

## (الضغط المهني واستراتيجيات المقاومة لدى العمال)

د/ ضبع، مريم

قسم علم النفس والفلسفة

جامعة الجلفة

ملخص:

تؤكد الدراسات النفسية أن مصادر الضغوط متباينة ومتداخلة في آن واحد، ومن المتغيرات المهمة التي تحدد استجابة الإنسان للضغوط الواقعة عليه إدراكه لها لأن ما يعد ضاغطا لأحد الأفراد قد لا يكون كذلك لكل الناس. فالضغط المتعلق بمجال الحياة الاجتماعية يدعى بالضغط الاجتماعي أما بالنسبة للضغط النابع من الحياة المهنية فيطلق عليه بالضغط المهني، والناتج عن عدة أسباب يمكن أن نلخصها في عوامل مرتبطة بالعمل وأخرى مرتبطة بالفرد، وفي المقابل يستخدم العامل استراتيجيات مقاومة للضغوط قصد إبعاد الخطر وتحقيق التوازن النفسي.

كلمات مفتاحية: الضغط المهني، استراتيجيات المقاومة، العمال

**Abstract:**

Psychological studies confirm that the sources of stress are different and overlapping at the same time. One of the important variables that determine the human response to stress on him is his awareness of it, because what is stress for an individual may not be the same for all people. Social life stress is called social Stress. Stress from professional life is called occupational stress, which results from several reasons that can be summed up in work-related and individual-related factors. In contrast, the worker uses stress-resistant strategies to ward off danger and achieve psychological balance.

Keywords: occupational stress, resistance strategies, workers

• مصادر الضغط المهني:

1-عوامل متعلقة بالعمل :

جل المؤسسات بصفة عامة والمؤسسات الصناعية بصفة خاصة، فرض عليها ضرورة ادخال تكنولوجيات جديدة وجد معقدة وذلك للزيادة في الانتاج كما وكيفا مما أدى إلى التغيير من رقم العمل والزيادة من تعقد المهام وغموضها بحيث أصبح ايقاعها ممل وسريع

نتيجة العمل التكراري وارتباط العامل بجدول زمني محدد، الأمر الذي فرض على العمال ضغوطا كثيرة تؤدي في بعض الأحيان إلى ظهور حالات من الاختلال في سلوكهم كالقلق، الهيجان والاكتئاب، والتي تسبب في مجملها انخفاضا في قدراتهم وامكانياتهم، مما يترتب عن ذلك عواقب سلبية على المؤسسات كالتغيب، الحوادث، والأمراض ... الخ.

وهذا ما دفع الكثير من الدارسين إلى محاولة تدارك الوضع، وذلك بإجراء دراسات حول الضغط الذي تفرضه المهام على العمال، ويعتبر كاهن وزملائه Kahen et al (1969) أول من اهتم بالضغوط التي تسببها المنظمة (بارون عباس 1999) والتي لها آثار سلبية على سلوك الأفراد والجماعات ومواقفهم تجاه أعمالهم ومنشأتهم (المير بن علي، 1995).

وقد بينت بعض الدراسات وجود عدد من المتغيرات في محيط العمل لها تأثير مباشر على معاناة الأفراد من الضغط وتتمثل هذه المتغيرات فيما يلي:

#### 1-1- الظروف الفيزيائية للعمل :

لتحقيق أداء أحسن ينبغي أن يعمل الإنسان في بيئة عمل ذات ظروف مناسبة سواء كان يعمل عمل ذهني أو عضلي فإن كفاءة العامل تقل فيه كلما كانت ظروف العمل غير ملائمة: (درجة الحرارة، سوء التهوية، الضوضاء ... الخ).

ويعتبر هانس سيلبي (1979) من أوائل الباحثين الذين وجهوا الاهتمام إلى مصادر الضغوط المتعلقة ببيئة العمل المادية، حيث أشار إلى أن الكثير من الظروف المادية للعمل تسبب الضغط للأفراد، وتتضمن هذه الظروف: الضوضاء، الضوء، اختلاف درجات الحرارة، والصوت الناجم عن البيئة الداخلية للعمل (عبد الرحمان هيجان، 1998)

ويعتمد المختصون في علم النفس البيئي في تفسيرهم للعلاقة بين البيئة والسلوك على مجموعة من المدخل منها مدخل الضغط البيئي الذي يشير إلى أن بعض عناصر البيئة التي يتعرض لها الفرد تمثل مصادر ضغوط عليه (حرارة، ازدحام، تلوث، ضجيج ... الخ).

ورغم مضي زمن طويل على معادلة ليفين Levim، التي مفادها أن السلوك هو نتيجة تفاعل الشخصية، إلا أن الاهتمام بالتفاعل المتبادل بين الفرد والبيئة ضمن إطار تخصص يعتبر حديثا نسبيا (على عسكر، سمير شيخاني 2003).

هناك بعض المؤسسات تتطلب العمل في ظروف حرارة عالية جدا أو ضجيج عال جدا أو إضاءة منخفضة جدا، أو تهوية سيئة إلى حد كبير وهذه الظروف يمكن أن تكون مصدر ضغط شديد لأنها قد تهدد صحة الفرد مباشرة (رونالدي. ريجيو، 1999).

كما أن ظروف العمل غير مريحة أو الخطرة تساهم في زيادة المعاناة من ضغط العمل، وبالمثل فإن الأفراد الذين ينتقلون بصفة مستمرة تظهر عليهم أعراض الضغط، فالأفراد الذين يعملون في الدورية المسائية بصفة مستمرة أكثر من الأشخاص المنتظمين في الدورية الصباحية (سمير عسكر، 1988).

ومن الجدير بالذكر أنه يحدث أحيانا، أن بعض العمال ينتجون تحت ظروف سيئة ما داموا يشعرون بالرضا عن العمل ويتقبلون زملاءهم وإدارتهم (حمدي ياسين، على عسكر، حسن الموسوي، 1999).

ويذكر "كوبر" أن بيئة الرد تعتبر مصدرا للضغط مما يؤدي إلى وجود تهديد لحاجة من الحاجات للفرد، أو يشكل خطر يهدد الفرد أهدافه في الحياة فيشعر بحالة ضغط (فاروق عثمان، 2001).

وفيما يلي عرض وجيز لأكثر مصادر الضغوط الناتجة عن ظروف العمل شيوعا.

1-1-1. الحرارة والتهوية: تعد درجة الحرارة والتهوية المعتدلتين من الظروف الفيزيائية المساهمة في زيادة الانتاج، فدرجة الحرارة غير المناسبة يمكن أن تكون من مصادر الضغط النفسي والفيزيولوجي، وقد أكدت بحوث كل من ماكويرث cMackworth وبيلر Pepler، أن معدل الاصابات والأخطاء تزداد مع ارتفاع درجة الحرارة أو تدنيها عن الحد المألوف والطبيعي، والأمر كذلك بالنسبة للتهوية، فالعلاقة بين المتغيرين وجوبية ولزومية، فارتفاع الحرارة يوجب زيادة التهوية التي بدورها إذا انخفضت تؤدي بالعامل إلى الخمول والنعاس والتعب والملل (حمدي ياسين، 1999).

