خطة العمل:

تمهيد

I - مفاهيم عن الضغوطات المهنية

I-1 تعريف الضغوطات المهنية

I-2 أنواع الضغوطات المهنية

I-3 أسباب الضغوطات المهنية

I-4 مراحل تشكل الضغوط المهنية

II - تسيير الضغوطات المهنية

II-1 مؤشرات الضغوطات المهنية

II-2 أساليب الوقاية من الضغوطات المهنية

II-3 برنامج تسيير الضغوطات المهنية

الخلاصة

تمهيد

ظاهرة الضغط المهني تعد من بين الظواهر المستفحلة التي تواجه إدارة الموارد البشرية، و ذلك لأنها تكلف المؤسسة و حتى اقتصاد الدول أرقام إحصائية مخيفة، ملحقة الضرر على مستوى المؤسسة و كذلك الفرد.

نحاول في هذه المحاضرة توضيح هذه الظاهرة المرضية التي تنشأ من أبعاد فردية و أخرى تنظيمية للمؤسسة، و نستعرض في الجزء الأول المفاهيم الخاصة بالضغط المهني، و في الجزء الثاني الأساليب العلاجية للحد أو على الأقل تقليص تأثير هذه الظاهرة.

I - مفاهيم عن الضغوطات المهنية

نستعرض بعض المفاهيم حول الضغط المهني، تعريفه أهم أنواعه و مختلف المسببات له في بيئة العمل

I-1 تعريف الضغوطات المهنية

أ- مجموعة من التغيرات الجسمية والنفسية التي تحدث للفرد في رد فعله أثناء مواجهته لمواقف المحيط التي تمثل تهديدا له، و ضغط العمل يعكس التوافق الضعيف بين الفرد والمواقف التي يتعرض لها في محيط عمله (بيئة العمل)

ب- درجة شعور الفرد بالتوتر و عدم الارتياح تجاه المواقف و المتغيرات التنظيمية التي يتعرض لها. من بين مصادر الضغط المهني: ظروف العمل، عبء العمل، ساعات العمل، التكنولوجيا، فرص الترقية....

I-2 أنواع الضغوطات المهنية

تنقسم الضغوطات المهنية حسب:

أ- الآثار المترتبة عن الضغوط:

تكون إما ضغوط إيجابية (مواجهة تحديات العمل و تحقيق الأداء، كسر عامل الكسل، ضرورة لأصحاب القرار...)، و ضغوط سلبية (تؤثر على صحة الفرد " مرض مهني " ، انخفاض الروح المعنوية و الإحساس بالتعب، تؤثر على أصحاب القرار في المؤسسة...)

ب- من حيث الفترة الزمنية:

وهي الفترة التي تستغرقها الضغوط من حيث الشدة ودرجة تأثيرها على صحة العامل النفسية والجسدية

الضغوط المضاعفة multiple stress	الضغوط المتوسطة middle stress	الضغوط البسيطة simple stress
تمتد من أسابيع إلى أشهر إلى سنوات تنتج من أحداث كالنقل من مكان العمل أو التسريح من العمل.	تمتد من ساعات إلى أيام تنتج بسبب أعمال إضافية أو زيارة لشخص غير مرغوب فيه. (مسؤول ، رئيس)	تستمر من ثوان معدودة إلى ساعات طويلة تنتج من أحداث قليلة الأهمية

د- من حيث المصدر:

ضغوط مادية: ظروف العمل، الأجر، المكافآت...

ضغوط معنوية: المناخ العاطفي والنفسي العام للأفراد.

المحاضرة رقم 8 " حفظ الصحة والأمن "

تسيير الضغوطات المهنية

ضغوط سلوكية: تتعلق بالقيود المفروضة على العامل (القوانين، اللوائح، النظام...)
ضغوط وظيفية: وهي تلك الضغوط الناتجة عن الهيكل التنظيمي والاتصال والمسؤوليات، ونوع الوظيفة...
I-3 أسباب الضغوط المهنية:

يمكن أن تلخص أهم المسببات الرئيسية للضغوط المهنية في الجدول التالي:

المصدر	الطبيعة
<ul style="list-style-type: none"> - البيئة الفيزيائية للعمل - الطبيعة الروتينية للأنشطة - نسق العمل المرتفع - ساعات العمل - الغموض في الأدوار - أنشطة تفوق قدرة الأفراد - غياب المشاركة في العمل... 	ظروف و مسؤوليات العمل
<ul style="list-style-type: none"> - عدم الاهتمام من قبل المسؤول المباشر - أساليب قيادية غير ملائمة تمهد للصراعات - نقص الدعم، الاعتراف و القبول من طرف المسؤول - الإحساس بالعزل و التهميش - أسلوب القوة و العنف من قبل المسؤول المباشر... 	العلاقات الشخصية
<ul style="list-style-type: none"> - قواعد و إجراءات امنع كل فرص المبادرة - سوء تنظيم التسلسل الهرمي - سوء الاتصال بين الأفراد - نقص المشاركة في صنع القرار - عدم توفر الظروف الملائمة (بيئة عمل غير آمنة) - نسق متطور للمكننة، الآليات و المعلومة يجعل الفرد يحس بالضعف 	التنظيم و المسارات الوظيفية
<ul style="list-style-type: none"> - نقص الدعم الاجتماعي الأسري - مشاكل عائلية... 	البيت/العمل
<ul style="list-style-type: none"> - ضغوطات اجتماعية و سياسية - نظام جبائي غير محفز لأرباب العمل - بيئة اقتصادية غير محفزة 	خارج التنظيم

I-4 مراحل تشكل الضغوط المهنية

يمر الضغط المهني عموماً بالمرحل التالية:

أ- مرحلة الإنذار:

هي رد الفعل الأولي، تكون ضعيفة في البداية ويزداد نشاطها عندما تتفاعل المركبات الكيميائية في جسم الإنسان من أجل تجهيز الجسم لمواجهة التهديد فيترتب عليها سرعة نبضات القلب وزيادة معدل التنفس وزيادة نسبة السكر في الدم وتوتر العضلات والأعصاب....

المحاضرة رقم 8 " حفظ الصحة والأمن "

تسيير الضغوطات المهنية

ب- مرحلة المقاومة:

يشعر الفرد بالقلق والتوتر والتعب نتيجة محاولة الجسم إصلاح الضرر ، وإن فشل في ذلك فقد يترتب عليه وقوع الفرد في بعض الأخطاء واتخاذ بعض القرارات الخاطئة أو التعرض للأمراض بسبب فقدان السيطرة على جميع المواقف.

ج- مرحلة الإنهاك:

في هذه المرحلة تنهار آليات التكيف ، تضعف مقاومة الجسم للصدمات أو الأمراض المرتبطة بالضغط النفسي مثل الصداع وارتفاع ضغط الدم والقرحة المعدية والأزمات القلبية، والتي تؤدي بالفرد في النهاية إلى انخفاض مستوى أدائه والاستياء من جو العمل والتفكير في ترك العمل

II – تسيير الضغوطات المهنية:

في الجزء الثاني من المحاضرة نسلط الضوء على آلية تفادي هذه الظاهرة المرضية من خلال: الكشف عن أهم المؤشرات الخاصة بالضغط المهني، أساليب الوقاية و كذلك برنامج تسيير الضغط المهني.

II – 1 مؤشرات الضغوطات المهنية

يمكن أن نلخص مختلف المؤشرات في الجدول التالي:

العلامات الجسدية
- أعراض خاصة بالعضلات و العظام TMS - آلام الرأس و البطن - اضطرابات في الجهاز الهضمي - صعوبة في التنفس
العلامات البسيكولوجية
- التعب المزمن - اضطرابات في النوم و الشهية في الأكل - نقص في الجهاز المناعي
العلامات العاطفية
- نقص الثقة بالنفس و عدم التحفز - ردة فعل عاطفية سريعة (بين البكاء والضحك، الحزن، الخوف، الغضب...)
علامات في التصرف
- تعاملات غير سوية، نقص في الأنشطة، فقدان الهدف و الغاية من العمل - زيادة في التكلم، اللامبالاة، عادات سيئة... - استهلاك مفرط للمثيرات (التبغ، الكحول، أدوية...) - زيادة عدد الحوادث، التغيب، الوقف عن العمل (الشهادات المرضية)
علامات فكرية
- فقدان الانتباه، التركيز، النسيان، التشويش في الأفكار.. - صعوبة اتخاذ القرارات

II - 2 أساليب الوقاية من الضغوطات المهنية

يمكن محاربة هذه الظاهرة من خلال مجموعة أساليب منها ما هو فردية، جماعية و أخرى تنظيمية

أ- الأساليب الفردية (مواجهة الموقف المسبب للضغط، تغيير جماعات العمل، الدعاء و التأمل..)

