

الضغوط النفسية وعلاقات العمل في المؤسسة الجزائرية دراسة نظرية تحليلية

*Title in English; Psychological pressures and labor
relations in the Algerian institution is an analytical
theoretical study*

ميلاط نظرة *

جامعة محمد البشير الإبراهيمي- برج بوعريريج- الجزائر.

بوزغلان طاهر *

جامعة محمد البشير الإبراهيمي برج بوعريريج- الجزائر.

تاريخ الإرسال: 2022/10/28 تاريخ القبول: 2022/11/01

ملخص:

هدفت هذه الورقة البحثية إلى دراسة الضغوط المهنية التي لها أثر كبير داخل المؤسسات سواء كانت صناعية أو خدماتية عامة أو خاصة بحيث يصبح المورد البشري عرضة لجملة من الضغوطات النفسية سواء تشكلت من خلال تفاعله مع نفسه أو تفاعله مع الآخرين أو من خلال مجموعة المهام الموكلة إليه والأنشطة التي يقوم بها من خلال الديناميكية الحاصلة في الوظيفة أو التفاعل مع الموظفين الآخرين، وهذا الضغط قد يكون إيجابيا أو سلبيا بحيث يؤثر في معنوياته وقد يكون إما مندفعاً على العمل وينجزه بكل إقبال وصدر رطب أو يكون محبطاً ولديه روح معنوية منخفضة اتجاه عمله أو يتهرب منه، وهذا يكون نتيجة لأسباب استجاب لها الفرد وأثرت فيه إما داخل المؤسسة أو خارجها، أو قد تكون عوامل تنظيمية كالأجور أو الرقابة أو الصراع داخل المنظمة أو زيادة المهام وعدم تحملها أو نقص التكوين أو وجود جماعات ضغط أو عدم التفاهم مع المسؤول فهذه الأبعاد

* taher.bzgh@gmail.com

** taher.bzgh@gmail.com

تحيط بالموارد البشري وتضغط عليه من كل جانب وتحيط وتظهر لديه أمراض سيكوسوماتية أو تدفعه للتفكير في مغادرة المؤسسة هذا ما جعلنا نسلط الضوء على أهم المفاهيم التي تعالجها هذه الورقة البحثية.

الكلمات المفتاحية: الضغوط المهنية، علاقات العمل، التنظيم، ظروف العمل.

Abstract:

This research paper aimed to study the professional pressures that have a significant impact within the institutions, whether industrial, public or private services, so that the human resource becomes vulnerable to a number of psychological pressures, whether formed through his interaction with himself or his interaction with others or through the set of tasks entrusted to him and the activities he carries out through the dynamism of the job or interaction with other employees, and this pressure may be positive or negative so that it affects his morale It may either be impulsive to work and accomplish it with all the turnout and open heart, or be frustrated and have low morale towards his work or evade it, and this is the result of reasons to which the individual responded and affected him either inside or outside the institution, or it may be organizational factors such as wages, control, conflict within the organization, increase and intolerance of tasks, lack of training, the presence of pressure groups or lack of understanding with the official, these dimensions surround the human resource and pressure it from all A side that surrounds and shows psychosomatic diseases or pushes him to think about leaving the institution this is what made us highlight the most important concepts Addressed by this paper.

Key words: Professional pressures, labor relations ,organization, working conditions

مقدمة:

تطورت المفاهيم والعمليات المختلفة التي تستخدم في طريقة العمل مع الجهات سواء النظرية أو التطبيقية وأصبحت هناك مصطلحات مستخدمة طبقا للتطور المعرفي داخل المؤسسة كذلك تماشيا مع المتغيرات الاجتماعية والثقافية والاقتصادية والسيكولوجية والعلمية التي توجه الممارسة المهنية للحياة المؤسساتية، ومن المفاهيم الهامة التي لها علاقة بالمكونات النظرية وبالعمليات المهنية المؤدية إلى تفسير جزء من الجانب التنظيمي هو الضغوط النفسية للمورد البشري من خلال تفسير الأفعال والأعمال والأدوار التي هدت إلى تحقيق التغيير داخل الأنساق التنظيمية ودخول ثقافة جديدة عليه أو أجزاء منها بناء على تحديد متطلبات الموقف الجماعي باستخدام القدرات والإمكانات الجماعية والمؤسسية لدراسة هذه الظاهرة والإحاطة من كل جوانب.

فالمورد البشري يقضي جل وقته داخل المؤسسة بحيث تصبح له حياة مهنية مشكلة من كل الجوانب التنظيمية من خلال أقدميته وخبرته المهنية فهو مشكل من شرائح وظيفية مرتبطة ببعضها البعض فالضغوطات التي تكمن في هذه الحياة الوظيفية قد تكون إيجابية (كارتفاع الروح المعنوية، التنافس، الزيادة في الأداء) أو سلبية (كالإحباط، أو القلق أو التوتر) فهذه الأبعاد والمؤثرات التي ترتبط بالمهنة في حد ذاتها قد تزيد من طاقته الإيجابية داخل المؤسسة أو تحصره في مجال ضيق ويصبح غير قادر في التحكم في وظيفته، فلقد صرف أصحاب الأعمال والباحثون جهودهم الأولى في البحث عن سبل زيادة الإنتاج وتحقيق الفعالية في أداء التنظيمات ولذلك ذهبوا مذاهب كثيرة أحيانا كثيرة أحيانا كانت متناقضة فمن اعتبار الإنسان والآلة شيئا واحدا إلى الاهتمام بحاجاته الجسمية إلى الانتباه إلى الجوانب الإنسانية إلى اعتبار الإنسان كائنا يجب إشراكه واستشارته لأن مشاعره وأفكاره وطموحاته ومبادراته وجوانب واسعة من إمكانية الإبداع والابتكار في حالة توفر الظروف المناسبة إلا أن هاجس الضغوط يبقى له دور كبير التحكم في معنويات المورد البشري وفي خضم هذا الطرح سيتم التطرق إلى تعريف الضغوط المهنية.

