



مهارات التأقلم علي ضغوطات العمل

تقديم : رشا الشافعي

الأجندة

01 حقائق عن الضغوط و مصادرها

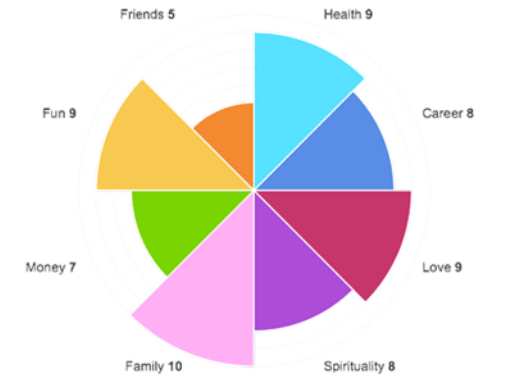
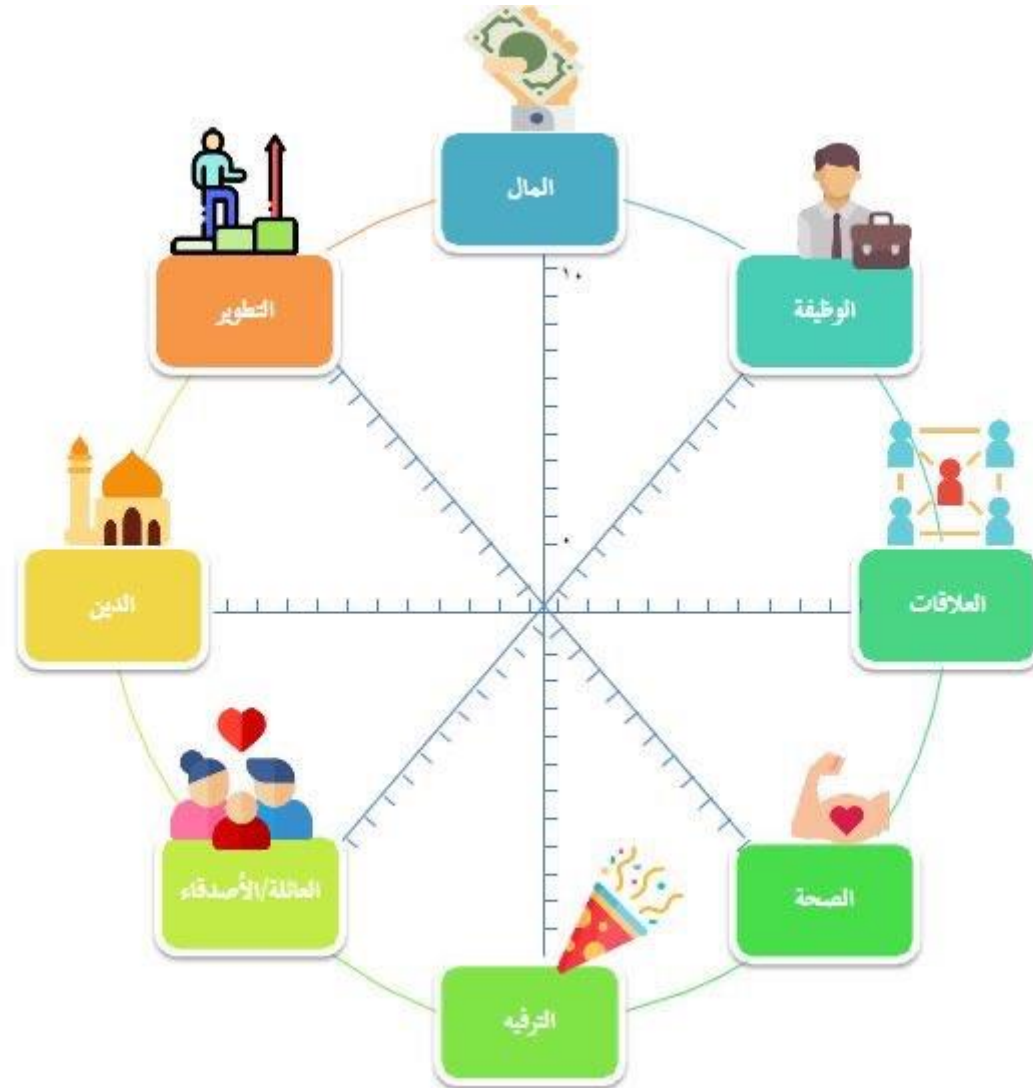
02 مراحل الضغط وآثار الضغوط النفسية على العمل