ب- برامج الصحة النفسية والجسمية للفرد (إعادة بناء الشخصية، ممارسة الرياضة و الأنشطة الثقافية،...)

ج- الأساليب التنظيمية: (إعادة تصميم العمل، الاختيار و التعيين الأمثل للأفراد، الاهتمام بثقافة المنظمة، رفع مستوى المهارات من خلال التدريب و التوجيه، بناء نظام جيد للحوافز، قياس الأداء و الاتصال في المؤسسة، تحسين ظروف و بيئة العمل، تفعيل برامج المساعدة الاجتماعية و برامج الإشراف في القرار

II - 3 برنامج تسيير الضغوطات المهنية

تصميم برنامج تسيير الضغوطات المهنية هو عبارة عن أداة تنظيمية، تدرج ضمن برامج الصحة و السلامة المهنية في المؤسسة هدفها الحد من هذه الظواهر و الحالات المرضية في المؤسسة، لما لها من مظاهر سلبية على جميع الأصعدة. بعض المؤسسات تضم أساليب الوقاية من الضغط المهني ضمن البرنامج التسييري العام للمؤسسة، بينما البعض الآخر يصمم برنامج خص بمحاربة الضغط المهني. على العموم يمكن أن نستعرض أهم العوامل الواجب توفرها في برنامج تسيير الضغط المهني.

أ- تسيير أعراض الضغط المهني: موجه للأفراد الذين يعانون الظاهرة، و مؤشرات الضغط المهني تعد

الأهم في التعامل مع هذه الأعراض، صف إلى ذلك الاستعانة بالأفراد ذوي الخبرة في تحديد هذه

من مسؤولين، أطباء و أخصائيين نفسانيين.

ب- تقليص ضعف شخصية الأفراد: مساعدة الأفراد في تنمية الشخصية، و تحسيسهم من خلال برامج

تدريبية مركزة على التأكيد و التوعية الذاتية، بعض الطرق و التقنيات التي تساعد على تحمل الضغط

ج- التركيز على العلاقات الشخصية: (يكون من طرف المسؤولين، من خلال التشجيع و تحسيسهم

بمركزهم في صنع القرار، صنع العدالة بين الأفراد و تفادي كل أشكال التمييز)

د- تسيير الضغط الملحق بالعمل (التركيز على المؤشرات الفردية للضغط الملحق بالعمل)

المحاضرة رقم 8 " حفظ الصحة والأمن "

تسيير الضغوطات المهنية

- ه- تسيير الضغط الملحق بالمؤسسة (تحديد أهداف واقعية بعيدة عن توليد الضغط المهني...)
- و- تسيير عوامل الضغوطات الفردية (معالجة المشاكل العائلية للفرد، المشاكل مع فرق العمل، و بعض المشاكل المرضية النفسية الخاصة بالفرد)

الخلاصة:

تهتم إدارة الموارد البشرية على بحسن تسيير الأفراد داخل المؤسسة، جعلهم أكثر فاعلية و أكثر أداء من أجل تحقيق كل أهداف المرجوة، من خلال إعداد كل الطرق و الأدوات التسييرية التي تضمن ذلك. تعاني الكثير من المنظمات أثناء وضعها لأنظمتها التسييرية إلى تحصيل بعض الظواهر المرضية الخاصة بالأفراد و التي يعد الضغط المهني من بين أهمها تأثيرا. تلعب إدارة الموارد البشرية الدور الفعال في محاربة هذه الظاهرة من خلال دراسة هذا المتغير، كشف كل المؤشرات الدالة على حدوثه و معالجة الأفراد المتضررين منه. برامج تسيير الضغوطات المهنية هو خير سبيل لاحتواء هذه الظاهرة المرضية.