1. تحديد مفاهيم الدراسة:

1.1 تعريف الضغوط المهنية:

هي مجموعة من المثيرات التي تتواجد داخل بيئة العمل التي ينتج عنها مجموعة من ردود الأفعال التي تظهر في سلوك الأفراد في العمل أو في حالتهم النفسية والجسمانية، أو في أدائهم لأعمالهم نتيجة تفاعل الأفراد في بيئة عملهم التي تحوي الضغوط (أبو بكر مصطفى محمود، 2004، ص34)

- **وعرفها العميان:** بأنها عدم موائمة أو عدم تناسب بين ما يمتلكه الفرد من مهارات وقدرات وبين متطلبات عمله (العميان، 2004، ص159).

وقد عرفها حريم بأنها استجابة متكيفة تعدها الفروق الفردية والعمليات النفسية التي تنشأ نتيجة عمل أو موقف أو حدث يفرض على الفرد مطالب نفسية وجسدية عالية (حريم، 2004، ص284).

- **ويعرفها أحمد ماهر** بأنها نمط معقد من حالة عاطفية ووجدانية وردود فعل فسيولوجية استجابة لمجموعة من الضواغط الخارجية، أما الإجهاد فهو تأثير المجتمع للضغوط والذي يمثل بشكل رئيسي في الانحراف عن الحالة المعتادة بسبب التعرض للحوادث الضاغطة (ماهر، 1995، ص257).

- **ويعرف كوبر ومارشال ضغوط العمل** بأنها مجموعة من العوامل البيئية السلبية مثل غموض الدور صراع الدور ظروف العمل عبء العمل الزائد والتي لها عاقبة بأداء عمل معين (أنور سلطان محمد سعيد، 2003، ص39).

2.1. يُعرف التنظيم: هو ووحدة اجتماعية أو جماعة ترتبط أعضاؤها في ما بينهم من خلال شبكة العلاقات تنظمها مجموعة تحدها من القيم والمعايير الاجتماعية، أو هو وحدة اجتماعية تقام بطريقة مقصودة لأهداف محددة تتخذ طابعا بنائيا يلاءم تحقيق هذه الأهداف. ويعتبر ميشال كروزيه (m.crosier) وإرهارد فريديبارغ (E. friedberg) بأن التنظيمات ليست معطى طبيعى ولا نتاج الظروف الموضوعية للمشاكل التي تعترض الأفراد في حياتهم ولكن عبارة حلول خاصة يخلقها ويؤسسها أفراد يتمتعون باستقلالية نسبية وذوي قدرات وطاقات فردية خاصة لمواجهة المشاكل الخاصة بالفعل الجماعي لاسيما المشكل الأساسي المتعلق بالتعاون من أجل الوصول إلى أهداف مشتركة (مداس، 2002، ص10).

3.1. تعريف ظروف العمل: يقصد بظروف العمل كل ما يحيط بالفرد في عمله ويؤثر في سلوكه وأدائه وفي ميوله اتجاه عمله والمجموعة التي يعمل معها والإدارة التي يتبعها والمشروع الذي ينتمي إليه.

كما تعرف أيضا على أنها مجموعة الأحوال الطبيعية والمادية التي يمكن أن تحيط بالعامل في مكان العمل ويصعب حصرها بصورة مهنية إذ أنها تختلف من صناعة لأخرى ومن منطقة لأخرى وينقسم مفهوم ظروف العمل إلى قسمين وهي كالتالي:

ظروف العمل الفيزيائية أو الفسيولوجية: وهي كل ما يتعلق بمحيط العمل من ضوضاء درجة الإضاءة الحرارة، التهوية، فترات الراحة، الرعاية الصحية.

4.1. مفهوم علاقات العمل: هي العلاقات التي تنشأ وتنمو بسبب الاستخدام وهي تشمل تبعا لذلك العلاقات بين العمال ببعضهم البعض، وبينهم وبين رؤسائهم أو مديريهم وكذا علاقتهم بالمؤسسة التي تستخدمهم كما تشمل بمعناها الواسع العلاقات بين إدارة المنشآت ونقبات العمال وبين أصحاب العمل والهيئات الحكومية.(خضير كاسم محمود الفريحات و آخرون ، 2009، ص56).

2. أهمية دراسة الضغوط المهنية: تعتبر دراسة ضغوط العمل ذات أهمية خاصة إذا كان لها رجع صدى من خلال الدراسات المعمقة فيها والتي يقوم بها الباحثين بحيث يكون للأخصائي دور مهم جدا في كيفية التقليل من الضغوط المهنية من خلال دراسة الأسباب التي تؤثر على أداء الموارد البشرية داخل المؤسسة من خلال الدراسة النفسية والاجتماعية والتنظيمية التي تعود بالأهمية على المؤسسة وخلق القيمة المضافة.

