

طرق التعامل مع الضغوط النفسية في بيئات العمل: قراءة تحليلية
في إستراتيجيات التعامل لدى الأفراد والمنظمات

*Methods of dealing with psychological pressures in work
environments: An analytical reading of the dealing
strategies of individuals and organizations*

د.بحري صابر *

جامعة محمد لمين دباغين سطيف 02/الجزائر

تاريخ الإرسال: 2021/01/12 تاريخ القبول: 2021/03/03

ملخص: أضحت ضغوط العمل تشكل واجهة لمختلف بيئات العمل خاصة من حيث تأثيراتها الواضحة على أداء الأفراد المنظمات لذلك تسعى المنظمات اليوم جاهدة في محاولات للتقليل منها مستخدمة في ذلك كل الإمكانيات المتاحة لذلك، وسنحاول أن نلفت الإنتباه في هذا المقام إلى أهم طرق التعامل مع الضغوط النفسية في بيئة العمل من خلال محاولة فهم وتحليل مختلف إستراتيجيات إدارة تلك الضغوط النفسية في العمل من حيث الإستراتيجيات الفردية والإستراتيجيات التنظيمية، والتي يمكن للمنظمة العمل بها لتحقيق أداء وظيفي متكامل.

الكلمات المفتاحية: ضغوط العمل، طرق التعامل، الإستراتيجيات الفردية، الإستراتيجيات التنظيمية.

Abstract: Work pressures have become a front for various work environments, especially in terms of their clear effects on the performance of individuals and organizations. Therefore, organizations today strive to reduce them, using all the possibilities available for that, and we will try to draw attention in this regard to the most important methods of dealing with psychological pressures in an environment Work by trying to understand and analyze the various strategies of managing those psychological pressures at work in terms of individual strategies and organizational strategies, which the organization can work with to achieve integrated job performance.

* المؤلف المرسل: bahri.saber43@yahoo.fr

Key words: work pressures, coping methods, individual strategies, organizational strategi.

مقدمة:

يتعرض العامل اليوم أينما كان موقع عمله إلى مجموعة من الضغوط النفسية، التي تعود لعوامل تنظيمية واجتماعية ونفسية بقدر ما تتنوع فهي تختلف من مؤسسة إلى أخرى ومن عامل إلى آخر، كما أنها تؤثر تأثيرا مباشرا على أداء الأفراد في مختلف المنظمات، ولعل ذلك ما جعل الكثير من المنظمات اليوم تسعى إلى الحد أو التقليل من آثار ضغوط العمل المختلفة بشتى الوسائل، متبينة في ذلك عدة إستراتيجيات لإدارة هذه الضغوط، فقلما تجد منظمة تستخدم في إدارة الضغوط إستراتيجية واحدة، بل إنها تستعمل إثنين أو أكثر في آن واحد أو في أوقات مختلفة، حيث أن إستعمال هذه الإستراتيجيات يختلف من منظمة لأخرى ومن عمل لآخر كما تتأثر هذه الإستراتيجيات إضافة لطبيعة وحجم المنظمة وكذا طبيعة الضغوط ونوعها بالفروق الفردية التي تعتبر حاسمة في الكثير من الأحيان، وسنشير لأهم هذه الإستراتيجيات التي تستخدمها المنظمات في إدارة ضغوط العمل، سواء تلك التي يتبناها الفرد على مستواه الشخصي أو تلك التي تتبناها المنظمة في إطار تنظيمي محدد.

وعادة ما يطلق على عصر اليوم عصر ضغوط العمل لما تحتويه حياتنا من ضغوط في مختلف مجالات الحياة، والفرد و هو يجابه هاته الضغوط يسعى جاهدا لكي يقلل من اثارها بإستخدام العديد من الإستراتيجيات الفردية من نظام غذائي ومساعدة إجتماعية و معرفة الذات، وأخرى تنظيمية كالتدريب المهني و الإختيار المهني و تطبيق مبادئ الإدارة العلمية، والتي سنحاول من خلال مقالنا هذا الإشارة لأهم هاته الإستراتيجيات التي يسعى الفرد بها لإدارة الضغوط في المنظمة التي يعمل بها.

