

مصادر الضغوط النفسية في العمل واستراتيجيات

التعامل معها

د. بن يحيى عمار ammar.benyahia@univ-constantine2.dz جامعة

منتوري قسنطينة

ملخص:

يواجه حاليا معظم الأفراد أنواع الضغوط المختلفة في العمل ، فهذا العامل لا يستطيع أن يتحمل معاملة رئيسه ، وذلك لا يستطيع الموافقة على الانتقال إلى وظيفة أخرى أو موقع عمل آخر ، أو لم يعد قادر على مساندة مديره ، وذلك الموظف الذي يتقاعد في سن مبكرة لأنه لم تتح له فرص النمو والتقدم... ، ولهذا فقد ازداد الاهتمام بدراسة الضغوط النفسية في العمل نظرا لضرورة الحفاظ على صحة العاملين النفسية والجسدية جعل ظهور عدة دراسات وأبحاث سلوكية حاولت دراسة وتفسير أسباب التي تؤدي إلى آثار وخيمة عليهم وعلى المنظمات على حد سواء. و بناء على ما تقدم سنتطرق خلال هذه المداخلة إلى المصادر الأساسية المتعلقة بالضغوط النفسية في العمل وكذا تسليط الضوء على أهم الاستراتيجيات في إدارتها على مستوى الأفراد والمنظمة.

تمهيد:

تعد الضغوط النفسية في العمل المفهوم الأساسي الذي تهتم به المنظمات الحديثة ، كونها من المفاهيم الأساسية والمهمة في الحفاظ على الصحة التنظيمية من خلال البعد رأس المال البشري وباقي الموارد الأخرى على مستواها التنظيمي ، وهي بذلك تجعل من الموارد البشرية في حالتها الطبيعية للزيادة في استغلال طاقاتها واستثمارها أقصى حد ممكن خدمة لها وحفاظا على صحتهم فما مفهوم الضغوط النفسية في العمل ؟ وما هي أهم الاستراتيجيات لإدارتها على مستوى الأفراد وعلى مستوى المنظمات ؟

الكلمات المفتاحية: الضغوط النفسية في العمل. إدارة الضغوط وإستراتيجية التعامل معها.

1- تعريف ضغوط العمل:

تعرف ضغوط العمل بأنها مجموعة من المثيرات التي تتواجد في بيئة الأفراد والتي ينتج عنها مجموعة من ردود الأفعال التي تظهر في سلوك الأفراد في العمل أو في حالتهم النفسية و الجسمانية ، أو في أدائهم لأعمالهم نتيجة تفاعل الأفراد مع بيئة عملهم التي تحتوي الضغوط (صلاح الدين محمد عبد الباقي:2002.ص283).

2-خصائص ضغوط العمل:

تمتاز ضغوط العمل بعدد من المميزات الهامة المختلفة عن بعض المصطلحات تتلخص فيما يلي:

-إن ضغوط العمل منتشرة دائما ، وتوجد في مكان العمل بشكل أو بآخر كاردحام المكاتب.

-تتفاوت ضغوط العمل من حيث طبيعتها ودرجة تأثيرها على الأفراد فقد تخدمهم أو تضرهم.

إن الضغوط ليست مرادفة للقلق فالقلق مصدر للضغط ويكون من ردود الأفعال المختلفة ليست الضغوط كلها سيئة ، قد تدفع بالفرد نحو تحقيق من الإنجاز لكن يجب أن تكون بدرجة مقبولة.

إن الظروف ليست حادثة أو ظرف إنما استجابة لأحدهما فالحادثة عبارة عن مثير. (سعد بن عميقان الدوسري: 2005 ص 26، 25).

3-مصادر ضغوط العمل:

إن العوامل و الظروف والمؤثرات التي يمكن أن تكون مصدر ضغوط للفرد عديدة ومتنوعة فمنها ما هو ناشئ على المنظمة وبيئتها.

3-1-المصادر المتعلقة بالفرد: يتوقف هذا على إدراك الفرد لهذه الجوانب والظروف ويمكن تقسيمها إلى:

3-1-1-مصادر تتعلق بالجوانب الشخصية للفرد: إذ أن مستوى الضغوط يتأثر بطبيعة الفرد وملامحه الشخصية ، وأيضاً كيفية استجابته وتعامله معها ، حيث أن الشخصيات تختلف وبهذا تختلف طريقة التعامل مع الضغوط والمثيرات ودرجة التأثير بها ويمكن إيجاز أهم المصادر التي تتعلق بالجوانب الشخصية للفرد فيما يلي:

3-1-1-1-1-1-1-3 الأحداث الضاغطة في حياة الفرد: أين يتعرض الفرد من حين إلى آخر أحداث في حياته الشخصية تمثل قدرا من الإثارة والضغط النفسي ، وهذه الأحداث وما تسببه من توتر ينتقل تأثيرها إلى العمل (محمد حسن حامدات: 2008.ص171).

