



جامعة العلوم الحديثة  
UNIVERSITY OF MODERN SCIENCES

الجمهورية اليمنية  
وزارة التعليم العالي والبحث العلمي  
جامعة العلوم الحديثة  
كلية التعليم المفتوح وعن بعد

# علوم سلوكية

## المحاضرة الخامسة

# فصل : ضغوط العمل

## مفهوم الضغوط العمل:

عبارة عن أجهاد جسمي سوا كانت مادي أو نفسية تكيفي ناتج عن المثيرات المادية أو النفسية التي تأخذ شكل قيود أو فرص والتي يدرك الفرد بان نتائجها مهمة وغير مؤكدة .

## مصادر الضغوط :

### 1. العوامل/المصادر البيئية ومنها :

#### أ- الركود الاقتصادي .

إن النشاط الاقتصادي يمر بدورة عامه وأحيانا يكون الاقتصادي منكمشا وأحيانا يكون مزدهرا أي إن عندما يكون النشاط الاقتصادي منكمشا في بلدا ما يصبح الأفراد بشكل متزايد قلقين ويعانون من ضغوط كثيرة .

#### ب- الظروف السياسية.

إن عدم الاستقرار السياسي والاضطرابات السياسية تحدث الكثير من القلق وعدم الاطمئنان لدى الأفراد أو العاملين بسبب خوفهم من انعكاساتها على حياتهم المعيشية والعامه .

#### الاختراعات التكنولوجية .

أن مهارات وخبرات العاملين قد تصبح لا معني لها في زمن قصير فاختراع الحاسوب أو الإنسان الآلي قد يتسببان في فقدان الكثير من العاملين لوظائفهم وهذا يسبب الكثير من الضغوط .

### 2. العوامل التنظيمية ومن هذا العوامل ما يلي :

#### أ- عوامل مرتبطة بالعمل / الوظيفة .

ومن هذه العوامل ظروف العمل التي تمارس الوظيفة في إطارها فكما كانت الظروف مناسبة كالحرارة والإضاءة وغيرها كلما خفت الضغوط ، ووصف الوظيفة كلما كان التوصيف واضحا أي كلما كانت واجبات ومسئوليات الفرد محددة وواضحة كلما ساعد ذلك تخفيف الضغوط على شاغلها.

#### ب- متطلبات الدور .

أن متطلبات الدور ترتبط بالمساهمة المتوقعة من الفرد تجاه المنظمة والجماعة التي ينتمي إليها .

#### ت- متطلبات العلاقة بين الأشخاص .

أن ضعف العلاقة بين زملاء العمل وضعف الدعم الاجتماعي بين زملاء العمل قد يزيد إن من حجم الضغوط على الأفراد العاملين .

### ث- هيكل المنظمة .

هو الإطار العام أو الشكل الذي يوزع الأعمال ويحدد المسؤوليات دخل المنظمة فكلما كانت الصلاحيات واضحة والمسئوليات محددة كلما أدى ذلك إلى تخفيف الضغوط على العاملين .

### 3. العوامل الفردية :

هناك مشاكل عديدة يواجهها الفرد في حياته وسبب له العديد من الضغوط ومن هذي المشاكل ما يلي :

#### ○ قضايا أسرية .

أن المشاكل الأسرية مثل المشاكل بين الزوجين والمشاكل التربوية الخاصة بالأطفال كلها تخلق نوع من الضغوط لدى الفرد مما تؤثر على العمل .

#### ○ المشاكل الاقتصادية الشخصية .

أن المشاكل التي يواجهها الأفراد بسبب توسع التزاماتهم المالية تمثل إحدى مصادر الضغوط على العاملين وتؤثر على أدائهم وتشغلهم عن أعمالهم .

#### ○ الخصائص الشخصية الموروثة .

أن إعراض الضغوط موجودة لدى العديد من العاملين الذين لدى أسرهم سجل في هذا المجال .

### استراتيجيات إدارة الضغوط :

هنالك استراتيجيات مختلفة تستخدم لإدارة الضغوط منها استراتيجيات فردية واستراتيجيات تنظيمية وهيا كما يلي :

#### ⊗ الاستراتيجيات الفردية :

يمكن للموظف أن يضع مجموعة من الاستراتيجيات الفردية بغرض تخفيض مستوى الضغط الذي يعاني منه ومن هذي الاستراتيجيات :

#### 1. أساليب إدارة الوقت .

هنالك مبادئ أساسية في إدارة الوقت



## 2. التمارين الجسمية .

أي ممارسة التمارين الرياضية مثل السباحة / ركوب الدرجة العادية / الجري وغيرها من التمارين وهذا يؤدي إلى تقليل الضغوطات .

## 3. تمارين الاسترخاء .

مثل التأمل / وسماع الموسيقى حيث يشعر الفرد بالراحة النفسية والاسترخاء الجسمي وانتظام الضغوط .

## 4. الدعم ( التواصل ) الاجتماعي .

إن وجود الأصدقاء والزملاء وإفراد الأسرة للحديث معهم يمنح الإنسان الراحة ويخفف عنه الكثير من الضغوط التي يعيشها في العمل .

## ❏ الاستراتيجيات التنظيمية :

هنالك العديد من الاستراتيجيات ومنها:

### الاختيار

#### والتعيين

- إي ينبغي على المنظمة وهي تقوم بختيار العاملين وتعيينهم أن تراعي هذه الفروقات بين الأفراد وتضع كل فرد في الوظيفة المناسبة وبالتالي يقل حجم الضغوط المفروضة عليه .

### وضع

#### الإهداف

- عندما تكون الأهداف محددة وتتسم بطابع التحدي ويعرف الشخص مدى قابليتها للتحقيق فهذا يخفف الكثير من الضغوط .

### إعادة تصميم

#### الوظائف

- أن إعادة تصميم الوظائف بهدف إعطاء العاملين مسؤولية أوسع وأعمال إداية متنوعة يمنح العامل إشباعا نفسيا وهذا يقلل من الضغوط على العاملين .

### المشاركة في

#### صناعة القرار

- إعطاء العاملين حق المشاركة في صناعة القرارات التي تؤثر على أدائهم الوظيفي يخفف الضغوط عليهم الى حد كبير .

### برامج

#### الرعاية

- أن هذه البرامج تركز على تحسين ظروف العاملين النفسية والجسمية وتساعدهم على ترك بعض العادات المضرّة مثل ( التدخين ) وكل هذا يحسن ويخفف من الضغوط التي تواجه العاملين .

## الضغوط والأداء :

أن بالنسبة للعديد من العاملين فإن الضغوط المنخفضة والمتوسطة تمكنهم من أداء عملهم بشكل أفضل إلا أن الضغوط العالية والضغوط المتوسطة التي تستمر فترة طويلة تؤدي في النهاية إلى تخفيض الأداء وإما تأثير الضغوط على الرضى الوظيفي فإنها تسبب عدم الرضى الوظيفي لأن العامل في النهاية لا يفضل أي ضغوط عالية .

## أسئلة المحاضرة الخامسة

س1/ عرف الضغوط ؟

س2/ تكلم باختصار عن العوامل التنظيمية التي تسبب الضغوط للفرد داخل المنظمة ؟

س3/ ما علاقة الضغوط بالأداء