

## أهم النتائج الفردية والتنظيمية المترتبة عن الإجهاد المهني في منظمات الأعمال

د. مجري صابر

د. خرموش منى

كلية العلوم الانسانية والاجتماعية

جامعة محمد ملين دباغين سطيف 02. الجزائر

### الملخص:

تعد ظاهرة الإجهاد المهني من بين أهم الظواهر التي أصبح يتعرض لها الكثير من الأفراد في مختلف منظمات الأعمال، وقد خلفت هذه الظاهرة العديد من النتائج على أكثر من مستوى، لذا سنحاول من خلال هذا المقال تحديد أهم النتائج المترتبة عن الإجهاد المهني في شقيها الفردي والتنظيمي في محاولة منا لبلورة منحى إستراتيجي علاجي لهذه الظاهرة على مستوى المنظمات اليوم.

**الكلمات المفتاحية:** الإجهاد المهني، الأفراد، منظمات الأعمال.

**Abstract:** The phenomenon of occupational stress is one of the most important phenomena that has become a subject of many individuals in different organizations of the business, has left the phenomenon of many results on more than one level, so we will try through this article to identify the most important consequences of professional stress in her two brothers And organizational in an attempt to crystallize a strategic approach to the treatment of this phenomenon at the level of organizations today.

**Keywords:** Occupational Stress, Individuals, Business Organizations.

## مقدمة:

لقد أدت التطورات المتسارعة في منظمات الأعمال إلى بروز العديد من الظواهر النفسية والاجتماعية والتنظيمية التي أثرت بشكل أو بآخر على أهداف المنظمة وعلى أداء أفرادها في بيئة العمل، ولعل من أبرز هذه الظواهر، ظاهر الإجهاد المهني التي أضحت تصادف الكثير من الأفراد في الكثير من منظمات الأعمال مهما اختلف حجمها وطبيعتها وكذا نوعية النشاط الممارس ضمنها.

إن الإجهاد المهني وبالرغم من تنوع المقاربات المعرفية والنظرية في إطار الدراسات والأبحاث التي تمت في هذا الإطار، إلا أن التحديد الدقيق لآثاره يبقى لغاية اليوم رهين النتائج المتوصل إليها والتي أكدت تلك النتائج والإنعكاسات سواء في شقيها الإيجابي والسلبي، وهو ما يؤكد أن الإجهاد له نتائج ذات بعد إيجابي على الأفراد والمنظمة على حد سواء بالنظر لطبيعته ومدى ضروريته في بعض الأحيان داخل المنظمة.

وإنطلاقاً من أهمية هذا التناول سنحاول أن نحدد أهم تلك التأثيرات والنتائج المترتبة عن ظاهرة الإجهاد المهني في شقيها الفردي والتنظيمي في محاولة لتوضيح الصورة بما يخدم المنظمات في إطار وضع الإستراتيجيات الكفيلة بالحد من هذه الظاهرة أو التقليل منها.

## 1. مدخل للإجهاد من خلال المفهوم:

إن المتتبع لمختلف التناولات التي تمت في إطار محاولة تحديد مفهوم الإجهاد بصفة عامة والإجهاد المهني بصفة خاصة يلاحظ إتساع دائرة التناول من حيث التخصصات التي تم فيها هذا التناول، فالحقول المعرفية التي جاء بصدد الإجهاد المهني من بيولوجيا، علم الاقتصاد، علم النفس، علم الاجتماع، أكدت ذلك التباين والإختلاف في تحديد مفهوم الإجهاد المهني، وهو ما سنسجله حين نحاول تحديد المفهوم كمدخل للمقاربة المعرفية النفسية التنظيمية للإجهاد المهني.

وما يمكن ملاحظته يلاحظ من خلال الإطلاع على التراث النظري الذي كتب حول الإجهاد أن الكتابات في هذا المجال مازالت في معظمها على مستوى التحليل النظري ولم تنل الدراسات التطبيقية فيه إلا نصيباً محدوداً من الاهتمام ، ويرجع محمود سلمان العميان ذلك لسببين رئيسيين هما<sup>(1)</sup>:

١- الأول يتمثل في تنوع العوامل المسببة للضغط وتداخلها.

