

الضغوط النفسية في العمل

بشارف وهيبة

طالبة دكتوراه في علم النفس تخصص العمل والصحة العقلية، جامعة عبد الحميد بن باديس مستغانم

تحت اشراف الاستاذ طاجين على

مقدمة:

تعتبر الضغوط النفسية احد الموضوعات الهامة التي تشغل بال الكثير من المعنيين خاصة علماء النفس بحيث يعتبر الموضوع من حقائق الحياة وثوابتها ويهم العامة والخاصة وتتفاوت هذه الضغوط في شدتها وحدتها ونوعها من شخص لآخر . فقد بدأ الاهتمام بصورة حديثة في العشرينات والثلاثينات من القرن العشرين على يد أطباء وعلماء في المجال الفسيولوجي مثل كانون وسييلي حيث كان الاهتمام منصب على كيفية استجابة الجسم للضغوط وأثرها عليه تلاهم بعد ذلك علماء السلوك الذين ركزوا على المظاهر غير فسيولوجية لكن الملاحظ أن الكتابات في هذا المجال مازالت معظمها مركزة على التحليل النظري ولم تحظ الدراسات التطبيقية إلا بنصيب محدود من الاهتمام وقد يكون ذلك لسببين: 1- تعدد العوامل المسببة للضغوط وتداخلها . 2- عدم اتفاق الباحثين على مفهوم محدد ودقيق للضغوط النفسية .

كما يرجع الاهتمام بدراسة الضغوط النفسية نظرا لتبعااتها والتكاليف الباهظة التي يسببها هذه الضغوط للفرد والمجتمع من اضطرابات نفسية وجسمية وغياب عن العمل واستهداف للحوادث والصراعات والمشاجرات والسلوك العدواني وسوء التوافق، ولا يعني ما سبق ذكره أن الضغوط سيئة وسلبية دائما فهناك ضغوط ايجابية او تنتج عن أحداث ومواقف ايجابية كالزواج والترقية في العمل فقدر معتدل من الضغوط النفسية يثير لدى الفرد الحماس ويستنفذ طاقته الداخلية وتشكل نجاحات الفرد في مواجهة الضغوط والتغلب عليها خبرة تعينه في التعامل مع الضغوط أخرى في مواقف أخرى.

إن الضغوط النفسية منهات مؤلمة ومزعجة ومنفردة يتعرض إليها الفرد وتثير لديه اضطرابات وتوتر وقلق واستمرارها يؤدي إلى إتهاك الفرد نفسيا وبدنيا وهي تعتمد على الإدراك الفرد لها بأنها ضغوط بسيطة أو شديدة.(عنان أبو حمور، 2009: 1974) (عثمان حمود الخضر، 2005: 73).

التطور التاريخي لمصطلح الضغوط:

يرجع أصل مصطلح الضغوط stress إلى المصطلح الفرنسي estrece والذي يرجع بدوره إلى المصطلح اللاتيني stringer

الذي يعني يسحب بشدة (etredre -serrer) (JeanB,1993: 3) ولم يستعمل مصطلح stress في اللغة الفرنسية إلا في القرن 17 للدلالة على المعاناة وفي القرن 18 للدلالة على التوتر أو العبء المنشئ للتوتر إلى أن جاء القرن 20 وأصبح مصطلح stress يستخدم للدلالة على الضغط (Claire E, 2004: 3) بحيث أجرى Cannon ملاحظاته المنظمة على التغيرات الفسيولوجية وقد كشفت أبحاثه عن وجود ميكانيزم وآلية في الجسم الإنسان تساهم في احتفاظه بحالة من الاتزان الحيوي أي القدرة على مواجهة التغيرات التي تواجهه. ويعتبر هانز سييلي أول من وضع المفهوم حيز التطبيق 1946 في مقال بعنوان « the stress of life » ويقدم سييلي انجازاته النظرية حول التكيف الفسيولوجي حيث انتهى من خلال دراسته العملية إلى "زملة التكيف العام" ويعتبر الضغط متغير غير مستقل وهو استجابة للعامل الضاغط stressor ويذكر أن الضغوط لها دور هام في إحداث معدل عال من الإتهاك و الانفعال الذي يصيب الجسم . واعتبر Lazarus بأن الضغوط النفسية تعتمد على ما يطلبه المرء من نفسه كما أن هناك دراسات أخرى ركزت على العوامل الاجتماعية ومن أشهرها دراسة Holmes and Role والتي نشرت 1968 (عنان محمد، 2009: 1) (باهي سلامي، 2008: 55-56) (شاطر شفيق، 2009: 67-68-69).

تطور الاهتمام بالضغوط:

-ان الاهتمام العلمي بالضغوط قد نما وترعرع في العديد من العلوم مثل علم الاجتماع والانتروبولوجيا وعلى النفس والطب وعلم الغدد الصماء، فان هناك فرعين من فروع العالم كانا الأوفر حظا في بحوث "الضغوط"، الأول هو علم الحيوان biology والثاني هو على النفس psychology (Fleming et al ,1984)

1/جهود كانون:

Waller canon 1932 اسم بارز في بحوث الضغوط في القرن 20، اشتهر بتجربة الكر والفر fight or flight فقد افترض انه عندما يدرك الكائن الحي أن هناك تهديد فان جسمه يستتار بسرعة وتسرى الدافعية في الجهاز العصبي السمبتاوي وجهاز الغدد الصماء لمواجهة هذا التهديد وقد اعتبر كانون استجابة الكر والفر تكيفية او توافقية واستدل ذلك بأنها تمكن الكائن من الاستجابة السريعة للتهديد ومن ناحية أخرى خلص كانون إلى أن الضغوط تكون ضارة إذا ما أدت إلى الإخلال بأدائه الانفعالي والفيسيولوجي وسببت مشكلات صحية بمرور الوقت وقد استنتج كانون أن كل الكائنات الحيوانات والإنسان تتعرض للضغوط وتتأثر (جمعة سيد يوسف، 2007: 8)

2/إسهامات هانز سيللي :

قدم مفهوم زملة التكيف العام بدأ سيللي عمله مهتما بالكشف عن تأثيرات الهرمونات الجنسية على أداء الفسيولوجي ثم أصبح مهتما بالتأثير الضاغط للتدخلات التي استخدمها في تجاربه والتي عرض فيها الفئران لضغوط stressors شتى ومستمرة "مثل التعب والبرد الشديد ولاحظ استجابة الفئران الفسيولوجية من تمدد للقشرة الادرناليينية وتقلص الغدة الصعترية والغدد اللعابية وتفرج المعدة والاثنا عشر.

