

استراتيجيات مواجهة ضغوط العمل

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

(لَقَدْ خَلَقْنَا الْإِنْسَانَ فِي كَبَدٍ)

صدق الله العظيم
سورة البلد
الآية (4)

محاو؁ الءورة

- مفهوم الضغوط النفسية
- تعريف الضغوط النفسية
- خصائص الضغوط النفسية
- أعراض الضغوط النفسية
- أسس تصنيف الضغوط النفسية
- مصادر الضغوط النفسية

ضغوط العمل

أنواع ضغوط العمل

عواقب ضغوط العمل

تعريف استراتيجية مواجهة ضغوط العمل

خصائص استراتيجية مواجهة ضغوط العمل

العوامل محددة لاستراتيجية التعامل مع ضغوط العمل

أنواع استراتيجيات مواجهة ضغوط العمل

بعض نماذج استراتيجيات مواجهة لضغوط العمل

مفهوم الضغوط النفسية

وهو مصطلح مشتق من الكلمة الفرنسية (Destesse) والتي تشير إلى معنى الاختناق والشعور بالضييق والظلم، وقد تحولت إلى الإنجليزية (Stress) والتي تشير إلى معنى التناقض، وورد هذا المصطلح في اللغة الإنجليزية بثلاثة مصطلحات هي:

- الضواغط: وتشير إلى تلك القوى والمؤثرات التي توجد في المجال البيئي (فيزيائية اجتماعية، نفسية) والتي يكون لها القدرة على إنشاء حالة ضغط ما.
 - الضغط: وتعبر عن الحادث ذاته، أي وقوع الضغط بفاعلية الضواغط أي أن الفرد وقع تحت طائلة ضغط ما.
 - الانضغاط: وهي الحالة التي يعانيها ويئن منها الفرد، وهي التي تعبر عن ذاتها في الشعور بالإعياء والإنهاك والاحترق الذاتي، ويعبر عنها الفرد بصفات كالخائف، قلق مكثب، مشدود، متوجس.
- أما في اللغة العربية فقد اشتق مصطلح الضغوط من الفعل ض غ ط (ضغطة) زحمه إلى الحائط، ومنه (ضغطة) بالضم وهي الشدة والمشقة ويقال: اللهم ارفع عني هذه الضغطة، والضاغط كالرقيب والأمين يقال: أرسله (ضاغطاً) على فلان، وسمي بذلك لتضيقه على العامل

لا يعد مصطلح الضغوط جديداً.

استخدم في القرن السابع عشر بمعنى (المشقة، الشدة، المحنة).
وفي نهاية القرن الثامن عشر استخدم بمعنى القوة والضغط
والإجهاد.

شهد القرن التاسع عشر كما يقول لازاروس (Lazarus,1966)
تزايد الاهتمام بدراسة الضغط ليُشار به إلى محاولات الجسم
للدفاع عن نفسه ضد العوامل الضارة.

وفي القرن العشرين برز مصطلح (الضغط) ليشير إلى عملية
مواجهه مشاق الحياة ومشكلاتها والمشاعر السلبية التي
تثيرها هذه المشاق.

شاع استخدام مصطلح الضغوط في بعض التخصصات العلمية:

في الفيزياء يشير إلى إجهاد أو ضغط أو قوة تمارس ضغطها على الأجسام، مثال ذلك:

أن تضغط صخرة ضخمة سقطت من أعلى على أرض رخوة فتغور فيها وتتدفع داخلها بينما يشير الطب إلى الضغط الذي يحدثه تيار الدم على جدار الأوعية .

وفي العلوم البيولوجية يشير إلى حالة الإثارة التي يتحكم فيها إفراز هرمون (A.C.T.H) لإثارة قشرة الغدة الأدرينالية في الكائن الحي.

وفي الهندسة والميكانيكا: هو القوة الواقعة على وحدة المساحات في الاتجاه العمودي عليها.

طبيعة فالضغط الجوي هو الضغط الذي يتركز على نقطة معينة
ثقل الذي يحدثه عمود الهواء على هذه النقطة.

علم النفس أن وجود عدة صعاب في حياة الفرد قد تضغط عليه
فه فتعرضه للمزيد من الضغوط بحيث تكون حملاً تنوء به
التوافقية مما يحفزها على التوافق معها.

اتجاهات تعريف الضغوط النفسية

أولاً/ الاتجاه الذي يركز على الموقف الضاغط

- الظروف المرتبطة بالضغط وبالشدة الناتجة عن المتطلبات التي تستلزم نوعاً من إعادة التوافق عند الفرد.
- حدث أو موقف يتضمن تغييراً شديداً في حياة الفرد.
- أحداث أو ظروف تتضمن خصائص معينة كالتهديد أو الفقد أو التحدي.

