

المحاضرة التاسعة

تابع محور: الأمن الصناعي وظروف العمل.

تمهيد: لقد تحدثنا في محاضراتنا السابقة عن ظروف العمل باعتبارها من الاساسيات للحفاظ على سلامة العمال بالدرجة الاولى، وتوفير بيئة مناسبة وامنة للعمل. وسنواصل في هذه المحاضرة الحديث عن ظروف العمل من خلال التعرض الى ضغوط العمل ومحاولة اعطاء بعض الاساليب في التعامل مع ضغوط العمل. ومن ناحية اخرى سوف نتحدث عن حوادث العمل والسلامة المهنية باعتبار ان الأرغونوميا تسعى الى تهيئة بيئة عمل آمنة خالية من حوادث العمل وتحاول جاهدة توفير السلامة المهنية في كل مواقع العمل.

تعتبر دراسة ضغوط العمل مؤشرا مهما لتفسير سلوك العاملين في أي منظمة بهدف تقديم اساليب التعامل معهم ورفع أدائهم الوظيفي، وتنمية النواحي الإيجابية والتقليل من الضغوط المهنية.

1. الضغوط المهنية: يواجه الانسان في حياته عدة عوامل داخلية وخارجية تسبب له بعض الضغوط في حياته تؤثر

عليه مباشرة. اي مجموعة من العوامل والظروف التي تثقل كاهله. وضغوط العمل هي ظروف تنشأ في بيئة العمل وتشكل ضغطا على الفرد وتؤدي به الى مجموعة انعكاسات على سلوكه كالقلق والتوتر مما يؤثر على اداءه الوظيفي بالدرجة الاولى.

تعددت تعريف الضغوطات المهنية نتيجة تعدد التخصصات التي تدرس الموضوع، فيعرفها المختصون بعلم النفس ومن ابرزهم نظرية ماك لين سنة 1974، اين اشار الى ان هناك ثلاثة اقسام المؤثرات، قابلية والانجراح والحيط. وينشأ الضغط نتيجة علاقة التفاعل والتداخل فيما بينهما. ونجد ايضا نظرية توركوت سنة 1982، يبرز فيه التفاعل الموجود بين عوامل الضغط و الاستجابة، من خلال التعرض الى طبيعة العمل ونوع العلاقات الانسانية داخل المنظمة.

ويعرفها المختصون في علوم التسيير والادارة، على انها كل العوامل البيئية السلبية والتي تخلق صراعا داخليا للفرد من خلال تعدد المطالب والحاجات وعدم القدرة على اشباعها فمارشال وكوبر يعرفان الضغوط الوظيفية بانها مجموعة العوامل البيئية كظروف العمل السيئة والاعباء الزائدة، العلاقات الشخصية والتي تؤثر سلبا على اداء العمال وتسبب الاجهاد الفيزيولوجي للفرد.، في حين يذهب كل من سيزلاجي وولاس لتعريفها، على انها عوامل بيئية تؤدي الى عدم التوازن الفيزيولوجي والبيسيكولوجي للفرد.

خصائص ضغوط العمل: إن عوامل عديدة تؤدي الى ضغوط العمل وتتواجد في مكان العمل مثل الضوضاء،

ازدحام بعض المكاتب، كثرة الاعباء .. الخ. فت يشكل ضغطا على تفكير الفرد وحالته النفسية، وهي ظروف لا يمكن

التخلص منها، لذا على العامل التعامل معها وهو ما يعرف بإدارة أو تسيير الضغوط.

✚ في احيان عديدة تشكل ضغوط العمل احد اهم الدوافع للمنافسة في العمل، وتشكل جملة المحفزات التي تدفعه الى بدل المزيد من الجهد وتؤدي به الى التحسن وحتى الى الابتكار. لكن في حيان اخرى قد تشكل عائقا صحيا كبيرا يؤثر غلى المستوى الشخصي للفرد ثم على المستوى التنظيمي في حال زادت عن حدها الى درجة عدم التحمل.

مراحل ضغوط العمل: تتشكل ضغوط العمل بعد فترة ليست بالقليلة نتيجة تأثير مجموعة من العوامل وتوزع الى

اربعة مراحل سنذكرها فيما يلي:

(1) **مرحلة التعرض للضغوط:** او ما يسمى بالإنذار لحالة الضغط او الإحساس بوجود الخطر، عند التعرض

لمثير، تترتب عنها بعض المظاهر، كزيادة معدلات التنفس وزيادة ضربات القلب، ارتفاع ضغط الدم، توتر الأعصاب، التوتر، الارق... الخ.

(2) **مرحلة ردة الفعل (التعامل مع الضغوط):** وتتبع المرحلة السابقة مرحلة رد الفعل نتيجة الموقف الذي

يتواجد فيه الفرد، فيحاول إيجاد مخرج اما المواجهة والتغلب على الوضع او الهروب.

