

ضغوط العمل - النظريات و النماذج -

أ/ عاشور خديجة

كلية العلوم الاجتماعية والإنسانية

جامعة بسكرة

Abstract:

L'Homme vit au jour d'aujourd'hui dans un univers caractérisé par un changement rapide et continu et parmi ses résultats les plus évidents : l'exposition plusieurs champs à divers plans à pressions stress et qui engendrent des problèmes d'ordre psychologique, Social et économique chez les travailleurs et l'établissement dont ils font partie.

Que plusieurs fois ces travailleurs ont rencontré des Situations de déséquilibres, d'angoisse, de peur, de désespoir et de colère, qui influent sur leurs comportements reflétant leurs rendements dans le travail de façon empêchant la réalisation des objectifs de l'organisation sont ils appartiennent et la majorité des pressions viennent de l'intérieur de l'univers professionnel.

Ce qui impose la nécessité d'éclairer cette Situation et c'est ce que veut expliquer cette dissertation.

المخلص:

إن الإنسان اليوم يعيش في بيئة تتسم بالتغير السريع والمستمر ومن بين نتائجه الواضحة تعرض العاملين في العديد من المجالات المختلفة لمستويات عالية من الضغوط والتوترات والتي تترك أثارها النفسية والاجتماعية والاقتصادية عليه أو على المنظمة التي يعمل فيها، حيث أنه كثيرا ما يواجه العاملون مواقف وظروف مختلفة يتعرضون خلالها لحالات الاضطراب والقلق والخوف والإحباط والغضب والتي تؤثر على سلوكياتهم التي تنعكس بدورها على أدائهم في العمل بحيث تعيق أهداف المنظمة التي ينتمون إليها، وكأتي غالبية الضغوط من مصادر مرتبطة ببيئة العمل. وانطلاقا من أن الضغوط التي يواجهها العاملون التي يواجهها في بيئة عملهم قد تؤثر على حالتهم النفسية والجسمية، فقد جاء هذا المقال لتسليط الضوء على ضغوط العمل من خلال عرض أهم النماذج والنظريات بالإضافة إلى النتائج المترتبة.

1- مفهوم ضغوط العمل:

تعتبر ضغوط العمل جزء من بيئة العمل المادية والنفسية وعلى الرغم من الاهتمام المتزايد بموضوع ضغوط العمل وانتشار هذا المصطلح بشكل واسع وخاصة في عصرنا الحالي إلا أن مفهومه يتباين من باحث لآخر، ويعود السبب في ذلك إلى كثرة الميادين والمجالات التي يستخدم فيها.

حيث يشير المعجم الوجيز إلى أن الأصل اللغوي لكلمة الضغط هو "ضغطه، ضغطاً" عصره وزحمه، والكلام/ بالغ في إيجازه وعليه شدد وضيق، والضغط في "الطب" هو ضغط الدم الذي يحدثه تيار الدم على جدران الأوعية الدموية، وفي الهندسة هو القوة الواقعة على وحدة المساحات في الاتجاه العمودي عليها، وفي الطبيعة الضغط الذي يتركز على نقطة معينة بفعل الثقل الذي يحدثه عمود الهواء على هذه النقطة ويؤثر عليها في جميع الاتجاهات (1).

وقد استخدم الباحثون العديد من الكلمات لتعريب هذه الكلمة، بالإضافة إلى الضغوط تستخدم كلمة (انعصاب-شدة- الكرب- ضائقة- اضطهاد-وطأة-توتر-مشقة- شد-تأزم نفسي-تعب نفسي-ضغط انفعالي-أزمة)، فهذه الكلمات لها علاقة بالضغوط وتعبير عنها، وهذا ما أدى إلى صعوبة وصف أو إعطاء تعريف محدد لمفهوم الضغط، ويبرز (لازاروس) هذه التعددية إلى كثرة الميادين والمجالات التي يستخدم فيها هذا المفهوم. (2)

وقد جاءت العديد من التعاريف من قبل الباحثين لمفهوم الضغوط نستعرض فيما يلي بعضها منها:

تعريف (Hall_Mansfield): "الضغوط هي قوة خارجية تؤثر في النظام سواء كان فرداً أو منظمة وتؤدي إلى حدوث تغييرات داخلية في صورة إجهاد. (3)

من خلال هذه التعاريف نجد أن ضغوط العمل هي نتيجة للظروف والمثيرات البيئية التي تحيط بالفرد وبالتالي تؤثر عليه.

تعريف (M.Grath): "الضغوط هي حالة تنتج عن التفاعل بين الفرد والبيئة

بحيث تضع الفرد أمام مطالب أو عوائق أو فرص. (1)

تعريف العديلي: "الضغوط هي الجانب النفسي والتغيرات النفسية التي تحدث

داخل الفرد عندما تكون متطلبات بيئة العمل التي على الفرد مواجهتها تفوق طاقاته وإمكاناته و هذا بالنسبة له يعتبر تهديدا يمارس ضغطا عليه. (2)

من خلال هذين التعريفين يتضح لنا بأن ضغوط العمل يمثل ردود أفعال نفسية وسلوكية وجسمية تصدر من الفرد وذلك نتيجة لتعرضه لمثيرات مختلفة، هذه المثيرات موجودة في المحيط الذي ينتمي إليه.

2- الضغوط وبعض المفاهيم المرتبطة بها:

بعد تحديد مفهوم الضغوط سنحاول فيما يلي عرض بعض المفاهيم المرتبطة بموضوع الضغوط.

- **الإجهاد:** يشير هذا المصطلح إلى نتائج التعرض للضغوط على المدى الطويل والتي يعانها الفرد والتي تعبر عن ذاتها في الشعور بالإعياء والإنهاك وتظهر لدى الفرد حيث يعبر عنها بصفات، مثل: خائف ومكتئب ومتوتر وتعبر عن نفسها في صورة أعراض جسمية ونفسية، مثل: اضطراب الوجدان والمعارف وأعراض سلوكية مثل: الزيادة في تدخين السجائر وتناول الكحوليات واضطرابات الأكل والعنف.

