

الآثار الصحية والاجتماعية للضغوط المهنية على الأطباء الاستشفائيين في المؤسسة الجامعية (مدخل نظري وتحليلي)

The health and social effects of occupational stress on hospital doctors in the university institution (theoretical and analytical approach)

زغداني صحرة^{1*} ، معمر داود²

¹ مخبر التربية والانحراف والجريمة في المجتمع الجزائري، جامعة باجي مختار عنابة (الجزائر).

sahra.zeghdani@univ-annaba.org

² مخبر التربية والانحراف والجريمة في المجتمع الجزائري، جامعة باجي مختار عنابة (الجزائر).

Daoud_maamr@hotmail.com

تاريخ الإستلام: 2021 / 10 / 18 تاريخ القبول: 2021 / 12 / 08 تاريخ النشر: 2021 / 12 / 30

ملخص:

يواجه الطبيب الاستشفائي بالمؤسسة التي يعمل بها سواء كانت المؤسسة الاستشفائية أو الجامعة، مهمات كانت مكانته داخل الهيكل التنظيمي، ضغوطا مهنية تختلف كما وكيفا باختلاف المهام والمسؤوليات الموكلة إليه، هذه الظاهرة التي تمس كل فئات الأطباء بمختلف تصنيفاتهم المهنية هي ناتجة عن مصادر عديدة اجتماعية واقتصادية وثقافية وبيئية محيطة بالفرد، بالإضافة إلى العوامل النفسية ونمط وسمات شخصية الطبيب وظروف المعيشة، حيث تعمل كلها مجتمعة على توفير جو يسوده التوتر والقلق، مما ينعكس على نفسية الإنسان، و اتزان مشاعره وعلى صحته البدنية والعقلية التي تؤثر بدورها على إنجاز مهامه وعلى مردوده بشكل عام، سيما وأن محيط العمل ونوع النشاط وطبيعة الوظيفة والمؤهلات العلمية والعملية لها الأثر البالغ في نوع ومستوى وشدة الضغط المهني على الأطباء الاستشفائيين، وفي ظل هذه الظروف التي يعيشها الطبيب الاستشفائي أثناء ممارسته لوظيفته كطبيب و مدرس وإداري، تبرز العديد من الآثار التي تعيق وظائفه السابقة.

وهو ما سيتم تناوله في هذا المقال.

الكلمات المفتاحية: الآثار الصحية، الآثار الاجتماعية؛ الضغوط المهنية؛ الطبيب الاستشفائي؛ المؤسسة الجامعية

The Abstract:

The hospital doctor in the institution in which he works, whether the hospital institution or the university, whatever his place within the organizational structure, faces occupational pressures that vary in quantity and quantity, depending on the tasks and responsibilities entrusted to him.

This phenomenon, which affects all categories of doctors in their different occupational categories, is the result of numerous social, economic, cultural and environmental sources surrounding the individual, as well as psychological factors, personality patterns and living conditions, all of which work together to provide for the doctor. Which will be addressed in this article.

Keywords: health effects, social impacts; professional pressures; The hospital doctor; University Institution.

1. مقدمة

يعد موضوع الضغط المهني بشكل عام انعكاسا للتطور الصناعي، و ما صاحبه من أحداث متعلقة بظروف العمل والعاملين، ولهذا فهو من الموضوعات المهمة والحيوية التي تستقطب فكر واهتمام العديد من الباحثين في مجال علم النفس و علم الاجتماع و الطب، بصفة عامة و الباحثين في السلوك التنظيمي بصفة خاصة، باعتباره مجال يهتم بدراسة سلوك الأفراد داخل المنظمات باختلاف أشكالها منتجة كانت أم خدماتية (ماهر، 1995)

وتؤثر الضغوط المهنية سلبا و إيجابا في الحياة العملية، للطبيب، باعتباره العنصر الفاعل في نجاح كل من المؤسسة الجامعية و المؤسسة الاستشفائية، فهو منتج للمعرفة على مستوى الجامعة من خلال أداء دوره الوظيفي كأستاذ باحث استشفائي جامعي، وهو طبيب معالج للأمراض في المؤسسات الاستشفائية العمومية وهو لا يملك حرية اختيار العمل في إحدى المؤسسات دون الأخرى، حسب ما جاء في المادة 2 من الجريدة الرسمية "يكون الأساتذة الباحثون الاستشفائيون الجامعيون في وضعية الخدمة لدى المؤسسات العمومية ذات الطابع العلمي و الثقافي و المهني التي تضمن تكويننا في العلوم الطبية و في المؤسسات و الهياكل الاستشفائية الجامعية (https://www.joradp.dz/ftp/jo-arabe/2008/a2008023.pdf، 2008)

وللأستاذ الباحث الاستشفائي الجامعي الموظف في مؤسسات الدولة حياته و التزاماته ومسؤولياته التي يرتبط بعضها ببعض، و يؤثر بعضها في بعض فهو ملزم بالبحث العلمي و تدريس طلبة الطب، كذلك هو ملزم بعلاج مرضاه في المستشفيات، لذلك كلما مر بمواقف و أحداث ضاغطة بسبب خطأ في حقه فإنه يتأثر بشكل أو بآخر، بسبب ضعف تكيفه مع التوتر، مما يكون له آثار اجتماعية و صحية تنعكس على شكل سلوكيات سلبية أو ردود أفعال سيئة تجاه المحيطين به من الزملاء و الموظفين و الطلبة، لذلك يعد الضغط المهني من أهم المتغيرات التي تؤثر في الصحة النفسية و البدنية للطبيب و هو أبرز عوامل دوران العمل، حيث يمكن أن يتسبب في خسارة المؤسسة للأطباء الاستشفائيين ذوي الخبرة و الكفاءة نتيجة تركهم مناصبهم بسبب الضغط اليومي و نتيجة كثرة الالتزامات و ضيق الوقت مما يدفعهم إلى اللجوء إلى القطاع الخاص، أو أنهم يلزمون مناصبهم مع انسحابهم التام من المشاركة في القرارات و المبادرات التي من شأنها أن تكون في مصلحة المريض (كثرة الأخطاء الطبية) أو مصلحة طالب الطب (إعداد برامج دراسية ثرية) أو تقدم إضافة إلى المؤسسة الاستشفائية (تحسين صورة المؤسسة في المجتمع) أو المؤسسة الجامعية برفع مستوى نتائج التحصيل الدراسي لطلبة الطب.