(Alloy et al ,1996 , p208 , Oltmanns & Enery, 1998 , Taylor , 1999 , p169)

وتتكون زملة التكيف العام من 3 مراحل: مرحلة الإنذار alarm وهي استعداد لمواجهة التهديد، المرحلة الثانية وهي مرحلة المقاومة résistance وفيها يبذل الكائن جهودا للتعامل مع التهديد (كالمواجهة) أما المرحلة الثالثة: وهي مرحلة الإنهاك exhaustion وتحدث عندما يمثل الكائن في التغلب على التهديد ويستنفذ مصادره الفسيولوجية في محاولة التكيف (Taylor ,1999 ,p170)

تعريف الضغوط النفسية:

1- التوتر، الضغط النفسي: stress مفهوم مستعار من الفيزياء يدل على الضغط المفرط الذي تتحمله مادة معينة وفي البيولوجيا يدل هذا المفهوم في الوقت نفسه على العدوان الذي يمارس على الجسم (العوامل الضاغطة) ورد فعل الجسم على العدوان، ليس رد الفعل هذا خصوصيا أي أنه لا يتعلق بالعامل المعتدي أو الضاغطة، لقد اهتم الفيزيائيون خاصة بأنظمة الهرمونية المتواطئة في رد فعل الإجهاد سواءا تعلق الأمر بالجهاز الودي واللب الكظري الذي يتدخل في رد فعل طارئ كما وصفه كانون 1935 أم بالجهاز النخامي القشري الكظري المسؤول عن الأعراض العامة للتكيف كما وصفها سيللي 1950 إلا أن الإجهاد لا يتجلى فقط في إفراز Catécholamines والسكريات القشرية، هناك هورمونات أخرى تصاب أيضا مثل الهرمونات الجنسية وهرمون النمو التي ينقص إفرازها والاندورفين الذي يزداد إفرازه يترافق رد فعل الإجهاد بالحد من الحساسية للألم (زوال الألم الناتج عن الإجهاد التي يمكن الجسم من محورة موارده حول وسائل مواجهة العدوان، وفي علم النفس يستخدم تعبير الإجهاد للتذكير بالصعوبات المتعددة التي لا يستطيع الفرد مواجهتها والوسائل التي يملكها الإدارة. (رولان دورون فرانسو زيارو، 2012: 1029).

2- يعرف Aithken & Schloss 1994 "الضغط النفسي بأنه حالة نفسية و جسدية ناتجة عن مواجهة الفرد لحوادث مزعجة تؤدي إلى شعوره بالتهديد و عدم الارتياح" و تعرفه سيللي 1983 بأنه "الاستجابة غير محددة تجاه أي وظيفة سواءا كانت سببا أو نتيجة لظروف غير سارة" و تشير Selye & Greenberg & Baron 1990 إلى أن أعراض الضغوط النفسية تمر في 3 أطوار الإنذار بالخطر -المقاومة - الإجهاد(محمد حمزة، 2007: 191-192).

3- عرف Baron "الضغط النفسي في العمل بأنه محصلة لحالتين مختلفتين تشير 1 الى ظروف العمل المادية والاجتماعية التي تحيط بالفرد في مكان عمله و التي تسبب له نوع من الضيق و التوتر أما 2 ردود الفعل النفسية المتمثلة بالشعور غير سار الذي ينتاب الفرد بسبب هذه العوامل (رجاء مريم ، ب س : 482).

4- عرفت هانز سيلبي الضغط بأنه "نظام التكيف العام لجسم الإنسان ضد مثيرات البيئة" (Hans Seley, 1974: 4). كما عرف Mc Grath الضغط "بأنه حالة تنشأ عندما يدرك الفرد بأنه يواجه تهديدات تفوق قدرته أو موارده فتحدث له تغيرات جوهرية (Kasi and Cooper, 1987: 207-208)

5- تعريف الضغط على أساس المثير الخارجي: يستخدم مفهوم الضغوط للإشارة إلى القوى الخارجية التي تتواجد في البيئة عمل الفرد والتي ينتج عنها مجموعة من ردود الأفعال التي تظهر في سلوك الأفراد في العمل .

6- تعريف الضغط على أساس الاستجابة يستخدم للإشارة إلى ردة الفعل الواعية أو غير الواعية على التهديدات التي تواجه الفرد ويتولد عنه الشعور بالألم والارتباك

7- تعريف الضغط على أساس التفاعل بين المثير والاستجابة: "هو مجموعة من التفاعلات بين الفرد والبيئة التي تسبب في حالة عاطفية غير سارة.

اتجاهات ضغوط العمل: هناك 3 اتجاهات هامة:

الاتجاه الأول: يركز على المثيرات أو الظروف الخارجية فيعرفها "وجود متطلبات أو تغيرات بيئية تفوق قدرة على احتمالها، واهتمت الدراسات التي اعتمدت على هذا الاتجاه بالتعرف على بيئات العمل الملائمة التي يمكن عن طريقها تحسين ظروف العمل وإنتاجية وهكذا فقد اتجه الاهتمام إلى الموضوعات مثل السياسة التنظيمية والبناء التنظيمي و ظروف العمل ومتطلبات الدور الوظيفي وخصائصه.