3-1-1-1-2-1-1-3 عدم توافق شخصية الفرد مع متطلبات التنظيم الرسمي: تميل المتطلبات كبيرة الحجم إلى الأخذ بالشكل البيروقراطي المتقيد بلوائح وإجراءات رسمية فيتعارض ذلك عادة مع رغبة الأفراد العاملين في الاستقلالية والتصرف بحرية ، وذلك بإخبارهم على الالتزام بالأنظمة والإجراءات والقواعد الرسمية التي تحد من الابتكار والإبداع ، ويلقى ذلك التعارض ضغوطا نفسية على العاملين (محمود سلمان العميان: 2005.ص163).

3-1-1-1-3-1-1-3 الخوف من الفشل: حيث إذا أوكل للفرد مهام دون معرفة طبيعة وإمكانياته أو مهاراته فيصنع حالة ضغط عمل غاية في الشدة ، حيث يراود الموظف مخاوف الفشل ، ويدور بدهنه أثناء القيام بالعمل مشاعر القلق وتوقع الفشل مع ما يتبع ذلك من أخطاء العمل وأمراض ضغوط العمل. (محمد الصيرفي: المرجع سبق ذكره ، ص 312).

3-1-2-1-3-2-1-3 مصادر تتعلق بالجوانب المهنية للفرد: توجد عدة مصادر منها:

3-1-2-1-3-1-2-1-3 الوظيفة: حيث قدم بعض الباحثين مجموعة من العناصر المرتبطة بخصائص المهام والأنشطة التي تنطوي عليها الوظيفة والتي لها ارتباط بمستوى الضغوط ، والتي منها درجة تنوع الواجبات والمهام والحرية والاستقلال في العمل .

3-1-2-1-3-2-2-1-3 كمية ونوعية المعلومات المرتدة ومعرفة النتائج الفعلية لنتائج العمل: فتغير المتلاحق يعتبر من أهم المصادر في الوقت الحالي ، حيث أن التطورات التكنولوجية تلاحقت بسرعة كبيرة مما أدى إلى التغيير في الوظائف وظهور وظائف جديدة وزوال أخرى. (جمال الدين مرسي: 2005.ص525)

3-1-2-1-3-2-1-3 ضغوط زمنية: أي وجوب إنجاز أعمال ومهام معينة ضمن فترة زمنية محددة. -تلقي إشراف غير فعال .

-مناخ العمل غير آمن.

-فقدان سيطرة الفرد على عمله من حيث وتيرة العمل وتدقيق العمل واتخاذ القرار ،
عدم فهم جوانب عمله.

-غموض وتنازع في الدور الذي يؤديه الفرد ، عدم تأكد الفرد من الدور المتوقع منه ، أو
قيام الفرد بعدة أدوار تتطلب منه توقعات متناقضة (حسين حريم: 1997.ص 383)

3-2-المصادر المتعلقة بالمنظمة: من أهم مصادر ضغوط العمل الناشئة من المنظمة
نذكر ما يلي:

3-2-1-عوامل تتعلق بسياسات المنظمة: وتتضمن تقييم أداء العاملين بصورة
ارتجالية وغير منصفة وعدم المساواة بين العاملين في النفع والأجور والتنقلات
المتكررة بين مواقع العمل ، الواجبات المهنية الغير متوقعة وهذا ما يزيد من ضغط
العمل لدى الفرد ويقلل من اهتمامه بالعمل.

3-2-2-الهيكل التنظيمي: والذي يعرف على أنه الإطار النظامي الذي من خلاله يتحدد
من يعمل وماذا ومتى وكيف ومع من يعمل ؟ وهو بذلك يتركب من ثلاث مراكز
ووحدات إدارية ذات السلطات و المسؤوليات المحددة مع خطوط الاتصال واتجاهات
العلاقات بين الأفراد وشاغري تلك المراكز ويكون سببا لضغوط نتيجة المركزية ،
قيادة غير فعالة ، تغذية راجعة محدودة وضعيفة حول الأداء(حسن صادق حسن
عبد الله:2006.ص10)

3-2-3-الدعم الاجتماعي: وهو كافة أشكال المساعدة وسبل الراحة والمعلومات التي
يتلقاها الفرد وتشير نتائج الدراسات إلى العلاقة بين الدعم الاجتماعي واحتمالات
الصحة ، حيث أن الدعم الاجتماعي يمثل عاملا واقعيا من تحقيق الآثار السلبية
لمصادر الضغوط.