٢- والثاني يتعلق بعدم إتفاق الباحثين على مفهوم دقيق ومحدد لضغوط العمل مما يوقع الباحث الذي يحاول الخوض في هذا المجال بحيرة.

إن كلمة الإجهاد (Stress) حسب جون بنجامين ستورا Jean Benjamin Stora صعبة التحديد زمنياً، وهذا لأن مفهوم الإجهاد في حد ذاته مأخوذ من الكلمة اللاتينية (Stringer) والتي تعني باللغة الفرنسية الإحتضان الشديد للجسم بواسطة الأطراف ، وهذا مع الشعور بالقلق والعذاب ، وقد وردت هذه الكلمة لأول مرة في القرن 14 عشر لكن هذا الإستعمال لم يكن ثابتاً ومنظماً<sup>(2)</sup>.

أما في اللغة الإنجليزية فقد ورد بثلاث مصطلحات هي : الضواغط (Stressor) والضغط (Stress) والانضغاط (Strain)<sup>(3)</sup>، ونتيجة الأبعاد المختلفة للإجهاد، تحولت الدراسات والبحوث العلمية من الدراسة

الفسيولوجية لهذه الظاهرة ، لمحاولة إكتشاف البعد النفسي للإجهاد ، وقد كان للتطافر القائم في مختلف المخابر أثر في تواجد تباينات في نتائج الدراسات العلمية للإجهاد.

إن تناول مصطلح الإجهاد في العديد من التخصصات يبرز جليا من خلال تصفحنا للتراث النظري الذي أوجد في هذا الإطار من دراسات تنظيمية ونفس إجتماعية التي أشارت إلى مفهوم الإجهاد، وقد تم تناول هذا المصطلح من طرف العديد من الباحثين إنطلاقا من تخصصاتهم ومقارباتهم المعرفية، الأمر الذي بدا واضحا في آرائهم حول مفهوم الإجهاد.

يشير **ويليامز (Williams)** إلى أن مصطلح الضغوط من أكثر المصطلحات عرضة لسوء الاستخدام من قبل الباحثين ، فغالبا ما يستخدم للتعبير عن السبب والنتيجة في آن واحد ، وذلك نتيجة الخلط القائم بين العوامل المسببة للضغوط (**Pressure**) وبين النتيجة وهي الشعور بالضغط (**Stress**)، في حين يرى **بيير (Beehr)** أن حل هذا الاختلاف الذي يصل إلى درجة التناقض في استخدام مصطلح الضغوط ، هو عدم استخدام هذا المصطلح نائيا ضمن المصطلحات العلمية المتعلقة بهذا الموضوع لأن هذا المصطلح من وجهة نظره هو أساس المشكلة ويقترح إستبداله بالمصطلحين اللذين أوردهما كانون (**Cannon**) وهما مسببات الضغوط (**stresser**) والإجهاد (**strain**) والإكتفاء باستخدام مصطلح الضغوط (**Stress**) للإشارة إلى حقل أو مجال الدراسة<sup>(4)</sup>.

إن الإجهاد كما أشار إليه **سيلبي (Selye)** عام 1950 هو " إستجابة جسدية غير محددة لمتطلبات المحيط جعلته يميز نوعين من آثار الإجهاد على الفرد، الإيجابية والسلبية هذه الإستجابة التي تتكون من ردود فعل سماها سيلبي (**Selye**) أعراض التكيف العام"<sup>(5)</sup>.

