

المواجهة والتعايش مع الضغوط في الوسط المهني كفاءة من مهارات الحياة

د. واضح العمري أ. شحام عبد الحميد

قسم علم النفس، جامعة محمد بوضياف المسيلة، الجزائر.

- الملخص:

يهدف هذا المقال إلى التعريف بإحدى المهارات الحياتية التي ينبغي على الفرد اكتسابها والمتمثلة في مهارة التعايش مع الضغوط في الوسط المهني والتي جاءت (الضغوط) نتيجة للتحويلات التكنولوجية السريعة والمتواصلة في ميدان العمل.

إن هذه التغيرات في الوسط المهني أفرزت العديد من الآثار على المستوى الفردي فضلا عن المستوى الاجتماعي، ومن بين هذه الآثار الضغط النفسي الذي أصبح يشكل مرض العصر، وإذا كان من الصعوبة بمكان القضاء على هذا المرض واستئصاله نهائيا، فمن الضروري وضع استراتيجيات وطرق لمواجهة التعايش معه والتقليل من آثاره.

الكلمات المفتاحية: الضغط المهني - المهارات الحياتية - التعايش مع الضغط

-Résumé:

Cet article a pour objectif de connaître l'une des habilités de vie nécessaire pour l'individu qui est représentée par l'habilité de coping dans le milieu professionnel; ce stress est issu des changements technologiques rapides et continus dans la sphère du travail.

Ces changements dans le milieu professionnel ont engendrés un ensemble d'effets au niveau individuel et social, et parmi ces effets on cite le stress qui est devenu le phénomène d'actualité. Et comme il est difficile d'éradiquer complètement cette maladie, il est indispensable de mettre en œuvre des méthodes et stratégies pour faire face à ce problème.

Mots –clés: stress professionnel , habilités de vie, coping

- مقدمة:

إنّ التغيرات السريعة والمتلاحقة في جميع مناحي الحياة الاجتماعية، الاقتصادية، السياسية، الثقافية والتكنولوجية أفرزت العديد من الآثار والمظاهر سواء على مستوى القيم والتقاليد الاجتماعية أو على مستوى بيئة العمل.

وإذا كان التغير هو الأصل والأساس في تطور المجتمع إلا أن ريثم ووتيرة هذا التغير السريع في جميع مناحي الحياة، وعدم تهيؤ الفرد والمجتمع لهذا التغير أفرز العديد من المشاكل والمواقف الضاغطة وقد انعكست تلك المواقف على الحياة النفسية والجسدية للإنسان. فقد أصبحت هناك مجموعة كبيرة من الأمراض النفسية كالقلق والوسواس والاكتئاب، وكذا العضوية مثل ارتفاع ضغط الدم وداء السكري والربو يعتقد إنها نتاج مباشر للضغط الذي يعيشه الإنسان في بيئته.

إن هذه التحولات التكنولوجية لم يكن الميدان المهني بمنأى عنها، فمناصب العمل تعرف حاليا تغيرا سريعا ومتواصلا، فلم تعد متطلبات منصب العمل اليوم هي نفسها متطلبات نفس منصب العمل بالأمس، ومن منطلق أن الضغوط أصبح واقعا لا مفر منه نتيجة التغيرات التي تكلمنا عليها، فإن التعايش معها وتحملها أصبح ضرورة للعيش والتعايش بنجاح مع المواقف الضاغطة وذلك باتخاذ إجراءات لخفض مصادر ومستوى الضغط على الفرد، كما أن التعايش مع الضغوط يعد مهارة من مهارات الحياة الأساسية التي يجب اكتسابها.

وقد جاء في تقرير لمنظمة الصحة العالمية OMS معتبرا التعايش مع الضغوط مهارة أساسية وهذا من عشرة (10) مهارات أخرى اعتبرها أهم مهارات الحياة بالنسبة للفرد وهي: اتخاذ القرار، حل المشكلات، التفكير الناقد، الاتصال الفعال، العلاقات بين شخصية، الوعي بالذات، التعاطف، التعايش مع الانفعالات، وكذا التعايش مع الضغوط.

من خلال هذه الورقة نهدف إلى التعرف على أساليب وطرق التعامل إزاء الضغوط في الوسط المهني لمواجهتها أو التغلب عليها.

