

عنوان البحث

ضغوط العمل في الشركات وآثارها على الفرد والمنظمة

الاسم / أسامة نواف حمدان

الرقم الجامعي / 2021204712

مشروع تخرج- 1

كلية الإدارة (بكالوريوس إدارة مشاريع) - جامعة ميدأوشن

إشراف

د. منى مصطفى العشري

عضو هيئة التدريس- كلية الإدارة- جامعة ميدأوشن

قائمة المحتويات

4.....	الفصل الأول : الإطار العام للدراسة
4	1.1. المقدمة:
5	1.2. مشكلة البحث:
5	1.2.1. الفجوات النظرية:
6	1.2.2. فجوات التطبيق:
6	1.3. أهمية البحث:
6	1.3.1. الأهمية النظرية:
7	1.3.2. أهمية عملية:
8	1.4. الأسئلة البحثية
8	1.5. أهداف البحث
8	1.6. فرضيات البحث
9	1.7. نموذج البحث
10.....	1.8. منهجية البحث
11.....	1.9. مخطط البحث
12.....	الفصل الثاني: الدراسات السابقة والإطار النظري
12.....	2.1. مقدمة
13.....	2.2. مفهوم ضغوط العمل
15.....	2.3. أهمية ضغوط العمل

2.4.	أنواع ضغوط العمل.....	16
2.5.	الآثار الناجمة عن ضغوط العمل.....	17
2.6.	عناصر ضغوط العمل.....	17
2.7.	مراحل ضغوط العمل.....	18
2.8.	مصادر ضغوط العمل.....	21
2.9.	مؤشرات ضغوط العمل.....	22
2.10.	أثار ضغوط العمل.....	23
2.11.	أبعاد ضغوط العمل.....	23
2.12.	طرق علاج ضغوط العمل.....	25
2.13.	اثار ضغوط العمل على الفرد.....	26
2.14.	اثار ضغوط العمل على المنظمة.....	27
2.15.	الخاتمة.....	28
	المراجع.....	30

الفصل الأول : الإطار العام للدراسة

1.1. المقدمة:

في بيئة الأعمال السريعة والتنافسية اليوم، غالبًا ما يواجه الموظفون ضغوط عمل كبيرة يمكن أن تؤثر على رفاهيتهم الفردية والأداء العام للمنظمة. تشير ضغوط العمل إلى المتطلبات والتوقعات والتحديات المختلفة التي يواجهها الأفراد في مكان العمل، بدءًا من المواعيد النهائية الضيقة وأعباء العمل الثقيلة إلى الصراعات الشخصية والتغييرات التنظيمية. يمكن أن تتبع هذه الضغوط من مصادر مختلفة، بما في ذلك المسؤوليات الوظيفية، والثقافة التنظيمية، وأساليب القيادة، والعوامل الخارجية مثل المنافسة في السوق والظروف الاقتصادية (اسحق، 2017).

تشمل ضغوط العمل مجموعة من العوامل، بما في ذلك أعباء العمل العالية، والمواعيد النهائية الضيقة، والأهداف الصعبة، والحاجة إلى التكيف المستمر مع الظروف المتغيرة. ويمكن أن تعزى هذه الضغوط إلى عوامل مختلفة مثل زيادة المنافسة، والتقدم التكنولوجي، والعولمة، والسعي لتحقيق الكفاءة والربحية. في حين أن مستوى معين من الضغط يمكن أن يحفز الأفراد ويدفعهم إلى الأداء بأفضل ما لديهم، فإن ضغوط العمل المفرطة والمزمدة يمكن أن يكون لها عواقب ضارة (أحمد وآخرون، 2021).

على المستوى الفردي، يواجه الموظفون مجموعة متنوعة من التأثيرات بسبب ضغوط العمل. يمكن أن تؤدي المستويات العالية من التوتر إلى مشاكل صحية جسدية وعقلية، بما في ذلك التعب، والإرهاق، والقلق، والاكتئاب. يمكن أن يؤدي الضغط المستمر لتحقيق الأهداف الصعبة أيضًا إلى انخفاض الرضا الوظيفي، وانخفاض المشاركة، وانخفاض الرفاهية العامة. علاوة على ذلك، يمكن أن تؤثر ضغوط العمل سلبيًا على التوازن بين العمل والحياة، مما يؤدي إلى توتر العلاقات وزيادة الصراع والتأثير السلبي على الحياة الشخصية (أبو القاسم & حسين، 2009).

إلى جانب تأثيرها على الأفراد، فإن ضغوط العمل لها أيضًا آثار على الأداء التنظيمي والنجاح. عندما يعاني الموظفون من مستويات عالية من التوتر والإرهاق، قد تتأثر إنتاجيتهم وأدائهم الوظيفي، مما يؤدي إلى انخفاض الكفاءة وزيادة التغيب عن العمل وارتفاع معدلات دوران الموظفين. علاوة على ذلك، يمكن أن تساهم ضغوط العمل في خلق بيئة عمل سلبية تتميز بانخفاض الروح المعنوية والصراع والانفصال بين الموظفين. وفي نهاية المطاف، يمكن لهذه العوامل أن تقوض الفعالية التنظيمية، والابتكار، والقدرة التنافسية في السوق (صباح وآخرون، 2018).

لا يعاني الأفراد فقط من ضغوط العمل، بل تواجه المنظمات تداعياتها أيضًا. عندما يتقل كاهل الموظفين بمتطلبات العمل المفرطة، قد ينخفض أداؤهم وإنتاجيتهم. وهذا يمكن أن يؤدي إلى أخطاء، وانخفاض جودة العمل، وزيادة معدلات التغيب عن العمل ودوران الموظفين. بالإضافة إلى ذلك، يمكن لضغوط العمل أن تخلق بيئة عمل سامة، مما يؤثر سلبيًا على معنويات الموظفين وتحفيزهم وعملهم الجماعي. في نهاية المطاف، يمكن لهذه التأثيرات أن تعيق قدرة المنظمة على تحقيق أهدافها، وتعيق النمو، وتضر بسمعتها (مرسي وآخرون، 2011).

إدراكًا لأهمية ضغوط العمل وتأثيرها على الأفراد والمنظمات، فمن الأهمية بمكان أن تقوم الشركات بمعالجة هذه الضغوط وإدارتها بشكل استباقي. ومن خلال تعزيز الثقافة التنظيمية الداعمة، وتنفيذ استراتيجيات فعالة لإدارة عبء العمل، وتعزيز التوازن بين العمل والحياة، وتوفير الموارد لإدارة الإجهاد ورفاهية الموظفين، يمكن للمؤسسات التخفيف من الآثار السلبية لضغوط العمل. ولا تساهم مثل هذه التدابير في تحسين الصحة العامة ورفاهية الموظفين فحسب، بل تساهم أيضًا في تعزيز الإنتاجية والمشاركة والأداء التنظيمي (الملاحمة وآخرون، 2018).

1.2. مشكلة البحث:

1.2.1. الفجوات النظرية:

على الرغم من الاعتراف المتزايد بضغوط العمل وتأثيرها على الأفراد والمنظمات، إلا أن هناك العديد من الثغرات النظرية التي تحتاج إلى معالجة. أولاً، هناك نقص في الأطر النظرية الشاملة التي تلتقط

الديناميكيات المعقدة والترابط بين ضغوط العمل، والرفاهية الفردية، والنتائج التنظيمية. غالبًا ما تركز النظريات الموجودة على جوانب معزولة من ضغوط العمل، مثل عبء العمل أو الإجهاد، دون النظر بشكل كامل في طبيعتها المتعددة الأوجه وآثارها الأوسع. هناك حاجة إلى إطار نظري شامل يدمج الأبعاد المختلفة لضغوط العمل وتأثيراتها لتوفير فهم أكثر شمولية لهذه الظاهرة (خديجة، 2009).

ثانيًا، هناك ندرة في الأبحاث التي تستكشف الآليات الأساسية التي تؤثر من خلالها ضغوط العمل على الأفراد والمنظمات. في حين أنه من الواضح أن متطلبات العمل المفرطة يمكن أن تؤدي إلى نتائج سلبية، إلا أن هناك فهمًا محدودًا للعمليات والمسارات المحددة التي تربط ضغوط العمل بالإجهاد الفردي والإرهاق والأداء التنظيمي. إن تحديد وفحص هذه الآليات الأساسية يمكن أن يساعد في تطوير تدخلات واستراتيجيات مستهدفة للتخفيف من الآثار السلبية لضغوط العمل (أبو سيف النصر سلامة، 2019).

1.2.2. فجوات التطبيق:

وبالإضافة إلى الفجوات النظرية، هناك أيضًا فجوات تطبيقية كبيرة تعيق الإدارة الفعالة لضغوط العمل في الشركات. أولاً، هناك نقص في المبادئ التوجيهية الموحدة والقائمة على الأدلة أو أفضل الممارسات للمؤسسات لتحديد ضغوط العمل وتقييمها وإدارتها بشكل استباقي. تكافح العديد من الشركات لتنفيذ استراتيجيات فعالة لتخفيف ضغوط العمل بسبب عدم وجود مبادئ توجيهية واضحة وأدوات عملية (اسحق، 2017).