ولأن ضغوط العمل ومصادرها وآثارها على العاملين في مختلف التنظيمات تعد من بين أهم الموضوعات التي إستحوذت على إهتمام الباحثين و الدارسين في مجال السلوك التنظيمي، و ذلك لما لها من أثر مباشر و غير مباشر على أداء العاملين في مختلف المهن التي يزاولونها حيث أصبحت ضغوط العمل داخل المنظمات الإنتاجية أو الخدماتية ظاهرة عامة يصعب تجنبها و إن كان تأثيرها متفاوت في الدرجات بين المنظمات المختلفة بالنظر لطبيعتها و حجمها و كذا

الأدوار المنوط بالعمل فيها، فإن الاختلاف أيضا تجاوز المنظمات ليكون في المنظمة نفسها بل في المصلحة الواحدة، و ذلك بين عامل و عامل آخر يقومان بنفس العمل، بالنظر لطبيعة شخصية الفرد و كذا الظروف الإجتماعية المحيطة به.

فالمتمصفح للتراث المعرفي حول الضغوط النفسية، يجد أن جل الكتابات في هذا المجال لا تزال في معظمها على مستوى التحليل النظري، حيث لم تنل الدراسات التطبيقية فيها إلا نصيبا محدودا من الإهتمام، و ذلك لسببين رئيسيين أوردهما **محمود سلمان العميان** هما (محمود سلمان العميان، 2005، ص 159):

-الأول يتمثل في تنوع العوامل المسببة للضغوط و تداخلها.

-والثاني يتعلق بعدم إتفاق الباحثين على مفهوم دقيق و محدد لضغوط العمل مما يوقع الباحث الذي يحاول الخوض في هذا المجال بحيرة .

و كلمة **Stress** هي في الأصل مشتقة من الكلمة اللاتينية (**Stringer**) و التي تعني باللغة الفرنسية الإحتضان الشديد للجسم بواسطة الأطراف، و هذا مع الشعور بالقلق و العذاب، كما تسمى عند البعض التخلي و الوحدة و فقدان القوة و القدرة، و قد وردت هذه الكلمة لأول مرة في القرن 14 عشر لكن هذا الإستعمال لم يكن ثابتا و منظما.(Jean Benjamin Stora , 1993, P03).

ويرى دافيد يونج و زملائه أن ضغوط العمل " حالة تنشأ عن التفاعل بين الأفراد و وظيفتهم وتتسم بإحداث تغييرات بداخلهم تدفعهم للانحراف عن أدائهم المعهود".(David Yong et. al, 2009, P122)

وتسعى المنظمات اليوم إلى الحد أو التقليل من آثار ضغوط العمل المختلفة بشتى الوسائل، متبينة في ذلك عدة إستراتيجيات لإدارة هاته الضغوط، فقلما تجد منظمة تستخدم في إدارة الضغوط إستراتيجية واحدة، بل إنها تستعمل إثنين أو أكثر في آن واحد أو في أوقات مختلفة، حيث أن إستعمال هذه الإستراتيجيات يختلف من منظمة لأخرى و من عمل لآخر، كما تتأثر هذه الإستراتيجيات إضافة لطبيعة و حجم المنظمة و كذا طبيعة الضغوط و نوعها بالفروق الفردية التي تعتبر حاسمة في الكثير من الأحيان، و سنتكلم عن أهم هذه الإستراتيجيات التي تستخدمها المنظمات في إدارة ضغوط العمل، سواء تلك التي يتبناه الفرد على مستواه الشخصي أو تلك التي تتبناها المنظمة في إطار تنظيمي محدد.

