

الفصل
السادس

ضغوط العمل



يعدُّ العمل قيمة نفسية واجتماعية كبيرة، ومصدر هام من مصادر الشعور بالثقة والتميز الشخصي، كما أنه وسيلة للإحساس بالقدرة على العطاء واثبات الوجود، ولهذا نحتاج لتهيئة الجو المناسب للموظف مما يساهم في الإبداع في مجال عمله بعيداً عن التوترات والصراعات الدائمة التي تساهم في زيادة الضغوط، وتوسيع الضغوط بين العاملين في المجال نفسه، مما يقود في النهاية إلى انهيار في الصحة والروح المعنوية وتفكك وانهيار في العلاقات الشخصية إلى جانب زيادة أعباء الموظف وضغوطه في مجال العمل بحيث لا يتسنى له تطوير مهاراته الإبداعية في عمله.

للأسف فإن معظم إداراتنا تركز على مشكلات العمل دون اعتبار لمشكلات العامل المنتج.

الضغوط مسئولة عن تكليف اقتصاد الدول تكاليف باهضة خاصة في مجال صحة الإنسان، حيث وجد أن ٨٠٪ من الأمراض التي يعاني منها الناس وتعتبر ضمنياً السبب وراء وفاة الملايين من البشر على نطاق العالم كل يوم، وذلك من خلال المشكلات الصحية المختلفة المتمثلة في النوبات القلبية أو القرحة والقلولون العصبي والأمراض النفسية وغيرها تحدث بسبب الضغوط.

أهمية الموضوع وعلاقته بالإدارة:

تزامنت الاكتشافات السابقة مع تطور علم الإدارة في العالم الغربي، وفي الوقت الذي استقرت فيه الاتجاهات الحديثة في الإدارة بمفاهيمها المعاصرة، تبلورت الاكتشافات في بعض الحقائق، ومنها ما يلي:

١- الإدارة الحديثة إدارة إنسانية؛ لذا فإن الاهتمام بحالة الصحة والمرضى للعاملين ليست حقاً لهم فقط، ولكنها شرط أساسي لكفاءة العملية الإدارية.

٢- المدير من منظور الإدارة الحديثة استثمار، بقدر ما هو قيمة إنسانية عظيمة في حد ذاته، ومن ثم فصيانة البشر أهم من صيانة الآلات وغيرها.

٣- طبيعة السوق، والتنافس، وانتظار التكنولوجيا، وفيضان المعلومات، وتعدد العلاقات داخل المؤسسة الواحدة، وفيما بين المؤسسات، كلها تجعل من ارتفاع الضغوط وزيادتها وتعدد مصادرها حقائق لا يمكن إلا التعامل معها دون إنكار أو تهوين أو معاناة غير ضرورية.

٤- أثبتت أبحاث ميدانية متعددة في معظم أنحاء العالم أن التكلفة الاقتصادية والبشرية للأثار السيئة للضغوط اليومية في مجال الإدارة على العاملين، مرتفعة للغاية، وتكاد تصل في أحد التقديرات في الولايات المتحدة إلى ١٧ بليون دولار هي مجموع الفاقد من ساعات العمل بسبب المرض أو نقص الكفاءة أو المشاكل التنظيمية التي ترجع إلى وجود الكرب أو الشدة لدى المديرين.

كذلك أوضحت الدراسات الحديثة في مجال الإدارة إلى أن برامج التدريب التي تهدف إلى إكساب المديرين مهارات سيكولوجية أو سلوكية في التعامل والتواصل تزداد أهمية كلما ارتقى المدير في سلم المسئوليات، وزاد قدر القرارات التي عليه أن يتخذها، وأن تلك المهارات تصب في خير المؤسسة بقدر ما ترفع الكفاءة النفسية والعقلية للمدير في حياته الخاصة والعامة معاً.

٥- في مجال الإدارة وأساسياتها، أثبتت الأبحاث أن المناخ التنظيمي، والخريطة التنظيمية، والإجراءات تكتسب حيويتها، وإمكانية تحقيقها من خلال البشر الذين يعملون بالمؤسسة، وأن حالة العافية النفسية والجسمية هي الشرط

الأول لأن يحقق الأهداف التي تحددها الخطة، وتسعى إلى الوصول إليها الإدارة الرشيدة.