ثانياً الاتجاه الاستجابات الصادرة عن الفرد في هذه المواقف

رد فعل فسيولوجي ونفسي وعقلي ناتج عن استجابات الأفراد
للتوترات البيئية والصراعات والأحداث الضاغطة.

ثالثاً/ الاتجاه الذي يركز على التعامل مع المواقف الضاغطة

- الاستجابات النفسية والانفعالية والفسولوجية للجسم تجاه أي مطلب يتم إدراكه على أنه تهديد لرفاهية وسعادة الفرد، وهذه الاستجابات تقوم بإعداد الفرد وتأهيله للتوافق مع الضغوط والظروف البيئية، سواء حاول مواجهتها أم تجنبها.
- تحدِّ لإمكانية الفرد على التكيف للمطالب والتهديدات البيئية، مما يؤدي إلى الإثارة الفسيولوجية والإرهاق الانفعالي، الأمر الذي يتطلب استجابات معرفية أو سلوكية.
- علاقة خاصة بين الشخص والبيئة والتي يتم تقييمها من الشخص على أنها مرهقة وشاقة وتتجاوز مصادر المواجهة لديه وتمثل خطراً على صحته.

خصائص الضغوط النفسية

إن الضغط عملية إدراكية

الضغط المدرك هو الربط بين وجهة نظر الفرد بما يمتلكه من قدرات عقلية وجسدية وبين متطلبات الموقف

الضغط المدرك هو محصلة لمدى أهمية الموقف وفقاً للإدراك الذاتي للفرد نفسه

قد يكون الضغط إيجابياً أو سلبياً

الضغوط عامة ومنتشرة بين جميع الأفراد في جميع جوانب شخصياتهم

أعراض الضغوط النفسية

ما يعانيه الفرد نتيجة المواقف الضاغطة التي تعترضه
في الحياة

الأعراض الانفعالية

الإحباط

سرعة الانفعال الكوابيس
تقلب المزاج اللجوء إلى
العنف
العصبية الانسحابية سرعة
الغضب البكاء
العدوانية الاكتئاب

أعراض جسمية

فقدان الشهية
ارتفاع ضغط الدم
اضطرابات هضمية
الحساسية
اضطرابات الجلدية

الأعراض الفكرية

النسيان

تدهور الذاكرة قصيرة
المدى وطويلة المدى
الاضطراب في التفكير
صعوبة التركيز
انخفاض في الدافعية أو
الإنتاجية
تزايد الأخطاء

الأعراض السيكوسوماتية

الإدمان
فقر الدم
الذبحة الصدرية
تقرحات الفم
التهاب القولون
الصداع
مرض المفاصل
السمنة
الحساسية

الأعراض الخاصة بالعلاقات الشخصية

عدم الثقة غير
المسوَّغة بالآخرين
لوم الآخرين
نسيان المواعيد أو
إلغاؤها تصيد أخطاء
الآخرين
التهكم والسخرية
التجاهل والتفاعل
معهم بشكل آلي (غياب
الاهتمام الشخصي/
تفاعل يكتنفه البرود)

الأعراض السلوكية

زيادة معدل التدخين
استخدام المخدرات
والعقاقير
زيادة السلوك العدواني
تجعيد الجبهة
الأكل القهري
العنف
سقوط الشعر
قضم الأظافر
الوقوع في حوادث العمل