1. طرق إدارة ضغوط العمل الفردية:

1.1 طرق إدارة ضغوط العمل الفردية السلوكية:

النظام الغذائي والرياضة: يقصد بالنظام الغذائي أنواع و كميات الغذاء التي تدخل إلى الجسم، فالغذاء المتكامل ضروري لوظائف أعضاء الجسم و لإعطاء الطاقة و الحيوية اللازمة لأداء العمل فعندما يتناغم نظام الغذاء مع التمرينات الرياضية يكون ذلك في صالح الفرد في مقاومة آثار الضغوط النفسية فمثلا التمرينات الرياضية تساعد في حرق السعرات الحرارية الزائدة و تزيد من قدرة الجسم على التمثيل الغذائي، و تزيد قدرة الجسم في أنشطته الحيوية والبنائية، و كلا من الغذاء و التمرينات الرياضية يؤثران على رفع كفاءة الفرد على التركيز والإسترخاء(عويد سلطان الشمعان، 1994، ص322).

كما إن تعرض العامل لوضعيات ضغوط كبيرة و دائمة يؤثر بصفة مباشرة، لذلك فإن العوامل التي تساهم في اللياقة البدنية مهمة و ضرورية لمقاومة الضغوط و إنعكاساتها فخبراء اللياقة البدنية يعتبرون ممارسة نوع من النشاط الرياضي بصفة منتظمة إحدى الطرق السهلة و الأكثر فائدة للحصول على تغييرات إيجابية في حياة الفرد، و منه تمكين الجسم من التعامل الفعال مع المواقف الضاغطة(علي عسكر، 2000، ص 198).

فممارسة الرياضة تؤدي إلى رفع فعالية أعضاء الجسم بالشكل الذي يؤدي إلى مقاومتها للضغط، فمن المعروف أن الشخص الذي يمارس التمرينات الرياضية لا يرهق بسرعة مثل الشخص الذي لا يمارس أي تمرينات، كما أن الشخص المصاب بإرهاق تكون قدرته منخفضة في تحمل أي أعباء جسمانية أو نفسية للعمل(محمود سليمان العميان، 2005، ص169)، و بذلك فالتمرينات الرياضية تعتبر من بين الوسائل التي يمكن للفرد الإعتماد عليها لمجابهة ضغوط العمل.

و يعتبر خبراء اللياقة البدنية ممارسة نوع من النشاط الرياضي بصفة منتظمة إحدى الطرق السهلة و الأكثر فائدة للحصول على تغييرات إيجابية في حياة الفرد و منه تمكين الجسم من التعامل الفعال مع المواقف الضاغطة(علي عسكر، 2003، ص189).

المساعدة الإجتماعية: تمثل أقل العواقب غير مرغوبة عند مقارنتها بالبدائل الأخرى كإستخدام المهدئات و هي الطريقة الأكثر إستعمالا اليوم في المنظمات(فاروق السيد عثمان، 2001، ص117)، وذلك من خلال توظيف

الأخصائيين الإجتماعيين و النفسانيين الذين تكون مهمتهم الأساسية دراسة المشاكل التي تخص المنظمة و تقديم الدعم الإجتماعي و النفسي للعاملين لتجاوزها.

معرفة الذات و الوقوف على قدرات الشخص: وهي عبارة عن إدراك الفرد للطريقة التي يظهر بها سلوكه أمام الآخرين، كما أن الملاحظة الذاتية الدقيقة من الفرد لسلوكه يمكن أن تصف بدقة رد فعله تجاه سلوكيات الآخرين فاروق السيد عثمان، (2001، ص117)، والتعرف على سلوك الفرد و معرفة مدى قدرته على تحمل الضغوط و الإستجابة لها، من شأنه التخفيف من حدة ضغوط العمل، فمعرفة الفرد للعوامل الضاغطة تمكنه من إيجاد طرق لمجابهتها.