- **الأزمة:** يرادف بعض الباحثين بين الضغط والأزمة ولكن الضغط يختلف عن الأزمة فالأزمة هي «عبارة عن موقف عسير يمكن أن يؤدي إلى نتائج سيئة» كما تعرف على أنها «طرف انتقالي يتسم بعدم التوازن ويمثل نقطة تحول تحدد في ضوءها أحداث المستقبل التي تؤدي إلى تغيير كبير» تحدث بشكل مفاجئ تدفع بالفرد إلى استجابة أنية نحوها وبالتالي يؤدي بالفرد إلى مكابدة بعض المشكلات النفسية والصحية بعد حدوثها. (3)

- **الإحباط:** وهو الحالة الانفعالية التي يشعر بها الفرد عندما يواجه عائق أو عقبة تحول بينه وبين إشباع دوافعه، أو تحقيق أهداف معينة يرغب في تحقيقها، وخاصة في حالة شعوره بالعجز أمام المواقف أو الظروف التي يصعب عليه التغلب عليها، والإحباط قد يكون عرضاً من أعراض الضغط، وقد ينتج الضغط من الإحباطات والصراعات التي يتعرض لها الفرد في حياته. (1)

- **القلق:** هو مجموعة الأعراض المتداخلة نتيجة للخوف والتوتر من احتمال خطر متوقع يكون مصدره في أغلب الأحيان غير معلوم، ومن هنا يمكن أن يكون الخطر مظهراً أو علامة على الضغوط أو جزء من الاستجابة للضغوط، ومن هذا المنطلق يتبين وتظهر نقطتان رئيسيتان للفصل بين الضغوط والقلق:

- أن الضغوط تعد سبباً مباشراً لظهور القلق.
- أن الضغوط لها جانبان أحدهما سلبي والآخر إيجابي، والقلق يعبر عن الجانب السلبي للضغوط .

- **الاحتراق النفسي:** وهو تلك الاستجابة المستمرة للضغط المزمن، والذي يؤدي بدوره إلى إجهاد مادي ونفسي للفرد أو هو ناتج الفشل في التكيف مع المواقف الصاعقة أي أنها تنشأ من عدم التوازن بين مطالب العمل وقدرة الفرد على الاستجابة لها، وأن الاحتراق يمثل المرحلة النهائية في عجز الفرد عن التكيف مع مطالب العمل، وهذا الاحتراق يظهر في عدة أعراض جسدية وانفعالية ودافعية وسلوكية مختلفة. (2)

ويرى (فيدريك مازوبلات) (Frédérique Mezzobellet) بأن الاحتراق النفسي يمكن أن يمثل تناذر للإرهاك والاستخفاف والذي يظهر بشكل متكرر عند أفراد يمارسون الخدمة الاجتماعية أو تقديم المساعدة والذي كثيراً من وقتهم يكرس في مواجهات مع الآخرين في وجود ظروف يميزها الضغط والتوتر المستمرين. ، وهذا الاحتراق يظهر في عدة أعراض جسدية وانفعالية ودافعية وسلوكية مختلفة. (3)

ويعرف (كرينس) الاحتراق النفسي بأنه «العملية التي ينسحب فيها الموظف المعروف بالتزامه السابق بالعمل وارتباطه بعمله نتيجة ضغوط العمل التي تعرض لها الموظف أثناء أداء هذا العمل»

كما يعرف (كيرياكو) الاحتراق النفسي بأنه «مؤثرات سلوكية ناتجة عن الضغط الذي يتعرض له الفرد أثناء العمل لفترة طويلة». كما يعرف الاحتراق النفسي بأنه حالة استنفاد انفعالي لطاقات الفرد الجسمية والعقلية والوجدانية والمهارية نتيجة لعوامل التوتر والتدهور الناجمة عن ضغوط نفسية أو مهنية أو اجتماعية أو معرفية. (1)

ومن هنا نجد أن الاحتراق النفسي هو عبارة عن مجموعة من الأعراض المرضية النفسية والجسمية الناتجة عن مجموعة من ردود الأفعال السلبية التي يبديها العامل الواقع تحت تأثير ضغوط العمل.

3 - مصادر ضغوط العمل:

تعرف مصادر ضغوط العمل على أنها تلك العوامل المسببة للضغوط، كما تعني الجوانب المختلفة لبيئة الفرد العامل، والتي تسبب الإجهاد. (2)

ويشير المهتمون بموضوع ضغوط العمل إلى أن هناك عدة مصادر لضغوط العمل تؤثر على سلوك الفرد، وبالتالي تنعكس على أدائه وإنتاجيته.

ومن هذا المطلق سنحاول عرض مصادر ضغوط العمل من خلال المصادر ذات العلاقة ببيئة العمل، والمصادر الفردية التي تتعلق بالفرد وشخصيته.

3-1 المصادر التنظيمية:

- عوامل تتعلق بسياسة المنظمة:

وتتلخص في النقاط التالية:

- تقييم أداء العاملين بصورة ارتجالية وغير منصفة.
- عدم المساواة بين العاملين في الرواتب والحوافز.
- إجراءات عمل غير واضحة.
- انعدام المرونة في التعامل مع العاملين.

- تغيير العاملين من وظائفهم بطريقة غير منتظمة أو نقلهم من أماكن عملهم. (1)

- **ثقافة المنظمة:** يعتبر مفهوم الثقافة التنظيمية من المفاهيم الحديثة في الإدارة، وإن كانت له جذوره العميقة في مجال الأنثروبولوجيا وعلم الاجتماع، فقد عرف (Gibson) وزملاؤه ثقافة المنظمة بأنها تعني شيئاً مشابهاً لثقافة المجتمع، إذ تتكون ثقافة المنظمة من القيم والنماذج الاجتماعية وافتراسات وقواعد ومعايير وأنماط سلوكية مشتركة، كما أن ثقافة المنظمة هي شخصيتها ومناخها، وثقافة المنظمة تحدد السلوك والروابط المناسبة وتحفز الأفراد.