ولعل صعوبة تحديد مفهوم واحد للإجهاد بسبب تنوع المقاربات المعرفية جعل **ريفولي (Rivoliier)** يؤكد أن: " الضغط أو العبارات التي تشير إليه كالإجهاد ، التوتر النفسي، القلق، الإحترق النفسي ، مصطلحات صعبة التحديد لأنها تحتوي على مجموعة من المتغيرات أو من المسببات التي تعيق نمط الجهاز النفسي والعقلي وحتى الفيزيولوجي ، لذلك فهو يشير إلى ثلاث دلالات لغوية متداخلة هي:

أ - معنى يشبه الضغط الفيزيقي أو المادي كما أنه يشير إلى القوة الإندفاعية التي تمارس على الأشياء أو الأفراد.  
ب - يعتبر الضغط أيضا منها سيكو إجتماعي أو سيكولوجي، شريطة أن يكون مطابقا للعلاقة التالية: منه (ضغط) ← إستجابة (ظهور نتائج الضغط).

ت - للضغط هو نتاج الفعل المؤثر (أو المنبه) كما يلي: ضغط ← فعل منه.  
فالضغط النفسي أو التوتر النفسي أو الإجهاد كلها مصطلحات تحد من سعادة الفرد وراحة باله وتؤدي إلى إصابته بكثير من الإضطرابات النفسية وحتى الجسمية<sup>(6)</sup>.

وفي هذا الإطار يرى **نوبيرت سلامي (Nobert Sillamy)** أن الإجهاد هو "الحالة التي يكون فيها الجسم مهدد بفقدان الإتزان، وهذا بسبب مواقف أو عوامل تعترض الأجهزة العاملة وتصدها عن تحقيق التوازن، وكل عامل من شأنه أن يخل بهذا الإتزان سواء كان ذو طبيعة فيزيقية أو كيميائية أو نفسية"<sup>(7)</sup>.

إما هال ومانسفيلد (Hall, Mansfield) فيعبر عن الإجهاد بأنه عبارة عن " قوة خارجية تؤثر في النظام سواء كان فردا أو منظمة وتؤدي إلى حدوث تغييرات داخلية في صورة إجهاد" (8).

وقد ميز سمير شيخاني بين نوعين من الإجهاد ، إجهاد سلبي الذي ينتج من الضغط المفرط الذي يؤدي الصحة العقلية والجسدية والروحية، وإجهاد إيجابي الذي يكون أساسيا في الحث والتحريض على الإدراك موفرا الإثارة التي نحتاج إليه للحياة عندما نواجه حالات مهددة (9).

وما يمكن الإشارة إليه أن الإجهاد كان في البداية ذو مدلول فيزيولوجي، ومع تطور الدراسات والبحوث تمت الإشارة إلى الجوانب الأخرى خاصة السيكولوجي والبيئي منها، نتيجة تناوله من طرف العديد من علماء النفس والبيئة، لكن بالرغم من هذه التناولات والإسهامات، إلا أن التحديد الدقيق الموحد لهذا المصطلح لم يتم لحد الآن، حيث بقي الإشكال مطروحا حول كونه مسببا أو نتيجة، وهذا ما أشار إليه وليامز (Williams) ، ولعل ما اقترحه بيير (Beehr) في هذا الشأن هو الحل، وذلك بعدم إستخدام هذا المصطلح نهائيا وإستبداله بالمصطلحين اللذين أوردهما كانون (Canon) وهما مسببان الضغوط (Stressor) والإجهاد (Stress).

## 2. أهم النتائج الفردية للإجهاد المهني في منظمات الأعمال:

إن الإهتمام بموضوع الإجهاد من طرف العديد من العلماء والباحثين في ميدان الطب وعلم النفس، وعلم الاجتماع لم يكن هكذا وليد الصدفة، وإنما توجهت الدراسات لإلقاء نظرة على الإجهاد، لما له من تأثير على صحة الإنسان سواء النفسية أو الجسمية، وتوصلت هذه البحوث في هذا الشأن إلى عدة نتائج حول آثار أو نتائج الإجهاد ليس على الفرد فقط، بل أيضا على المنظمة التي يعمل فيها الفرد، بإعتبار أن المنظمة هي مجموعة من الأفراد، فظاهرة الإجهاد المهني أظلت بظلالها على الأفراد داخل مختلف منظمات الأعمال من خلال تلك النتائج والتأثيرات التي ترتبت هنا وهناك على مستوى الأفراد، والتي تمحورت حول صحة الأفراد البدنية، نفسية الأفراد.