علاوة على ذلك، فإن ترجمة نتائج البحوث إلى تدخلات وسياسات عملية غالبًا ما تكون محدودة. في حين أن هناك مجموعة متزايدة من الأبحاث التي تسلط الضوء على الآثار الضارة لضغوط العمل، فإن تطبيق هذه المعرفة في البيئات التنظيمية لا يزال محدودًا. يعد سد الفجوة بين البحث والممارسة أمرًا بالغ الأهمية لتطوير تدخلات مخصصة وبرامج تدريب وسياسات تعالج بشكل فعال ضغوط العمل وتعزز رفاهية الموظفين. وأخيرًا، هناك حاجة لمزيد من التحقيق في دور الثقافة التنظيمية والقيادة والممارسات الإدارية في التأثير على ضغوط العمل وتأثيرها.

1.3. أهمية البحث:

1.3.1. الأهمية النظرية:

يساهم هذا البحث في مجموعة المعرفة الحالية من خلال تسليط الضوء على الديناميكيات المعقدة لضغوط العمل في الشركات وتأثيراتها على الأفراد والمنظمات. فهو يساعد على تعميق فهمنا للآليات والعوامل والنتائج الأساسية المرتبطة بضغوط العمل في مكان العمل. من خلال دراسة العلاقات بين ضغوط العمل، ورفاهية الفرد، والأداء التنظيمي، يمكن لهذا البحث أن يفيد في تطوير الأطر والنماذج النظرية التي تشرح التفاعل المعقد بين هذه العوامل. ويوفر أساسًا للبحث المستقبلي والتحسين النظري في مجال السلوك التنظيمي وإدارة الموارد البشرية وعلم نفس الصحة المهنية.

1.3.2. أهمية عملية:

إعلام الممارسات التنظيمية تقدم نتائج هذا البحث رؤى وتوصيات عملية للمؤسسات لإدارة ضغوط العمل بشكل فعال وتعزيز رفاهية الموظفين والأداء التنظيمي. وهو يوفر استراتيجيات وتدخلات قائمة على الأدلة يمكن للمؤسسات تنفيذها لخلق بيئات عمل أكثر صحة وإنتاجية.

تعزيز أنظمة دعم الموظفين من خلال تحديد التحديات والضغوطات المحددة التي يواجهها الموظفون بسبب ضغوط العمل، يساعد هذا البحث المؤسسات على تصميم أنظمة الدعم والموارد الخاصة بها لتلبية احتياجات القوى العاملة لديها بشكل أفضل. وهو يشجع على تطوير برامج مساعدة الموظفين، ومبادرات الإدارة الإيجابية، ومبادرات العافية التي تعالج الأسباب الجذرية للإجهاد والإرهاق المرتبط بالعمل.

يسلط هذا البحث الضوء على أهمية ممارسات القيادة والإدارة في تخفيف ضغوط العمل وتعزيز ثقافة العمل الإيجابية. ويؤكد على دور القيادة الداعمة والتواصل الفعال واتخاذ القرارات التشاركية في خلق بيئة عمل مواتية يشعر فيها الموظفون بالتقدير والتحفيز والمشاركة. تعزيز الأداء التنظيمي من خلال معالجة ضغوط العمل وتعزيز رفاهية الموظفين، يمكن للمؤسسات تحسين أدائها العام وقدرتها التنافسية في السوق. الموظفون الأصحاء والملتزمون هم أكثر إنتاجية وابتكارًا والتزامًا بتحقيق الأهداف التنظيمية، مما يؤدي إلى تحسين الأداء والربحية والاستدامة.

المساهمة في المسؤولية الاجتماعية الاستثمار في رفاهية الموظفين ومعالجة ضغوط العمل لا يفيد المنظمات فحسب، بل يساهم أيضًا في تحقيق أهداف مجتمعية أوسع. ومن خلال إنشاء أماكن عمل أكثر

صحة، تقي المؤسسات بالتزاماتها المتعلقة بالمسؤولية الاجتماعية وتساهم في رفاهية الموظفين والأسر والمجتمعات.

1.4. الأسئلة البحثية

وبناء على ما سبق فإن البحث الحالي يحاول الإجابة على التساؤلات التالية:

- 1- ما تأثير الأنواع المختلفة من ضغوط العمل، مثل عبء العمل والمواعيد النهائية والصراعات الشخصية، على الصحة البدنية والعقلية للموظفين؟
- 2- ما تأثير الثقافة التنظيمية وأساليب القيادة وأنظمة الدعم في تقاوم أو تخفيف ضغوط العمل بين الموظفين؟
- 3- ما تأثير الاستراتيجيات التي يستخدمها الأفراد لمواجهة ضغوط العمل في التخفيف من الآثار السلبية على صحتهم ورضاهم الوظيفي؟

1.5. أهداف البحث

يهدف البحث إلى التعرف علي

- 1- التعرف على تأثير الأنواع المختلفة من ضغوط العمل، مثل عبء العمل والمواعيد النهائية والصراعات الشخصية، على الصحة البدنية والعقلية للموظفين.
- 2- التعرف على الدور الذي تلعبه الثقافة التنظيمية وأساليب القيادة وأنظمة الدعم في تقاوم أو تخفيف ضغوط العمل بين الموظفين.
- 3- التعرف على تأثير الاستراتيجيات التي يستخدمها الأفراد لمواجهة ضغوط العمل في التخفيف من الآثار السلبية على صحتهم ورضاهم الوظيفي.

1.6. فرضيات البحث

فإن البحث الحالي يقوم على الفرضيات التالية:

الفرضية الرئيسية الاولى

- يوجد تأثير دالة احصائية لضغوط العمل وأبعاده (عبء العمل ، الأجور والمكافآت ، الهيكل التنظيمي ، بيئة العمل) في وأداء العاملين في الشركات ، ويتفرع ن الفرضية الرئيسية الفرضيات الفرعية التالية

الفرضية الفرعية الاولى

- يوجد تأثير دالة احصائية لضغوط العمل من خلال بعد عبء العمل على وأداء العاملين في الشركات

الفرضية الفرعية الثانية

يوجد تأثير دالة احصائية لضغوط العمل من خلال بعد الهيكل التنظيمي على وأداء العاملين في الشركات

الفرضية الفرعية الثالثة

يوجد تأثير دالة احصائية لضغوط العمل من خلال بعد بيئة العمل وأداء العاملين في الشركات

الفرضية الفرعية الرابعة

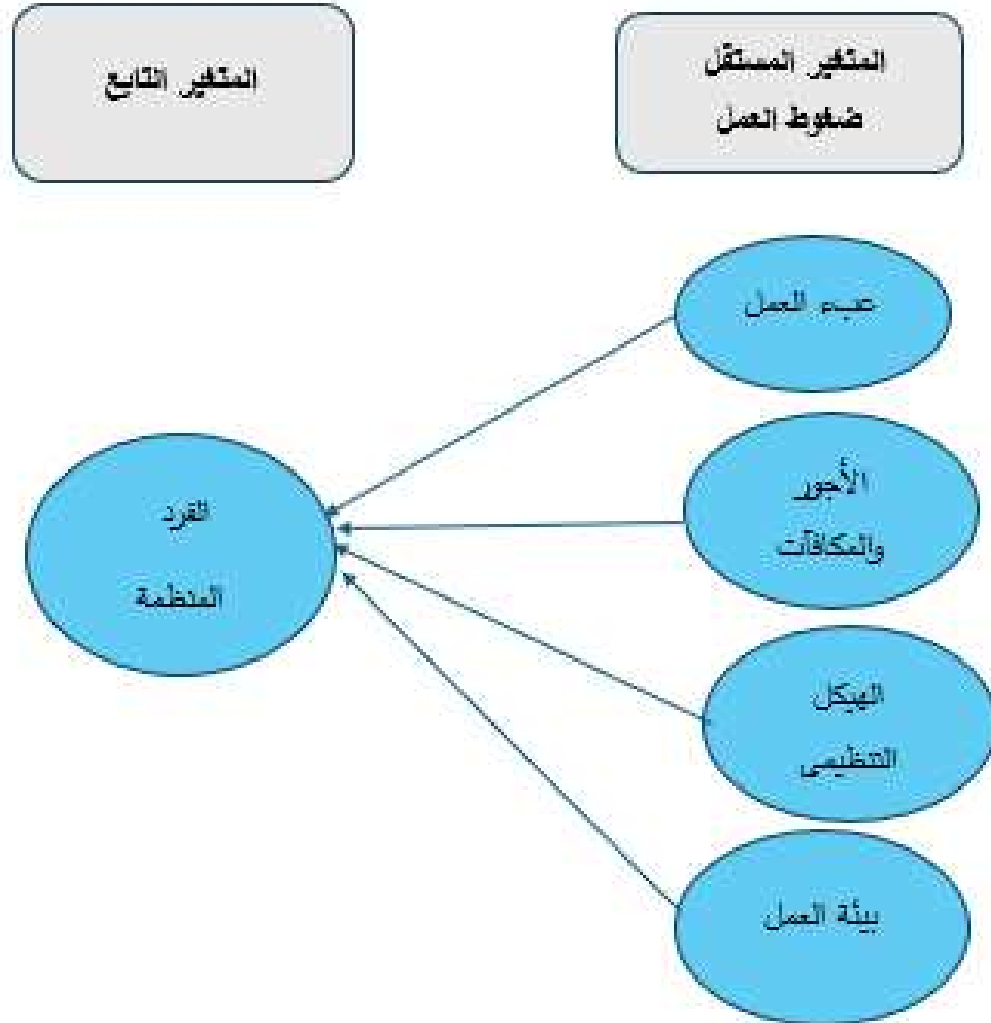
يوجد تأثير دالة احصائية لضغوط العمل من خلال الأجور والمكافآت في وأداء العاملين في الشركات