وتكمن أهمية دراسة الضغوط المهنية من خلال:

- توفير مناخ تنظيمي مناسب يساعد على تأدية العمل.
- تحسين الإنتاجية وهذا من خلال تنمية قدرات متخذي القرار في المؤسسة على مواجهة الضغوط والمواقف الصعبة.
- توطيد العلاقات بين الموارد البشرية التي تدفع بالعمل وتكون هذه العلاقات ذات دافع إيجابي وتزيد من التقليل من الضغوط المهنية.
- الإحاطة بالعوامل المؤثرة التي تؤثر على مهام ووظائف الموارد البشرية.

- تفعيل شبكات الاتصال والحوار وتفعيل اللقاءات بين الموظفين وتسهيل انسيابية.
- تحديد الأدوار المهنية والتقليل من صراع وغموض الدور وتسهيل التنسيق بين الوظائف.
- تحديد مصادر الضغوط المهنية ومحاولة التقليل منها.
- دراسة أسباب الانفعالات السلبية التي يقوم والآراء والاتجاهات التي تأجج من الصراعات والتنافرات بين العمال.
- إيجاد الأساليب المناسبة التي تستطيع أن تحدد الأسباب الرئيسية للضغوط المهنية من خلال استعمال منهجيات متعددة تسهم في تسليط الضوء على الآليات التي تحدد المعايير الأساسية تحديد أهمية دراسة ضغوط العمل.
- 3. عناصر الضغوط المهنية:** تتكون ضغوط العمل من ثلاث عناصر أساسية وهي عنصر المثير، عنصر الاستجابة وعنصر التفاعل. وقد تتبلور هذه العناصر فيما بينها وتتبادل التأثيرات وسيتم شرح هذه العناصر فيما يلي:
- 1.3. عنصر المثير:** هو عبارة عن مختلف العوامل المرتبطة بالبيئة الخارجية والداخلية للمؤسسة وكذلك العوامل المرتبطة بالموارد البشري والتي تولد شعورا بالضغط.
- 2.3. عنصر الإستجابة:** هو عبارة عن تلك ردود الأفعال النفسية والفسولوجية والسلوكية التي يبدىها المورد البشري أثناء تعرضه لمجموعة من المثيرات
- 3.3. عنصر التفاعل:** هو عبارة عن ذلك التفاعل الذي يحدث بين المثيرات والاستجابات، أي أن الضغط المهني يواجهه الفرد نتاج عن التفاعل المركب ما بين العوامل المرتبطة بالبيئة الخارجية والداخلية للمؤسسة وكذا العوامل المرتبطة بالموارد البشري.
- وهناك من يضيف عنصرين آخرين لضغوط العمل هما عنصر الإدراك وعنصر الفروق الفردية (فاروق عبده فليح، 2005، ص306).
- ويمكن توضيحهما كما يلي:**

4.3- **عنصر الإدراك:** يتمثل الإدراك في استقبال المثيرات وتفسيرها وترجمتها إلى سلوك محدد" فمن خلال عملية الإدراك يستطيع المورد البشري أن يحدد وضعيته اتجاه العمل(عبد الفتاح موسى، 2005، ص 23).

5.3- **عنصر الفروق الفردية:** تتمثل الفروق الفردية في تلك المتغيرات الشخصية التي تؤثر في سلوك الأفراد، كالسن، الجنس، الخبرة المهنية. كما أثبتت بعض الدراسات أن الفروق الفردية تأثير كبير في درجة اختلاف استجابات الموارد البشرية لضغوط العمل وفي التعامل معها والسيطرة عليها(عبد المجيد، 2006، ص65).

كما أن هناك عنصر آخر ويعتبر الآن من بين أهم الموارد التي تمتلكها المؤسسات الاقتصادية وهو الوقت الذي يشكل عنصر ضغط من خلال أداء الوظائف خاصة وإن كانت المؤسسة ذات طابع صناعي بحيث يصبح ذو قيمة فعالة جدا كما يكون كذلك الأداء الوظيفي مرتبط بالوقت فالموارد البشرية التي تكون لها مناصب حساسة أو وظائف إدارية عليا نجدهم تحت ضغط الوقت إضافة إلى ذلك الارتباكات المتكررة والقلق الوظيفي وعدم إتمام المهام في الوقت المحدد، فعناصر الضغوط المهنية قد تختلف من مؤسسة إلى أخرى حسب طبيعة النشاط وحسب طبيعة الهدف ومجموع العمليات التي تقوم بها.(عبد الغني، 2001، ص59).

4. الضغوط النفسية وعلاقات العمل:

أولا لابد من إعطاء تعريف للتنظيم للولوج إلى مناقشة الضغوط النفسية وعلاقات العمل وبحسب تعدد وتنوع الزوايا التي من خلالها يتم إعطاء تفسير سوسيوتنظيمي للضغوط النفسية وعلاقات العمل داخل المؤسسة الجزائرية.