- مفهوم الضغط stress: يعد الضغط من المصطلحات الجديدة الوافدة على علم النفس من العلوم الطبيعية، وهو يعني تلك القوة التي تؤثر على الفرد وتسبب له بعض التغيرات النفسية مثل التوتر والضييق وبعض التغيرات الفيزيولوجية والعضوية.

يعرف ليفي (Levi, 1984) الضغط طبيا على أنه سيرورة تحدث داخل الجسم تتمثل في استجابته الكلية للعوامل التي تتطلب تكيفا مع التأثيرات والتغيرات التي تفرضها المواقف المختلفة.

وفي علم النفس المرضي يعرفه كريسي (Crespy, 1984) بأنه التعبئة الكلية للجسم، من أجل الاستجابة للاعتداءات الآتية من المحيط الخارجي، وما يلاحظ أن مصطلح الضغط (Stress) يصعب

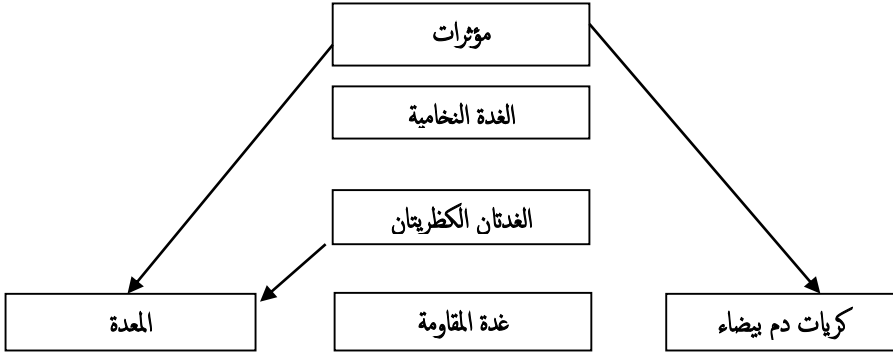
الوقوف على تعريف مناسب متفق عليه من قبل الجميع، لأن العلماء عرفوه من زوايا مختلفة، ويبرر ذلك لازاروس (Lazarous) بكثرة الميادين والمجالات التي يستعمل فيها هذا المصطلح، وولع الباحثين في استخدام مصطلح دون آخر يعبر عن مجالات تخصصهم، وفي هذا السياق يشير وليامس (Williams) إلى أن مصطلح الضغوط يسوء استخدامه بكثرة من قبل الباحثين، بحيث غالباً ما يستخدم للتعبير عن السبب والنتيجة في آن واحد. (الأحمدي، 2002، ص31).

وفي سنة (1920) تكلم الفيزيولوجي الأمريكي "ولتر كانون" «walter kannan» عن مفهوم الاتزان الحيوي «Hemeostasis»، حيث تعامل مع الضغط في سياق كلامه عن "المستويات الحرجة للضغط" «Critical level of stress»، والاستعمال الحديث لهذا المفهوم كان بفضل الطبيب وعالم الغدد الكندي هانس سيلبي «Hans Selye»، حيث كتب أول مقال له في هذا الموضوع سنة 1936 في مجلة «Nature»، ثم في سنة (1956) أصدر كتاب بعنوان الضغط «stres» عرفه في البداية بأنه الآثار الناتجة عن العوامل الضاغطة (كشرد، 1995، ص304).

وبعد هذا الاكتشاف بدأ هذا المفهوم في التبلور أكثر بداية من الستينات، حيث توسعت مجالات استعماله من الباثولوجيا إلى الفيزيولوجيا، ثم السيكلوجيا، والعلوم الاجتماعية أين انبثقت عنها تفسيرات متعددة منها خاصة التركيز على العوامل الاجتماعية (Griffiths,1981, p336).

أما فيما يخص تطور مفهوم الضغط المهني فقد ظهر من خلال الاهتمام الكبير به، حيث يؤكد باركلي «Perkly,1977» أن ما يجعل الضغط أكثر حدة في المهن الإنسانية هو متطلباتها، وفي سنة (1993) خلال المؤتمر العالمي للصحة المهنية بفرنسا بين الباحثون الأسباب الأساسية للضغط المهني، وأهمها مشكل التنظيم في الحياة المهنية.