أسس تصنيف الضغوط النفسية

مرتباتها

ضغوط ايجابية
ضغوط سلبية

المنشأ

ضغوط داخلية
ضغوط خارجية

الاستمرار

ضغوط مستمرة
ضغوط متقطعة

مجال
الضغوط

سياسي، اقتصادي،
اجتماعي، إداري

المكان
الضغوط

المنزل، المدرسة
العمل، الشارع

المتأثرين
بالضغوط

عامة، خاصة

شدة المواقف
الضاغطة

خفيفة، معتدلة
شديدة، حادة

مصادر الضغوط النفسية

يقصد بها الأحداث التي تسبب ردود فعل الضغط أو الشعور بالضغط

الضغوط الاجتماعية

- العلاقة مع المحيطين
- صراع الأجيال
- المشكلات الاسرية
- التفاوت الطبقي

الضغوط الانفعالية

- الغضب
- الملل
- الاكتئاب والإثارة
- الإحباط
- الإحساس بعدم الأمن

الضغوط الصحية

- الصداع
- ارتفاع ضغط الدم ومعدل ضربات القلب
- حرقة المعدة
- الغثيان

الضغوط البيئية

- درجة الحرارة
- الضوضاء
- ضيق المسكن
- انقطاع الضوء

الضغوط الأسرية

- المشاكل بين الزوجين
- كثرة و قلة عدد الأبناء
- عمل الأم
- ضعف دخل الأسرة

الضغوط الاقتصادية

- البطالة
- ارتفاع العملات واثرها على السوق المحلي
- ضعف الإنتاج

الضغوط الشخصية

- الهروب
- التردد
- التصلب
- صعوبة اتخاذ القرار
- تقدير الذات
- انخفاض مستوى الطموح

الضغوط السياسية

- عدم الرضا عن النظام الحاكم
- الصراعات السياسية والثقافية
- هيمنة قوى خارجية
- الاستعمار
- غياب المشاركة السياسية

ضغوط العمل

يقصد بها الموقف الذي تكون فيه ظروف ومتطلبات بيئة العمل على درجة أكبر من القدرة الذاتية الموظف لأن يقوموا بها وتقوم إمكانياتهم الخاصة على التأقلم والتعامل معها، وتؤدي إلى إحداث تغييرات في داخلهم وتسبب لهم الانزعاج والضيق والتوتر والألم وتدفعهم إلى الانحراف عن أدائه الطبيعي فلا يستطيع أداء العمل المطلوب منهم وتحمل مسؤولياته على الوجه الأكمل، مما يشعره بالضغط.

انواع ضغوط العمل

أولاً/ ضغوط ترتبط بطبيعة العمل وبيئته

ضغوط بيئة العمل
المادية

- الضوضاء
- الحرارة
- تلوث الهواء

ضغوط فردية

- عدم مشاركة العامل في سياسات العمل وقراراته
- مدى وضوح الدور المنوط به العمل
- تعارض الأدوار المرتبطة بالعمل
- مدى استطاعة العامل الوفاء بمتطلبات الوظيفة

ضغوط اجتماعية

- العلاقة مع الزملاء في العمل و المرؤوسين و المدير

ضغوط تنظيمية

- ضعف تصميم الهيكل التنظيمي (مستويات إدارية متعددة أو قليلة في هرم التنظيم)
- عدم وجود سياسات محددة.
- سوء النظام يسبب تأخير القرارات المهمة

ثانياً/ ضغوط ترتبط بالخصائص الشخصية

مركز التحكم

حاجات الفرد

نمط الشخصية

قدرات الفرد

عواقب ضغوط العمل

الإحجام والتوقف عن العمل

التخلي عن العمل

الغيابات والتأخر عن العمل

التظلمات والشكاوي

ضعف التواصل

سوء العلاقات

انخفاض مستوى الرضا على مؤسسة العمل

الآثار فسيولوجية لضغوط العمل

اضطرابات هضمية

ارتفاع الضغط الدموي

اضطرابات النوم

صداع

زيادة معدل ضربات القلب

التعرق

الآثار النفسية لضغوط العمل

القلق

تغير المزاج

الملل

العصبية

العجز عن التركيز في
صنع القرار

التوتر

الاكتئاب

الشعور بالوحدة النفسية

الغضب

انخفاض تقدير الذات

العزوف والانسحاب من
الحياة الاجتماعية

استراتيجيات مواجهة ضغوط العمل

تعريف استراتيجيات مواجهة ضغوط العمل

- هي الأسلوب المستخدم والسلوك الذي يبديه الموظف في وسطه المهني للتخفيف من الضغط النفسي الذي يشعر به جراء تعرضه لموقف ضاغط.
- أنّها المحاولة التي يبذلها الفرد لإعادة اتزانه النفسي والتكيف مع الأحداث التي أدرك تهديداتها الآنية والمستقبلية.
- أنّها تفضيلات مألوفة يقوم بها الفرد ومعتادة لمواجهة أساليب المثيرات التي تفقده توازنه وتجاوز قدرته على التوافق.
- هي الاستجابة أو الطريقة التي يستخدمها أو يتبعها الفرد في مواجهة المواقف والأحداث الضاغطة للتخلص منها أو الحد من آثارها أو التكيف معها.
- الجهود التي يبذلها الفرد للتغلب والسيطرة على المواقف الضاغطة أو تحملها أو خفضها سواء كانت هذه الجهود نفسية أو سلوكية أو انفعالية أو سواء كانت اقدامية أو احجامية أو فعالة أو غير فعالة بغض النظر عن كون نتائجها ايجابية أو سلبية.

