



وزارة التعليم العالي والبحث العلمي
جامعة محمد بوضياف بالمسيلة
مركز اليقظة البيداغوجية
Centre de Veille Pédagogique



كتاب أعمال الملتقى الوطني الثاني حول:

الضغط

كن يقظا أمام الضغوط النفسية والمهنية

تنسيق أ.د : ضياف زين الدين

الضغط
كن يقظا أمام الضغوط النفسية والمهنية

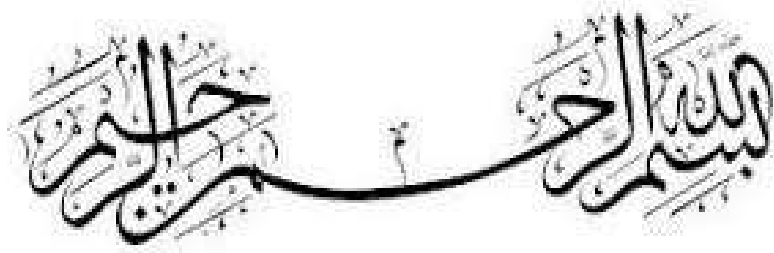
الجزء الأول

فيفري 2020



مركز اليقظة البيداغوجية
Centre de Veille Pédagogique





﴿وَكُلَّ شَيْءٍ أَحْصَيْنَاهُ كِتَابًا﴾

سورة النبا الآية: (29)

إعداد وتنسيق:

الأستاذ الدكتور: ضياف زين الدين

مسؤول: مركز اليقظة البيداغوجية

- جامعة محمد بوضياف بالمسيلة-

تصميم وإخراج الكتاب الدكتور:

بوسكرة عمر

الجزء الأول من كتاب أعمال الملتقى الوطني الثاني حول

الضغوط: كن يقظا أمام الضغوط النفسية والمهنية.

تاريخ طبع الكتاب: أكتوبر 2020

عدد صفحات الكتاب: 495 صفحة

ردمك: 978- 9931- 9675- 0- 7



فهرس المحتوى

05	ديباجة وبرنامج الملتقى الوطني	
07	أ.د/ ضيف زين الدين د/ مغار عبد الوهاب	01 الضغوط المهنية في العمل (مقاربة نظرية)
16	أ.د/ يامنة اسماعيلي د/ سهيلة بوجللال	02 مستوى الضغط النفسي لدى طلبة المرحلة الثانوية في ضوء متغيري الجنس و التخصص الدراسي
33	ط.د/ زين الدين هامل ط.د/ نبيلة دحية	03 مصادر الضغوط المهنية و استراتيجيات مواجهتها
53	د/ بوسكرة عمر د/ عبد السلام سليمة ط/ شيكر بومدين	04 نظريات وإستراتيجيات إدارة ضغوط العمل - دراسة نظرية-
67	د/ بعلي مصطفى د/ بركات عبد الحق	05 دراسة لبعض مصادر الضغوط المهنية في البيئة الأكاديمية
84	د/ أسماء خرخاش د/ سامية خرخاش	06 اقتراح خطة علاج معرفي لخفض الضغط المدرك لدى أساتذة الجامعة
107	د/ بلواضح عبد الوهاب د/ لانتصاري عبدالقادر د/ بولجنيب إلهام	07 الضغوط المهنية: مصادرها وتأثيراتها على الفرد والمنظمة
126	د/ زلاقي وهيبة د/ فراحتية العيد	08 ضغوط العمل وعلاقتها بالأداء الوظيفي بالمؤسسة العمومية الجزائرية من وجهة نظر الموظفون الإداريون لبلدية المسيلة-دراسة ميدانية
152	د/ سمير مرزوقي د/ إسمهان بلوم د/ علي حويش	09 دراسة مقارنة في مستوى الضغوط النفسية والمهنية لدى أساتذة التربية البدنية والرياضية
165	د/ شريط الشريف محمد ط.د/ حميد منى	10 الآثار الناتجة عن الضغوط المهنية ومدى تأثيرها على صحة أعوان الحماية المدنية بالوحدة الفرعية تمالوس ولاية سكيكدة
188	د/ الازهر عبد المالك ط.د/ راوية ديلمي د/ عبد المالك ياحي	11 الانعكاسات النفسية والسلوكية للضغوط المهنية على الأفراد في المنظمات المعاصرة (رؤيا نفسفيزيولوجية)
211	ط.د/ فطوم والي	12 الضغوط المهنية -مقاربات نظرية-
221	ط.د/ عرعار غنية د/ بوضيف نوال	13 الضغط النفسي والآثار المترتبة عنه
233	د/ دلال يوسف	14 مصادر الضغوط النفسية لدى أساتذة المرحلة الثانوية
248	ط.د/ دلة عودة	15 إستراتيجيات التعامل مع الضغط النفسي لدى أمهات أطفال التوحد
264	د/ سعيدة لعجال د/ عفيفة لعجال	16 الضغط النفسي المدرسي لدى الطلبة: المفهوم والانعكاسات