ويعتبر هانس سيلبي (Hans Selye) من الأوائل الذين اهتموا بموضوع الضغط النفسي ونتائجه السلبية والمرضية على الفرد من خلال تجاربه على الحيوان، حيث اثبت وجود آثارا على العمليات الفيزيولوجية، وقدم نموذجاً من ثلاث خطوات تتضمنها الاستجابة للضغط النفسي أطلق عليها اسم متلازمة التكيف العام، وأظهر مدى تداخل الأجهزة في سياق التكيف ودور الغدة النخامية في التأثير على الغدتان الكظرتين أثناء الاستجابة للضغط وفق المخطط التالي:



الشكل (1) الميكانيزم البيولوجي للضغط (H،Selye،1977) (عيطور، 1997، ص82).

حيث تنشط الأجهزة الباطنية بفعل الهرمونات التي تفرزها كل غدة أثناء ظهور الزلجة العامة للتكيف، والتي تمثل تفاعل قوة المؤثرات ومواجهة الجسم لها لاسترجاع التوازن الأساسي للجسم، والتكيف مع الوقائع الجديدة من خلال الاستجابة التي تتم في ثلاث مراحل وهي:

1- مرحلة الإنذار (période d'alarme): وفيها تنشط العضوية لمواجهة التهديد فتقوم بإفراز الهرمونات كما يلي:

- إفراز الكاتيكولامين (مزيج من الأدرينالين والنور أدرينالين) في الدم، مما يؤدي إلى زيادة ضربات القلب وارتفاع ضغط الدم من أجل تأمين الطاقة السريعة التي يحتاجها من أجل المواجهة، أو الهروب ويلاحظ أن معدل الأدرينالين يكون أعلى في حالة الخوف وحالات الانهيار والقلق، بينما يرتفع معدل النور أدرينالين عند الغضب والمواقف العدوانية (يخلف، 2001، ص48).

- تفرز قشرة الكظر الهرمون الأساسي للضغط، فترتفع نسبة سكر الغلوكوز في الدم مؤمنة الطاقة اللازمة للعضلات مما يعد الجسم للنصرف.

- ينشط مسكن الجسم الطبيعي (الأندر وفين) والذي يؤدي إلى زيادة في عدد كريات الدم الحمراء لنقل الأكسجين، وزيادة في إنتاج عدد كريات الدم البيضاء لمحاربة الالتهابات (مسعودي، 2003، ص12).

ولا ينفصل ذلك على الجهاز العصبي حيث أنه في وجود مواقف ضاغطة وإدراك الفرد للخطر يرسل المخ رسالة عصبية لإثارة الغدة النخامية لتفرز هرمون ACTH (هرمون الأدرينوكورتيكوتروبيك) الذي يحرض غدة الكظر لتزيد من إفرازها لأدرينالين؛ مما يؤدي إلى تغيرات في النشاط الفيزيولوجي (بونيسك،

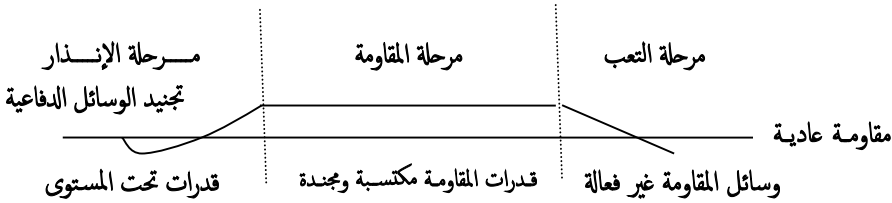
ميشال، 2005، ص3)، وتتميز سلوك الفرد في هذه المرحلة إما بالمواجهة أو الهروب، وإذا استمر تعرض الفرد للضغط فإن العضوية تنتقل إلى المرحلة الموالية.

2- مرحلة المقاومة (période de Résistance): هي امتداد للمرحلة السابقة كمرحلة دفاعية نتيجة عملية الأيض، الذي بموجبه يزداد حجم قشرة الكظر، كما يزداد نشاطها فتفرز الهرمونات القشرية (Glucocorticoïdes) (الكورتيزون والكورتيزول)، التي تؤثر على تمثيل السكر والبروتين وتعمل ضد التفاعلات الالتهابية والحساسية. (ستورا، 1997، ص.87).

