

## الوحدة الرابعة

### ضغوط العمل

يقضي الإنسان وقتاً طويلاً في العمل يصل إلى ثماني ساعات يومياً وإلى اثنتي عشر ساعة أحياناً .

ومن المعلوم أن ذلك العمل الطويل يتبعه توتر بسبب قضايا غير سارة مثل بيروقراطية العمل ورؤساء عمل لهم مطالب صعبة واجتماعات مملة وطعنات زملاء من الخلف ونقد ومضايقات وجداول أعمال مزدحمة وظروف عمل سيئة وصفقات خاسرة، مما يؤثر سلباً على قدرة الموظف على الإنجاز الفعال بشكل خاص وعلى أداء المنشأة بشكل عام مما يؤدي في نهاية المطاف إلى عدم رضا العملاء واضمحلال المنشأة.

إضافة إلى ذلك كله فإن منا من يواجه العديد من الضغوط في شتى مجالات الحياة، في العمل في البيت (مع الزوجة والأولاد والجيران) أثناء القيادة.... الخ.

فما هذه التوترات؟ وما تعاريفها؟ وكيف نعالجها؟ وكيف تؤثر علينا وعلى منشأتنا التي نعمل بها؟

عَنْ أَبِي سَعِيدٍ الْخُدْرِيِّ قَالَ دَخَلَ رَسُولُ اللَّهِ ﷺ ذَاتَ يَوْمٍ الْمَسْجِدَ  
فَإِذَا هُوَ بِرَجُلٍ مِنَ الْأَنْصَارِ يُقَالُ لَهُ أَبُو أُمَامَةَ فَقَالَ يَا أَبَا أُمَامَةَ مَا لِي  
أَرَاكَ جَالِسًا فِي الْمَسْجِدِ فِي غَيْرِ وَقْتِ الصَّلَاةِ قَالَ هُمُومٌ لَزِمْتَنِي  
وَدُيُونٌ يَا رَسُولَ اللَّهِ قَالَ أَفَلَا أَعَلَّمَكُ كَلَامَ إِذَا أَنْتَ قُلْتَهُ أَذْهَبَ اللَّهُ  
عَزَّ وَجَلَّ هَمَّكَ وَقَضَىٰ عِنْدَ دِينِكَ قَالَ قُلْتُ بَلَىٰ يَا رَسُولَ اللَّهِ قَالَ  
قُلْ إِذَا أَصْبَحْتَ وَإِذَا أَمْسَيْتَ اللَّهُمَّ إِنِّي أَعُوذُ بِكَ مِنَ الْهَمِّ وَالْحُزْنِ  
وَأَعُوذُ بِكَ مِنَ الْعَجْزِ وَالْكَسَلِ وَأَعُوذُ بِكَ مِنَ الْجُبْنِ وَالْبُخْلِ  
وَأَعُوذُ بِكَ مِنْ غَلَبَةِ الدَّيْنِ وَقَهْرِ الرِّجَالِ قَالَ فَفَعَلْتُ ذَلِكَ فَأَذْهَبَ  
اللَّهُ عَزَّ وَجَلَّ هَمِّي وَقَضَىٰ عَنِّي دِينِي.

رواه أبو داود في سننه

## تعريف ضغوط الحياة

عرفه الدكتور هانز سيلاي Hans Selye الأب الروحي لهذا الموضوع كما يعده الكثيرون "استجابة جسدية غير محددة لمطلب معين".

ويعرف أيضا على أنه حالة من انعدام التوازن بين المطالب الداخلية والخارجية على حد سواء.

أما نحن فنعرفه على أنه المؤثرات السلبية الداخلية والخارجية التي تتحكم في قراراتنا العملية والحياتية.

### من أين يأتي الضغط؟

- ضغط داخلي: الجسم العقل
- ضغط خارجي: من البيئة المحيطة.

يقول بعض الباحثين:

إن عقل الإنسان هو أقوى مسبب للضغط في العالم، وهو أيضا أسهل مسببات الضغط تحكماً فيه.