ويتبين ذلك من خلال الدراسات التي أجريت على عينات من الأطباء أن الضغوط المهنية و الإجهاد في العمل مرتفع جدا في الولايات المتحدة الأمريكية كما توصل الباحثون في بعض الدول الصناعية في أوروبا، و أمريكا الشمالية، إلى أن 43% من حوادث العمل كانت بسبب الأخطاء الناتجة عن أربعة عوامل هي: التعب، جو العمل، كثافة العمل، المشكلات العائلية (فليه و عبد المجيد، 2005)، وجاءت نتائج البحث الذي قامت به الباحثة فوزية بن كمشي عن 207 طبيبا وممرضا، أن مصادر الضغط المهني الثلاثة (الضغوط المتعلقة بالوظيفة، الضغوط المتعلقة بالمؤسسة، الضغوط المتعلقة بالبيئة المادية للعمل) لها تأثير متساو على أطباء و ممرضين قسم الاستعجالات الطبية، وهم يعانون من ضغط مهني مرتفع، كما أن درجة كل من الصلابة النفسية و المساندة الاجتماعية متوسطة ولا تساهم في تخفيف الضغط المهني لدى الأطباء و ممرضين قسم الاستعجالات (بن كمشي، 2019)، ولقد لفت انتباه الباحثين تناذر العياء المهني أو الاحتراق النفسي بأبعاده المختلفة و الخطورة الصحية الكامنة وراءه، لدى الأطباء وبحسب (عدوان و حفناوي، 2013) نقلا عن سيمونتون (Simonton) ممارسة الطب من الممكن أن تحدد صحة من يمارسها.

وليس كل الضغوط المهنية سلبية النتائج و الأثار على الطبيب الاستشفائي فهناك ضغوط إيجابية تؤدي إلى ارتفاع مستوى فاعلية الأداء لديه من الناحية الكمية و النوعية، وهي تساعد على التفكير و تحافظ على التركيز في العمل، و تمده بالقوة و الثقة و التفاؤل بالمستقبل، وتمنحه الإحساس بالمتعة على التعبير عن انفعالاته و تزويده بالحيوية و الدافعية لاتخاذ القرارات المناسبة. (عسكر، 2005) فالضغط الإيجابي يحفز الطبيب على العمل و بذل المزيد من الجهد نحو النمو المهني و التقدم و حسن الأداء و بالتالي تحقيق نوع من التوازن في عمل الطبيب.

من هذا المنطلق وعلى ضوء ما سبق من معطيات نطرح جملة من التساؤلات للوصول إلى فهم أثار ظاهرة الضغوط المهنية والإحاطة بحيثياتها لذلك نطرح التساؤلات التالية: ما هي الأثار الصحية والاجتماعية المترتبة عن الضغوط المهنية لدى الطبيب الاستشفائي؟ و ما هي الأساليب التي يلجأ إليها الطبيب الاستشفائي لمنع و إدارة الضغط المهني؟ وما هي استراتيجيات المؤسسة في التخفيف من حدة الضغوط المهنية؟

أولاً: تحديد المفاهيم

1- مفهوم الأثر:

الأثر في علم النفس هو نتيجة نظرية تقاس بتأثير ظاهرة على ظاهرة أخرى، أما إحصائياً فهي نتيجة ملاحظة تأثير متغير في متغير آخر. (Bloch, 1991)

من خلال المفهوم السابق يتبين أن الأثر هو ما يتركه متغير منبه في متغير مستجيب للتنبيه، و في الدراسة الحالية هو العلاقة بين الضغط المهني و صحة الطبيب الاستشفائي ثم بين الضغط المهني و العوامل الاجتماعية المحيطة به.

2- مفهوم الصحة:

عرفت منظمة الصحة العالمية الصحة بأنها "حالة التكامل الاجتماعي الجمالي و العقلي للفرد، و ليس مجرد الخلو من المرض و العاهات (بندومية، 2001) ، ويشمل مصطلح الصحة كل من الجانب النفسي و الجانب الجسماني والجانب الاجتماعي.

3 مفهوم الضغط:

يعد الضغط في المؤسسة عموماً من الظواهر الإنسانية بالغة التعقيد، كونه ليس ملموساً سهلاً القياس، وغالباً ما تكون المهنة هي المصدر الرئيسي للضغط الذي يعانیه، هو مصطلح لا يعني الشيء نفسه لدى الجميع، حيث تكمن المشكلة في عدم إيجاد تعريف موحد و مشترك له لدى المنظرين و المهتمين في كونه تكويناً فرضياً و ليس شيئاً واضحاً يسهل قياسه، وغالباً ما يستدل على وجود الضغط من خلال استجابات سلوكية معينة (عامر و المصري، 2017)، لذا فقد شغل هذا الموضوع الحساس كل الفاعلين من مسئولين و عاملين في المؤسسات بمختلف نشاطاتها، خاصة المؤسسات الخدمية التي تعتمد في تحقيق أهدافها على المورد البشري، نظراً لتأثير الضغط و دوره في تدهور وضعية الموظف في بيئة العمل.