وترفع الهرمونات القشرية السكرية ببطء وانتظام، بحيث يبدأ الاحتفاظ بالعناصر الحيوية مثل الصوديوم وانخفاض عملية الأيض وتزداد الأحماض المعدية لأجل زيادة السرعات الحرارية، ويتم إفراز الدهون العالية الطاقة وتوقف إفراز الهرمونات الجنسية (مسعودي، 2003، ص13).

وإذا كانت الاستجابة الدفاعية عن طريق المقاومة غير كافية واستمرت لمدة طويلة ينتقل الفرد إلى:

1- مرحلة الإنهاك والنضوب (période d'épuisement): حيث باستمرار تأثير الضواغط تزداد المقاومة ضدها بفعل الهرمونات الكظرية حتى الإنهاك في حالة الفشل في التكيف، وفي هذا السياق يؤكد لانهام (Lunhom) على أن الضغط قد يبدأ بحالة من الإحباط Frustration تصاحبها حالة من القلق فحالة من الاستنزاف النفسي (حسن مصطفى عبد المعطي، 2003، ص152).



الشكل (2) نموذج سيلي لزملة التكيف العام (محمد السيد، 1999، ص299).

إطلاقاً من كل هذا فإن الضغط النفسي تندرج تحته عدة مكونات مختلفة منها.

- مثير موضوعي أو مدرك يسبقه ويحدث استجابة للضغوط.
- عوامل معرفية إدراكية تؤثر على استجابة الفرد لمثير معين.
- فروق فردية ثابتة نسبياً.

- استجابة فيزيولوجية للضغوط.

- تغيرات صريحة في السلوك.

المهارات الحياتية: تعتبر المهارات الحياتية من أهم المهارات التي تؤدي دورا فعالا في حياة الفرد من حيث توافقه وحل مشكلاته اليومية المختلفة. والمهارات الحياتية بمفهومها الواسع هي المهارات التي يكتسبها الفرد للتعايش مع مجتمعه والتأثير في هذا المجتمع الذي يعيش فيه، بما يؤثر على تكامل شخصيته ونموه وتقديره لذاته وصحته النفسية وما يصاحب ذلك من اكتساب لسات شخصيته.

ويورد يوسف (2015، ص24) بعض التعاريف التي أعطيت لمفهوم المهارات الحياتية كمنظورها جديدا في علم النفس ومن بينها:

- تعريف جابر عبد الحميد (1998): المهارات الحياتية بأنها الكفاءات التي يمتلكها الناس والتي تمكنهم من أدائها بطريقة معينة فهي ببساطة أنماط من السلوك معقدة ومنظمة تنظما عاليا ومتكاملا.

- تعريف منظمة الصحة العالمية (1993) المهارات الحياتية على أنها قدرات الفرد على السلوك الايجابي والتي تجعله يتعامل بفعالية مع متطلبات الحياة اليومية وتحدياتها.

- تعريف اللقاني وحسن (2001) أن المهارات الحياتية هي أي عمل يقوم به الإنسان في الحياة اليومية التي يتفاعل فيها مع أشياء ومعدات وأشخاص ومؤسسات.

- تعريف خديجة بجيت (2000) أن المهارات الحياتية هي ما يقوم به الفرد من سلوك تكيفي موجب يساعده على التعامل بفعالية مع مطالب الحياة وذلك عن طريق ترجمة المعلومات التي يعرفها والاتجاهات والقيم التي يشعر بها ويفكر ويعتقد فيها وتوظيفها في تحديد ما ينبغي عمله وكيفية عمله لمزاولة حياته اليومية".

إن المهارات الحياتية متعددة ومتنوعة وترتبط بالأفراد في جميع مراحل نموه وفي جميع جوانب حياتهم منها على سبيل المثال: مهارات التعرف على الذات وكيف يدير الفرد حياته، ومهارات الاتصال التي تساعد الفرد على التفاعل مع الآخرين وعلى التحكم في انفعالاته معهم، ومهارات النمو ومهارات المحافظة على الصحة، ومهارات التعامل مع البيئة المادية والاجتماعية المحيطة بالفرد.

