

## مسببات الضغط الأساسية للعمل

إن الأسباب الشائعة للضغط في موقع العمل هي: (1) تغييرات في موقع العمل - أحداث دافعة تتسبب في دورة من الضغط السلبي. (2) محيط عمل غير صحي - مشكلات دائمة، ومتضمنة، ونظامية في المكتب. أو (3) استجابات فردية - تفاعلات قلقلة لمواقف عادية وغير عادية في موقع العمل. وعادة فإن الضغط السلبي والقلق السام الذي يشعر به الشخص يمكن أن يتعلق بأكثر من مسبب واحد للضغط. دعنا نعدّ كلاً من أسباب ضغط العمل هذه بدقة أكبر.

تتضمن التغييرات المسببة للضغط في موقع العمل:

- تغيير في عبء العمل. إذا قامت الشركة بخفض حجم القوى العاملة لديها ولم تخفض من مستويات إنتاجها، فقد يُطلب من الموظفين أخذ مهمات إضافية وزيادة الإنتاج للتعويض عن العمال المصروفين. أو قد يُطلب من الموظفين تحمل مسؤوليات إضافية فوق مهماتهم الاعتيادية خلال مدة توسع الشركة. وقد تسبب زيادة العمل في كلا الحالتين الاستياء والهم معاً.
- تغيير في الراتب. إذا تلقى موظف خفضاً في الراتب (ربما

خلال خفض في المنافع)، فإن ذلك من المحتمل جداً أن يسبب القلق بشأن الميزانية. ولكن حتى زيادة الراتب قد تسبب القلق إذا وضعت العاملين في فئة أعلى لدفع الضرائب أو إذا شعروا أن عليهم الأداء بمستوى أعلى "لكسب" تلك الزيادة.

• تغيير العمل، أو المهمة، أو الفريق. إن موقف عمل جديد هو وقت مسيب للقلق دائماً. فلا يجب على العامل تعلم مهارات وعمليات جديدة فحسب، بل يجب تطوير علاقات مكتب أو فريق جديد كذلك. ويستغرق كل هذا طاقة وانتهاهاً إضافيين قد يصبح قلقاً ساماً، ويمنع العاملين من تقديم أفضل ما لديهم.

• تغيير في أمن الوظيفة. في هذا العصر من ثورة التقنية، وخفض المؤسسات الكبرى للقوى العاملة (الذي أشد ما يصيب الطبقة الوسطى)، واستبدال القوى العاملة المغادرة السريع، وسرعة نمو الأسواق العالمية، فإن تهديد فقد المرء لوظيفته يبدو أمراً مستمراً.

وقد تُشعر محيطات العمل أنها مسيبة للضغط بشكل خاص إذا ما اضطر الموظفون لمكافحة:

• زيادة عبء العمل. عندما تقوم الشركات بخفض حجم

القوى العاملة أو كان لديها مشكلة في العثور على عاملين ماهرين، فإن المشرفين عادة ما يتوقعون من موظفيهم الحاليين المشاركة والتعويض للاختلاف في الزمن والقوى العاملة. وعادة فإن زيادة عبء العمل هو الناتج، مما يزيد الضغط والجهد لفريق مجهود لأقصى طاقته من قبل.

• جو مكتب مدمن للعمل. يتطلب الجو في بعض المنظمات عالية الضغط أن يعمل الموظفون ساعات طويلة وفي نهاية الأسبوع، سواء دعت الحاجة إلى ذلك أم لا. ويتصف هذا الجو بمنافسة شديدة وعاملين مرهقين.

• مشرفون عسيريون. يوجد ثمة مديرون لا توافق أساليب قيادتهم ببساطة احتياجات موظفيهم المباشرين. فيعتقد بعض المشرفين، على سبيل المثال، أن دفع فريقهم سيزيد من الإنتاج في حين العكس هو الحقيقة - تكوين شعور عام بالخوف والقلق الذي يوهن الإنتاج. والخلاف مع مشرف صعب هو سبب أساسي لاستبدال القوى العاملة المغادرة في المؤسسات.

• رفقاء عمل سلبيون. إذا ملئ المكتب بجو من الارتياح والخلاف، فإن مستوى الضغط يرتفع لجميع المشاركين. وقد يكون السبب متنوعاً - تصادم شخصيات، أو أعباء عمل

غير مناسبة، أو سلوك غير لائق أو غير مهذب- ولكن التأثير السلبي هو نفسه.

وقد تنشأ بعض مواقع العمل القلق والهم واستجابات فردية سلبية أخرى. مثلاً:

• **خوف الفشل.** إذا كان جو العمل منافساً وانتقادياً بدلاً من بناء وتعزيز الفريق، فإن التفكير السلبي قد ينتج، محولاً الرسائل الانتقادية الخارجة إلى شك ذاتي داخلي وخوف أكبر بالفشل.