إذا أحس الفرد أنه يتواجد في وسط نقل درجة حرارته  $370^{\circ}$  درجة المعتدلة لحرارة الجسم فإنه يشعر بالبرد والعكس صحيح (علي عسكر، 2001).

2-1-1. الإضاءة: قد تكون الإضاءة سببا في الضغط المهني وذلك لما تخلفه من آلام مثل الصداع نتيجة لحاجة الشخص إلى أن يحدق بصورة أشد في حالة الضوء المنخفض أو تضيق حدقة العين للتركيز في حالة الضوء الساطع (عبد الرحمان هيجان، 1998).

وتشير بعض الدراسات أن العمال الذين يشتغلون على آلات مزودة بمفاتيح ملونة غالبا ما يقل مستوى الخطأ لديهم إذا كانت الإضاءة كافية، فالإضاءة الجيدة تحقق انتاجا متميزا من حيث الكم والكيف، كما أنها تسهل ملاحظة العمال، وتقلل من الإصابات أو التورط في الحوادث. (حمدي ياسين 1999).

3-1-1. الضوضاء: تعتبر الضوضاء ظاهرة غير صحيحة فهي تحول دون تركيز الناس في أعمالهم، وتقلل مستوى الأداء الذهني والمعرفي، وهذا ما أكدت عليه نتائج الدراسات حيث أن أخطاء العمل انخفضت بشكل ملحوظ، عندما انتقل العمل من الضوضاء إلى مواقع هادئة، وتشير بعض الدراسات أن الضوضاء لا يكون أثرها واضحا بالنسبة للأعمال البسيطة أو الميكانيكية، وإنما يكون واضحا بالنسبة للأعمال المعقدة وكذلك العقلية، كما أن الضوضاء المتقطعة تقلل من الإنتاج بصورة أكبر من الضوضاء الموصولة (حمدي ياسين، 1999).

وقد بينت نتائج الدراسات أن زيادة شدة الصوت تؤدي إلى استشارة الجهاز العصبي لدى الإنسان، وزيادة إفرازات الغدة الإدرينالية (الكظرية)، مما يؤدي بالجسم إلى الإستجابة الحادة من خلال زيادة ضربات القلب، وضغط الدم والتي تدل على ارتفاع مستوى الضغط لدى الفرد.

إلى جانب شدة الصوت فإن تردد أو ذبذبة الصوت من الممكن أن تكون أحد العوامل المسببة للضغوط في العمل، ذلك أن الصوت الذي تزيد ذبذبته عن (2000 سيكل / ثانية) غالبا ما يسبب أضرار نفسية وعضوية للفرد والتي بدورها ترفع من مستوى الضغط لديه، وفي المقابل فإن الصوت الذي تكون درجة تردده أو ذبذبته فيما بين (15 – 20 سيكل / ثانية) يعتبر من أسباب الضغوط في العمل وذلك نظرا إلى تدني مستوى تردده مما يصعب على الموظفين متابعته (عبد الرحمان هيجان 1998).

## 2-1-العوامل المتعلقة بتنظيم أوقات العمل:

كشفت دراسات عديدة أن الإنتاج منخفضاً في الأوقات غير عادية كالعمل الليلي، وذلك بالمقارنة مع نوبتي الصباح والمساء، وقد يرجع السبب في ذلك إلى المشكلات السيكلوجية كالضغط النفسي الذي تسببه هذه النوبات والأسباب يقدمونها لذلك تدهور الصحة واضطراب الحياة الاجتماعية للعامل نتيجة أنه لم يستطع الحصول على قدر كاف من النوم في المنزل أثناء عمله الليلي، ويبدو أن ضوضاء النهار كانت عاملاً في اضطراب النوم وثمة مشكلة تفوق اضطراب مواعيد تناول الطعام عند تغير نوبات العمل إلى جانب ذلك صعوبة التكيف مع النظام الجديد وفقدان الشهية واضطراب الهضم بسبب تغير نوبات العمل.

ومن أهم الدراسات التي أقامت العلاقة بين تنظيم أوقات العمل والضغط دراسة (Handangu, Reynaud, Renbeng 1963). (هانديغ، عيّنود، غارينغ).

إلى أن الدوران الأسبوعي مضر جداً لكون الوقت يكيف الايقاعات الفيزيولوجية مع النشاط. فهناك اضطراباً في النوم، ازدياد التعب مما يؤدي إلى اضطرابات عصبية وأخرى معدية، كما أكد ذلك (قولتير 1961 M. Gaultier). فحتى يتمكن العامل من التكيف النفسي والفيزيولوجي مع هذه الدورات يجب امداد فترات الدورات من أجل الوصول إلى التكيف الجيد (لوفي، 1984، Levi).

بالرغم من وجود بعض المهن التي تتطلب استمرارية العمل على مدار الأربع والعشرين ساعة مثل الشرطة، المطافئ وغيرها من المهن ذات الطبيعة الحيوية للمجتمع (حمدي ياسين 1999، على عسكر 2003). وهذا يعني أن بعض العمال سيعملون في نوبات نهائية ليلية كما هو الحال بالنسبة لعمال المناوبة على أن يتم التغير كل أسبوع أو كل اسبوعين وفقاً للنظام الموضوعي بحيث يمكن تشغيل فرق مختلفة من العمال لفترات عمل خلال أوقات مختلفة أثناء أربع وعشرين ساعة (حمو بوظريفة، 1995).

وقد بينت الدراسات أن ساعات العمل الطويلة والمتواصلة لا تزيد في كمية الإنتاج وفي هذا الإطار قام (كوسريس و كوهلر، 1971) بدراسة حول مدى تأثير عدد ساعات العمل اليومية والأسبوعية على الإنتاج. فتوصل إلى أنه يمكن بلوغ مستوى الكفاءة القصوى لدى العامل الذي يشتغل لمدة ثماني ساعات يومياً، وأربعون ساعة أسبوعياً. وأن العمل لساعات أطول من ذلك قد أدى إلى انخفاض في معدل الإنتاج الساعي من جهة، وزيادة في نسبة الغياب والحوادث من جهة أخرى (حمو بوظريفة، 1995).

كما ينجر عن الاخلال بالسير الطبيعي للإيقاع البيولوجي للفرد، الناتج عن نظام العمل بالدوريات، عواقب تتمثل بالخصوص في اضطرابات على مستوى الوظائف الفيزيولوجية والنفسية، وكلما من شأنه أن يرافقها من اضطراب على مستوى الوقت والعمل وما إلى ذلك من عادات واتصالات اجتماعية، ويرجع هذا بالخصوص إلى عدم قدرة مختلف هذه الوظائف على التكيف مع هذا التغير حيث يعاني العامل من مشاكل سواء التكيف الفيزيولوجي والنفسي والاجتماعي في آن واحد (حمو بوظريفة، 1995).

وقد بينت العديد من الدراسات بأن المناوبة لها تأثير سلبي على عادات النوم والعلاقات الاجتماعية. كما ترتبط مجالات الشعور بالتعب، الملل، النوم المتقطع، اضطرابات الشهية وزيادة حالات الطلاق، المشكلات الجنسية، زيادة الحوادث (حوادث العمل وانخفاض الولاء والالتزام تجاه المنظمة) (حمدي ياسين 1999. على عسكر، 2003).