غير أنه إذا لم يستطع الفرد تبني قيم المنظمة والتي هي في الغالب تمثل قيم الإدارة العليا، فإن ذلك يعني أن هناك فجوة بين الطرفين، مما يشكل بدوره مصدر للضغوط على الفرد الذي يحاول التكيف مع هذه المنظمة، فقد يجد الفرد صعوبة في التوفيق بين قيم الجماعة التي يعمل معها وقيمه الشخصية، ويظهر ذلك عندما يكون الفرد متحمساً لأداء عمله بالشكل المطلوب منه، غير أن الجماعة التي يعمل فيها تنتظر إلى العمل الجاد على أنه تهديداً لوضعها خاصة إذا ما كانت قد تعودت على التكاثر في العمل وتأجيل القرارات. (2)

لذا يمكن القول بأن ضغوط العمل تحدث للفرد عندما تكون هناك فجوة بين قيمه وقيم المنظمة التي يعمل بها بحيث لا يستطيع التوفيق بينهما، أو عندما يرى الفرد بأن المنظمة تنادي بقيم معينة في الوقت الذي تظهر ممارساتها عكس ذلك.

- **الهيكل والمناخ التنظيمي:** يعتبر الهيكل التنظيمي والمناخ التنظيمي أحد مصادر ضغط العمل حيث أن تمرکز السلطة وعدم تفويضها، بشكل ملائم ووجود درجة من الرسمية، ووجود إجراءات وقواعد وتعليمات مكتوبة بحرفيتها قد يرافقها تهديد للحرية الفرد ومن ثم قد تؤثر على حالة الفرد النفسية، فالحرية في أداء العمل تعطي الفرد الاستقلالية في تقدير توقيت الواجبات المرتبطة بعمله وكيفية إنجازها. (3)

لذا فإن انخفاض الاستقلالية في أداء العمل وانخفاض المسؤولية يجران ورائهما القلق والاكتئاب، كما أن التغييرات التي تحدث أحيانا من إحلال إدارة جديدة محل إدارة سابقة أو حدوث أي تغييرات أخرى من شأنها أن تؤدي إلى حدوث ضغوط لدى الفرد.

2-3 العمليات التنظيمية: يقصد بالعمليات التنظيمية تلك الممارسات الإدارية التي تستهدف توجيه وتنسيق جهود الأفراد نحو تحقيق أهداف المنظمة، حيث أنه إذا تم ممارسة هذه العمليات بشكل جيد، يؤدي إلى تحسين العلاقة بين الفرد والمنظمة التي ينتمي إليها، أما إذا كانت هذه العمليات تمارس بشيء من التعسف والعشوائية فإنها ستكون بلا شك مصدرا من مصادر ضغوط العمل والتي قد تؤدي إلى التباطؤ في الأداء واللامبالاة، وتتعدد العمليات التنظيمية المتعلقة باتخاذ القرارات، والاتصال، تقويم الأداء والدوافع.

- **اتخاذ القرارات:** تمثل عملية اتخاذ القرارات جوهر العملية الإدارية، لذا فإن اتخاذ القرارات بطريقة عشوائية أو استبدادية قد تكون مصدرا من مصادر ضغوط العمل. كما تعد النتائج المترتبة على اتخاذ القرارات، ربما تليها في الأهمية درجة تعقيد القرار وكمية المعلومات المطلوبة لاتخاذها، حيث أن معظم القرارات ترتبط بأطراف متعددة، كما أنها تحتاج إلى توفير معلومات مختلفة يصعب على متخذ القرار الإحاطة بها وتوفيرها، مما قد يسبب له إزعاجا كثيرا في العمل، وهناك نقطة أخرى في اتخاذ القرارات تعد سببا من أسباب ضغوط العمل، وهي تتعلق بموضوع المشاركة في اتخاذ القرار، ذلك أنه من الصعب على شخص واحد أن ينفرد باتخاذ قرار بدلا من إشراك الآخرين معه في اتخاذه.

كما أن الوقت المتاح لاتخاذ القرار، يمثل عاملا آخر من العوامل المسببة لضغوط العمل، ذلك أنه إذا ما كان الوقت المتاح قليلا لدرجة تدفع الفرد لاتخاذ قراره بدون دراسته.(1)

- **الاتصال:** يعد الاتصال أمر ضروري في العمل التنظيمي، حيث يمكن تشبيه الاتصال داخل التنظيم بالقلب الذي يضخ المعلومات والتعليمات والخطط والآراء، لذلك نجد كلا من (دافيز Davis) و(سكوت Scott) يؤكدان أن على أنه بدون

اتصال يتعذر أن يوجد تنظيم، أو أن يتقدم الإنتاج الجماعي ذلك لأن الاتصال هو العملية الوحيدة التي تربط الأفراد بعضهم ببعض داخل جماعة العمل حيث أن الاتصال هو ذلك الجسر الذي تعبر عليه كافة أنواع المعلومات. (1)

أما فيما يتعلق بالعلاقة بين الاتصال وضغوط العمل، وانطلاقاً من الدراسة التي أجراها (شولر Schuler - 1979) والذي يرى بان هناك تأثير للاتصال على الأفراد داخل المنظمة على النحو التالي:

- أن الاتصال يؤثر على تأويل الشخص للمعلومات التي يستقبلها، كما يؤثر على دوره في المنظمة.

- إن أدراك الشخص لدوره في المنظمة يتأثر بالاتصال الذي يؤثر بدوره على مستوى الرضا الوظيفي لديه، ومن ثم درجة أوحدة الضغوط التي يتعرض لها. (2)

3-3 عبء العمل: يعتبر عبء العمل أحد أهم مصادر ضغوط العمل التي يمكن أن تعيق أداء الفرد، وذلك لما تتطلبه من مهارات عالية خاصة في وظائف الإدارة وبخاصة القيادة منها، فقد وما زال ينظر إلى ضغوط العمل على أنها أكبر خطر مرتبط بعمل الأفراد الذين يشغلون الوظائف القيادية، وينقسم عبء العمل إلى عبء كمي وعبء نوعي. (3)

عبء كمي: ويتمثل في تعدد المهام المسندة للفرد أو عدم كفاية الوقت لإنجاز المهام المنوط به بحيث يحتاج إلى وقت أطول.

