

الدكتورة: نصير فنوش-جامعة محمد خيضر بسكرة

الأستاذ: شفيق ساعد-جامعة محمد خيضر بسكرة

عنوان المداخلة: مستويات ومصادر الضغوط المهنية لدى فئة العمال

1. تمهيد:

إن العمل في الوقت الحاضر يقتطع الجزء الأكبر من وقت الإنسان، وعندما يعيش الموظف تحت ضغوط العمل بشكل مستمر، فإننا بذلك نخسر كثيرا من عطائه لأن الشعور بالضغط عنده يقلل من قدراته على التركيز ويشتت جهده فتقل إنتاجيته ويزيده توترا فتتهتز علاقاته المهنية والاجتماعية، هذا إضافة إلى ما يتسبب له من آثار صحية جسدية ونفسية، فالإدارات مطالبة بأن تولي هذا الأمر اهتماما خاصا لكي تحافظ على موظفيها سالمين معافين من كل الضغوط التي يواجهونها كونهم الأداة الفاعلة لتحقيق أهدافها فلا بد لها أن تحرص على توفير أجواء العمل المناسبة ليتمكنوا من أداء واجباتهم بكل همة ونشاط حيث تختلف مستويات ضغوط العمل من مهنة لأخرى بحسب المكانة الوظيفية التي تشغلها تلك المهنة، والفئة التي تصنف عليها، والأنشطة الوظيفية التي تميزها، والمواصفات المطلوبة لتنفيذها، والمكانة الحيوية التي يصنف عليها الأفراد الذين يعملون فيها وغيرها من العوامل المرتبطة بطبيعة الوظائف

2. تعريف الضغط لغة :

بالرجوع إلى كتاب المختار من صحاح اللغة لمحمد محي الدين عبد الحميد و محمد عبد اللطيف 1934، ص302، (1) للتعرف على اشتقاق كلمة (ضغط) فكانت كما يأتي:

ضَغَطَهُ (بالفتح) معناه اللغوي زحمة إلى حائط أو نحوه

الضُغْطَةُ (بالضم) معناه اللغوي الشدة والمشقة، ويقال اللهم ارفع عنا هذه الضُغْطَةَ وهي الضيق والقهر والاضطرار ، وهي الزحمة والشدة والمجاهدة بين المدين والدائن

الضاغِطُ: معناه اللغوي كالرقيب والأمين ويقال أرسله ضاغطا على فلان سمي بذلك لتضيقة على العامل ومنه حديث معاذ بن جبل ((كَانَ عَلَيَّ ضَاغِطٌ ُ))

الضَغِيطُ: معناه اللغوي نقال للرجل ضعيف الرأي

3. تعريف الضغط اصطلاحاً :

تُرْجَع كلمة ضغط (STRESS) إلى الكلمة اللاتينية (STRINGER) والتي تعني السحب بشدة وقد استخدمت كلمة الضغوط في القرن الثامن عشر لتعني "أكراها وقسرا"، و جهد قوي و إجهاد و توتر لدى الفرد أو لأعضاء الجسم أو قواه العقلية.

أما مفهوم ضغط العمل بوصفه مصطلحاً فقد نشأ في المؤسسات والمنظمات التي تعتمد في تحقيق أهدافها بصورة رئيسية على العنصر البشري، حيث يفترض من هذه العناصر أن تقوم بواجباتها المهنية بأسلوب يتسم بالفاعلية لتقديم الخدمات المنتظرة منها على أكمل وجه، ولكن على الرغم من الرغبة الصادقة التي قد تكون لدى أولئك المهنيين ومؤسساتهم في تذليل العقبات التي تقف في طريق تقديم الخدمات المطلوبة إلا أن هناك معوقات في بيئة العمل تحول دون قيامهم بدورهم بصورة كاملة، وهذا ما يطلق عليه ضغوط العمل

وهي بشكل عام المتغيرات التي تحيط بالعاملين وتسبب لهم شعوراً بالتوتر، وتكمن خطورة هذا الشعور في نتائجه السلبية التي تتمثل في حالات مختلفة منها القيام بالواجبات بصورة آلية تفتقر إلى الاندماج الوجداني؛ والتشاؤم؛ وقلة الدافعية؛ وفقدان القدرة على الابتكار(عسكر، عبد الله:1988،ص65). (2)

ويعرفه الزهراني، 1991 ص 42 (3) بأنه (كل ما له تأثير مادي أو معنوي وبأخذ أشكالاً مؤثرة على سلوك متخذ القرار ويعيق توازنه النفسي والعاطفي ويؤدي إلى إحداث توتر عصبي أو قلق نفسي يجعله غير قادر على اتخاذ القرار بشكل جيد أو القيام بالسلوك الرشيد تجاه المواقف الإدارية أو التنفيذية)

ويعتبره الهنداوي : 1994، ص 91 (4) (هو تجربة ذاتية تُحدث لدى الفرد محل هذا الضغط اختلالاً نفسياً كالتوتر أو القلق أو الإحباط، أو اختلالاً عضوياً كسرعة ضربات القلب أو ارتفاع ضغط الدم. ويحدث هذا الضغط نتيجة لعوامل قد يكون مصدرها البيئة الخارجية أو المنظمة أو الفرد نفسه، وتختلف المواقف المسببة لضغوط العمل باختلاف مواقع الأفراد وطبيعة عملهم)

أما فوزي فائق: 1996 ، ص 136(5) فيرى أنها كلمة تدل على مجموعة المواقف أو الحالات التي يتعرض لها الفرد في مجال عمله، والتي تؤدي إلى تغيرات جسمية ونفسية نتيجة لردود فعلية لمواجهةها، وقد تكون هذه المواقف على درجة كبيرة من التهديد فتسبب الإرهاق والتعب والقلق من حيث التأثير فتولد شيئاً من الانزعاج

أما هيجان: 1998 ، ص 37 (6) فيؤيد مفهوم ضغوط العمل لدى هنداوي ويعتبر (تجربة ذاتية لدى الفرد تحدث نتيجة لعوامل في الفرد نفسية أو من البيئة التي يعمل فيها)

ويعتبره المشعان 2000 ، ص 72 (7) بأنه مجموعة التغيرات البيئية المكثفة التي يمكن الاستجابة غير التوافقية لها وتراكمها مع العوامل العضوية والنفسية التي تشكل مجتمعاً ضاغطاً على الفرد ينتهي بعجزه عن الوفاء بالتغيرات البيئية والاجتماعية)

وعموماً فمصطلح الضغوط يستخدم للدلالة على نطاق واسع من حالات الإنسان الناشئة كرد فعل لتأثيرات مختلفة القوة، وتحدث الضغوط نتيجة العوامل الخارجية، مثل كثرة المعلومات التي تؤدي إلى إجهاد انفعالي، وتظهر الضغوط نتيجة التهديد والخطر، وتؤدي الضغوط إلى تغيرات في العمليات العقلية وتحولات انفعالية، وبنية دافعية متحولة للنشاط وسلوك لفظي وحركي.