282	د / منصور بوبكر ط.د / سميحة قنون	مصادر الضغط التنظيمية لدى العاملين بنظام العمل بالدوريات (4x4) دراسة ميدانية بمؤسسة (ENTP) في حاسي مسعود	17
312	أ.د فتحي بوخاري ط.د / نورالدين عيواز	الضغط النفسية وإستراتيجيات المواجهة	18
327	د / عداد حسان ط.د / بوسوم صفية	علاقة الضغط المهنية باستراتيجيات المقاومة لدى عمال المؤسسة الوطنية لصناعة وتركيب الشاحنات	19
340	د / شريفة شنوف ط.د / حنان قاضي	إستراتيجيات مواجهة الضغط النفسية وعلاقتها بجودة الحياة لدى المرأة العاملة في مجال التعليم	20
359	ط.د / بوساق عائشة	الضغط المهني وظهور الأمراض السيكوسوماتية لدى عينة من الاساندة -دراسة ميدانية بثانوية عثمان بن عفان بالمسيلة-	21
369	ط.د / الطاهر راجعي ط.د / عبد الرحمان خويثير	المهارات الاتصالية وتخفيض الضغوط النفسية والمهنية بيئة العمل لدى المعلم الجزائري في	22
379	ط.د / بعجي حنان ط.د / لعور ليلي	الأستاذ الجامعي بين صيرورة التهكم التنظيمي والاحتراق الوظيفي - قراءة سوسيونفسية -	23
394	د / واكلي - آيت مجبر بديدة ط.د / جنان كهينة	الضغط النفسي لدى المرأة العاملة	24
409	د / محمد بن كبحول ط.د / نورا لدين بن لقريشي ط.د / سعدية طيباوي	أثر الضغط النفسية على التنظيم الإداري -دراسة ميدانية لدى موظفي بلدية عين الملح ولاية المسيلة-	25
424	أ.د / ربعي محمد ط.د / دالي لخمى	الضغط المهنية (مفهوم ، أنواعها وطرق معالجتها)	26
434	د / سامية بورنان ط.د / عائشة شلابي	إستراتيجية مواجهة الضغط النفسية	27
445	أ / فائزة فرحاتي أ / مليكة سعدودي	عقيدة التوحيد وأثرها في علاج الضغط النفسية	28
461	ط / د نبيلة دغبوج ط / د موفق عبد المالك	الضغوطات المهنية: مفهوما وآليات مواجهتها في عصر متجدد	29
477	ط.د / نادية بونجار ط.د / فتيحة رجوح	من أين يأتي الضغط ؟ قراءة نظرية في أهم مصادر الضغط المهنية داخليا وخارجيا	30

ديباجة الملتقى:

يعتبر الضغط النفسي والمهني من أهم وأبرز العوائق التي تصادف الأفراد والعمال في العديد من المنظمات، فقد شغل هذا الموضوع اهتمام الكثير من الباحثين والمختصين.

حيث هموا إلى الكشف عن أهم مصادره النفسية التنظيمية والمهنية، وكذا الاهتمام نتيجة لما سببه الضغط من آثار سلبية على الصحة النفسية والجسمية للعمال والأفراد من جهة، وكذا على حياتهم الاجتماعية والمهنية وأدائهم في العمل ورضاهم عنه من جهة أخرى. ولهذا من خلال هذا اللقاء العلمي نسعى إلى تحسيس جميع فعاليات الجامعة من طلبة وأساتذة وعمال بمخاطر الضغوط النفسية والمهنية وجعلهم يقظين لمواجهة هاته الضغوط باستخدام إستراتيجيات عديدة.

أهداف الملتقى:

- التعرف على الضغوط.
- الإطلاع على طبيعة الضغوط النفسية والمهنية.
- التمكن من معرفة أسباب الضغوط النفسية والمهنية.
- التحكم في عملية تشخيص الضغوط النفسية والمهنية.
- التمكن من التحكم في إستراتيجيات مواجهة الضغوط النفسية والمهنية (تقنيات العلاج النفسي، الإسترخاء، التأمل، التمارين الرياضية، معرفة الذات... إلخ).

محاور الملتقى:

- 1/- تعريف الضغوط.
- 2/- مراحل تطور الضغوط النفسية والمهنية.
- 3/- أسباب الضغوط المهنية (التنظيمية والشخصية والاجتماعية).
- 4/- طرق تشخيص وقياس الضغوط النفسية والمهنية.
- 5/- الضغوط النفسية والمهنية للطلبة والأساتذة والعمال.
- 6/- إستراتيجيات مواجهة الضغوط النفسية والمهنية (جانب نظري وجانب عملي).

هيئة الملتقى:

الرئيس الشرفي للملتقى:

أ.د. بداري كمال مدير جامعة محمد بوضياف بالمسيلة

رئيس الملتقى:

أ.د. ضيف زين الدين مسؤول مركز اليقظة البيداغوجية

اللجنة العلمية للملتقى:

تتكون اللجنة العلمية من أساتذة من مختلف الكليات ومختصين؛ من قسم

علم النفس وعلوم التربية:

الدكتور: كتي عزوز منسق كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية جامعة المسيلة

الدكتور: غيلوس صالح: منسق كلية الآداب واللغات جامعة المسيلة

الدكتور: طبال نادية: منسقة معهد تسيير التقنيات الحضرية جامعة المسيلة

الدكتور: عطاء الله بلال: منسق كلية التكنولوجيا جامعة المسيلة

الدكتور: بو عيسى حسام الدين منسق كلية الحقوق والعلوم السياسية جامعة المسيلة

الدكتور: مرنيز آمنة منسقة معهد تقنيات النشاطات البدنية والرياضية جامعة المسيلة

الدكتور: بعزيز حليم منسق كلية العلوم جامعة المسيلة

الدكتور: بوخرص عبد الحفيظ منسق كلية الاقتصاد جامعة المسيلة

الدكتور: مهني طاهر منسق كلية الرياضيات والإعلام الآلي جامعة المسيلة

نظريات وإستراتيجيات إدارة ضغوط العمل – دراسة نظرية-

د/ بوسكرة عمر، جامعة ابن خلدون - تيارت -

د/ عبد السلام سليمة، جامعة محمد بوضياف- المسيلة-

ط.د/ شيكر بومدين، جامعة يحي فارس – المدية -

الملخص:

تجسدت إجهادات العلماء والباحثين في إدارة الضغوط في اقتراح نماذج تصورية لتفسيرها خاصة تلك التي جاءت في شكل نظريات علمية كانت بمثابة نقطة الانطلاق لإيجاد حلول واقتراح آليات وإستراتيجيات لإدارة الضغوط النفسية والمهنية، وفي كل الأحوال السلامة المهنية للعامل في ميدان عمله لا يمكن تحقيقها بالظروف الفيزيائية الملائمة لطبيعة النشاط الذي يزاوله العامل، ولكن لتحقيق السلامة المهنية يجب الأخذ بعين الاعتبار الظروف الشخصية التي تتجسد في الأوضاع الاجتماعية والحالة النفسية للعامل التي يمكن أن تولد ضغوطا نفسية تؤثر سلبا عليه؛ مما ينعكس على تركيزه الذي يجعله عرضة للحوادث المهنية، وهنا إستوجب على الجهات الوصية إيجاد حلول تمثلت في جملة إستراتيجيات لإدارة هذه الضغوط، وهذا ما ستتناوله هاته الورقة البحثية بالتحليل والمناقشة.

Abstract:

The efforts of academics and researchers in stress management have resulted in the proposal of conceptual models for their interpretation, in particular those which have taken the form of scientific theories which have served as a starting point for finding solutions and proposing mechanisms and strategies for managing psychological and professional stress. In any case, the professional security of the worker in the field of his work cannot be ensured by physical conditions adapted to the nature of the activity exercised by the worker, but to ensure safety at work, it is necessary to take into account the personal circumstances inherent in the social conditions and in the mental state of the worker, likely to generate a psychological pressure which can generate a psychological pressure which affects him, his concentration, which makes him vulnerable to accidents at work, and the authorities' obligation to find solutions that were part of

the strategies to manage these pressures will be analyzed and discussed

مقدمة:

عاش الإنسان منذ بداية الكون باحثا عن الإستقرار والأمان، جاريا وراء الراحة التي تعطيه الاتزان وهو يسعى لتخفيف عبء الحياة عن كاهله، ولما إزدادت الحياة تعقيدا وقوة توسّعت وإزدادت مطالبها وحاجاتها، فإزدادت الضغوط الواقعة عليه لتلبية تلك المطالب فلا يستطيع التوقف عن مجاراة ذلك، ممّا اضطره إلى مواكبة التسارع لتحقيق الرغبات والمطالب هذا الإسراع زاده مرّة أخرى من الضّغط على النفس وتحميلها أكثر من طاقتها بغية اللحاق بموكب التّحضّر بكل ما يحمله من قسوة ورخاء، فالحضارة تحمل معها رياح التّغيير، والتّغيير يحمل معه التّبديل في السلوك وينتج عنه بعض الانحرافات (1).

وجراء هذا التسارع، عرف العامل تغيرات عميقة ومتنوعة في كل الميادين والمجالات مما أدّى إلى ظهور حالات كثيرة من ضغوط العمل الذي يؤدي إلى الإحساس بعدم الأهمية في المجتمع، فيما يتضاعف لدى الآخر في الشّعور بالعزلة وذلك نتيجة للمفهوم السائد بأن الاعتراف بالضّغط يعني إظهار الضّعف، ومهما تكن أسبابه وتأثيراته فهو كائن في أغلب المنظّمات، وأصبح واحد من مجالات الاهتمام الرئيسية في دراسة المنظّمات فمصادر الضّغط تنقسم إلى مصادر رئيسية هي البيئة التّنظيم والأفراد.

فهذه المصادر يمكن أن تؤدي إلى تصرّفات خاطئة من طرف العامل، قد يرجع السبب في ذلك إلى عوامل شخصية أو تكنولوجية تتمثل في إهمال العامل لعمله أو إلى ضعف دافعيته للبقاء في المنظّمة، أو تعقّد الآلات والتقنيات التي تفوق قدرات ومستوى تكوين العامل، أو الظروف الفيزيائية التي تحيط به.

فنرى معظم المؤسسات تعاني من مشكلات حوادث العمل، والاستهداف لها وهذا يرجع كما أسلفنا إلى عدّة عوامل، ولحوادث العمل والاستهداف لها أثر سلبي على نفسية العمّال؛ بحيث تضعف معنوياتهم، ناهيك عن التّغيبات اليومية والتباطؤ في العمل وعدم الارتياح والدّخول في دوامة من الخوف المستمر من ارتكاب حوادث مهنية قد تؤدي بالعامل إلى ترك عمله أو تسبب له إعاقة دائمة.

ترتبط الحالة النفسية للعامل ارتباطا وثيقا بمردوده الإنتاجي كونها الحجر الأساس في سلامة صحته النفسية، فكثيرا ما نسمع بوجود مشكلات سببها نفسي أكثر منه عضوي كالإحترق الوظيفي والتنمر والإغتراب، كلها حالات نفسية مصاحبة لجملة من الأسباب قد تكون مفروضة من بيئة العمل أو من خارجها، فإذا إستطاع العامل التعايش مع تلك المشكلات وتغلب عليها بطرق ايجابية تساعده على ذلك فإنه ينجو من دوامة الضغط النفسي وإذا لم يستطع ذلك فإنه عرضة للوقوع فيه؛ مما يؤثر سلبا على صحته النفسية والجسدية.