3-2-4-الصراع بين الموارد المتاحة: تعمل المنظمات غالبا في ظل موارد محدودة ،
مما يزيد التنافس بين الوحدات ودخول العاملين في مساومات للحصول على
نصيبهم منها ، وهي أمور تزيد الشعور بالضغط النفسي.

3-2-5-التكنولوجية الحديثة: حيث تبين أن عددا متزايدا من الأفراد يعانون معدلات مرتفعة من الضغوط العصبية بسبب التغيرات التي تطرأ على البيئة والمحيط ، وفي هذا الإطار جاء تقرير مشترك لمعهد بين الحاجة إلى متابعة البريد الإلكتروني "BBB" الإدارة البريطانية.

وتعد التكنولوجيا من بين أهم العوامل المسببة لضغوط ، والعديد من القادة لا يعرفون كيف يستخدمون البريد الإلكتروني بشكل صحيح وضغوط العمال سرعان ما تتحول إلى قلق يضر بالحالة الصحية والمالية للأفراد والمنظمات. (مصطفى محمود أبو بكر: 2003.ص122)

3-3-المصادر المتعلقة ببيئة العمل: لكل عمل ظروف مختلفة وهي تؤثر على اتجاهات الفرد وسلوكه حيث قد تعيقه عقبات ومخاطر منها:

3-3-1-ساعات العمل: إن عدم تنظيم ساعات العمل يؤدي إلى التعب والإرهاق وكذلك ترتبط ساعات العمل الطويلة بالحوادث والأخطاء وارتفاع معدلات الغياب ، كما تؤثر على علاقة الفرد بأسرته.

3-3-2-الإضاءة: حيث تعتبر الإضاءة الجيدة من العوامل التي تساعد على زيادة الإنتاج ، وتخفيف التعب ، إذ أن الشروط الضوئية السيئة تؤدي إلى توتر العيون الذي قد ينعكس في صور اضطرابات في أعضاء أخرى ، وتسبب انقباضا في نفوس الآخرين.

3-3-3-التهوية: تؤثر على أداء الفرد وسلوكه ونشاطه.

3-3-4-الضوضاء.

3-3-5-الأجر: ويعتبر من أهم المنازعات العمالية ، إذ يترتب على عدم كفاية الأجر أن يصبح الفرد شاردا للذهن والتفكير نحو كيفية إشباع حاجاته.

3-3-6-الأمان الوظيفي: أي مدى وجود فرص مناسبة في الترقية ومدى عدالة الأسس التي يعتمد عليها في الترقية ، ومعوقات الطموح ، عدم التأكد من المستقبل المهني

والتغير الوظيفي إذ أن الترقية تعتبر بمثابة حافز أو مكافئة للفرد. (محمد إسماعيل بلال: 2005. ص47-48)

3-3-7- التلوث: إذ يعرف أن الجو الفاسد الممتلئ بالأتربة ، الغاز ، الدخان ، ويكون نتيجة الفساد أو عدم صلاحية بيئة العمل الجوية و الأرضية أو قد يكون نتيجة تركيز العمال في مكان ضيق ، حيث يرى الخبراء في الأمن الصناعي أن لتلوث الجو آثار سيئة على العمال و الإنتاج ، والتي من بينها أنه يؤدي إلى الإصابة بالأمراض المهنية. بالإضافة إلى:

- تواجد مواد كيميائية أو مواد مشتعلة.