1-3 المفهوم اللغوي للضغط:

تعود كلمة ضغوط (Stress) لغوياً إلى الكلمة اللاتينية (Stringer) وهي تعني يسحب بشدة وقد استخدمت كلمة ضغوط خلال القرن الثامن عشر لتعني، إكراه و قسر، و جهد قوي، و إجهاد وتوتر لدى الفرد أو لأعضاء الجسم أو قواه العقلية (حسين، 2009).

2-3 المفهوم الاصطلاحي:

و يشير مفهوم الضغط في أبسط معانيه إلى أن أي تغير داخلي أو خارجي من شأنه أن يؤدي إلى استجابة انفعالية حادة مستمرة (شليبي، 2011)

الضغوط تغيرات جسمانية طبيعية تهيئ الفرد للتوافق مع الظروف البيئية التي تمثل تهديدا له وهي ظواهر سلوكية وثيقة الصلة ببعضها (حسن هلال، 2014)

للضغوط تأثيرات تنعكس على جسم الفرد ليتمكن من التوافق والتأقلم مع عوامل البيئة التي يعيش فيها الفرد و التي تهدد استقراره وهي عوامل يرتبط بعضها ببعض، ويعتبر هانز سيلبي رائد المدرسة التي قدمت مفهوم الضغوط إلى الحياة العلمية.

3-3 مفهوم الضغط المهني:

هو الضغط الناتج عن طبيعة الوظيفة التي يؤديها الفرد، من حيث مسؤولياتها وأعبائها وأهميتها و علاقتها بالوظائف الأخرى، و الدور الذي يلعبه صاحب الوظيفة، و خصائص هذا الدور، و من أمثلة الضغوط المهنية ما يسود المؤسسات من ضغوط ناجمة عن عدم المشاركة في صنع القرار، تعدد المستويات التنظيمية، غموض المستقبل الوظيفي ومنها الضغوط الناتجة عن صراع الدور الوظيفي وغموضه ومنها أيضا الضغوط الناتجة عن ظروف العمل المادية. (عبده و محمد، 2005)

يمكن الإشارة إلى أن الضغوط المهنية هي كل متغير في بيئة العمل متعلق بمهنة الموظف يؤدي به إلى الانحراف عن الالتزام بواجباته تجاه المهنة التي يزاولها.

ثانيا: مراحل تطور الضغط المهني

يتضمن الضغط المهني مكونات نفسية وعضوية، ويعتبر هانز سيلبي Hans Seyle أول من أشار إلى مفهوم الاستجابات النفسية للضغوط حيث اعتبر أن الضغط بمثابة استجابة غير محددة لأي مطالب تقع على الكائن الحي وقد أطلق على المراحل الثلاثة لنظام رد الفعل الدفاعي التي يمر بها الفرد عند مواجهة الضغوط اسم التكيف العام المتزامن: (General adaptation syndrome (GAS) وقد اعتبر سيلبي هذا النظام عام، لأن مسببات الضغط المهني تؤثر على العديد من أعضاء الجسم أما التكيف Adaptation فيشير إلى تنمية دفاعات بغرض مساعدة الجسم على لتحقيق التكيف أو التعامل مع مسببات الضغط.

وأخيرا فإن مفهوم المتزامن Syndrome فيدل على أن مكونات رد الفعل الفردية تحدث إلى حد ما معا أو في وقت واحد وتسمى هذه المراحل الثلاثة بالإندثار والمقاومة والإرهاق (المرمي و إدريس، 2002)

1- المرحلة الأولى:

التنبه بالخطر (الإندثار) Alarm وهي تمثل مرحلة رد الفعل الأولي تجاه الضغوط المهنية، والتي تتمثل في التفاعلات الجسمانية و النفسية الداخلية التي يترتب عليها توتر الأعصاب وارتفاع ضغط الدم (نتيجة لتدفق لهرمون الأدرينالين) وزيادة ضربات القلب ومعدل التنفس وغير ذلك من الأعراض التي تؤدي إلى زيادة إنتاج الطاقة إلى أقصاه لمواجهة الحالة الطارئة ومقاومة الضغط.

وكلما زادت حالة الإجهاد أو الضغط انتقل الفرد إلى درجة عالية من الشعور بالقلق والتوتر والإرهاق، مما يشير إلى مقاومة الفرد للضغط حيث يكون جسمه في حالة تيقظ تام وهي المرحلة الثانية من مراحل الضغوط المهني.

2- المرحلة الثانية:

المقاومة Resistance: وتبدأ هذه المرحلة مع تزايد الضغوط المهنية وارتفاع مستوى القلق والتوتر و يترتب على هذه المرحلة عدة ظواهر سلبية منها إصدار قرارات متعددة و عاجلة و حدوث مصادمات أو نزاعات

قوية، و ظهور العديد من المواقف و المتغيرات التي تخرج عن سيطرة الفرد العامل و المنظمة بصورة قد تؤدي إلى انهيار المقاومة و ظهور مجموعة أخرى من المشكلات و الأعراض السلبية التي تؤدي إلى أمراض متعددة.

3- المرحلة الثالثة:

الإرهاق Exhaustion: وتظهر هذه المرحلة مع انهيار المقاومة، و ظهور العديد من الأمراض المرتبطة بالضغط المهني نتيجة ضعف قدرة الفرد على التكيف مع الضغوط التي يتعرض لها، حيث يظهر ارتفاع ضغط الدم أو الصداع المستمر أو قرحة المعدة وغيرها من المخاطر التي تمثل تهديدات مباشرة أو غير مباشرة لكل من الفرد و المنظمة. (غربي، 2014)

ولكي تحقق المنظمة فعالية في التعامل مع مراحل و آثار الضغوط المهنية يتطلب الأمر أن يراعي المديرين مجموعة من الاعتبارات الأساسية أهمها أن استعدادات و قدرات الفرد الذهنية و الجسدية لتحمل الضغوط المهنية لها حدود وليست مطلقة، حيث عادة ما يترتب على استمرارية و تكرار ضغوط العمل زيادة استعداد و قابلية الفرد للنزاعات و الحوادث و المشكلات المتكررة و التي لا بد أن تنعكس سلباً على أداءه بشكل خاص و بالتالي على مردوده في العمل، ثم تنعكس على المؤسسة.