حيث أن سوء الصحة يرتبط ارتباطا دالا بكل من ظروف العمل السيئة، وبذل جهد جسدي كبير والعمل لساعات طويلة ومتواصلة وهذا ما توصل إليه (كورنهورس 1965 Kournhuser) كما تتأثر الصحة الجسمية بالعمل في محيط روتيني وظروف عمل سيئة، وانتاجا بكميات هائلة. أو التركيز لفترات طويلة، عمل مرهق (رونالدي. ريجيو، 1999، كوبرو مارشال 1981. Cooper, c.l. f. Marshall.)

أما (أليوت، 1998) يرى أن رحلة الذهاب إلى العمل والعودة منه يمكن أن تضاعف الضغط النفسي للعامل.

### 1-3-المسؤولية عن الأفراد :

بصورة عامة، تحمل المسؤولية في ثنائها درجة من الضغط النفسي وبخاصة في الهيئات التي تعطي وزنا وأهمية للمساءلة أو المحاسبة في العمل. ويزداد العبء إذا كانت تلك المسؤولية عن الناس مقارنة بالمسؤولية عن أجهزة أو أدوات. كما عقد ممارسة المسؤولية عامل آخر مجهد مرتبط بالتنظيم وتوضيح بعض الدراسات أن المسؤولية عن الأفراد تعتبر مصدرا قويا للضغط بدرجة أكبر من المسؤولية عن الأشياء (على عسكر، 2003، لطفي راشد، 1992).

كما يرى بروشن وآخرون (1997)، Bruchon et al أن بعض المهن جمعت بين الكثافة في العمل وعظم المسؤولية بالمراقبين الجويين، وسائقي الطائرات، الجراحين والعامل المشترك في هذه المهن هي المسؤولية على أرواح بشرية، هذه المسؤولية تسبب ضغط نفسي خاص يسمى الانهك المهني.

كما وجد وودويل وآخرون (1964) Wadwel et al عن كوبر و مارشال 1981 أن الأفراد الذين لديهم مسؤولية عن الأشخاص. من المحتمل جد أن يصابوا بأمراض القلب مقارنة بالأفراد الذين ليست لديهم هذه المسؤولية، كما وجد فرانش وكابلات أن المسؤولية عن الأفراد ترتبط بالإسراف في التدخين وارتفاع ضغط الدم وارتفاع نسبة الكوليسترول وأن عامل الإصابة بأمراض القلب منخفض لدى الأشخاص الذين لديهم مسؤولية الأشياء.

### 1-4-جماعة العمل :

إن العلاقات الشخصية الحسنة داخل فريق العمل هي عامل أساسي في صحة الفرد والمتظمة (بنجمان ستوار، 1997).

كما أن الإنسان اجتماعي بطبعه لا يمكنه أن يعيش منعزلا عن الآخرين، منذ نشأته اعتبر أحد أفراد جماعة ابتداء من الأسرة لتنتهي بالعديد من الجماعات مثل جماعات العمل أو الجماعات الاجتماعية.

وأغلب الدراسات أكدت أن غياب العلاقات الاجتماعية الحسنة التي تحدث بين العمال تجعل الفرد في موضع يستحيل أو يصعب معه تحقيقي التوافق المهني ويترتب عن علاقات العمل الجيدة حسب (فونتان، 1989) توثيق العلاقات بين الأفراد وتعميق الثقة وزيادة تقدير الفرد لذاته، والاعتراف بقيمة العمال كأفراد لهم شخصيتهم وكرامتهم، ورفع مستوى الانتاجية والرضا الوظيفي (السيد أبو النيل، 1985، عبد الرحمان هيجان ، 1998).

كما ظهرت دراسة أجراها باحثون سويديون حول علاقات العمل السائدة بين الموظفين في مصنع Volvo لسيارات، أن الأفراد عندما يعملون في بيئة يشعرون فيها بالدعم والترابط ترتفع انتاجيتهم ويشعرون بلذة الانجاز ويقل تغييهم عن العمل. وتختفي عندهم الأعراض المرتبطة بالاجهاد (البوت روبرت، 1998). وعلى العكس من ذلك فإن علاقة الفرد السيئة مع الآخرين في ميدان العمل تؤدي إلى الشعور بالضغط النفسي وعدم الرضا عن العمل (كوبر، 1981، Cooper). كما يضيف أدائه ويتولد له شعور بالكبت والتوتر (كيت كينان، 1999) ويرى لونز، 1992 أن أهم العوامل المسببة للضغوط والتي مصدرها جماعة العمل هي:

1- الافتقار إلى تماسك الجماعة.

2- وجود شخصيات عدائية ومشاغبة في العمل.

3- تباين معايير الجماعة مع قيم الفرد.

4- افتقار الفرد إلى دعم الجماعة ومؤازرتها.

5- التنازع والصراع بين أفراد الجماعة.

ويمكن للمشرف أن يتسبب في كثير من ضغوط العمل للأفراد الذين يشرف عليهم من خلال :

1- القيام بأنماط سلوكية متناقضة.

2- عدم توفير الدعم والمؤازرة للفرد.

3- عدم اظهار الاهتمام بالأفراد.

4- السعي لإيجاد بيئته عالية الإنتاجية.

5- ممارسة اشراف وتوجيه غير مناسب.

6- التركيز على السلبيات واغفال الأداء الجيد (حسن حريم، 1997).

إضافة إلى البحث الذي أجره راه و هولمز 1967 - Raheet Halmes والمتعلق بتحديد بعض الأحداث الحياتية المسببة للضغوط والتوتر بإدراج عنصر الخلافات مع الخلافات مع رؤساء العمل كأحد مصادر الهامة للضغط (قورود، 1993، Gorwood).

وفي نفس الصدد أجرى فارمر وجماعته 1990 Farmer et al دراسة على ضباط مراقبة الملاحة الجوية بهدف تحديد مصادر الضغط وتقدير أثاره على الصحة الجسمية والنفسية وبعد التحليل بين النتائج أن مصادر الضغط كانت نابعة من البيئة الاجتماعية للعمل ومناخها الذي تميز بانخفاض معنويات العمال نتيجة انعدام فرصة المشاركة والتشاور في اتخاذ القرارات المتعلقة بالعمل. لأن ذلك من شأنه أن يجعل العامل يشعر بأن صاحب العمل لا يقدره ولا يحترمه ولا تنظر إليه إلا من حيث أنه منتج عليه أن ينفذ الأوامر فقط.

كما أن العلاقات الاجتماعية بين العمال، والعمال والمشرفين إذا ساءت تزيد من الشعور بحدة العوامل الأخرى المرتبطة بالضغط. فآثار التعب والانفعال وعدم الرضا تكون أسرع إلى الظهور وأكثر حدة أما إذا كانت العلاقات حسنة وقوية فإنها تجعل العامل ينحمل المزيد من الجهود دون أن يشعره ذلك بالتعب والاستياء.

#### 1-5-5-1 المناخ التنظيمي:

مثلما هناك نمط سلوكي أو شخصية مميزة لكل فرد في الحياة، فإن أي منظمة لها أسلوبها الخاص في التعامل مع العاملين وغير العاملين فيها ومعاييرها الخاصة في العلاقات الشخصية داخل المنظمة وفي تنفيذ المهام المطلوبة منها (على عسكر، 2003. محمد الغزيوني، 2000).