4. أنواع الضغوط:

تشكل الضغوط النفسية الأساس الرئيسي الذي تبنى عليه بقية الضغوط الأخرى، وهو يعد العامل المشترك في جميع أنواع الضغوط الأخرى مثل: الضغوط الاجتماعية، ضغوط العمل (المهنية)، الضغوط الاقتصادية، الضغوط الأسرية، الضغوط الدراسية، الضغوط العاطفية. إن القاسم المشترك الذي يجمع كل الضغوط هو الجانب النفسي، ففي الضغوط الناجمة عن إرهاق العمل ومتاعبه في الصناعة، أولى نتائجها الجانب النفسية المتمثلة في حالات التعب والملل اللذين يؤديان إلى القلق النفسي حسب شدة أو ضعف الضغط الواقع على الفرد.. وآثار تلك النتائج على التكيف في العمل والإنتاج، فإذا ما تأصل هذا الإحساس لدى العامل في عمله فسوف تكون النتائج التأثير على كمية الإنتاج، أو نوعيته، أو ساعات العمل، مما يؤدي إلى تدهور صحة العامل الجسدية والنفسية، ومن أولى تلك الأعراض، هي زيادة الإصابات في العمل والحوادث، وربما تكون قاتلة فضلاً عن زيادة الغياب أو التأخر عن العمل، وربما يصل إلى الانقطاع عنه وتركه نهائياً. أما الضغوط الاقتصادية، فلها الدور الأعظم في تشتيت جهد العامل وضعف قدرته على التركيز والتفكير وخاصة حينما تعصف به الأزمات المالية أو الخسارة أو فقدان العمل بشكل نهائي، إذا ما كان مصدر رزقه، فينعكس ذلك على حالته النفسية، وينجم عن ذلك عدم قدرته على مسايرة متطلبات الحياة، إن الضغوط الأسرية تشكل بعواملها التربوية ضغطاً شديداً على رب الأسرة وأثراً على التنشئة الأسرية، وتشكل الصعوبات الدراسية على طالب المدرسة في مختلف المراحل الدراسية ضغطاً شديداً في حالة عدم استجابته للوائح المدرسة أو المعهد أو الكلية، فهو مطالب بأن يحقق النجاح في الدراسة لإرضاء طموحه الشخصي الذاتي أولاً، ورد الجميل لأسرته التي خصصت من دخلها المادي كنفقات الدراسة ثانياً فضلاً عن المؤسسة التعليمية التي صرفت الأموال المتمثلة في مستلزمات الدراسة كتوفير المدرسين المتخصصين والاحتياجات المادية العلمية في العملية التعليمية.. أما الضغوط العاطفية بكل نواحيها، النفسية، الانفعالية، فإنها تمثل لبني البشر واحدة من مستلزمات وجوده الإنساني. فالعاطفة لدى الإنسان غريزة اختصها الله عند البشر دون باقي المخلوقات. فعندما يعاق الإنسان في طلب الزواج والاستقرار العائلي بسبب الحاجة الاقتصادية أو عدم الاتفاق مع شريك الحياة وتتعرثر جهوده في الاستقرار الزوجي، يشكل ذلك ضغطاً عاطفياً، تكون نتائجه نفسية، مما يجعله يرتبك في حياته اليومية وتعامله وفي عمله أيضاً. فوزي فائق: 1996 ، ص138 ، مرجع سابق (8)

5. الضغوط المهنية والأمراض النفسية:

إذا كانت نشأة الأمراض النفسية في مراحل الطفولة أو احتمالات امتدادها إلى المراحل العمرية اللاحقة، وإذا ما كان هناك خلل أو اضطراب في الجهاز النفسي بسبب عدم القدرة على التكيف أو حالة من الوهن أو زيادة غير اعتيادية في الوسواس، أو زيادة في القلق أو اضطرابات هستيرية تعترى الإنسان، فإن الضغوط تزيد من وطأة تلك الأعراض المرضية وتساعد إلى حد كبير في حدوث خلل على التوازن النفسي، فيقع الإنسان صريع المرض بفعل شدة الضغوط، ووجود حالة من التهيؤ النفسي الداخلي للمرض، فالعلاقة إذن تبادلية بين الضغوط والأمراض النفسية. خاصة إذا ما عرفنا أن الضغوط الداخلية هي: التهيؤ النفسي (الاستعداد) (لقبول المرض - ضعف المقاومة الداخلية. أما الضغوط الخارجية فهي: صعوبات في التعامل مع المحيط الاجتماعي، وعدم القدرة على مواجهة المشكلات وتحمل الصدمات مثل الخسائر المادية، أو موت شخص عزيز.. الخ، وهذه الضغوطات بدورها تسبب بعض الإعياء ثم الإجهاد العصبي والتعب الشديد الذي يصل أحياناً إلى حد الموت، فضلاً عن احتمالات الإصابة ببعض الأمراض العضوية ذات المنشأ النفسي، مثل التغيرات الكيميائية