و تأخذ استجابة الفرد العامل للضغوط المهنية الخارجية عدة أشكال أهمها:

3-1 استجابة إرادية: وهي التي يعيها الفرد، و يشعر إزاء وقوعها برد فعل مثل استجابته بتخفيف ملابسه عند الإحساس بارتفاع الحرارة.

3-2 استجابة لا إرادية: هي ردود أفعال بعض أجهزة الجسم التي يضاعف التحكم فيها و تأخذ مظاهر مختلفة مثل الارتجاف عند التعرض لموقف لا يستطيع التحكم فيه و التعرق بسبب الخجل.

3-3 استجابة عضوية ... مثل التنبيهات الهرمونية و إفرازات بعض الغدد و فعاليات الجهاز السمبثاوي المسئول عن أمن الجسم تلقائياً، من حيث السيطرة على جميع أجهزته الحيوية اللاإرادية، مثل الجهاز الدوري و التنفسي و جهاز الغدد و الجلد الذي يعمل وقت تعرض الجسم للخطر (في حالة الضغط الخارجي أو الداخلي)

3-4 الاستجابة السلوكية... وهي الاستجابات التي يلجأ إليها الفرد تحت وطأة الضغوط الاستجابات التي يمكن ملاحظتها (شليبي، 2011)

ثالثاً أنماط الضغوط المهنية لدى الطبيب الاستشفائي:

يتعرض الطبيب الاستشفائي في حياته المهنية إلى ضغوط مختلفة، تأتي من مصادر متنوعة، حيث تعمل كل منها بشكل مستقل أو أنها تتفاعل معا في تأثيرها عليه، خاصة إذا كانت في المجال الصحي أو في المجال التعليمي، حيث تصنف المؤسسات الصحية و التعليمية من ضمن أعلى البيئات الضاغطة، مما يسبب عدة مشاكل نفسية و صحية واجتماعية، لذلك تتعدد مصادر الضغوط المهنية لدى الأستاذ الباحث الاستشفائي الجامعي، وهو ينعكس على مستواه المهني و أداء رسالته على أكمل وجه، و تنبع مصادر الضغوط المهنية لهذه الفئة الحيوية من المهنة التي يزاولونها، فهي تتعلق بشروط العمل و موقف الآخرين منه، و علاقته بالإدارة التي يعمل لصالحها، بالإضافة إلى ذلك الاتصال بعقول غير ناضجة ومع مستويات معرفية متفاوتة من الطلبة، بالإضافة إلى معالجته لمشكلات تعود إلى أعمار دون عمره و أنه يحمل باستمرار أعباء غيره، و يعالج باستمرار دوافع مختلفة و متنافرة، و تعايشه باستمرار مع التناقض الذي يميز المجتمع، و بالنظر إلى وضعية الطبيب نجده يتعرض إلى نوعين من الضغوط :

1 الوضعيات الصادمة و تتضمن تواجد الطبيب الاستشفائي بكشل المستمر مع أفراد في وضعية معاناة، بحيث يعايش الأطباء وضعيات مهددة لحياة الآخرين، و عادة ما تكون تلك الوضعيات مؤقتة و غير مستمرة،

فالمناوبات الليلية التي يقوم بها الطبيب الاستشفائي في مختلف مصالح المستشفيات يتعرض فيها لمثل تلك الحالات الصعبة التي تسبب له ضغطا الضغط والتوتر. (محمد و الخولي، 2016)

2-الوضعية المزمنة وهي وضعيات أخف من حيث الشدة ولكنها مستمرة في المدة، وفي الغالب لا يتم ملاحظتها من طرف الطاقم الصحي (الأطباء الاستشفائيين) لكنها تؤدي إلى استنزاف مصادر المقاومة كنتيجة لاستمرار هذه الضغوط وتتضمن ضعف المؤسسة في عبء العمل، بيروقراطية العبء الزائد وتوقيت العمل خاصة المناوبات الليلية.

رابعا: النماذج النظرية للضغوط المهنية

1- نموذج هانز سيلي: "1976 H.Selye" بدأ بحوثه في ثلاثينيات القرن العشرين وهو من الأوائل الذين درسوا تأثيرات الضغوط الشديدة والمستمرة على الجسم واستمرت بحوثه حتى وفاته، وبحكم تخصصه كطبيب فقد فسّر الضغط تفسيراً فسيولوجياً، وقد أسهم "سيلي" في نشر مفهوم الضغوط، حيث تنطلق نظريته من مسلمة أن الضغط متغير غير مستقل، وهو استجابة لعامل ضاغط Sressor يميز الشخص ويضعه على أساس استجابته للبيئة الضاغطة، وأن تأثيرات الضغوط الشديدة والمستمرة تجعل الجسم لا يقوم باستجابة جسمية نوعية أو محددة للمواقف الضاغطة المختلفة، لكنه يقوم باستجابة عامة لأي مصدر للضغط، وقد أطلق على هذا النمط من الاستجابة الجسمية غير المحددة للتهديد أو الخطر بـ " زملة التكيف العام" *générale adaptation syndrome* (عبد الخالق، 2016) وزملة التكيف العام هي سلسلة من الاستجابات الجسمية لمهاجمة المرض والتي أطلق عليها "سيلي" من خلال تجاربه جملة الأعراض التكيفية العامة" لأن الاستجابات الفسيولوجية الثلاثة التالية تحدث في العديد من المواقف الضاغطة، وهي: (إسماعيل، 2004):

1-1 تضخم أو اتساع الغدة الأدرينالية.

1-2 انكماش الغدة الصغرية (و هي غدة صغيرة صماء قرب قاعدة العنق) و الجهاز اللمفاوي المسؤول عن مقاومة الأمراض.

