المقـــــدمة

تمهيد:

لقد كان الإنسان في عصر ما قبل المعلومات والاتصالات قادرًا على الهروب من ضغوط الحياة متى شاء، غير أن التقدم العلمي الكبير والثورة الحضارية اللذين يشهدهما العالم اليوم، جعلا الفرد أسيرًا لتلك الضغوط، وأصبح يعيش في بيئة تتصف بالتغير السريع والمستمر، الذي تصعب ملاحقته في المجالات جميعها، إذ أصبحت ثمة ثورة في المعلومات والتقنية، وتطور هائل في وسائل الاتصالات والإعلام، وكلما تسارع التغير ازدادت الضغوط على الفرد وتعقدت مشاكل الحياة ومتغيراتها السياسية، والاقتصادية، والاجتماعية، والثقافية، وأصبح الفرد يعيش حالة توتر عصبي وفكري، وإرهاق ذهني وجسدي كبيرين، مما ينعكس سلبا على صحته النفسية والبدنية.

ومع تطور الحياة وتقدم العقل البشري وزيادة مطالبه أخذ تنظيم العمل مظاهر عديدة تدرجت في تعقيدها لتصل إلى ما وصلت إليه من أشكال تنظيمية عبرت عنها التنظيمات والمؤسسات المعاصرة والتي تعكس ضخامة الأعباء والمسؤوليات التي تناط بها في ظروف بيئية تتسم بالتغير وعدم الثبات والاتجاه الدائم نحو التطور والنمو والتغير المستمر، وأصبح من الظواهر الشائعة في كثير من المؤسسات

والمنظمات تعرض العديد من العاملين فيها إلى أنواع شتى من الضغوط في حياتهم، وتختلف هذه الضغوط من جهة إلى أخرى، فمنها ما يكون ضغوطًا نفسيه أو اجتماعية أو وظيفية أو ضغوطًا إدارية، أو ما يسمى اليوم بضغوط العمل.

وقد أصبحت ضغوط العمل جزءا رئيسًا ومؤثرًا في حياة الفرد اليومية، إذ أصبح عالم العمل مليئا بالضغوط الناتجة إما عن العوامل التنظيمية التي تحيط بالفرد في المنظمة التي يعمل بها، أو عن العوامل الشخصية المتعلقة بالفرد الذي قد يكون هو نفسه مصدرا لهذه الضغوط، وذلك من خلال شخصيته وسلوكه، والحالة الاجتماعية التي يعيش فيها، والمستوى التعليمي الذي حصل عليه...الخ، أوقد تجتمع العوامل التنظيمية والشخصية معًا.ويعتبر موضوع ضغوط العمل من أبرز وأهم المواضيع التي حظيت بتركيز واهتمام من قبل مجموعة من الباحثين والكتاب في مجال السلوك التنظيمي وعلم النفس بدءا من السبعينيات من القرن المنصرم وذلك لأهمية هذا الموضوع و انعكاساته السلبية والإيجابية على كل من الفرد والمنظمة والمجتمع.

لذا فإن ضغوط العمل وكما أشرنا لها نتائج سلبية تنعكس على الفرد والمنظمة وأن هذه الضغوط قد تكون عاملا مهمًا وفعالا في التأثير على عملية اتخاذ القرارات من قبل القيادات الإدارية في ظل وجود مستوى معين من تلك الضغوط حيث أن القرار يعتبر هو جوهر العملية الإدارية .

وإذا تم النظر إلى موضوع اتخاذ القرارات نظرة فاحصة متأنية لوجد أنه من أهم العناصر وأكثرها أثرًا في حياة الأفراد أو المنظمات؛ ففي حياة الأفراد تبرز أهمية القرارات في كون الفرد يتخذ يوميا العديد من القرارات المتعلقة بشخصه أو بأسرته أو بمن حوله، أما في حياة المنظمات فإن القرارات الإدارية تعد جوهر عمل القادة الإداريين، وهي نقطة الانطلاق بالنسبة لكافة الأنشطة والتصرفات التي تتم داخل المنظمات أو التي تتم في إطار علاقاتها مع البيئة الخارجية، ولذلك فإن هذه القيادات من الممكن أن تواجه من خلال بيئة العمل اليومية ضغوط عمل تؤدي إلى التأثير في عملية اتخاذ القرارات وقد تترك نتائج غير مرضية الأمر الذي من الممكن أن يشكل ضغوط جديدة عليها.

تم تقسيم الكتاب إلى فصلين، تم التطرق في الفصل الأول إلى عملية اتخاذ القرارات الإدارية، وذلك في إطار ثلاثة مباحث، حيث يقدم المبحث الأول طبيعة عملية اتخاذ القرار، أما المبحث الثاني فهو خاص بأنواع القرارات و الأساليب الملائمة لكل نوع، بينما المبحث الثالث فيقدم فعالية اتخاذ القرار.

أما الفصل الثاني فتناول ضغوط العمل، حيث يقسم هذا الفصل إلى ثلاثة مباحث، يقدم المبحث الأول ماهية ضغوط العمل، أما المبحث الثاني فهو خاص بدراسة مصادر الضغوط، بينما تناول المبحث الثالث آثار ضغوط العمل.