التخطيط المسبق و تحديد الأهداف: عندما تكون هناك أهداف واضحة ومحددة لعمل الأفراد و تكون تلك الأهداف قابلة للتنفيذ، بالإضافة إلى التخطيط المسبق وذلك بتجهيز الفرد نفسه للتعامل مع الأحداث (محمود سليمان العميان، 2005، ص 169)، والذي من شأنه توقع الضغوط و منه التقليل من آثارها.

المشاركة في النشاطات: كالمشاركة في النشاطات الإجتماعية أو إختيار هواية معينة أو الإستمتاع بالإنجازات و تزيد هذه النشاطات من قدرة الفرد على التحمل(عمار الطيب كشرود، 1995، ص345)، وتعتمد اليوم كبرى المؤسسات على هذه الطريقة كوسيلة للتفريغ لدى العامل، خاصة بالنسبة للضغوط التي تحيط به، التي من أهمها الرحلات، و الحفلات لتخفيف ضغوط العمل في المنظمة.

الإسترخاء: إن جلوس الفرد مستريحا و هادئا في الإسترخاء يؤدي إلى راحة الفرد، حيث أن إسترخاء العقل لا يتم إلا من خلال الإسترخاء العام للجسم، و يعني هذا أن ينتبه الفرد إلى أن الراحة العقلية هي التي تترتب على راحة الجسم(محمود سليمان العميان، 2005، ص169)، وتعتمد اليوم الكثير من المنظمات هذه الطريقة للتخفيف من حدة ضغوط العمل.

التأمل: وهو جملة التمرينات الذهنية الموجهة للحد من السير المعتاد للأفكار والظنون والتحليل، فالتأمل المنتظم يزيل الضغط أو يحفظه و يستطيع أن يحرر الفرد من الشقيقة و التوتر و الصداغ(سمير شيخاني، 2003، ص72)، وعلى للفرد في التأمل أن يوقف نشاطاته اليومية و أن يمارس درجة عالية من الإنتباه و الوعي على مشاعره و وجدانه، ويؤدي هذا إلى إعداد الذهن و تدريبيه على تحمل ضغوط العمل(عويد سلطان الشمعان، 1995، ص318)، ولهذا فإن التأمل يعد من بين

التقنيات المستعملة للحد من الهواجس والتخيلات والأفكار التي قد توقع الفرد العامل تحت وطأة الضغوط.

التركيز: إن قيام الفرد بالتركيز في أداء نشاط ذي معنى و أهمية لمدة معينة يساعد في تخفيف حدة الضغوط النفسية للعمل، و تعتمد طريقة التركيز من حيث المبدأ على نفس الفكرة تقريبا التي تعتمد عليها طرق الإسترخاء و التأمل، و التركيز يصرف الفرد عن التفكير في مصادر الضغوط، و يؤدي به إلى قيامه بعمل خلاق و إنجاز يساعد على الشعور بالتقدير و الإحترام و تحقيق الذات(عويد سلطان الشمعان، 1994، ص319)

2.1 إستراتيجيات إدارة ضغوط العمل الفردية النفسية:

إستراتيجيات التحكم الإنفعالي(لوكيا الهاشمي، 2002، ص20): و تتضمن مختلف الميكانيزمات الدفاعية لدى الفرد، كالإنسحاب، التخيل، الإنكار، التعويض، النكوص، العقلنة.

الفرع إلى الله(لوكيا الهاشمي، 2002، ص20): و يتمثل في إخلاص المؤمن بجميع جوارحه لله، إذا أصابته مصيبة، و ذلك بالتقرب إلى الله و الدعاء، مصداقا لقوله تعالى: " وإذا سألك عبادي عني فإني قريب أجيب دعوة الداع إذا دعان فليستجيبوا لي و ليؤمنوا بي لعلهم يرشدون"(القران الكريم: سورة البقرة: الآية 186)، إضافة إلى قراءة القران و تلاوته و الصلاة التي تبعث النفس نحو الطمأنينة فنجاح المؤمن راجع إلى درجة تقواه و إخلاصه ثم تطبيقه لسنة رسول الله محمد (صلى الله عليه وسلم) في التخفيف من فزعه في النوم يقول رسول الله صلى الله عليه و سلم: " أعود بكلمات الله التامات من غضبه و عقابه و شر عباده و من همزات الشياطين و أن يحضرون"، و عند الغضب " أعود بالله من الشيطان الرجيم " و عند الكرب " اللهم رحمتك أرجو فلا تكلني إلى نفسي طرفة عين و أصلح لي شأني كله لا إله إلا أنت " (سعيد بن علي وهف القحطاني، 2001، ص60-65).

