

الفصل الثالث

ضغوط العمل فى المؤسسات الإدارية

- مقدمة
- معنى العمل
- أهمية العمل
- ماذا يعنى بضغط العمل ؟
- علاقة ضغوط العمل بالأداء الوظيفى
- أنواع ضغوط العمل
- مصادر ضغوط العمل
- ضغوط العمل لدى المديرين

الفصل الثالث

ضغوط العمل في المؤسسات الإدارية

مقدمة :

يشهد عالمنا المعاصر ثورة في المعلومات ليس لها مثيل تحولت معها الكرة الأرضية إلى " قرية عالمية " وما كان ذلك ليحدث لولا حركة التقدم العلمي والإكتشافات التكنولوجية الحديثة التي قامت بدور كبير في تحقيق الرفاهية للبشرية.

بيد أن الإنسان سرعان ما دفع ضريبة هذا التقدم إذ أصبحنا نعيش عصر السرعة ، وأخذت حياتنا اليومية في التعقيد ، وإيقاع الزمن يسرع كثيراً عن ذي قبل ، وبدأنا نسمع عن أمراض عديدة دأبت في الظهور في هذا العصر ، وتعرف (بأمراض المدنية) التي ما زالت تهدد وتفتك بصحة الإنسان ، وأصبحت الضغوط النفسية أوضاع العمل سمة من سمات هذا العصر، ويعتبرها البعض " أمراض القرن العشرين " ويعتبرها آخرون " القاتل الصامت

• The Silent Killer

وتشكل الضغوط جزءاً من حياة الأفراد والمجتمعات ، فلا يكاد يخلو مجتمع من المجتمعات من الضغوط ، وبات من الصعوبة تقاؤها أوتجاهلها ، وهذا ما دفع بالغالبية من الناس إلى العمل على مجابتهها أو محاولة التعايش والتكيف معها ، ولا يتوقف تأثير الضغوط على الجوانب الشخصية أو البيئية للأفراد فحسب بل يرافق الأشخاص في بيئة العمل وتنعكس آثارها سلباً في العديد من الجوانب العضوية والنفسية ، وتحد من الأداء الوظيفي لديهم ، وفي علاقاتهم مع الآخرين وتكيفهم مع ظروف العمل ، الأمر الذي يتسبب في إنخفاض

الإنتاجية وتدني جودتها ، وبالتالي إنخفاض العائد الإقتصادي للمجتمع وتدني القيم المخافة على ثروات المجتمع ، وأصبح الحديث عن ضغط العمل هو حديث عن شئ مغتاد وشائع ، وأثبتت واقع الحياة أن الضغوط تمثل مشكلة رئيسية في ٩٠٪ من أماكن العمل ، وتؤدي إلى إرتفاع نسبة الغياب وإنخفاض الروح المعنوية .
وتأتى أهمية تناول العلاقة بين الضغوط والعمل من حيوية وأهمية العمل في حياة الفرد ، فالفرد يقضى ما يعادل الثلث من حياته ، وهو يزاول عملاً كوسيلة لإشباع حاجاته الأساسية من مأكّل ومشرب وملجأ ، وحاجاته النفسية من تقدير ونمو ذاتي ، بل ويمكن القول بأن العمل يساهم في تحقيق السعادة للإنسان ، فكما يقول ماسلو Maslow أحد رواد المدرسة الإنسانية في مجال علم النفس أعتقد بأنني أكثر سعادة وأكثر إشباعاً ، وأتصرف على سجيّتي وأكون كما أنا عندما أعمل .