5. **آثار الضغوط على المنظمة:** تعتبر الضغوط المهنية سلاح ذو حدين إما أن تدفع بالمؤسسة إلى تعزيز إنتاجيتها أو تحسين خدماتها وتحقيق ميزتها التنافسية بصفة دائمة ومستمرة فالعديد من المؤسسات لا تعتبر ضغوط العمل على أنها ظاهرة سلبية يجب محاربتها وذلك لآثارها السلبية على المورد البشري والمؤسسة معا ولكن الحقيقة غير ذلك إذ أن لضغوط العمل أثارا إيجابية مرغوبا فيها بحيث تدفع الفرد نحو الإنجاز والتفوق وتكون له حافزا له لتحقيق أهدافه وتحفزه على العمل لا اعتقاد الفرد على أنها أساس وجوده داخل المؤسسة.

كما أن الآثار السلبية هي كذلك لها جانب داخل المؤسسة قد تستهدفه وتعيق من مجوع الوظائف والأنشطة فهناك آثار تعود على المنظمة وهناك آثار على سلوك الفرد وعلى نفسيته وعلى علاقته الاجتماعية ويتم الطرق إليها كالتالي:

(6)-آثار الضغوط على المؤسسة الجزائرية:

1.6 آثار سلوكية: من بين الآثار التي تترتب على شعور المورد البشري بتزايد الضغوط عليه حدوث بعض التغيرات في عاداته المألوفة وأنماط سلوكه المعتادة وعادة ما تكون تلك المتغيرات إلى الأسوأ وذات آثار سلبية ضارة سواء في الأجل القصير أو الأجل الطويل، ومن أهم تلك التغيرات ما يلي: المعاناة من الأرق الإفراط في التدخين، اضطراب الوزن فقدان الشهية، التغير في عادات النوم استخدام الأدوية المهدئة، العدوانية والتخريب، وعدم احترام الأنظمة والقوانين المتبعة في المنظمة(العميان، 2004، ص166).

2.6 آثار نفسية: يؤثر الضغط سلبيا من خلال الحالات النفسية للعاملين، إذ ترتبط مستويات ضغط العمل العالية بالاكتئاب والقلق والتعب المزمن وربما يسبب في ظغوط العمل إدمان العقاقير المختلفة ويؤثر في معدلات الحوادث في بيئة العمل ويكون

3.6 آثار اجتماعية: تؤدي ضغوط العمل إلى الحادة إلى الكثير من الآثار الاجتماعية السالبة منها الشعور بالاغتراب في العمل ويؤدي الفرد العمل بدون رغبة وفي مواقف أخرى دون مستوى الكفاءة أو الفعالية المطلوبة وتجعله يواجه صراعات داخل المؤسسة من جانب زملائه من جهة ومن جانب ومن جانب أسرته من جهة أخرى (حسين طه وحسين سلامة، 2006، ص33).

فضغوط العمل بجميع أبعادها ومؤثراتها تعتبر مدلولاً حقيقياً لتفسير أفعال الموارد البشرية داخل المؤسسة سواء كانت سلبي أو إيجاباً فالقليل من الضغوط محفز للإبداع والعمل ولكن زيادتها تؤدي إلى ضعف الإنتاج وتدهور الخدمات كما تجعله يعيش في توتر غير طبيعي مما قد يجعله يعاني من صراع الدور ويصبح عرضة للأمراض السيكوسوماتية(عبد الرحمان العيسوي، 2000، ص146).

كما نذكر كذلك من بين أهم الضغوط التي تؤثر في المؤسسة وهي كالتالي:

- الصراعات التنظيمية داخل المؤسسة.

- تدهور العلاقات التنظيمية.
- الاستياء من جو العمل وانخفاض الروح المعنوية.
- عدم الرضا الوظيفي.
- ارتفاع معدل الشكاوي والتظلمات.
- عدم الدقة والتسرع في اتخاذ القرارات.
- سوء العلاقات بين أفراد المنظمة.
- سوء الاتصال بسبب غموض الدور وتشويه المعلومات.
- التسرب الوظيفي.

7. مصادر ضغوط العمل في المؤسسة الجزائرية:

1.7. الضغوط الناتجة عن كمية وطبيعة العمل: بحيث تكون المهام الموكلة إلى الموارد البشرية تفوق جهدهم النفسي والعقلي والجسدي وكذا عدم الموائمة مع الوقت أو يقوم بعمل خارج اختصاصاته ولا يحقق التكيف مع العمل الجديد المنسوب إليه.

2.7. الضغوط الناتجة عن صراع الدور: بحيث يحدث ذلك عند شعور الفرد بعدم قدرته على القيام بأكثر من دور نتيجة لتعارض الوقت والمسؤولية مثلا المسؤول على العلاقات الداخلية والخارجية هو المسؤول عن الإعلام الآلي وهذا يكلف طاقة كبير للفرد مما يجعله يتراجع عن أدائه الوظيفي إذا لم يستطع أن يوفق بين ما يمارسه من وظائف والهدف الذي يريد أن يصل إليه.

