقائق، ثم يكرر ذلك مرة بعد مرة

حتى يصبح الاسترخاء معتادا ، والاسترخاء من المهارات التي يمكن تعلمها بسهولة<sup>22</sup>

#### • المساندة الاجتماعية:

ويتحقق ذلك متى ما نجح الشخص في أن يقيم دائرة من علاقات الصداقة الحميمة مع غيره من الأفراد الذي يشعر بالارتياح لهم ويثق في نفس الوقت في اتزانهم وصحة حكمهم على الأمور<sup>23</sup>.

كما يرى أرجايل أن الفرد يشعر بأن هناك من يهتم به اهتماما عميقاً ويفدّه<sup>24</sup>.

#### • فرص العمل البديلة:

وتستخدم هذه الإستراتيجية في الحالات التي يعتقد فيها الفرد أن ضغوط العمل الواقعة عليه قد تعدت حد الأمان ، وأنها تقترب به من نقطة الخطر ، في ذات الوقت الذي لم تفلح أي من الاستراتيجيات السابقة<sup>25</sup>

• **تمرين تطبيقي:** كتب أرسطو " لا نستطيع أن نتعلم بدون ألم " اكتب على ورقة ثلاثة اختبارات سببت لك ألما شديدا في حياتك ومع كل اختبار اذكر كل ما تعلمته من خلال الألم ثم اذكر اكبر ثلاث ضغوط تواجهها في الوقت الحالي، كيف يمكن أن تخرج بدرس مفيد من كل مشكلة؟

احذر ألا تفتتن بالألم أو الضغوط، إن الألم بحد ذاته ليس له قيمة لكن عندما يكون هو السبب في أن نعمق علاقتنا بالله أو بالآخرين أو بأنفسنا، يصبح عنصرا أساسيا في نمونا بالحياة<sup>26</sup>.

## 2- إدارة الضغوط على مستوى المنظمة :

فيما يلي عرض لبعض العوامل التي يسبب ضغوط للعاملين فيها والعمل علي علاجها، وفيما والعمل علي علاجها، يمكن للمنظمات أن تمارس بعض

السياسات التي من شأنها أن تعالج أو تمنع ضغوط العمل النفسية وبين هذه السياسات نذكر<sup>27</sup>.

#### • نظم وقنوات الاتصال:

إن توافر نظم اتصالات فعالة ذات اتجاهين بالمنظمة يتيح للإدارة التعرف على المصادر المسببة لضغوط العمل، ويشعر العاملون بالمنظمة أن شكاوهم تصل إلى أعلى مستوى، ويؤكد أن دورهم في المشاركة في عملية صنع القرار هو حقيقة ملموسة، الأمر الذي يسهم في النهاية في عملية التخفيف من ضغوط العمل<sup>28</sup>.

#### • تغيير هيكل المنظمة وإعادة تصميم الوظائف:

يعتبر إعادة تصميم الوظائف بمثابة أسلوب متطور لتحليل وتحسين هيكل الوظائف بهدف زيادة دافعية الفرد من خلال تعديل أبعاد الوظيفة لتحقيق التناسب والتوائم بين حاجات ودوافع الفرد وهيكل الوظيفة<sup>29</sup>.

غير انه ليس كل العاملين يرغبون بإثراء العمل، وبذلك فان عملية إعادة التصميم العمل يجب أن تأخذ بعين الاعتبار تخصيص أعمال بمسؤوليات للعاملين الذين تكون حاجاتهم للنمو متخصصة<sup>30</sup>.

#### • تطوير نظم الاختيار و التعيين

#### • المشاركة و فرق العمل

#### • تحسين الاتصال داخل المؤسسة وتطويره

#### خاتمة:

من خلال تطرقنا إلى موضوع ضغوط العمل، والانعكاسات النفسية والسلوكية التي يسببها هذا الأخير، والاستراتيجيات الملائمة للحد أو التقليل منها على مستوى الفرد والمنظمة، يمكن القول أن هذا العصر هو عصر الضغوطات ولا بد من تكاتف جهود الباحثين، والدارسين في هذا الموضوع للوصول إلى النتائج المرجوة من أجل بناء مجتمع

سليم ومتوازن نفسيا وسلوكيا على المستوى المهني، وحتى المستوى الاجتماعي وإرساء ثقافة الاتزان النفسي، لركب الحضارة والتطور والقضاء على التخلف الاقتصادي، والاجتماعي والمساهمة في بناء جيل يسوده النظام على جميع الأصعدة.

**المراجع :**

<sup>01</sup>-Citeau.Jean Pierre & Angel Hard, Britrian Brigitte : In Troduction à La Psychologie Concepts Et Etudes De Cas, Edition Armon Colin, Paris , (2005) ، p 237

<sup>02</sup>-Thurin Jean Michel & Baumann Nicole: Stress, Pathologies Et Inmunite (Médecine- Science), Edition Flammarion France , (2003) ، p p 225 223

<sup>03</sup>-جمعة سيد يوسف ، إدارة ضغوط العمل ،أترك للطباعة والنشر والتوزيع ،ط1 ، 2004 ، ص 18 ،

<sup>04</sup>-سيزلاقي ، أندرو دى ،والاس ، مارك جى ، السلوك التنظيمى والأداء ، ترجمة جعفر أبو القاسم أحمد ، المملكة العربية السعودية ، معهد الادارة العامة الرياض ، 1991 ، ص180

<sup>05</sup>- فاروق عبده فلييه، محمد عبد المجيد، السلوك التنظيمي في إدارة المؤسسات التعليمية، دار المسيرة للنشر والتوزيع والطباعة ، 2005 ، ص 305

