الفصل الثامن: ضغوط العمل وانعكاساتها على سلوك السائق

المبحث الأول: مفهوم ضغوط العمل:
- لقد تعددت مفاهيم ضغوط العمل وخرجت وفقًا
لاتجاهات ومدارس الباحثين والكتب الذين تناولوا هذا الموضوع. فلا يوجد هناك تعريف محدد
ودقيق لهذا المفهوم يتفق عليه الجميع.

ومر ذلك الاختلاف أساسا إلى ارتباط مفهوم ضغوط العمل بكثير من العلوم المتباينة والمختلفة مثل
الطب وعلم النفس وعلم الاجتماع والعلوم الإدارية؛ الأمر الذي تعكس معه نظرة هؤلاء الكتاب
والباحثين لمفهوم الضغوط، وذلك بحكم تباين التخصصات وتنوع الأفكار والأراء واختلاف طريقة
تناولهم ودراستهم لموضوع ضغوط العمل؛ فمنهم من عرفها على أساس البيئة الخارجية المحيطة
بالفرد دون الأخ ذمن الاعتبار أثر العوامل الأخرى مثل الخصائص الذاتية للأفراد أو أنواع
استجابتهم أو ردود أفعالهم التي تنجم عن هذه العوامل المختلفة، ومنهم من عرفها على أساس مدى
استجابة الفرد للمؤثرات والقوى الخارجية المسببة للضغط مع إعمال أثر تفاعلا العوامل الأخرى مثل
الخصائص الذاتية للفرد مع خصائص وظروف بيئة العمل والتي يحدد بناءً عليها مقدار ما يشعر
به الفرد من ضغوط، ورأى آخرون أن الضغوط هي نتاج التفاعل بين الفرد والبيئة المحيطة به.

حيث تألق أصحاب هذا الاتجاه بالعديدن المفاهيم السلوكية السائدة التي تشير إلى أن الضغوط تحدث نتيجة
تفاعل البين، واستجابة المؤثرات والقوى الخارجية المسببة للضغط مع إعمال أثر تفاعلا العوامل الأخرى مثل
الخصائص الذاتية للفرد مع خصائص وظروف بيئة العمل التي يحدد بناءً عليها مقدار ما يشعر
به الفرد من ضغوط، ورأى آخرون أن الضغوط هي نتاج التفاعل بين الفرد والبيئة المحيطة به.

وبصورة عامة أن استخدام الفرد الضغوط تختلف باختلاف الخصائص الذاتية للفرد نفسه
مثل نمط الشخصية، والنفسية الثقافية، والبيئة الاجتماعية.

المفهوم العام:
(هو كل ما له تأثير مادي أو معنوي ويأخذ أشكالاً مؤثرة على سلوك متخذ القرار ويعيق
ترازه النفسي والعاطفي ويؤدي إلى إحداث توتر عصبي أو فمق نفسي يجعله غير قادر على اتخاذ
القرار بشكل جيد أو القيام بالسلوك الرشيد تجاه المواقف الإدارية أو التنفيذية).
هو تجربة ذاتية تحدث لدى الفرد محل هذا الضغط احتلالاً نفسيًّا كالتوتر أو القلق أو الإحباط، أو احتلالاً عضوياً كسرعة ضربات القلب أو ارتفاع ضغط الدم. ويحدث هذا الضغط نتيجة لعوامل قد يكون مصدرها البيئة الخارجية أو المنظمة أو الفرد نفسه، وتختلف المواقف المسببة لضغوط العمل باختلاف مواقع الأفراد وطبيعة عملهم.

هي كلمة تدل على مجموعة المواقف أو الحالات التي يتعرض لها الفرد في مجال عمله، والتي تؤدي إلى تغيرات جسدية ونفسية نتيجة لرد فعل فعلية لمواجهتها، وقد تكون هذه المواقف على درجة كبيرة من التهديد فتسبب الإرهاق والتعب والقلق من حيث التأثير فوائد شديدة من الانزعاج.

هو التغيرات البيئية المكتفة التي يمكن الاستجابة غير التوافقية لها وترتكبها مع العوامل العضوية والنفسية التي تشكل مجتمعاً ضاغطاً على الفرد ينتهي بعجزه عن الوفاء بالتغيرات البيئية والاجتماعية.

(إنها استجابة مكيفة تتوسطا الفروق الشخصية الفردية أو العمليات السكولاجية نتيجة حدث أو فعل بيئي خارجي بحيث تضع متطلبات سكولاجية أو مادية متفرطة على الفرد)

**أعراض ضغوط العمل:**

1. التوتر والعصبية.
2. القلق الدائم.
3. عدم المقدرة على الاسترخاء.
4. الإسراف في تعاطي الكحول والمخدرات والمسكنات.
5. عدم المقدرة على النوم (الأرق).
6. اتجاه سلبي نحو التعاون مع الغير.
7. الشعور بعدم القدرة على التكيف.
8. صعوبات في الجهاز الهضمي.
9. ارتفاع ضغط الدم.
الإحاطة:

هو إحساس بالانصرار والرضا والملل ولا يصاحبه أي سرور ناتج عن التعامل مع الأشخاص أو الأشياء، وهو الشعور بالعجز التام عن القيام برد فعل يؤدي إلى نتيجة ما.

فقدان الثقة بالنفس:

هو الإحساس بعدم القدرة على عدم الكفاءة واحتفظ الفرد دائماً من بسانته ويعززه في قراراته.

وتظهر غالباً في شكل عدم القدرة على اتخاذ القرارات ثم سرعة تغييرها بعد اتخاذها.

نتائج ضغوط العمل:

1. انخفاض في مستوى الإنتاج.
2. ظاهرة الغياب أو التأخير أو التهرب من قبل العاملين.
3. الإصابة بالتعب والملل والإعياء أو المرشد.
4. انخفاض في مستوى التركيز لدى الموظف مما يؤدي إلى كثرة الأخطاء.
5. التخطيط في القرارات والفحص داخلي للمنشأة.
6. زيادة الأعباء والتكاليف المالية.
7. النزاعات الشخصية والجماعية في بيئة العمل، سواء النزاعات بين الموظفين أو المشرفين والمديرين.
8. كثرة الاستقالات وطلب الانتقال إلى أماكن أخرى من قبل العاملين والموظفين.
9. ارتفاع معدل الشكاوى وتدني الروح المعنوية والرضي الوظيفي بين العاملين.