ويقترح (1984 Quick et Quick) أساليب عديدة لإدارة ضغوط العمل، و تتعلق بالجوانب الفردية الإنسانية و التي يمكننا ملاحظتها في الشكل التالي (رقم 01).

<p>* إدارة نمط الحياة:</p> <ul style="list-style-type: none"> - صيانة التوازن. - استخدام وقت للإستجمام. - التفريغ. <p>*المتنفس العاطفي:</p> <ul style="list-style-type: none"> - الكلام. - الكتابة. - ممارسة النشاط العقلي. <p>3- الوقاية العلاجية:</p>	<p>1- الوقاية الأولية: مباشرة لمثيرات الضغوط:</p> <p>* إدارة الإدراك الشخصي للضغوط:</p> <ul style="list-style-type: none"> - الإنسحاب النفسي. - إدراك و معرفة عدم الحيوية. - تغيير النمط السلوكي. <p>* إدارة بيئة العمل الشخصي:</p> <ul style="list-style-type: none"> - التخطيط. - إدارة الوقت. - منع زيادة العمل. 	
<p>العلاج الطبي</p>	<p>العلاج نفسي</p>	<p>- أساليب أخرى (التأييد الإجتماعي، تنوع المهام، ترك العمل).</p>
<p>- علاج طبي.</p> <p>- جراحة.</p> <p>- علاج فيزيولوجي</p>	<p>- برنامج علاجي</p> <ul style="list-style-type: none"> - طبيب نفسي. - علاج سلوكي. - علاج جماعي. - مستشار مهنة. 	<p>2- الوقاية الثانية: مباشرة الإستجابة:</p> <p>* التدريب على الراحة و الإستجمام:</p> <ul style="list-style-type: none"> - الراحة المتطورة. - إستجابة الراحة. - التأمل و التفكير. - المتنفس الفيزيولوجي. - الإستشارة و العلاج، الرعاية الطبية. - التمارين الرياضية. - تمارين العضلات. - بناء الجسم.

جدول رقم (01) أساليب وطرق إدارة ضغوط العمل (Sources Quick et)
(Quick, 1984)

(ناصر محمد العديلي، 1995، ص 166).

2. طرق إدارة ضغوط العمل التنظيمية لإدارة ضغوط العمل:

التطبيق الجيد لمبادئ الإدارة و التنظيم: إن المخالفات التي يقع فيها كثير من الإداريين في ممارساتهم اليومية بسبب عدم إتباعهم المبادئ المتعارف عليها في الإدارة و التنظيم تسبب الكثير من الضغوط النفسية لمرووسيهم لذلك يتعين على المستويات الإدارية العليا ممارسة مبادئ الإدارة و التنظيم بشكل جيد، و هذا بدوره يمكن أن يشيع جوا من الانضباط الإداري و التنظيمي بين المستويات الإدارية الأدنى(عويد سلطان الشمعان، 1994، ص323).

تحليل الوظائف: والتي تهدف إلى معرفة درجة الضغوط في الأعمال المختلفة و بالتالي إسنادها للأفراد المناسبين، فتحليل الوظائف يمكننا من وضع نظام لتقويم الأداء يتسم بالعدالة و المنطقية مع إدراك نظام الحوافز بالمنظمة فتزول ضغوط العمل المرتبطة بهذه العوامل.

