



# ادارة التوتير و الرضي الوظيفي

# التوتر

- التوتر يشمل كلمات مثل الاجهاد والتراجع و الاكتئاب والعنف والاكراه.
- من الناحية النظرية ، يتم تعريف مفهوم التوتر بأنه رد فعل مادي وروحي للتهديدات البيئية المتوقعة.





- في الحضارة الصينية ، يتم تعريف كلمة التوتر بأنه خليط من كلمتي «الخطر» و «الفرصة».
- يشترك الإجهاد في هذين المفهومين. وبعبارة أخرى ، هو تحديات ومكاسب جديدة يمكن تحقيقها في كل من الضغوطات والصعوبات التي يتعين التغلب عليها و اقتناص الفرص من خلال التغلب علي هذه الصعوبات.
- كل من الأفراد والمنظمات قادرون على اكتساب الفرص والمكاسب إذا تمكنوا من التغلب على عامل التوتر في جوهر الحياة العملية بطريقة واعية وهادفة.



- بعبارات بسيطة ، يشمل التوتر الأعراض التي تنشأ في مكان العمل أو في البيئة المحيطة بسبب الأحداث والظروف و التي تسبب اضرار واضحة و مرئية بالصحة. كما يحدث التوتر بسبب تهديدات وإجبار المقدره الجسدية والروحية للكائن الحي.
- هذا عادة ما يؤدي إلى ظهور ما يسمى ب «حارب او اهرب».



# الاشارات الجسدية

تسارع النفس (يزود الجسم بالاكسجين).

- يزداد عدد ضربات القلب ويزداد ضغط الدم (تقوية الأجزاء الضرورية من الجسم بأمدادها بالدم اللازم).
- يزيد من توتر العضلات (تتحضير للوظائف التي تتطلب القوة).
- Sindirim yavaşlar veya durur (iç organlardaki kan, kas ve beyne geçer, bağırsak ve mesane adaleleri gevşer).
- Gözbebekleri büyür (daha fazla ışık alınarak algıyı güçlendirmeye yardımcı olur).



# الإشارات الجسدية

- Bütün duyumlar artar (dış ortamdan daha çok haberdar olunması sağlanır).
- Kanda alyuvarlar artar (beyne ve kaslara daha fazla oksijen taşınır).
- Stres nedeniyle dengenin bozulması, canlılığı korumaya yönelik alarm tepkisinin yaşanmasına sebep olur.
- Bozulan dengenin yeniden kurulması için yeni duruma uyum sağlanması gerekir.



# الظواهر العاطفية

- عدم الاطمئنان, اضطراب, توتر,
- قلق,
- حزن , ركود , انهيار ,
- عصبية أو عدوانية أو عدم المبالاة ,
- العاطفيه



# الظواهر الذهنية



- النسيان
- قلة التركيز
- التردد في القرارات
- عدم التنظيم
- تشتيت الذهن
- قلة الاهتمام
- زيادة الاخطاء الحسابية
- ركود ذهني

# اكثر الاخطاء التي يقع فيها الانسان الذي يقع تحت ضغط التوتر



- صعوبة اتخاذ القرارات المهمة أو غير المهمة ؛
- تغييرات مهمة في شكل السلوكيات المعتاده ،
- ليس مهما اختيار الافضل بل الاضمن ,
- موجات الغضب والعداء في المواقف غير المواتية ،
- زيادة الميل الي شرب الكحول و التدخين ,



- Kişisel hata ve başarısızlıkları sürekli düşünmek,
- Ara sıra hayal kurmak, sık sık düşünceye dalıp gitmek,
- Duygusal ve cinsel hayatta düşüncesiz davranışlar,
- Birlikte olunan kimselere aşırı güven (veya güvensizlik),
- Alışılmıştan daha titiz veya işin gerektirdiğinden daha fazla çalışmak,
- Konuşma ve yazıda belirsizlik ve kopukluk,
- Nispeten önemsiz konularda aşırı endişelenme veya tam tersine gerçek problemler karşısında ilgisizlik ve kayıtsızlık,
- Sağlığa aşırı ilgi,
- Uyku bozukluğu (zor uyuma veya gece boyu sık sık uyanma)

# Çalışma Yaşamında Stres

- Stres, çalışanlar, özellikle de yöneticiler üzerinde **fizyolojik ve psikolojik olumsuz etkiler** yaparak, onların sağlığını ve örgütsel başarısını olumsuz yönde etkiler Ancak yönetici stresi konusunda yapılan bazı araştırmalarda orta düzey yöneticilerin tepe yöneticilerinden daha fazla gerilim altında oldukları sonucu elde edilmiştir. Bunun nedenini ise, orta düzey yöneticilerin çoğu zaman üst yönetimin baskısı ile alt kademenin direnci arasında sıkışıp kalmaları olarak gösterebiliriz.