ومن علامات التطور والازدهار التسارع على كافة الاصعدة هذا التسارع الذي أصبح من سمات العصر فقد مس كل بيئات العمل؛ مما خلق جوا من الضغط تولد عنه مخاطر مهنية جمة، وحقيقة لا يخفى عن أي أحد أن تلك المخاطر سببها نفسي أكثر منه جسدي كما أسلفنا الذكر، لذا بات لزاما على أصحاب القرار في المنظمات الإلتفات إلى هذا الموضوع ودراسته، وقد توصلوا إلى جملة من الإستراتيجيات بهدف تحسين الأداء والإنتاج والكشف المبكر عن الأسباب الكامنة وراء تراجعها من جهة وغرس قيمة الولاء في العاملين بتحملهم المهام والمسؤوليات التي توكل لهم للمساهمة في تحسين الجودة في الإنتاج من جهة أخرى، وبما أن هذا الموضوع حديث نسبيا إستوجب منا كباحثين التطرق إليه للتعرف عليه في هاته الورقة البحثية وطرح التساؤل التالي:

ما هي ابرز النظريات التي يستعان بها في تفسير الضغوط المهنية، وكيف تساهم إستراتيجيات إدارة الضغوط في الحد من ضغوط العمل؟.

وقد تطرقنا لجملة من المفاهيم، حيث أن تحديدها يعطي معرفة بالظاهرة التي نريد دراستها ويبين لنا في أي اتجاه سيسير البحث وإلى ماذا يستند من الناحية النظرية وهي كالتالي:

1- ضغط العمل:

1-1- تعريف ضغط العمل:

عرف (لوثانز، Louthenz) ضغط العمل بأنه "الاستجابة لموقف أو ظرف خارجي ينتج عنه انحراف جسماني أو نفسي أو سلوكي لأفراد المنظمة(2)؛ أي هي

حالة الكائن الذي يتعرض لضغوط والتي يمكن أن تأخذ شكل نشاط ذاتي متزايد وتسبب على الطويل انهيار الكائن أو تؤدي إلى الإصابة بالاضطرابات النفسية (3). وعرف (كابن Caplan) وآخرون ضغط العمل "بأنه أية خصائص موجودة في بيئة العمل التي تخلق تهديدا للفرد، ووفقا لتعريف (مارشال وكوبر Marshal.Copper) "بأنه مجموعة العوامل البيئية السلبية مثل (غموض الدور، صراع الدور، وأحوال العمل البيئية والأعباء الزائدة) والتي لها علاقة بأداء عمل معين.

ويعرف كل من (فرانش وروجرز French. Rogers) ضغط العمل: "بأنه عدم المواءمة أو عدم التناسب بين ما يمتلكه الفرد من مهارات وقدرات وبين متطلبات عمله. أما (مارغليس Marghlis) فيعرفه: "بأنه بعض ظروف العمل بتفاعلها مع خصائص العمل الشخصية تسبب خللا في الإتزان البدني والنفسي للفرد، أما (غراث Greth) فيعرفه بأنه عبارة عن حالة تنتج عن تفاعل بين الفرد والبيئة بحيث تضع الفرد أمام مطالب أو عوائق أو فرص (4)

فضغط العمل بالمفهوم العلمي هو تفاعل بين الدوافع والمنبهات الموجودة في البيئة الخارجية، وبين الاستجابة الفردية لها بأشكال تحددها معالم الطابع والشخصية، وهذا يعني أن مستوى الشعور بضغط العمل وانعكاساتها يتفاوت من شخص إلى آخر وذلك بحسب كفاءته وطبيعته وموقعه في المؤسسة (5)، ومنه يمكن تعريف ضغوط العمل بأنها مجموعة من المثيرات التي تتواجد في بيئة عمل الأفراد والتي ينتج عنها مجموعة من ردود الأفعال التي تظهر في سلوك الأفراد في العمل أو في حالتهم النفسية والجسمية أو في أدائهم لأعمالهم نتيجة تفاعل الأفراد مع بيئة عملهم التي تحوي الضغوط (6)

2-1- عناصر ضغط العمل:

1-2-1- المثير: البيئة أو المنظمة أو الفرد ومن الباحثين الذين استعملوا هذا التناول الذي يستند إلى المثير كل من (ماري بيتشين، كوفبو، والتور Marybeethichin, Cavper.Walhhwar) حيث تعرّف (ماري) الضَّغط على "أنه

ضغط بارز السلبيه في مكان العمل " وعليه ترى الباحثة أن ضغط العمل هو عبارة عن مختلف المثيرات الموجودة في محيط العمل.