وبعبارة أخرى لها شخصياتها التي تميزها عن المنظمات الأخرى وعند تناول الجوانب الخاصة بالعمل نستعمل عبارة الثقافة أو المناخ التنظيمي للدلالة على ذلك، فتنظيمات العمل المختلفة تتباين في:

- تشجيع الأفكار الابداعية من جانب العاملين.
- وضع مصلحة العاملين بعين الاعتبار عن اتخاذ قرارات المنظمة.
- الاهتمام بالنتائج مقارنة بالعمليات.
- درجة تشجيع النمو والاستقرار للعاملين وللمنظمة ككيان.
- الاسلوب القيادي المتبع.

وغالبا ما يكون المناخ المؤسسي نتاجا لفلسفة وافتراضات قيادات المنظمة وبخاصة العليا منها (على عسكر، 2003) ومن بين مسببات ضغوط العمل : عدم العدالة في نظام الأجور والترقيات ، ووضع مواصفات مثالية للوظائف قبل التعيين ، والغموض في الاجراءات، الرقابة الصارمة (لطفي راشد، 1992).

أما عن بريف وزملائه 1981 فيؤكدون على أن السياسات التنظيمية سببا من أسباب ضغوط العمل، إذ تضمنت وجود تقييمات الأداء غير ملائمة، وعدم العدالة في المكافآت والرواتب وغموض السياسات وعدم دقتها، وطريقة تغيير الأفراد من وظيفتهم بصفة غير منظمة أو نقلهم من أماكن عملهم، أو وجود الوصف الوظيفي المثالي الذي قد لا يتفق مع الأعمال التي يقوم بها الموظفون في وضعهم الراهن (عبد الرحمان هيجان ، 1998).

إضافة إلى العمليات التنظيمية التي تستهدف توحيد وتنسيق جهود الأفراد نحو تحقيق أهداف المنظمة والتي قد تكون مصدرا للضغط المهني، إذ مورست بشيء من التعسف والعشوائية، ولقد حاول كل من بريف وزملائه إلى تلخيص هذه الممارسات إلى :

#### 1-الاتصال السيئ.

#### 2-التغذية السيئة أو غير الملائمة فيما يتعلق بالأداء.

3- الأهداف الغامضة أو المتعارضة.

4- التفويض غير الفعال.

5- قصور برامج التدريب.

(لطفى راشد 1992، هيجان عبد الرحمان، 1998).

#### 1-6- ضغوط الدور :

يعرف بريك 1976 Pareek الدور بأنه الموقع الذي يحتله الفرد في التنظيم. أي أنه يوجد لكل فرد داخل التنظيم مسار وظيفي بشكل في النهاية دوره وسلوكه الوظيفي الذي يتم تحديد من طرف الإدارة أو الزملاء أو رؤساء الاقسام.

وتشير الكثير من الدراسات التي أجريت لمعرفة أسباب الضغط أن مطالب الدور تعتبر من بين المصادر الرئيسية المسببة للضغط، حيث كشفت الدراسات المهمة بشعور الأفراد بضغوط أدوارهم المهنية أن نوع العمل الذي يقوم به الفرد وما يتضمنه من واجبات ومسؤوليات، غموض وزيادة اعباء وصراع الأدوار من المحددات الهامة لمقدار ونوع الضغط الذي يتعرض له (لطفى راشد، 1992).

ويحدث صراع الأدوار عندما يكون هناك أكثر من مطلب على الفرد الاستجابة لأحدهما تصعب عليه الاستجابة للآخر. بالإضافة إلى كونه أحد مصادر الضغوط المهنية، تؤدي زيادة صراع الدور إلى انخفاض الرضا الوظيفي والاصابة بضغط الدم وزيادة نسبة الكوليسترول والسمنة (على عسكر، 2003) والضغط يكون نتيجة لتعرض الفرد لمواقف تفرض عليه متطلبات متعارضة (سمير عسكر، 1988).

كما اهتمت بعض الدراسات بموضوع عبء العمل وتوصلت فعلا إلى إقامة علاقة ارتباط ربحي بين العبء الكمي للمهمة والتدخين، دراسة فرانش وكابران، 1970 French et caplin عن (سفوي وفورجي، Savaié et Forget) هذا مع العلم أن التدخين يعد من بين أهم مؤشرات الضغط، ويطلق البعض على هذه الحالة اصطلاحا الإفراط في الدور أين تصبح متطلبات المهمة وتوقعاتها كثيرة تفوق قدرات العامل ليس فقط من الجانب الكمي بل حتى من الجانب النوعي وتستمر حالات الضغط أيضا عند الذين يعيشون حالة غموض في الدور، فحسب دراسة كاهن 1969 Kahen فإن مثل هؤلاء يظهرون عدم الرضا عن العمل وتتوتر علاقاتهم مع الآخرين. كما أنهم يعانون من بعض الأمراض السيكوسوماتية (توركوت 1983 Turcotte).

وعدم وضوح الدور مرتبط أكثر بالمهام ذات المسؤوليات الكثيرة والمعقدة. حيث يصبح العامل لا يعرف ما هو متوقع مثلا وما هو مطالب به كما هو الحال بالنسبة للعمال الجدد (عبد الحفيظ مقدم، 1996).

واستمرار غموض الدور تؤدي إلى نتائج سلبية، فقد بين البحوث بأن غموض الدور يرتبط بانخفاض الرضا الوظيفي، تكرار التعبير عن الرغبة في ترك العمل، التوتر في مكان العمل، ودرجة منخفضة من الثقة بالنفس (علي عسكر، 2003).

عندما تزداد المهام المطلوبة منه سواء من حيث الكمية أو مستوى المهارة تؤدي إلى مشكلات بدنية وعقلية.

وبينت الدراسات بأن لزيادة العمل الوظيفي علاقة بانخفاض الرضا الوظيفي وانخفاض في تقدير الذات وزيادة ضربات القلب وزيادة في التدخين (على عسكر، 2003).

ويفترض فرانش وكابلان أن عبء العمل النوعي والكمي ينتج على الأقل تسعة أعراض هي :

- الارهاق الجسدي، النفسي.
- عدم الرضا والوظيفي.
- التوتر في العنب.
- زيادة دقات القلب.
- انخفاض تقدير الذات.
- ارتفاع معدل الكلسترول في الدم.
- ميل الأفراد إلى عادات سيئة كالتدخين.
- الاصابة بأمراض تصلب
- الشرايين التاجية للقلب.
- الاصابة بحساسية الجلد.
- الشعور بالتهديد والحيرة.
- ( محمد صلاح الدين ، 2000).

مثلما هناك نتائج سلبية لزيادة العمل الوظيفي فإن قلة العمل الوظيفي في الأعمال التي تتطلب قدرات أقل من امكانيات الفرد ولا تتعدى قدراته وتصنف ضمن الأمر الذي يجد فيه الفرد نفسه عرضة للملل (على عسكر، 2003).