الاتجاه الثاني: يركز على الاستجابات الفسيولوجية و النفسية فيعرفها على أنه استجابات سلوكية وانفعالية ناجمة عن وجود متطلبات تفوق قدرة الفرد على احتمالها، اعتمد هذا التعريف بنتائج أبحاث Cannon 1914 التي تعد البدايات الأولى في دراسة النفسية للإشارة إلى المثيرات الفسيولوجية الانفعالية التي تدفع الكائن الحي إلى القيام بسلوك معين بهدف استعادة حالة التوازن وقد توصلت دراسته إلى أن الكائن الحي عندما يتعرض إلى خطر أو تهديد لحياته فان استجابته التكيفية لمواجهة ذلك الخطر تكون إما بالقتال أو الهروب . ثم جاء سيلبي وطور عمل كانون حيث استخدم مصطلح الضغوط للإشارة إلى التغيرات الفسيولوجية التي تحدث في الجسم كاستجابة لمثيرات البيئة التي تشكل تهديدا لحياة الإنسان والتي تمر ب 3 مراحل:

أ- مرحلة الإنذار أو التنبيه: هي مرحلة ردة الفعل الأولى للضغوط النفسية التي تواجه الفرد حيث يجهز الجسم نفسه ويبدأ الجهاز السمبتاوي بالعمل فتظهر بعض الأعراض مثل القلق-التوتر-ارتفاع ضغط الدم ...

ب- مرحلة المقاومة: يقوم فيها الفرد بالدفاع عن نفسه اتجاه مصدر الضغط فيشعر بالتعب والإرهاق وإذا لم يستطع الفرد التغلب أو التكيف يبدأ جهاز المناعة بالضعف والانهيار وينتقل الفرد إلى المرحلة الثالثة.

ت- مرحلة الإنهاك: يركز التفاعل بين المثيرات الخارجية وخصائص الشخصية الفرد فيعرفها بأنها العلاقة التفاعلية بين الفرد والظروف الخارجية ز لا يهمل هذا الاتجاه دور العوامل الوسيطة (الشخصية-التفكير-والدعم الاجتماعي) في تعريفه للضغوط النفسية إذ يركز على التفاعل بين العضوية والمثيرات الخارجية .

*/ يشير Briner 1998 إلى أن هناك 3 مسارات تاريخية تعكس تطور مصطلح الضغوط النفسية

أ- المسار الأول: تأثير الأفكار المستمدة من علم الأحياء و الكيمياء التي وجدت في القرن 19 في أعمال كل من كانون وسيلبي .

ب- المسار الثاني: يتمثل في الأفكار المستمدة من أبحاث علماء التحليل النفسي التي قام بها فرويد فادت كل من Hartman 1939 و Manniger 1938 إلى تفحص الدور الفعلي للذات في الضغوط النفسية .

ث- المسار الثالث: فقد جاء نتيجة لتطبيق مفاهيم علم النفس ومبادئه في قطاعات الجيش والصناعة والتي كان الهدف منها تصميم المهام بكفاءة وذلك للحصول على أفضل أداء للموظفين (أحمد عبد المطيع، 2010 : 21-22-23-24).

الاتجاهات النظرية في تفسير الضغط النفسي:

أ- **نظرية تناذر التكيف:** لهانز سيللي 1907-1982 بحيث شرح في كتابه "ضغوط الحياة" 1956 عن جملة أعراض التكيف وهي جملة من الأعراض والتغيرات التي تحدث عندما يتعرض الكائن الحي لضغوط كثيرة من أجل تحقيق نوع من التوافق بين الكائن والبيئة الضاغطة وتتكون هذه الأعراض من 3 مراحل سبق ذكرها أنفاً. أما عن عوامل الضغط فترجعها النظرية إلى 3 عوامل:

-عوامل الضغط الجسدي: الأحداث المزعجة و الآلام الجسدية.

-عوامل الضغط النفسي: قلق، انفعال، مخاوف، إرهاق فكري.

-عوامل الضغط الاجتماعي: صراعات مهنية و علاقات اجتماعية سيئة .

ب- النظرية السلوكية:

*-لقد فسر السلوكيون أن الضغوط النفسية تنطلق من عملية التعلم التي من خلالها يتم معالجة معلومات المواقف الخطرة التي يتعرض لها الفرد والمثيرة للضغط ،و تكون هذه المثيرات مرتبطة شرطياً مع مثيرات حيادية أثناء الأزمة أو مرتبطة بخبرة سابقة يصنفها الفرد على أنها مخيفة و مقلقة ،و يرى السلوكيون كذلك أن التفاعلات المتبادلة لدى الإنسان وواقعه أو مع بيئته الفيزيائية و الاجتماعية التي يعيش فيها يعتبر متنبأ للسلوك قبل وقوعه ،ورأوا أن تكيف سلوك الفرد حسب متطلبات الموقف يكون بصورة ذات مغزى ومعنى وأن جسم الإنسان ليس سلبياً بل هو فعال يسعى لان يتكيف ،وحسب السلوكيون فان النتائج النفسية والسلوكية التي تحدثها الضغوط تحدث من السلوك ومدى تأثيره على نمط سلوك الفرد المعتاد، والضغط في نظرهم يؤدي إلى القلق ولكنه يكون أحياناً ناجحاً وعملياً لأنه يؤدي بالإنسان إلى اتخاذ القرارات حاسمة ويقوي إرادته التي تمكنه من المواجهة الفشل أو النجاح في المستقبل، كما أن الضغط النفسي يفيد الإنسان في أنه يعلمه أسلوب حل المشكلات منذ الصغر ويهيئ شخصيته لتكون فاعلة ومواجهة لما قد يواجهه مستقبلاً من الأحداث .

ويرون أيضاً أنه لن يتمكن أحد من تفسير سلوك الفرد الخاطئ إلا بعد معرفة الضغوط النفسية الواقعة عليه وبتالي يسهل تعديله والتخلص من مسببات هذا السلوك .(فاطمة عبد الرحيم، 2013: 19-20).

كما تأكد على مصطلح "الانجرار" وهو الاستجابة الخاصة للعضو فتؤمن هذه النظرية بارتباط بين الموقف الانفعالي والاستجابة عضو خاص ،فحصول أي موقف ضاغط جديد يؤدي إلى استجابة لدى نفس العضو وعندما يتكرر هذا الموقف بدرجة كافية يظهر الخلل الوظيفي أو الانجرار في هذا العضو .

ونجد Megrath أول من صاغ نموذج وسماه نموذج العمليات ويحدث عندما تحدث مواجهة أو استجابة الفرد لمصدر الضغط و يمر ب4 مراحل:

1- تربط أ و ب وتسمى التقويم المعرفي.