1-2-2- الاستجابة: تتمثل الإستجابة في مختلف ردود الأفعال النفسية والجسدية وإتجاه المثير، ونذكر من بين هذه الاستجابات مايلي:

أ- القلق: يرى (الأزرق بن علو 1993) أن القلق يعني الضيق الذي يحصل في القفص الصدري لا إراديا نتيجة عدم قدرة البدن من الحصول على مقادير كافية من الأوكسجين، ويلاحظ أن الشخص إذا شعر أنه مهدد يعيش في عالم معاد له فيتوقع مكروها ينطوي على نفسه فتتكلمش علاقته مع المحيط؛ ومعنى هذا أنه سيعيش في عزلة وضيق وهو إجراء اضطراري ليحمي نفسه من العالم المعادي وهذا يشبه إلى حد كبير ضيق القفص الصدري لدى الشخص القلق وشعوره أحيانا بالإختناق فالشخص الذي يضيق تنفسه يبدو وكأنه يرفض أن يفتح لنفسه الهواء الآتي من العالم الخارجي، وهذا ما يزيد في تركيز مشاعره حول نفسه ورفضه للمحيط الخارجي، وكأنه يعيش داخل قوقعة مجازا، أو حقيقة فبقدر ما تزيد درجة شعور المرء بالقلق يزيد إنطوائه على نفسه وتصبح قوقعته هي عالمه بحدوده الضيقة.

ب- الغضب: يقول أيضا هنا (الأزرق بن علو) أن الغضب يؤدي إلى الإنفعال والغضب إذا استمر إلى أعراض بدنية مرضية، فإذا لاحظنا شخصا أثناء ثورة غضب شديدة نرى كيف تنفتح أوداجه، وتختنق الكلمات في حلقه، وتتوتر عضلاته، ويحمر وجهه كما تضطرب معدته، وترتفع نسبة حامض الهيدروكلوريد فيها وينتج عن هذا الغضب المكبوت أعراض أخرى كثيرة منها: ارتفاع ضغط الدم ونقص الشهية وسرعة نبضات القلب والتعب المزمن، ومما يزيد الطين بله أثناء الغضب زيادة إنتاج الأدرينالين في الدم، وهذا يزيد في تهيجه وغليانه، وتضعف طاقته، كما أن جزء من الدم يترك الأعضاء الداخلية والدماغ ليتوجه نحو العضلات والأطراف، ولهذا يشعر المرء الغاضب ببعض الدوران (7).

ج- الإحباط: يحدث لوجود عائق بين السلوك والهدف الموجود له حيث يرى (مصطفى عشوي 1992) أن الإحباط هو: " بمثابة الإحساس بالعجز عن إشباع حاجة ما والشعور بالتصادم أو تناقض عدّة حاجات من نفس الوقت وهذا

التناقض والتصادم هو الذي يؤدي إلى حالة نفسية تسمى بالصراع، ويسبب هذا الإحباط إلى تحوّل اعتداء لفظي أو فعلي أو إلى حادث مهني."

د- التفاعل: نقصد به مجموع المثيرات والاستجابات بين العوامل المسببة للضغط والاستجابة له، فالضغط هنا هو عبارة عن تفاعل مركّب للبيئة والتنظيم والخصائص الفردية والشخصية وفي هذا الإطار يقول: (لطفى راشد 1992) عن الضغط أنه " حالة تنشأ عن التفاعل بين الناس وأعمالهم، وتتسم بإحداث تغييرات في داخلهم، تدفعهم إلى الانحراف عن أدائهم الطبيعي (8).

3-1- مصادر ضغط العمل:

وتتلخص في النقاط التالية:

- تقييم أداء العاملين بصورة ارتجالية وغير منصفة.
- عدم المساواة بين العاملين في الرواتب والحوافز.
- تغيير العاملين من وظائفهم بطريقة غير منتظمة أو نقلهم من أماكن عملهم.
- الهيكل والمناخ التنظيمي حيث أن تمركز السلطة وعدم تفويضها ووجود درجة من الرسمية قد يرافقها تهديد للحرية، ومن ثمة قد تؤثر على حالة الفرد النفسية، فالحرية في أداء العمل تعطي الفرد الاستقلالية في تقدير توقيت الواجبات المرتبطة بعمله وكيفية إنجازها.
- ظروف العامل المادية السيئة.

- عوائق تتعلق بشخصية العامل:

- نمط الشخصية، الملامح الشخصية
- مركز التحكم في الأحداث
- الصراع الشخصي (9).

2- النظرية الفيزيولوجية للضغط:

يرى أصحاب هذه النظرية بأن الضغوط عبارة عن إستجابة لأحداث مهددة تأتي من المحيط حيث ركز هذا النموذج على ردود الفعل الفيزيولوجية التي تنتج عن

الأحداث الضاغطة ودور الجهاز العصبي والجهاز الغدي في الإستجابة ومن أهم رواد هذا النموذج كانون (w.cannon) وهانز سيللي (Hans sely).

1-2- نظرية كانون 1932 (المواجهة والهروب):

هي من أوائل النظريات التي إعتمدت على الجوانب الفيزيولوجية في تفسير ودراسة الضغط النفسي ، وذلك من خلال دراسة كانون للكيفية التي يستجيب بها كل من الإنسان والحيوان للتهديدات الخارجية، إذن فاضغط عبارة عن إستجابة لإعادة توازن الجسم ، حيث أشار كانون إلى وجود أساليب دفاعية فيزيولوجية في جسم الإنسان تساهم في إحتفاظه بحالة الإلتزان ، وهذا بفضل هرمون الأدرينالين الذي يهئ الجسم لمواجهة المواقف الضاغطة (10)