1.7. نموذج البحث

المتغيرات في ضغوط العمل في الشركات وآثارها على الفرد والمنظمة هي

- المتغير المستقل : ضغوط العمل (وأبعاده) عبء العمل ، الأجور والمكافآت ، الهيكل التنظيمي ، بيئة العمل)

المتغير التابع : الفرد والمنظمة



1.8. منهجية البحث

وفي هذا البحث سيتم استخدام المنهج الوصفي التحليلي للتعرف على التعرف على تأثير الأنواع المختلفة من ضغوط العمل، مثل عبء العمل والمواعيد النهائية والصراعات الشخصية، على الصحة البدنية والعقلية للموظفين، التعرف على الدور الذي تلعبه الثقافة التنظيمية وأساليب القيادة وأنظمة الدعم في تقاوم أو تخفيف

ضغوط العمل بين الموظفين، التعرف على تأثير الاستراتيجيات التي يستخدمها الأفراد لمواجهة ضغوط العمل في التخفيف من الآثار السلبية على صحتهم ورضاهم الوظيفي

1.8.1. عينة البحث

ومن أجل بناء بيانات موثوقة، سيتم إجراء استبيان لتطبيق البحث على مجموعة من العاملين

1.8.2. أدوات البحث

سيتم استخدام الاستبيان كأداة بحثية سيتم تطبيقها على العينة المختارة من أجل توليد نتائج ومؤشرات إحصائية موثوقة.

1.8.3. الأساليب الإحصائية

سوف يستخدم البحث الحالي البرنامج الإحصائي (SPSS) لتحليل نتائج الدراسة من البيانات المجمعة من العينة. كما ستستخدم الدراسة بعض الأدوات الإحصائية التي يمكن استخدامها ويظهر على النحو التالي:

■ المتوسطات والانحرافات المعيارية لتحليل نتائج العينة.

■ معامل ارتباط بيرسون، وألفا كرونباخ للتأكد من الصدق والثبات من الأداة.

1.9. مخطط البحث

وسيتضمن البحث الحالي خمسة فصول على النحو التالي:

- الفصل (الأول): المقدمة
- الفصل (الثاني): الإطار النظري
- الفصل (الثالث): منهجية البحث
- الفصل (الرابع): التحليل الإحصائي
- الفصل (الخامس): مناقشة النتائج والخاتمة

الفصل الثاني: الدراسات السابقة والإطار النظري

2.1. مقدمة

موضوع ضغوط العمل هو مجال بحث مهم يستحق الاهتمام، نظراً لتأثيره على صحة ورفاهية العاملين وأدائهم في مكان العمل. في هذا الفصل، سيتم التطرق إلى مفهوم ضغوط العمل وأهميته، بالإضافة إلى عناصره ومراحله ومصادره ومؤثراته، وسيتم تسليط الضوء على الآثار التي يمكن أن تتركها ضغوط العمل على الأفراد والمنظمات. كما سيتم التطرق إلى طرق العلاج وكيفية التعامل مع هذه الضغوط بشكل فعال. تُعد ضغوط العمل موضوعاً أساسياً في البحوث الحديثة، وقد شهدت زيادة في الاهتمام بهذا المجال خلال العقدین الأخيرین. ومع ذلك، لاحظنا أن معظم الدراسات في هذا المجال ما زالت محدودة إلى حد ما، حيث تقتصر في الغالب على مستوى التحليل النظري، ولم تحظَ بنصيب كافٍ من الدراسات التطبيقية. حيث يتداخل العديد من العوامل في بيئة العمل لتسبب الضغوط، مما يجعل من الصعب فصل كل عامل لدراسته بشكل منفصل. فالمفهوم يختلف من باحث إلى آخر، مما يجعل من الصعب توحيد الجهود في هذا المجال. مع هذه التحديات، يعتبر الفهم الشامل لضغوط العمل أمراً ضرورياً لتطوير استراتيجيات فعالة للتعامل معها وتقليل تأثيرها السلبي على الأفراد والمنظمات. الضغوط هي قوة خارجية تؤثر على الجسم أو العقل وتسبب تأثيراً يمكن أن يكون إيجابياً أو سلبياً. يمكن أن تكون الضغوط ناجمة عن مجموعة متنوعة من العوامل، بما في ذلك الظروف البيئية، والعوامل الاجتماعية، والضغوط العاطفية، والنفسية. تؤثر الضغوط بشكل مباشر أو غير مباشر على الإنسان في مختلف جوانب حياته، بما في ذلك الصحة العقلية والجسدية، والعمل، والعلاقات الشخصية. يمكن أن تكون الضغوط عاملاً دافعاً للتحسين والنمو، ولكنها أيضاً قد تؤدي إلى مشاكل مثل الإجهاد الزائد، والقلق، والاكتئاب، وحتى الأمراض الجسدية. معالجة الضغوط وفهم كيفية التعامل معها يعتبر جزءاً هاماً من الصحة والعافية العامة، حيث يمكن لمهارات إدارة الضغوط أن تساعد الأفراد على تحقيق التوازن والتكيف في مواجهة التحديات اليومية.

2.2. مفهوم ضغوط العمل

إن فهم ضغوط العمل يعكس تعقيد البيئة التي يعمل فيها الأفراد، حيث تتأثر حالتهم النفسية والجسدية وأدائهم بشكل مباشر بالعديد من المثيرات والضغوط الموجودة في محيط العمل. وقد اتضح من التعاريف المختلفة المقدمة أنه لا توجد تعريفات محددة ودقيقة لضغوط العمل، بل يمكن أن تختلف في تعريفها وفقاً للتخصصات والمدارس الفكرية والتوجهات النظرية للباحثين.

تم تعريف ضغوط العمل على نحو مختلف من قبل عدة مصادر. وفقاً (شويب، 2015) يعتبر ضغط العمل تأثيراً داخلياً يحدث للفرد نتيجة التفاعل بين القوى الضاغطة ومكونات شخصيته، ويمكن أن يؤدي إلى اضطرابات جسمية أو نفسية أو سلوكية تؤثر على أدائه. قد يدفع هذا الضغط الفرد إلى الانحراف عن الأداء الطبيعي أو قد يحفزه لتحسين أدائه.

ووفقاً (الملاحمة، 2018)، يعتبر ضغط العمل تجربة ذاتية للفرد تحدث نتيجة لعوامل داخلية في الفرد نفسه أو في البيئة التي يعمل فيها، بما في ذلك المنظمة.

بالإضافة إلى ذلك، عرفها (حسن، 2008) بأنها مجموعة من المثيرات الموجودة في بيئة عمل الأفراد، والتي تنتج مجموعة من ردود الأفعال في سلوك الأفراد في العمل، وحالتهم النفسية والجسمانية، وأدائهم لأعمالهم. ويحدث ذلك نتيجة تفاعل الأفراد مع بيئة عملهم التي تحتوي على الضغوط. توضح هذه المفاهيم الثلاثة لضغوط العمل طبيعة هذه الظاهرة من منظورات مختلفة:

1. المفهوم الذاتي للضغوط: يركز على استجابة الجسم لمجموعة من المواقف والمتغيرات البيئية في محيط العمل. ينتج عن هذه الضغوط انحرافات وأثار سلوكية وفسولوجية ونفسية على العاملين في المنظمة، حيث يؤثر الضغط على أدائهم وحالتهم العامة.
2. المفهوم البيئي للضغوط: ينظر إلى الضغوط على أنها مجموعة من العوامل البيئية السلبية، مثل غموض الدور، وصراع الدور، وظروف العمل، وعبء العمل الزائد. هذه العوامل تؤثر على أداء العمل الفردي وتتسبب في الضغط على العاملين.

3. المفهوم المتكامل للضغوط: يعكس التفاعل بين خصائص الفرد والظروف البيئية الخارجية، حيث يعتبر ضغط العمل نتيجة لتفاعل الفرد مع الظروف المحيطة به في محيط العمل. تؤدي هذه الضغوط إلى خلل في الاتزان الفسيولوجي والنفسي للفرد.