والحيوية في الدم، ارتفاع ضغط الدم، مرض السكري، والقرح الدامية، وغيرها. إن التعرض للمواقف الصعبة التي ربما تستمر زمناً ليس قليلاً لا يسبب القلق المزمن فحسب، بل يحدث تغييراً في معدلات المرض وقد يؤدي إلى الوفاة في بعض الأحيان. هذا وتعمل الأنواع المختلفة للضغوط بظهور بعض الاضطرابات السلوكية وخاصة إذا كانت الضغوط شديدة، أما إذا كانت الضغوط خفيفة، فإن الأفراد من ذوي الاستعداد المرضي أو من الذين نشئوا في ظروف صعبة فإنهم سيعانون طويلاً من بعض الاضطرابات وحالات من التوتر والضيق الهنواوي، وفيه أحمد ، 1994 ، ص96 مرجع سابق (9)

6. الضغوط المهنية:

شكلت حوادث وإصابات العمل أولى الدراسات التي اهتمت بالعامل ومعرفة أسبابها، وقد ظهر أن الضغوط النفسية الناجمة من ضغوط العمل أدت في معظمها إلى الإصابات والحوادث في مجال الصناعة، فضلاً عن الظروف الفيزيائية مثل الإضاءة، قلة التهوية، زيادة الضوضاء كثرة الدخان في مكان العمل.. الخ) زادت في نسب الضغوط على العامل. إن الظروف الداخلية لدى العامل هي السبب الفعال في التعرض للإصابة بالإضافة إلى الظروف الخارجية في العمل (علاقات العمل، أجور العمل، وسائل نقل العمال.. الخ) والظروف الفيزيائية، كل تلك مجتمعة تسبب ضغوطاً عالية تعيق إنتاجية العامل وتؤدي إلى بعض الحوادث والإصابات في مجال العمل ، وربما يقود بعضها إلى أمراض وإصابات جسدية ونفسية. لقد أثبتت بعض الدراسات العلمية أن تزويد مكاتب الموظفين وصالات العمل بالمصانع بأجهزة تكييف الهواء قد قلل من نسبة الإصابة عند الموظفين والعمال. كذلك أكدت التجارب أن زيادة الضوضاء تؤدي إلى الإضرار براحة الأفراد مما يدفعهم إلى الملل والضجر وعدم القدرة على التركيز ويؤدي ذلك إلى خفض إنتاجهم، وقد يتسبب عن الضوضاء في بعض الحالات صمم وإجهاد نفسي أو اضطراب عصبي نتيجة للتوتر الذي تسببه الضوضاء مذكور، فوزي شعبان ، 2002 ص 77 (10)

لم يشكل العمل إلى وقت قريب أية مشكلة على العامل إلا بعد أن تعقدت قدرة المصانع على التشغيل واتسعت وترامت على مساحات واسعة، وأصبح التوتر والإجهاد مرادفاً لعمل المصانع الواسعة، وظهرت أعراض مرضية مختلفة اختصت في شريحة معينة من المجتمع وهي العمال وسميت هذه الأمراض بالأمراض المهنية، وقد نتجت عنها زيادة ساعات العمل ومطالبة إدارات المصانع بزيادة الإنتاج وتحسين نوعيته، كل ذلك على حساب صحة العامل مما أدى إلى ظهور حالات الضغوط المختلفة الناتجة عن عدم قدرة التحمل لمتطلبات العمل مما جعل المتخصصين في مجال الصحة العامة والنفسية يتجهون لدراساتها في المصانع الكبرى، ومعرفة العبء الزائد على الفرد وتقديره كمياً. لقد أدت هذه الحركة إلى المطالبة بتحسين ظروف العمل، وتخفيض شدة الضغوط الناجمة عن العمل ودفع التعويضات العالية للعمال المصابين بحوادث العمل أو المعرضين للإجهاد بسبب ضغوط العمل. (ستورا: (1997 ص 41 (11)

وهكذا تشكل الضغوط بأنواعها إجهاداً على الإنسان في عمله، ولكن تبقى الفكرة الدينية القائلة بأن العمل واجب مقدس، وهي فكرة شائعة اليوم في معظم المجتمعات وقد أثبتت معظم الدراسات أن الإنسان بلا عمل يتعرض أيضاً للضغوط وهي الناجمة عن البطالة. أما الضغوط الناجمة عن العمل، فهي الإرهاق بفعل ساعات العمل الطويلة، ونوعيته وأوقاته المختلفة .

وفي كلتا الحالتين يؤدي الضغط إلى ارتفاع مستوى الهرمونات المرتبطة بالتوتر، فتكون هناك شكاوى من حالات مرضية كثيرة.

7. أهمية دراسة الضغوط المهنية:

إن ضغوط العمل سمة من سمات العصر الحديث، حيث يطلق عليها بعض الباحثين (القائل الصامت) (العتيبي، آدم غازي ، 1998 ص112). (12)) وأصبحت العديد من المنظمات والمؤسسات في الوقت الراهن على اختلاف أنشطتها تعاني من ازدياد ضغوط العمل وانتشارها بشكل واسع بين العاملين فيها، وثبت أن استمرارها يترك آثاراً سلبية على صحتهم البدنية والنفسية ومن ثم على أدائهم الوظيفي (فوزي فائق: 1996، 140) ، مرجع سابق13

والجدير بالذكر أن ضغوط العمل لا تعد خلافاً في الأسلوب الذي تدار به المؤسسة أو في طريقة تنظيم العمل وأدائه بها، لأنها عنصر لازم ينشأ مع أي تنظيم إداري، حيث يصعب أن توجد مؤسسة لا يشعر العاملون فيها بمستويات مختلفة ومتنوعة من ضغوط العمل، مهما وضعت من خطط وبذل من جهد في أساليب إعدادها وتنفيذها (الهنداوي:1994 ص125). (14)

حددت (جودة، إيمان واليافي، رندة ، 2002 ص87)، (15)

إن أهمية دراسة ضغوط العمل تعود إلى أمرين هما:

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.

ما تسببه الآثار السلبية لضغط العمل من شعور بالتوتر والإجهاد المتصلين بالأمراض الجسمية والنفسية والعقلية التي تؤثر على الإنجاز والإنتاج والابتقان وهذا ما يؤدي في النهاية إلى ضرورة دراسة ضغوط العمل والوسائل الممكنة للحد من ذلك التوتر والإجهاد خاصة أنه بدأ الاعتراف في الآونة الأخيرة بشكل رسمي بتأثير ضغوط العمل العضوية والنفسية على صحة العامل.