2- تربط ب و ج وتسمى بعملية اتخاذ القرار.

3- تربط ج و د وتسمى بعملية الأداء.

4- و تكون بين السلوك والموقف وتسمى بعملية النتائج.

ث- **النظرية الاجتماعية البيئية:** صاغ هذا النموذج Karn & french بحيث يمثل الضغط لديهم علاقة شاملة لمجموعة من الظواهر والعمليات التي تحتوي على 6 أقسام مرتبطة بعوامل سببية ففئات العلاقة والفرضيات موضحة بواسطة أسهم تدل على اتجاهات سببية.

فرضيات (أ-ب) لها دور في عملية تأثر البيئة الخارجية على البيئة النفسية.

فرضيات (ب-ج) تربط الحقائق في البيئة النفسية بالاستجابات المباشرة للفرد.

فرضيات (ج-د) ترتبط فيها تلك الاستجابة المتأثرة للعمل بمعايير الصحة و الأمراض.

* و حسب الاستجابة للموقف الضاغط تتوقف على 4 عوامل:

1- طاقة وقدرة الفرد.

2- المهارات و محاولات الناتجة عن التطبيقات الجماعية و التقليدية

3- الوسائل المعطاة للفرد من قبل البيئة الاجتماعية.

4-المعايير التي تحدد أين وكيف يستعمل الفرد هذه العوامل أو الوسائل.

ج- نظرية التحليل النفسي: طبقا للنظرية التحليلية فان معظم الأشخاص الذين لديهم صراعات لاشعورية يرون ظروف وأحداث حياتهم مسببات للظروف النفسية وأن أساليب مواجهة هذه الضغوط يكون عن طريق الكبت الذي اعتبره فرويد ميكانيزم الدفاع اتجاه الضغوط، فالذكريات والمشاعر المؤلمة تكبت في اللاشعور في مرحلة الطفولة المبكرة يرافق ذلك الشعور بالذنب مما يؤدي إلى معاناة الفرد من آثار الضغوط النفسية وإصابتها لاحقا ببعض الاضطرابات النفسية وبعض الأمراض مثل السرطان وأمراض القلب، كما يرى علماء النفس التحليليين أن الضغوط النفسية الناتجة عن أي موقف أو سلوك هي بمثابة تعبير عن الصراع بين الهو الذي يمثل الرغبات والمشاعر الغريزية ولأن الأعلى الذي يمثل الرقابة النفسية الداخلية أو ما يسمى بالضمير بالتفاعلات والصراعات تؤدي إلى ظهور الآليات الدفاعية عند الفرد. ويؤكد يونغ لأن الضغط النفسي كمسبب لأمراض والاضطرابات النفسية ناتج عن الطاقة التي تولد مع الإنسان بالفطرة وهذه الطاقة تنتج عن سلوكيات فطرية وتطورها خبرات الطفولة مما يكون شخصية الفرد المستقبلية. (فاطمة عبد الرحيم، 2013: 18-19).

حسب Alxcender فان القلق والخوف اللذان يحدثان نتيجة الصراعات الحادة في حياة الإنسان يمكن أن يعبر عنها ليس فقط بعدم الراحة بل أيضا عن طريق التغيرات في العمليات الفسيولوجية وعندما تكون استجابة الجسم لمصادر تولد الضغط غير مناسبة فانه قد تظهر تلك العمليات الفسيولوجية الأساسية التي يمكن أن تشمل في عدد الكريات الحمراء داخل الجسم وزيادة في إفراز الأدرينالين والقرحة غير ذلك من الأمراض السيكوسوماتية (عنان محمد، 2009: 4-5-6-7-8).

نظرية سيليجر: يربط سيليجر في نظريته بين الضغوط النفسية وبين القلق حيث تعتبر نظريته مقدمة ضرورية لفهم الضغوط النفسية حيث يعتبر أن الضغط النفسي الناتج عن ضاغط معين بسبب حالة القلق كما أنه يميز بين مفهوم الضغط STRESS ومفهوم التهديد THREAT فكلاهما مفهومين مختلفين فكلمة ضغوط تشير الى الاختلافات في الظروف والاحوال البيئية التي يترتب عليها الضيق والتهديد النفسي قد يصل الى درجة معينة من الخطر على الفرد بينما تشير كلمة التهديد الى تفسير وتحليل ظرف وموقف معين على أنه خطير وخيف ومرعب.

نظرية موراي: تمثل نظرية موراي نموذجا في تفسير الضغوط النفسية فالضغط عنده يمثل المؤثرات الاساسية للسلوك وهذه المؤثرات توجد في بيئة الفرد فبعضها مادي يرتبط بالموضوعات والآخر بشري يرتبط بالأشخاص وهي محكومة بعدة عوامل اقتصادية واجتماعية و أسرية وطرق التواصل كالعطف والحداد ، ويقسم موراي الضغوط النفسية الى نوعين:

-ضغوط ألفا: وهي التي توجد في الواقع الموضوعي في بيئة الفرد

-ضغوط بيتا: وهي الضغوط كما يدركها الشخص

يربط موراي بين شعور الفرد بالضغط النفسي وبين مدى اشباعه لحاجته كاحاجة للانتماء والانجاز وغيرها، فحين يتم اشباع الحاجة يحس الفرد بالراحة وإذا لم يتحقق فانه يحس بالضيق. (فاطمة عبد الرحيم، 2013: 21-20).

النماذج النظرية المفسرة لضغوط العمل :

1- نموذج Hebb: اهتم بدراسة العلاقة بين أداء الخاص بدور المدير والمتطلبات الناشئة عن ضغوط العمل التي يتحملها، يؤكد هب أن العمل قليل المتطلبات يؤدي إلى الملل في حين أن زيادة المتطلبات تعتبر نوع من الخوافز والمنشطات لكنها إذا زادت عن قدرة الفرد على الاستجابة والتوافق معها فانه اتقدي إلى مستوى عال من القلق وبتالي تقل قدرة الفرد على التركيز وفقدان القدرة في الأداء وبتالي تؤدي إلى الإنهاك النفسي وما يتبعه من أعراض كالانطواء وعدم القدرة على الأداء.