تعكس هذه التعاريف تنوع وتعقيد مفهوم ضغوط العمل وتوضح أنها قضية شاملة تتأثر بعوامل متعددة. يعتبر فهم هذه الضغوط وتأثيراتها أمرًا أساسيًا لتحسين بيئة العمل ورفاهية العاملين، وهو موضوع يستحق الاهتمام والدراسة الدقيقة من قبل الباحثين والمختصين في مجال إدارة الموارد البشرية والصحة النفسية وعلم النفس التنظيمي. ضغوط العمل تشير إلى الضغوط والتحديات التي يواجهها الأفراد في بيئة العمل. تشمل هذه الضغوط مجموعة متنوعة من العوامل التي يمكن أن تؤثر على الأداء والرفاهية الشخصية والمهنية للعاملين. من بين هذه العوامل (ميسون، 2018):

1. الضغوط الزمنية: مثل المواعيد النهائية القصيرة والجدول الزمني الصارم التي تجبر الأفراد على العمل بسرعة أو تقليل الوقت المتاح لإنجاز المهام.
2. الضغوط العملية: تشمل الأعباء الوظيفية المحددة والمسؤوليات التي يتعين على العاملين تحملها وإتمامها في إطار زمني محدد.
3. الضغوط الاجتماعية: تتعلق بالعلاقات في مكان العمل، مثل التعامل مع زملاء العمل أو المديرين، وضغوط العمل الجماعي والتعاون مع الآخرين.
4. الضغوط العاطفية: تشمل الضغوط التي تنشأ نتيجة للتوترات الشخصية أو العاطفية في حياة الفرد وتؤثر على أدائه في العمل.
5. الضغوط البيئية: تتعلق بالعوامل الخارجية التي تؤثر على بيئة العمل، مثل الضوضاء، وظروف العمل القاسية، والتغيرات في السياسات الشركات أو الظروف الاقتصادية.

تتفاوت درجة ضغوط العمل من شخص لآخر ومن وظيفة إلى أخرى، ويمكن أن تكون إدارتها تحديًا كبيرًا للأفراد والمنظمات على حد سواء. إدارة الضغوط بفعالية تتطلب تنمية مهارات إدارة الوقت، والتواصل الفعال،

وتعزيز التوازن بين الحياة الشخصية والمهنية، بالإضافة إلى تطوير استراتيجيات التحكم في التوتر والاستجابة للضغط بشكل صحيح.

2.3. أهمية ضغوط العمل

ضغوط العمل لها أهمية كبيرة وتأثيرات متعددة على الفرد والمنظمة، ويمكن تلخيص أهمية ضغوط العمل في النقاط التالية (سنا، 2023):

1. تحفيز الأداء والإنتاجية: تلعب ضغوط العمل دورًا هامًا في تحفيز الفرد على تحقيق أداء ممتاز وزيادة الإنتاجية. على الرغم من أن الضغط قد يكون سلبيًا إذا زاد عن حده، إلا أن المستوى المناسب من الضغط يمكن أن يحفز الأفراد على تطوير مهاراتهم وتحقيق أهدافهم بفعالية.
2. تحسين الابتكار والإبداع: قد تدفع ضغوط العمل الفرد للتفكير خارج الصندوق والبحث عن حلول إبداعية للتحديات التي يواجهونها. الضغط قد يجبر الأفراد على الابتكار للتعامل مع المواقف الصعبة والضائقة، مما يساهم في تطوير وتحسين عمل المنظمة.
3. تعزيز التطور الشخصي والمهني: يمكن أن تساعد ضغوط العمل الفرد على التطور الشخصي والمهني من خلال تحديهم وتعرضهم لتجارب جديدة. يمكن أن توفر هذه التحديات فرصًا لتعلم مهارات جديدة وتحسين القدرات الشخصية والمهنية.
4. تحسين إدارة الوقت والمهارات التنظيمية: يمكن أن تجبر ضغوط العمل الأفراد على تحسين إدارة وتنظيم وقتهم بشكل فعال. بالتعرض المستمر للضغط، يصبح الفرد أكثر فعالية في تحديد الأولويات وتنظيم أنشطته لتحقيق أهدافه بأقصى وقت ممكن.
5. تعزيز الشعور بالانتماء والرضا الوظيفي: يمكن أن تؤدي التحديات والضغط في مكان العمل إلى تعزيز الشعور بالانتماء إلى المنظمة وزيادة الرضا الوظيفي. عندما يتم تحقيق التحديات والأهداف رغم الضغط، يمكن أن يؤدي ذلك إلى شعور بالإنجاز والفخر والرضا بالعمل المنجز.

6. تعزيز تحقيق أهداف المنظمة: بوجود ضغوط العمل المناسبة والمتوازنة، يمكن أن تساهم الأفراد في تحقيق أهداف المنظمة بشكل أكبر وأفضل. يمكن أن تدفع الضغوط الفردية والجماعية إلى زيادة الإنتاجية وتحسين أداء المنظمة بشكل عام.

2.4. أنواع ضغوط العمل

هناك العديد من أنواع ضغوط العمل التي يمكن أن يواجهها الأشخاص في بيئة العمل. وفيما يلي بعض الأمثلة الشائعة لأنواع ضغوط العمل (العجايلية يوسف 2015):

1. ضغط المهام: يشمل ضغط العمل الناجم عن وجود عدد كبير من المهام الملقاة على الفرد في فترة زمنية محدودة. يمكن أن يشعر الشخص بالتوتر والقلق بسبب ضرورة إنجاز المهام في وقت محدد وتحت ضغط الوقت.

2. ضغط الأداء: يتعلق بالمطالبة بتحقيق نتائج محددة وتحقيق مستوى عالٍ من الأداء. يعتبر الشعور بالقلق من عدم الوفاء بتلك التوقعات والمطالبات من ضغوط العمل الشائعة.

3. ضغط الوقت: يحدث عندما تكون هناك ضرورة لإنجاز المهام في فترة زمنية محدودة. يمكن أن يشمل ضغط الوقت المواعيد النهائية الصارمة والجداول الزمنية الضيقة التي يجب الالتزام بها.

4. ضغط العمل العاطفي: يتعلق بالضغوط النفسية والعاطفية التي تنشأ في بيئة العمل، مثل حالات التوتر بين الزملاء أو مع الزبائن، والحاجة إلى التعامل مع المشاعر والمواقف الصعبة.

5. ضغط التوازن بين الحياة الشخصية والعمل: يرتبط بالضغط الناجم عن صعوبة تحقيق التوازن بين الحياة الشخصية والمهنية. قد يواجه الأفراد تحديات في إدارة وقتهم وتلبية احتياجاتهم الشخصية والعائلية بجانب متطلبات العمل.

6. ضغط التغيير: يحدث عندما يتعين على الأفراد التكيف مع تغييرات في بيئة العمل، مثل تغييرات في العمليات أو الإجراءات أو التكنولوجيا. يمكن أن يكون التغيير مصدرًا للتوتر وعدم اليقين.

2.5. الآثار الناجمة عن ضغوط العمل

ضغوط العمل هي الشد والتوتر الذي يتعرض له الأفراد في بيئة العمل نتيجة لمتطلبات العمل المرتفعة، والمهام الكثيرة، والوقت المحدود، والتنافسية، وغيرها من العوامل المؤثرة. تؤثر ضغوط العمل على الأفراد على المستوى النفسي والجسدي والسلوكي، وتنتج عنها آثار ناجمة عن هذا التوتر (سلامة، 2019).

الآثار الناجمة عن ضغوط العمل يمكن تفسيرها في شكل نظري كما يلي:

1. آثار نفسية:

يصاحب ضغوط العمل شعور الموظف بالتوتر والقلق المستمر، مما يؤثر على حالته النفسية العامة. ينجم عن تكرار المهام المطلوبة والعمل لفترات طويلة، مما يؤدي إلى تعب العقل وصعوبة التركيز والتفكير. تؤثر ضغوط العمل الشديدة على مستوى الرضا الوظيفي للأفراد وعلاقتهم بزملائهم ومديريهم.

2. آثار جسدية:

يتسبب ضغط العمل الشديد في تعرض الجسم للإجهاد الفيزيولوجي، مما يؤدي إلى تعب العضلات والتوتر العضلي والألم الجسدي. يعاني الأفراد المتعرضون لضغوط العمل من صعوبة في النوم أو الاستيقاظ المتكرر خلال الليل، مما يؤثر على جودة نومهم واسترخائهم.

3. آثار سلوكية:

يؤدي التوتر الناجم عن ضغوط العمل إلى زيادة احتمالية وقوع أخطاء في العمل، نظرًا لتشتت الانتباه وتركيز الأفراد. يؤثر التوتر الشديد والضغط العالية على قدرة الأفراد على العمل بكفاءة وبشكل منتظم، مما ينتج عنه انخفاض في الإنتاجية (مصطفى، 2024).