1-3 القرح الهضمية.

وزملة التكيف العام هي نتيجة للاستجابات التكيفية لكل من الضغوط الجسمية والنفسية، وتتضمن ثلاثة مراحل، هي: (إسماعيل، 2004) رد فعل الإنذار بالخطر *La phase d'alarme*: وفيها يعبأ الفرد كل طاقاته و يصبح مستعداً لمواجهة التهديد أو الخطر، ثم مرحلة المقاومة *La phase de résistance*: في هذه المرحلة هناك إشارات نوعية محددة تبين أن الجسم عاد إلى حالته الطبيعية، مثل انخفاض معدل ضربات القلب و الجهاز التنفسي، كما أن هناك إشارات أخرى تبين أن الجسم مازال في حالة مقاومة ودفاع، وفي الأخير مرحلة الإنهاك (الاستنزاف) *La phase d'exhaustion*: يدخل الفرد في هذه المرحلة إذا استمر الضغط، وفيها تبدأ العمليات الجسمية في الانهيار، ويحدث المرض، وإذا استمر الضغط دون مواجهة، فإن ذلك قد يؤدي إلى الوفاة.

إن نموذج "هانز سيلي" يحتل مكانة هامة في التفكير الحديث، لأن أبحاثه أضافت الكثير لفهمنا لميكانيزم الضغط، ورغم أن وجهة نظره نقدت بكونها مبسطة بشكل مخل، مع تجاهل العوامل الموقفية و النفسية، و التفسير الشخصي للأحداث الضاغطة، إلا أن لها جوانب إيجابية بوصفها منبهات تشجع الباحثين

على فحص مختلف الظروف البيئية التي تجعل الناس يمرون بخبرة الضغوط، و إيجاد طريقة للتفكير حول التفاعل بين العوامل الفيزيولوجية و البيئية، كما أنه يفترض وجود علاقة تربط الضغط بالمرض، فضلا عن وضع مقاييس للضغوط (عبد الخالق، 2016).

وعلى هذا فإن مراحل تعرض الطبيب الاستشفائي للضغط المستمر تدفعه إلى البحث عن مخرج وحل في كل مرحلة من المراحل التي يمر بها لكي لا يتعدها إلى المرحلة التي تليها ليتمكن من تخفيف تأثير الضغط عليه، ومحاولة استعمال كافة الوسائل المتاحة لديه ليتمكن من العودة إلى الوضع الطبيعي و تجاوز الظرف الذي أدى به إلى الضغط، و لذا فإن تعرض الطبيب في مصالح المستشفى وأثناء تدريس طلبة الطب إلى ضغط العمل وكثرة عدد المرضى في حالة وقوع حادث مميت نتج عنه إصابات خطيرة و حالات طارئة تستدعي تدخلات استعجالية و جراحية يستدعي من الطبيب قمة اليقظة و الاستعداد للتوصل إلى حل سريع سيما في حالة ما إذا كانت وضعية المريض حرجة و مستعجلة تستدعي تدخل عاجل و حل فوري و حاسم لإنقاذ حياته و من معه، في هذه الحالة يتدرج الانفعال بالطبيب ليمر بسلسلة من الاستجابات الجسمية ليصل إلى حالة من الضغط قد يشعر معها بالإرهاك و القلق، ويزداد الأمر تعقيدا إذا كانت الفترة التي يمر فيها الطبيب بالضغط في المستشفى ترافق فترة الامتحانات في كلية الطب، أين يتطلب الأمر التركيز في الامتحانات التطبيقية و تقييم أعداد الطلبة الكبيرة و السهر على تحضير أسئلة الامتحانات و القيام على إجراءاتها في جو يتطلب التركيز.

2- نموذج فرنش و روجرز و كوب "1974 French , Rogers et Cobb":

يقدم هذا النموذج توضيحا موضوعيا و ذاتيا لخصائص الفرد و بيئته، حيث يشير إلى نوعين من عدم الموائمة بين الفرد و البيئة التي يتوقع أن تقود إلى التأثير سلبا على صحة و رضا العاملين:

1 النوع الأول: يتمثل في عدم التطابق بين حاجات الفرد و تفضيلاته مع مكافآت المنظمة و ما تقدمه من مزايا جانبية.

2 النوع الثاني: يتمثل في عدم التطابق بين مهارات الفرد وقدراته، و متطلبات و شروط الوظيفة التي يشغلها، و في كل من النوعين فإن الضغوط تنشأ من عدم الموائمة بين الفرد و بيئته، و التي ترتبط بتوفير شروط محددة يتعلق بعضها بطبيعة العمل الذي يمارسه الفرد، كيفية إنجازه، و مواعيد إنجازه، و بعضها مرتبط بالفرد ذاته من حيث الخصائص الشخصية و الصحية (غربي، 2014)

من خلال النموذج السابق يتبين أن التوافق بين الطبيب الاستشفائي و بيئة العمل سواء كانت المستشفى أو كلية الطب التي يدرس فيها لا يتحقق دوما بشكل مطلق، و إنما يتحقق بتوفر شروط معينة، يرتبط بعضها بطبيعة العمل أو الوظيفة التي يشغلها الطبيب و نوع و مستوى المهام و المسؤوليات المسندة إليه، كما يرتبط البعض الآخر بخصائص شخصية خاصة بالطبيب الاستشفائي، و رغم سعي الطبيب الدائم لتحقيق التوازن بينه و بين بيئته، إلا أن مواجهة التغيرات الحياتية تحول دون ذلك في أغلب الأحيان، لذا فإن التوافق بين الفرد و بيئته الوظيفية لا يتأتى إلا بتقريب المسافات بينهما، إذ من الواجب أن يتحلى الطبيب

بأخلاقيات مهنة الطب وأن يتميز بشخصية قوية ليتمكن من اتخاذ القرارات المناسبة في الوقت المناسب و ليفي بمتطلبات وشروط مهنته.