عبء نوعي: ويحدث عند افتقار العامل للمهارات اللازمة لإنجاز مهامه، أو لإنجاز أعمال أكبر من قدرته سواء من الناحية الجسمية أو العقلية. (4)

3-4 الإحباط الوظيفي: يعرف الإحباط الوظيفي على أنه عدم قدرة الفرد على القيام بواجبه داخل المنظمة نتيجة لعوائق معينة، ويتحدد دور الفرد في المنظمة من خلال قدراته، خبراته ومهاراته ومؤهلاته المهنية، ويعتمد دوره على عاملين أساسيين هما: توقعات المنظمة من الفرد وتوقعات الفرد من المنظمة، غير أنه أحياناً ما يجد الفرد نفسه أمام مشكلة وهي عدم وضوح دوره في المنظمة مقارنة مع أدوار الآخرين، أو نقص

المعلومات أو عدم توفرها حول الدور الموكل له، وهاتان المشكلتان يعبر عنها بغموض الدور وصراع الدور. (1)

- **غموض الدور:** ويقصد به عدم وضوح الدور الذي يقوم به الفرد داخل العمل وذلك عند غياب المعلومات الكافية، أو عندما تقدم له معلومات مغلوبة، أو عندما تكون الأهداف المراد تحقيقها غير واضحة، أو عندما لا تتناسب توقعات الفرد مع المسؤوليات المرتبطة بالدور الذي يقوم به، وهو ما يعرف بالتوقعات غير الواقعية اتجاه دور معين والتي تولد لدى الفرد فكرة غير مطابقة عما كان ينتظره أثناء قيامه لهذا الدور، كذلك يحدث غموض الدور حينما لا يعلم الفرد حقيقة ما المطلوب منه على وجه الدقة للقيام بعمله. (2)

- **صراع الدور:** يحدث صراع الدور عندما تتعارض توقعات الفرد مع مجموعة ما من التوقعات الأخرى حول العمل، (3) كما ينشأ صراع الدور نتيجة التعارض والاختلاف بين توقعات العاملين من التنظيم وتوقعات التنظيم من العاملين أو عندما تكون مطالب العمل متناقضة. (4)

3-5 ظروف العمل المادية:

تمثل ظروف المادية للعمل من درجة الحرارة والتهوية وعدد ساعات العمل ووسائل الصحة والسلامة وغيرها من العوامل التي يكون تأثيرها مباشر على العاملين ومستوى أدائهم، حيث أن لكل عمل ظروف فيزيقية مختلفة تؤثر بالإيجاب أو السلب على اتجاهات الأفراد العاملين حول العمل، وعلى الرغم من تباين درجة تعرضهم لهذه المصادر فإنها تمثل مصدر من مصادر الضغوط في بيئة العمل والتي من شأنها أن تؤدي في النهاية إلى انخفاض مستوى الأداء. (5)

3-6 **المصادر الشخصية لضغوط العمل:** تلعب شخصية الفرد وخصائصه دورا مهما في تحديد ردود فعله اتجاه الضغوط التي يعاني منها إضافة إلى ذلك فإن الأفراد ليست لديهم

نفس الاستجابات، حيث أن الاستجابات وردود الأفعال تختلف من فرد لآخر، وفيما يلي سنتعرض إلى أهم المصادر.

- **نمط الشخصية:** يرجع انتشار مصطلح ما يسمى بنمط الشخصية (أ) والشخصية (ب) إلى فترة السبعينات القرن العشرين، حيث قام كل من (فريد مان وروزمان 1974 Friedman Rosmane)، بالفصل بين هاتين الشخصيتين⁽¹⁾ وذلك على النحو التالي:

النمط (أ): الملامح الشخصية العامة.

- يميل إلى العمل بمفرده ويستطيع إنجاز مهام كثيرة في وقت واحد قصير.
- يتسم بالإقدام والطموح والتنافس.
- تظهر لديه القوة لغريزة السيطرة.
- يتميز بنفاذ الصبر والخشونة في التعامل مع الآخرين.

التعامل مع الضغوط:

يبدوا عليه أنه راض عن عمله ولا يعترف بوجود ضغوط في العمل خاصة أمام الزملاء أو المرؤوسين أو الرؤساء.

يكون أكثر فاعلية في المستويات التنفيذية كالإدارة الدنيا والإدارة الوسطى ونادرا ما يكون فعالا في المستويات الإدارية العليا.

النمط(ب): الملامح الشخصية العامة.

- يفضل العمل الجماعي.
- يتميز بالصبر والسهولة في المعاملة.
- يتميز بالقدرة على الابتكار والتجديد.

التعامل مع الضغوط:

- يعترف بوجود الضغوط ويحاول التعامل معها.
- فعالا عند توليه مهام تتعلق بالبحث والابتكار.
- يكون أكثر فاعلية في المستويات الإدارية العليا.

وقد أثبتت الدراسات أن النمط (أ) أكثر عرضة للإصابة بأمراض القلب وارتفاع ضغط الدم بالمقارنة بالنمط (ب).⁽¹⁾

- مركز التحكم في الأحداث:

ويتعلق بمدى اعتقاد الفرد في مدى تحكمه وسيطرته على الأحداث المحيطة به والفرد صاحب التحكم الداخلي يتميز بأنه أكثر احتمالاً للتهديدات التي يتعرض لها وانه أقل قلقاً وأقل معاناة من ضغط العمل، في حين أن الفرد صاحب مركز التحكم الخارجي يتميز بارتفاع مستوى القلق والعدوانية وأكثر معاناة من ضغوط العمل في كثير من المواقف التي تحيط به.⁽²⁾

- الصراع الشخصي: يشير مفهوم الصراع الشخصي إلى حالة من التوتر الداخلي التي تحول بين الفرد وبين استمراره في السلوك المؤدي إلى تحقيق هدفه وينشأ الصراع بين وجود هدفين متعارضين يتميزان بدرجة متساوية من الشعور بالجابذية نحوهما أو النفور منهما في كثير من الأحيان قد يجد الفرد نفسه أمام هدف واحد، ولكنه ينطوي على جانب إيجابي و آخر سلبي والحل يكون برفض الهدف كلية أو جانب منه وفي معظم الحالات تكون العلاقة بين الصراع والضغوط علاقة تبادلية، ذلك انه إذا كان الصراع يولد الضغوط لدى الفرد فان الضغوط تجعل الفرد يعايش حالة من الصراع.⁽³⁾

4- النظريات والنماذج المفسرة لضغوط العمل:

1-4-1- النظريات المفسرة للضغوط:

1-الضغوط والمنحى السيكودينامي:

تتكون الشخصية لدى فرويد (Freud) من جوانب ثلاثة وهي (الهي) ويمثل الجانب البيولوجي في الشخصية، وتعتبر مستودع للحفزات الغريزية والمحتويات المكبوتة لدى الفرد، وتسير وفقاً لمبدأ اللذة أما (الأنا) فهو يمثل الجانب السيكولوجي في الشخصية، ويقوم بدور الوساطة والتوفيق بين الهي والأنا العليا، إذ يعمل على تحقيق التوازن بين

مطالب الهي ومتطلبات الواقع الخارجي ممثلة في (الأنا العليا) والذي يعكس قيم ومعايير المجتمع. (1)

وحسب وجهة نظر فرويد (فالهو) تحاول السعي نحو إشباع الغرائز ولكن دفاعات (الأنا) تسد عليها الطريق و لا تسمح للطلبات الصادرة بالإشباع ما دام لا يتمشى مع قيم ومعايير المجتمع، ويتم ذلك عندما تكون (الأنا قوية)، أما عندما تكون (الأنا) ضعيفة وكمية الطاقة مستمرة لديها منخفضة فسرعانما يقع الفرد ضحية الصراعات والتهديدات والقلق، ومن ثم لا يستطيع تحقيق الأنا القيام لوظائفها، ولا يستطيع تحقيق التوازن بين مطالب (الهو) ومتطلبات الواقع الخارجي ومن ثم ينتج الضغط النفسي.

2-الضغوط والمنحى السلوكي:

يركز أنصار المدرسة السلوكية التقليدية على أن عملية التعلم وهي المحور الأساسي لتفسير السلوك الإنساني، كما يركزون أيضا على الدور الذي تلعبه البيئة في تكوين شخصية الفرد، وفي الستينات من القرن الماضي ظهر اتجاه جديد داخل تيار المدرسة السلوكية يعرف بتعديل السلوك ومن رواده لازاروس (Lazarus) و باندورا (Bandura) وسكنر (Skinner).

حيث يؤكد (لازاروس) على وجود متغيرات وسطية تتوسط العلاقة بين الفرد والبيئة مركزا على العمليات المعرفية لدى الفرد ودورها في الاستجابة للضغوط ومواجهتها.

أما (باندورا) فيوضح العلاقة بين السلوك والفرد والبيئة حيث ميز ثلاثة عناصر تتفاعل وتؤثر في بعضها البعض، فالاستجابة السلوكية التي تصدر من الفرد حيال الظروف الضاغطة تؤثر في مشاعر الفرد كما تتأثر بطريقة إدراكه للمواقف.

بينما يرى (سكنر) أن الضغط هو أحد المكونات الطبيعية في حياة الفرد اليومية وأنه ينتج عن طريق تفاعل الفرد مع البيئة، ومن ثم لا يستطيع الفرد تجنبه، لكن عندما تزيد شدة الضغط بحيث تفوق قدرة الشخص على المواجهة فإنه يشعر بتأثيرات الضغوط البيئية عليه. (2)

3- الضغوط والمنحى الفينومينولوجي:

لقد وضع (ماسلو) الدوافع على شكل سلسلة أو هرم متدرج من الحاجات تبدأ بالحاجات الفسيولوجية مثل الجوع والعطش ثم تأخذ في الارتقاء نحو حاجات نفسية أعلى كالحاجة إلى الأمن والانتماء والحب والتقدير الايجابي وتحقيق الذات، ولا يمكن للفرد إشباع الحاجات العليا التي توجد في قمة الهرم دون إشباع الحاجات الفسيولوجية الأولية، التي توجد في قاعدة الهرم، ونقص هذه الحاجات ولاسيما الحاجات الفسيولوجية يؤدي إلى الشعور بالضغط لدى الفرد.

ولقد أوضح (كارل رزجرز) رائد نظرية الإرشاد المتمركز حول الشخص والتي تقوم على مفهوم الذات أن الفرد يستجيب للمواقف في البيئة كما يدركها هو من خلال معارفه وخبراته الآنية الداخلية وليست كما هي في الواقع، حيث أن مفهوم الذات لدى الفرد هي فكرة الشخص عن نفسه، يتكون من خلال تفاعل الفرد مع بيئته الاجتماعية بحيث يمثل عاملا هاما في إدراكات المواقف التي يتعرض لها في حياته، وبذلك فهو يمثل أحد المتغيرات الهامة التي تسهم في شعور الفرد بالضغط. (1)

4- النظرية البيئشخصية في تفسير الضغوط:

يشير (كارسون و آخرون) إلى أن الضغوط النفسية التي يعانيها الفرد ترجع إلى أنماط التفاعل المختلة وظيفيا بين الأفراد، ذلك أن الإنسان كائن اجتماعي وهو في تفاعل دائم ومستمر مع الآخرين، يؤثر فيهم ويتأثر بهم والضغوط كسلوك غير توافقي تنشأ من العلاقات الاجتماعية المختلة وظيفيا، مما يعني أن الضغوط تحدث عندما يكون هناك اضطراب في أنماط العلاقات البيئشخصية ويمكن التقليل من حدة الضغوط من خلال العلاج البيئشخصي الذي يركز على خفض وتقليل المشاكل التي تحدث بين الأفراد من خلال بناء علاقات ايجابية مع بعضهم البعض. (2)

5- نظرية التوافق بين الفرد والبيئة:

• وتشير هذه النظرية إلى العلاقة بين الفرد ومدى إدراكه لقدرته على إكمال إحدى المهام، بما لديه من حافز على إكمالها، والافتراض الذي تقوم عليه هذه النظرية هو