2.6. عناصر ضغوط العمل

عناصر ضغوط العمل هي العوامل والمتغيرات التي تؤثر سلبًا أو إيجابًا على الفرد أثناء أدائه لوظيفته. وتشمل هذه العناصر عدة جوانب (البصير، 2009)، من بينها:

1. حجم العمل (Workload): يشير إلى كمية العمل التي يتعين على الفرد إنجازها خلال فترة زمنية معينة. قد يكون حجم العمل مرتفعاً جداً مما يزيد من الضغط على الفرد ويؤثر سلباً على أدائه.
2. مهام غير واضحة (Ambiguity): عندما تكون مهام العمل غير واضحة أو غير محددة بشكل جيد، يمكن أن تزيد من الضغط على الفرد وتؤثر على قدرته على التخطيط والتنظيم.
3. المهارات والقدرات (Skills and Abilities): قد يكون الفرد غير مؤهل تماماً لأداء بعض المهام المطلوبة في العمل، مما يزيد من الضغط عليه ويؤثر على ثقته بنفسه ورضاه الوظيفي.
4. الوقت (Time Pressure): يشير إلى الحاجة الملحة لإنجاز المهام في فترة زمنية محددة، مما يؤدي إلى زيادة الضغط على الفرد وقد يؤثر على جودة العمل وصحته النفسية.
5. التعاون والتفاعل مع الآخرين (Interpersonal Relationships): ** يمكن أن يكون التعاون السليم مع الزملاء والتفاعل الإيجابي معهم محفزاً للفرد، ولكن قد يكون الصراع أو العلاقات السلبية مصدراً للضغط والتوتر.
6. التوازن بين الحياة الشخصية والعملية (Work-Life Balance): عدم وجود توازن بين الحياة الشخصية والعملية قد يؤدي إلى زيادة الضغط على الفرد وتأثير سلبي على صحته النفسية ورضاه الوظيفي.
7. الضغوط النفسية والعاطفية (Psychological and Emotional Pressures): يمكن أن تشمل هذه الضغوط التحديات النفسية مثل التوتر، والقلق، والتعب العاطفي، وضغوطات الزمن، وتوتر العمل.
8. التغيرات المستمرة (Constant Change): التغيرات المتكررة في بيئة العمل، سواء كانت تغيرات في السياسات والإجراءات أو التكنولوجيا، يمكن أن تزيد من الضغط على الفرد وتؤثر على قدرته على التكيف.

تتفاعل هذه العناصر معاً لتشكل بيئة العمل التي يتعامل معها الفرد، وتحديد كيفية التعامل مع هذه العناصر يمكن أن يكون حاسماً لتحقيق الرضا الوظيفي والأداء الفعال.

2.7. مراحل ضغوط العمل

مراحل ضغوط العمل تتألف من عدة مراحل تصف تطور الضغوط وتأثيرها على الفرد (أبو القاسم، 2009):

1. التعرض للضغوط (Exposure to Stressors):

في هذه المرحلة، يتعرض الفرد لعوامل الضغط في بيئة العمل. يمكن أن تكون هذه العوامل متعلقة بالعمل ذاته، مثل الضغط الزمني، أو بالعلاقات مع الزملاء، مثل الصراعات الشخصية.

2. التحديد والتقييم (Appraisal and Evaluation):

في هذه المرحلة، يقوم الفرد بتقييم الوضع وتحليل كيفية تأثير الضغوط عليه. يقوم بتقييم مدى التهديد الذي يشكله الضغط على أهدافه ومطالبه الشخصية والمهنية.

3. التعامل مع الضغوط (Coping with Stress):

في هذه المرحلة، يحاول الفرد التعامل مع الضغوط التي يتعرض لها. يمكن أن يتبع الفرد استراتيجيات مختلفة للتعامل مع الضغوط، مثل التخطيط وإدارة الوقت، أو التحدث مع المسؤولين عن العمل لتخفيف الضغط.

4. التكيف والتعافي (Adaptation and Recovery):

بعد التعامل مع الضغوط، يحدث التكيف والتعافي. يمكن للفرد أن يتأقلم مع الوضع الجديد ويستعيد التوازن والاستقرار النفسي والعملية.

5. التأثير النهائي (Final Impact):

في هذه المرحلة، يظهر التأثير النهائي للضغوط على الفرد وأدائه وصحته النفسية. يمكن أن يكون هذا التأثير إيجابياً إذا تمكن الفرد من التعامل بنجاح مع الضغوط، أو سلبياً إذا لم يتمكن من ذلك وأثر ذلك على أدائه وصحته العامة (عمار، 2017).

مراحل ضغوط العمل تتكون من الآتي:

1. مرحلة التعرض للضغوط: تبدأ هذه المرحلة عندما يتعرض المشرف أو الفرد لعوامل تسبب ضغوطاً له. يمكن أن تكون هذه العوامل مثيرات داخلية أو خارجية، وتؤدي إلى حدوث ضغوط معينة. يمكن أن تتجلى هذه

الضغوط في أعراض مثل زيادة ضربات القلب، والأرق، وتوتر الأعصاب، وسوء استغلال الوقت، والحساسية للنقد (مرسي وآخرون، 2011).

2. مرحلة ردة الفعل (التعامل مع الضغوط): بعد حدوث التغيرات السابقة، يدخل المشرف في مرحلة ردة الفعل. يتجه رد الفعل في هذه المرحلة إما نحو المواجهة لمحاولة التغلب على الضغوط، أو الهروب ومحاولة التخلص منها. عندما ينجح المشرف في التعامل مع الضغوط بنجاح، يعود إلى حالة التوازن. وإذا فشل في ذلك، ينتقل إلى المرحلة التالية.

3. مرحلة المقاومة ومحاولة التكيف: في هذه المرحلة، يحاول المشرف علاج الآثار الناتجة عن الضغوط والتكيف معها. إذا نجح في ذلك، فإنه يستقر ويصبح قادرًا على مقاومة أي تطورات إضافية والتكيف مع ما حدث بالفعل. في هذه المرحلة، قد يكون هناك أمل في استعادة حالة التوازن. وفي حالة فشل المشرف في ذلك، ينتقل إلى المرحلة التالية (حسن، 2011).

4. مرحلة التعب والإنهاك: يصل الفرد إلى هذه المرحلة بعد تعرضه للضغوط لفترة طويلة، حيث يبدأ في الشعور بالإجهاد نتيجة لمحاولاته المتكررة للمقاومة والتكيف. يتميز الفرد في هذه المرحلة بالاستياء من جو العمل، وانخفاض معدلات الإنجاز، والتفكير في ترك الوظيفة، والإصابة بالأمراض النفسية مثل النسيان المتكرر، والسلبية، والاكتئاب، والإصابة بأمراض عضوية مثل قرحة المعدة وارتفاع ضغط الدم.

هذه هي المراحل الأربع لضغوط العمل وفقًا للمصدر الذي ذكرته، ويجب على المشرف التربوي أن يتعامل مع هذه المراحل بشكل مناسب للتأثير على (خليفة، 2020).

1. مرحلة التعرض للضغوط: يشعر المشرف بوجود الخطر والضغوط عند تعرضه لمثير داخلي أو خارجي، مما يؤدي إلى ظهور أعراض مثل زيادة ضربات القلب والأرق وتوتر الأعصاب.

2. مرحلة ردة الفعل: يتعامل المشرف مع الضغوط الموجودة بإما مواجهتها ومحاولة التغلب عليها أو الهروب منها. إذا نجح في التعامل مع الضغوط بنجاح، يعود إلى حالة التوازن. وإذا فشل، ينتقل إلى المرحلة التالية.

3. مرحلة المقاومة ومحاولة التكيف: يحاول المشرف معالجة الآثار الناتجة عن الضغوط والتكيف معها. إذا نجح في ذلك، يستقر ويصبح قادرًا على مقاومة تطورات إضافية والتكيف مع المواقف الحالية. وفي حالة الفشل، ينتقل إلى المرحلة التالية.

4. مرحلة التعب والإنهاك: يصل الفرد إلى هذه المرحلة بعد تعرضه للضغوط لفترة طويلة، حيث يشعر بالإرهاق الناجم عن المحاولات المستمرة للتكيف والمقاومة. يتميز بالاستياء من بيئة العمل وانخفاض الإنتاجية والتفكير في الاستقالة والإصابة بمشاكل صحية نفسية وجسدية.

من المهم أن يتعامل المشرف التربوي بشكل صحيح مع هذه المراحل للتأثير على تأثير ضغوط العمل عليه والحفاظ على صحته وسلامته العقلية والجسدية.

2.8. مصادر ضغوط العمل

تعتبر ضغوط العمل نتيجة لمجموعة متنوعة من العوامل التي يمكن أن تشمل العوامل الداخلية والخارجية. وفيما يلي بعض المصادر الشائعة لضغوط العمل (مطلاوي & ربيع، 2019):

1. ضغوط المهام: تشمل الأعمال المتسارعة، والمهام الكثيرة، والمواعيد النهائية الضيقة، والمسؤوليات الزائدة. قد يكون من الصعب التعامل مع هذه الضغوط عندما تكون هناك حاجة لإنجاز الكثير في وقت قصير.

2. ضغوط الموارد: قد يكون لديك موارد محدودة مثل الوقت والمال والموظفين، مما يؤدي إلى زيادة الضغوط على العمل.

3. ضغوط الأداء: يمكن أن تشمل الضغوط المتعلقة بتحقيق الأهداف وتقديم النتائج الممتازة، ومواجهة التقييم والنقد، والمنافسة مع الآخرين.

4. ضغوط الموازنة: قد يواجه المشرفون ضغوطاً لتحقيق التوازن بين الحياة العملية والحياة الشخصية، وقد يكون من الصعب جدولة الوقت وتلبية احتياجات الأسرة والاستجابة لمتطلبات العمل.

5. ضغوط التغيير: يمكن أن يسبب التغيير في بيئة العمل ضغوطاً كبيرة، مثل التغييرات الهيكلية، والتغييرات التكنولوجية، والتغييرات في السياسات والإجراءات.

6. ضغوط العلاقات: يمكن أن تنشأ ضغوط العمل من التفاعلات الاجتماعية، مثل الصراعات مع الزملاء، والتوترات في الفريق، والتحديات في التواصل والتعامل مع الآخرين.