3- نموذج قبسون 1982 (Gubson): يقسم هذا النموذج الضغوط المهنية إلى أربع مجموعات هي:

العوامل الفيزيائية: وتشمل البيئة المادية التي تلعب دورا كبيرا في صنع الضغوط في منظمات العمل
كعوامل الإضاءة، ودرجة الحرارة، والضوضاء، وتلوث الهواء، والمخاطر.

جماعة العمل: وتشمل ضعف العلاقة مع الزملاء، و المرؤوسين، و المديرين، و الافتقار إلى تماسك الجماعة، و الصراع بين أفراد الجماعة، ونقص الدعم الاجتماعي من الجماعة ومؤازرتها.

العوامل الفردية: وتشمل عوامل صراع الدور، وغموض الدور، و العبء الزائد و المنخفض في العمل، و قلة الرقابة و المسؤولية، و عدم الاستقرار الوظيفي، و عدم توافر فرص التقدم و النمو المهني.

العوامل التنظيمية: وتشمل عوامل ضعف تصميم الهيكل التنظيمي، و عدم وجود سياسة محددة و واضحة، و عدم المشاركة في اتخاذ القرارات (عبد الخالق، 2016)

تتداخل العوامل الفيزيائية، العوامل الخاصة بجماعة العمل، العوامل الفردية ثم العوامل التنظيمية جميعا فيما بينها متسببة في حدوث الضغوط المهنية لدى الطبيب الاستشفائي، كما تتنوع الآثار الناجمة عنها فتعكس عليه بوقوع حوادث مختلفة كالأخطاء الطبية المختلفة التي تعرضه إلى المسائلة القانونية في كثير من الأحيان، مع تراجع رغبته في العمل ومن ثمة ظهور الأمراض المزمنة لديه كضغط الدم و الأمراض العصبية و النفسية المختلفة ثم تراجع أدائه الأكاديمي مع الطلبة في كلية الطب و في المستشفيات، وهو ما ينعكس على المؤسسة بتكبد خسائر في تراجع مستوى التحصيل العلمي للطلبة و انخفاض مستوى النجاح و بالتالي تراجع في تحقيق أهدافها المسطرة على المدى القريب و و المتوسط والبعيد، بالإضافة إلى تأثر وفتور العلاقات الإنسانية بين الطبيب وزملائه داخل بيئة العمل نتيجة التوتر المستمر وكثرة الخلافات.

خامسا: الآثار الصحية للضغوط المهنية

تؤثر الضغوط المهنية على صحة الطبيب الاستشفائي، من خلال ظهور العديد من الأعراض التي تجعل من سلوك الطبيب يتسم بالاضطراب، و من بين الآثار التي قد تخلفها الضغوط المهنية على الطبيب الاستشفائي:

1-الآثار الفسيولوجية للضغوط المهنية: مثل ارتفاع ضغط الدم أو انخفاضه، مما يسبب أمراضا عديدة من بينها أمراض القلب و السكري و الصداع النصفي المزمن، آلام الظهر، قرحة المعدة، وغيرها... من الأمراض التي يطلق عليها أمراض التكيف. (غربي، 2014)

2 الضغوط المهنية و جهاز المناعة: تؤدي الضغوط المهنية إلى حدوث ضرر لمناعة الطبيب الاستشفائي نتيجة ارتفاع هرمون الكورتيزول أثناء زيادة الضغط المهني و الذي قد يعطل مقاومة الجسم للعدوى و يجعله أكثر عرضة للأمراض الفيروسية. (محمد و الخولي، 2016)

3 الضغوط المهنية و السرطان: تؤدي الضغوط المهنية إلى حدوث أمراض السرطان بسبب ما تحدثه من خلل في الجهاز المناعي للطبيب بسبب كثرة العمل و السهر لساعات طويلة و المناوبات المتكررة ليل نهار دون الحصول على الراحة خاصة في مصالح الاستعجال الطبية أين يتطلب الأمر اليقظة. (عبد الخالق، 2016)

4 الضغوط المهنية و الأثار النفسية: تظهر لدى الطبيب الذي يعاني من الضغط المهني المستمر فهؤلاء الأفراد عرضة للإصابة بالإحباط و القلق المزمن و الغضب و التوتر و الانفعال و الشعور بالملل و قلة الرضا الوظيفي، ثم تنتهي بالاحتراق النفسي الوظيفي لدى الطبيب، مما يدفعه إلى ارتكاب الأخطاء الفادحة في عمله.

سادسا: الأثار الاجتماعية للضغوط المهنية:

تتسم النتائج المترتبة على مواجهة الضغوط المهنية ا بالتعدد و التنوع في نفس الوقت، لذلك فإن بعض النتائج قد تكون إيجابية، مثل توليد الحفز الذاتي لتحقيق الأهداف الشخصية. لأن الضغط المهني يحفز الطبيب الاستشفائي على العمل و البحث و زيادة النشاط الأكاديمي ونشاطه في المستشفى إذا مكان مستوى الضغط الذي يتعرض له مناسب لذلك، رغم أن الأفراد يستجيبون للضغط بطرق مختلفة كما أن غالبية الضغوط المهنية تساهم في إعاقة الأداء و تنمية أنماط السلوك السلبية، و الانحراف عن النظم و الإجراءات السليمة للعمل.

1 الأثار الفردية للطبيب الاستشفائي:

تظهر آثار ونواتج ضغوط العمل بسبب ضعف جودة العمل أو ضعف المردود المنتظر منه في العمل، مما ينتج عنه قلة التركيز، و ضعف القدرة على اتخاذ القرارات المناسبة، السرحان المستمر بالإضافة إلى سوء التقدير والحكم المتسرع على الأمور.