03 أساليب مواجهة الضغوط في الحياة



Ice Breaker

تمرين عجلة الحياة





تعريف الضغط



تعريف الضغط العصبي

تأثير داخلي يخلق حالة من عدم التوازن النفسي أو الجسمي داخل الفرد وينجم عنه تفاعل عوامل تنشأ من البيئة الخارجية ، أو من المؤسسة أو من الفرد.

يتضمن هذا التعريف ثلاثة مكونات:

- المثيرات أو مسببات الضغط.
- الاستجابة النفسية.
- التفاعل بين المثير والإستجابة

تعريف الضغط



تعريف ضغط العمل:

هو نتيجة تراكمية لجميع الم
تطلبات الحياتية المفترض ال
قيام بها .

تعريف ضغط العمل:

العوامل و الظروف الخارجية و التي
ينتج عنها شعور الفرد بعدم الراحة و
الإستقرار مما يؤدي إلي اضطراب
الفرد و الناتج عن عدم قدرته علي
التغلب أو التكيف مع كثرة أو استمرار
متطلبات العمل.

التوتر الإداري:

هو رد فعل الفرد الغير مناسب
داخل المنظمة تجاه مجموعة
المتطلبات المتوقع القيام بها .

التوتر:

هو المحصلة الناتجة من الضغط .
(إذاً التوتر هو رد فعل الفرد الغير
مناسب تجاه مجموعة الضغوط
الحياتية) .



مراحل الضغط

حقائق عن الضغوط

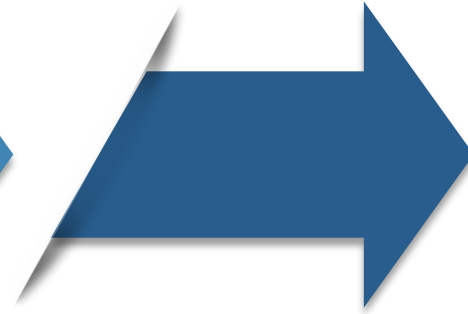
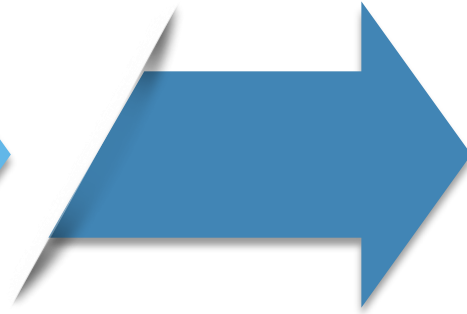
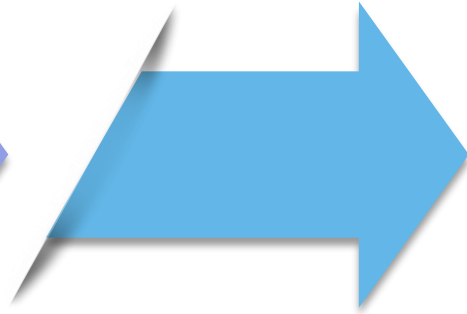
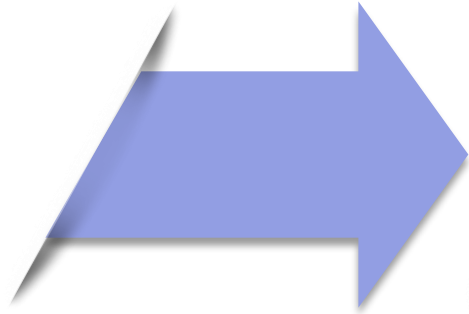
الضغوط تسبب
متاعب الجسم
والعقل