7. ضغوط القيادة: يمكن أن تنشأ ضغوط العمل من المتطلبات القيادية، مثل تحمل المسؤولية، واتخاذ القرارات الصعبة، وإدارة الفريق وتحفيزه.

2.9 مؤشرات ضغوط العمل

مصادر ضغوط العمل قد تكون متنوعة وتتفاوت باختلاف الظروف والمواقف في بيئة العمل، وتشمل عدة عوامل (فانوس، 2017)، منها:

1. الضغوط الزمنية (Time Pressure): يشمل هذا النوع من الضغوط العملية الضيقة والمهام التي يتوجب على الفرد إنجازها في فترة زمنية محددة دون أي تأخير.

2. الحجم الكبير من العمل (Work Overload): عندما يتعرض الفرد لكمية كبيرة من المهام أو الواجبات التي يجب عليه إنجازها في وقت قصير.

3. قلة الموارد (Resource Scarcity): عندما يكون هناك نقص في الموارد المتاحة للفرد لإنجاز عمله بكفاءة، مثل نقص العمالة أو المواد أو التجهيزات.

4. الضغوط العاطفية والعلاقاتية (Emotional and Interpersonal Pressures): تتضمن هذه الضغوط الصراعات الشخصية مع الزملاء أو المشرفين، والتوترات العاطفية في بيئة العمل.

5. التغييرات المستمرة (Continuous Changes): تغيرات في السياسات أو الإجراءات أو التقنيات في بيئة العمل يمكن أن تزيد من الضغط على الفرد.

6. عدم التحكم في العمل (Lack of Control): عدم القدرة على التحكم في جدول العمل أو في كيفية أداء المهام يمكن أن يزيد من مستويات الضغط على الفرد.

7. عدم الوضوح في الأهداف والتوجيه (Unclear Goals and Direction): عندما لا يكون هناك توجيه واضح أو أهداف محددة للعمل، قد يزيد ذلك من الضغط على الفرد ويؤثر على تحقيقه للأهداف.

8. التوازن بين الحياة الشخصية والعملية (Work-Life Balance): عندما يكون هناك انعدام التوازن بين الحياة الشخصية والعملية، مما يؤدي إلى زيادة الضغط على الفرد.

2.10. آثار ضغوط العمل

تأثيرات ضغوط العمل يمكن أن تكون متنوعة وتؤثر على الفرد في العديد من الجوانب، بما في ذلك الجوانب النفسية، الصحية، والاجتماعية. من بين الآثار الشائعة لضغوط العمل يمكن ذكر (رفيق وآخرون، 2022):

1. التوتر والقلق: يمكن أن يزيد الضغط العملي من مستويات التوتر والقلق لدى الفرد، مما يؤثر على صحته النفسية ويزيد من مخاطر الإصابة بالأمراض النفسية مثل الاكتئاب والقلق.
2. التعب والإرهاق: يمكن أن يؤدي العمل المكثف والضغوط الزمنية المرتفعة إلى شعور الفرد بالتعب والإرهاق المستمر، مما يؤثر على طاقته وأدائه اليومي.
3. انخفاض الرضا الوظيفي: يمكن أن تؤثر ضغوط العمل الزائدة على مستويات رضا الفرد عن عمله، وتقليل الشعور بالتحفيز والرضا الوظيفي.
4. الاضطرابات النفسية والعصبية: قد تسبب ضغوط العمل الشديدة في ظهور اضطرابات نفسية وعصبية مثل الاضطرابات النفسية الحادة والمزمنة والاضطرابات العصبية مثل الصداع والأرق.
5. تدهور العلاقات الاجتماعية: يمكن أن تؤثر ضغوط العمل على علاقات الفرد الاجتماعية مع الزملاء والأصدقاء والأسرة، مما قد يؤدي إلى انعزاله أو تدهور علاقاته الاجتماعية.
6. انخفاض الأداء الوظيفي: يمكن أن تؤثر ضغوط العمل على أداء الفرد في العمل، حيث يمكن أن يؤدي التوتر والتعب إلى انخفاض في الإنتاجية والجودة والانتباه.
7. المشاكل الصحية الجسدية: قد تؤدي ضغوط العمل إلى زيادة مخاطر الإصابة بالأمراض الجسدية مثل الأمراض القلبية وارتفاع ضغط الدم والأمراض المتعلقة بالجهاز الهضمي.

2.11. أبعاد ضغوط العمل

1. البعد الزمني (Time Dimension):

يشير إلى الضغوط المتعلقة بالوقت في بيئة العمل. قد تشمل ضغوط الوقت المواعيد النهائية الضيقة والمهام التي يجب إنجازها في فترات زمنية محدودة. قد يؤدي ضيق الوقت إلى توتر وإجهاد لدى الفرد (محمد واخرون، 2024).

2. البعد الكمي (Quantitative Dimension):

يتعلق بكمية العمل المطلوبة من الفرد في بيئة العمل. يمكن أن يشمل العمل المكثف والحجم الكبير من المهام والمشاريع التي يجب إنجازها. قد يؤدي ضغط العمل الكمي إلى إرهاق وشعور بالتحمل الزائد.

3. البعد الجودي (Qualitative Dimension):

يتعلق بنوعية العمل المطلوبة من الفرد في بيئة العمل. يمكن أن يتضمن المهام المعقدة أو المشاريع التي تتطلب مهارات خاصة. قد يؤدي ضغط العمل الجودي إلى شعور بالقلق بسبب القدرة على تلبية المعايير المطلوبة.

4. البعد الاجتماعي (Social Dimension):

يتعلق بالعوامل الاجتماعية في بيئة العمل. يمكن أن تشمل التعامل مع الزملاء والرؤساء، والتعامل مع الصراعات الشخصية، والعمل ضمن فرق أو بيئات عملية. يمكن أن يؤثر ضغط العمل الاجتماعي على العلاقات المهنية والشخصية ويؤثر على رضا الفرد في العمل (السبيعي، واخرون، 2013).

5. البعد العاطفي (Emotional Dimension):

يتعلق بتأثير العمل على الحالة العاطفية للفرد. يمكن أن يشمل التوتر والقلق والإرهاق العاطفي الناتج عن ضغوط العمل المستمرة. قد يؤدي الضغط العاطفي إلى تأثير سلبي على الصحة العقلية والعاطفية للفرد.

6. البعد الصحي (Health Dimension):

يتعلق بتأثير ضغوط العمل على صحة الفرد. يشمل آثارها الجسدية والنفسية، مثل الإصابة بالأمراض النفسية أو الجسدية والإجهاد البدني. قد يؤدي الضغط الزائد في بيئة العمل إلى انخفاض في مستوى الطاقة والشعور بالإرهاق المستمر (بن باز، 2018).

7. البعد الحرفي (Professional Dimension):

يتعلق بتأثير العمل على تطوير ونمو المهارات والمعرفة الخاصة بالفرد في مجال عمله. يمكن أن يشمل الفرص الوظيفية، والتدريب، والتطوير المهني. قد يؤثر ضغط العمل على البعد الحرفي على رغبة الفرد في التطور والتقدم في مجاله المهني (نشوي وآخرون، 2020).

8. البعد الأخلاقي (Ethical Dimension):

يتعلق بالضغوط المتعلقة بالقيم والمبادئ الأخلاقية في بيئة العمل. يمكن أن يشمل القيم الأخلاقية للشركة والضغوط المتعلقة بالقيم والتوجيهات الأخلاقية. قد يواجه الفرد تحديات في المواجهة بين المطالب الأخلاقية والمتطلبات العملية.

2.12. طرق علاج ضغوط العمل

تتوفر العديد من الطرق لمعالجة ضغوط العمل وتخفيف تأثيرها على الفرد، وتشمل هذه الطرق استراتيجيات تعلم مهارات التحكم في الضغوط، وتغيير أساليب التفكير والتصرف، وإدارة الوقت، والعناية بالصحة النفسية والجسدية. (عبد النعيم أحمد، 2021):

1. تعلم مهارات التحكم في الضغوط (Stress Management Skills):

- يشمل ذلك تعلم تقنيات التنفس العميق والاسترخاء مثل التأمل واليوغا.

- تعلم تقنيات الاستجابة للضغوط بشكل فعال، مثل تحديد المشكلات ووضع الأهداف الواقعية وإدارة

الوقت (ايكدومي & يحيى، 2024) ..

2. تغيير أساليب التفكير (Cognitive Behavioral Techniques):

- يشمل هذا الطريق تغيير الأفكار السلبية والمعتقدات غير الصحيحة المرتبطة بالضغوط، وتطوير أساليب جديدة للتعامل مع التحديات.

- استخدام تقنيات تحسين التفكير الموجهة نحو الحلول، مثل التفكير الإيجابي والتفكير الناقد.

3. إدارة الوقت (Time Management):

- يتضمن تحديد الأولويات وتنظيم الأنشطة بشكل فعال، وتقدير الوقت المطلوب لإنجاز المهام.

- استخدام أدوات إدارة الوقت مثل الجداول الزمنية والتقويمات وتطبيقات الهواتف الذكية.