-الازدحام وعدم وجود الخصوصية للموظفين. (حسن حريم: مرجع سبق ذكره ، ص 386)

3-4-4-مصادر مرتبطة بالعلاقات الاجتماعية:

وهي من أكثر أسباب ضغوط العمل انتشارا ، وأكثر ضحايا العمل ترددا على عيادة الطب النفسي من هذه الفئة ، فإذا كان التعامل مع شخص غير متفاهم في الحياة العملية يخلق حالة من الضغوط حيث تلعب العلاقات الشخصية بين الفرد و الآخرين دورا هاما في حياتهم بما يمكن من إشباع بعض الحاجات الاجتماعية ولكن عندما تكون النتائج غير مرضية فإنها تكون مصدرا هاما من مصادر الضغوط في العمل ويمكن حصرها في:

3-4-4-1-العلاقة مع الرؤساء والزملاء والمرؤوسين: وتعتبر العلاقات تتفاعل بين أشخاص ، وتتوقف فاعليته على فهم الأشخاص لبعضهم البعض ، إلا أن أطراف هذه العلاقات قد يسيئوا استغلالها ، مما يؤدي بالأمر إلى تميز هذه العلاقات بالعدوانية أو الصراعات ، كما تؤدي بعض العلاقات إلى الإساءة إلى الحياة الشخصية وبالتالي فإن العلاقات بين الرؤساء والمرؤوسين من ناحية وبين الرؤساء والزملاء من ناحية أخرى يجب أن تتسم بالتعاون.

3-4-2- الصراع بين أعضاء جماعة العمل: حيث يعتبر الصراع من المشاكل السلوكية الرئيسية ، والصراع يعني تعارض المصالح وعدم اتفاق الرغبات بين طرفين أو أكثر وله صورتان :

- صورة الاتجاه السلبي: مظهره الانسحاب السيكولوجي مثل: اللامبالاة ، أو مظاهر الانسحاب المادي مثل: التعب والغياب أو السلوك العدواني مثل: السرقة والتخريب.

- صورة الاتجاه الإيجابي للصراع: فيتمثل في الاعتقادات أن الصراع يدفع إلى البحث عن طريق حل المشاكل والخلافات بينهم مما يؤدي إلى عمليات الابتكار والتغيير.

3-4-3- الافتقار إلى تماسك الجماعة:

3-4-5- عدم إظهار الاهتمام بالفرد. (معن محمود عياصرة ، مروان محمد بن أحمد: 2008.ص106-107).

4- عناصر الضغوط:

يرى "سيزلاجي وولاس" أنه يمكن تحديد ثلاثة عناصر رئيسية للضغوط في المنظمة هي:

-عنصر المثير: يشمل هذا العنصر على الضغوط والمؤثرات الأولية الناتجة عن مشاعر الضغوط ، وقد تأتي هذه العناصر من البيئة أو المنظمة أو الأفراد.

-عنصر الاستجابة: يشمل هذا العنصر ردود الفعل الفيزيولوجية والنفسية و السلوكية التي يدلها الفرد فالقلق والتوتر والإحباط وغيرها.

-عنصر التفاعل: وهو الذي يحدث التفاعل الكامل ما بين عوامل المثيرات والاستجابات ويأتي هذا التفاعل من عوامل البيئة والعوامل التنظيمية في العمل والمشاعر الإنسانية وما يترتب عليها من استجابات (ناصر محمد العديلي:1995.ص245).

5-أنواع ضغوط العمل:

وفيما يلي ستأتي إلى العرض المفصل لأنواع ضغوط العمل وفق كل تقسيم:

5-أنواع الضغوط المهنية:

5-1-ضغوط العمل من حيث درجة تأثيرها:

5-1-1-الضغوط الإيجابية: هي الضغوط المفصلة أو المرغوب فيها ، يتعرض لها العامل مثل اجتياز اختبارها أو دورة تدريبية معينة للترقي أو للنقل إلى موقع وظيفي أفضل ومن مؤثراتها: رفع حجم النشاط وزيادته ، زيادة القدرة على التصرف ، التفاؤل نحو المستقبل...الخ.

5-1-2-الضغوط السلبية: وهي الضغوط غير المفصلة وتسبب الضرر والأذى والمرض للأفراد إذ توجد ثلاث مناطق للضغوط ، منطقة إيجابية لحسن الأداء ، منطقة سلبية زائدة مضرة بالفرد ومؤثرة سلبا على الأداء ، ومنطقة سلبية منخفضة محدودة التأثير.

5-2- من حيث الفترة الزمنية التي تستغرقها الشدة أو التوتر:

ومدى تأثيرها على صحة الإنسان النفسية والبدنية ، يقسم جينز الضغوط إلى:

5-2-1-الضغوط البسيطة: تستمر من ثواني معدودات إلى ساعات طويلة وتكون ناجمة عن مضايقات صادرة من أشخاص ناقصين أو أحداث قليلة الأهمية في الحياة.

5-2-2-الضغوط المتوسطة: وتستمر من ساعات إلى أيام وتنتج عن بعض الأمور الإضافية أو زيادة شخص مسؤول أو غير مرغوب فيه.