3.7. الضغوط الناتجة عن الاتصال والتواصل: إن المنظومة الاتصالية بشقيها الرسمية وغير الرسمية تلعب دورا هاما في تفسير علاقات العمل فالنوع الأول ينسق بين مختلف الأنشطة ومختلف الأقسام الإدارية تبعا للهيكل التنظيمي، بينما يبرز النوع الثاني العلاقات الإنسانية فالأساس القائم في شبكات الاتصال وهو المورد البشري الذي يمارس عملية تبادل ونقل جزء من الجوانب العاطفية لديهم فبغض النظر عن نوع الاتصال فإنه يعد الوسيلة الأساسية لإشباع تلك الحاجات

فبمجرد الاتصال بالموارد البشرية ببعضهم البعض يتم التعبير عن حالات الشعور بالرضا التي يتحقق من خلالها علاج المشكلات المرتبطة بالوظائف وأدوار العاملين وتوجيههم في المؤسسة وتقديم المعلومات لعمليات القرارات وتوضيح كافة ما يجري داخل المؤسسات كي يكون المورد البشري على دراية تامة في كل ما يدور في محيط عمله فهو يعتبر عصب العمليات الإدارية كونه يساعد في أداء المهام والوظائف إلا أنه في بعض الأحيان قد لا تكون الوسائل متواجدة أو لا تقوم بدورها أو البرامج التي تحويها غير ملائمة بحيث تصعب العملية الاتصالية أو عدم وصول المعلومات في الوقت المناسب مما أو انعدام مهارات الحوار والاتصال واحتكار المعلومة وعدم انسيابيتها قد تترك المورد البشري يدخل في ضغط نفسي يزيد من توتره في العمل.

4.7. الضغوط الناتجة عن العلاقات مع الزملاء والرؤساء في العمل: قد يعيش الفرد داخل التنظيم صراعات إما مع زملائه أو مشرفه وتنافر في العلاقات وانعدام الثقة بينهم قد تكون أهداف العمل غير متوافقة بحيث يحدث تضارب بينهم وتتجاوز الأمور حدودها وتخرج عن نطاق التنظيم وتتعدى حدودها وزيادة العدوانية والغضب قد تحبط الفرد وتخفف من الروح المعنوية ويصبح مستسلما للضغوطات.

5.7. الضغوط الناتجة عن صنع واتخاذ القرار: قد يرى المورد البشري نفسه مهمشا في جلسات القرار وعدم الأخذ برأيه بحيث يشعر على أنه فرد ثانوي داخل المؤسسة فقد يرى أنهم لا يحترمونه أو لا يطبقون أفكاره أو يتخذون قرارات أساسية ولا يعلمونه بذلك حتى يطبق القرار ويكون غير راضي عن الأوضاع التي تدور داخل التنظيم وهذا ما يزيد من الضغوطات على العناصر الفاعلة داخل التنظيم خاصة وإن كان لهم خبرة في مجال تخصص وظيفي معين.

6.7. الضغوط الناتجة عن بيئة العمل المادية: قد تكون بيئة العمل تلعب دور كبير أثناء الأداء الوظيفي كونها تساعد الموارد البشرية على القيام بالمهام في ظروف سهلة كالإضاءة والتهوية والبرودة بحيث هناك أعمال وأنشطة تتطلب بيئة عمل تناسبها وتوفير كافة الوسائل والأدوات اللازمة لذلك وفي حالة غيابها يصعب على الموظف أداء مهامه تحت ظروف عمل صعبة ويعيق من إتمامها

فالمورد البشري قد يجد في محيط عمله مجالا للرضا أو عدم الرضا كون ذلك المحيط مفروض على تواجد الفرد فيه والتكيف مع ما يشتمله من ضوء ورطوبة وتهوية فإن تم توفير تلك العوامل بما يتلاءم وكل الظروف ويساعد على سرعة التكيف ومن ثم الرضا عن مكان العمل ومحتوياته في حين سيستاء المورد البشري إن لم تراعى ولم تضبط تلك العوامل ويزاد إحباطه.

فالمؤسسة الجزائرية أصبحت تعاني الكثير من الضغوط نظرا لتعدد علاقات العمل وضعف الأنساق الداخلية والخارجية التي تربطها ببيئة المنافسة، وقلة التكوين في رأس المال البشري ونقص الرؤية الإستراتيجية التي تضع المؤسسة في المسار الصحيح.

8. مراحل الضغوط المهنية للعامل: تتشكل الضغوط المهنية من خلال خلفيات متعددة بحيث هناك مراحل عدة لابد أن يمر بها وهي كالتالي:

1.8. مرحلة التعرض للضغوط: وهي مرحلة الإحساس بوجود الخطر وذلك عند تعرض المورد البشري لمثير داخلي وخارجي، حيث أدى هذا المثير إلى ضغوط معينة يترتب عليها بعض المظاهر والتي من خلالها يمكننا معرفة تعرض الفرد للضغوط وأهم هذه المظاهر هي زيادة ضربات القلب والأرق وتوتر الأعصاب وسوء استغلال الوقت

2.8. مرحلة ردة الفعل: (التعامل مع الضغوط)

وتبدأ هذه المرحلة بعد حدوث التغيرات السابقة ويأخذ رد الفعل أحد الاتجاهين إما المواجهة لمحاولة التغلب عليها أو الهروب ومحاولة التخلص منها وبذلك يعود المشرف إلى حالة التوازن وإذا لم ينجح ينتقل للمرحلة الثانية حيث يكون قد أصيب بالضغوط.