**المستوى الصحي أو البدني:** تشير الكثير من البحوث إلى وجود علاقة بين الضغوط والمشكلات أو الإضطرابات الصحية وتنحصر في العرق، رعشات البرد، الحمى، ومشكلات تظهر في شكل إحباط وقلق واكتئاب، سرعة ضربات القلب، ضغط الدم (10)، وفي هذا السياق توصلت أبحاث بويص (Boyce) وآخرون 1979 إلى وجود علاقة بين الأحداث المجهدة وظهور مرض الربو وأنه كلما زادت الضغوطات كلما كان احتمال الإصابة أكبر عند الأفراد الذين لديهم قابلية وراثية لتطور المرض (11)، وقد توصل جنيس (Genest 1987) أن هناك علاقة بين الإصابة بمرض القلب وبين ضغوط العمل والضغوط الاجتماعية المهددة، فالتعرض المستمر للضغوط النفسية وخاصة ضغط العمل يؤدي إلى الإصابة بارتفاع ضغط الدم الشرياني (12)، وما يمكن تأكيده هنا أن الإجهاد يمس جسم الإنسان ويؤثر في مختلف أعضائه، لذا فإن تأثيره يكون على جميع الأمراض التي يصاب بها الإنسان، ونوع التأثير يتوقف دائما على طريقة إستجابتنا للتكيف مع المواقف المجهدة لنا، كما أن إستمرار الإجهاد يؤدي إلى إضعاف جهاز مناعة الجسم وفي الحالات القصوى إلى الوفاة.

**المستوى النفسي:** يترتب على إحساس الفرد بتزايد الضغط عليه في العمل حدوث بعض الاستجابات النفسية التي تحدث تأثيرها على تفكير الفرد وعلى علاقاته بالآخرين كالشعور بالقلق والتصرف بعصبية شديدة والنسيان المتكرر، وعدم الإلتزان الإنفعالي وكذا عدم القدرة على العودة إلى الحالة النفسية الطبيعية عند مواجهة تجربة غير سارة واللامبالاة<sup>(13)</sup>، كما يؤدي الإجهاد إلى الإضطرابات السيكلولوجية والجسمية والسلوكية كالشعور المستمر بالتعب والميل إلى الأرق، والإصابة بالشقيقة، وأوجاع الظهر، وكذا الإضطرابات النفس جسدية كالقرحة المعدية، إرتفاع ضغط الدم، إلتهاب المفاصل، إلتهاب القولون، وكذا الإضطرابات القلبية وفقدان الشهوة الجنسية والقابلية للأمراض بسبب ضعف الجهاز العصبي، وجهاز المناعة، إضافة إلى الشيخوخة المبكرة والتي تظهر في شكل شيب الشعر، تجاعيد على سطح الجسم<sup>(14)</sup>، فللإجهاد إذن آثار مختلفة على الصحة النفسية للفرد، بسبب تزايد الضغوط النفسية للفرد، وكذا آثارها على المستوى النفسي للفرد والتي تهدد الإلتزان النفسي للفرد.