حيث إستخدم ولتر كانون walter cannon في بداية القرن 20 مصطلح التوازن الجسمي للدلالة على نزعة الكائن الحي للإستعانة بمصادره للمحافظة على حالة التوازن، ومنه فالكائن يدرك الخطر ويستجيب له إما بالدفاع أم الهروب.(11) كما يشير كانون إلى أن حدوث الضغط النفسي يؤدي إلى حالة إنعدام توازن الكائن الحي، فيستثار الجسم ويحفز بواسطة الجهاز العصبي السمبثاوي والغدد الصماء، حيث تحدث مضاعفات وآثار فيزيولوجية، وقد يكون الضغط النفسي سببا في حدوث مشكلات صحية نتيجة الخلل في الوظائف الفيزيولوجية والإنفعالية (12) ثم إستخدم كانون مصطلح الضغط وعرفه بأنه حالة لرد الفعل عند الطوارئ، وإستخدم عبارة الضغط الإنفعالي في بحوثه ليصف عملية رد الفعل النفسي الفيزيولوجي(13)

1-2- نظرية هانز سيللي:

هو من أوائل الأطباء الذين بحثو في الموضوع ووضع نظريته من خلال تجاربه المتنوعة على الإنسان والحيوان، وبين هانز سيللي أن التعرض المستمر للضغط النفسي يحدث إضطرابا في الجهاز الهرموني من خلال الإستثارة الزائدة للجهاز العصبي المستقل، و أن هذه الإضطرابات الهرمونية هي المسؤولة عن الأمراض النفسجسدية، وقد أطلق هانز على الأعراض التي تظهر على العضوية إسم: زملة التكيف العام.

وهذه الزملة تحدث من خلال ثلاث مراحل وهي:

1-1-1- مرحلة الإستجابة للإنذار:

ويحدث في هذه المرحلة مايلي: إستدعاء الجسم للقوى الدفاعية لمواجهة الخطر فتحدث هنا مجموعة من الأعراض نتيجة هذا التعرض الذي لم تكن العضوية مهيئة له، تتمثل هذه الأعراض في تغيرات منها: إرتفاع نسبة السكر في الدم تسارع النبض، إرتفاع الضغط الشرياني... إلخ

وفي هذه المرحلة يقوم الجهاز العصبي السمبثاوي والغدد الأدرينالينية بتعبئة أجهزة الدفاع في الجسم، هذه الأعراض مؤقتة ويعود الجسم إلى شبه الحالة الأولى بعد إختفاء المثير، وإذا استمر الضغط ينتقل الجسم إلى المرحلة التالية.

1-1-2- مرحلة المقاومة :

تشمل أعراض جسمية يحدثها التعرض المستمر للمنبهات والمواقف الضاغطة، التي قد يكون الكائن الحي قد إكتسب القدرة على التكيف معها، وتعتبر هذه المرحلة هامة في نشأة الأعراض السيكوسوماتية، فيؤدي التعرض المستمر للضغوط إلى إضطراب التوازن الداخلي مما يحدث مزيدا من الخلل في الإفرازات الهرمونية المسببة للإضطرابات العضوية، وهنا تظهر مجموعة من الأعراض الجسدية أو النفسية دون توفر سبب عضوي لها.

1-1-3- مرحلة الإعياء أو الإنهاك: (استنفاد الطاقة)

تحدث عند تعرض الفرد لمدة طويلة من الضغط؛ مما يصل إلى نقطة يعجز فيها الفرد عن المقاومة ويدخل في مرحلة الإنهاك (الإعياء)، فيصبح عاجز عن التكيف بشكل كامل وفي هذه المرحلة تنهار الدفاعات الهرمونية وتضطرب الغدد وتنقص مقاومة الجسم، وتصاب أجهزة الجسم بالخلل فيصاب الشخص بالأمراض المزمنة ويسير المريض نحو الموت (13)

3- الاستهداف للحوادث المهنية:

يرى (هينرينش) أن العامل الإنساني يسبب 90% من الحوادث وأن 10% فقط ترجع لأسباب غير إنسانية كالآلات والهيكل البنائية، كما تبين من خلال البحوث التي توصل إليها كل من غرين Green وود Wood أن هناك أفراد يقومون بالحوادث أكثر

من غيرهم، هذا كما يرى بعض الباحثين أن هناك أفراد يقومون بالحوادث أكثر من غيرهم، كما يرى بعض الباحثين أن هناك ثلاثة أنواع من الاستهداف وهي: الاستهداف العصابي، حيث يكون الأفراد المستهدفون أفرادا مصابين بأمراض نفسية والاستهداف غير العصابي ناتج عن أثر العوامل الشخصية للفرد والتي لا تتسم بطابع عصابي كنقص الذكاء وقلة الخبرة والمزاج وكذلك التأزم النفسي وعيوب في بعض الحواس، والاستهداف البيئي؛ أي بين الاستهداف العصابي وغير العصابي.

4- إستراتيجيات إدارة الضغوط:

1-4- الإستراتيجية لغة:

ورد في معجم المعاني الجامع استراتيجيات من الفنون العسكرية ويقصد بها التخطيط وتحديد الوسائل التي يجب الأخذ بها في القمة والقاعدة لتحقيق الأهداف البعيدة وتستعمل أيضا في الخطاب السياسي وتقصد براعة التخطيط. (10)

2-4- إدارة الضغوط لغة:

إدارة لغة من المصدر أدار، أما الضغط هو القوة الواقعة على وحدة المساحات في الاتجاه العمودي عليها (11)

أما في معجم مصطلحات العلوم الاجتماعية فالإستراتيجية فن القيادة في الحرب الشاملة على مستوى الدولة حيث تنسق الخطط العسكرية مع الخطط الاقتصادية والإعلامية والسياسية وتوصف بأنها الخطة العامة لحملة عسكرية كاملة. (12)

5- نظريات حوادث العمل:

توجد عدة نظريات حول حادث العمل منها:

1-5- النظرية القدرية:

يرى أصحاب هذه النظرية أن الناس صفات أحدهما سعيد الحظ والآخر تعيس الحظ فمنهم من لديه حصانة ضد الحوادث ومنهم من يفقد هذه الحصانة ويكون أكثر قابلية للحوادث بل هناك من يصاب بها بصفة مستمرة، ويفسرون استمرار هذا الشخص الذي وقع في الحادث سيئ الحظ ومردده إلى القدر، ولقد أثبتت

دراسات كثيرة متعددة أن هناك بعض الأفراد يكون نصيبهم من الحوادث أكثر؛ مما ينتظر من أن يكون محض مصادفة.