وتتشابه المؤسسات الإدارية والتربوية مع بعضها في كونها تتعامل مع مهام إدارية وإدارة الموارد المادية والبشرية إلا أن المؤسسات التربوية تختلف عن المؤسسات الإدارية في مخرجاتها وذلك لأن مخرجاتها عنصراً بشرياً يختلف في عقائده وتقاليدّه وخصاله الشخصية وتباين آرائه ووجهات نظره ، وانحداره من ثقافات وفلسفات مختلفة مما يشكل ضغوطاً جمة يعاني منها من يقوم بالتنسيق والتوجيه للجهود والأدوار والمناشط التي يقومون بها .
معنى العمل :

يدل العمل على المهام التي يقوم بها الفرد في مجال معين ، وهو أحد مسؤوليات الإنسان الأساسية التي لا غنى عنها في هذه الحياة ، وعلى الإنسان الذي يريد أن يعيش على هذه الأرض أن يعمل من أجل ترقية الحياة فيها ، وأن يقوم بالعمل الذي يتناسب مع قدراته البدنية ومواهبه العقلية ، وليس من المعقول

أن يستخف الإنسان بقيمة العمل وأهميته البالغة للحياة والأحياء فلاخير في إنسان لايعمل ، بل إن التمايز بين البشر أساسه العمل ، لذا يعتبر العمل ظاهرة هامة وأساسية في حياة البشر ، ويعتبر العمل قضية مهمة حيث أنه وسيلة الإنسان لتقييم العالم ،فضلاً عن كونه أيضاً وسيلة لجعل البيئة الطبيعية بيئة إجتماعية صالحة ولإشباع حاجات الفرد المتجددة دائماً ، وهذا المفهوم للعمل يؤكد على أهمية العمل الجماعي المنظم الذي توجهه أهداف معينة.

وحدثنا برزت أهمية المكانة التي يحتلها العمل وقيمه بالنسبة للفرد ، حيث أشارت العديد من الدراسات المهمة يبحث أثر التوافق بين قيم العمل لدى الفرد وقيمة التنظيم الذي يعمل فيه ، فعلى سبيل المثال تشير إحدى الدراسات إلى أن المديرين الذين تتوافق قيمهم مع قيم التنظيمات التي يعملون فيها بدرجة أكبر من غيرهم يحققون نجاحاً أكبر نسبياً ، كما أنهم أكثر إعتقاداً بقدرتهم على تحقيق طموحاتهم المهنية ، أضف إلى ذلك أنهم أكثر ثقة في زملائهم وفي البقاء في منظماتهم ، وأكثر إستعداداً لمد ساعات عملهم ، وأقل شعوراً بضغط العمل وتعارضه مع متطلبات حياتهم ، وهذه النتائج تدعم القول بأن توافق قيم العمل لدى الفرد مع قيم التنظيم أو المنظمة سوف يكون له مردود إيجابي على الطرفين .

ويمكن إيجاد الفوائد النفسية والإجتماعية للعمل في النقاط التالية :

- العمل مصدر رئيسي للدخل ووسيلة للحصول على مستلزمات الحياة المختلفة.
- العمل متنفس للطاقة العقلية أو البدنية وتطوير المهارات الشخصية .
- يحصل الفرد على التقدير من المحيطين مثل الوالدين والمعلمين والإخوة والأصدقاء مقابل العمل الذي يقوم به الفرد مما يدفعه إلى مضاعفة الجهد كي يدعم فرديته وإحساسه بقيمته في الحياة .

- تهيئة الفرصة للقاء الآخرين وتكوين علاقات إجتماعية معهم .
- تمكين الفرد مادياً للقيام بأنشطة ورحلات .
- تنظيم زمني في حياة الفرد بين مهامه المهنية ومسئوليته الأسرية لا يحس بها إلا بعد التقاعد الذي يتسم بقلّة الإثارة .
- دعم إجتماعي في حالة مواجهة مشكلات مهنية أوحياتية من زملاء المهنة .
- الحصول على تقدير الزملاء والذي بدوره يساهم في تقدير الذات والثقة بالنفس .
- المساهمة في تحقيق أهداف الجماعة التي يكتسب منها الفرد الهوية والقوة .
- دور إجتماعي ينمي الشعور الإيجابي بالذات وبالمواطنة .
- الشعور بالمسؤولية وتوكيد الذات .