والجدير بالذكر أن الآثار السلبية لضغوط العمل لا تمس الموظف فقط في حد ذاته وإنما تمتد لتمثل تحدياً للمؤسسات التي يعمل بها أيضاً وتعيق مسيرتها الوظيفية الحالية والمستقبلية عن العمل والتطوير.

فضغوط العاملين ينبغي أن ينظر إليها بصفتها علماً يحاول تطوير أسسه النظرية وتقوية الأبحاث التطبيقية حوله كروية شاملة وبعيدة لتطوير أداء مؤسسات المعلومات بشكل عام بزيادة كفاءة العاملين فيها، لا سيما 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 الذي تنفذ أهدافها من خلاله .

أن الاهتمام بضغط العمل يهدف إلى تحسين الأداء في أي مؤسسة المهتمة بهذا الأمر تجد نفسها مضطرة إلى إعادة النظر في تقويم أداء عاملها وفاعلية إنجازهم، ومعنى ذلك أنها تقوم بعملية مراجعة تحليلية شاملة لنظامها.

والجدير بالذكر أنه رغم الاهتمام المتزايد بالآثار السلبية للضغط، إلا أن جميع نتائجها ليست بالضرورة سلبية أو ضارة، فقد تدفع الفرد نحو الإنجاز والتفوق وتكون حافزاً له لتحقيق أهدافه (KELLY:1994,p26). (16) وتحفزه للعمل، لاعتقاد الفرد أنها أساس وجوده. إلا أن دراسة ضغوط العمل في أي مؤسسة بكل الأحوال لها فوائد عديدة بوصفها مؤشراً حقيقياً لتفسير سلوك العاملين سواء كان سلباً أو إيجاباً، لتقديم التوصيات اللازمة لتقليل النواحي السلبية في سلوك العاملين وأدائهم الوظيفي، وتنمية وتطوير النواحي الإيجابية التي تنتج من مستوى محدد مفيد من الضغط على السلوك الشخصي للعاملين وعلى مستوى العمل.

8. مصادر الضغوط :

إن مصادر الضغوط في حياة الفرد متعددة ويمكن تصنيفها إلى مصادر داخلية وأخرى خارجية. فالمصادر الداخلية تتمثل في ذاتية الفرد أو التكوين النفسي له مثل نمط الشخصية القيم والعادات، الدوافع والاتجاهات، كما قد ترجع إلى طريقة إدراكه للظروف من حوله فالشخصية ككيان منطو على سمات وراثية وأخرى مكتسبة تشكل في مجموعها الإطار المرجعي الذي يؤثر في سلوك الفرد في المواقف المختلفة.

والمصادر الخارجية تتمثل في الضغوط الأسرية مثل العبء الأسري الزائد، وعدم التوافق النفسي بين الزوجين، ومشاكل الأطفال، وغيرها كما تتمثل في الضغوط البيئية التي تتسبب في إحداث القلق والتوتر والاكتئاب وتؤدي إلى مزيد من الضغوط مثل: الأخبار الحزينة والسيئة والكوارث، ومن المصادر الخارجية ضغوط العمل التي تختلف باختلاف المهن. فالوظائف الإدارية القيادية تعاني من مستوى عالٍ من الضغط بسبب ضغط الوقت، والصعوبات في تحقيق معايير الجودة. مذكور، فوزي شعبان ، 2002 ، ص 81، مرجع سابق (17)

9. أسباب ضغوط العمل:

يُرجع الكثير من الباحثين ضغوط العمل إلى عدة أسباب منها:

. عدم تناسب عدد ساعات العمل مع طاقة الموظف و ظروفه

. عدم تناسب كمية العمل أو نوعيته و قدرات الموظف.

. عدم تناسب كمية العمل و عدد الموظفين.

. عدم تعاون الموظفين فيما بينهم.

. ضغط رب العمل على الموظف و سوء العلاقة بينه وبين الإدارة.

. عدم توفير الوسائل و التسهيلات التي تنهي العمل بمجهود و وقت اقل.

. عدم رضا الموظف عن وضعه الوظيفي.

. عدم تحديد مسئوليات الموظف.

. تداخل الاختصاصات والمسئوليات.

. عدم مرونة المسؤولين.

. نقص الكفاءة والخبرة.

مشاكل أخرى خارج العمل مثل المشاكل الزوجية أو الاجتماعية وما شابه.

ويرى الأستاذ (محمود عيسى) في مقالته (الطرق المثلى للتعامل مع ضغوط العمل) المنشورة على موقع www.islamtoday.com إن أسباب ضغوط العمل يمكن تحديدها بالنقاط الآتية:.

1. عدم توافر المهارات الفنية المطلوبة في الموظف، والتي تؤهله إلى اكتساب ثقة رؤسائه في عمله.

2. عدم استطاعة الموظف التكيف مع بيئة عمله، أو محيطه الاجتماعي داخل الشركة أو المؤسسة أو المنظمة التي يعمل بها، نتيجة افتقاده فن التعامل مع الآخرين.

3. انتهاج الموظف سياسة التسويف وجعلها أساس حياته العملية، فهو دائم التأخير في إنجاز أعماله حتى تتراكم أمامه وتشق عليه، ويجد نفسه في موقف العجز عن أداء هذه الأعمال، وما يستتبع ذلك من ضغوط نفسيه هائلة، قد تحبطه وتتسبب له في فقدان عمله.

4. قد يشعر الموظف بأن المركز الوظيفي الذي يشغله، أو العمل الذي يقوم به داخل المنظمة لا يرقى إلى مستوى طموحه العملي، وأنه يستحق مركزاً وظيفياً أعلى داخل المنظمة.

5. قد لا يمتلك الموظف ثقافة التخطيط السليم - وهي ثقافة تُكتسب بالعلم والجد واليقظة وعدم الخمول والتكاسل - لأموره العملية داخل المنظمة، مما يشعره بأنه فوضوي، وغير مرتب في أعماله، ومن ثم يفقده ثقة رؤسائه، وهذا يسبب له ضغوط عمل مستمرة.