خصائص استراتيجيات مواجهة ضغوط العمل

يتباها الفرد ولا يملها عليه أحد ولا ينوب عنه في مواجهة الضغط الذي يشعر به

تتمركز حول حل المشكلة أو التحكم في الانفعال

قابل للتعديل والتغيير طالما المواقف متغيرة في شدتها وفي الزمن وفي المكان

قد تكون ظاهرة كالاتبعاد عن المشكل أو تكون ضامرة كالتفكير الإيجابي في حل المشكلة

سلوك يستهدف التكيف مع الموقف الضاغط

متنوعة فهي قد تكون معرفية أو سلوكية أو انفعالية

العوامل المؤثرة في استراتيجيات مواجهة ضغوط العمل

العوامل الشخصية والديمغرافية

- الجنس
- العمر
- المستوى التعليمي والاجتماعي والثقافي
- النضج المعرفي والانفعالي
- العقائد الدينية
- الثقة بالنفس
- الخبرات السابقة في مواجهة ضغوط العمل

العوامل المرتبطة بالموقف الضاغط

- طبيعة الموقف وشدته ومدته
- امكانية التحكم والسيطرة

العوامل البيئية والاجتماعية والفيزيقية

- طبيعة العلاقة مع المحيطين
- الدعم والمساندة
- طبيعة العمل

أنواع استراتيجيات مواجهة ضغوط العمل

- أولاً/ الاستراتيجيات الإيجابية: وهي تلك التي يوظفها الفرد في اقتحام الأزمة وتجاوز أثارها، وذلك من خلال الأساليب الآتية:
 - التحليل المنطقي للموقف الضاغط بغية فهمه والتهيو الذهني له ولمرتباته.
 - إعادة التقييم الإيجابي للموقف حيث يحاول الفرد معرفياً استجلاء الموقف وإعادة بنائه بطريقة إيجابية مع محاولة تقبل الواقع كما هو.
 - البحث عن المعلومات المتعلقة بالموقف الضاغط والمساعدة من الآخرين أو مؤسسات المجتمع المتوقع ارتباطهما بالموقف الضاغط.
 - استخدام أسلوب حلّ المشكلة للتصدي للأزمة بصورة مباشرة.

انواع استراتيجيات مواجهة ضغوط العمل

أولاً/ الاستراتيجيات الإيجابية: وهي تلك التي يوظفها الفرد في اقتحام الأزمة وتجاوز أثارها، وذلك من خلال الأساليب الآتية:

البحث عن المعلومات المتعلقة بالموقف الضاغط والمساعدة من الآخرين أو مؤسسات المجتمع المتوقع ارتباطهما بالموقف الضاغط

استخدام أسلوب حلّ المشكلة للتصدي للأزمة بصورة مباشرة

التحليل المنطقي للموقف الضاغط بغية فهمه والتهيؤ الذهني له ولمرتباته

إعادة التقييم الإيجابي للموقف حيث يحاول الفرد معرفياً استجلاء الموقف وإعادة بنائه بطريقة إيجابية مع محاولة تقبل الواقع كما هو

ثانياً/ الاستراتيجيات السلبية: وهي تلك التي يوظفها الفرد في تجنب الأزمة والإحجام عن التفكير فيها وذلك من خلال الأساليب الآتية:

الإحجام المعرفي لتجنب التفكير الواقعي والممكن في الأزمة

التقبل الاستسلامي للأزمة وترويض النفس على تقبلها

البحث عن الإثبات أو المكافآت البديلة، عن طريق الاشتراك في أنشطة بديلة ومحاولة الاندماج فيها بهدف توليد مصادر جديدة للإشباع والتكيف بعيداً عن مواجهة الأزمة

التنفيس والتفريغ الانفعالي بالتعبير لفظياً عن المشاعر السلبية غير السارة، وفعالياً عن طريق المجهودات الفردية المباشرة لتخفيف التوتر

وبشكل أكثر وضوحاً إن أساليب أو استراتيجيات
المواجهة الإقلامية تتضمن النزعة للاستجابة بشكل
فعال نحو الأحداث الضاغطة، والسعي للحصول على
معلومات بشأن هذه الأحداث الضاغطة، وحلّ الموقف
أو المشكلة، وذلك من خلال استخدام أساليب سلوكية
ومعرفية محددة، وفي المقابل تتضمن استراتيجيات
المواجهة الإجمامية النزعة نحو تشتيت وصراف ذهن
الفرد عن الحدث الضاغط، وتجنب الحصول على
معلومات بشأن الحدث الضاغط، واستخدام أساليب
سلوكية ومعرفية للهروب من الموقف الضاغط.