إن النظرية القدرية هي اقرب إلى الفلسفة من العلم؛ لأن التوجه الفلسفي يعمم والتوجه العلمي يخصص، فالقدرية تحمل في طياتها جانبا غيبيا يصعب دراسته إمبيريقيا.

5-2- النظرية الطبيعية:

تقول أن الشخص دائم الإصابة إنما يعاني خلالا جسديا، أو عصبيا هذا الخلل هو السبب في هذه الحوادث، نحن لا ننكر هذا ولكن لم يكن هو السبب الفعال في تكرار حوادث العمل فلقد وجد (غراف Grave) في بحث أجراه، أن حوادث العمل في 0.9 % من الحالات ليس لها أي سبب متعلق بالناحية الطبية وأن 1.5 % من حوادث هذا المصنع لها أسباب طبية وتدخل في هذه الفئة الضئيلة الخلل السمعي والبصري.

5-3- نظرية التحليل النفسي:

تعتبر هذه النظرية الحوادث هي أفعال مقصودة لا شعوريا، وهي تشبه الهفوات، يعتقد أصحاب هذه النظرية أن الإصابة الجسدية؛ إنما هي عدوان لاشعوري موجه للذات.

ويعتبر (سيغموند فرويد) معظم الحوادث تعبيرا عن صراعات عصبية وأن مسابقة الذات هو إحدى المركبات التي تستند عليها سببية الحوادث (13)

6- إستراتيجيات التعامل مع مواقف الضغط المهني:

ورد في مقال في مجلة العلوم الانسانية والاجتماعية العدد الثاني سنة 2011 أن هاته الإستراتيجيات تتمثل في جملة من العمليات المعرفية والسلوكية التي تستخدم في مواجهة الضغط المهني والتي تقاس بمقياس استراتيجيات التعامل مع مواقف الضغط المهني وتتمثل في (14):

- العمليات السلوكية الموجهة نحو مصدر المشكلة.
- العمليات المعرفية المتمركزة حول المشكلة.
- العمليات السلوكية الموجهة نحو الانفعال.

■ العمليات المعرفية المتمركزة حول الجوانب الانفعالية.

■ العمليات المختلطة (سلوكية ومعرفية).

وتضيف قائلة أنه تبقى الإشارة إلى أن الاستدلال عن مدى تبني الفرد لهيته الاستراتيجية هو من خلال مدى تكرار الفرد لها بشكل يميزه عن الآخرين .

1-6- إستراتيجية المواجهة:

في عدد خاص بالملتقى الدولي حول المعاناة في العمل، أورد بوزازة مصطفى (15) مفهوم المواجهة كإستراتيجية، حيث يرى انه يفترض في أدبيات موضوع الضغط أن الطريقة التي يواجه بها الأفراد المواقف الضاغطة تحدد جزئيا العواقب النهائية لمثل تلك المواقف على صحتهم العقلية والبدنية، وإذا كانت الجهود المبذولة لزيادة الفهم والمعرفة حول الضغط المختبر في مقر العمل، فإن القليل من هو على علم بطريقة تعامل الأشخاص مع التوتر الناجم عنه؛ أي الإستراتيجيات المستعملة للمواجهة، لذا نجد اختلافا في تناول هذا الموضوع من طرف الباحثين لاختلاف طبيعته وأبعاده وهو من المسائل التي يتناولها الباحثون بتعريفات مختلفة لهذا المفهوم؛ أي المواجهة كسمة أو كأسلوب والبعض كعملية وظيفية وتضيف قائلة أنه لكي نكون أكثر دقة، يمكن تعريف المواجهة بأنها تلك المحاولات المعرفية والسلوكية التي تسعى إلى تغيير، إعادة تفسير، أو تخفيض الانفعالات السلبية أو التخفيف من عوامل المحيط التي تسبب التوتر.

2-6- إستراتيجية المقاومة:

فحوى هاته الإستراتيجية أوردتها رميلي نسيمة (16) حيث ترى أنه من أجل مواجهة الضغوطات المختلفة يتبنى الفرد سلوكات، أو إستراتيجيات للمقاومة من أجل التكيف والمواءمة، فبعد إدراك المشكل هناك إستجابة تتمثل في المقاومة ولكن إذا إشتد الضغط وطال يمكن للفرد أن يتحكم في الموقف أي تجاوز المشكل أو إلى عكس ذلك وبالتالي تترك أثارا على صحته وحتى على المحيط، فهناك نمطين للاستجابة الأول يتمركز في الأفعال التي يحاول الفرد تغيير مجرى الحادث لتجنب الضغط، والإستراتيجية الثانية تركز على المشكل أين يحاول الفرد تغيير ما يشعر

ويقصد بالمقاومة الطريقة التي تسمح بإبتكار طريقة تتمثل في السلوكات والأفكار التي تستعمل للتخلص أو لمواجهة المواقف المخرجة المشكلة للضغط.