أهمية العمل

توجد العديد من العوامل التي تؤكد أهمية العمل من أهمها :

- ١- التعبير عن حاجة داخلية لدى الإنسان : تدفعه نحو الاستقلال النفسى والإقتصادى والإبتقان والتعامل مع البيئة وتسمى هذه الحاجة دافعية الإنجاز وبالطبع فإن هذا الدافع يختلف بين الأفراد وداخل الفرد الواحد فى مختلف مراحل نموه .
- ٢- العمل مصدر لشعور الفرد بقيمته : وبالتالي فإنه وثيق الصلة بتقديره لذاته وتحديد هويته ويكشف ذلك الأثر المدمر للبطالة على شخصية الراشد حيث يتوقف تقدير الراشدين العاملين لنواتهم .
- ٣- العمل له أهميته الاجتماعى للفرد إلى جانب أهميته الشخصية : فهو مصدر للمكانة الاجتماعى وبه يقدم الراشد إلى الآخرين بتناوله قيمه سواء أكان ذلك إنتاجاً أم خدمة ويحصل على موافقة الآخرين وتعزيزهم ، كما أن العمل يهيب

للراشد فرصاً كثيرة للمشاركة الاجتماعية والتفاعل الاجتماعي سواء أكان ذلك داخل بيئة العمل أم خارجها ، أضف إلى ذلك أن العمل هو المصدر الرئيسي للدخل وقد يكون المصدر الوحيد له عند الكثيرين " .

ماذا يعني ضغط العمل

توجد العديد من العوامل التي تؤكد وجود ضغوط العمل من أهمها :

١. عدم التأكد مما هو مطلوب مني أثناء العمل .
٢. عدم كفاية الوقت للمتطلبات الوظيفية .
٣. عدم كفاية المردود المالي لإحتياجات الحياة .
٤. محاوله التوازن بين متطلبات العمل والمسئوليات الأسرية والاجتماعية .
٥. عدم الحصول على الترقية لأنها في معظم الحالات لا تعتمد على الكفاءة .
٦. القلق من أن تصبح المهارات الوظيفية غير مطلوبة في ضوء التطور التقني والمعرفي .
٧. التفرقة في المعاملة من جانب المسئول .
٨. الضوضاء في مكان العمل .
٩. العمل المتواصل دون أخذ راحة .
١٠. خلو مكان العمل من التهوية المناسبة .
١١. عدم مشاركتي في القرارات التي تخص عملي .
١٢. غياب العدالة عند تقييم أداء العاملين .
١٣. غياب التعاون في القسم الواحد وبين الأقسام المختلفة في المنظمة .

وتنشأ الضغوط نتيجة تفاعل الفرد مع البيئة التي يتعايش أو يتفاعل معها وما يترتب عن هذا التفاعل من كثرة المطالب والتحديات والتي تتطلب من الفرد الإستجابة لها ويتسبب ذلك في ظهور حالة من الشعور السلبي وتهديد الذات نظراً

لشعور الفرد أن إستجابته غير كافية أو ملائمة ، وهذا يولد حالة من القلق أو الغضب أو الإكتئاب ، وتختلف إستجابة الأفراد للضغوط بإختلاف طبيعتها وحجمها وخصائص الفرد الشخصية وطبيعة المجتمع الذي يعيش فيه الفرد .

والضغوط هي حالة تؤثر في الجوانب الإنفعالية للفرد وفي عملية تفكيره ، وهذه الحالة تؤثر على نحو سلبي في تفكير الأفراد وفي سلوكياتهم وحالتهم الصحية ، فالضغوط تعنى عدم التوازن المدرك بين مطالب الفرد وإستجابته ، تحت ظروف صعبة لا يمكن التحكم فيها تؤدي إلى الفشل في تحقيق تلك المطالب مما يؤدي إلى نتائج سلبية تدرك من قبل الفرد مثل عدم التعاون وحدوث بعض الأمراض العضوية كأمراض المعدة وأمراض القلب .

أو هي حالة نفسية ناجمة عن مواجهة الفرد حوادث بيئية صعبة تؤدي إلى التهديد وعدم الارتياح ، أو هي عبارة عن " قوة خارجية تؤثر على الفرد وينتج عنها توتراً وإنزعاجاً ، فضغوط العمل إذن تمثل :

- خبرات إنفعالية غير سارة يتعرض لها المعلم أو أي فرد في المؤسسة مثل الضيق ، القلق والتوتر والاحباط .