• **نقص اعتبار الذات.** يقع نقص الذات، الذي له ارتباط وثيق بالخوف من الفشل، عندما يسيطر التفكير السلبي ويمنع أو يشوه أي رسائل إيجابية. وأسلوب "لا يمكنني فعل ذلك" هو الناتج.

• **انعدام الثقة.** قد يتخلل جو العمل شعوراً بالازدراء إذا ادعت الإدارة مجموعة من القيم الإيجابية، مثل الولاء والتفاني، ثم تتصرف بطريقة تناقض تلك المبادئ، مثل إعادة تنظيم الشركة أو خفض القوى العاملة.

• **فقد المجتمع المتشارك.** يشعر كثير من الناس بالانفصال في العمل، أو أنه قد هجرهم ونسيانهم في حجيرات مكاتبهم.

وهذا الشعور بالانعزال هو مشكلة حقيقية للعاملين الموظفين ذاتياً، ولكنها قضية متنامية للشركات المرتبطة ببعضها عبر شبكات الحاسب الآلي بدلاً من مواقع لقاء المجتمع.

• **إنهاك العمل.** إن إنهاك العمل هو نوع فريد من الضغط. وهو نتيجة جدية لمزيج من جو مدمن على العمل والقلق السام. وقد تشعر بالإنهاك عندما تشعر أنك مقيد في وظيفتك، ولا تستطيع رؤية مستقبل فيها. فلا يمكنك التعامل مع المهمات الرتيبة، وتشعر بالإرهاق، والتوتر، والحنق، وبصراحة لا تهتم!

### أعراض المعاناة

يسهل التعرف على بعض أعراض المعاناة، أو شدة الضغط، ولكن كثيراً منها ليست كذلك. وإذا استطعت أن تطور إدراكاً لهذه الأعراض، فيمكنك أن تحكم عما إذا كنت ميالاً طبيعياً للقلق أو ميالاً للقلق بشأن المشكلات. ويمكن للضغط أن يؤثر عليك وعلى جسمك في أربعة مجالات: جسدياً، وعاطفياً، وسلوكياً، وذهنياً. ومن الممكن أن تساعدك "قائمتك للأمور المسببة للمعاناة" لتقرير عما إذا كنت تعاني مظاهر المعاناة.

قائمتك للأمور المسببة للمعاناة		
لا	نعم	هل تشعر بـ ...
		خفقان القلب
		ارتفاع ضغط الدم
		التعرق
		الصداع
		اضطرابات النوم
		طفح الجلد
		الارتجاف أو العرّة (تقلص لا إرادي)
		الحنق والجزع
		الاكتئاب
		الهلع
		قلة اعتبار الذات
		الحسد
		فقد الاهتمام بوظيفتك
		الأكل كثيراً أو قليلاً
		التجوال أو التملل
		زيادة التدخين
		طحن الأسنان، أو مضغ الأظافر، أو سلوك عصبي آخر
		قيادة عدوانية
		كثرة النسيان
		تسارع الأفكار أو اختفاؤها
		التردد
		مقاومة التغيير
		قلة شعور الفكاهة
		انحطاط الإنتاج
		تفسير ردودك: إذا أجبت "نعم" لأكثر من نصف هذه الأعراض، فقد تعاني مظاهر المعاناة: الجسدية، والعاطفية، والسلوكية، والذهنية.

## مستويات الضغط

إن مستويات الضغط قد تتراوح بين استجابات صحية في مواقف خطيرة إلى النقيض من قلق مبالغ ومخلّ لكل جانب من الحياة. اعتبر موقفك الخاص: هل يحفز مستوى الضغط في موقع عملك الطاقة والإثارة؟ وهل تؤثر مسببات الضغط الأساسية للعمل على أدائك أو عمل الناس حولك؟ وهل يظهر أي من أعضاء فريقك أو موظفيك المباشرين علامات القلق السام؟

إذا كان الضغط مشكلة لديك أو لدى آخرين في محيط عملك، فقد حان الوقت لمواجهة والتعامل معه. وثمة كثير من الطرق لتحسين موقف مشحون بالضغط وغير صحي. وقد تساعد الإستراتيجيات للتعامل مع الضغط السام في هذا الكتيب الإرشادي معظم الناس لتحقيق توازن صحي أكثر للأداء تحت الضغط. ولكن إذا ما أصبت أنت أو رفقاء عملك أو موظفوك المباشرين، فمن المهم معرفة مدى المشكلة والحصول على مساعدة مهنية أكبر.