**المستوى السلوكي:** من بين أهم الآثار التي تترتب على إحساس الفرد بتزايد الضغوط حدوث بعض التغيرات في عاداته المألوفة وأنماط سلوكه المعتادة، وعادة ما تكون تلك التغيرات إلى الأسوأ وذات آثار سلبية ضارة سواء في الأجل القصير أو الأجل الطويل، ومن أهم تلك التغيرات الإفراط في التدخين، إضطراب الوزن وفقدان الشهية، التغير في عادات النوم، إستخدام الأدوية المهدئة، العدوانية والتخريب وعدم إحترام أنظمة وقوانين منظمة<sup>(15)</sup>، وهناك نمطان سلوكيان يرتبطان بالضغط آثار إهتماما متزايدا في الأوساط الأكاديمية والإدارية هما: إدمان الخمر، والمخدرات، فإدمان المخدرات والكحول يضعف نشاط الفرد في العمل ويمكن معرفة هذا المرض من ملاحظة المدير لعدة أعراض كالبطء في العمل والتغيب المتكرر وسوء التقدير والمظهر المزري والتوتر العصبي<sup>(16)</sup>، فللإجهاد المهني دور بارز في سلوك الفرد وتصرفاته المختلفة، فشعور الفرد بالإجهاد قد ينجم عنه مختلف الأنماط السلوكية غير المألوفة لدى الفرد، والتي تؤثر بلا شك على المستويات السلوكية للفرد، وهو ما نسجله على مستوى الكثير من منظمات الأعمال خاصة اليوم أين أضحي يطلق على العصر عصر الإجهادات والضغوط المهنية.

### 3. أهم النتائج التنظيمية للإجهاد المهني في منظمات الأعمال:

تتكون المنظمات من مجموعة من الأفراد، ولأن هؤلاء الأفراد معرضين للشعور بالإجهاد المهني الذي يؤثر على صحتهم البدنية والنفسية وكذا سلوكياتهم اليومية، فإن هذا التأثير يمتد ليصل إلى المنظمة، نظرا لأن المناخ التنظيمي الذي يتواجد فيه الفرد ويؤدي عمله ضمنه يتأثر بالإجهاد.

**الغياب والتأخير عن العمل:** من بين مؤشرات الإجهاد نجد إرتفاع في نسبة الغياب، فقد بينت الدراسات إرتباط الضغوط بالغياب وترك العمل واللجوء إلى المهدئات، كما تكمن أيضا المؤشرات في حالة الإحتراق النفسي التي تكمن خطورتها على المنظمة في بقاء العاملين ذوي الدرجة العالية من الإحتراق النفسي في أعمالهم دون أية مساهمة ملموسة في أعمالهم<sup>(17)</sup>، وكثرة الغياب والتأخير عن العمل تؤثر على المنظمة بشكل سلبي أين يقل الأداء العام والكفاية الانتاجية للمنظمة، وهو ما يجعل الإجهاد المهني سببا في مظهر سلبي للأفراد في مختلف منظمات الأعمال.

**ترك العمل:** ويعتبر من سلوكيات الانسحاب المترتبة على الإجهاد وترك العمل له آثار إيجابية تتمثل في التخلص من بعض العناصر غير المفيدة أو غير المنتجة وإدخال عناصر جديدة تتميز بالحيوية والقدرة على العطاء<sup>(18)</sup>، لكن قد تكون له آثار سلبية عندما يكون الأفراد الذين تركوا العمل لهم كفاءات، وقدرات عالية، كما أن إدخال عناصر جديدة يستدعي تمرين هؤلاء وتدريبهم حتى يتعودوا على العمل وهو ما يؤثر على أداء المؤسسات.

**ضعف الاتصالات:** يؤثر المستوى المرتفع من ضغوط العمل على أنماط الاتصالات بين الأفراد في المنظمات، فتشير الدراسات إلى أن صراع الدور وغموضه يؤديان إلى انخفاض في معدل تكرار الاتصالات بين الفرد والأفراد الآخرين في بيئة العمل، ويترتب على ذلك سوء فهم في إنجاز المهام والأنشطة خاصة تلك التي يعتمد بعضها على بعض، بالإضافة فإن ضغوط العمل يترتب عليها تحريف وتشويه الرسائل المرسلة إلى الأطراف المعنية في المنظمة وهذا يؤدي إلى تعطيل العمل وعدم السرعة في اتخاذ القرارات<sup>(19)</sup>، فالإجهاد المهني المرتفع لدى الأفراد في المنظمات يضعف عملية الاتصال فيما بينهم، كما أنه يقلل من قنوات الاتصال ويعد أحد معوقات عملية الاتصال حيث يشوش على العملية الاتصالية وهو ما يؤثر سلباً على أداء الأفراد في منظمات الأعمال.