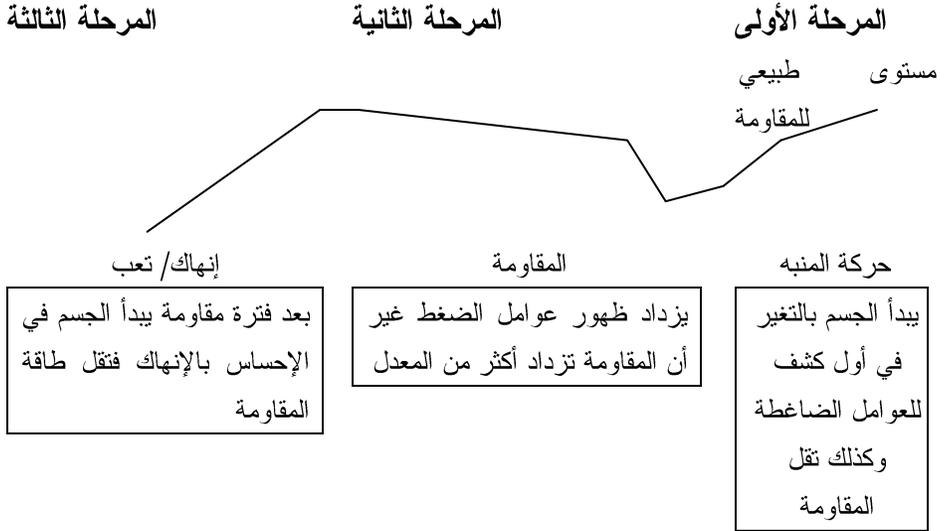
أن الضغوط تكون نتيجة اتساع الفجوة بين الفرد والبيئة، فالفرد يحاول الاحتفاظ بالتوازن بين الجانب العقلي والبيئي، ومواجهة التغيرات الحياتية التي من شأنها أن تؤدي إلى الخلل في هذا التوازن. (1)

5- نماذج دراسة ضغوط العمل:

لقد كانت أول محاولة عملية جادة لتفسير ضغوط العمل هي التي قام بها العالم (هانز سيلبي Hans Selye)، ولقد شجعت دراساته العديد من الكتاب والمهتمين بالضغوط، وخاصة ضغوط العمل، ولا يزال هذا الموضوع محط اهتمام الباحثين من مختلف المجالات والتخصصات النفسية، الاجتماعية، التنظيمية، والإدارية وغيرها الأمر الذي أدى إلى ظهور العديد من النماذج، وفيما يلي سنتعرض لأهم هذه النتائج:

1- نموذج سيلبي Seleye:

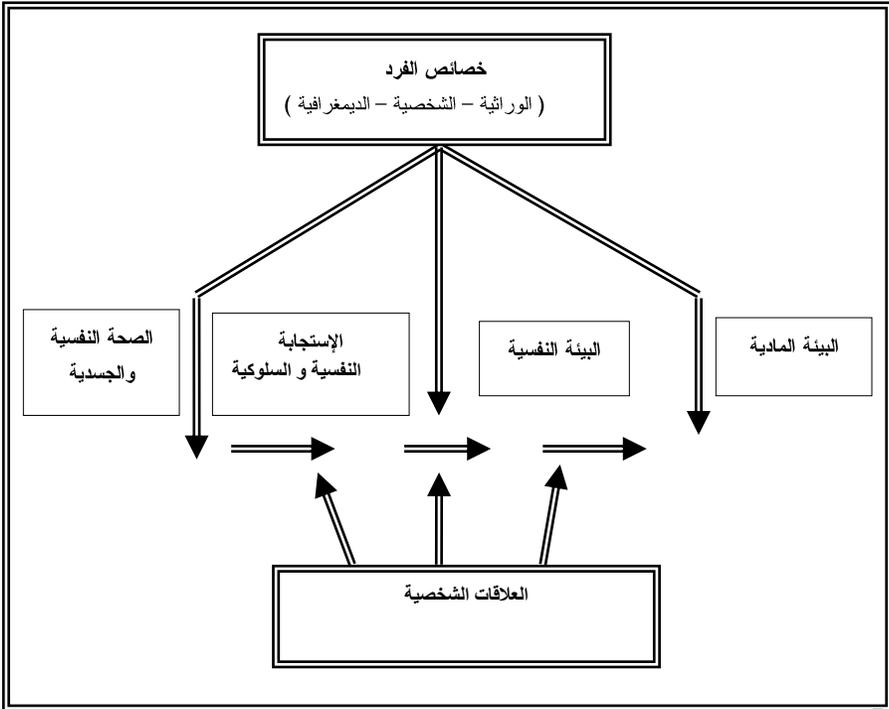
ويوضح هانز سيلبي في نموده هذا ردود أفعال الجسم البدنية والنفسية، حيث اقترح أن استجابة الفرد للضغوط تمر بثلاث مراحل: والشكل (1) يوضح مراحل الضغوط عند سيلبي.



الشكل (01): نموذج سيلبي "Seleye" (1)

2- نموذج ميتشغن (توافق الفرد مع البيئة):

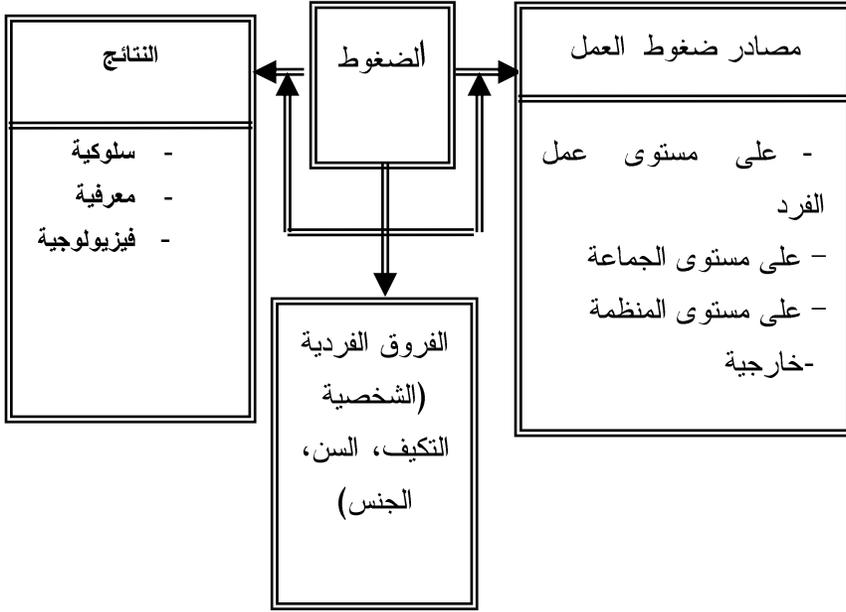
يوضح هذا النموذج تأثير البيئة على إدراك الفرد لها، مما يؤثر بدوره على استجابته ومن ثم على صحته، وبشكل عام تركز هذه النظرية على العلاقة بين إدراك الفرد لعمله وإدراكه لقدراته وبيئته ويوضح الشكل (2) تأثير البيئة على الفرد، مما يؤثر بدوره على استجابته ومن ثم على صحته.