6. قد يتعرض الموظف إلى ضغوط حياتية خارج المنظمة، ولكنه ينقلها معه إلى داخل المنظمة، مما ينعكس على أدائه في عمله، ومن ثم تكسبه ضغوط عمل داخلية جديدة ستورا، جان بنجامان (1997) ص42، مرجع سابق (18)

10. أعراض ضغوط العمل:

التوتر والعصبية

القلق الدائم

عدم المقدرة على الاسترخاء

الإسراف في تعاطي الكحول والمخدرات والمسكنات

عدم المقدرة على النوم (الأرق)

اتجاه سلبي نحو التعاون مع الغير

الشعور بعدم القدرة على التكيف

صعوبات في الجهاز الهضمي

ارتفاع ضغط الدم

الحزن والكآبة

صعوبة التركيز في العمل وعدم التوازن الانفعالي

الميل للإصابة والوقوع في حوادث صناعية

الشعور بالخوف والصعوبة في التحدث والتعبير والصداع

آلام القولون والمعدة

فقدان الشهية والعرق بغزارة (هاشم، 2003 ص17 (19)

11 . المظاهر النفسية لضغوط العمل :

1- الغضب :هو التهيج أو السخط المصحوب بالعوانية أو الخصومة الحادة ، وهو حالة نفسية تتولد لدينا عند إحساسنا بأن شيئا ما قد حدث أو شخصا قد أقدم على عمل ما يسيء

إلينا قولاً أو فعلاً

2- القلق :هو حالة الانفعال التي تبقى ايجابية ومنتجة ما دامت معقولة ن وتصبح سلبية إذا زادت بدرجة شديدة . وهو الشعور بعدم الطمأنينة نتيجة عدم وجود حقائق مؤكدة لدينا إيجاباً أو سلباً ويمكن القول بأنه الخوف من النتائج التي

يصعب التكهن بها إلى حد معقول

3- الأرق :هو شعور مرتبط بتوقع خسارة ما حقيقية أو الخوف من شر أو خطر مرتقب و عدم القدرة على النوم السليم يصاحبه انخفاض في درجة حرارة الجسم ، وينتج الأرق كإفراز مباشر لحالة القلق .

4- الإحباط :هو إحساس بالتذمر والرفض والملل ولا يصاحبه أي سرور ناتج عن التعامل مع

الأشخاص أو الأشياء ، وهو الشعور بالعجز التام عن القيام برد فعل يؤدي إلى نتيجة ما

5- فقدان الثقة بالنفس:هو الإحساس بعدم القدرة على وعدم الكفاءة واحتياج الفرد دائما لمن يسانده ويعززه في قراراته.

وتظهر غالباً في شكل عدم القدرة على اتخاذ القرارات ثم سرعة تغييرها بعد اتخاذها . فوزي فائق: 1996، ص121 , مرجع سابق (20)

12 . نتائج ضغوط العمل:

. انخفاض في مستوى الإنتاج .

. ظاهرة الغياب أو التأخير أو التهرب من قبل العاملين .

. الإصابة بالتعب و الملل و الإعياء أو المرض .

. انخفاض في مستوى التركيز لدى الموظف مما يؤدي إلى كثرة الأخطاء .

. التخبط في القرارات والفوضى داخل المنشأة .

. زيادة الأعباء والتكاليف المالية .

. النزاعات الشخصية والجماعية في بيئة العمل، سواء النزاعات بين الموظفين أو المشرفين والمديرين .

. كثرة الاستقالات وطلب الانتقال إلى أماكن أخرى من قبل العاملين والمشرفين .

. ارتفاع معدل الشكاوى وتدني الروح المعنوية والرضا الوظيفي بين العاملين . (العتيبي:1997). ص114 مرجع سابق (21)

13 . مستويات الضغوط:

المستوى الأمثل للضغوط :

يعتبر بعض العلماء أن الفرد الذي يتميز بمستوى توافق شخصي مرتفع يكون لديه القدرة على مواجهة الضغط العادي بل وقد يتمتع به، وبذلك فهو يؤكد نوع الضغوط الإيجابية أو الضغوط المفيدة . وهذا النوع من الضغوط يعطي إحساساً بالقدرة على إنجاز الأعمال السريعة والحاسمة فهي بمثابة حوافز إيجابية لما لها من تأثير نفسي إيجابي عند شعور الشخص بالإنجاز، وما يجلبه ذلك من شعور بالسعادة والغبطة والسرور، وبالتالي فهي ليست لها أضرار على صحة الفرد، بل إن كمية من الضغط يعتبر مطلباً وشرطاً أساسياً للإنجاز .

المستوى المرتفع أو المنخفض من الضغط:

وهو ذو انعكاسات سلبية على صحة الفرد النفسية والبدنية، وتنتج عن العوامل والظروف الخارجية، والشعور بعدم الراحة والاستقرار، مما يؤدي إلى الاضطراب، ويدل ذلك على عدم القدرة على التكيف مع الظروف والعوامل (P14). Lussier, 1999

(22)

10. أسباب ونتائج ضغوط العمل :

اختلف الكتاب والباحثون حول أسباب ضغوط العمل التي لها تأثير على الفرد، وذلك بسبب اختلاف المداخل النظرية لدراسة الضغوط والاتجاهات المتبعة في تحديد مفهومها، إذ لا يمكن لدراسة أن تحوي جميع مصادر ضغوط العمل ويمكن تطبيقها على جميع الوظائف والمهن وذلك لوجود اختلاف في تأثير تلك المصادر تبعا لتباين التنظيمات والوظائف والمهن التي تحدث فيها تلك الضغوط وما للفروق الفردية من تأثير في ذلك . فهناك الضغوط المرتبطة بالمهنة أو الوظيفة ، وهناك الضغوط المرتبطة بالفرد ذاته ، وهناك الضغوط الخارجية. (هاشم، 2003) (ص23).