تصميم وظائف ذات معنى: و يتحقق ذلك من خلال ضمان أن الوظيفة تتضمن العديد من الأنشطة و المهام كما يتيح مقدار من السلطة للأداء لأن الكثير من الوظائف تفقد معناها و قيمتها لبعض الأسباب كزيادة حدة التخصص بالقدر الذي يفقد الموظف أي متعة في أداء العمل(محمود سليمان العميان، 2005، ص170)، لذا وجب تصميم الوظائف بصورة تساعد على كشف عناصرها مثل العبء الوظيفي، غموض الدور و العوامل البيئية(علي عسكر، 2003، ص126)، و هو ما يجعل الموظف يؤدي وظيفته دون ضغوط تذكر.

الإهتمام بالإختيار المهني: حيث تركز البرامج الحالية على التوافق بين الفرد و الوظيفة على أساس المستوى التعليمي و الخبرة و المهارات و التدريب و قد بدأت بعض المنظمات في إجراء مقابلات مكثفة مع الموظفين الجدد لإكتشاف المشكلات التي قد تحدث في العمل(محمود فتحي عكاشة، 1999، ص101)، وتتخذ حاليا إجراءات الإختيار بهدف التقليل من عبء العمل و ذلك من خلال إختيار الشخص المناسب لشغل هذا العمل، بما يجعله متكافئا مع متطلبات العمل مما يخلق نوع من التوافق الذي يقلل من حدة الضغوط.

التدريب المهني: إن التدريب المهني يساعد الفرد على تعلم معلومات و إكتساب مهارات جديدة تمكنه من ممارسة وظيفته بصورة أكثر فعالية و مستويات أقل من الضغط(عمار الطيب كشرود، 1995، ص 346)، وإلى جانب تدريب

الموظف على المطلوب أدائه و كيفية أداءه تعمل بعض البرامج التدريبية على توعية الموظف بما يمكن أن يصادفه من مشكلات في العمل(أندرو سبزلافي و.د.ج والاس، 1991، ص191)، كضغوط العمل حيث أصبحت بعض المنظمات تنظم دورات تدريبية لعمالها بهدف تدريبهم على كيفية مجابهة الضغوط و التعامل معها.

نظم المشاركة في إتخاذ القرارات: يؤدي عدم إشراك العمال في إتخاذ القرارات، أو البعد عن مراكز إتخاذ القرارات إلى الشعور بالغبية و ضغوط العمل، و من أمثلة المشاركة في إتخاذ القرارات نجد المشاركة في اللجان، و برامج الشكاوي، و برامج المشاركة في الأرباح و الملكية المشتركة، و تشجيع الرؤساء في تفويض جزء من سلطاتهم لمؤوسيتهم(عويد سلطان المشعان، 2005، ص324)، و هو ما يشعر الموظف بالإنتماء الوظيفي الذي يقلل من الضغط عليه.

الأنشطة العلاجية في مناخ العمل: تسعى المنظمات التي تعاني من ضغوط العمل إلى إنشاء هذه الأنشطة التي من بينها تعيين مستشار نفسي و إجتماعي للعمل، و تخصيص حجرات لممارسة التمرينات الرياضية و حجرات للتركيز و الإسترخاء، هذا و قد إرتادت بعض المصانع اليابانية تجربة جديدة فقد أنشأوا حجرة تسمى حجرة " السلوك العدواني" تحتوي على أكياس منفوخة تمثل شخصيات (للإشارة إلى مسببات الضغوط)، و على الشخص الذي يدخل هذه الحجرة أن يضرب بيده أو بمضرب بعض الأكياس لكي يفرغ بعض مشاعره النفسية السيئة(عويد سلطان المشعان، 2005، ص325).