وتمثل قلة العمل مصدرا للصراع الداخلي واهتزاز الثقة بالنفس أي يفتقر الفرد إلى الشعور بالأهمية أو التحدي والإثارة في عمله ويكون عرضة للملل وانخفاض تقدير الذات وزيادة الشكوى والعصبية والغياب والعزلة (على عسكر، 2003، سمير عسكر، 1988).

لقد كان التركيز في الابحاث والدراسات المتعلقة بالضبط المهني موجهة نحو العبء الزائد حتى تم التوصل إلى أن العمل القليل هو أيضا من أسباب الضغط المهني حيث يمثل مشكلة الكثير من الأفراد خاصة عندما يصبح ظاهرة مستمرة. ويرجع ذلك إلى أن العمل القليل يتطلب قدرات أقل من امكانيات الفرد وغير كاف لاستيعاب طاقته وقدراته واهتماماته.

## 2-عوامل متعلقة بالفرد :

قمنا في السابق بعرض العوامل الصادرة والمرتبطة بالعمل والمسببة لضغط العمل والأن نعرض العوامل الصادرة عن الفرد والمسؤولة عن حدوث الضغط، دون أن ننسى دور الخصائص الفردية في تحديد نوعية الاستجابة وردود الفعل نحو مسببات الضغط وكذا مستوى معاناته منها، ففي الغالب تعتبر الخصائص الفردية عاملا وسطا تخفف أو تزيد من وطأة الضغوط على الأفراد، لهذا نجدهم لا يستجيبون بنفس الطريقة للمواقف الضاغطة (على عسكر، 2003، رونالدي. ريجيو، 1999).

أوضحت البحوث أن الضغط الذي يعاني منه الفرد في أحد مجالات حياته مثل المنزل، المدرسة ... قد يؤثر في مستويا العمل ( Levi, 1983. Martin, Schermerhorn, 1986. Gardell, 1986. لوني، جادل، 1986، مارين وشير مرهون، 1983).

ونخص بالذكر الأحداث المهمة السلبية مثل وفاة الزوج، الإصابة بمرض العضال، حدوث طلاق، مشكلات مالية، بالإضافة إلى الأحداث المهمة الإيجابية مثل الزواج، ولادة طفل....وتتميز هذه الأحداث بأهمية فائقة قد تؤدي إلى ظهور أمراض جسدية مرتبطة بالضغط وتوتر سلبي في الأداء المهني للفرد (رونالدي. ريجيو، 1999).

يتفق الباحثون على أن شخصية الفرد لها دور في نوعية الإستجابة لمصادر الضغوط (جيرداون وآخرون 1997 Girdano, et al).

وفي اختلاف شخصيات الأفراد فإنهم بالتالي يختلفون في ردود فعلهم للمواقف الضاغطة.

وضمن هذا الإطار يقول الطبيب المشهور وليام أوسلر (william osler) بأن صفات المريض (شخصيته) وليس نوع المرض هو العامل الحاسم في التعامل عند الإصابة بأحد الأمراض الخبيثة. (على عسكر، 2003).

وتشير البحوث والدراسات أن الأفراد ذوي النمط (أ) وهم يتسمون بدافعية عالية جدا، رغبة عارمة في المنافسة الشديدة، التسرع، نفاذ الصبر، سرعة الحديث، توتر عضلات الوجه، العدوانية وفي المقابل الأفراد ذوي النمط (ب) الذين نخفض احتمال تعرضهم لمخاطر الإصابة بأمراض الشريان التاجي للقلب، الاسترخاء (عبد الرحمن حصة، 1996. رونالدي. ريجيو، 1999).

ومن العوامل الفردية المؤثرة في نمط الشخصية حساسية الفرد للضغط أكثر من الذين يتمتعون بشيء من المقاومة وصلابة الشخصية، أما مفهوم الصلابة أوضحت أن الأفراد الذين تتصنف شخصيتهم بالصلابة يتميزون بقدرة عالية على المقاومة وصلابة الشخصية، أما مفهوم الصلابة فقد صاغته لأول مرة سوزان كوباسا، 1982 وذلك حين أوضحت أن الأفراد الذين تتصنف شخصيتهم بالصلابة يتميزون بقدرة عالية على مقاومة النتائج السلبية. والمؤلة للضغط بسبب أسلوبهم في معالجة الحوادث المسببة للضغط.

فإن فقدان صفة الصلابة مرتبط بمستويات عالية من الاحساس بالضغط. وهذا ما يشير إلى أن الذين لا يتمتعون بهذه الصلابة يمكن أن يكونوا أكثر عرضة للضغط. وتأثيرا بالاكتئاب والأمراض المتصلة بالضغط فرايدمان وبون، وكولي Friedman, Booth, 1987 Kewley وكونبوسا وبوسيتي 1983 Kobasa, puccehi (عن المصدر السابق).

ويرى روزنمان وزملانه أن إدراك صاحب سلوك النمط (أ) لمسببات الضغوط على أنها تحد يؤدي إلى انبثاق نمط حياة غالبا ما يكون مرتبط بالبنية النفسية الفيزيولوجي والافراز المكثف (الادرينالين، والنورادرينالين) وهذا ما يجعلهم عرضة لضغط الدم المرتفع وزيادة نسبة الكلسترول لذلك فهم عرضة للوفاة بأمراض القلب أكثر من غيرهم. كما أن النمط (أ) أكثر عرضة للضغوط وأكثر تأثرا بها من النمط (ب)، حيث يكون أكثر حرجا ويأسا من النمط (ب) كما أنه في مواقف الضغوط أقل فعالية من حيث قدرته على الأداء ورسم السياسات (برستون وآخرون، Bruchon et al 1994، ناصر العديلي، 1993).

ويضيف برشون و زملائه Bruchon et al نمط آخر يسمونه بالنمط (c) يتميز أصحاب هذا النمط بأنهم أشخاص ذو عاطفة جياشة وهم أكثر استقلالية، وقدراتهم على الاعتراف والتعبير عن عواطفهم ضعيفة وثقتهم بأنفسهم متذبذبة فهم يقمعون عواطفهم مما يجعلهم يتألمون في صمت واستجاباتهم للضغط تكون عن طريق افرازات قشرية كظرية، وهم أكثر قابلية من غيرهم للإصابة بالأمراض المناعية مثل السرطان.

كما بينت أهمية الدعم الاجتماعي في التعامل مع الضغوط، فإنه تجدر الإشارة هنا إلى نمط (أ) من الشخصية يمكن أن يؤثر في هذا الجانب (على عسكر، 2003).

## 2-1- الدعم الاجتماعي :

يشير إلى اهتمام المنظمة بتوفير الفرص للعلاقات الاجتماعية وبت روح التعاون والتآلف بين العاملين.

والدعم الاجتماعي يعمل في اتجاهين كلاهما لصالح الطرفين الفرد في العمل لأنه يحقق حاجات مهمة مثل الضمان، القبول ، الانتماء ، والمحبة. ومن جانب آخر فإن الدعم الاجتماعي يعمل كمنطقة عازلة أو مخففة للضغوط. ويتم ذلك من خلال التعاطي عازلة أو مخففة للضغوط. ويتم ذلك من خلال التعاطف وتقديم المساعدة. (على عسكر، 2003. أحمد عبد الخالق، 1998. برشون وزملانه، 1994). (Bruchon et al, 1994).