**جودة علاقات العمل:** يترتب على ضغوط العمل المرتفعة أن يكون للأفراد أقل ثقة وأقل إحتراماً وأكثر كرهاً وحقدًا وعداوة، وأقل حبا لزملائهم الذين يعملون معهم وبالتالي يصبح جو العمل غير صحي ومن ثم ينخفض الأداء وتزداد التكاليف<sup>(20)</sup>، فالإجهاد المهني يسبب توتراً في العلاقات بين الأفراد في منظمات الأعمال مما يجعل العلاقات تتميز بالسوء ومنه تقل جودة هذه العلاقات بسبب الإجهاد المهني الذي يتعرض له الأفراد داخل بيئة العمل.

**حوادث العمل:** من بين أسباب حوادث العمل الإجهاد حيث يعتقد الباحثون في إدارة الأفراد أن الإجهاد وحده يمثل أهم أسباب الحوادث والأخطار الصناعية<sup>(21)</sup>، وقد وجد أن العامل الذي يتطرق إلى الكم يكون أكثر عرضة للإصابة في العمل من أي عامل آخر، وبالتالي يظهر عامل آخر وهو الإجهاد، وذلك يختلف من بداية يوم العمل إلى آخره، ويرتبط هذا بطول فترة العمل ويلاحظ أن تلك العوامل المتشابكة مع بعضها البعض تؤدي إلى زيادة إصابات العمل<sup>(22)</sup>، فالإجهاد المهني يؤدي إلى زيادة حجم حوادث العمل خاصة وأنه يشتت إنتباه الأفراد في منظمة العمل مما يجعله أكثر عرضة لحادث العمل من غيره من الأفراد غير المجهدين مهنياً في بيئة العمل، كما أن عدم قدرة الفرد على التركيز والإستمرار في نشاطاته وشعوره بالإجهاد تؤدي إلى إرتفاع الأمراض النفسية والجسدية التي تؤثر على أداء المنظمة وإنتاجها، كما أن كثرة شكاوي العمال تؤدي إلى دوران العمل والغياب والعدوانية مما يؤثر على تماسك جماعة العمل وعلى نوعية العلاقات داخل المنظمة، فينخفض بذلك مستوى الأداء، وتضعف درجة الولاء والإلتزام، وحينما لا تجد حلولاً داخل المنظمة فإنها ستعرق نشاط المنظمة وينتج عن ذلك خسائر مالية التي تترجم في تعويضات وضياع أيام العمل وخسارة معنوية تتمثل في ضياع الكفاءات والمهارات المتمكنة وذات الخبرة، الأمر الذي ينتج عنه خلل في المنظمة يصعب تخطيه.

**على العائلة:** إن الفرد يعيش بطبيعة الحال وسط عائلة، هذه العائلة تلقن الفرد عدة خبرات التي تؤثر على سلوكه وتصرفه وتنعكس على أدائه وطريقة تكيفه مع مختلف الإجهادات التي يتعرض لها، كما تلعب البيئة الخارجية

المحيطة بالفرد إلى جانب الأسرة دورا مهما في شعوره بالإجهاد، الذي يؤثر على الفرد ومن ثمة على عائلته، والفرد الذي لا يجد المساعدة والمساندة من طرف عائلته يتخذ عدة سلوكيات قد تهدد إستقرار عائلته، كإهمال العائلي، أو إتخاذ قرارات تعسفية في حق عائلته، لذا فإنه من الصعب جدا تحديد بدقة الآثار المتوخاة من الإجهاد على العائلة بإعتبار العلاقات الاجتماعية متشابكة، لكن يمكننا ذكر بعض نتائج الإجهاد على العائلة فيما سيأتي:

- زيادة متطلبات الأسرة وصراع الأدوار لدى المرأة العاملة يعمل على تأخير إنجاب الأطفال<sup>(23)</sup>، فالإجهاد يؤثر على علاقات المرأة كما أن قيامها بعدة أدوار في نفس الوقت يجعلها تقع ضحية دور دون آخر بسبب الاختيار الصعب بين العمل والأسرة .