نفس الظروف قد
لا تسبب
نفس رد الفعل

كلما تقدمنا في العمر
تزايد احساسنا
بالضغوط

الضغوط سيئة
ولكن يجب أن نتعلم
ان
نغير رد فعلنا تجاهها

تغيير رد فعلك
تجاهها
هو مسئوليتك



لا يمكن تفادي
الضغوط

قليل من الضغوط
يساعد على الانتاج

مستوى الضغوط في
حياتنا مؤشر لقياس
مستوى
السعادة أو التعاسة

التحكم في الضغوط
يجلب لنا
الصحة البدنية

التحرر من الضغوط
يجلب لنا السعادة

العلاقة بين الضغط العصبي و الأداء

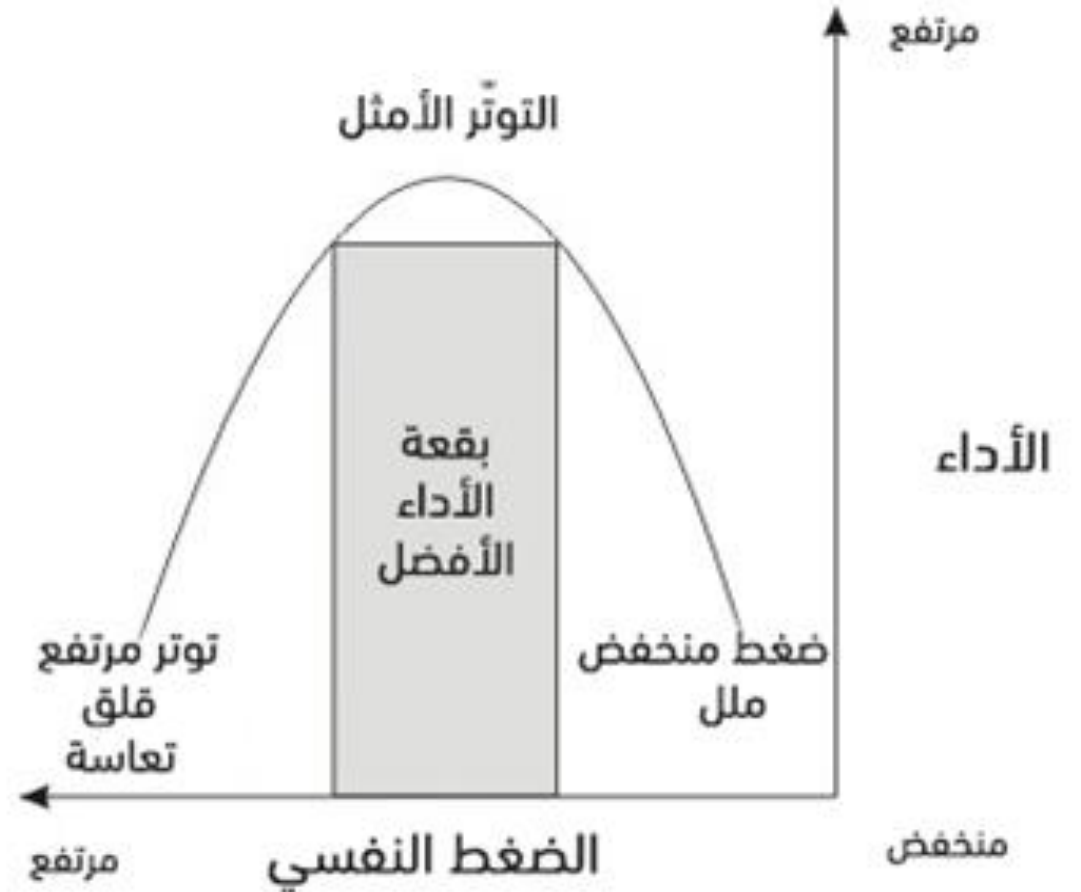
من بين الآثار الإيجابية للضغوط:

- السرعة في الإنجاز
- تشجيع التفكير الابتكاري
- تنمية الاتجاهات الإيجابية نحو تفويض السلطة
- خلق التنافس الإيجابي بين العاملين
- خلق الإحساس بأهمية الوقت والعمل على الإدارة الجيدة له
- زيادة الإنتاجية

• المستوى المتوسط أو الملائم من الضغوط يؤدي إلى تحقيق أقصى مستويات الأداء وهو ذلك المستوى الذي يحقق أفضل توازن ممكن بين اعتبارات ثلاثة هي:

- التحدي Challenge
- المسؤولية Responsibility
- المكافأة Reward

العلاقة بين الضغط النفسي والأداء



متى يعتبر الحدث الخارجي مصدراً للضغوط؟

رابعاً الفترة الزمنية : Duration

وتشير إلى مدى استمرارية الحدث - كلما طالت فترة الأعباء أو المطالب غير العادية التي قد يواجهها الفرد كلما زادت الضغوط الناتجة عن الحدث أو التصرف

ثالثاً عدم التأكد : Uncertainty

يشير إلى احتمالات نقص المعلومات أو عدم الوضوح أو القدرة على تفسير ما يحدث. فالإشاعات حول احتمالات التخلص من بعض العاملين تعتبر مصدراً قوياً للضغوط مقارنة بمجالات المعرفة التامة

ثانياً الأهمية : Importance

كلما أدرك الفرد أهمية أو خطورة الحدث كلما زادت احتمالات إدراك الضغط، كما هو الحال بإدراك الفرد لاحتمالات التسريح من الخدمة أو ترك العمل

أولاً التهديد المحتمل : Potential Threat

كمثال: تعيين مدير جديد قد يصيب البعض بالقلق وبينما يرحب به البعض الآخر، ومن ثم فهو يعتبر مصدراً للضغط للفرد الأول بعكس الفرد الثاني

مراحل تطور ضغوط العمل

Alarm

تتمثل في التفاعلات
الجسدية والنفسية
الداخلية والتي يترتب
عليها توتر الأعصاب
وارتفاع ضغط الدم
وزيادة معدلات التنفس،
وغير ذلك من الأعراض.

التنبيه بالخطر أو
الإنذار

Resistance

عادة ما يترتب على
هذه المقاومة العديد من
المظاهر السلبية
للسلوك مثل إصدار
قرارات متضاربة وغير
جيدة و مصادمات مع
الآخرين ومقاومة بعض
القرارات العليا.. الخ

مرحلة
المقاومة

Exhaustion

مع انهيار المقاومة وظهور
العديد من الأمراض المرتبطة
بالضغط النفسي مثل ارتفاع
ضغط الدم أو الصداع
المستمر أو قرحة المعدة
وغيرها من المخاطر التي
تمثل تهديدات مباشرة وغير
مباشرة لكل من الفرد
والمنظمة

الإجهاد أو
الاستنزاف

اختبار هولمز و راهي لقياس الضغط العصبي

النتيجة:

- في حالة حصولك على درجة تتراوح ما بين 11 إلى 150 ، ف لديك فرصة ضئيلة جدًا ، وأحيانًا تغير متوسط للإصابة بالمرض بسبب الإجهاد قريبًا.
- إذا كانت درجة التوتر لديك تتراوح بين 150 إلى 299 ، فهناك احتمال معتدل إلى مرتفع لإصابتك بالمرض قريبًا نتيجة الإجهاد في حياتك.
- أخيرًا ، الأكثر خطورة ، إذا كانت درجة التوتر لديك تتراوح بين 300 إلى 600 ، فانت تعاني من مخاطر عالية جدًا للإصابة بالمرض بسبب الإجهاد.