1-1 الضغوط المهنية و العلاقات الاجتماعية:

تنعكس الضغوط المهنية على العلاقات الاجتماعية لدى الطبيب الاستشفائي باعتباره موظفا في كلية العلوم الطبية، و موظفا في المؤسسات الاستشفائية العمومية من خلال حدوث توتر بينه و بين زملائه الأطباء و بينه و بين طلبة الطب الذين يدرسههم أو الموظفين باعتبار أن مهنة التدريس تسبب القلق، مما ينعكس سلبا على أدائه الوظيفي و مردوده اليومي، فتسوء بذلك علاقاته مع المحيطين به مما يؤدي إلى معاناته بسبب الاحتراق النفسي الذي يعانيه، فيقل التفاعل الاجتماعي بينه و بين زملائه و المحيطين به مما يجعله يلجأ إلى الانعزال و الشعور بالضيق في المواقف الاجتماعية (إسماعيل، 2004).

2-1 الضغوط المهنية و العلاقات الأسرية:

الأسرة هي الملجأ الآمن للفرد عند إحساسه بالضيق و الضغط لذا فإن الضغط المهني المستمر لدى الطبيب الاستشفائي يؤدي إلى توتر العلاقات بينه و بين أسرته، مما يؤدي إلى تفتت معايير الضبط و تفكك الروابط الأسرية إذا ما اختل سلوك رب الأسرة و كثرة الخلافات الزوجية ويؤدي في أحيان كثيرة إلى حالات الطلاق سيما إذا كان كل من الزوجين يعملان.

3-1 الضغوط المهنية والآثار السلوكية:

تتجلى الآثار السلوكية أكثر من غيرها من الآثار الأخرى الناتجة عن الضغوط المهنية و من بينها الاستهلاك المفرط للتدخين والكحول، ردود الأفعال العدوانية، مشاكل واضطرابات النوم، مشاكل الوزن (الزيادة المفرطة أو النحافة) و فقدان الشهية أو النهم وفي تناول الأكل، ضعف الرغبة الجنسية. (عامر و المصري، 2017)، بالإضافة إلى التغيب في العمل و كثرة الأخطاء الطبية لدى الطبيب الاستشفائي و انفلات الأعصاب، هذا بالإضافة إلى الآثار العضوية التي تنتج عن الضغط المهني مثل تصبب العرق، جفاف الفم و الارتعاش و ارتفاع نسبة الغلوكوز في الدم و سرعة ضربات القلب و التقلصات المعوية المتكررة.

4-1 الآثار التنظيمية للضغوط المهنية:

تتفاوت الآراء حول الآثار التنظيمية للضغوط المهنية، إلا أنها تتفق على أنها تعني مزيداً من التكلفة (المرسی و إدريس، 2002) بالنسبة للمنظمات و على الرغم من أنه لا توجد إحصاءات دقيقة حول مقدار ما تتكلفه المنظمات جراء الآثار السلبية للضغوط المهنية، إلا أن بعض التقديرات لتكلفة الضغوط تصل إلى ما يزيد عن 150 بليون دولار سنوياً و تشمل هذه الآثار السلبية للضغوط المهنية على المنظمات تأثير الضغوط على جودة اتخاذ القرارات، و على القدرة على الابتكار و التطوير، كما يعكس الرقم الضخم التكلفة المصاحبة للمشكلات الذهنية و العضوية الناتجة عن مواجهة الضغوط المهنية و التي تشمل تكاليف العلاج، و ساعات العلاج المفقودة، دوران العمل، الغياب، تعطيل العمل و غيرها...، ويمكن تصور مقدار التكلفة التي تتحملها المنظمات نتيجة ضغوط العمل إذا ما علمنا مساهمة جهة العمل في التأمين الصحي وكذلك مقدار التعويضات التي يقرها القانون عند تعرض العامل لإصابات العمل، هذا و يؤدي الضغط المهني الزائد إلى عدم الرضا الوظيفي و انخفاض الروح المعنوية و الصراعات.

سابعا: استراتيجيات المنظمات و الأفراد لمنع و إدارة الضغوط المهنية

بالإضافة إلى الأنشطة المتنوعة التي تنتهجها المنظمة لتحسين التوافق بين الفرد و بيئة العمل، فإن المنظمات بادرت إلى تصميم و تبني برامج إدارية محددة لمنع الضغط المهني يركز البعض منها على برامج إدارية محددة مثل:

1-برامج مساعدة العاملين تعديل المسار المهني بينما يركز البعض الآخر على إزالة أو إدارة الضغوط المهنية، و من أهم تلك البرامج ما تم التركيز فيه على الفرد الذي يعاني من آثار سلوكية أو عاطفية للضغط المهني بالإضافة إلى الذين يعانون من المشاكل العائلية و الزوجية، و المشكلات الشخصية الأخرى. (المرسی و إدريس، 2002)

2-برامج اللياقة الصحية و تسمى أحيانا برامج التنمية الصحية، و تركز على الحالة الصحية النفسية و الجسدية و العقلية للعامل، وذلك بتشخيص و علاج مشكلات و خاطر صحية معينة، و يعني ذلك تعديل و تحسين أنماط الحياة للعامل و من بين هذه البرامج تشخيص و علاج الأمراض المزمنة مثل ضغط الدم، التوقف عن التدخين، التمرينات الرياضية، تحسين العادات الغذائية

3-الأساليب الفردية لمنع و إدارة الضغوط المهنية

لا يجب على أعضاء التنظيم الاعتماد على الجهود الرسمية للمساعدة في منع و إدارة الضغوط المهنية حيث يوجد العديد من الأساليب الفردية التي بإمكان الأفراد أن يلجؤوا إليها للتخفيف من الضغوط المهنية

حيث تعتبر ممارسة التمارين الرياضية من أهم الوسائل التي تساعد في التخفيف من الضغط و التوتر، و يعد أن انتشار الأندية دليل على وعي الأفراد لذلك، و يمكن توجيه اهتمام العاملين لممارسة أنشطة أو تنمية اهتمامات و مهارات و هوايات خارج مجال العمل، و المشاركة في الجمعيات الخيرية، كما أن المتابعة الصحية للفرد تمكنه من اكتشاف الأسباب و الأثار المحتملة للضغط.