- نموذج كرايتر وكينيكى kinicki- kreitner :

وقد اعتمدا في تطوير نموذجهما على النموذج الذي طوره " إيفانوفيش/ ماتوسيموا" (1979)، ويوضح هذا النموذج مسببات الضغوط التنظيمية (عمل الفرد

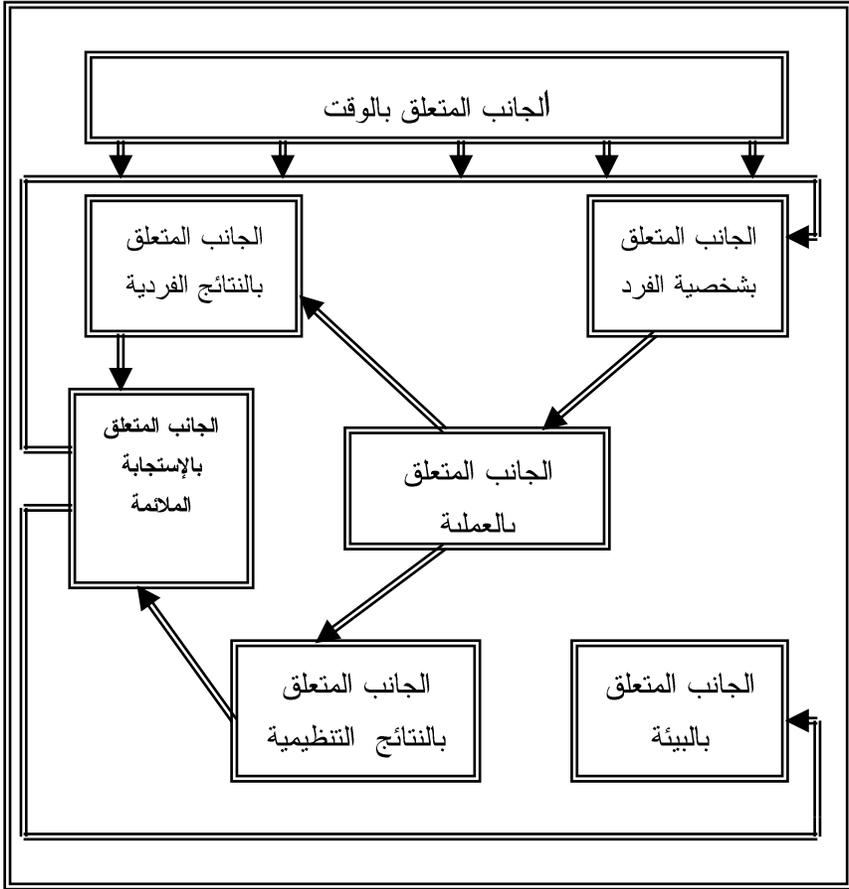
والجماعة والمنظمة)، والمسببات الخارجية (الأوضاع الاقتصادية والأسرية ونوعية الحياة وغيرها). وهناك الفروق الفردية التي تؤثر على إدراك الفرد لمصادر الضغوط وبالتالي على مستوى الضغوط ونتائجها، كما يوضح النموذج إدارة الضغوط على مستوى الفرد والمنظمة.



الشكل (3): نموذج kreitner – kinicki "لضغوط العمل"⁽¹⁾

4- نموذج ضغوط العمل لبير ونيومان:

يفترض هذا النموذج أن الضغوط التي يتعرض لها الفرد في بيئة العمل إنما تأتي من مصدرين رئيسيين هما الفرد والمنظمة، حيث أن التفاعل بين هذين المصدرين في زمن محدد قد يؤدي إلى الضغوط التي تترك آثارها على الفرد والمنظمة، مما قد يدفع كلا منهما إلى الاستجابة الملائمة لهذه الضغوط، والشكل (4) يوضح ضغوط العمل لبير ونيومان:



الشكل (4): نموذج ضغوط العمل (لبيير ونيومان) (1)

6- نتائج وأثار ضغوط العمل:

بسبب المصادر المختلفة والعديدة لضغوط العمل فإن الأفراد يتعرضون لها بشكل أو بآخر، ونظر لوجود الاختلافات الفردية فإنهم يتباينون في مواجهتها ويمكن تصنيف النتائج أو الآثار السلبية لضغوط العمل كالتالي:

- الحالة الصحية: تسمى الضغوط بالقاتل الصامت وتكون وراء مشكلات الصراع وإصابات المعدة وأمراض القلب والتهاب المفاصل، وارتفاع ضغط الدم، وغيرها من

الأمراض العضوية الأخرى التي يطلق عليها أمراض التكيف لأنها لا تنشأ عن طريق العدوى. (1)

- الحالة النفسية: نظرا لكون الجسم كنظام متكامل فإن أي خلل جسمي من شأنه التأثير على الجانب العقلي أو النفسي، فالفرد الواقع تحت الضغوط يوصف بأنه سريع التحول في مزاجه وانفعالاته، لديه تقدير منخفض للذات، غير راض عن عمله، ويتبنى اتجاهات سلبية نحو عمله. (2)

- الآثار السلوكية: وتظهر الآثار السلوكية على النحو التالي:

- اضطراب في الكلام حيث يبدو على الإنسان مظاهر الاضطراب في الكلام مثل التلعثم والتأتأة.

- نقص الميل أو الحماس وذلك بتخلي الإنسان عن أهدافه الحياتية.