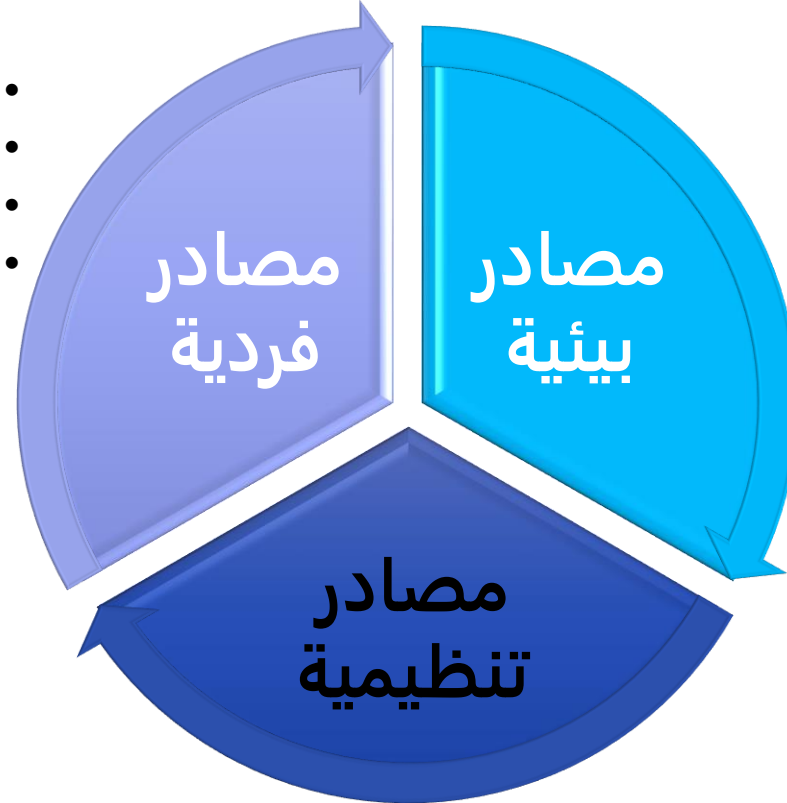


Microsoft Word
Document



مصادر الضغوط

- تعدد الحاجات والرغبات
- الرغبة في الإنجاز
- الأحداث الاجتماعية (وفاة - مرض - خلافات زوجية)
- المسؤوليات الاجتماعية (متطلبات الأسرة مقابل متطلبات الوظيفة)
- فجوة الواقع
- فقدان السيطرة على الأمور (توجيه الأبناء مثلاً)
- الخوف من فقدان الوظيفة
- الإحالة للتقاعد أو المعاش



- الظروف الاقتصادية
- الاتجاهات السياسية
- التطور التكنولوجي
- أجهزة الرقابة الخارجية
- تعدد الأدوار خارج العمل
- التلوث البيئي
- الطقس والمناخ
- الزحام.. الخ.

- تقادم المهارات
- خطط تقليص الوظائف
- الفلسفات الإدارية الجديدة (الجودة الشاملة مثلاً..)
- عدم التفويض
- زيادة عبء العمل
- ازدواجية المعايير
- ضعف أنظمة الاتصالات
- تفشي الصراعات

- المغالاة في المركزية
- سوء التخطيط
- تعدد / تعارض الأهداف
- سوء تحديد الأولويات
- تعدد المستويات التنظيمية
- محدودية نطاق الإشراف
- صراع الدور
- غموض الدور

النتائج المترتبة علي الضغوط

الآثار الفردية السلبية :

- ضعف التركيز
- القلق
- التوتر
- الإحباط
- اللامبالاه
- النزعة الفردية
- الإكتئاب

الآثار الفردية الإيجابية :

- زيادة الدافعية للعمل
- إرتفاع مستويات الأداء
- السرعة في إنجاز الأعمال
- تطوير العمل

النتائج المترتبة علي الضغوط

الآثار التنظيمية الإيجابية:

- جودة إتخاذ القرارات
- التفكير الإبتكاري
- تشجيع العمل الجماعي
- المناخ التنافسي الصحي
- زيادة الإنتاجية
- تخفيض التكلفة

الآثار التنظيمية السلبية:

- إرتفاع التكلفة
- دوران العمل
- ضعف القدرة علي الإبتكار
- إنخفاض الإنتاجية
- ضعف الولاء والإنتماء
- إنخفاض جودة القرارات

العوامل الوسيطة للضغط

الدعم الاجتماعي Social Support

- هي كافة أشكال المساعدة وسبل التأييد وقنوات الاتصال التي تشكل علاقات الفرد مع الآخرين
- تشير الدراسات إلى وجود علاقة إيجابية بين مستويات الدعم الاجتماعي والقدرة على مواجهة ضغوط العمل

نمط السلوك Behavior Type

نمط السلوك (أ)

:Type (A) Behavior

- محاولة إنجاز أكبر قدر من المهام
- الإقدام والطموح
- التنافس والجرأة
- الحماس والانفعال
- الحرص على الوقت
- توجه كبير بالعمل
- صراع دائم مع الآخرين والمواقف والأحداث

نمط السلوك (ب)