وهناك عوامل كثيرة تساهم في حدوث الضغوط لدى الموظف تتمثل في مشكلات العمل اليومية وقابلية الشخصية للتعامل معها، وكثيراً ما يكون السبب لتلك الضغوط التعرض للظلم الذي يؤدي إلى عدم وجود الوقت الكافي للتركيز على العمل الأساسي إلى جانب عدم تمكن الموظف من استخدام الحرية في التفكير أو في الإبداع والتجديد والابتكار مما يشعر الموظف بالملل والرتابة والتبرم، وقد يصاحبه الشعور بالفشل، وهذا نتيجة العمل في أجواء ضاغطة غير مريحة، وعدم توفر الإمكانيات والأدوات التي تساعد على الإنجاز، وهذا يستنزف جهد و طاقة وصحة الموظف مما يجعله يؤثر عليه سلباً؛ فيحرمه لذة الاستمتاع بالعطاء..

فاحتواء بيئة العمل على عوامل تساهم في زيادة الضغوط والهموم خاصة عند ترصد الهفوات من أجل الإطاحة بالموظف وسوء التوجيه والإشراف في العمل كأن يعمل الفرد تحت إدارة رئيس سيئ غير قادر على المرونة في مجال العمل سيؤدي ذلك لإحباط الموظف الذي ينقل هذا الإحباط بدوره لمن حوله.. فمستوى الضغط الذي يواجهه الإنسان في مجال عمله يبدأ من حده الأدنى بحالة من الإحساس بالملل، وينتهي بالخوف.

فالموظف لا يريد فقط الراتب، ولكنه يحتاج إلى إحساسه بالرضا العام الذي يساعد في التأقلم مع كافة الأوضاع إلى جانب العدالة من خلال التكامل والتساوي مع بقية زملائه، خاصة وقد أوضحت الأبحاث أنه كلما كان رؤساء العمل المباشرون ذو شخصيات متفاهمة وودودة تحسن التقدير اللفظي وحسن الأداء، فستمع إلى آراء المرؤوسين، وتظهر لهم الاهتمام الكافي بزيادة إحساس

المرؤوسين بالرضا الوظيفي، وما يتبعه من نتائج مذهلة.

فلماذا لا يكون هناك إجراء يطبق لصالح العمل بعيداً عن المجاملات، وذلك عن طريق الاهتمام باختيار الموظف المناسب، وجعله في المكان المناسب؛ لأن لكل شخص سماته وقدراته التي تختلف باختلاف شخصيته، وما يلائم شخص لا يصلح للشخص الآخر، وهذا ينطبق على الوظيفة؛ فهناك وظائف تحتاج إلى شخص صبور، وأخرى إلى شخص مقدام، وثالثة تحتاج من يمتلك عضلات قوية، ومن أساسيات الشعور بالرضا الوظيفي هو معرفة سمات الموظف، وجعله في المكان المناسب بعيداً عن المجاملات والوساطة والمحسوبية التي أصبحت المقياس في الاختيار غير الكفاء، وهضماً للحقوق، وإهداراً للوقت والجهد، وتكليف الدولة ما لا تطيقه.

من يحترقون؟!

(١) **الأشخاص المتفوقون الممتازون**، الذين يقومون بكل شيء بأنفسهم؛ لأنه لا أحد يستطيع أن يقدم مثلهم، وهم لا يخذلون أحداً أبداً.

(٢) **مدمنو العمل**، الذين يتورطون في القيام بأعمال أكثر من المطلوب، ويتسابقون لمواجهة متطلبات مفرطة غير واقعية، بعضها يكلفه بها الآخرون، وأغلبها يجلبها لنفسه.

(٣) **أصحاب فضيلة العطاء بلا حدود**، الذين يعطون الآخرين دائماً، ويحترقون مثل الشمعة ليضيئوا الطرق للناس، لكنهم لا يتلقون إلا القليل من المساعدة من الغير، ولا يجدون التقدير المناسب دائماً.

(٤) **التواضعون**، الذين يؤدون عملهم بصورة جيدة لكنهم لا يشعرون بالتقدير لما يقومون به مهما كان رأى الآخرين.