4. العناية بالصحة النفسية والجسدية (Self-Care):

- يشمل ذلك ممارسة التمارين الرياضية بانتظام والحفاظ على نظام غذائي صحي.

- الحصول على قسط كافٍ من النوم والراحة، وتجنب التعرض للعوامل التي تزيد من التوتر مثل التدخين والكحول (يوسفى وآخرون، 2022).

5. التواصل والدعم الاجتماعي (Social Support):

- البحث عن الدعم من الأصدقاء والعائلة والزملاء في العمل، والمشاركة في أنشطة اجتماعية تساهم في تخفيف التوتر.

- التحدث مع مستشار أو مدرب متخصص للحصول على المساعدة والنصائح اللازمة في التعامل مع ضغوط العمل.

2.13. اثار ضغوط العمل على الفرد

ضغوط العمل الشديدة يمكن أن تؤثر على الفرد بعدة طرق.:

1. الإجهاد والتعب: قد يشعر الفرد بارتفاع مستويات التوتر والإجهاد نتيجة ضغوط العمل المستمرة

والمكثفة. يمكن أن يتسبب ذلك في شعور بالتعب الجسدي والعقلي المستمر، مما يؤثر سلبًا على الحالة

العامة للفرد ويقلل من طاقته وقدرته على التحمل (الملحم، 2007).

2. الصحة النفسية: يمكن أن تزيد ضغوط العمل من خطر الإصابة بالمشاكل الصحية النفسية مثل القلق، الاكتئاب، واضطرابات النوم. قد يجد الفرد صعوبة في التعامل مع ضغوط العمل المستمرة والمطلوبة منه، مما يؤثر على حالته العقلية ويزيد من احتمالية الإصابة بتلك المشاكل.

3. التوازن بين العمل والحياة الشخصية: قد يؤثر ضغط العمل الشديد على التوازن بين الحياة المهنية والحياة الشخصية للفرد. يمكن أن يقلل الوقت والجهد المستهلكين في العمل من فرص الاسترخاء والتفرغ للأنشطة الشخصية والعائلية، مما يؤدي إلى اضطراب في الحياة الشخصية وتدهور العلاقات الاجتماعية (خلفة، 2015).

4. الأداء المهني: قد يتأثر أداء الفرد بسبب ضغوط العمل المفرطة. عندما يكون الفرد مضغوطاً ومشغولاً بمهام متعددة ومواعيد نهائية ضيقة، يمكن أن يتراجع مستوى أدائه وجودة عمله. قد يتعذر على الفرد الانتباه بشكل كافٍ والقيام بالمهام بكفاءة، مما يؤثر على نتائج عمله وتحقيق الأهداف المطلوبة.

5. الصحة الجسدية: يمكن أن تؤثر ضغوط العمل الشديدة على الصحة الجسدية للفرد. قد يتعرض الفرد لمشاكل صحية مثل آلام الظهر، التوتر العضلي، الصداع المستمر، ومشاكل الجهاز الهضمي نتيجة الضغط العصبي المستمر والتوتر العام.

2.14. اثار ضغوط العمل على المنظمة

تؤثر ضغوط العمل الشديدة على المنظمة بعدة طرق

1. ارتفاع معدل الاستقالة: قد يؤدي ضغط العمل المفرط إلى زيادة معدل الاستقالة في المنظمة. عندما يشعر الموظفون بأنهم مجهودون للغاية ويعانون من عدم التوازن بين الحياة المهنية والشخصية، فإنهم قد يقررون البحث عن فرص عمل أكثر استقراراً وراحة (بن الحسن، 2024).

2. تراجع الأداء والإنتاجية: يمكن أن تؤثر ضغوط العمل الشديدة على أداء الموظفين وإنتاجيتهم. عندما يكونون مضغوطين ومشغولين بشكل زائد، فإنهم قد يجدون صعوبة في التركيز والقيام بالمهام بكفاءة، مما يؤدي إلى تراجع الجودة وتأخير المشاريع.

3. تدهور العلاقات العملية: قد يؤدي ضغط العمل المستمر إلى تدهور العلاقات بين الموظفين داخل المنظمة. يمكن أن يزيد التوتر والإجهاد من حدة الصراعات والتوترات بين الفرق والقسم ويؤثر على التعاون والتواصل الفعال.

4. زيادة معدل الغياب: قد يؤدي ضغط العمل الزائد إلى زيادة معدل الغياب في المنظمة. يمكن أن يشعر الموظفون المجهدون بالحاجة إلى استراحة وراحة من ضغط العمل المستمر، مما يؤدي إلى غيابهم عن العمل بشكل متكرر (آمال، 2024).

5. ارتفاع معدل الأخطاء: عندما يشعر الموظفون بضغط العمل المفرط، فإنهم قد يكونون أكثر عرضة لارتكاب الأخطاء. قد يكون التركيز غير مستقر والقدرة على اتخاذ القرارات الصحيحة متضررة، مما يؤدي إلى زيادة حدوث الأخطاء وتكلفة إصلاحها.

6. تأثير على سمعة المنظمة: إذا كانت المنظمة تعاني من ضغوط العمل المستمرة وتظهر آثارها السلبية على الموظفين والأداء، فقد يؤثر ذلك على سمعة المنظمة بين العاملين والعملاء والشركاء التجاريين. قد ينتج عن ذلك فقدان الثقة وتقليل الروح المعنوية في المنظمة.

2.15. الخاتمة

"في هذا الفصل، استكشفنا مفهوم ضغوط العمل وأثرها على الفرد والمنظمة. تبين لنا أن ضغوط العمل ليست مجرد تحديات سطحية، بل تتأثر بها حالة الصحة النفسية والبدنية للفرد، وتؤثر أيضًا على أدائه وإنتاجيته. كما أن لها تأثيرات كبيرة على السلوك المؤسسي وأداء المنظمة بأكملها. من خلال فهم مصادر ضغوط العمل مثل المهام الصعبة، والمواعيد النهائية الضيقة، والتوتر بين الفرق، تعرفنا على كيفية تحديد هذه الضغوط وتأثيراتها على الفرد والمنظمة. كما أن الإدراك الواعي لهذه العوامل يمكن أن يساعد في تطوير استراتيجيات فعالة لإدارتها. عليه، ينبغي للمنظمات أن تولي اهتمامًا خاصًا لإدارة ضغوط العمل وتوفير بيئة عمل صحية ومواتية لموظفيها. من خلال تطبيق السياسات والبرامج التي تهدف إلى تقليل مصادر الضغط، وتعزيز التواصل والدعم

النفسي، يمكن للمنظمات تحسين رفاهية موظفيها وزيادة إنتاجيتهم، وبالتالي تحقيق أهدافها المؤسسية بكفاءة أكبر.

المراجع

1. أ. آمال محمد بشير اعريدة. (2024). ضغوط العمل وعلاقته بالأداء الوظيفي لدى موظفي الإدارة العامة بجامعة سبها. المؤتمر الدولي النفسي التربوي. 804-828, 1 ,
2. أبو القاسم, محمد عبد الله & حسين عمرعثمان. (2009). ضغوط العمل وأثرها على اتخاذ القرار في القطاع المصرفي (Doctoral dissertation, جامعة السودان للعلوم والتكنولوجيا)
3. أبو القاسم, محمد عبد الله & حسين عمرعثمان. (2009). ضغوط العمل وأثرها على اتخاذ القرار في القطاع المصرفي (Doctoral dissertation, جامعة السودان للعلوم والتكنولوجيا).
4. أبو سيف النصر سلامة, ر. (2019). دور الذكاء الوجداني كمتغير وسيط في العلاقة بين مسببات ضغوط العمل وسلوكيات العمل المضادة للإنتاجية دراسة ميدانية The Role of Emotion Intelligence in the relationship between Stressors in work place and Counterproductive Work Behavior: A Field Study. المجلة العلمية لقطاع كليات التجارة. 157-65, 20(1) ,
5. أبو سيف النصر سلامة, ر. (2019). دور الذكاء الوجداني كمتغير وسيط في العلاقة بين مسببات ضغوط العمل وسلوكيات العمل المضادة للإنتاجية دراسة ميدانية The Role of Emotion Intelligence in the relationship between Stressors in work place and Counterproductive Work Behavior: A Field Study. المجلة العلمية لقطاع كليات التجارة. 157-65, 20(1) ,
6. أحمد, ر. م. ع., رضا محمد عبده, شاهين, صبري إبراهيم منصور, كمال الدين & منى محمد مدحت. (2021). دور الخصائص الثقافية في تنمية بيئة العمل Journal of Environmental Studies and Research, 11(1), 268-276.
7. أحمد, عمار أحمد نور الدين, عباس حسن & حسن. (2014). أثر ضغوط العمل على الرضا الوظيفي للعاملين بمؤسسات القطاع الصناعي (Doctoral dissertation, جامعة أمدرمان الإسلامية).