<sup>06</sup>-محمد السيد عبد الرحمان ، نظريات الشخصية ، دار قباء للطباعة والنشر والتوزيع ، القاهرة ، مصر، 1999 ، ص ص 45-50

<sup>07</sup>-مزياني فتيحة، اثر مصادر الضغط المهني واستراتيجيات المقاومة والمعبرية الانفعالية والدفاعية الانفعالية العقلانية على الاحتراق النفسي عند ضباط الشرطة ، أطروحة مقدمة لنيل شهادة دكتوراه علوم في علم النفس والعمل والتنظيم ، غير منشورة ، الجزائر ، 2006-2007 ، ص 46

- <sup>08</sup>-رميلي نسيمية ، مصادر الضغط المهني واستراتيجيات المقاومة لدى إطارات مؤسسة سولغاز - دراسة ميدانية بالجزائر العاصمة-مذكرة مقدمة لنيل شهادة الماجستير غير منشورة علم النفس عمل وتنظيم ، الجزائر ، 2008-2009 ، ص 43
- <sup>09</sup>-محسن عباس ، علاقة إدارة الوقت بضغط العمل دراسة تطبيقية على شركة النيل العامة للطرق والكباري ، أطروحة دكتوراه غير منشورة ، جامعة عين شمس ، مصر ، 2011 ، ص ص 31-32
- <sup>10</sup>- سيزلاقي أندرو دي ، والاس مارك جي ، مرجع سبق ذكره ، ص 181
- <sup>11</sup>-هارون توفيق الرشيدى، الضغوط النفسية طبيعتها ونظرياتها، برنامج لمساعدة الذات في علاجها المكتبة الانجلو مصرية ، القاهرة 1999 ، ص 52
- <sup>12</sup>-محمد عبد العزيز عبد المحيد ، سيكولوجية مواجهة الضغوط في المجال الرياضي ، مركز الكتاب للنشر ، القاهرة ، ط 1 ، 2005
- <sup>13</sup>- محمد الصيرفي، السلوك الإداري " العلاقات الإنسانية "، دار الوفاء لندنيا الطباعة والنشر ، الإسكندرية ، مصر ، ط 1 ، 2009 ، ص ص 79-81
- <sup>14</sup>- الهاشمي لوكيا ، فتحة بن زروال ، الإجهاد - مفهومه، تعريفه، أنواعه، مصادره ، نظرياته، أساليب قياسه، الاستراتيجيات الوقائية والعلاجية- دار الهدى للطباعة والنشر، عين مليلة ، الجزائر ، 2006 ، ص ص 33-34
- <sup>15</sup>- النمر سعود بن محمد ، إستراتيجيات التعامل مع ضغوط العمل ، مجلة الإداري ، العدد 58 ، 1994 ، ص 109
- <sup>16</sup>- جمعة سيد يوسف ، مرجع سبق ذكره ، ص ص 42-44
- <sup>17</sup>-احمد ماهر ، السلوك التنظيمي (مدخل بناء المهارات) ، الدار الجامعية للنشر والتوزيع ، الإسكندرية ، ط 7 ، 2000 ، ص 111
- <sup>18</sup>- مزياي فتحة ، مرجع سبق ذكره ، ص ص 47-49
- <sup>19</sup>-محسن أحمد الخضيرى ، الضغوط الإدارية : الظاهرة ، الأسباب ، العلاج ، مكتبة مدبولى ، القاهرة ، 1991 ، ص 31
- <sup>20</sup>-Moos RT Sehecher , Life Transitions And Crises Acconceptu Loverie , w.inr. Coping With Lifcrises In Integeate Approach ,New York , 1987 , p 231

<sup>21</sup>-Schwebele .c. Al , Personal Adjustment And Growth Alif , Span Approach New york Mitton –Brawn Pulishes , 1990 , p 130

<sup>22</sup>-Lazrus , Psychological Stress And Coping , New york Mc Graw-Hill-Inc , 1984, p 14

<sup>23</sup>- عبد الرحمن أحمد هيجان ، ضغوط العمل منهج شامل لدراسة مصادرها ونتائجها وكيفية إدارتها ، الرياض معهد الإدارة العامة ، 1998 ، ص 293

<sup>24</sup>-معن محمود عياصرة ، مروان بني احمد ، إدارة الصراع والأزمات وضغوط العمل ، دار الحامد للنشر والتوزيع ، عمان ، الأردن ط1، 2007 ، ص ص 144-145

<sup>25</sup>-فاروق السيد عثمان ، القلق وإدارة الضغوط النفسية ، دار الفكر العربي ، ط1 ، 2001 ، ص 117

<sup>26</sup>-محمد محروس الشناوى ، نظريات الشخصية ، دار الغريب ، القاهرة ، 1994 ، ص 95

<sup>27</sup>-مايكل أرجايل ، سيكولوجية السعادة ، ترجمة فيصل عبد القادر يونس ، سلسلة علم المعرفة ، الكويت ، 1993 ، ص 175

<sup>28</sup>-لطي عبد الباسط إبراهيم ، عمليات تحمل الضغوط في علاقتها بعدد من المتغيرات النفسية لدى المعلمين ، مجلة مركز البحوث التربوية بجامعة قطر ، العدد 5 ، 1994 ، ص 54

<sup>29</sup>-مارك ماكمين ، كيف نستفيد من ضغوط الحياة اليومية ، دار الثقافة القاهرة ، مصر ، ط1 ، 1999 ، ص 21

<sup>30</sup>-احمد ماهر ، سلسلة ابن مهارتك، كيفية التعامل وإدارة ضغوط العمل ، الدار الجامعية الإسكندرية ، 2004 ، ص ص 128-129.