3.8. مرحلة المقاومة ومرحلة التكيف: في هذه المرحلة يحاول المورد البشري علاج الآثار التي حدثت ومقاومة أي تطورات إضافية ومحاولة الإنهاء مع ما حدث فعلا، وإذا نجح قد يستقر الأمر ويصبح هناك أمل في الرجوع لحالة التوازن، أما في حالة الفشل ينتقل الفرد للمرحلة التالية.

4.8. مرحلة التعب والإنهاك: يصل الفرد لهذه المرحلة بعد تعرضه لمدة طويلة حيث يصاب بالإجهاد بسبب محاولاته المتكررة للمقاومة والتكيف حيث يمكن أن

يستدل في هذه المرحلة من خلال بعض الآثار أهمها الاستياء من جو العمل وانخفاض معدلات الإنجاز والتفكير في ترك الوظيفة والإصابة بالأمراض النفسية مثل النسيان المتكرر والسلبية والاكتئاب والإصابة بالأمراض العضوية كالقرحة في المعدة وضغط الدم .

فظاهرة الصراع التنظيمي لها وزن ثقيل داخل المؤسسة التي تتمثل في الضغط النفسي كشكل من أشكال الصراع التنظيمي (مصطفى محمود أبو بكر، 2008، ص126).

(9)-**فكرة علاقة العمل من وجهة نظر قانونية:** ظهرت فكرة علاقة العمل في الفقه للمناداة بإحلال أساس التنظيم التشريعي واللائحي لعلاقات العمل على حساب حرية التعاقد والحد من مبدأ سلطان الإرادة وتحقيق أكبر قدر من الحماية للعامل باعتباره الطرف الضعيف في هذه العلاقة وذلك عن طريق توسيع دائرة التشريعات العمالية وشمولها بالتنظيم للعديد من مجالات العمل كما هو الشأن بالنسبة للممارسة في الحق النقابي وحق الإضراب والاستفادة من منافع الضمان الاجتماعي وغيرها من الأحكام الاجتماعية.

ولقد أدى التطور الحديث لتشريعات العمل واتساع مجالات تدخل الدولة في تنظيم العمل إلى شمول نطاق تطبيق هذا القانون لبعض الفئات من العمال مثل عمال الصحفيين وباعة الجرائد والممثلين التجاريين رغم اختلاف طبيعة علاقة عملهم ومن ثم ذهب فقهاء القانون إلى تطوير الأساس التقليدي لقانون العمل الذي يركز على عقد العمل وإحلال مفهوم علاقة إذ لاحظوا أن هذا المفهوم الجديد يرتبط أساسا بالمؤسسة نتج عنه حقوق والتزامات متقابلة تستند للأحكام القانونية والتنظيمية والاتفاقية.

ولهذا فقد صار الأخذ بالمفهوم الجديد لعلاقة العمل أكثر حماية وعدالة من تلك التي يحققها المفهوم التقليدي لعقد العمل كما هو الشأن بالنسبة للحالات العديدة لبطلان العقود، إذ أنه استنادا إلى فكرة علاقة العمل لا يؤدي البطلان إلى زوال الآثار المتولدة عنه، مثل الاستناد إليها في تعويض العامل الذي أنجز عملا لحساب صاحب العمل رغم أن العقد المبرم بينهما باطلا لمخالفته للنصوص القانونية التي تحدد السن الأدنى للعمل. ومن ثم فإن البطلان لا يؤدي إلى إلغاء روابط العمل التي قامت فعلا ما لم يكن العقد معيبا من حيث مخالفته للأداب العامة، وهو ما

قضت به صراحة المادة الخامسة من أمر الشروط لا العامة لعلاقات العمل في القطاع الخاص الملغى بنصها، وعموما فإن فكرة علاقة العمل تقوم حديثا على أساس اجتماعي يتجسد بالضمانات التي تحققها تشريعات العمل والأحكام الإتفاقية، مع إبقاء المفهوم التقليدي لعقد العمل أساسا ومجالا حر للتعاقد، وهو ما تنبأه المشرع الجزائري في مختلف التشريعات المتعاقبة.(البشير هدي، 2006، ص191).

10. بناء العلاقات الاجتماعية:

يقصد ببناء العلاقات الاجتماعية، العلاقات المبنية على الاختيار والتجاذب أو الرفض والتنافر ويختلف بناء العلاقات الاجتماعية من جماعة إلى أخرى ومن تنظيم إلى تنظيم إلى آخر حيث تمثل هذه الاختلافات في نمط العلاقات بين الأفراد حيث نجد مثلا في داخل الجماعة جماعة أصغر يرتبط أفرادها بعضهم البعض الآخر دون أن ترتبط كل جماعة صغيرة بغيرها، وقد نجد في جماعة أخرى أن كل شخص يختار كل شخص آخر، أي أن كل عضو في الجماعة يكون له موضع ومكانة في بناء العلاقات الاجتماعية وقد يكون هناك مواقع مركزية أو طرفية منعزلة.

وقد نجد الجماعة يسود فيها الرفض والتنافر وأخرى يسود فيها الاختيار والتجاذب والثالثة يمتزج فيها النمط الأول والثاني.