8. اسحق, س. أ. ع. ا. ا. & ,سميرة أحمد عبد الله اسحق. (2017). ضغوط العمل أثرها على الأداء الوظيفي لدي عينة من العاملين في قطاع الإعلام بدولة الكويت .*العلوم التربوية* 25, (2-الجزء 1), 279-335.
9. اسحق, س. أ. ع. ا. ا. & ,سميرة أحمد عبد الله اسحق. (2017). ضغوط العمل أثرها على الأداء الوظيفي لدي عينة من العاملين في قطاع الإعلام بدولة الكويت .*العلوم التربوية* 25, (2-الجزء 1), 279-335.
10. ايكدومي & ,يحيىوي. (2024). ضغوط العمل كمصدر لحوادث العمل .*مجلة الأكاديمية الدولية للعلوم النفسية والتربوية والأرطفونيا*. 223-237, (1)4 ,
11. بخبخ, شفيقة, رفايق, يزيده, بوجردة & ,ياسين (مشرفا). (2018). *علاقة ضغوط العمل بالأداء الوظيفي*. (Doctoral dissertation).
12. بن الحسن, بدران مسعود, زوزو & ,فريدة الصادق عمر. (2024). ضغوط العمل وتأثيرها على التفكير الأسري: مدينة الدوحة نموذجا. كلية العلوم القانونية والاقتصادية والاجتماعية-مختبر البحث في السياسة الجنائية والقانون المقارن مراكش.
13. بن باز, نوف بنت محمد أحمد, الطيب & ,شهلة محمد الحسن. مشرف. (2018). *مصادر ضغوط العمل وأساليب الصمود النفسي لدى الأطباء* (Doctoral dissertation, جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية).
14. الحربي, فالح عبيد الله & ,مقدم, عبد الحفيظ سعيد مشرف. (2009). *ضغوط العمل وعلاقتها بالتعامل مع الجمهور*. (Doctoral dissertation).
15. حسن & ,عزت عبد الحميد محمد. (2008). فعالية برنامج سلوكي معرفي في خفض ضغوط العمل لدى معلمي المرحلة الابتدائية دراسات تربوية ونفسية. *مجلة كلية التربية بالزقازيق* -357, (61)23 , 422.
16. خديجة, عاشور. (2009). *ضغوط العمل وأثرها على العلاقات الانسانية داخل المؤسسة* (Doctoral dissertation, جامعة محمد خيضر بسكرة, قسم العلوم الاجتماعية).

17. خلفه، آمنة، فقعا، كوسة & ،بوجمعة (مشرفا). (2015). *ضغوط العمل والاعترا*
الوظيفي. (Doctoral dissertation)
18. خليفة، ع. ن.، عاطف نمر، الفار، محمود فكري، العربي & ،محمد أحمد. (2020). *الضغوط الحياتية وأثرها على الرضا الوظيفي لدي مدرسي التربية الرياضية بمحافظة القليوبية. المجلة العلمية للتربية البدنية وعلوم الرياضة*. 106-124، 24(8) ،
19. خليفة، ع. ن.، عاطف نمر، الفار، محمود فكري، العربي & ،محمد أحمد. (2020). *الضغوط الحياتية وأثرها على الرضا الوظيفي لدي مدرسي التربية الرياضية بمحافظة القليوبية. المجلة العلمية للتربية البدنية وعلوم الرياضة*. 106-124، 24(8) ،
20. رفيق عبد الظاهر حجازي، ط.، رزق عبد الحكيم، ع. ا.، عبد الحكيم، عبد المحسن الحديبي & ، مصطفى. (2022). *الخصائص السيكمترية لمقياس ضغوط أحداث الحياة اليومية لمعلمي المدارس الرياضية دراسات في الارشاد النفسي والتربوي*. 94-110، 5(4) ،
21. السبيعي، محمد بن فلاح بن سعد الجفران، الكبيسي، عامر بن خضير بن حميد مشرف.، الشلفان، عادل بن أحمد مناقش & .، الطراونة، تحسين أحمد مناقش. (2013). *ضغوط العمل وعلاقتها بالولاء التنظيمي*. (Doctoral dissertation)
22. سناء سعيد عبد الحافظ سلامة. (2023). *الضغوط النفسية الناتجة عن جائحة كورونا وتأثيرها في العنف الأسري في ضوء بعض المتغيرات في الضفة الغربية*، (Doctoral dissertation) جامعة النجاح الوطنية.
23. شويب، العارم، كواهي & ،ربيع (مشرفا). (2015). *أثر ضغوط العمل على الأداء الوظيفي* (Doctoral dissertation).
24. الشيباني، المبروك، جرجر، ابراهيم & ،المريمي. (2020). *ضغوط العمل وأثرها على أداء العاملين في المصارف التجارية*

25. صباح, م. س. م., موسى سعيد محمد, عرفه, ممدوح محمد السعيد, الحويطي & موسى محمد. (2018). تنمية سلوكيات المواطنة التنظيمية وأثرها على الرضا الوظيفي *Journal of Environmental Studies and Research*, 8(1), 55-66.
26. عبد النعيم أحمد, ف. (2021). دراسة العلاقة التأثيرية بين ضغوط العمل والتوازن بين العمل والحياة. *مجلة الدراسات المالية والتجارية*. 31(1), 263-286.
27. عبد الله الفريحات, ع & .عمار. (2017). مستوى ضغط العمل والمساندة الاجتماعية لدى معلمي المرحلة الثانوية في محافظة عجلون من وجهة نظرهم. *مجلة كلية التربية (أسيوط)* - 447, 33(7), 483.
28. فانوس, ن. ا., نادر البير, رجب, مصطفى حسن, عبد الوهاب & أبو الحديد. (2017). تقويم الضغوط البيئية والاقتصادية على رضا العاملين وأثره على تكلفة وجودة الخدمات الصحية. *مجلة العلوم البيئية*. 39(3), 301-332.
29. لبصير, ميبيروك & محمد البشير (مشرف). (2009). *أثر ضغوط العمل على الأداء الوظيفي للعمال بالمنظمة: دراسة ميدانية بشركة الخزف الصحي-الميلية-جيجل*. (Doctoral dissertation)
30. لعجاليبة يوسف. (2015). *مستويات ضغوط العمل لدى عمال الصحة وسبل مواجهتها في المصالح الاستعجالية-دراسة ميدانية بالمركز الاستشفائي الجامعي بعنابة*. (Doctoral dissertation, جامعة محمد خيضر بسكرة, قسم العلوم الاجتماعية).
31. محمد بن ناصر الراشدية, آ., آمنة, شاه بور حماد, وحيد, مرهون العبري & خلف. (2024). جودة الحياة الوظيفية وعلاقتها ببعض المتغيرات: دراسة تطبيقية على أعضاء هيئة التدريس بجامعة السلطان قابوس. *مجلة كلية التربية (أسيوط)*. 40(1), 264-304.
32. مرسي الدسوقي الشامي, م., أحمد رفعت الشافعي, س & .عبد الرزاق أبو شنب, م. (2011). جودة الاختبارات التحصيلية وعلاقتها بضغوط العمل لدى عضوات هيئة التدريس بجامعة تبوك. *مجلة بحوث التربية النوعية*. 2011(23), 167-207.

33. مرسى الدسوقي الشامى, م., أحمد رفعت الشافعى, س & ,عبد الرازق أبو شنب, م. (2011). جودة الاختبارات التحصيلية وعلاقتها بضغط العمل لدى عضوات هيئة التدريس بجامعة تبوك .مجلة بحوث التربية النوعية. 207-167, (23)2011 ,
34. مصطفى. (2024). أثر ضغوط العمل على جودة الحياة الوظيفية بالتطبيق على بنك قطر الوطني الأهلي .(BNQ) المجلة العربية للإدارة. 18-1 ,
35. مطلاوي & ,ربيع. (2019) .ضغوط العمل وعلاقتها بإستقرار العامل في المؤسسة الجزائرية .(Doctoral dissertation, UB1)
36. الملاحمة, ز. أ. ض. ا., زيد أكرم ضيف الله, متولي, أحمد حسن, زهري & ,محمد عبد الفتاح. (2018). ضغوط العمل وأثرها على أداء الموارد البشرية في فنادق منطقة العقبة الاقتصادية الخاصة .مجلة كلية السياحة والفنادق. جامعة المنصورة. 94-70, (3)3 ,
37. الملاحمة, ز. أ. ض. ا., زيد أكرم ضيف الله, متولي, أحمد حسن, زهري & ,محمد عبد الفتاح. (2018). ضغوط العمل وأثرها على أداء الموارد البشرية في فنادق منطقة العقبة الاقتصادية الخاصة .مجلة كلية السياحة والفنادق. جامعة المنصورة. 94-70, (3)3 ,
38. الملحم, وليد عبد المحسن & ,القحطاني, محمد دليم مشرف. (2007) .ضغوط العمل وعلاقتها باتجاهات العاملين نحو التسرب الوظيفي .(Doctoral dissertation)
39. ميسون عبد الكريم محمد رشيد. (2018). مهارات المدراء وأثرها في تقليل ضغوط العمل-دراسة تطبيقية في بعض الوزارات العراقية .-مجلة العلوم الإقتصادية والإدارية والقانونية. 102-129, (8)2 ,
40. الوزه, مراد, البدري, طلعت & ,نشوي. (2020). أثر ضغوط العمل لدى المضيفين الجوبين على زيادة التكاليف .مجلة كلية السياحة والفنادق-جامعة مدينة السادات. 93-81, (2)4 ,
41. يوسفى, نزيهة & ,مرابطين. (2022). تأثير ضغوط العمل على جودة الخدمات الصحية.