بعض نماذج استراتيجيات مواجهة ضغوط العمل

الفنيات الفيزيولوجية

التأمل

التمرينات الجسدية

التغذية

الاسترخاء

التنفس

الفنيات السلوكية

تعديل أسلوب الحياة

التدريب على السلوك التوكيدي

اللعابة و المرح

التدريب على إدارة الوقت

القنيت المعرفية في إدارة الضغوط

التطعيم الانفعالي

جمع معلومات واقعية وكاملة عن
الموقف المسبب للقلق، حتى وإن كانت
هذه المعلومات غير سارة

جمع المعلومات عن المصادر الخارجية
المتوفرة المتوفرة والتي بإمكانها أن
تساعد في التعامل مع المشكل بفعالية

تشجيع النفس على تبني خطط لمواجهة
الموقف، مع الاعتراف بوجود الضغوط
ووجوب مواجهتها

إعادة البرمجة الذهنية

التوقف الفوري عن
الاسترسال في الأفكار
السلبية

إعادة التفكير

الفنيت الوجودية والروحية

البحث عن معنى الحياة

التفاؤل

نموذج جوردين (Gordon.1993) لإدارة ضغوط العمل

إدارة الضغوط تعنى مجموعة الجهود والاساليب المستخدمة لتكيف والتعامل مع ضغوط العمل فالمؤسسة، وتتمثل في:

أولاً/ استراتيجية التمركز حول المشكلة/ تشمل:

- التكيف الإداري: تعلم التكيف مع الضغوط من خلال إدراك الضغوط التي تسبب مواقف ضاغطة في العمل.
- إدارة الوقت: من خلال تحديد أولويات الاهتمام بتخطيط جيد وتحديد الوقت الكافي لكل مهمة.
- الدعم والمساندة: طلب الدعم والمساندة مصدرا قويا لمواجهة المواقف الضاغطة فالحياة.
- تغيير الوظائف: إتاحة الفرصة للموظفين للانتقال إلى وظيفة تتناسب مع التوقعات الخاصة بهم ومع قدراتهم وامكانياتهم كتغيير الأقسام من سنة إلى أخرى، تغيير نظام الدوام.

ثانيا/ استراتيجية التمركز حول الانفعال/ وتشمل:

- التواصل المفتوح بين الموظفين لتحسين اداءهم.
- برامج مساعدة الموظف من خلال برامج خدمات إرشادية وتوجيهية لدعمه وجدانيا وتحفيزه على الأداء ومساعدتهم على القضاء على المشكلات التي تعترضهم خارج مؤسسة العمل الصحية والاسرية.
- برامج الرعاية الصحية: وتظهر من خلال منح الاجازات للنقاهاة والاسترخاء لتخلص من توترات العمل والقلق الناجم عنه.

ثالثا/ استراتيجيات التحكم في الاضطرابات العاطفية

نموذج الاستراتيجيات المعرفية لمواجهة الضغوط عند كوهن

قدم مجموعة من الاستراتيجيات المعرفية لمواجهة الضغوط شملت الآتي:

- التفكير العقلاني: استراتيجية يلجأ خلالها الفرد إلى التفكير المنطقي بحثاً عن مصادر القلق وأسبابه المرتبطة بالضغوط
- التخيل: استراتيجية يتجه فيها الأفراد إلى التفكير في المستقبل، كما أن لديهم قدرة كبيرة على تخيل ما قد يحدث.
- الإنكار: عملية معرفية يسعى من خلالها الفرد إلى إنكار الضغوط ومصادر القلق بالتجاهل والانغلاق وكأنها لم تحدث على الإطلاق.

- حلُّ المشكلة: نشاط معرفي يتجه من خلاله الفرد إلى استخدام أفكار جديدة ومبتكرة لمواجهة الضغوط وهو ما يعرف باسم القدح الذهني.
- الفكاهة (الدعابة): استراتيجية تتضمن التعامل مع الضغوط والأمور الخطيرة ببساطة وروح الفكاهة، وبالتالي قهرها والتغلب عليها، كما أنّها تؤكد على الانفعالات الإيجابية أثناء المواجهة.
- الرجوع إلى الدين: وتشير هذه العملية إلى رجوع الأفراد إلى الدين والإخلاص الديني عن طريق الإكثار من العبادات كمصدر للدعم الروحي والانفعالي، وذلك لمواجهة المواقف الضاغطة والتغلب عليها.



مع خالص الشكر والامتنان للحضور

د. فتحة سالم