إدارة التوتر وضغوط العمل :

أسباب اهتمام الإدارة بموضوع ضغوط العمل :

1. التعامل مع الموظفين بطرق إنسانية .
2. أسباب إنتاجية : تعتبر الإنتاجية محصلة لصحة العامل الجسمية والنفسية .
3. أسباب إبتكارية : يرتبط الابتكار والقدرة على تحمل المسئولية بسلامة العقل والجسم
4. أسباب ربحية : يرتبط معدل العائد على الاستثمار والربح بسلامة وصحة الأفراد .

مراحل عملية التوتر :

1. مرحلة الإنذار :

تتصف بوجود درجة عالية من القلق والخوف أو الكتائب لدى الموظف .

1. مرحلة المقاومة :

تتبلور في ظهور آليات دفاعية منها السلوك العدواني ومهاجمة مصادر التوتر مباشرة أو الانسحاب أو الكبت .

مصادر التوتر وضغوط العمل :

1. ظروف العمل المادية :

وتتمثل بعدة نواحي مثل :

* 1. بيئة العمل المادية وطريقة تصميم مكان العمل .
  2. مستوى الإضاءة .
  3. درجة الحرارة والرطوبة .

1. صعوبة العمل نفسه :

ويتمثل ذلك في النواحي التالية :

* 1. عدم معرفة الفرد للدور المطلوب منه .
  2. عدم وجود وصف وظيفي .
  3. كمية عمل أكبر من القدرات المتاحة .

1. عدم التوافق بين متطلبات التنظيم ومتطلبات الفرد .
2. صراع الدور : أي التعارض بين توقعات العاملين من التنظيم وتوقعات   
   التنظيم من لعاملين .
3. التنافس على الموارد المتاحة .
4. الاختلاف بين الرؤساء والمرؤوسين بسبب الصراع على السلطة .
5. العوامل الشخصية مثل :
6. وفات شخص عزيز . د – الطلاق .
7. قرب الإحالة على التقاعد . هـ - النقل من العمل .
8. الزواج .

مؤشرات التوتر وضغوط العمل :

1. التأخر عن العمل . 6- الأكتئاب .
2. الغياب . 7- عدم التعاون مع الآخرين .
3. الإهمال . 8- مقاومة التغيير .
4. ارتكاب أخطاء في العمل . 9- تبرير الأخطاء .
5. اتخاذ قرارات غير سليمة .

استراتيجيات إدارة التوتر :

1. استراتيجية تقوم على رد الفعل .
2. استراتيجية تقوم على تقوية الذات للصمود .
3. استراتيجية هجومية تقوم على المبادرة .

تهدف استراتيجية رد الفعل إلى تطوير آليات دفاعية للتعايش مع التوترات وتعتبر آثارها قصيرة المدى ولا تحتاج إلى تحضير مسبق .

أما استراتيجية تقوية الذات فتهدف إلى حفظ التوازن للفرد كي يكون جاهزاً لمواجهة التوتر حال حدوثه . أما الاستراتيجية الهجومية فتهدف إلى القضاء على التوتر بشكل نهائي الأمر الذي يستلزم وقتاً طويلاً .

إدارة الوقت للتخفيف من التوترات التي تتصل بالوقت :

يمكن تصنيف العوامل الضاغطة على الموظفين بسبب الوقت إلى ما يلي :

1. زيادة العمل عن الوقت المتاح .
2. عدم التحكم بالوقت .
3. نمط العلاقات السائدة .

المعالجة :

1. التركيز على الأعمال الهامة وليس فقط على الأعمال المستعجلة .
2. القدرة على التمييز بين الهام والمستعجل من الأعمال .
3. عدم الحرج في قول ( لا ) عندما يلزم الأمر ذلك .

كما يمكن تخفيف التوتر وضغوطات العمل من خلال الوسائل التالية :

1. التعاون مع الآخرين . 5- تنشيط الدورة الدموية من خلال التمارين الرياضية
2. إعادة تصميم العمل . 6- تنويع المأكولات .
3. تحديد الأولويات . 7- المحافظة على الوزن المثالي للجسم .

تحديد الأهداف .