2- نموذج Gibson et al: طور قيبسون وزملائه نموذج يوضح العلاقة بين المؤثرات في الضغوط والضغوط وأثارها على العمل وهو ما يسمى بالنموذج المترابط لضغوط العمل: الفروق الفردية وتتداخل فيها عوامل ضغوط البيئة الفسيولوجية (ضوضاء الحرارة...) وعوامل الضغوط الفردية (صراع الدور، غموض الدور...) وعوامل الضغوط التنظيمية (الحاجة إلى المشاركة، هيكل المنظمة...) تتأثر بضغوط مثل العمر الجنس الحالة الفسيولوجية الذهن النمط السلوكي بالإضافة إلى التجارب النفسية أو الفسيولوجية أو إدراك متطلبات الفرد كل ذلك

وذلك ينتج عنه الآثار التالية: عدم الموضوعية ميول سلوكية للحوادث عدم القدرة على اتخاذ القرار فسيولوجيا ضغط الدم الزائد صحيا مرض القلب تنظيميا إنتاجية منخفضة.

3- نموذج Marshall للضغط: يحدد العوامل المسببة للضغط في العمل والأعراض التي تظهر على الفرد تؤدي إلى أمراض سيكوسوماتية (أمراض القلب) وأعراض خاصة بالمنظمة تؤدي إلى العدوانية وحوادث العمل (اللامبالاة التغيب عن العمل علاقات سيئة) أما عن مصادر الضغط منها ما يتعلق بالعمل (تنظيم العمل، علاقات العمل، الدور الوظيفي...).

4- نموذج Katz and Kahn: يشير إلى أن هناك عدة عوامل تؤثر في درجة تعرض الفرد للضغط والاستجابة لها وأنها العوامل البيئية الموضوعية أي بيئة العمل كالوسائل والسلامة في المؤسسة ثانيا البيئة النفسية ونقص التعرض أو سلامة الفرد من الاضطرابات النفسية مثل القلق والاكتئاب التي تقود الفرد إلى نقص الكفاية الإنتاجية، فإدراك الفرد للعوامل البيئية يحدد نسبة تأثيرها عليه وهي بدورها تتأثر بالفروق الفردية والتي تؤثر على الأسلوب الذي يستجيب به نحو المؤثرات البيئية بالإضافة إلى طبيعة الخصائص الثابتة كالوراثة والشخصية ثم العلاقات التي يتمتع بها الأفراد في محيطهم البيئي.

5- نموذج McGrath: يتم إدراك الموقف من قبل الفرد عن طريق تقويمه وهذا التقويم يقوده إلى القيام باستجابة محددة اتجاه هذا الموقف هذه الاستجابة هي سلوكية تطوعية في المقام الأول بدلا من كونها تمثل مجموعة من الاستجابات العضوية والسلوكية والنفسية، فنموذج الضغط المهنية الذي يطلق عليه نموذج عملية اتخاذ القرار يتجاهل هذه التوترات لينقل التركيز على شرح السلوك الاجتماعي الذي يقوم به الفرد في مقر العمل وبخاصة أداء المهمة.

6- نموذج Karasek: يتركز هذا النموذج على عنصرين هامين لفهم ضغوط العمل وتأثيرها على الصحة وهما: -أعباء العمل -حرية استقلال العمال والاعتراف بقدراتهم. ينشأ الضغط بالنسبة لهذا النموذج في حالة اجتماع طلبات كثيرة مع حرية قرار ضعيفة وتكون أقل إضرارا بالفرد إذا تمتع بالاستقلالية والتحكم مع إمكانيات المشاركة في اتخاذ القرار (حرية القرار تتمثل في استخدام المهارات -سلطة القرار الجماعية وسلطة القرار الفردية التي بدورها إذا اجتمعت مع ضغوط مثل صراع الدور وعي العمل تؤدي إلى معانات نفسية.

*- ثم طور هذا النموذج Jonson 1986 وأضاف له البعد الثالث الذي يتمثل في الدعم الاجتماعي الذي ينقسم إلى 3 محاور: الدعم السلمي (دعم الإدارة)-دعم الزملاء ودعم العائلة.

*- ثم قام Siegrist 1996 بإدخال بعد خاص بالمتطلبات النفسية والاعتراف الاجتماعي من المؤسسة.

(باهي سلامي، 2008: 81-82).

مصادر الضغوط النفسية :

يمكن تقسيمها إلى أربعة أقسام:

أ- مصادر الضغوط المتعلقة بالفرد

ب- مصادر الضغوط المتعلقة بالوظيفة

ت- مصادر الضغوط المتعلقة بالبيئة الداخلية للمنظمة.

ث- مصادر الضغوط المتعلقة بالبيئة الخارجية للمنظمة

(عثمان حمود، 2005: 76).

- مصادر الضغوط المتعلقة بالفرد:

أ*- نمط الشخصية: هناك نمطين من الشخصية أ و ب وتشير الدراسات أن أصحاب الشخصية أ هم أكثر تعرضا للضغط من الشخصية ب كونهم يتميزون بالإقدام والتنافس في العمل ويريدون إنجاز أكثر من شيء في وقت واحد وأنهم لا يحبون الانتظار ويتحدثون بالانفعال ويدخلون في صراع مع الناس ولأحداث، أما أصحاب الشخصية ب فهي على عكسهم تماما لذا فهم أقل عرضة للضغط.

ب*- إحداث الحياة الخاصة: من المشاكل العائلية-المشاكل المالية-ظروف مكان الإقامة.

ت* -الحالة النفسية والجسدية: مثل الإحباط والقلق الذي يقف حاجزا أمام تحدي الضغوط في حين أن الصحة النفسية والجسدية تساعد على تحمل الضغوط والتقليل من حدتها.

ث* -القدرات والخبرات السابقة: فكلما كانت هذه الخبرات عالية كانت فرصة الفرد في التحكم في مسببات الضغوط عالية والعكس صحيح (شاطر شفيق، 2009: 99-103).