(3) **محاولة المقاومة ومحاولة التكيف:** في هذه المرحلة يحاول الفرد علاج الآثار التي حدثت ومقاومة أي

تطورات من خلال محاولة التكيف مع ما حدث فعلا، بهدف العودة الى مرحلة التوازن.

(4) **مرحلة التعب والانتهاك:** ان عدم قدرة الفرد إيجاد حل للوضع المتواجد فيه وعدم القدرة الى الوصول الى

مرحلة التوازن يصاب بالإجهاد، القلق، والتوتر. وتتميز هذه المرحلة ببعض الآثار أهمها: الاستياء من جو العمل، عدم التركيز، انخفاض معدلات الاداء... والإصابة امراض متعددة مثل: الاكتئاب. وحتى الأمراض العضوية: كالقرحة المعدية، القولون العصبي، الصداع وضغط الدم.

أساليب مواجهة ضغوط العمل: تعتبر الضغوط سمة من سمات العصر الحديث ولا يمكن تجنبها ولكن يمكن إدارتها

بالسيطرة عليها عن طريق أساليب ومناهج متعددة ومختلفة، فهناك طرق خاصة مثل إعادة تصميم الوظيفة ومحاولة التقليل من أعباءها، او أساليب تركز على مسببات الضغوط ومحاولة تجنبها أو التقليل من حدتها.

1. الاساليب الفردية لمواجهة ضغوط العمل: ذكر الباحثون مجموعة من الأساليب التي يمكن أن

تساعد على التحكم في الضغوط والسيطرة عليها على مستوى الفرد أهمها:

- إعادة بناء الشخصية: من خلال تعزيز الثقة بالنفس والاعتماد على الذات، او من خلال ممارسة

السلوك الحازم وتعبير الفرد عن ذاته وتقديرها بناء الذات الإيجابية، والمطالبة بحقوقه والدفاع عنها. كما يمكن

للفرد تعديل السلوك كالتحكم في الغضب، التعود على التركيز، إيقاف حالات التفكير المرعجة، تدوين أسباب

القلق والمبادرة إلى التخلص منها.

- البحث عن المساندة الاجتماعية من قبل الفرد من المحيط من خلال تكوين صداقات او علاقات اجتماعية تساعده على تحمل موجة الانفعال وتعيد له اتزانه وثقته بنفسه، وتساعده على فهم المشكلة التي تسبب الضغط من خلال إيجاد أساليب وحلول مناسبة.
- التركيز في أداء نشاط معين يساعده لتخفيف حدة الضغوط من خلال صرف الفرد عن التفكير في مصادر الضغوط ويساعده على الشعور بالتقدير واحترام الذات.
- الاسترخاء والراحة: ان الحصول على فترات راحة مناسبة خلال وقت العمل امر ضروري، فهو يجنب التفكير في المشكلات التي ترعجه، فالاسترخاء والبعد عن كل ما يجعل الفرد يتذكر الضغوط يعيد للجسم توازنه الطبيعي ويشعره بالراحة والهدوء.
- يلجأ الفرد إلى طلب المساعدة من المختصين عندما لا تجدي الاساليب السابقة نفعاً، ويعجز الشخص عن مواجهتها.
- اما إذا بلغت الضغوط درجة كبيرة من الحدة فهناك فرص العمل البديلة، فتضطر العامل إلى ترك العمل أو الغياب أو طلب النقل إلى وظيفة جديدة أو الحصول على إيجازه.
- 2. ثانياً على مستوى المنظمة: لمواجهة ضغوط العمل والتقليل منها فإن المنظمة ملزمة باتخاذ الأساليب المناسبة من خلال اتخاذها لمجموعة من القرارات والإجراءات تهدف الى السيطرة على مسببات الضغوط والتخفيف من آثارها على الفرد، ومن أهم الأساليب التي يمكن للمنظمة استخدامها نجد:
 - محاولة تحقيق الانسجام بين الأدوار التي يقوم بها العمال.
 - المشاركة في وضع السياسات واتخاذ القرارات للتقليل من الشعور التهميش الذي يشعر به العامل
 - . تكتيف الاتصالات الرسمية مع العاملين.
 - وضع أهداف لتقليل شعور الأفراد بالضغط.

المراجع:

1. هارون توفيق الرشيد، 1999، الضغوط النفسية طبيعتها ونظرياتها. برنامج لمساعدة الذات في علاجها. القاهرة. مكتبة الانجلو المصرية.
2. شعبان علي حسين السيبي، 2002، "أسس سلوك الإنسان بين النظرية والتطبيق"، المكتب الجامعي الحديث، الإسكندرية، مصر.
3. محمد حسين خميس أبو رحمة، 2002، ضغوط العمل وعلاقتها بالرضا الوظيفي لدى المشرفين التربويين بمحافظة غزة، رسالة ماجستير، قسم أصول البشرية كلية، الجامعة الإسلامية، غزة.