- يزداد التغيب عن العمل من خلال ميل الفرد إلى التأخر عن العمل وشيئا فشيئا يتغيب نهائيا. (3)

- الأداء في العمل: لقد أشارت معظم الدراسات إلى وجود علاقة بين ضغوط العمل والأداء، حيث يعتقد كثير من الباحثين أن الضغوط ليست جميعها ضارة، بل يؤكدون على أن تعرض الفرد لضغوط معتدلة يشكل تحديا له ويستثير نشاطه وحماسه للعمل على مواجهة التحدي فالضغوط المعتدلة تساعد على ارتفاع وتحسين مستوى الأداء، لكن إذا زاد الضغط واستمر يؤدي إلى تدني مستوى الأداء ويصحب ذلك أنماط سلوكية سلبية مثل اليأس والإحباط والإرهاق، وهذه الأعراض تلحق أضرار بالمنظمة من حيث تدني الأداء والإنتاج. (4)

الهوامش:

- 1 - طه عبد العظيم حسين، سلامة عبد العظيم حسين: استراتيجيات إدارة الضغوط التربوية والنفسية، دار الفكر للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2006، ص 16.
- 2 - عمر مصطفى محمد النعاس: الضغوط المهنية وعلاقتها بالصحة النفسية، منشورات جامعة 7 أكتوبر إدارة المطبوعات والنشر، مصراتة الجماهيرية العظمى، 2008، ص 27.
- 3 - محمد إسماعيل بلال: السلوك التنظيمية بين النظرية والتطبيق، دار الجامعة الجديدة، الأزاريطة، مصر، 2005، ص 42.
- 4 - محمد سليمان العميان: السلوك التنظيمي في منظمات الأعمال، دار وائل للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2002، ص 160.
- 5 - معن محمود عياصرة، مروان محمد بني أحمد: إدارة الصراع والأزمات وضغوط العمل والتغيير، دار حامد للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2007، ص 107.
- 6 - محمد حسن محمد حمادات: وظائف وقضايا معاصرة في الإدارة التربوية، دار حامد لنشر، عمان، الأردن، 2007، ص 49.
- 7 - طه عبد العظيم حسين، سلامة عبد العظيم حسين: مرجع سابق، ص 30.
- 8 - سلامة عبد العظيم حسين: اتجاهات حديثة في الإدارة المدرسية الفعالة، دار الفكر، عمان، الأردن، 2004، ص 150.
- 9 - محمد إبراهيم عيد: أزمات الشباب النفسية، مكتبة الزهراء لشرق، القاهرة، 1997، ص 07.
- 10 - محمود فتحي عكاشة، علم النفس الصناعي، مطبعة الجمهورية، الإسكندرية، 1999، ص 97.
- 11 - حنان عبد الرحيم الأحمدى: ضغوط العمل لدى الأطباء المصادر والأعراض، مركز البحوث الرياض، 2002، ص 37.
- 12 - معن محمد عياصرة، مروان محمد بن أحمد: مرجع سابق، ص 115.

- 13 - عبد الرحمن أحمد هيجان: ضغوط العمل منهج شامل لدراسة مصادرها ونتائجها وكيفية إدارتها، معهد الإدارة العامة الرياض، ص 151.
- 14 - عمر مصطفى محمد النعاس: مرجع سابق، ص 45.
- 15 - عمر وصفي عقيلي: إدارة الموارد البشرية المعاصرة بعد إستراتيجية، دار وائل للنشر، عمان، الأردن، 2005، ص 600.
- 16 - عبد الرحمن أحمد هيجان: مرجع سابق، ص 185.
- 17 - محمد علي محمد: علم اجتماع التنظيم (مدخل للتراث والمشكلات والموضوع والمنهج)، دار المعرفة الجامعية، ط3، الإسكندرية، مصر، 1983، ص 441.
- 18 - فرج شوقي وآخرون: علم النفس والمشكلات الصناعية، دار غريب للطباعة والنشر، القاهرة، 1996، ص 279.
- 19 - محمد إسماعيل بلال: مرجع سابق، ص 58، 59.
- 20 - نوال حمداش: قراءة في بعض المصادر التنظيمية للإجهاد المهني، مجلة العلوم الإنسانية، عدد 21، جوان 2004، منشورات جامعة منتوري، قسنطينة، الجزائر، ص 29.
- 21 - عبد الرحمن هيجان: مرجع سابق، ص 171.
- 22 - نوال حمداش: مرجع سابق، ص 29.
- 23 - جمال الدين محمد مرسى: ثابت عبد الرحمن إدريس: السلوك التنظيمي (النظريات ونماذج تطبيق عملي لإدارة السلوك في المنظمة)، دار الجامعية، الإسكندرية، 21001، ص 524.
- 24 - جنان عبد الرحيم الأحمدي: مرجع سابق، ص 44.
- 25 - عمر مصطفى النعاس: مرجع سابق، ص 39، 40.
- 26 - عبد الرحمن هيجان: مرجع سابق، ص 105.
- 27 - محمد إسماعيل بلال: مرجع سابق، ص 47، 48.
- 28 - طه عبد العظيم حسين: سلامة عبد العظيم: مرجع سابق، ص 31.
- 29 - محمد إسماعيل بلال: مرجع سابق، ص 52.

- 30 - ماجدة بهاء الدين السيد عبيد: الضغط النفسي ومشكلاته وأثره على الصحة النفسية، دار صفاء للنشر والتوزيع، عمّان، الأردن، 2008، ص 132، 133.
- 31 - طه عبد العظيم حسين، سلامة عبد العظيم حسين، مرجع سابق، ص 66، 67.
- 32 - ماجدة بهاء الدين السيد عبيد: مرجع سابق، ص 136.
- 33 - عمر مصطفى محمد النعاس: مرجع سابق، ص 55، 56.
- 34 - صلاح الدين عبد الباقي: مبادئ السلوك التنظيمي، الدار الجامعية، الإسكندرية، 2005، ص 187.
- 35 - محمد ناصر العديلي: السلوك التنظيمي منظور كمي مقارن، معهد الإدارة العامة، الرياض، 1993، ص 253.
- 36 - حسين حريم: السلوك التنظيمي سلوك الأفراد والجماعات في منظمات الأعمال، دار حامد للنشر، عمان، الأردن، 2004، ص 286.
- 37 - T.A.B.E.E.H.R : psychological stress in the work place rout ledge, London, 1995, p12
- 38 - علي حمدي: سيكولوجية الاتصال وضغوط العمل، دار الكتاب الحديث، مصر، 208، ص 186.
- 39 - حمدي علي الفرماوي، رضا عبد الله: الضغوط النفسية في مجال العمل والحياة، دار صفاء للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2009، ص 36.
- 40 - فاروق عبد فليح، السيد عبد المجيد: السلوك التنظيمي في المؤسسات التعليمية، دار المسيرة للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2005، ص 316.
- 41 - حسين حريم: مرجع سابق، ص 296.