5-2-3-الضغوط المضاعفة: وهي التي تستمر لأسابيع أو أشهر أو سنوات وتنتج عن أحداث كبيرة ، كالنقل من العمل أو موت شخص عزيز.

5-3-وقد صنف مارشال وكوبر ضغوط العمل إلى نوعين هما:

5-3-1-الضغوط المترتبة عن العمل: وهي ضغوط تجد مصادرها في العمل من الطلب من الموظف أن ينجز عملا كبيرا في وقت محدد أو تغيرات في سياسة المنظمة وغيرها.

5-3-2-الضغوط التي ليس لها علاقة بالعمل: ومنها الأحداث والتغيرات التي تحدث خارج نطاق العمل و لا علاقة لها بالعمل مثل الزواج ، المرض ، متطلبات إشباع الحاجات الضرورية وغيرها.

4-5- من حيث محور موضوع الضغط:

4-5-1- الضغوط المادية: تتصل هذه الضغوط بالمزايا المادية التي تسعى قوى الضغط للحصول عليها مثل: الأجور والمكافآت.

4-5-2- الضغوط المعنوية: تتصل بالمناخ العاطفي والنفسي العام لمتخذ القرار وقد يؤدي إلى اضطراب في تفكيره واهتزاز في قدرته على إصدار القرار السليم في الوقت المناسب.

4-5-3- ضغوط سلوكية: تتصل بالقيود التي توضع على سلوك العامل مثل النظام والتعليمات.

4-5-4- الضغوط الوظيفية: تتصل هذه الضغوط باعتبارات الوظيفة وأعمالها كما تتصل بالبيان التنظيمي للمنشآت وموقع الوظيفة من خطوط السلطة و خطوط الاتصال والتنسيق ، وما يعطيه لها من أهمية ومكانة بالمقارنة بالوظائف الأخرى في المنظمة. (نايف بن محمد التويم: 2005.ص 27-29)

6- مراحل حدوث ضغوط العمل:

يمكن التمييز بين هذه المراحل التي تمر بها عملية التعرض والإصابة بالضغط:

6-1- مرحلة التعرض للضغوط:

ويطلق عليها البعض مرحلة الإنذار المبكر أو مرحلة الإحساس بوجود الخطر وتبدأ هذه المرحلة بتعرض الفرد المثير 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 تستدل منها على تعرض الفرد لهذه الضغوط ، ومن أهم هذه المظاهر ، زيادة ضربات القلب ، الأرق ، توتر الأعصاب ، الضحك الهستيري ، سوء استغلال الوقت ، لاستهداف للحوادث ، الحساسية للنقد.

6-2- مرحلة رد الفعل (التعامل مع الضغوط):

تبدأ هذه المرحلة فور حدوث التغيرات السابقة ، حيث تؤدي إلى إثارة العمليات الدفاعية في الجسم في محاولة للتعامل مع هذه التغيرات ، ويأخذ رد الفعل أحد الاتجاهين إما المواجهة أو الهروب ، وبذلك في محاولة للتغلب عليها أو النفور والتخلص منها بسرعة وبذلك يعود الفرد إلى حالة التوازن وإذا لم ينجح ينتقل إلى المرحلة الموالية.

3-6- مرحلة المقاومة ومحاولات التكيف:

في هذه المرحلة يحاول الفرد علاج الآثار التي حدثت بالفعل ومقاومة أي تدهور أو تطورات إضافية لمحاولة التكيف مع ما حدث فعلا، فإذا نجح في ذلك قد يستغرق الأمر عند هذا الحد وتزداد فرص العودة إلى حالة التوازن أما في حالة الفشل ينتقل الفرد إلى المرحلة التالية. (محمد إسماعيل بلال: مرجع سبق ذكره ، ص 45، 44).

4-6- مرحلة التعب والإنهاك:

ينتقل الفرد إلى هذه المرحلة عندما يتعرض لمصادر الضغوط باستمرار ولفترة طويلة حيث يصاب بالإجهاد نتيجة لتكرار المقاومة ومحاولات التكيف ، ويمكن الاستدلال على الوصول إلى هذه المرحلة من خلال بعض المظاهر و الآثار هي:

-الاستياء من جو العمل.

-انخفاض معدلات الإنجاز.

-الإصابة بالأمراض النفسية مثل النسيان ، أمراض القلب ، الاكتئاب...الخ.