- ظروف ومطالب أكبر من قدرة الفرد وتشكل تهديداً لآمنه وسلامته النفسية
- أنها نتاج مطالب بيئية وفسولوجية ونفسية ، وما يحدث بين تلك المطالب من صراع وتفاعل .

علاقة ضغوط العمل بالأداء الوظيفي

ترتبط ضغوط العمل بالأداء الوظيفي والإنتاجي للعاملين ، وقد تعددت الآراء حول طبيعة هذه العلاقة :

- فهناك من يرون أن ضغوط العمل تتعكس سلبياً على الظروف النفسية والجسدية للعاملين ، حيث تظهر لديهم أعراض التوتر والقلق والإحباط والإكتئاب والإستثارة والميل إلى العنف والعدوانية .
- وهناك ممن يرى أن ضغوط العمل تعمل كدافع للأفراد للتعلم وإبتكار أنماط سلوكية لمواجهة هذه التحديات الضاغطة والعمل على التكيف معها لكونها تخلق نوعاً من التحدي لديهم .
- الضغوط تمكن بعض الأفراد من الفصل بين مطالب العمل والضغوط .
- يرى البعض أن العلاقة تعتمد على حجم الضغوط ، فالضغوط المتدنية لا يتمخض عنها زيادة دافعية الأفراد وتحفيزهم ، في أن الضغوط العالية تمتص قدراتهم وتؤدي بهم إلى الإنهاك والإحترق النفسي ، وهذه وتلك تتسبب في إنخفاض مستوى الأداء .

أنواع ضغوط العمل :

عند الحديث عن ضغوط العمل عادة ما ينسحب الذهن إلى النمط السلبي للضغوط ، ولعل ما يؤكد ذلك أن معظم الأبحاث والنظريات ركزت على هذا النمط في محاولة لتجنبه وتفادي الخسائر الناجمة عنه ، إلا أن الأبحاث الحديثة أوضحت أنه لا يمكن تجنب الضغط ، " فالضغط جزء حتمي للوجود الحي وأن الشخص الوحيد الذي لا يتعرض للضغط هو الشخص الميت " ، فالضغط تابع الحياة ويمكن تجنبه فقط في حالة ما إذا تجنبنا عمل أي شئ في الحياة فمن ذا الذي يستمتع بحياة بلا زحام ، بلا أخطاء وبلا صدمات .

وتأسيساً على ذلك يتضح أن هناك نوعين متناقضين من الضغط :

١- الضغط الإيجابي Eustress

وهي الضغوط التي تنتج من الخبرات السارة مثل ضغوط الفوز والنجاح والإنجاز وهي التي تعترينا عندما نتلقى ترقية أو جائزة غير متوقعة ، فكل فرد يحتاج إلى قدر معين من الضغط كي يعمل بفعالية ، ويطلق عليها ضواغط التحدي Challenge Stress وهي ظروف أو مطالب العمل التي ترتبط بمكاسب للأفراد فالضغط الإيجابي يولد لدى الفرد مشاعر التحدي والإنجاز ، ويؤدي إلى نتائج مرغوبة مثل :

- الدافعية القوية للعمل .
- الشعور بالمتعة والسعادة .
- إدراك العلاقة بين نتائج العمل وسمات الفرد الإيجابية .
- إدراك القدرة على الإنجاز .
- تشكيل مشاعر التحدي والإستقلال وتحقيق الذات .
- التركيز على نتائج العمل وقيمتها للمحيط الإجتماعي والبيئي للفرد .
- يوفر للفرد فرص التعليم وإكتساب خبرات جديدة وأن ينمو مهنيًا .
- تزويد الفرد بالحيوية والنشاط .

٢- الضغط السلبي Distress

وهو الأسى أو الحزن أو الألم ، إنه ضغط الخسارة ، والفشل ، والعمل الزائد الذي لا يكافأ أو لا يتم إثابته ، ويؤثر الضغط السلبي على الناس غالباً بطريقة ضارة ، كما إنه مكون طبيعي لا يمكن تجنبه في الحياة ، وهونوع من الضغط غير المرغوب فيه ، والذي قد لا يصاحبه ، أو يصاحبه مشاعر تحدي قد تبوء بالفشل وعدم الإنجاز ومن ثم يؤدي إلى تأثيرات ضارة على الفرد والمؤسسة ، والضغط السلبي هو النوع الشائع من ضغوط العمل .