ماتيسون وإيفانسيفيتس

## حقائق عن ضغوط الحياة

- إن ضغوط الحياة منتشرة دائماً وبشكل مستمر.
- لا نستطيع منعها بل نستطيع التحكم في آثارها.
- تتفاوت ضغوط الحياة من حيث طبيعتها ودرجة تأثيرها على الأفراد.
- يختلف الناس في استجاباتهم وردود أفعالهم تجاه الضغوط.

## الإدراك وأثره على ضغوط الحياة

السؤال هنا: لماذا يختلف الأفراد في إدراكهم وتفسيرهم عندما يتعرضون إلى موقف موحد؟

إن عملية الإدراك تتأثر بمجموعة كبيرة من العوامل التي تلعب دوراً هاماً في الطريقة التي يتم بها تفسير وتحليل وفهم الظواهر ثم تحديد رد الفعل المناسب.

## العوامل التي تؤثر في عملية الإدراك

- توقعات الفرد لما سيتم استقباله من مشيرات.
- الحواس وقدرتها على الاستقبال.
- الخبرات السابقة والمعلومات المخترنة لدى الفرد.
- البيئة الحضارية والدور الاجتماعي التي يعيش فيها.
- القيم الدينية التي يؤمن بها.
- المستوى الثقافي والتعليمي.

يقول بعضهم:

إن الأفراد لا يعانون من الأشياء ذاتها، وإنما يعانون من إدراكهم لتلك الأشياء.  
ايكتيتوس

### الآثار المترتبة على ضغوط الحياة

1- سلبية

2- إيجابية

أولاً: الآثار الإيجابية: كون نسبة الضغط مقبولة

- التجديد والابتكار.
- جودة الأداء.
- الانتماء والولاء.
- العمل الجماعي.
- التعاون والتضافر.
- التنافس البناء.
- تكثيف الرغبة في العمل.
- الرضا الوظيفي.
- الانضباط.

### ثانياً: الآثار السلبية: عند زيادة نسبة الضغوط عن الحد

- جسمية: ضربات قلب عالية صعوبة التنفس ارتفاع ضغط الدم القرحة.
- شخصية: إحباط توتر قلق اكتئاب عصبية شعور بالذنب.
- سلوكية: فقدان الشهية التدخين ضعف الأداء.
- ذهنية: الشرود النسيان عدم القدرة على اتخاذ القرار

### كيف تؤثر ضغوط الحياة على المنشأة؟

- ارتفاع معدلات شكاوى العملاء.
- العنف بين العاملين.
- إعادة التخطيط والعمل.
- وقت ضائع.
- زيادة في الأخطاء والمشاكل.
- عدم دقة القرارات المتخذة.
- زيادة التكاليف المالية.
- تدني مستوى الإنتاج.
- عدم رضا العملاء.
- كثرة الغياب والتأخير.
- التسرب الوظيفي.

### طرق إدارة الضغوط على مستوى الفرد

- إدارة الوقت بفعالية.
- قم بالتفويض
- تعلم أن تقول لا (لا تجامل)
- المحافظة على الطاقة (لتغذية)
- طلب المساعدة من المتخصصين في معالجة الضغوط.
- تمارين الاسترخاء:
  - 1- العبادات.
  - 2- التنفس بعمق.
  - 3- اليوغا.
  - 4- التأمل.
  - 5- الإيحاءات الإيجابية.
  - 6- تمارين التفكير اللاشيئي.

### كيف عالج الإسلام ضغط الحياة

- ونزل من القرآن ما هو شفاء ورحمة للمؤمنين.
- فإن مع العسر يسراً إن مع العسر يسراً.
- حسبنا الله ونعم الوكيل..
- قال ﷺ عجت لمن خاف ولم يفرع إلى قول الله تعالى "لا إله إلا أنت سبحنك أي كنت من الظالمين"، وعجت لمن اغتم ولم يفرع إلى قول الله

سبحانه "لا إله إلا أنت سبحنك إني كنت من الظالمين"، وعجبت لمن تعرض لمكر الماكرين وخداع المخادعين ولم يفرغ لقول الله تعالى "وأفوض أمري إلى الله إن الله بصير بالعباد".