وحسب (على عسكر، 2003) تشير الدراسات إلى أهمية نوعين من الدعم الاجتماعي في مكان العمل.

-دعم انفعالي: ويتمثل في استجابات سلوكية مثل الاستماع واظهار التعاطف مع صاحب المشكلة.

-دعم وسيلي: الذي يتجسد في تقديم المساعدة اللفظية أو المادية لصاحب المشكلة لانجاز المهمة. ومع أهمية النوعين من الدعم في مكان العمل، تجدر الإشارة إلى أن النوع الثاني من الدعم له تأثير مباشر على تخفيف الضغوط مقارنة بالنوع الاول.

ويجب أن لا ننسى أن المساعدة في حد ذاتها ليست هي المهمة بل أن إدراك الفرد لهذه المساعدة هو الذي يمكن أن يقلل من الضغوط (أحمد عبد الخالق، 1998) فالدعم الاجتماعي الضئيل والمدرک على هذا الشكل من قبل الفرد هو الذي يزيد من احتمال المرض (شورتز ودنتزر، Schweitzer, Dantzer, 1994، أحمد عبد الخالق، 1998).

وجاء عن (سمير عسكر، 1982) أن المساعدة الاجتماعية تعمل كمصدر لمنع أو تخفيف النتائج السلبية للمواقف الضاغطة.

وهناك علاقة عكسية معنوية بين المساعدة وضغط العمل فكلما زادت المساعدة الاجتماعية قلت الشكوى المرتبطة بصحة الأفراد كما توصل (لوفالو (1997, Lovallo) إلى أن شبكات المساعدة الاجتماعية القوية تحسن الصحة لأنها تحسن وظيفة الجهاز المناعي. وفي نفس السياق أجرى (أندرو وآخرون بحثا (1992)) على عينة قوامها 821 زوجا من التوائم الاناث وقد اسفرت الدراسة عن:

- أن الدعم الاجتماعي يعيد الاثر في تخفيف الضغوط النفسية.

- أن ثمة علاقة إيجابية بين الدعم الاجتماعي والتكيف مع الضغط ولاسيما الأفراد الذين لديهم ضبط داخلي (حسن الموسوي، 1998).

وفي دراسة أخرى لكاسلر 1982 Kessler:

- أن ضعف الدعم الاجتماعي يعتبر مصدرا قويا من مصادر ضغوط الحياة.

- أن الاناث أكثر شعورا بالضغط وأكثر عرضة له.

(حسن الموسوي، 1998).

## 2-2- أحداث الحياة:

كان موضوع أحداث الحياة ومدى تأثيرها على الأفراد مجال بحث من قبل (هولمز و راهي، 1967) حيث صمما قائمة تشمل 43 بند يعالج كل منها حدثا من أحداث الحياة المختلفة (أحمد عبد الخالق، 1998).

ويشبه اليوت روبرت، (1998)، وعلى عسكر (2003) تراكم أحداث الحياة بتشغيل عدد من الأجهزة المنزلية في وقت واحد الأمر الذي يزيد من الحمل الإستهلاكي عن طاقة الجهاز المولد للكهرباء وبالتالي انقطاع التيار الكهربائي، وعلى عكس النظام الكهربائي لا يمتلك الإنسان جهاز آليا مساندا للسلامة يجنبه الأثار السلبية الناجمة عن الحمل الزائد.

ويؤدي تراكم المطالب التي تقع على الفرد الكثير منها إلى استنزاف كم هائل من طاقته، بحيث تكون النتيجة: الإتهيار العضوي والنفسي للفرد. لأن البيئة التي نعيش فيها لا تعرف الاستقرار الدائم، فهي في تغير مستمر يفرض على الفرد تكيف سلوكه باستمرار ليحدث علاقة أكثر توافقا مع محيطه.

كما تعتبر الأحداث الصغيرة المزعجة والمواقف الشائعة والدائمة، التي تكاد تخلوا منها حياة الأفراد بشكل يومي ومتكرر تقريبا مصدرا من مصادر الضغوط البسيطة التي لا يستهان بها، وتكرار الضغط يوميا يؤثر على الصحة بقدر أحداث كبيرة (واست، 1999 West).

كما أشارت نتائج الدراسات التي قام بها لازروس وزملائه 1985، إلى أن الضغوط الناتجة عن الأحداث اليومية المزعجة والمتكررة، ربما تكون أكثر تأثيرا على الأفراد من الأحداث الكبيرة التي أشار إليها راهي وهولمن (عبد الرحمان هيجان، 1998).

وقد بين هولمز أن أحداث الحياة اليومية ترتبط بالشكاوى البدنية البسيطة بما فيها "الانفلوانزا" وكشفت دراسات عديدة أن المضايقات اليومية ترتبط ارتباطا وثيقا بعواقب عضوية ونفسية أكثر من خبرات الحياة (أحمد عبد الخالق، 1998).

## 3- استراتيجيات المقاومة : « coping »

تعتبر استراتيجيات المقاومة مجموعة السلوكات والسياقات النفسية التي يستعملها الإنسان للتحكم أو الفضاة على التهديد الخارجي أو الداخلي، وتعتبر عن جهد الفرد المبدول في تعامله مع متطلبات المحيطة والشخصية وتختلف فعالية الاستراتيجيات السلوكية والمعرفية للمواجهة في تعديل آثار الضغط حسب خصائص الوضعية التي يواجهها الفرد من حيث شدتها، قوتها، استمرارها وضبطها (Dantzer et schweitzer, 1994. دنترز و شوتزر).

وقبل التعرض لمختلف استراتيجيات المقاومة Coping نعرج على أهم تعريفها :

معد من طرف (1978, Llaurnier et Lazarus) مفهوم المواجهة « coping » يشير إلى مجموعة السيرورات التي يضعها الشخص بينه وبين الحادث المدرك، بحادث محدد للتحكم والتحمل أو التخفيض عن عواقب هذا الأخير على توازنه الجسدي والنفسي (شوتزر و دنترز، 1994 Dantzer et Schweitzer)

ويعرف فريدريك و الفريد (1980). Frederic, Ilfred المقاومة بأنها تلك المحاولات التي يقوم بها الفرد للتعرف مع ضغوطات التي يتعرض لها (عن مسعودي رضا، 1999).

ويعرف أغلب الباحثون المقاومة حسب برنوست وناب (1997) prnost et Tap بأنها موعة السلوكات والاستراتيجيات التي يستعملها الفرد لمواجهة موقف ضاغط (عن مزياني، 1998) أما بيترسون وبوسيو (1993) petrson et Bossio فيعرفان المقاومة بالجهود التي يبذلها الفرد من أجل السيطرة على أو الحد من أو إدارة أو تحمل مسببات الضغط التي تفوق طاقته الشخصية.

وعرف كل من لازوروس وفولكمان (1984) المقاومة، بمجموعة المجهودات المعرفية والسلوكية المتغيرة باستمرار الهادفة إلى التحكم بتخفيض أو تحمل المتطلبات الداخلية أو الخارجية التي تهدد أو تفوق الموارد الفردية (ressource).