وقد يصدر الضغط السلبي في مجال العمل بسبب تغيرات الحياة التي

تنتج قيوداً أو مطالب غير مرغوبة ومفرطة على الفرد مثل :

- التعرض للجزاءات والعقوبات .
- نقص مشاعر الأمان المهني بسبب الفصل أو إنهاء الخدمة .
- صراع الدور أو غموضه وخاصة في بداية التعيين .
- زيادة الأعباء الوظيفية في العمل .
- ضعف ملائمة البيئة لطبيعة العمل .

مصادر ضغوط العمل :

يمكن تصنيف مصادر الضغوط إلى جانبين رئيسيين هما :

الجانب الأول : المصادر التنظيمية للضغوط وتتضمن جوانب عديدة منها :

١. صراع الدور : إذا تعرضت لأداء المواقف في مجال العمل والذي أدى فيه إرضاءك لشخص معين إلى إغضاب شخص آخر فإنك في الواقع قد تعرضت في هذا الموقف إلى ما يسمى بصراع الدور ، وبكلمات أخرى يحدث صراع الدور عادة عندما تكون هناك متطلبات متعارضة في آن واحد تقع على الفرد سواء من رئيسه أو زميله في العمل بحيث أن مسابرة الفرد لمجموعة التوقعات ذات الصلة بالعمل تتعارض مع مسابرة مجموعة أخرى من التوقعات مما يؤدي إلى حدوث صراع الدور بالنسبة لهذا الفرد ، وعلى سبيل المثال مديرو المدارس يعملون كأعضاء في فريق العمل الإداري المدرسي ويتوقع منهم أن يحققوا أهدافاً محددة ، كما أنهم يعملون كقادة للفريق التعليمي المدرسي وبصورة متكررة تتصارع الأهداف والسياسات الصادرة من الإدارة المركزية مع أهداف أعضاء المجتمع المدرسي ورغباتهم وتوقعاتهم وعندما تحدث هذه الصراعات يتعرض مديرو المدارس لخبرات ضاغطة .

٢. غموض الدور : ويقصد به عدم وضوح متطلبات وأهداف الوظيفة التي يشغلها الفرد أو أنه نقص في معرفة الواجبات والمسئوليات المطلوبة من الفرد لكي يقوم بأداء عمله .

٣. أعباء الدور : والتي يمكن تقسيمها إلى أعباء كمية وأعباء نوعية ، والأعباء الكمية تكون ثقيلة عندما يطلب من الفرد أداء أعمال كثيرة جداً في وقت غير كاف لإتمامها ، والأعباء النوعية : تكون ثقيلة إذا كانت متطلباتها الوظيفية لا تتناسب مع خبرة الفرد ومهارة شاغل الوظيفة ، حيث لا يستطيع الفرد في ظل هذه الظروف الوفاء بمتطلبات وظيفته على الوجه المقبول ، وبالتالي صعوبة تكيفه مع هذه الوظيفة . على سبيل المثال : موظف متخصص في الأمور المالية طلب منه عمل ميزانية لشركة ذات فروع متباعدة ورأسمالها يقدر بالملايين خلال ثلاثة أيام ، فهذا الموظف ربما يشعر بأن الوقت المعطى له غير كاف على الرغم من إمكاناته المهنية ، فهو هنا يواجه زيادة كمية في العمل .

٤. عدم المشاركة في إتخاذ القرارات : إن المشاركة في عملية إتخاذ القرارات تخفف من تأثير الضغوط على الفرد ، بينما يشعر الفرد بوطأة الضغوط عندما تكون أعباء العمل ثقيلة وحرية التصرف حيالها محدودة .