2-مصادر الضغوط المتعلقة بالوظيفة:

أ* -تعارض الدور: نتيجة تعارض الدور المتوقع منه في عمله والمتوقع منه في أسرته أو قد يحدث عندما تتعارض متطلبات العمل مع قيم الشخص مبادئه.

ب* -كثرة المهام في العمل: عندما تكون المهام أكثر مما يسمح به الوقت فتؤدي إلى مشكلات فسيولوجية كما أكدت الأبحاث الأخيرة كالإحباط والإرهاق وانخفاض الرضا الوظيفي.

ت* - قلة المهام المطلوبة من الفرد: مما يؤدي إلى الشعور بالملل والشعور بان العمل لا يوظف طاقاتهم .

ث* -ضعف السيطرة على العمل: أي ضعف الحرية والاستقلالية الكافية لاتخاذ القرار فالعمل في بيئة سريعة التغير تضعف قدرة الفرد على السيطرة على تفاصيل عمله ويئثته.

(عثمان حمود، 2005: 79-80-81).

3- الضغوط المرتبطة بالبيئة الخارجية للمؤسسة:

أ- المتعلقة بالبيئة العامة للمؤسسة: مثل:

- المتغيرات الاقتصادية كالتضخم والركود الاقتصادي الذي من شأنه أن يؤثر على الحياة النفسية للعمال. -المتغيرات التكنولوجية: كالتطور الحاسوبي الذي بالرغم من التسهيلات التي وضعها أمام المستخدمين إلا انه زاد من عبء العمل ونقص فرص التفاعل مع الزملاء.

- المتغيرات السياسية والقانونية: كفترات الانتخابية وظهور قوانين جديدة تحد من نشاط المؤسسة. -المتغيرات الاجتماعية والثقافية: خروج المرأة للعمل وتداخل الأدوار مع الرجل.

ب- المتعلقة بالبيئة الخاصة للمؤسسة :-المنافسين: ويتطلب اليقظة التامة فأى سوء تقدير لتحركاتهم يعني خسارة المؤسسة لخصتها في السوق. -الموردين والمستهلكين: من جهة ضمان تسويق المنتجات للمستهلكين ومن جهة توفر عناصر المدخلات واستمرارية توفرها.

4-الضغوط المرتبطة بالبيئة الداخلية للمؤسسة:

أ- الضغوط الناجمة عن طبيعة الوظيفة: كالوظائف الحساسة التي تتطلب مسؤولية وتركيز عالي واتخاذ قرارات حساسة وقدرات فكرية عالية ومشقة لإرضاء الرغبات.

ب- الضغوط الناجمة عن الظروف المادية للعمل:-سوء التهوية: التي تترك اثار سلبية على الصحة النفسية والجسدية وتؤدي إلى الشعور بالضيق والضرر والتعب الشديد في حين تحسين في شروط التهوية ينتج عنه زيادة في الإنتاج.

- الضوضاء: حيث تنعكس سلبا على مستوى الأداء والشعور بالأمان الوظيفي ففقدان السمع يعتبر من المشكلات واسعة الانتشار لهذا يجب تقديم استشارات وإرشادات عن مستوى الضوضاء المقبول في الوظائف المختلفة.

-تلوث الهواء: الذي يؤثر على الجهاز التنفسي ويشعر بعدم الأمان داخل المؤسسة. -الإضاءة: التي تساعد على سرعة الإدراك البصري والدقة في التمييز ونقصها يسبب تعب العين وكثرة الأخطاء و زيادة درجة الضغوط.

ج- الضغوط الناجمة عن زيادة عبئ الدور :-زيادة عبئ الدور: كأن يطلب من المورد لقيام بمهام في وقت غير كافي أو مهام تفوق قدراته مما يجعله يشعر بالتهديد والإحراج وضغط مرتفع. -انخفاض عبئ الدور: قلة المهام الموكلة للمورد أو القيام بمهام لا تستوعب طاقته مما يجعله عرضة للملل.

د- الضغوط الناجمة عن غموض الدور: أي قيام الفرد بمهام ليس له تصور واضح نحوها ولا يجد من يرشده.

هـ- **الضغوط الناجمة عن صراع الدور:** -صراع الدور الذي يكون مصدره شخص واحد: أي يواجه الفرد متطلبات متناقضة من نفس الشخص. -صراع الدور الذي يكون مصدره أكثر من شخص: أي المتطلبات والأوامر متناقضة من شخصين أو أكثر. - صراع الدور الناتج عن تعارض بين متطلبات الدور والقيم الشخصية: أي تعارض قيم ومعتقدات المورد مع التوقعات المطلوبة مما يسبب صراع داخل نفسيته ويشعره بالضغط. - صراع الدور الناتج عن تعدد الأدوار: أي عدة أدوار تتعارض مع بعضها البعض تترك آثار سلبية على صحة المورد وعلى المؤسسة كالغياب وانخفاض مستوى الرضا الوظيفي.

و- **الضغوط الناجمة عن ضعف المسار الوظيفي:** -مرحلة بداية المسار الوظيفي: والتي ينتج عنها الاغتراب الوظيفي نتيجة لصعوبة التكيف ونقص الخبرة وعدم القدرة على تحمل المسؤولية -مرحلة منتصف المسار الوظيفي: والتي يكون فيها تقادم المعارف والمهارات وشدة التنافس مع الزملاء وزيادة أعباء العمل وكثرة التغيير. -مرحلة نهاية المسار: أي التقاعد الذي يؤدي إلى فقدان السلطة والتفكير في المعاش ومصادر الدخل الأخرى.

ي- **ضغوط العمل الناجمة عن التغيير:** -المجال التكنولوجي: وبمس المعدات والآلات للزيادة في كمية الإنتاج وتحسين النوعية. - المجال التنظيمي: وبمس الجوانب التنظيمية للمؤسسة كالعلاقات الوظيفية والبناء الهيكلي للمؤسسة من أجل مواجهة التحديات البيئية الخارجية. - المجال الإنساني: بمس تغيير أفكار الناس وعاداتهم وطموحاتهم لتطوير الأنماط السلوكية لهم. - مجال العمل: بمس تغيير الواجبات الوظيفية من الناحية الكمية أو النوعية لخلق شعور ايجابي نحو العمل وزيادة فاعلية الأداء.

