

التوتر و ضغوط العمل

تمهيد

يعتبر العمل في التنظيمات الإدارية مصدرا للضغوط و التوترات التي يشعر بها العاملون على مختلف المستويات الإدارية. إذ يشعر الكثير من العاملين بالإرهاق النفسي و حالات من عدم التوازن النفسي و الجسمي، مما يؤثر عليهم، و على مستوى الداء الذي يقومون به بشكل سلبي. و هو أمر يستدعي من التنظيمات الاهتمام بهذا الموضوع. يبدو من المهم الإشارة إلى أن هناك آثار إيجابية و أخرى سلبية للتوتر، ذلك أن انعدام التوتر كليا قد يؤدي بالأفراد للشعور بالملل، و عدم وجود دافعية للعمل، و لكن الدرجة العالية من التوتر هي التي تكون ذات آثار سلبية على التنظيم و الأفراد.

ما هو التوتر؟

التوتر هو مقدار ما يعانيه الجسم من "الإرهاق والإنهاك" عند التعامل مع أجواء متغيرة. وتعد الأسرة، والنقود، والعمل، والمدرسة أهم العوامل الشائعة التي ينجم عنها الإصابة بالتوتر.

مصادر التوتر و ضغوط العمل:

تتعدد مصادر الضغوط والتوتر في العمل ما بين العوامل الداخلية والخارجية التي تترك أثرها على مستويات الأداء، و على حالة الفرد النفسية، و على الشخصية مما يؤدي للقلق و الأمراض، و يمكن تصنيف مصادر التوتر و أهم أسبابها فيما يلي:

ضغوط الوقت:	ضغوط تتعلق بظروف العمل:
• زيادة أعباء العمل • عدم التحكم في الوقت	• ظروف عمل غير مناسبة • تغييرات سريعة
ضغوط تتصل بعلاقات العمل:	ضغوط سببها اختلاف التوقعات:
• عدم وضوح الأدوار • صراعات حول العمل	• توقعات لحصول أمور غير مرغوب فيها • الخوف أو الشعور بالتهديد

مؤشرات التوتر في ميدان العمل:

إن حالات التوتر و الشعور بالقلق لا تحدث و لا تتفاقم فجأة، بل تتطور تدريجيا و تنعكس على سلوك العاملين، ومن المؤشرات الدالة على حالات التوتر التي تصيب الأفراد نذكر منها:

- التأخر في الحضور إلى العمل .
- الغياب و عدم المواظبة.
- الإهمال.
- ارتكاب أخطاء في العمل.
- اتخاذ قرارات غير سليمة.
- عدم التعاون مع الآخرين.

التطور التاريخي لدراسة الضغط

يعتبر هانس سيلبي hans selye الرائد في دراسة الضغط حتى و غن سبقه إلى ذلك بعض الباحثين مثل كلود برنارد
claude bernard و خاصة والتر كانون walter cannon .

ما هو الضغط ؟

مفهوم الضغط مستعار من علم الفيزيولوجيا وهو: " الضغط الممارس على شيء، إذا كان مستمرا و قويا، و كان الشيء
المضغوط هشاً و ضعيفا فإنه ينكسر".

يعرف الضغط في التراث الأدبي بأنه شعور أو موقف يواجهه الإنسان و يتطلب منه استخدام بعض المصادر حتى يتكيف
معه أو يتخلص منه.