(٥) المتحمسون، الذين يؤدون عملاً رائعاً أو يحققون إنجازاً نادراً لكنهم يفقدون حماسهم بسرعة، وتكون أعمالهم النادرة مثل الفرقة يعقبتها هبوط كبير.

إدمان العمل:

هو قضاء وقت كثير جداً في العمل على حساب الحياة الأسرية والشخصية، وترتبط كلمة إدمان بالعادات السيئة مثل إدمان الكحوليات والعقاقير وبالمثل أيضاً الإفراط الإجباري في تناول الطعام الذي يصل إلى الحد المرضي، وكافة هذه الأنواع الإدمانية ضارة بالصحة، فلذا يفرض العقل كلمة إدمان فور سماعها؛ لأنها قد تحمل في طياتها المعنى والإيحاء السلبي.

ولكن العكس يحدث مع إدمان العمل «الحب الإدماني للعمل»؛ فهو إدمان إيجابي وسط هذا الكم الهائل من سلبيات العادات الأخرى، وتكون الفائدة منه صحية، وليست ضارة من الحصول على ترقية وعلاوات ومنزلة أدبية لامعة في مكان العمل.

ليس هذا فحسب، وإنما الاعتراف بالمجهود العملي للشخص المحب والمدمن لعمله، بالإضافة إلى المدح الذي يتلقاه ممن حوله يدفع به لهذا النمط الحياتي الذي يتبعه ويُدعم لديه السلوك الذي يطغى على متطلبات حياته الأخرى، وسواء الاعتراف بهذا الجهد أو المدح الذي يتلقاه الشخص المدمن لعمله يكون السبب الأساسي في صعوبة التغلب على هذا السلوك الإدماني.

لكن النجاح في العمل له «ثمنه» كما يقولون؛ فما هو الثمن الغالي الذي يدفعه الشخص عند إدمانه للعمل؟

(١) التوتر في العلاقات:

الشخص المحب لعمله والذي يصل لحد الإدمان، يكون كل تركيزه منصباً على إنجاز الأعمال طوال الوقت، ويتناسى العلاقات الهامة في حياته بمختلف أنواعها؛ فالعمل الإدماني يصب ضغوطه على كل العلاقات الإنسانية مثل علاقة الزواج، العلاقة مع الأبناء أو الأصدقاء أو الأهل، وتتعدى فلا توجد علاقة تحصل على الاهتمام الذي يناله العمل.

(٢) متاعب صحية:

في المراحل المتقدمة والمعقدة لإدمان العمل تظهر هذه الاضطرابات الصحية مثل: الصداع، اضطرابات النوم، اضطرابات في المعدة (القولون العصبي)، الإرهاق المزمن.

(٣) الاستحواذ والتسلط:

الشخص المحب لعمله بدرجة كبيرة ينجح لتوافر صفتين هامتين: لديه القدرة على السيطرة والقوة في اتخاذ قراراته، وطريقة التفكير لديه في إنجاز الأعمال تكون نمطية متحفظة غير مرنة إلى حد كبير، وقد يجدي هذا في العمل أو للسياسات المتبعة فيه لكن خارج هذا النطاق فلا، أي في العلاقات مع الزملاء داخل المؤسسة الوظيفية أو خارج محيط العمل في المنزل أو في أي محيط غير رسمي بعيداً عن مجال العمل.

(٤) التأثير على إنتاجية الآخرين:

يقوم الشخص المدمن لعمله بإنجاز العديد من الأشياء وعلى نحو متقن لكن ليس لديه الوقت لتطوير أداء العاملين معه الذين يؤدون أعمالهم أيضاً بكفاءة، ومن ثم لا يستطيع بناء محيط العمل بالشكل الذي يحقق نجاح هذه البيئة، وعلى

المدى الطويل يتذمر الموظفون من هذا النمط المتبع.

في المراحل المتأخرة من إدمان العمل: يظهر التطور شبه النهائي لهذه الحياة المكدسة بأعباء العمل الذي لا ينتهي، وهى متاعب صحية أكثر خطورة عن ذي قبل، والتي تتعدى مرحلة الإرهاق والضغوط والتعب مثل الإصابة بأمراض ارتفاع ضغط الدم، الصداع المزمن، اضطرابات النوم المزمنة (الأرق)، التغير في الوزن (زيادة أو نقصان)، التعب والإرهاق الدائم طوال الوقت.