وعلى اعتبار أن مجال البحث متعلق بالضغوط التنظيمية - كما سبقت الإشارة إلى ذلك - فقد تم اعتماد العوامل المسببة للضغوط التي تم قياسها في دراسات سابقة في مجال مهنة المراجعة لدى كل من : (Hooks and Cheramy.,1988) (24)، (Collins,1993) (25) وباستثناء الضغوط المرتبطة بالوقت التي تم تناولها في دراسة سابقة (السعد ومفتي، ص36، 2001) (26)

(فقد تم التركيز على سبع مسببات لضغوط العمل وهي :

أ - غموض الدور :

يعد غموض الدور مصدراً من مصادر ضغوط العمل الرئيسية ومن أكثر مسبباتها للوظائف والمهن المختلفة؛ فقد أوضحت إحدى الدراسات أن غموض الدور الناتج عن عدم كفاية المعلومات المتعلقة بالوظيفة يمثل مصدراً لضغوط العمل بالنسبة لثلث العاملين من عينة الدراسة (الهنداوي، ص44، 1994) مرجع سابق (27).

ويرى البعض أن غموض الدور يحدث عندما لا تتوفر معلومات ملائمة عن الدور المطلوب من الفرد القيام به أو طريقة أداء هذا الدور أو عند التعارض بين هذه المعلومات (Brief. et al., 1981) . (28)

أما بالنسبة لنتائج غموض الدور فقد أشار (عسكر ، ، 1988 ص56) مرجع سابق (29) إلى أن غموض الدور يؤدي إلى زيادة التوتر والشعور بعدم الجدوى والأهمية وانخفاض الدافعية والرضا والثقة في النفس .

ب - صراع الدور :

يحدث صراع الدور عندما تكون مطالب العمل متناقضة، أو عندما تتناقض القناعات الشخصية للفرد مع مطالب العمل الذي يقوم به، أو عند شعور الفرد بالالتزام تجاه جهات مختلفة ومتباينة (الأحمدي، 2002). ص96 (30)

ويرى (هيجان ، 1998) ص78 مرجع سابق (31) أن صراع الدور يحدث عندما تتعارض مطالب العمل التي يجب على الفرد القيام بها وفقاً لتعليمات وتوجيهات المنظمة، وبعض المواقف أو المطالب الأخرى داخل المنظمة والتي تختلف عن عمله الأساس أو تتعارض مع قناعاته الشخصية.

ج - أعباء العمل :

يعتبر عبء العمل الزائد سببا أساسيا من أسباب ضغوط العمل التي حازت على اهتمام كبير من قبل الباحثين والمتخصصين في هذا المجال، وذلك لما يترتب على عبء العمل من تدنٍ في الأداء واعتلالٍ في صحة الفرد .

ويقصد بزيادة كم أعباء العمل : كثرة الأعمال والواجبات والمهام المطلوب من الفرد القيام بها في وقت محدد أو عدم تناسب إمكانات الفرد العلمية والمهنية للقيام بهذه الواجبات (الشقيرات وآخرون، 2003)ص32 (32)

د - نوعية العمل :

يحدث عبء العمل النوعي عندما يفتقر الفرد إلى المؤهلات العلمية والمهنية والفنية اللازمة لأداء العمل المطلوب منه، وبمعنى آخر عندما يشعر الفرد أن المهارات المطلوبة لأداء مهمته أكبر من قدرات . ويرى (هيجان , 1998) ص 76 مرجع سابق (33) أن من أهم العوامل التي تُسهم في مشكلة ضغوط العمل وزيادة حدتها هو تعقد العمل نفسه، إذ قد يكون العمل معقدًا بدرجة كبيرة ، ويتطلب درجةً عاليةً من المهارات لأدائه قد لا تتوفر لدى الفرد مما يجعله تحت تأثير هذه الضغوط .

ها - فرص الترفي :

يعتبر التطور الوظيفي أمرًا هامًا لكثير من الأفراد ليس فقط لأنهم يحصلون على دخل مادي أكبر ولكن لأنهم يحققون مكانة أفضل ، ويواجهون تحديًا جديدًا؛ ولذلك فإن عدم القدرة على تعزيز المكانة المهنية والمستقبل الوظيفي ومواكبة المستجدات في مجال التخصص يمثل مصدرًا من مصادر ضغوط العمل (الأحمدي، 2002. ص66 مرجع سابق) (34)

ويرى (النمر , 1994 ص28) (35) أن الوظيفة تُعد مصدرًا من مصادر تحقيق الذات والتقدم المهني

و - المسؤولية عن الآخرين :

المسؤولية عن الآخرين هي الالتزام الذي يقع على عاتق الفرد للقيام بواجباته، ويكون مسئولاً عن جميع الإجراءات والقرارات التي يتخذها هو ومن يرأسهم . وعندما تظهر مشاعر الخوف بين الفرد ورئيسه ، وتقل ثقة الرئيس في مرؤوسيه تبدأ مشاعر التوتر والقلق والضغوط في الظهور (ماهر ، 1988ص64) (36)

ز - المتطلبات الوظيفية والمهنية:

يقصد بمتطلبات الوظيفة : القدرة على تعزيز المكانة المهنية بتطوير القدرات واكتساب خبرات جديدة ومواكبة التطورات العلمية والمهنية.

وترى (الأحمدي , 2002ص113 مرجع سابق) (37) إن مواكبة المستجدات في مجال التخصص ضرورة حتمية، إلا أن ذلك قد يتعذر لأسباب مختلفة، أهمها ضيق الوقت وكثرة الأعباء ، ولذلك يعد السعي لمواكبة المستجدات وتطوير المهارات مصدرًا من مصادر الضغوط .

الآثار الناتجة عن ضغوط العمل:

إن الأشخاص الذين يتعرضون لضغوط عمل شديدة عرضة لكثير من النتائج السلبية التي تتركها تلك الضغوط، عندما لا يستطيعون تحمل تلك الضغوط العالية أو التعامل معها بطريقة إيجابية وإن تباينت الاستجابة من فرد لآخر.