فالأخصائي النفسي قد يدرس كيفية تشكيل العلاقات الاجتماعية وما هو الهدف منها وطبيعة العلاقة بالسلطة التنظيمية داخل التنظيم الرسمي والتركيز على حركيتها ومن الفاعلين الأساسيين في تشكيلها هذا من جانب ومن جانب آخر تأثير هذه العلاقة في نفسية الفرد وعلى أدائه الوظيفي فقد تزيد من مستوى الروح المعنوية لديه وتحسن من أدائه وتجعله مقبلا عن العمل في إطار التعاون ويزداد التماسك والتوسيع من هذه العلاقات وتدفع بالسيرورة المؤسساتية بالحسن وتضعها في المسار الوظيفي والاقتصادي الصحيح. كما يأخذ كذلك الظروف الاجتماعية للعمل وهي كل ما يتعلق بالعامل وقدرة اندماجه مع المجموعة التي يعمل معها ونوع الإشراف الذي يضع له والشعور بالاستقرار والمعاملة الإنسانية

11. تدخلات الأخصائي النفسي في دراسة الضغوط النفسية داخل المؤسسة الجزائرية:

للأخصائي النفسي دور كبير داخل المؤسسة الجزائرية بحيث ينظر إلى مختلف الظواهر التي تسري داخل التنظيم والتي لها آثار إما إيجابية أو سلبية بحيث يقوم بالملاحظة واستنتاج الظواهر وتحليلها ومحاولة إيجاد العلاقة بين المؤثرات ودراسة مختلف الأبعاد التي تؤثر في الأداء التنظيمي للموارد البشرية كإدارة الوقت أو التخطيط الوظيفي أو دراسة الضغوط المهنية أو الصراعات التنظيمية وكيفية إدارتها ومحاولة فهم العلاقات الجماعية سواء الرسمية أو الغير الرسمية وعلاقتها بالقيادة وشبكات الاتصال التي تستعملها المؤسسة ونسيج العلاقات بين الموظفين بحيث يقوم الأخصائي النفسي بربط الجانب الأكاديمي بالجانب الميداني للمؤسسات لتفعيل دوره بصفة دائمة ومستمرة. وفهم مصدر الضغوط المهنية سواء الخفية أو الظاهرة ويحاول أن ينسق بين الجهود الإيجابية والتقليل من النظرة السلبية للعمل والدعوة إلى التحلي بالروح العملية وإيضاح جوانب الاتفاق والاختلاف وتوضيح الأهداف والعمل على تنسيق ديناميكية الجماعة وتفعيل أنشطتها ودراسة أسباب الصراع التنظيمي لتفعيل دور المؤسسة في النشاط الاقتصادي والاجتماعي حق التفعيل.

إلا أن الملاحظ داخل الكثير من المؤسسات لا يوجد هذا الأخصائي ولذلك يتساءل بعض الجهات عن عدم تفعيل هذه المؤسسات داخل الوسط الاجتماعي والاقتصادي فهذا يدل على عدم ربط الجانب الأكاديمي بالجانب الاقتصادي وشيوع ثقافة الإتكالية وتداخل المهام فإفلاس بعض المؤسسات لا تعود إلى الجانب الاقتصادي بل تعود إلى الجانب الاجتماعي والنفسي وكيفية إدارة هذه العلاقات والتنسيق بينهما وعدم إيضاح التشابك داخل التنظيم الذي يضيف صفة الغموض على مختلف المهام والأنشطة وبالتالي يصبح المورد البشري معرض لمجموعة من الضغوطات التي قد تزيد من تأزم الأوضاع داخل المؤسسة.

12. طرق معالجة الضغوط المهنية للأخصائي النفسي داخل المؤسسة: إن التقليل من الضغوط النفسية داخل المؤسسة لابد أن هناك وعي وفهم وتطبيق وضرورة توفر الوسائل اللازمة لذلك وإدارة الوقت ومحاولة إيجاد الطرق المناسبة لتحقيق ذلك وهذا لا يكون إلا من خلال معرفة وإدراك الواقع التنظيمي بسطحياته وبعمقه كون هذه الظاهرة ذات أبعاد نفسية واجتماعية ولها أثر كبير على الحركة الوظيفية داخل المؤسسة هذا من جانب ومن جانب آخر لابد تشجيع التناسق

الحاصل وترجمة هذا التناسق إلى ديناميكية إيجابية تزيد من وتيرة الإنتاج أو وتيرة العمل كما يتم استعمال كذلك برامج وتفعيلها وهي كالتالي:

1.12. شبكة العلاقات: وذلك بتشجيع الفرد على الانضمام لجماعات مختلفة وتوثيق الصداقة بينه وبين زملائه وذلك يساهم في توفير المساندة الاجتماعية لهم.

2.12. من جانب الإدارة العليا أو المديرية: وذلك من خلال توفير التغذية الراجعة التي أساس الدعم للموارد البشرية والعمل على انسجام المهام ومحاولة التعرف على المشكلات الوظيفية سواء من الجانب التقني أو من الجانب العلائقي.

- إقامة نشاطات مختلفة مثل الدورات الرياضية أو أنشطة ثقافية أو تكريمات بحيث تبعث في نفسية المورد البشري الاهتمام والفع من الروح المعنوية.

- توضيح الأهداف الأساسية والثانوية لتفادي الدخول في صراعات.

- التحلي بأخلاقيات المهنة والرجوع إلى الجانب الديني لمعرفة قيمة العمل وكيفية التعامل مع الضغوط.