ومن خلال ما سبق يتبين أن المهارات الحياتية هي معارف savoirs، معارف عملية -savoir-faire، ومعارف كينونة savoirs-être يمتلكها الفرد وتمكنه من القدرة على التفاعل والتكيف مع متغيرات البيئة التي يعيش فيها. ومن بين هذه المهارات نجد مهارة التعايش ومواجهة الضغوط.

كيف يواجه/ يتعايش الفرد مع الضغوط النفسية؟

يعرف Lazarus et Folkman 1984 المواجهة أو التعايش coping على أنها مجموعة الجهود المعرفية والسلوكية المتغيرة باستمرار التي يبذلها الفرد لتسيير المتطلبات الخاصة بالداخلية أو الخارجية التي يقيها على أنها مستهلكة أو زائدة على مصادره. التهميش؟

هذا التعريف يشدد على أن المواجهة هي عملية خاصة ومتغيرة باستمرار، ولا يمكن اعتبار استراتيجية المواجهة متكيفة أو غير متكيفة إطلاقاً، فقد تكون فعالة في البعض الآخر. وحسب Lazarus et al (1984, p112) أن المواجهة لها وظيفتين أساسيتين (Cotttraux 2001, p112)

فهي تسمح بتغير المشكل الذي هو مصدر الضغط، ما تسمح أيضاً بضبط الاستجابات الانفعالية المرتبطة بهذا المشكل. وهذان النوعان يتمثلان في:

1- المواجهة المركزة على المشكل coping centré sur le problème: هذه الاستراتيجية تسعى لتقليص متطلبات الموقف وزيادة الموارد الخاصة من أجل مواجهة هذا الموقف، وكمثال على ذلك التفاوض على موعد من أجل تسديد الفواتير والغرامات أو البحث عن عمل يكون أجره أفضل. وتشتمل المواجهة المركزة على المشكل على عاملين:

- حل المشكل: البحث عن المعلومات - وضع مخطط عمل
- مواجهة الموقف: الجهود والأفعال المباشرة لتغيير المشكل

2- المواجهة المركزة على الانفعالات coping centré sur les émotions: هذه الاستراتيجية تسعى لتسيير الاستجابات الانفعالية الناتجة عن الموقف، ويكون ضبط (تسيير) الانفعالات بطرق مختلفة (انفعالياً، فيزيولوجياً، معرفياً، سلوكياً). ومن الأمثلة على ذلك:

- استهلاك مواد (كحول، تدخين، مخدرات)
- الانخراط في مختلف النشاطات الترفيهية (تمارين رياضية، المطالعة، مشاهدة التلفاز... الخ)
- الشعور بالمسؤولية
- التعبير عن الانفعالات (الغضب، القلق... الخ).

وأضاف باحثون آخرون السند الاجتماعي وهو البحث عن المساعدة عند الأقارب أو الأشخاص المكلفين بمساعدة الآخرين (أخصائي نفسي، أخصائي اجتماعي... الخ). أو اللجوء إلى الجانب الديني (الصلاة، قراءة القرآن... الخ).

وكخلاصة يمكن استعمال في نفس الوقت الاستراتيجيات الثلاثة أمام نفس الموقف (الحدث). كما يمكن إضافة الطرق التالية للتعايش وتسيير الضغط وهي:

- الضغط والاسترخاء: وترتكز هذه الطريقة على شرح الضغط، آلياته، مظهره وتأثيراته. ثم بعد ذلك استعمال طرق الاسترخاء المعرفية (طريقة جاكوبسون، طريقة شولتز).

- الاستراتيجيات المعرفية لمواجهة الضغط: تنطلق من مبدأ أن المشاعر مثل القلق، الاكتئاب، الغضب، العدوانية تعتبر مصدر عدم فعالية الشخص، وتؤثر سلباً على قدرة الفرد على التركيز وأخذ القرارات، وربط علاقات إيجابية مع الآخرين. وأن أغلب الناس يظنون أن بعض المواقف تحدث مشاعر غير متكيفة وسلوكيات غير مرغوب فيها لكن في الحقيقة ليست الأحداث هي التي تؤدي إلى هذه النتائج الغير مرغوب فيها سواء على المستوى الانفعالي أو السلوكي بل تفسيرنا وإدراكنا لهذه الأحداث. وفي هذا الإطار يقول أحد الفلاسفة الإغريق: " الأحداث لا تزج الإنسان بل النظرة التي يتبناها تجاه هذه الأحداث".