٥. المسئولية عن الآخرين : فالمدير يكون لديه مسئولية تجاه مرؤوسيه من حيث دفعهم للعمل أو منحهم مكافأة أو توقيع العقوبات عليهم أو ترقيةهم أو فصلهم أو نقلهم ويؤكد المدير على أنه من أصعب القرارات التي تواجه المدير هو قرار الفصل من الخدمة أو ترقية أو نقل أو إستعناء ، وبالتالي فإن هذه المسئوليات التي تقع على المدير نحو مرؤوسيه تمثل مصدراً من مصادر الضغوط التي تواجه المدير .

٦. قلة الأعباء الوظيفية : تعد قلة الأعباء الوظيفية مصدر إزعاج للفرد، وتتمثل في الأعمال التي تتطلب قدرات أقل من إمكانيات الفرد ولا تتحدى قدراته ، وتتجسد في الأعمال التي تتطلب جزءاً يسيراً من وقته ، الأمر الذي يجد فيه الفرد نفسه عرضه للملل فيضطر إلى التعبير عن طاقته في الأنشطة الخارجية ، والآثار السلبية لمثل هذه الحالة تتمثل في فقدان الثقة بالنفس ، وفقدان الدافعية بصورة عامة .

٧. عدم وجود الدعم الإجتماعي لدى الفرد يؤدي إلى الشعور بالضالة وعدم الإهتمام مما يزيد الضغوط لديه بينما وجود الأصدقاء والزملاء في العمل يساعدون الفرد على تخفيف حدة الضغوط.

توجد العديد من الأسباب الشخصية التي تسبب الضغوط لدى الفرد فمثلا الحالة الصحية للفرد ، بمعنى أنه كلما كان الفرد قوياً جسماً ونفسياً إستطاع التغلب على الضغوط ، أما في حالة المرض الجسدي والنفسي أووجود صدمات كثيرة مثل وفاة أحد الأقارب من الدرجة الأولى أو الأصدقاء أووجود حالة طلاق ، فإن ذلك يؤدي إلى زيادة حدة الضغوط بدرجة لا يستطيع الفرد تحملها .

ضغوط العمل لدى المديرين .

إختلف الباحثون في تحديد مصادر ضغوط عمل المدير المدرسة ، ويمكن تحديد العديد من العوامل التي تسبب الضغوط لدى المديرين من أهمها :

١. نقص الموارد الكافية والتي تتمثل في قلة الأجهزة والمعدات .
٢. ضعف خبرة المديرين .
٣. نقص الموارد المالية .
٤. الإفتقار إلى مساندة الرؤساء .

٥. زيادة عدد المترددين على العمل .

٦. عدم وضوح الدور أو غموضه .

٧. ضعف السيطرة على الإداريين والعاملين في إدارته .

الجانب الثاني : المصادر البيئية للضغوط وتتضمن جوانب عديدة منها :

تشتمل البيئة المادية للعمل عناصر مثل : الحرارة ، الإضاءة ، الضوضاء وتصميم مكان العمل ، فالمهن تحتاج إلى هذه العناصر بدرجات متفاوتة ، وكما أن الغرض من إستخدام المكان يحدد العناصر التي ينبغي توافرها وبصورة تسهل الأداء على مستخدم المكان وهذا معناه أن السلوك هو نتيجة تفاعل الشخصية مع البيئة .

١. الحرارة :قد تؤثر درجة الحرارة على أداء الفرد وبصفة خاصة عندما يكون العمل خارج المباني وفي جوشديد الحرارة ، فعندما تتجاوز درجة الحرارة الحدود القصوى لتحمل الفرد فإن قراراته لن تكون بالجودة المطلوبة ، ويصبح أكثر تعرضاً للحوادث ، وبالتالي لا بد من توفر درجة حرارة مناسبة في بيئة العمل سواء أكان العمل عقلياً أو ذهنياً حيث إن كفاءة الفرد تقل كلما زادت درجة الحرارة أو إنخفضت عن المعدل المناسب أن درجة الحرارة غير المناسبة في مكان العمل تسبب ضيقاً لدى العامل ، وتؤثر تأثيراً سيئاً على النواحي الفسيولوجية للعامل كما أن الفرد بطبيعته يبذل مجهوداً أثناء تأدية عمله مما يؤدي إلى رفع درجة حرارة الجسم نتيجة عمليات الاحتراق اللازمة لهذا النشاط فيحتاج الجسم بالتالي إلى التخلص من حرارته العالية ، فلا يتم له ذلك بشكل أفضل إلا لو كانت درجة الحرارة المحيطة بالجسم معتدلة .