- إهمال مطالب الأسرة وعدم معرفتها، وخير مثال على ذلك الأزواج الذين يعملون في فترات مختلفة، ما يجعلهم نادرا ما يلتقون سويا بالمنزل<sup>(24)</sup>، ومثال ذلك أن الزوج يعمل نهارا من الثامنة حتى الخامسة والمرأة تكون تعمل ليلا بداية من الخامسة حتى الصباح، فتضطر إلى المبيت مكان العمل ولا تعود إلى حين يغادر الزوج البيت، ولا يلتقي بذلك هذان الزوجان إلا في أيام العطل وهي فترة الخلود للراحة أين يتم مناقشة جميع مشاكلهم في فترة راحتهم الأمر الذي يجعلهم يشعرون بالإجهاد المستمر نظير الضغوط التي تقف أمامهم، وهذا لا يؤثر عليهم فحسب بل على الأطفال بصفة خاصة إذ يفقد الطفل علاقاته مع والديه بسبب إنشغالهم المختلفة، ويلجأ بعض الأزواج في هذه الحالة إلى التعامل بالهاتف ، وهو ما يؤثر على العلاقات داخل هذه الأسر.

- إنتشار المجادلات والخلافات بين الأزواج نتيجة المسؤولية المتعلقة بشؤون البيت والعناية بالأولاد وعمل المرأة، ولذلك أصبحت العائلة اليوم بقدر ما هي مصدر حب وحنان ودعم، فيمكن أن تكون المكان الذي يحتل أن يعاني فيه الفرد<sup>(25)</sup>.

## خاتمة:

إن الإجهاد يؤثر على مختلف جوانب حياة الفرد، بدءاً بالأسرة، البيت، الشارع، مكان العمل، مختلف المؤسسات، فأينما يحل الفرد يتعرض لمجموعة من الضغوط المختلفة، ولأن الفرد العامل يقضي وقتاً معيناً في مكان عمله الشيء الذي جعل شعوره بالإجهاد الناجم عن العمل تمتد نتائجه لتشمل حياة الفرد بأكملها بإعتبار الفرد كل متكامل، وأصبحت نتائج الإجهاد المهني تظهر للفرد والمنظمة على حد سواء، ذلك أن الفرد المجهّد مهنيّاً داخل المنظمة سيتأثر أداؤه بالدرجة الأولى ومنه أداء المنظمة بالدرجة الثانية، لأنه عنصر من العناصر الفاعلة في المنظمة، لذا حاول الفرد أن يتأقلم ويتكيف مع مختلف الضغوط والإجهادات التي يتعرض لها في محاولة منه للحد من آثار الإجهاد عليه، من أجل خلق توافق بينه وبين مهنته وبينه وبين محيطه وبيئته التي يعيش فيها، ولعل شعور الفرد العامل بالإجهاد جعله يسعى لبذل المزيد من الجهود والطاقة لمسايرة هذه الضغوط والتغلب عليها والذي نجم عنه في بعض الأحيان المساس بأهداف العامل التي يسعى هو نفسه لتحقيقها أو عدم رضاه عن عمله أو عن نفسه.

إن الإجهاد المهني يؤثر على الأفراد في منظمات الأعمال على عدة مستويات فردية كانت أو تنظيمية، وإن كان يصعب في الكثير من الأحيان ضبطها وتحديدّها بالنظر لتشابك النتائج فيما بينها، وهو ما يجعل من الإجهاد المهني يعد ظاهرة تؤثر في الأداء العام للمنظمة بشكل عام، لذا من المهم ومن الضروري أن تعمل المنظمات على تحديد أسبابه ومعرفة نتائجه من أجل إيجاد الآليات المناسبة والتقنيات الكفيلة بالتخفيف من حدة هذه الظاهرة على سلوكيات الأفراد في منظمات الأعمال.