- وضع دراسات إستراتيجية قصيرة ومتوسطة وطويلة المدى وضرورة مراجعة ذلك في كل فترة.

- ضرورة وجود أخصائي اجتماعي داخل المؤسسة لدراسة مختلف الظواهر التنظيمية.

- استعمال الدراسات العلمية والعمل إنشاء علاقات بين الجانب الأكاديمي والجانب المؤسساتي.

فمهام الأخصائي اليوم أصبحت مهمة أساسية في فهم بنية المؤسسة وفي فهم مشاكلها فالمؤسسات التي تهتم بالميزة التنافسية والتي لديها الجودة في رأس مالها البشري نجدها تحتوي على أخصائي يساهم بأساليب متعددة من أجل التخفيف من هذه الضغوط.

- خاتمة:

وفي الأخير نخلص إلى أن دراسة الظواهر التنظيمية من المواضيع المعقدة في علم النفس العمل والتنظيم بسبب تعدد أسباب الظاهرة وتعدد المداخل النظرية التي تفسر تلك الظواهر فهناك من يعتبر التنظيمات أنساقا تعاونية تبحث عن توازنها باستمرار وهناك من اعتبرها أنساقا صراعية في علاقة جدلية مستمرة تبحث دوما

عن التغيير المستمر وترفض الواقع كما هو وهناك من يعتبرها أنساقا تتفاعل إيجابيا مع البيئة الخارجية وهذا التفاعل لا يكون إلا من خلال الضغوط النفسية قد تكون أحيانا بالإيجاب وقد تكون أحيانا بالسلب فالتقليل من الضغوط النفسية السلبية ليس مجرد تصميم البرامج المتنوعة التي تتضمن الأنشطة المتنوعة ويقوم الفرد والجماعة بممارستها من أجل إشباع رغباتهم وحاجاتهم أو حل مشكلاتهم بل تتعدى ذلك كونها تعالج الجانب النفسي والاجتماعي من خلال التدخل المهني الذي يركز على الهوية المهنية للأخصائي الاجتماعي الذي يعمل مع الموارد البشرية والتنظيم ككل من خلال عملية التنسيق ودراسة مصادر الضغوط النفسية له. فالمؤسسات الجزائرية تعني كثيرا من ظاهرة الضغط النفسي السلبى انطلاقا من دراسات مختلفة أجريت داخل المؤسسات بحيث وجدوا أن الموظفين لديهم قلق كبير لكن لا يعرفون كيف يسيررون هذا القلق كما يجهلون كذلك تطبيق الجانب العلمي والإبداعي أثناء تأدية وظائفهم فالقول " إني ذاهب للعمل" ليست كقول " إني ذاهب لكي أعمل" فالمقولة الأولى تعبر عن كلمة كره العمل نتيجة الإحباط والضغوطات النفسية السلبية" أما المقولة الثانية تعبر عن الإرادة وحب العمل وضغط نفسي إيجابي متحمس يضفي طابع القيمة المضافة، إضافة إلى ذلك لابد من توظيف أخصائيين اجتماعيين ونفسانيين داخل المؤسسات لتحقيق التكامل الوظيفي.

قائمة المراجع:

- 1- أشرف محمد عبد الغني(2001)، علم النفس الصناعي، المكتب الجامعي الحديث، الإسكندرية.
- 2- أحمد ماهر(1995)، السلوك التنظيمي، مدخل بناء المهارات، الدار الجامعية للطباعة والنشر، مصر.
- 3- أنور السلطان ومحمد السعيد(2003)، السلوك التنظيمي، دار الجامعة، الإسكندرية.
- 4- محمود العميان(2005)، السلوك التنظيمي في منظمات الأعمال، دار وائل، عمان.
- 5- حسين حريم(2009)، السلوك التنظيمي، دار الحامد للنشر، عمان، الأردن.

- 6- خضير كاظم حمود الفريحات وآخرون(2009)، السلوك التنظيمي مفاهيم معاصرة، إثراء للنشر والتوزيع، عمان، الأردن.
- 7- مصطفى محمود أبو بكر(2008)، إدارة الموارد البشرية، الدار الجامعية، الإسكندرية.
- 8- حسن طه، حسن سلامة(2006)، إستراتيجيات إدارة الضغوط التربوية والنفسية، دار الفكر للنشر والتوزيع، عمان، الأردن.
- 9- بشير هدي(2006)، الوجيز في شرح قانون العمل علاقات العمل الفردية والجماعية، دار الريحانة للكتاب، القبة، الجزائر.
- 11- فاروق عبد الفتاح موسى(2005)، دليل مقياس الرضا عن المهنة للمعلمين كلية التربية جامعة الزقازيق.
- 12- محمد عبد الرحمان العيسوي(2000)، الاضطرابات النفسجسمية- دار الراتب الجامعية، الطبعة الأولى، بيروت، لبنان.
13. فاروق مداس(2002-2003)، تنظيم علاقات العمل بين الفئات السوسيو مهنية دراسة ميدانية للمؤسسة الإستشفائية المختصة بالدويرة، الجزائر. رسالة مقدمة لنيل شهادة الماجستير، تنظيم و عمل، الجزائر، كلية العلوم الإجتماعية، قسم علم الاجتماع.