٢. الإضاءة : يحتاج الأفراد في بعض المهن إلى كمية من الضوء أضعاف الكمية التي يحتاجها بعض الفراد في مهن أخرى ، فإذا كانت الإضاءة المتاحة لهذه المهن غير كافية أدى ذلك إلى إصابة العين بالإرهاق كما تسبب الإضاءة الضعيفة قضاء الفرد لوقت أطول في العمل مما قد يؤدي إلى شعوره بالإحباط ، وإذا كانت كمية الإضاءة المتاحة أقوى من اللازم أدى ذلك إلى إصابة العين بالإرهاق وتعد الإضاءة - سواء كانت زائدة أو غير كافية - من بين مصادر الضغط في العمل .

٣. الضوضاء : يعتبر الضجيج أو الضوضاء صورة من صور التلوث الهوائي فالصوت شذن من أشكال الطاقة يتحرك عبر الهواء على شكل موجات ونحن لا نطلق لفظ الضوضاء على كل صوت يتحرك عبر الهواء إنما على الصوت العالي غير المرغوب والذي قد يسبب لنا نوعاً من الإزعاج أو الإضطراب إما بسبب شدته أو بسبب وقوعه بشكل مفاجئ أو بسبب إستمراريته والتي قد تمنع الفرد فيما يريد التركيز عليه أو القيام به .

٤. تلوث الهواء : في بعض المناطق تكون رحلة الذهاب إلى العمل والعودة منه مصدرأ من مصادر الضغوط بسبب ما يتعرض له الفرد من هواء ملوث بعوادم السيارات، إن تلوث الهواء يؤدي إلى إصابة الأفراد بأمراض الجهاز التنفسي .

٥. التهوية : يعد عاملاً ذا تأثير كبير وخطير على الأداء لأن سوء التهوية يؤدي إلى الإحساس بالضيق والخمول والإرهاق والإختناق لاسيما اذا زادت معدلات الرطوبة مع درجة حرارة عالية مع قلة تحرك الهواء ، ولهذا ينصح دائماً بتشغيل مراوح في أماكن العمل سيئة التهوية حيث يعمل ذلك على زيادة الإنتاج وتقليل الأخطاء .

وبالإضافة إلى ماسبق توجد بعض العوامل لها علاقة بضغط العمل من أهمها :

١- النوع : **Gender** :أوضحت كثير من الدراسات أن الإناث يقررون مستويات من ضغوط العمل السلبية أعلى من الذكور ، وهناك وجهتا نظر لتفسير ذلك :

الأولى : تذهب إلى أن الإناث بحكم طبيعتهن التكوينية يعانين أصلاً من الضغوط السلبية بصورة أكبر نتيجة تحملهم العبء الأكبر من المطالب في الأسرة والعمل.

الثانية : هي أن الإناث أكثر صراحة في التعبير عن إنفعالاتهن من الذكور ، كما أن الإناث أكثر وعياً من الرجال بعواطفهن وأكثر ميلاً للتحدث عنها مع الآخرين .

٢ - الخبرة : **Experience** : أشارت معظم الدراسات إلى أن الإحساس بضغط العمل يقل مع تزايد الخبرة، فمع تزايد الخبرة تزداد ألفة العامل بالمنظمة وأساليب التعامل مع أعضائها ووسائل تجنب المواقف المزعجة في العمل ، واكتساب مهارات جديدة في حل المشكلات ، ويؤكد ماكجراث أن الخبرة السابقة تقوم بدور مؤثر وجوهري في تحديد استجابة الفرد للضغوط وكيفية التعامل معها ، فالخبرة السابقة تكون اعتياداً وألفة تجاه المواقف ، والمواجهة المتكررة لمصدر الضغط والتدريب على الاستجابة للتعامل مع المواقف سوف تؤثر على مستوى الضغوط التي يتعرض لها الفرد في موقف معين وستعمل على تعديل ردود أفعاله لتلك الضغوط .