ويذهب فليشمان (1984) Flechman إلى أن المقاومة عبارة عن استجابة معرفية تخفض أو تقضي عل الضيق النفسي والضغوط (فالنتيني وآخرون، 1994، valtentiner et al).

لأجل معرفة مختلف أشكال استراتيجيات المقاومة التي يوظفها الأفراد في تعاملهم مع المواقف الحياتية بما فيها المهنية العائلية الأسرية، اهتم الكثير من الباحثين بوضع قوائم لأنواع استراتيجيات المقاومة، واتضح من خلال النتائج وجود فروق فردية، وجود تنوع كبير في أساليب المقاومة، وافرزت نتائج التحليل العاملي محورين كبيرين يمثلان نوعي استراتيجيات المقاومة اللذان يوظفان في أغلبية الوضعية الضاغطة وبنسب متغيرة وبغية الضيق والانزعاج (سفجي وكرنكي، 1994، Seffge et Krenke) وذلك حسب تقدير الحدث (بولهان وآخرون، 1994، Paulhau et al).

كما يرى لازوروس أن الاستجابة للضغط، أن الفرد يستخدم أنماط سلوكية محددة لمواجهة وتنقسم هذه الاستجابات إلى نوعين :

## 3-1- استجابة متمركزة حول المشكل :

يتميز هذا النوع من الاستجابة بمواجهة المشكل، هنا يسعى الفرد إلى الضغط، أسبابه، والبحث عن الوسائل والحلول الممكنة بعبارة أخرى تهدف هذه الاستجابة إلى تحويل الواقع والتحكم فيه (لازروس وفولكمان، 1984 Lazarus et Flokman).

ويضيف محمد السيد (2000) أن الفرد في هذا الأسلوب من المواجهة يسعى إلى تغيير مباشر بغرض أو استبعاد مصدر الضغط وكذلك التعامل مع الآثار الملموسة للمشكلات متبعا في ذلك أحد الاستراتيجيات التالية :

- البحث عن المعلومات أو طلب النصيحة، البحث عن المعلومات أكثر حول الموقف أو الحصول على التوجيه من شخص مسؤول والتحدث مع شخص آخر كالزوج، الأصدقاء.... وطلب المساعدة من شخص.

- اتخاذ إجراء حل المشكل : وتشمل اعداد خطط بديلة واتخاذ تصرف محدد للتعامل مع الموقف. وتعلم مهارات جديدة موجهة نحو المشكل. والتفاوض للتوقيف للمشكل.

- تطوير مكافآت أو اثباتات بديلة، عن طريق تغيير أنشطة الفرد وإيجاد مصادر جديدة للرضا، كبناء علاقات اجتماعية وتنمية وجهة ذاتية واستقلال ذاتيا أكثر.

زيادة على تحديد المشكل، وإيجاد حلول بديلة ودراسة وتحديد فعالية وعواقب هذه الحلول الجديدة ثم اختيار واحد منها وتطبيقها (مسعودي رضا، 2002).

## 3-2- استجابة متمركزة حول الانفعال:

وتشمل التصرفات الانفعالية الهروب وتجنب المشكل أو البحث عن مساعدة بغية التحكم في الانفعالات الناجمة عن الضغط وكل الوسائل الاستجابية وتهدف إلى التقليل من شدة الانفعال وحالة التوتر، ويضم استراتيجيات عديدة منها التجنب، التقليل من أهمية الشيء.

وتعد أساليب المقاومة وفقا للمنظور المعرفي مجموعة السلوكات المكتسبة عن طريق مواجهة التحديات والتي يستعملها الفرد في وضعيات الضغط (دونتش 1989, Dantche). فهي عبارة عن نشاط فكري معرفي وسلوكي هادف يوظف قدرات الفرد بغية التوافق مع المؤثرات المهدة. (المصدر السابق).

بعبارة أخرى هي مجموعة الاستراتيجيات التي يستعملها الفرد لمواجهة الحياة وتشمل هذه الاستراتيجيات كل المعارف السلوكية والدوافع النفسية التي تتميز بعناصر ديناميكية تكيفية من أشهر النماذج المعرفية للمقاومة نظرية « Lazarus ».

بنى لازروس تناوله لأساليب المقاومة على تداخل المتغيرات وتفاعلها فردية كانت أو محيطية وهو يهدف من دراسته إلى كيفية بناء الفرد للمحيط وتقييمه للمؤثرات الفردية والمحيطية وكيفية مواجهتها، ويعتبر (لازروس) المقاومة « coping » كسياق يعبر على تداخل كل المتغيرات الفردية وعلاقتها بالمحيط، هذه المميزات في تغير مستمر يوحي مفهوم التداخل إلى سياق العلاقات الموجودة بين الفرد والمحيط.

بالنسبة ل "لازروس" متغيرات الشخصية وحدها تبدو غير قادرة للتنبؤ بالعوامل الضاغطة. وفي هذا الصدد توجي المقاومة « coping » إلى معرفة بعض عناصر الشخصية وارتباطها بأنماط سلوكية مختلفة تستعمل في وضعيات الضغط (دونتش, Dantche, 1989). ويعرف "لازروس" مفهوم المقاومة كجملة الجهود المبذولة لمواجهة الواقع وحدد الفرق بين المقاومة كسياق بين العلاقات فرد/محيط فرد/محيط، سمة ثنائية من شخصية الفرد. كما فرق بين المقاومة ورد فعل اتوماتيكي.

واستعمل "لازروس" كلمة « To manage » التعامل حتى يفرق بين أساليب المقاومة كسياق معرفي وسلوكي والقدرات « mastery » توجي كلمة تعامل إلى استعمال كل الاساليب المقاومة لتقبل ولتخفيض وضعيات الضغط (لازاروس 1984 , « Lazarus »).

وتحي عبارة أساليب المقاومة كسياق إلى :

1. ملاحظة وتصميم خاص بالتفكير والنشاط الحالي للفرد.
  2. دراسة هذا التفكير والنشاط الحالي في ظروف معينة لأنها موجهة نحو وقائع محددة خاصة وهي متطلبات الواقع.
  3. تعني أساليب المقاومة سياق تغير مقاومة الأفكار النشاط وكلقاء منفتح لظروف ضاغطة.
- يقوم الطابع الديناميكي لسياق المقاومة على التقييم المستمر للعلاقة الموجودة بين الفرد ومحيطه.
- إن التغيير الجذري لهذه العلاقة ناتج عن الجهود الدفاعية الهادفة لتغير المحيط. أو لتغيير المعاني أو الأفكار الخاصة بالحوادث ويوجي التغيير في العلاقة فرد/محيط إلى إعادة التقييم Réévaluation كل ما حدث ولما يمكن أن يحدث.
- بناء على الدراسات التي قام بها لازروس المتعلقة بالعلاقة بين المقاومة والأمراض العضوية حدد نوعين من الأساليب المقاومة تتمركز هذه الأساليب حول المشكل وأساليب متمركزة حول الانفعال.

النوع الأول : المتمركز حول المشكل :

تشبه استراتيجيات المقاومة المتمركزة حول المشكل وعليه نتيجة الجهود الفرد حوله:

- (1) التعرف على المشكل وتحديد.
- (2) البحث عن الحلول المناسبة.
- (3) تقييم هذه الحلول.
- (4) اختيار الحل المناسب.
- (5) التنفيذ
- (6) تقييم النتائج.