مما ينعكس بحصول خسارة في المؤسسات التي يعمل فيها هؤلاء الأفراد. (محمد قاسم القريوتي: 2003.ص172)

1-7- إستراتيجيات إدارة الضغوط النفسية في العمل و التعامل معها:

بعد معرفتنا لمصادر وأثار الضغوط على كل من الفرد و المنظمة اللتان تعتبر أن أحد الخطوات اللازمة لتشخيص الضغوط نأتي الآن إلى عرض كيفية إدارة الضغط- ضغوط العمل - وإستراتيجية مواجهتها وعلاجها.

1-1-7- إدارة الضغط: إن أول خطوة في سبيل إدارة الضغط هي المبادأة أو التأهب ثم يتبعها خطوتان هامتان هما: التعرف ثم الفعل.

2-1-7-المبادأة أو التأهب: من منطلق وصول الإنسان إلى حد القول: "لا أستطيع أن أستمر على ما أنا عليه ، فهنا لابد أن يتخذ قرار ما ثم يأخذ بزمام الأمور ، وهناك الكثير من البشر من لا يستطيعون أخذ القرار ومن يتصفون بعدم المبادأة ، ومن ثم يفشلون في إدارة الضغط ومواجهته وهذا الفشل سببه عدم خضوع العامل الذي يتعرض إلى الضغط لبرنامج تخفيف الضغوط.

3-1-7- التعرف أو تحديد المشكلة: إذا كان لدينا إدارة التحرك أو الفعل فيجب أن نفهم ما نحن في حاجة إليه حتى نواجه الضغط ولعل ذلك يتحدد في عقولنا ، إذا ما استطعنا الإجابة على الأسئلة التالية:

- ما مصادر ضغوطنا ؟

- ماذا يجب أن نقوم به اتجاه تلك الضغوط ؟

- ما الذي يجعلني أتوقف عن مواجهتها ؟

4-1-7- الفعل: إن ما يجعل الشخص يتوقف عن مواجهة ضغوطه ، أحيانا تكون أمور خارجة عن إرادته ، أو عوامل أقوى من أن يستطيع ترسيخها في خدمة الأمر ، وربما يجد الإنسان أن تجاهل مصادر الضغط أو التعايش معها أسهل الطرق لكن في كل الأحوال يجب أن نقوم بالمبادرة على نحو ما ، وذلك بتحديد قائمة بمصادر الضغوط تحديدا قاطعا وصريحا. (حمدي علي الفرمانى ورضا عبد الله:2009.ص60-61)

2-7-إستراتيجيات التعامل مع ضغوط العمل:

إن معالجة ضغوط العمل ومواجهتها على مستوى الفرد والمنظمة من خلال الطرق والأساليب التالية:

1-2-7إستراتيجيات التعامل مع ضغوط العمل على مستوى الفرد:

ظهرت العديد من طرق علاج العمل على المستوى الفردي ويمكن القول أن رغبة الفرد في إصلاح حالة وإقناعه بالطرق التي تستخدمها وتمنعه بالإدارة القوية هي شروط أساسية لنجاح الطريقة ونجاح الفرد في علاج ضغوط العمل ومن هذه الطرق:2-7-2-1-1-التأمل: وتسعى هذه الطريقة إلى تحقيق حالة من الهدوء والراحة الجسمية توفر الفرصة للفرد كي يوقف أنشطته وأن يمارس درجة عالية من الانتباه والوعي على مشاعره ووجدانه ، ويؤدي هذا إلى إعداد الذهن وتدريبه على تحمل ضغوط العمل. 2-1-2-7-الاسترخاء: إن جلوس الفرد مستريحا وهادئا في الاسترخاء يؤدي إلى نفس النتائج التي تؤدي إليها طريقة التأمل ، حيث أن استرخاء العقل لا يتم إلا من خلال الاسترخاء العام للجسم ، ويعني هذا أن ينتبه الفرد إلى الراحة العقلية هي شيء يترتب على راحة الجسم.

3-1-2-7-التركيز: إن قيام الفرد بالتركيز في أداء نشاط ذي معنى وأهمية لمدة معينة

يساعد في تحقيق هذه الضغوط النفسية للعمل ، وتعتمد طريقة التركيز من حيث المبدأ على نفس الفكرة تقريبا التي تعتمد عليها طرق التأمل والاسترخاء والتركيز

يصرف الفرد عن التفكير في مصادر الضغوط ويؤدي به إلى قيامه بعمل خلاقس وإنجاز يساعد على الشعور بالتقدير و الاحترام وتحقيق الذات (محمد سلمان العميان: المرجع السابق ، ص 168).