و- **ضغوط العمل الناجمة عن ضعف المشاركة في صنع القرار (وهو محل الدراسة والاهتمام):** ويرجع إلى تهميش دور المرؤوسين وعدم إشراكهم في صنع القرار مما يؤدي إلى زيادة مقدار شعورهم بضغط العمل (النفسي) ويرجع ذلك إلى: -ضعف المشاركة في صنع القرار ينمي الشعور بعدم الأهمية وأن أفكارهم ومعلوماتهم ليس لها قيمة. -عند فقدان فرصة المشاركة في صنع القرار من قبل المرؤوسين في المهام المرتبطة بوظيفتهم يؤدي ذلك إلى الإحباط وزيادة المعاناة من الضغط.

ن- **الضغوط الناجمة عن ضعف الهيكل التنظيمي:** باختلال التركيبة الداخلية للعلاقات السائدة في المؤسسة كعدم وضوح السلطة وضعف الاتصالات واشتداد الصراع يزيد من حدة الضغط ويؤثر في تطوير معارف ومهارات واتجاهات الموارد البشرية التي لها الرغبة في التحسن.

ع- **الضغوط الناجمة عن سوء العلاقات الإنسانية في العمل:** المناخ المناسب الذي يسوده التعاون والثقة والاحترام يقلل من إمكانية التعرض لضغوط والاعتراب داخل العمل.

(شاطر شفيق، 2009: 83-99).

أنواع الضغوط النفسية:

1-الضغوط الحياتية: عادة فان الناس باستمرار يواجهون ضغوط الحياة اليومية والعديد دون ان يدركوا تلك الضغوط في الغالب فحياتهم مليئة بمصادر الضغوط النفسية وهم جميعا يتعرضون لتلك المصادر سواء كانت داخلية من الداخل الفرد كالشعور بالإحباط أو خارجية من البيئة المحيطة كالصراعات مع الآخرين وضغوطات العمل.

ولقد ساهم التطور التكنولوجي المعرفي ووجود وسائل الراحة والاتصال السريع حتى سار العالم قرية صغيرة ساهم في ظهور متزايد للضغوط النفسية لدى الافراد وقد شغل موضوع الضغوط النفسية الباحثين المهتمين بالصحة النفسية والطب بشكل متزايد لما لهذه الضغوط من آثار جانبية سلبية وخبرات مؤلمة تؤثر بحدتها وقوتها بشكل واضح على صحة الانسان وحياته وقد اهتم علماء النفس بالأحداث الحياة الضاغطة ففي العقود الاخيرة أصبح للضغوط النفسية هيئات متخصصة لدراسة الضغوط النفسية التي يتعرض لها الانسان اليوم وما يعانيه من أرق بسبب هذه الضغوط وما جلبته له من أمراض جسدية ونفسية كثيرة ومتنوعة.

وقد اشار علماء النفس أن الازمات النفسية الشديدة والصدمات الانفعالية العنيفة والشديدة الناتجة عن علاقة الفرد مع غيره من الافراد على مستوى الاسرة أو المدرسة أو العمل أو المجتمع الصغير الذي يعيش فيه و غير ذلك من المشكلات والصعوبات التي يجابهها الفرد في حياته من السهل أن تدفعه الى حالة الضيق والتوتر والقلق وهي بحد ذاتها ضغوط حياتية تؤثر على حياة الانسان واتزانه النفسي وعليه فان

الفرد حينما يتعرض يوميا لمصادر ضغوط نفسية كالمصائب أو هزات انفعالية شديدة فقد يتحملها بالتكيف وقد لا يتحملها فينهار لأن هناك فروق بين الناس في القدرة على التحمل.

الضغوط المهنية: يشكل العمل شكلا هاما من أشكال النشاط البشري الذي يلقي قبولاً اجتماعيا وهو مجال أساسي للطاقة البشرية ويرتبط احساس الفرد بالرضى عن العمل الذي يؤديه ارتباطا وثيقا بما يحققه العمل له في مختلف النواحي الاقتصادية والاجتماعية والنفسية كما يعتبر الرضى عن العمل أحد الامور الرئيسية للتوافق المهني ونقصه به تلك العملية الديناميكية المستمرة التي يقوم بها الفرد لتحقيق التوافق بينه وبين البيئة المهنية كما يعد الرضا الوظيفي مسألة مهمة بالنسبة للأفراد والمجتمعات .

ان الاهتمام بموضوع ضغوط العمل قد يرجع الى ما تتركه هذه الضغوط من آثار سلبية على سلوك الافراد ومواقفهم اتجاه وظائفهم وقد تؤثر هذه الضغوط وتوترات على الافراد في حياتهم اليومية واعمالهم الشخصية والمهنية وهذا ما يطلق عليه في علم النفس "الضغوط المهنية" . ان الضغوط العمل هي تعبير عن حالة من الاجهاد العقلي او الجسمي وتحدث نتيجة للحوادث التي تسبب قلق وازعاجا او تحدث نتيجة لعوامل عدم الرضا والاحواء التي تسود بيئة العمل او انما تحدث نتيجة لتفاعل هذه المسببات جميعا وهناك افراد الذين لا يجنون عملهم بل الظروف اضطرهم لممارسته قد يكون ذلك اما للمردود المادي الذي لا يساوي مجهود المبذول او لعدد الساعات الطويلة، او العمل في غير مجال التخصص كذلك المعامل القاسية من الرئيس او عدم تقديره لمجهود العامل عدم تعاون الزملاء او اضطهادهم

2-الضغوط الزوجية: وتظهر من خلال عدم التكيف الزواجي اما لاختلاف العمر بالزواج او لاختلاف الوضع الاجتماعي بينه او اختلاف المستوى الثقافي او اختلاف في خصائص الشخصية بالإضافة الى الخلافات والمشاحنات المستمرة بينهم او عدم فعالية الشريك وإهماله لواجباته.

3-الضغوط العائلية: وتكون على عدة اشكال منها تدخل العائلة الممتدة الحياة الزوجية او الالتزامات المادية نحوهم او حساسية العلاقة مع الشريك.