ويرى الباحث (كاهن وأعوانه Kahan et al، 1964) أن هناك نوعين من الاستراتيجيات المتمركزة حول المشكل :

-نوع موجه إلى المحيط.

-نوع موجه إلى الفرد.

ويشمل النوع الأول على استراتيجيات المخففة من ضغط المحيط من عراقيل العمل إلى غير ذلك، في حين يشتمل النوع الثاني على أساليب الدفاعية والتغيرات المعرفية كالبحت عن وسائل أخرى للمرض، بناء وتطوير نماذج أو معايير سلوكية جديدة ....

وبغض النظر عن اتجاه الاستراتيجيات يكون الهدف من هذه الأساليب تغيير الواقع وهذا بتعديل الأساليب المباشرة للضغط (بارلين وتشولر perlin et schoolor، 1978) وغالبا ما تستعمل هذه الاستراتيجيات عندما يكون الفرد واثقا من نفسه ويرى أنه بإمكانه إحداث تغيرات والوصول إلى الحلول المناسبة (لازروس، فولكان، (Lazarus et Flokman (1984).

أما النوع الثاني المتمركز حول الانفعال فهي سياق معرفي سلوكي يرمي للتحقيق من شدة الانفعال والتحكم فيه و يتضمن الأساليب الدفاعية التالية:

1-أساليب تهدف إلى انخفاض شدة الانفعال : والتي تشمل على سلوكيات الفرد وتصرفاته الهادفة إلى التقليل من أهمية الحادث كإنسحاب أو تحويل انتباه الفرد من السبب المهدد إلى مواضيع أخرى، ويعد هذا الاسلوب ذا فعالية مؤقتة فقط (دونتش Dantchev، 1989).

2-أساليب نرفع من شدة الانفعال : يسعى الفرد في بعض الحالات إلى استعمال الأساليب الدفاعية الرافعة من شدة الانفعال كتأنيب الذات ومعاقبة الذات في هذه الحالة يشعر الفرد بهذا النوع من الاحساس الضروري له حتى يجند قدراته لمواجهة الحدث (لازاروس Lazarus، 1984).

3-أساليب تهدف إعادة تقييم الحدث : تهدف هذه الأساليب إلى التخفيض من مستوى التهديد أو الضغط وهذا بإعادة تقييم موضوع الحدث وتغيير معناها بغية التجنب للضغوط الناجمة.

وتقوم هذه الأساليب على الرفض الشكلي للواقع واعتبار جانب منه ايجابيا والتركيز على هذا الأخير (عيطور دلييلة، 1997).

تختلف أساليب مقاومة الأفراد للضغط، وهذا لتقييم الأفراد للمواقف الضاغطة، ومدى استعدادهم وتكوينهم وخبرتهم حول الموقف الضاغطة.

كما أن مقاومة الضغط مهمة جدا في تخفيف من حدته لأن الاستجابة له قد تكون خطرة ما لم تتخذ استراتيجيات مقاومة متكيفة تقي الفرد من الوقوع في الخطر.

خلاصة:

لقد تطرقنا إلى بعض العوامل المسببة للضغط التي نرى أنها ذات صلة بالضغط المهني على العاملين، حيث تم تضمين جميع العوامل الضاغطة في فئتين، هما : العوامل الخاصة بالعمل والمنظمة، العوامل النفسية الاجتماعية الخاصة بالفرد. وكل هذه العوامل تتفاعل في سياق متابع محدثة التكيف واستعادة الاتزان الحيوي، أو التعرض لمستويات مختلفة ومتفاوتة من الضغط المهني. وعندما تتجاوز هذه العوامل طاقات التكيف لدى الفرد، ينتج عن ذلك جملة من النتائج السلبية والعواقب كما قمنا بشرح استراتيجيات المقاومة بنوعها المتمركزة حول الانفعال والمتمركزة حول المشكل، فهي مجموعة الاستراتيجيات التي يستعملها الفرد لمواجهة الحياة وتشمل هذه الاستراتيجيات كل المعارف السلوكية والدوافع النفسية التي تتميز بعناصر ديناميكية تكيفية.

المراجع باللغة العربية:

1. السيد أبو النيل (1985)، علم النفس الصناعي، دار النهضة العربية للطباعة والنشر، بيروت.
2. بوظيفة حمو (1995)، الساعة البيولوجية، سلسلة أفهم نفسك وأعرف جسدك، شركة دار الأمة، الجزائر.
3. حسن حريم (1997)، السلوك التنظيمي، سلوك الأفراد في المنظمات، دار زهران للنشر والتوزيع، عمان-الأردن.
4. حمدي ياسين، حسن الموسوي، على عسكر (1999)، علم النفس الصناعي والتنظيمي، بين النظرية والتطبيق، دار الكتاب الحديث.
5. فاروق السيد عثمان (2001)، القلق وإدارة الضغوط النفسية، دار الفكر العربي، القاهرة.
6. هيجان عبد الرحمن أحمد (1998)، ضغوط العمل مصادرها ونتائجها وكيفية إدارتها، معهد الإدارة العامة، الرياض.
7. على عسكر (2003)، ضغوط الحياة وأساليب مواجهتها، دار الكتاب الحديث، الكويت.
8. عيطور دليلا (1996)، الضغط النفسي الاجتماعي لدى الممرضين، دراسة تطبيقية تحليلية، رسالة لنيل شهادة الماجستير، الجزائر.
9. مسعودي رضا (2002)، الضغط المهني لدى أطباء مصلحة الإستعجالات، دراسة غير منشورة بقيم علم النفس، جامعة الجزائر.
10. مقدم عبد الحفيظ (1996)، المديرين دراسات نفسية-اجتماعية في المؤسسات الاقتصادية، مركز البحث في الإعلام العلمي والتقني، الجزائر.
11. الموسوي حسن (1998)، الضغوط النفسية لدى العاملين في مجال الخدمة النفسية-دراسة عاملية-المجلة التربوية، المجلد 12، العدد 07، مجلس النشر العلمي، جامعة الكويت.

12. سمير عسكر (1988)، متغيرات ضغط العمل، دراسة نظرية وتطبيقية في قطاع المصاريف بدولة الإمارات العربية المتحدة، مجلة الإداري العامة، العدد 60، معهد الإداري العامة، الرياض، السعودية.
13. صلاح الدين محمد (2000)، السلوك التنظيمي في المنظمات، دار شباب الجامعة، مصر.

المراجع باللغة الاجنبية:

1. DANTER.( R), 1993, Les systèmes neuro hormonaux du stress, Ed screening.
2. DANTINE,( N), 1989, Stratégie de coping et pattern a coronangene, revue de médecine psychosomatique 17/18.
3. LAEARUS (R.S) & FOLKMAN. (S), 1984, Stress appraisal and coping, New York Springer.
4. LEVI, 1984, le stress dans l'industries cause, effets et prevention Genève.
5. Poulhan. (I). Nuis sier. (J). Quitard. (B). causan.F , Bourgeois. (U), 1994, Lamesure du « coping » introduction et validation in animal de medecine et de psychologie vole 152 N° 5 pp (292-299).