ويقترح خبراء العلاقات الإنسانية أنه لكي يتجنب الشخص الوصول إلى هذه المراحل المتأخرة الصحية هو تخصيص ٢٠ دقيقة يوميًا لتجديد العلاقات والمحافظة عليها (بدون أن تتداخل معها أمور العمل على الإطلاق) إلى جانب القيام بإجازات نهاية الأسبوع بعيدًا عن العمل مع أفراد الأسرة أو الأصدقاء.

ويضع الخبراء بعض النصائح

البسيطة للغاية قبل الوصول إلى

المراحل المتأخرة:

(١) إجبار النفس على التفاعل الاجتماعي:

إيجاد الوقت الذي تجدد فيه علاقاتك مع الأصدقاء، الاتصال بالشخص الذي ترتاح إليه، وتشعر بأنك تقضي معه وقتًا ممتعًا حتى وإن كان ذلك من خلال مكالمة تليفونية أو من خلال رسالة قصيرة على البريد الإلكتروني.

(٢) إيجاد الوقت للصحة:

«جسد الشخص هو الذي يخدم صاحبه»؛ فإذا كان لا يعمل جيدًا، فلن يقدم له الخدمة التي يحتاجها منه، وبالتالي عدم الإنجاز.. فالاطمئنان دائمًا على الصحة بقياس العلامات الحيوية بشكل دوري مثل معدل ضربات القلب،

ضغط الدم، الوزن، سكر الدم... إلخ، مع وضع برنامج يُتبع للنظام الغذائي والرياضي بشرط أن يكون قابل للتحقق.

(٣) الحرص على فترات للراحة:

حتى وإن كانت فترات الراحة قصيرة للغاية مثل القيام بعيداً عن المكتب لمدة خمس دقائق من أجل التمشية أو شرب القليل من الماء أو الذهاب إلى مكتب زميل في العمل أو لإجراء مكالمات تليفونية مع شخص ترتاح إليه سواء زميل في العمل أو خارج نطاق العمل.

(٤) التجديد الذاتي «سن المنشار»:

وهذا ما دعا إليه «ستيفن كوفي» في كتابه «سبع عادات لشخص أكثر فاعلية»، والذي شبّه فيه الشخص المشغول دائماً بالمنشار غير الحاد، والذي يستغرق وقتاً طويلاً عند قطعه للخشب، بالضبط مثل الشخص المدمن والذي لا يتوقف معظم الوقت عن أداء العمل، وقد دعا «كوفي» من أجل التجديد الذاتي لا بدّ وأن يُسن المنشار، وهذا التجديد يتمثل في أربعة نقاط مختلفة من أجل أن يكون المنشار حاداً في تقطيعه للخشب:

(أ) الناحية الجسدية: النشاط الرياضي، التغذية، والراحة.

(ب) الناحية الاجتماعية/الشعورية: تقوية الاتصالات الاجتماعية مع الآخرين.

(ج) الناحية العقلية: القراءة، التعلم، الكتابة.

(د) الناحية الروحية: الاتصال بالطبيعة، التأمل، تقديم الخدمات للآخرين.

(٥) وضع الأهداف للنفس مع التنفيذ المستمر لها:

معظم الأشخاص الذين يقعون في شباك الحب الإدماني للعمل لا يرون «الغابة» التي توجد فيها الأشجار لكن يرون فقط وجود الأشجار، لكن أين؟ وما هو الإطار الذي يحيط بها؟! ولهذا السبب فإن إعادة الاتصال بالأهداف سواء على المدى الطويل أو القصير مطلب ضروري للعلاج من إدمان العمل..

ومن المهم أن يدرك الإنسان ما إذا كان يتسلق سلم النجاح الصحيح أم لا، ومعرفة إذا كان السلم يركز على الحائط الملائم؛ فتحديد الأهداف ومراجعتها بشكل منتظم هي الطريقة المثلى لكسر رتابة العمل.