7-2-1-4-التمرينات الرياضية: يمكن القول أنه من الثابت أن للكفاءة البدنية للفرد دورا في مواجهة الآثار الجانبية السيئة لضغوط الكل ، وتؤدي ممارسة التمرينات الرياضية إلى رفع فعالية أعضاء الجسم بالشكل الذي يؤدي إلى مقاومتها للاجهاد فمن المعروف أن الشخص الذي يمارس التمرينات لا يرهق بسرعة مثل الشخص الذي لا يمارس أي تمرينات ، كما من المعروف أن الشخص المصاب بإرهاق تكون قدرته منخفضة في تحمل أي أعباء جسمانية أو نفسية للعمل ، بالإضافة إلى ذلك فإن التمرينات الرياضية تعتبر وسيلة للتركيز والاسترخاء وصرف العقل عن أي متاعب أو توتر.

7-2-1-5-معرفة شخصية الأفراد: والوقوف على مدى قدرتهم على أن تكون هناك أهداف واضحة ومحددة لعمل الأفراد وأن تكون الأهداف واقعية قابلة للتنفيذ بالإضافة إلى التخطيط المسبق ، وذلك بتجهيز الفرد نفسه للتعامل مع الأحداث.

7-2-2-إستراتيجيات التعامل مع الضغوط على مستوى المنظمة: من أجل الضغوط على مستوى المنظمة يمكن اللجوء إلى الأساليب التالية:

7-2-2-1-التطبيق الجيد لمبادئ الإدارة والتنظيم: إن المخالفات التي يقع فيها كثيرا من الإداريين في ممارستهم اليومية بسبب عدم إتباعهم المبادئ المتعارف عليها والتنظيم تسبب الكثير من الضغوط المهنية لمرؤوسيههم ،لذلك يتعين على المستويات الإدارية العليا ممارسة مبادئ الإدارة والتنظيم بشكل جيد ، وهذا بدوره يمكن أن يشيع جوا من الانضباط الإداري والتنظيمي بين المستويات الإدارية. (محمد سلمان العميان: المرجع السابق ، ص 169).

7-2-2-2-تصميم وظائف ذات معنى: تفقد كثير من الوظائف معناها وقيمتها لبعض الأسباب منها زيادة حدة التخصص بالقدر الذي يفقد الموظف أي متعة في أداء العمل وينقلب العمل إلى روتيني ممل ، كما تفقد الوظائف معناها وأهميتها من انعدام حرية التصرف الذي يجعلها ذات معنى وأهمية ، ويتحقق ذلك من خلال ضمان أن الوظيفة تقوم بالعديد من الأنشطة والمهام ، كما تتبع إنذار مناسب من السلطة للأداء.

7-2-2-3-إعادة تصميم الهيكل التنظيمي: يمكن إعادة تصميم الهيكل التنظيمي بعدة طرق لعلاج المشاكل الضغوط مثل إضافة مستوى تنظيمي جديد أو تخفيض مستوى الإشراف أو دمج وظائف يضاف إلى ذلك إمكانية توظيف العلاقات التنظيمية بين الإدارات و الأقسام.

7-2-2-4-تطوير نظم الاختيار والتعيين: وذلك باختيار أفراد لديهم القدرة على العمل المطلوب ، وكذلك تخفيض أعباء الوظيفة من خلال إعادة تصميم نظم تدريب متطورة ، وخلق أنظمة عادلة للحوافز وتقييم الأداء وتنشيط نظم الأعمال وقنواته وتطبيق نظم المشاركة في اتخاذ القرارات (مثل اللجان وبرامج المشاركة في الأرباح وبرامج الشكاوى) والأخذ بأسلوب الإدارة الديمقراطية في المنظمة.

7-2-2-5-التحديد الدقيق لمتطلبات الدور: بما يمنع أي تداخل أو تعارض مع الوظائف في المنظمة مع توفير كافة التسهيلات التي تمكن الفرد من القيام بذلك المتطلبات.