# STRES KAYNAKLARI

- Işık, gürültü gibi dikkati etkileyen fiziksel eksiklikler,
- Temel ihtiyaçların eksikliğinden kaynaklanan gerginlik (Uykusuzluk, yeterli beslenememe vb.),
- İş ile ilgili faktörler ( Sınav, denetleme, sıkı iş ortamı),
- Sosyal Faktörler ( Ayrımcılık, toplumla ilgili sorunlar, kişisel sorunlar),
- Diğer stres faktörleri ( Kararsızlık, gelecekle ilgili belirsizlik)



# İş Yaşamında Stres Kaynakları



- İş yükünün fazlalığı
- Zamanın sınırlılığı
- Denetimin sıkı ve yakından olması
- Yetkinin sorumlulukları karşılamada yetersiz olması
- Politik havanın güvensizliği
- Rol belirsizliği
- Örgüt ve bireyin değerleri arasındaki uyumsuzluk
- Engellenme
- Rol çatışması
- Sorumlulukların yarattığı endişe
- Çalışma koşulları
- İnsan ilişkileri
- Yabancılaşma



# Örgütsel Politikalar



- Adaletsiz başarı değerlemeleri
- Örgütsel kuralların katılığı, çelişkili yöntemler,
- İş gruplarını değiştirme, sık sık yer değiştirmeler,
- Gerçekçi olmayan iş tanımları.



# خصائص المنظمة الهيكلية

- المركزيه و الاستبعاد من القرارات ,
- قلة فرص الترقيه، والإجراءات الرسمية المفرطة،
- درجة عالية من التخصصية ،
- الترابط و التواصل بين اقسام المنظمة ,
- الصراع بين الوحدات التنفيذية والاستشارية .

# الشروط المادية



- تجاهل الحياه الخاصه و الانغماس في اوساط العمل المزدحمه
- اوساط العمل الباردة او الحاره او كثيره الازعاج
  - المواد السامه و الاشعاعات
- تلوث الهواء, عدم الاضاءه الكافيه و الحوادث

# العمليات التنظيمية



- التواصل الغير جيد و عدم كفاية المعلومات ,
- ردود افعال غير كافيه للمستويات الناجحه
- أهداف غير مؤكدة ومتناقضة ، اداره غير عادلة ،  
التقييم الخاطئ للنجاح والمتناقض ،
  - المناخ و الثقافه الغير لائقين

# مصادر التوتّر



## ظروف التشغيل:

- الازدحام
- حماية الخصوصية
- ترتيب و تنظيم المكان المبعثر
- وجود المواد الكيميائية السامه

## ظروف العمل:

- مخاطر السلامة
- تلوث الهواء
- الاشعاعات



## العلاقات بين الاشخاص:

- المشرفون الجائرون او الغير محترمون
  - عدم القبول و الاعتراف
    - عدم الثقة
  - التسابق ( التنافس )
  - صعوبة المسؤليه و التمثيل
- الصراعات بين او داخل القروبات



## متطلبات العمل:

- العمل المتكرر
- ضغط الزمن و تسليم العمل
- تناقص المهارات
- المسؤولية عن اشخاص اخرين
- قلة او زيادة العماله

## خصائص المهام:

- صراعات المهام
- غموض ( عدم وضوح ) المهام
- المهام القليله او الكثيره
- عدم تطابق المهام



يمكن للأشخاص الذين يرون أن  
التوتر كنضال او كفاح, وليس تهديدا  
لهم المقدرة أن يتحكموا في التوتر في  
كل جانب من جوانب الحياة !!!



# الخطوة الاولى,

- الحالات التي تجعلنا نشعر بالتوتر و ماهو احساسنا عندما نكون تحت ضغط التوتر:
  - محاولة تحديد ضغوطات التوتر,
  - التركيز علي ما يحدث و يصيب اجسامنا عندما نكون في حالة توتر.



# طرق التعامل مع التوتر



- طرق الاسترخاء:
  - تمارين التنفس
  - استرخاء العضلات تدريجيا
  - الاسترخاء الذهني
  - الاسترخاء الذاتي
- اشياء اخري مثل التأمل ... الخ
- تطوير موقف ايجابي
- تطوير نمط حياه ايجابي



## بأختصار،

- (1) حب نفسك و جد لها الزمن،
- (2) حسن علاقاتك مع اصدقائك و تعلم مهارات جديدة
- (3) التغذية المتوازنة الكافية،
- (4) الاهتمام بالرياضة و النوم بانتظام،
- (5) ضع أهدافاً واقعية قابلة للتحقيق،
- (6) حاول التعرف علي نوعية توترك،
- (7) حاول ان لاتلوم نفسك علي اخطائك بل تعلم منها و اجعلها درس،



## يستمر,

- (8) الطرق التي تجد نفسك غير مرتاح فيها اهرب منها,
- (9) حاولو حل مشاكلكم باستخدام التقنيات,
- (10) حاول أن تحل المشاكل مع الناس بدون صراع,
- (11) استخدم وقتك و طاقتك بشكل جيد و تعلم قول (لاء),

# يستمر,

12) لا تذهب بالعمل الي مسكنك الخاص و لا تذهب بحياتك الشخصية الي العمل,

13) تعلم كيف تخلق علاقات فعالة,

14) لا تهرب من ان توصل احاسيسك,

15) لا تتردد من طرح مشاعرك ومشاكلك مع المجموعات التي تتفاعل معك و تدعمك,



## فى الاخر:

- ايجاد اسلوب او نمط خاص بك.
- لكي تتمكن من تغيير الافكار امنح نفسك الزمن الكافي.
- اسمح لنفسك باستمرار ان تبدأ من جديد. يمكنك البدء مرة أخرى بطريقة أفضل من المكان الذي تركته.





انتهى موضوعنا في ادارة التوتتر  
اشكر لكم استماعكم



kontr