خاتمة:

وخلاصة القول أن موضوع الضغط النفسي من المواضيع التي أصبحت حديث الساعة وذلك راجع للأبحاث العلمية حولها ونتيجة للأثار النفسية والجسدية التي خلفتها، فقد أصبحت الضغوط النفسية سمة من سمات الحياة المعاصرة تؤثر في اختلال توازن الفرد وحرمانه من التمتع بالصحة النفسية فيصبح الفرد عاجزا عن التكيف وممارسة حياته بشكل طبيعي، و من خلال تناولنا لموضوع نظريات وإستراتيجيات مواجهة الضغوط النفسية والمهنية من منطلقات نظرية برزت عدة نقاط تعتبر مشكلات يمكن التغلب عليها والتحكم فيها، لذلك فإننا من خلال هاته الورقة البحثية توصلنا إلى جملة من المقترحات والتي نذكر منها مايلي:

- برمجة بعض التّربصات والدّورات التكوينية للعمال المستهدفين للضغوط المهنية قصد إثراء تكوينهم السابق من جهة وتزويدهم بكل الطرق الجديدة في الميدان.
- الحرص على سلامة صحتهم النفسية لضمان الصحة الجسدية، وذلك بوضع حوافز بالإضافة إلى تزويد كل مؤسسة بأخصائي نفسي يتابع حالات القلق لدى العمال وذلك بإجراء دراسات والخروج بنتائج إمبريقية تساهم في علاجهم.
- إشراك العمال في العمل على مناقشة مشاكل العمل ومحاولة إيجاد الحلول النّاجعة في جو من التّعاون، والتكافل وتحمل المسؤولية والولاء .

قائمة المراجع المعتمدة:

- 01/- ماجدة بهاء الدين السيد عبيد، الضغط النفسي ومشكلاته وأثره على الصحة النفسية، الطبعة 01، دار صفاء للنشر والتوزيع، عمان، 2008.
- 02/- محمود عياصرة، إدارة الصراع والأزمات وضغوط العمل، 2008.
- 03/- جمعة السيد يوسف، إدارة ضغوط العمل، الطبعة 01، إيتراك للطباعة والنشر والتوزيع، القاهرة 2008.
- 04/- محمد سلمان العميان، السلوك التنظيمي في منظمات الأعمال، الطبعة 04، دار وائل للنشر والتوزيع الجامعة الاردنية، 2008.

- 05/- غريس فرح، ضغوط العمل ماهي أسبابها وأثارها ؟ وما هو دور المسؤولين في معالجتها؟ مجلة الجيش، العدد 204، لبنان، 2005.
- 06/- صلاح الدين محمد عبد الباقي، السلوك الإنساني في المنظمات، الدار الجامعية للطباعة والنشر، كلية التجارة، جامعة الاسكندرية، 2001.
- 07/- الأزرق بن علو، الإنسان والقلق، دار الطباعة المتميزة، القاهرة، 1993.
- 08/- راشد لطفي، حو إطار شامل لتفسير ضغوط العمل وكيفية مواجهتها، الإدارة العامة، 1992.
- 09/- عاشور خديجة، ضغوط العمل- النظريات و النماذج- كلية العلوم الاجتماعية والإنسانية، مجلة العلوم الإنسانية، العدد 26، جامعة بسكرة، جوان 2012.
- 10/- إبتسام محمد سلطان، المساندة الإجتماعية وأداة الحياة الضاغطة، الأردن، دار الصفاء، 2009.
- 11/- الغرير أحمد نايل، التعامل مع الضغوط النفسية، رام الله، فلسطين، دار الشروق، 2009.
- 12/- إبتسام محمد سلطان، المساندة الإجتماعية وأداة الحياة الضاغطة، الأردن، دار الصفاء، 2009.
- 13/- علي عسكر، ضغوط الحياة وأساليب مواجهتها، الكويت، دار الكتاب الحديث، 1998.
- 14/- علي إسماعيل عبد الرحمان، الضغوط النفسية، دار المنهل، 2008.
- 15/- <https://www.almaany.com> / يوم 2020/01/19 الساعة 18:20
- 16/- <https://www.almaany.com> / يوم 2020/01/19 الساعة 18:20
- 17/- معجم مصطلحات العلوم الاجتماعية: موقع كتبي لتحميل الكتب، دس.
- 18/- عباس محمد عوض، سيكولوجية الحوادث، دار المعرفة الجامعية، الإسكندرية، 1985.
- 19/- قدور بن عباد هوارية، استراتيجيات التعامل مع مواقف الضغط النفسي لدى المرأة العاملة على ضوء متغير الحالة العائلية، مجلة العلوم الانسانية والاجتماعية، العدد الثاني، جوان 2011.

- 20/- بوزازة مصطفى، الآثار الوسيطة لاستراتيجيات المواجهة على الصلة ضاغط عمل -توتر مجلة العلوم الانسانية والاجتماعية، جامعة الجزائر.
- 21/- رميلي نسيم، مصادر الضغط المهني واستراتيجيات المقاومة لدى اطارات مؤسسة سونلغاز، كلية العلوم الانسانية والاجتماعية، قسم علم النفس وعلوم التربية والارطوفونيا، الجزائر العاصمة، 2009/2008.