• إذا غضب أحدكم وهو قائم فليجلس فإن ذهب عنه الغضب وإلا فليضطجع.

### العادات السبع ستيفن كوفي

#### العادة الأولى: كن إيجابياً

أنت مسؤول عن تصرفاتك ولا تلوم الظروف أو الأحداث، تحكّم في ردود أفعالك تجاه كل شخص أو كل موقف.

#### العادة الرابعة: فكر بعقلية اكتسب وكسب

أنت تؤمن أن نجاح شخص ما لا يتطلب فشل آخر، أنت تسعى لحلول تكاملية للمشاكل، وتسعى لإيجاد الحلول المفيدة لجميع الأطراف.

#### حيث أن ملخص العادات السبع لستيفن كوفي:

تتكون شخصيتنا جميعاً مما نعتاده حتى يصبح دالاً علينا..... وهناك سبع عادات يؤدي اكتسابها - خطوة بخطوة - إلى نمو الشخصية نمواً فعالاً متوافقاً مع القانون الطبيعي للنمو، انتقالاً من الاعتماد على الغير إلى الاستقلال بالنفس ثم الاعتماد المتبادل.

هذه العادات هي :

### 1- العادة الأولى: كن ايجابيا مبادرا

كثيرون يتحركون وفقاً لما تمليه عليهم الظروف، أما السباقون المسيطرون فتحركهم القيم المنتقاة التي تتشربها نفوسهم وتصبح جزءاً من تكوينهم، ولكي تكون سباقاً يجب أن تعمل على تغيير الظروف بما يخدم أهدافك، لا أن تغير أهدافك وفقاً لما تمليه الظروف.

### 2- العادة الثانية: ابدأ والمنال في ذهنك

هذا يعني أن تبدأ ولديك فهم واضح وإدراك جيد لما أنت ماض إليه، أن تعرف أين أنت الآن ؟ وتتحقق من أن خطواتك ماضية في الطريق الصحيح.

نحن جميعا نلعب أدواراً متعددة في حياتنا لكن تحديد الهدف أو الرسالة يجعلنا أكثر دقة في معرفة الطريق الصحيح.

### 3- العادة الثالثة: ابدأ بالأهم قبل المهم

نظم أمورك واتخذ إجراءاتك على أساس الأسبقيات... الأهم ثم المهم. يجب التركيز على الأمور الهامة وغير العاجلة لمنع الأزمات وليس لمواجهتها ومفتاح الطريق لتحقيق هذا الهدف هو تفويض السلطة والاختصاصات.

#### 4- العادة الرابعة: فكر بعقلية اكسب وكسب:

ليس ضرورياً أن يخسر واحد ليكسب الآخر، هناك ما يكفي الجميع، ولا داعي لاختطاف اللقمة من أفواه الآخرين.

#### 5- العادة الخامسة: حاول أن تفهم أولاً، ليسهل فهمك

إذا أردت أن تتفاعل حقاً مع من تعاملهم، يجب أن تفهمهم قبل أن تطلب منهم أن يفهموك.

#### 6- العادة السادسة: التكاتف مع الآخرين

كن متمياً للمجموع عاملاً من أجله... المجموعة ليست مجرد الجماعية، لأن نتاج العمل من أجل المجموع سيكون أكبر وأكثر من مجرد حاصل جمع نتاج أعضاء المجموعة، المجموعة هي  $1+1=8$  أو 16 وربما 1600.

#### 7- العادة السابعة: اشحذ المنشار.

لكي تكون فعالاً يجب أن تجدد قوتك ومقدراتك متمثلةً في الأبعاد الأربعة للذات الإنسانية "الجسم، العقل، الروح، العاطفة" وهذا يتطلب تنمية الجسم بالرياضة، وتنمية العقل بالمعرفة والثقافة، وتنمية الروح بالإيمان والقيم، وتنمية العواطف بالتواصل مع المجتمع وصولاً إلى المنفعة المتبادلة وشحذاً لملكات الانتحاء.