فتح قنوات الإتصال بين الإدارة و العمال: وهذا بإعلام الفرد بكل ما يجري داخل المؤسسة، فعندما يحس العامل بأن شكواه و مشكلاته الخاصة به و المهنية خاصة قد أثارت إهتمام المسؤول فإن معاناته من ضغوط العمل تقل(عمار الطيب كشرود، 1995، ص 346)، ومن بين أهم الوسائل التي تستعمل هنا هي خلايا الإصغاء و الوقاية في المنظمة و التي تمثل خلية إستماع لإنشغالات و كل ما ينغص حياة العامل و مختلف الضغوط التي تؤثر فيه، حيث تحاول هذه الخلية فهم مشاكل العمل و طرح حلول لها.

إعادة تصميم الهيكل التنظيمي: يمكن إعادة تصميم الهيكل التنظيمي بعدة طرق لعلاج مشاكل الضغوط، كإضافة مستوى تنظيمي جديد أو تخفيض مستوى الإشراف أو دمج الوظائف، أو تقسيم الإدارة الكبيرة إلى إدارتين أصغر في الحجم، أو إنشاء وظائف بإمكانها أن تحل الكثير من المشاكل، و يضاف إلى ذلك إمكانية

توظيف العلاقات التنظيمية بين الإدارات، و إعادة تصميم إجراءات العمل و تبسيطها، و النظر في حجم أعباء العمل الملقاة على عاتق الأقسام و الوظائف(عويد سلطان الشمعان، 1994، ص 324)، أمور من شأنها تخفيف حدة ضغوط العمل.

توفير الخدمات الاجتماعية: إستحدثت بعض المنظمات مثل أي بي أم (IBM) و إيكويتابل لايف (Equitable life) و ب ه ه قوودريتش (B.H. Goodrich) برامج متكاملة لمساعدة العاملين بتوفير الخدمات الطبية و العلاجية و النصح و الإستشارة و الإجراءات الوقائية، و عادة ما تكون مزودة بإختصاصيين مثل الأطباء و الأخصائيين النفسيين(أندرو سبزلافي و.د.ج والاس، 1991، ص191)، فالיום نجد في أغلب المؤسسات الكبرى وحدات كاملة للطب (طب العمل)، إضافة إلى تواجد مختصين في علم النفس العمل و التنظيم الذين يتواجدون على مستوى إدارة الموارد البشرية، و كذا لجان الخدمات الإجتماعية التي تهتم بتوفير السكن و الإطعام، و التي تسعى من خلال المنظمة إلى الحد أو التقليل من مختلف ضغوط العمل التي تعترض العامل.

خاتمة:

تلجأ المنظمات للعديد من الطرق و تستخدم الكثير من الوسائل في محاولة منها إن لم يكن القضاء على ضغوط العمل فالتقليل من حدتها و نتائجها التي تمس المنظمة و تنعكس بصورة واضحة على أداء العاملين و منها على الأداء العام للمنظمة، و إن تنوعت و اختلفت الإستراتيجيات التي إقترحها الباحثين لإدارة ضغوط العمل، فإن ما يمكن أخذه بعين الإعتبار عند تطبيق أي إستراتيجية هو طبيعة المنظمة و نوعية الضغوط و حجمها، و ذلك يعني أنه قبل بداية تطبيق أي إستراتيجية و الحكم أنها صالحة لهذه المنظمة ينبغي دراسة المنظمة من جوانبها المختلفة، إضافة إلى تجنب العشوائية في الإختيار حيث لا بد من معرفة هذه الإستراتيجيات و الإطلاع عن كثب عليها، ليكون الإختيار في محله و ليس عشوائياً، و هو مهمة يضطلع بها الأخصائيين و الخبراء في هذا الميدان، كما أن المنظمات في واقع الأمر لا تلجأ لطريقة واحدة مهما كانت الدقة في تطبيقها بل تلجأ إلى العديد من الإستراتيجيات إما تطبيقها على مراحل أو جملة واحدة حسب نظرتها للضغوط التي تعترضها، ذلك أن لكل إستراتيجية مواطن قوة و مواطن ضعف كما أن بعض الإستراتيجيات التي تصلح لمهنة ما لا يمكن تطبيقها في مهنة غيرها فمثلا مشاركة العمال في إتخاذ القرار يكون في بعض المهن من الصعوبة التي لا يمكننا

تصورها، كما أن المنظمات في حد ذاتها تختلف و هو ما يجعل من أمر نجاحها متوقف على عدة عوامل ترتبط بالضغوط و المنظمة معا.