7-2-2-6-ترتيب بيئة العمل المادي: بالشكل الذي يمكن الفرد فت أداء عمله في سهولة ، فمن أهداف الأنشطة إنشاء أنظمة علاجية لتخفيض حدة الضغوط عن كاهل العاملين ، ومن هذه الأنظمة تعيين مستشار نفسي واجتماعي للعمل.(محمد سلمان العميان: المرجع السابق ، ص 170-171)

الخاتمة:

تبين من خلال مداخلتنا هذه لموضوع ضغوط العمل أنها نتيجة لبعض المثيرات التي يتعرض لها الفرد في حياته الشخصية والمهنية ، إضافة إلى أهم خصائص ومصادر الضغوط على مستوى الفرد والمنظمة وبيئة المهنة. كما تم التطرق للآثار السلبية والإيجابية الناجمة عن ضغوط العمل. تم الوقوف على طرق و استراتيجيات التعامل مع ضغوط العمل والوقاية منها من خلال التركيز على مواجهة أسباب الضغوط ، فهناك وسائل فردية منها التمارين الرياضية والاسترخاء ، معرفة شخصية الفرد. وهناك وسائل خاصة بالمنظمة منها التطبيق الجيد لمبادئ الإدارة الحديثة.

قائمة المراجع:

- 1- أبو بكر مصطفى محمود (2003): التنظيم الإداري في المنظمات المعاصرة مدخل تطبيقي لإعداد وتطوير التنظيم الإداري للمنشآت المتخصصة ، الدار الجامعية ، الإسكندرية ، مصر.
- 2- بلال محمد إسماعيل (2005): السلوك التنظيمي بين النظرية والتطبيق ، دار الجامعة الجديدة ، الإسكندرية ، مصر.
- 3- حامدات محمد حسن (2008): السلوك التنظيمي والتحديات المستقبلية ، دار حامد لنشر والتوزيع ، ط1، عمان ، الأردن.
- 4- حريم حسين: السلوك التنظيمي ، دار زهران ، عمان الأردن ، 1997 ، ص 383.
- 5- الدوسري سعد بن عميقان (2005): ضغوط العمل وعلاقتها بالولاء التنظيمي ، مذكرة قدمت لنيل شهادة الماجستير في العلوم الإدارية ، جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية ، المملكة السعودية.
- 6- الملحم وليد عبد المحسن (2007): ضغوط العمل وعلاقتها باتجاهات العاملين نحو التسرب الوظيفي ، مذكرة قدمت لنيل شهادة الماجستير في العلوم الإدارية ، جامعة نايف العربية ، المملكة العربية السعودية.
- 7- مرسي جمال الدين: ثابت عبد الرحمان إدريس (2005): السلوك التنظيمي نظريات ونماذج وتطبيق عملي ، الدار الجامعية ، مصر.
- 8- محمد عبد الباقي صلاح الدين (2002): السلوك الفعال في المنظمات ، دار الجامعة الجديدة للنشر ، الإسكندرية ، مصر.
- 9- عبد الله حسن صادق حسن (2006): ضغوط وصراعات العمل ، المنظمة العربية لتنمية الإدارية ، القاهرة ، مصر.
- 10- عياصرة معن محمود ومروان محمد بن أحمد (2008): إدارة الصراع والأزمات وضغوط العمل ، دار حامد لنشر والتوزيع ، ط1، عمان الأردن.
- 11- العميان محمود سلمان (2005): السلوك التنظيمي في منظمات الأعمال ، دار وائل للنشر والتوزيع ، ط3، عمان، الأردن.
- 12- العديلي ناصر محمد (1995): السلوك الإنساني والتنظيمي منظور كلي مقارن ، معهد الإدارة العامة ، الرياض ، السعودية.

- 13-الفرماوي حمدي علي و عبد الله رضا(2009):الضغوط النفسية في مجال العمل والحياة ، دار الصفاء للنشر والتوزيع ، ط1,عمان ، الأردن.
- 14-الصيرفي محمد(2007):الضغط والقلق الإداري ، مؤسسة حواس الدولية للنشر والتوزيع ، الإسكندرية ، مصر.
- 15-الصيرفي محمد(2007):السلوك الإداري، العلاقات الإنسانية ، دار الوفاء لنديا الطباعة والنشر,ط1, الإسكندرية ، مصر.
- 16-القيروتي محمد قاسم(2003):السلوك التنظيمي ، دراسة للسلوك الإنساني الفردي والجماعي في المنظمات المختلفة ، دار الشروق للنشر والتوزيع ، ط3, عمان.
- 17-التويم نايف بن محمد(2005):مستويات الضغوط وسبل معالجتها في الأجهزة الأمنية ، مذكرة قدمت لنيل شهادة الماجستير في العلوم الإدارية ، جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية ، المملكة العربية السعودية.