4-الضغوط الاجتماعية: ان العلاقات الاجتماعية تتطلب الوقت والجهد والاستعداد لدى الفرد من أجل الانخراط بنجاح في تلك العلاقات وتحمله ما يترتب عليها من تبعات مادية ووقت، وعدم قدرة الفرد على التكيف مع متطلبات الحياة الاجتماعية تصبح مصدرا ضاغطا يكون له آثاره النفسية والاجتماعية.

5-الضغوط الصحية: ان اصابة الانسان ببعض الامراض العضوية أو النفسية وخاصة المزمنة منها وما يرافق تلك الامراض من أعراض جانبية وتكلفة مادية تصبح هذه الاعراض مصدر لشعور المريض بالضغوط النفسية.

6-الضغوط الذاتية: وهي الضغوط النفسية الناتجة عن الطموح الزائد لدى الفرد والدافعية الكبيرة للتميز والتفوق على الآخرين.

7-الضغوط المادية : وهي الناتجة عن عدم قدرة الفرد على توفير احتياجاته واحتياجات أسرته من المسكن والملبس والتغذية بالإضافة الى عدم قدرته على العيش ببعض الرفاهية أسوة بمن يراهم حوله من الافراد. (فاطمة عبد الرحيم، 2013: 27-31).

اثار الضغوط النفسية على الافراد و المؤسسات:

لقد دلت دراسات عديدة على أن ضغوط العمل لها دور كبير في لجوء الافراد الى التقاعد المبكر وذلك بسبب كثرة مشاكل العمل مما يؤدي الى اضطرابات نفسية يكون سببها اما طبيعة العمل نفسه أو العلاقات مع الزملاء في العمل.

ان الضغوط النفسية لدى الافراد العاملين في المؤسسات يلحق ضررا بالعمل نفسه فالتوقف عن العمل نتيجة المشكلات والضغوط النفسية يؤدي الى تقليل حجم الانتاج السنوي وهذا يتطلب أن يضع أصحاب العمل برامج تساعد الموظفين على حل مشاكلهم المهنية والعائلية والشخصية كما يتطلب عدم اتخاذ قرارات سريعة وعدم التفرق في المعاملة بين الموظفين كنصرة الزملاء وإهمال آخرين بسبب العلاقات الشخصية والمصالح الذاتية ويتطلب كذلك تعزيز ثقة الموظف بنفسه وتحسين العلاقات بين الافراد في المؤسسة الواحدة حتى يتم تحقيق هدف المؤسسة مع مراعاة البعد عن التوترات والانفعالات مما ينعكس ايجابا على الفرد والمؤسسة بحيث يكون الهدف واحد وسامي يسعى الجميع لتحقيقه بكل طمأنينة وبالتالي لا يصبح الضغط النفسي عامل قلق للأفراد والمؤسسات وإنما يتم تحويله الى عامل انجاز وإبداع وتخفيف ونجاح لهم.

(فاطمة عبد الرحيم، 2013: 31).

المراجع:

- 1- عنان محمد أبو حمور، (2009)، مستوى الضغوط النفسية وعلاقته بدوران العمل كما يراه الموظفون في مركز محافظة البلقاء في الأردن، سلسلة العلوم الإنسانية والاجتماعية: اليرموك.
- 2- عثمان حمود الخضر، (2005)، علم النفس التنظيمي، ط1، مكتبة الفلاح للنشر والتوزيع: الكويت.
- 3- باهي سلامي، (2008)، مصادر الضغوط المهنية والاضطرابات السيكوسوماتية لدى مدرسي الابتدائي والمتوسط والثانوي، رسالة دكتوراه، إشراف رشيد مسيلي، جامعة الجزائر.
- 4- شاطر شفيق، (2009-2010)، أثر ضغوط العمل على الرضا الوظيفي للموارد البشرية بالمؤسسة الصناعية سونلغاز جيغل، رسالة ماجستير، إشراف مغاري عبد الرحمان، محمد بوغرة: بومرداس.
- 5- رولان دورون وفرانسوا زيارو، ترجمة فؤاد شاهين، (2012)، موسوعة علم النفس، ب ط ، عويدات للنشر والتوزيع: لبنان.
- 6- محمد حمزة الزيودي، (2007)، مصادر الضغوط النفسية والاحتراق النفسي لدى معلمي التربية الخاصة في محافظة كرك وعلاقتها ببعض المتغيرات، المجلد 23، العدد 2، مجلة جامعة دمشق: جامعة موته.
- 7- أحمد عبد المطيع الشخاينة، (2010)، التكيف مع الضغوط النفسية، ط1، دار الحامد: الأردن.
- 8- فاطمة عبد الرحيم النوايسة، (2013)، الضغوط والازمات النفسية وأساليب المساعدة ، ط1، دار المناهج للنشر والتوزيع: عمان الاردن.
- 9- رجاء مريم، (2008)، مصادر الضغوط النفسية المهنية لدى المعلمات في مهنة التمريض في محافظة دمشق، المجلد 24، العدد 2، مجلة جامعة دمشق.
- 1- Philippe Amiel, (1987), Hachette Dictionnaire pratique du français, Hérissé ; France.
- 2- Stora J B, (1993), Le stress ,2eme édition Dahlab : France.
- 3- Claire E G, (2004), Prévenir le stress professionnel et promouvoir l'implication au travail, le cahier du Gregor : paris.
- 4- Fleming, R, Baum, A, `& Singer, J, E, (1984). Toward an intergrative approach to the study of stress, journal of personality and social psychology, vol, 46, no.4 ,939-945.
- 5- Alloy ,L ,B , Acocella, J, & Bootzin, R ,R, (1996), Abnormal psychology ;Current Perspective, New york : Mc Graw-HILL ,INC.
- 6- Taylor, S, E, (1999), Health Psychology, Boston: Mc Gaw-Hill.
- 7- Hans S, (1974), Stress sans détress, traduction de Seikeu & al, la press :montréa
- 8- Kasi and Cooper, (1987) ,Stress and heath ,John wiley a sons : England.
- 9- Oltmanns, T, F, & Emery, R, E, (1998), Abnormel psychology, New Jersey, Prentice Hall 2, (ed).