إن إمام المنظمات بضغوط العمل اليوم تعدى مجرد التعرف عليها و دراستها في أمهات الكتب المتعارف عليها، بل إن الأمر وصل إلى أن بعض المنظمات وضعت إستراتيجياتها الخاصة لإدارة ضغوط العمل بناء على الدراسات و الأبحاث التي تقوم بها و ذلك بالتعاون مع الخبراء و المختصين و هو الأمر الذي يكاد يندم كى لا نجزم في واقع المنظمات الجزائرية نتيجة عوامل ترتبط بواقع منظماتنا و الثقافة المنتشرة و الذهنيات المختلفة، مع العلم أن المنظمات التي تريد لنفسها البقاء و المنافسة تولى أهمية قصوى للمورد البشري الطرف الأهم في أي منظمة كانت، لذا وجب على منظماتنا خدماتية كانت أو صناعية أو تجارية اليوم الأخذ بتجارب باقي المنظمات و التدقيق في مختلف الدراسات و الأبحاث العلمية المتراكمة، من أجل تطوير نفسها من جهة، و هو ما يساهم بالدرجة الأولى في الرقي بالإقتصاد الوطني في سبيل تحقيق تنمية في مختلف المجالات الحياتية من جهة أخرى.

قائمة المراجع:

1. أندرو سبزلافي و.د.ج والاس(1991)، السلوك التنظيمي و الأداء، معهد الإدارة العامة، الرياض، المملكة العربية السعودية.
2. سعيد بن علي وهف القحطاني(2001)، حصن المسلم.
3. سمير شيخاني(2003)، الضغط النفسي، ط1، دار الفكر العربي، بيروت، لبنان.
4. علي عسكر(2000)، ضغوط الحياة و أساليب مواجهتها، ط2، دار الكتاب الحديث، برج الصديق، الكويت.
5. علي عسكر(2003)، ضغوط الحياة و أساليب مواجهتها، ط3، دار الكتاب الحديث، القاهرة، مصر.
6. عمار الطيب كشرود(1995)، علم النفس الصناعي والتنظيمي الحديث، ط1، م2، منشورات قار يونس، بنغازي، ليبيا.
7. عويد سلطان الشمعان(1994)، علم النفس الصناعي، ط1، مكتبة الفلاح للنشر والتوزيع، بيروت، لبنان.
8. فاروق السيد عثمان(2001)، القلق و غدارة الضغوط النفسية، ط1، دار الفكر العربي، القاهرة، مصر.

9. لوكيا الهاشمي(2002)، الضغط النفسي في العمل، مجلة أبحاث نفسية وتربوية، جامعة منتوري قسنطينة، دار الهدى، عين مليلة، الجزائر.
10. محمود سلمان العميان(2005)، السلوك التنظيمي في منظمات الأعمال، ط3، دار وائل للنشر والتوزيع، عمان، الأردن.
11. محمود فتحي عكاشة(1999)، علم النفس الصناعي، مطبعة الجمهورية، الإسكندرية، مصر.
12. ناصر محمد العديلي(1995)، السلوك الإنساني والتنظيمي من منظور كل مقارن، الإدارة العامة للبحوث العربية، المملكة العربية السعودية.
13. Jean Benjamin Stora(1993), Le stress, que sais-je ?
Edition Dahleb 2^{eme} Ed, Paris.
14. David Yong et. Al(2009), A Study of job stress among university staff in Malaysia, European journal of social science , volume 8 , number 1.