فإدراكنا للأحداث يعتمد على نظام معتقداتنا، ففي الغالب نميل إلى التفكير أو الإدراك بطريقة غير عقلانية نحو أنفسنا، نحو الآخرين أو نحو الواقع

3-مهارات تقنيات الاتصال: techniques de communication: إن الهدف من تعلم مهارات الاتصال هو تسهيل عملية التعبير المناسبة للمشاعر السلبية.

إن عدم التعبير بالقدر الكافي عن مشاعرنا قد يؤدي إلى ظهور توترات بين شخصية و حالة انزعاج أو ضيق جسدي ونفسي، ففي بعض الفترات الحرجة يعبر الفرد عن المشاعر السلبية بطريقة غير مناسبة ومبالغ فيها، وتوجه نحو الشخص الغير مناسب، كذلك غموض الرسالة تؤدي إلى أخطاء في التفسير مما ينتج عنه توترات بين الأشخاص. فتعلم مهارة الاتصال تساعد على مواجهة والتعايش والتخفيف من حدة الموقف. وكمثال على ذلك إذا طلب مدير من سكرتيرة كتابة بريد معين فوراً لعرضه في اجتماع مهم ولم تقم بهذا العمل في الوقت المناسب، فيمكن أن نتصور ردود فعل المدير على ثلاث مستويات.

- يكون في حالة غضب ويمكنه أن يقول أنت كسولة ومهمل.

- يكون ساخطاً ويمكن أن يقول لها أظن أننا لا نستطيع الاستمرار في العمل معاً.

ففي المستوى الأول رد فعل المدير لم يهتم بالمشكل بل كان هجوماً على السكرتيرة، أما في المستوى الثاني فلم يهتم أيضاً بالمشكل بل توجه نحو العلاقة بينه وبين السكرتيرة.

أما الاتصال الذي يسعى لتحسين الموقف فقد يكون بالعبارة التالية: أنا في حاجة لكتابة بريد في الحال، خذي هذه القائمة مع ترتيب أولوي.

إن أغلب الموظفين المشرفين يختارون الأسلوب الأول والثاني مما يؤدي إلى تدهور العلاقات بين الأشخاص، بينما في المستوى الثالث الذي يهتم بالمشكل فيرتكز على صياغة الرسالة بعبارات إيجابية.

4-مهاراة حل المشكل **résolution du problème**: ترتكز هذه الطريقة على نموذج دائري يشمل ستة 06

مراحل:

- تحديد المشكل **définir le problème**: شرح والتعمق فيه، رؤية الأسباب والنتائج، صياغة المشكل في كلمات محددة.
- جرد الحلول **inventorier toutes les solutions possibles**: وضع كل الحلول الممكنة بدون تقييمها.
- تقييم الحلول **évaluer les solutions**: يقيم كل حل مع وضع الإيجابيات والسلبيات على المدى القصير والمتوسط والبعيد بالنسبة للشخص في حد ذاته أو للآخرين وهذا تبعاً للوقت والجهد والمال.
- اتخاذ القرار **prendre une décision**: بعد المقارنة بين الحلول نختار حل أو مجموعة حلول، في هذه المرحلة نبحث عن تسوية أكثر من حل مثالي، وتجنب التأجيل في اتخاذ القرار.
- تنفيذ القرار وتحديد المهام المرتبطة بهذا التنفيذ **exécution de la décision**
- تقييم النتائج تبعاً للأهداف المسطرة والمشكل المطروح مسبقاً **évaluer les résultats**، وفي هذه المرحلة عندما تكون النتائج المحصل عليها غير مرضية تبدأ العملية من جديد.
- تعميم إدارة الضغط على المواقف اليومية **Généralisation de la gestion du stress au situation** **quotidienne**: لكي يصبح الفرد فعالاً يجب عليه استعمال قدراته على مستوى التصور والواقع.
- ففي المستوى الأول يقوم الفرد بتخيل موقف شديد الضغط بمساعدة المعالج ثم استعمال التقنيات المناسبة للتقليل من حدة الانفعالات وإنتاج أفكار إيجابية. أما في المستوى الثاني فيكون بتطبيق أو ممارسة هذه القدرات مرة بعد مرة عندما يواجه مواقف ضاغطة في حياته اليومية.
- ويضيف عبد الستار (1998، ص 204-212) بعض الطرق الأخرى للتعايش مع الضغوط والتغلب على نتائجها السلبية ومعالجتها وتمثل في:
- معالجة الضغوط ومواجهتها أولاً بأول (عدم ترك الضغوط تتراكم) لأن التراكم يؤدي إلى تعقدها وربما تعذر حلها.
- جعل أهداف الفرد معقولة، فليس من الواقع أن تتخلص من كل الضغوط والأعباء نهائياً في حياتك.
- التقليل بقدر الإمكان من الانفعالات والمشاعر السلبية كالعدوانية والغيرة وتعلم طرق جديدة للتغلب على الغضب والانفعال.
- محاولة حل صراعات العمل أو الأسرة بأن تفتح مجالاً للتفاوض والحوار وتبادل وجهات النظر.
- تحسين الحوارات الداخلية مع النفس أي الحوار الإيجابي مع الذات، وتجنب تفسيرك للأمر بصورة كارثية مبالغاً فيها.
- تكوين دائرة من أصدقاء العمل والمعارف الذين يتميزون بالود ولطف المعاشرة وتجنب الذين يميلون إلى النقد والصراع.
- وزيع الأعباء وتعلم طرق تنظيم الوقت.