وذلك لأن أي نوع من التوتر أو الانفعال لا بد أن يصاحبه نوع من التغيرات البدنية الظاهرة والتغيرات الفسيولوجية الداخلية، هذه التغيرات يتم التحكم فيها من خلال الجهاز العصبي الذي ينظم الجسم من خلال السيطرة على أجهزة الجسم الأخرى بروابط عصبية خاصة تنقل له المثيرات المختلفة الداخلية والخارجية ويستجيب لها بشكل تعليمات توجه إلى أعضاء الجسم تؤدي إلى تكييف نشاط الجسم وموآمته لوظائفه المختلفة للحياة بانتظام وتكامل، وبالتالي يستطيع الجسم أن يتفاعل مع بيئته الداخلية والخارجية. (النمر ، 1994ص30) , مرجع سابق (38)

مسببات الضغوط وانعكاساتها على الموظفين

المؤثرات الخارجية

ضغط العمل بالمفهوم العلمي هو تفاعل بين الدوافع والمنبّهات الموجودة في البيئة الخارجية وبين الاستجابة الفردية لها بأشكال تحددها معالم الطباع والشخصية. وهذا يعني أن مستوى الشعور بضغط العمل وانعكاساتها، يتفاوت من شخص إلى آخر وذلك بحسب كفاءته وطبيعته وموقعه في المؤسسة. وحسب رأي العالم النفسي الألماني كارل ألبرخت، الذي أطلق على عصر العولمة اسم «عصر الضغط»، فإن شكل التفاعل المشار إليه بين المؤثرات الخارجية والاستجابة الداخلية لها، يعتبر مسئولا أساسياً عن حجم الإحساس بحدة الضغوط، وذلك من منطلق التغيير الذي يحدثه في السلوك والأداء الوظيفي.

الطباع والشخصية

يمكن القول أن الإحساس بوطأة ضغط العمل لا ينبع من ثقل المؤثرات الخارجية، كعدد ساعات العمل، وتراكم المهام اليومية فحسب، بل تدخل في صياغته وتضخيمه أو الحد من وطأته سمات الشخصية الفردية ومنها، الكفاءة، ومستوى الطموح، والمقدرة على تحمّل المسؤولية، بالإضافة إلى قوة أو ضعف الحوافز والمرونة في تقبل التغيير وإقامة التواصل مع الغير. وهذا يؤكد بوضوح على أن الشخص الطموح والقادر على تحمّل المسؤولية، لا يشعر بوطأة ضغط العمل بالقدر الذي يتأثر به الشخص القلق وغير الواثق من قدراته المهنية. ويميز الاختصاصيون بين المنفتحين الذين يحاولون التعاون مع العاملين معهم، وبين الانطوائيين الذين يفضلون العمل بمفردهم.

الحياة الخاصة والمؤثرات الخارجية

تدخل حيثيات الحياة الخاصة كالمرض والمشاكل العائلية ومنها الطلاق، والأحداث المحزنة كعوامل ضاغطة تضعف من تحمّل العاملين لانعكاسات مؤثرات الضغوط الخارجية، وبالتالي مقدرتهم على مواجهتها. بالإضافة إلى ساعات الدوام وتراكم المهام اليومية وانعكاساتها على العاملين، تعتبر سياسة المؤسسات وأنظمتها واستراتيجياتها في مقدمة المؤثرات الخارجية المسؤولة عن زيادة المعاناة من ضغوط العمل وتأثيراتها السلبية.

موقع الفرد في المؤسسة

أظهرت الدراسات أن تقسيم العمل داخل المؤسسة يعتبر أحد العوامل الأساسية المؤثرة في حجم الإحساس بالضغط. وهذا يحدده حسب رأي الاختصاصيين، موقع الموظف وشخصيته وطريقة تعاطيه مع متطلبات موقعه. فمثلاً، المدراء الذين يعتبرون مسئولين عن نجاح المؤسسة أو فشلها، وعن اتخاذ القرارات الحاسمة وخصوصاً المتعلقة بالأهداف المستقبلية، يعانون من ضغوط العمل بحسب مؤهلاتهم ومقدرتهم على ضبط الأمور والتعامل مع التغيرات في الأوقات الصعبة.

أما موظفو المراكز الوسطى، فتنبع معاناتهم من الصراعات القائمة في ما بينهم من أجل البروز والحصول على رضا الرئيس، وبالتالي مواقع ورواتب أفضل. من هنا، فإن شعورهم بوطأة الضغط يتفاوت بحسب نجاحهم في تحقيق رغباتهم وأهدافهم.

وبالنسبة إلى صغار الموظفين، فيعتقد الباحثون أن شعورهم بوطأة ضغط العمل، ينبع من مدى إحساسهم بالغبن، أو عدم توازن المسؤولية الملقاة على عاتقهم، بالإضافة إلى التمييز في تقييمهم بسبب انحياز المشرفين أو عدم كفاءتهم (الأحمدي ، 2002 ص115) مرجع سابق (41)

الخاتمة:

ترتبط الضغوط بالأحداث اليومية، فنحن بلا استثناء نتعرض لها يومياً ومن مصادر مختلفة فالضغوط الخارجية تلاحقنا في البيت أو الشارع أو العمل أو الدراسة أو التعاملات المالية وتسبب لنا بعض الأحيان أزمات نقف عاجزين أمام حلها، نضطر لأن نبحث عن سبيل لحلها. وربما نتعقد هذه الضغوط وخاصة الاجتماعية، فيسعى الفرد لحلها، وتولد له ارتجاجاً يعجز عن قلبه إلى اتزان، فيعاني مرارة الإحباط، وخاصة عندما تنشأ عن مطالب اجتماعية منحرفة (أسعد: 2001 ص25 مرجع سابق (39) ويكون الطموح أكثر من القدرة على التنفيذ، فيقف عاجزاً عن إيجاد الحلول. إن الضغوط الداخلية تمثل تفاعلات الحالة النفسية للإنسان من داخل ذاته هو، فالنفس الإنسانية أثناء جهادها للمعرفة عما يدور بداخلها هو جهاد ليس سهلاً، بل عصي على النفس ذاتها وخاصة عندما يقف الفرد أمام نفسه لا يستطيع أن يجد حلاً يريح ذلك الصراع، فإذا ما عرف الإنسان نفسه، وصل بها إلى الاستقرار والراحة النفسية.. ومعرفة النفس مطلب كل إنسان حكيم يبحث لنفسه عن السبيل الصحيح ويقول (زيور) في ذلك: إذا عرفت استطعت. (زيور: 1986 ص 99). (40).

