

## الفصل الثامن: ضغوط العمل وانعكاساتها على سلوك السائح

**المبحث الاول:- مفهوم ضغوط العمل:-** لقد تعددت مفاهيم ضغوط العمل واختلفت وفقاً لآتجاهات ومدارس الباحثين والكتاب الذين تناولوا هذا الموضوع . فلا يوجد هناك تعريف محدد ودقيق لهذا المفهوم يتفق عليه الجميع،

ومرد ذلك الاختلاف أساساً إلى ارتباط مفهوم ضغوط العمل بكثير من العلوم المتباينة والمختلفة مثل الطب وعلم النفس وعلم الاجتماع والعلوم الإدارية؛ الأمر الذي تنعكس معه نظرة هؤلاء الكتاب والباحثين لمفهوم الضغوط ، وذلك بحكم تباين التخصصات وتنوع الأفكار والآراء واختلاف طريقة تناولهم ودراساتهم لموضوع ضغوط العمل؛ فمنهم من عرفها على أساس البيئة الخارجية المحيطة بالفرد دون الأخذ بعين الاعتبار أثر العوامل الأخرى مثل الخصائص الذاتية للأفراد أو أنواع استجاباتهم أو ردود أفعالهم التي تنتج عن هذه العوامل المختلفة، ومنهم من عرفها على أساس مدى استجابة الفرد للمؤثرات والقوى الخارجية المسببة للضغوط مع إهمال أثر تفاعل العوامل الأخرى مثل الخصائص الذاتية للفرد مع خصائص وظروف بيئة العمل والتي يتحدد بناءً عليها مقدار ما يشعر به الفرد من ضغوط ، ورأى آخرون أن الضغوط هي نتاج التفاعل بين الفرد والبيئة المحيطة به؛ حيث تأثر أصحاب هذا الاتجاه بالمفاهيم السلوكية السائدة التي تشير إلى أن الضغوط تحدث نتيجة لتفاعل المثير والاستجابة أي بين البيئة المحيطة والفرد نفسه .

ويرى أصحاب هذا الاتجاه أن استجابة الفرد للضغوط تختلف باختلاف الخصائص الذاتية للفرد نفسه مثل نمط الشخصية، والخلفية الثقافية، والبيئة الاجتماعية.

المفهوم العام:-

▪ (هو كل ما له تأثير مادي أو معنوي ويأخذ أشكالاً مؤثرة على سلوك متخذ القرار ويعيق توازنه النفسي والعاطفي ويؤدي إلى إحداث توتر عصبي أو قلق نفسي يجعله غير قادر على اتخاذ القرار بشكل جيد أو القيام بالسلوك الرشيد تجاه المواقف الإدارية أو التنفيذية).

▪ (هو تجربة ذاتية تُحدث لدى الفرد محل هذا الضغط اختلالاً نفسياً كالتوتر أو القلق أو الإحباط، أو اختلالاً 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 جسمية ونفسية نتيجة لردود فعلية لمواجهةها، وقد تكون هذه المواقف على درجة كبيرة من التهديد فتسبب الإرهاق والتعب والقلق من حيث التأثير فتولد شيئاً من الانزعاج)).

▪ ((هو التغيرات البيئية المكثفة التي يمكن الاستجابة غير التوافقية لها وتراكمها مع العوامل العضوية والنفسية التي تشكل مجتمعاً ضاغطاً على الفرد ينتهي بعجزه عن الوفاء بالتغيرات البيئية والاجتماعية)).

▪ ((أنها استجابة مكيفة تتوسطها الفروق الشخصية الفردية أو العمليات السيكولوجية نتيجة حدث أو فعل بيئي خارجي بحيث تضع متطلبات سيكولوجية أو مادية مفرطة 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.

## 4- الإحباط :

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

5- فقدان الثقة بالنفس :

هو الإحساس بعدم القدرة على وعدم الكفاءة واحتياج الفرد دائما لمن يسانده 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 و الملل و الإعياء أو المرض .
4. انخفاض في مستوى التركيز لدى الموظف مما يؤدي إلى كثرة الأخطاء.
5. التخبط في القرارات والفوضى داخل المنشأة.
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 والمشرفين
9. ارتفاع معدل الشكاوى وتدني الروح المعنوية والرضا الوظيفي بين العاملين.
- 10.