- الموازنة بين الاحتياجات الخاصة للصحة والراحة ووقت الفراغ والترفيه وبين تلبيةك لمتطلبات الآخرين والحاجاتهم.

- خلاصة:

يعد الضغط المهني نوعاً من أنواع الضغوط النفسية، إذ أنه يرتبط ببيئة العمل بما تتضمنه من مصادر قادرة على إحداث الضغط النفسي بالنسبة للفرد. وأن التعايش ومواجهة الضغوط في الوسط المهني لا تتم عشوائياً بل تعني أن نتعلم ونتقن بعض المهارات التي من شأنها أن تساعدنا على الحد من هذه الضغوط أو على الأقل التقليل من أثارها السلبية، فالعامل يجب عليه أن لا يبقى مكتوف الأيدي إزاء أي ضغط يعرقل مساره المهني، كما أن من مصلحة أي منظمة أن تقيم دورات تكوينية لصالح موظفيها لتزويدهم بمهارات مواجهة والتعايش مع الضغوط.

- المراجع:

- 1- الأحمدى حنان عبد الرحمن، (2002): ضغوط العمل لدى الأطباء، المصادر والأعراض، الرياض، السعودية: دار الطباعة والنشر.
- 2- ستورا جان بنجان، (1997): الاجتهاد وأسبابه وعلاجه، ترجمة أنطوان هاشم، بيروت، لبنان: منشورات عويدات.
- 3- عبد الستار ابراهيم، (1998): الاكتئاب اضطراب العصر الحديث، فهمه واساليب علاجه، مجلة عالم المعرفة، الكويت. العدد 239.
- 4- عبد المعطي حسن مصطفى، (2003): الأمراض السيكوسوماتية، التشخيص، الأسباب، العلاج، القاهرة، مصر: مكتبة زهراء الشرق.
- 5- عيظور دليّة، (1997): الضغط النفسي لدى المرضى، دراسة تحليلية، رسالة ماجستير غير منشورة، قسم علم النفس وعلوم التربية، جامعة الجزائر.
- 6- محمد السيد عبد الرحمن، (1999): نظريات النمو، دراسة في علم النفس، القاهرة: دار قباء للطباعة والنشر.
- 7- مسعودي رضا، (2003): الضغوط المهنية لدى أطباء مصلحة الاستعجالات، مصادره ومؤثراته، رسالة ماجستير غير منشورة، قسم علم النفس وعلوم التربية، جامعة الجزائر.
- 8- يخلف عثمان، (2001): علم نفس الصحة، ط1، الدوحة، قطر: دار الثقافة للطباعة والنشر والتوزيع.
- 9- يوسف سليمان عبد الواحد، (2015): المهارات الحياتية، ط1، عمان، الأردن: دار المسيرة للنشر والتوزيع.
- 10- Cottraux Jean, (2001): les thérapies cognitives, éd, RETZ, paris ; France
- 11-Griffiths, (1981): psychology and medicine; the British psychological society. England