### الهوامش:

1. محمود سلمان العميان: السلوك التنظيمي في منظمات الأعمال، ط3، دار وائل للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2005، ص159.
2. Edition Dahleb 2<sup>eme</sup> Ed, Paris, 1993, P03. Jean Benjamin Stora : Le stress, que sais-je ?
3. هارون توفيق الرشيد: الضغوط النفسية، المكتبة الأنجلومصرية، القاهرة، مصر، 1999، ص15.
4. حنان عبد الرحيم الأحمدى: ضغوط العمل لدى الأطباء (المصادر والأعراض)، إدارة الطباعة والنشر بمعهد الإدارة العامة، الرياض، المملكة العربية السعودية، 2002، ص32.
5. حمداش نوال: الإجهاد المهني لدى الزوجة العاملة الجزائرية و إستراتيجيات التعامل معه، دكتوراه دولة في علم النفس العمل، معهد علم النفس، جامعة قسنطينة، 2004، ص 92-93.
6. نفس المرجع، ص 92-93.
7. Nobert Sillamy: Dictionnaire de la Psychologie, Larousse, Paris, 1996, P249.
8. عبد السلام أبو قحف: محاضرات في السلوك التنظيمي، الدار الجامعية، بيروت، لبنان، 2001، ص170.
9. سمير شيخاني: الضغط النفسي، ط1، دار الفكر العربي، بيروت، لبنان، 2003، ص13-14.
10. أندرو سيزلاقي.و.د.ج.ولاس: السلوك التنظيمي و الأداء ، ترجمة جعفر أبو قاسم ، معهد الإدارة العامة ، الرياض المملكة العربية السعودية ، 1991، ص189.
11. Herbert and Cohen : Stress and illness, encyclopedia of human, Vol, N4, P325.
12. إبراهيم عبد الستار: الاكتئاب، ع 239، سلسلة عالم المعرفة، المجلس الوطني للثقافة والفنون والآداب، الكويت، 1998، ص131.
13. عبد الرحمان بن أحمد هيجان: ضغوط العمل، مصادرها ونتائجها وكيفية إدارتها، معهد الإدارة العامة، الرياض، المملكة العربية السعودية، 1998، ص228-229.
14. لوكيا الهاشمي: الضغط النفسي في العمل، مجلة أبحاث نفسية وتربوية، ع0، جامعة منتوري قسنطينة، دار الهدى، عين مليلة، الجزائر، 2002، ص19-20.
15. عبد الرحمن بن أحمد المحجان: المرجع السابق، ص228.
16. أندرو سيزلاقي و.د. ج.ولاس: المرجع السابق، ص179.
17. حمدي ياسين و آخرون: علم النفس الصناعي والتنظيمي، ط1، دار الكتاب الحديث، مصر، 1999، ص175.
18. نفس المرجع، ص209.
19. عبد السلام أبو قحف: المرجع السابق، ص212.
20. نفس المرجع، ص213.
21. مصطفى نجيب شاويش: إدارة الموارد البشرية (إدارة الأفراد)، ط3، دار الشروق للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2005، ص332.
22. عبد الله مجدي محمد أحمد: علم النفس الصناعي بين النظرية والتطبيق، دار المعرفة الجامعية، الإسكندرية، مصر، 1996، ص223-224.
23. ناصر محمد العديلي: السلوك الإنساني والتنظيمي من منظور كل مقارن، الإدارة العامة للبحوث العربية، المملكة العربية السعودية، 1995، ص263.
24. محمد الغزالي: جدد حياتك، دار المعرفة، ص 28.
25. سمير شيخاني: المرجع السابق، ص31.