قائمة المراجع:

بالغة العربية:

1. محمد محي عبد الحميد ومحمد عبد اللطيف ،المختار من صحاح اللغة ، 1934 ص.302
2. عسكر، سمير أحمد ، 1988 ، مرجع سابق "متغيرات ضغوط العمل - دراسة تطبيقية في قطاع المصارف بدولة الإمارات العربية المتحدة"، مجلة الإدارة العامة، الرياض، (معهد الإدارة العامة، العدد 60) ، ص ص:
3. الزهراني، حسين جمعان ، 1999 ، خصائص الوظيفة وأثرها في أداء العاملين : دراسة مسحية على عينة من ضباط الدفاع المدني بالمملكة العربية السعودية ، رسالة ماجستير بالعلوم الإدارية غير منشورة ، أكاديمية نايف العربية للعلوم الأمنية ، الرياض ص42
4. الهنداوي، وفية أحمد ، 1994 ، "استراتيجيات التعامل مع ضغوط العمل"، مجلة الإداري، مسقط ، (معهد الإدارة العامة ، العدد58) ، ص ص : 91
5. فائق، فوزي عبد الخالق ، 1996 ، " ضغوط العمل "، آفاق اقتصادية ،(مجلد 17، عدد67-68)، ص 131-158
6. هيجان، عبدالرحمن أحمد ، 1998 ، " ضغوط العمل : منهج شامل لدراسة مصادرها ونتائجها وكيفية إدارتها" ، الرياض ، معهد الإدارة العامة، مركز البحوث والدراسات الإدارية
7. المشعان عويد: مصادر الضغوط المهنية لدى المدرسين في المرحلة المتوسطة بدولة الكويت وعلاقتها بالاضطرابات النفسية والجسمية المنشور في مجلة العلوم الاجتماعية مجلد/28 عدد/1 ص 2001/72 / دولة الكويت
8. مذكور، فوزي شعبان ، 2002 ، "مصادر وآثار الضغوط الوظيفية وسبل إدارتها لوظيفة التمريض بوحدة العناية المركزة لمستشفيات القاهرة الكبرى - دراسة مقارنة"، مجلة المحاسبة والإدارة والتأمين، القاهرة ، (جامعة القاهرة، كلية التجارة ، جهاز الدراسات العليا والبحوث، العدد 59)، ص ص : 283-347 .
9. ستورا، جان بنجامان (1997) الإجهاد، منشورات عويدات، ص41 بيروت، لبنان
10. العتيبي، آدم غازي ، 1998 ، " أثر الخصائص الوظيفية والشخصية وقيم العمل على الأداء الوظيفي في القطاع الحكومي بدولة الكويت"، المجلة العلمية لكلية الاقتصاد والإدارة، الدوحة، (جامعة قطر، العدد التاسع)، ص ص : 81-115
11. جودة، إيمان واليافي، رندة ، 2002 ، " ضغوط العمل وعلاقتها بالتوجه البيروقراطي، وعدم الرضاء الوظيفي - دراسة ميدانية"، مجلة جامعة دمشق للعلوم الاقتصادية والقانونية، دمشق ، (جامعة دمشق، المجلد ١٨ ، العدد الأول)، ص ص : 106-71 .

12. هاشم، عبدالعزيز ، 2003 ، " ضغوط العمل والرضا الوظيفي - دراسة تطبيقية على المرأة في الوظائف القيادية"،
المجلة المصرية للدراسات التجارية، المنصورة ، (جامعة المنصورة، كلية التجارة، المجلد 27، العدد الرابع)، ص ص :
375-353

13. السعد، صالح ومفتي، محمد ، 2001 ، " أسباب ونتائج ضغوط موازنة الوقت في بيئة المراجعة السعودية"، مجلة كلية
التجارة للبحوث العلمية، الإسكندرية : (جامعة الإسكندرية، كلية التجارة، المجلد ٣٨ ، العدد الثاني)، ص ص :260-233

14. الأحمدى ، حنان عبدالرحيم ، 2002 ، " ضغوط العمل لدى الأطباء المصادر والأعراض- بحث ميداني في
المستشفيات الحكومية والخاصة بمدينة الرياض"، مركز البحوث والدراسات الإدارية، الرياض، (معهد الإدارة العامة)، ص
ص : 5 - 123 .

15. الشقيرات، محمد والدرايع، ماهر والضمور، محمد ، 2003 ، " مصادر الضغوط النفسية لدى العاملين في شركة
مناجم الفوسفات الأردنية والأعراض المرتبطة بها وعلاقتها ببعض العوامل الديموغرافية وتأثير ذلك على الانتماء للشركة"،
مجلة الإداري، مسقط، (معهد الإدارة العامة، السنة 25 ، العدد 92)، ص ص :182-157

16. النمر، سعود ، 1994 ، " دراسة تحليلية لاتجاهات العاملين نحو مستويات ضغوط العمل في القطاعين العام والخاص
بالمملكة"، المجلة العربية للإدارة، الأردن ، عمان ، ص 19

17. ماهر، أحمد ، 1988 ، " ضغوط العمل لدى العاملين المصريين : دراسة استطلاعية"، مجلة كلية التجارة للبحوث
العلمية، الإسكندرية ، (جامعة الإسكندرية، كلية التجارة، المجلد 25 ، العدد الأول)، ص ص :251-

18. زيور، مصطفى (1986) في النفس، دار النهضة العربية، القاهرة، - مصر

بالغة الأجنبية:

19 Mureau, Anne-Marie ,2002, "Workplace Stress: A Collective Bargaining Issue", Health
and Safety at Work: A trade Union Priority, Labour Education, 1(126): p. 79

Lussier, Robert N. ,1999, *Human Relations in Organizations: Applications and* 20
Skill Building, USA, Richard D. Lrwin, Inc.; pp: 33-36.

21 Hooks, K. and S. Cheramy ,1988, "women Accountants Current Status and Future
Prospects " , The CPA Journal, May; pp: 18-27.

22 Collins, Karen M. ,1993, " Stress and departures from the public Accounting Profession
: A study of gender differences " , *Accounting Horizons*, 7(1): 29-38, U.S.A

23 Brief, Arthur P., Schuler, Randall S. sell, and Mary Van, *Managing Job Stress*, USA ,
Little Brown.