:Type (B) Behavior

- إيقاع منظم في التعامل مع المواقف والأحداث
- يعمل بنشاط ولكن دون مغالاة
- يتسم بالثقة التي تؤدي إلى الاستقرار النفسي
- يجمع بين التوجه بالعمل والناس
- يدرس الأشياء قبل اتخاذ القرار

معالم الشخصية Personality Facets

- السمات أو الميول أو الحالة المزاجية وغيرها من الخصائص التي تشكل نواحي التشابه أو الاختلاف في سلوك الأفراد
- المعالم الشخصية التي يمكن أن تمارس دور الوسيط عند التعرض للضغط:
- القدرة على تحمل المواقف الغامضة
- مراكز التحكم
- احترام وتأكيد الذات



أساليب علاج الضغط العصبي

المدائل التنظيمية للتعامل مع الضغوط

2- المدائل الفردية للتعامل مع الضغوط

- ممارسة الرياضة
- الفحص الطبي المنتظم
- التأمل
- الإسترخاء
- العبادة
- تغيير نوعية العمل (التناوب الوظيفي)
- بناء شبكة الدعم الإجماعي (جماعات صداقة)
- الأجازات .



1- تعظيم التوافق بين الفرد وبيئة العمل Environment Fit

- فعالية برامج التوظيف
- الأمان الوظيفي
- المكافآت والعائد المادي
- وجود سياسات واضحة للعمل
- الإثراء الوظيفي - توسيع مهام الوظيفة
- التدريب والتطوير الوظيفي
- تبسيط مهام الوظيفة
- المساعدة في حل المشكلات
- وضوح المسار الوظيفي
- برامج اللياقة الصحية

أساليب علاج الضغوط النفسية

التدريب على
حل المشكلات
وضبط النفس

التدريب على ممارسة العادات
الصحيحة, والتخلص
من العادات السيئة والتدريب
على الاسترخاء

التدريب على طلب
المساعدة



التدريب على صرف
الانتباه

التدريب على تعديل
السلوك

نصائح ذهبية

- تخير صديق تبوح إليه بأسرارك ومشاكلك عند الحاجة
- أعد اكتشاف شخصيتك. فالحياة عبارة عن اكتشاف مستمر للنفس
- أعد ترتيب أهدافك إذا وجدت أن بعضها صعب التحقيق

- حاول أن تحصل على إغفاءة بسيطة عندما تواجه ضغوطاً حادة
- أبحث عن مصادر الابتسامة.. فإن لم تجدها فاصنعها
- تجنب التركيز على مصادر الضغط التي لا تملك السيطرة عليها
- تنفس بعمق.. وحدد نفسك بقدرتك على التعامل مع مصادر الأرق بين كل شهيق وزفير

- ضع جدولاً لأعمالك.. حدد أولوياتك..
- ركز على إنجاز مهمة واحدة في الوقت الواحد
- لا تحاول تنفيذ كل شئ يطلبه الآخرون
- خطط لكي يكون لديك يوماً فتره للاسترخاء لا تعمل فيها أو تتحدث فيها مع الآخرين (5- 10 دقائق مثلاً)

- إقتصد في شرب القهوة المشروبات الغازية واستبدلها بالعصائر أو حتى الماء
- حاول الاتصال تليفونياً بأحد الأصدقاء الذين تحب التحدث معهم ولو لمرة واحدة يومياً
- تقبل أخطاء الآخرين.. لا تنتقد كثيراً... وتذكر أنه ليس منا من يخلو من العيوب
- خذ قسطاً وافياً من النوم .. إن لبدنك عليك حق

- أعط الأمور الجدية الواجبة دون تضخيم
- خذ إجازة أو فسحة صغيرة ومارس فيها عملاً بدنياً مثل الجري أو السير على الأقدام
- كن واقعياً عند نظرتك للأمور ولا تجعل طموحاتك تفوق ما يمكنك تحقيقه

ليست الضغوط هي التي تهلكنا، بل هي ردة فعلنا تجاهها. هانز سيلى

طبيب و عالم وظائف الاعضاء و استاذ جامعة و عالم نفس



يمكنك دائمًا إخبار قيمك الحقيقية من خلال النظر إلى سلوكك – خاصةً تحت الضغط.

بريان تريسي

متحدث تحفيزي ومؤلف تطوير ذاتي



THANK YOU

شكراً