إضافة إلى ما سبق ذكره فإن استخدام الأساليب الذهنية يساعد في الإدارة الفعالة للضغوط المهنية، و من أمثلتها التأمل الذي يساعد على صفاء الذهن و تجاوز المواقف و التجارب الضاغطة يوميا.

و يعتبر تغيير نوعية العمل في نفس المنظمة أو خارجها من بين الأساليب الفعالة في التخفيف من حدة الضغط ، كما يعتبر السبيل الوحيد المناسب لمواجهة الضغوط المهنية المستعصية.

ii. الطرق والأدوات

1 النهج المعتمد في الدراسة تم اعتماد المنهج الوصفي في جانبه الكيفي من خلال عرض و تحليل المحتوى.

iii. خاتمة

تؤثر الضغوط المهنية على الطبيب الاستشفائي بشكل أو بآخر، حيث أنها تؤثر في جوانب عدة من حياته مما يضطره إلى البحث عن سبل للتعايش معها و التخفيف من أثارها ليتمكن من الحفاظ على صحته و علاقاته في المحيط الاجتماعي الذي يعيش فيه، و رغم صعوبة التأقلم مع بعض أثار الضغوط المهنية إلا أن إيجاد الحلول لها ليس بالأمر المستحيل، سواء على المستوى الفردي أو على مستوى المنظمة التي يعمل فيها لذلك فإن طبيعة عمل الطبيب الاستشفائي تفرض عليه أن يعيد ترتيب أولوياته المهنية في كل مرة يتعرض فيها إلى مستوى عال من الضغط المهني، وذلك ليتمكن من إيجاد السبيل المناسب للخروج من تبعاته السيئة.

الإحالات والمراجع:

France: france .Grande dictionnaire de la psychologie France la rousse .(1991).Henriette Bloch .la rousse

https://www.joradp.dz/ftp/jo-arabe/2008/a2008023.pdf (04 ماي، 2008). المادة 2 من المرسوم التنفيذي رقم 129-08 المتضمن القانون الأساسي الخاص الأستاذ الاستشفائي الجامعي. www.joradp.dz ، ص8.

أحمد ماهر. (1995). السلوك التنظيمي مدخل بناء المهارات (الإصدار الطبعة 2). الاسكندرية، مصر: الدار الجامعية.

أحمد محمد عبد الخالق. (2016). الضغوط و الأمراض مدخل في علم النفس الصحة. ص 80. مصر: مكتبة الأنجلو المصرية.

بشري إسماعيل. (2004). ضغوط الحياة و الاضطرابات النفسية. 54. مصر: مكتبة الأنجلو المصرية.

جمال الدين محمد المرسي، و ثابت عبد الرحمن إدريس. (2002). السلوك التنظيمي (نظريات ونماذج وتطبيق عملي لإدارة السلوك في المنظمة). مصر، مصر: الدار الجامعية.

حريم حسين. (2009). السلوك التنظيمي سلوك الأفراد الجماعات في منظمات الأعمال (الإصدار الطبعة الثالثة). عمان، الاردن: دار الحامد للنشر و التوزيع.

رزيقة بندومية. (2001). الرضا المهني للمدرسين عن مهنة التدريس دراسة ميدانية للأوضاع الاقتصادية المهنية عند أساتذة التعليم الثانوي و أثرها على عملهم التربوي. ص 30. الجزائر، الجزائر: جامعة الجزائر.

- صديرة غربي. (2014). مصادر وأثار الضغوط النفسية المهنية اساليب وبرامج العلاج و الوقاية. الجزائر: دار الكتاب العربي للطباعة و النشر، التوزيع والترجمة.
- طارق عبد الرؤوف عامر، و إيهاب عيسى المصري. (2017). الضغوط المهنية و ضغوط العمل. القاهرة: مؤسسة طبية للنشر و التوزيع.
- علي عسكر. (2005). الأسس النفسية و الاجتماعية للسلوك في مجال العمل، السلوك التنظيمي المعاصر. القاهرة، مصر: دار الكتاب الحديث للنشر و التوزيع.
- فليه فاروق عبده، و عبد المجيد السيد محمد. (2005). السلوك التنظيمي في المؤسسات التعليمية. عمان، الأردن: دار المسيرة للنشر و التوزيع و الطباعة.
- فوزية بن كمشي. (2019). *Dépôt DSpace*. تاريخ الاسترداد 16 أكتوبر، 2021، من <http://dspace.univ-setif2.dz/xmlui/handle/123456789/1320>
- محمد عبد الغني حسن هلال. (2014). مهارات إدارة الضغوط المهنية (الإصدار الطبعة الثانية). الرياض: قرطبة للنشر و التوزيع.
- محمد علي محمد، و سناء حسنين الخولي. (2016). دراسات في علم الاجتماع الطبي. عمان، الأردن: دار المسيرة للنشر و التوزيع و الطباعة.
- نعيم عبد الوهاب شلبي. (2011). الضغوط الحياتية المعاصرة و التعامل مع المشكلات الفردية و الأسرية من منظور إداري و اجتماعي. مصر، مصر: المكتبة العصرية للنشر و التوزيع.
- يوسف عدوان، و مهدي حفناوي. (2013). الضغط المهني وعلاقته بالأنماط السلوكية A,B,C (الاحترق النفسي عند الأطباء) نموذجاً (دراسة ميدانية. الملتقى الدولي الثاني حول ظاهرة المعاناة في العمل بين التناول السيكولوجي و السوسولوجي، (صفحة ص 216). باتنة.