

# الضغط النفسي

مفهومه . تشخيصه . طرق علاجه ومقاومته

د. عبد الرحمن بن سليمان الطيريري



الطبعة الأولى

١٤١٥هـ - ١٩٩٤م

# الضغط النفسي

مفهومه . تشخيصه . طرق علاجه ومقاومته

د. عبد الرحمن بن سليمان الطرييري

سورة الاحقاف

## محتويات الكتاب

رقم التسلسل	الموضوع	رقم الصفحة
١	مفهوم الضغط النفسي .....	٧
٢	علاقة الضغط ببعض المتغيرات .....	٣١
٣	الأسباب المؤدية للضغط .....	٤٥
٤	أساليب دراسة الضغط النفسي .....	٧١
٥	الآثار المترتبة على الضغط النفسي .....	٨٢
٦	استراتيجيات مواجهة الضغط والتعامل معه ..	٩٧
٧	نماذج لبرامج معالجة الضغط النفسي .....	١١٣
٨	نماذج لحالات ضاغطة وطرق علاجها ومواجهتها	١٥٠
٩	المراجع .....	١٧١

## قائمة الأشكال والنماذج الواردة

رقم الصفحة	الموضوع	رقم الشكل
	مراحل تكون الضغط مع مجموعة العناصر	١
١٩	الداخلية في تكوينه .....	
٢٠	مراحل تكون الضغط بدون المتغيرات الوسيطة.	٢
	العلاقة بين عناصر ضغط العمل في أبسط	٣
٢٣	صورها .....	
٢٨	نموذج العلاقة بين الضغط والأمراض المعدية	٤
	نموذج علاقة الضغط بالأمراض الخفية وكذا	٥
٤٠	الأمراض المعدية الخطره .....	
٤٣	نموذج العلاقة بين الضغط والسلوك المرضي	٦
	علاقة مستوى كثافة رد الفعل نحو الضغط مع	٧
٥٤	عامل الوقت .....	
	نموذج فولكمان ولزاروس والذي يبين تداخل ضغط	٨
٦١	العمل مع ضغط المنزل .....	
٦٤	نموذج مصادر الضغط عند المدراء .....	٩
٦٦	صراع الدور وغموضه والعوامل الداخلة في تركيبه	١٠
	نموذج القاعدة النظرية التي يقوم عليها مقياس	١١
٧٧	الضغط النفسي .....	
٨٣	نموذج علاقة مستوى الضغط ومستوى الصحة.	١٢
٨٦	علاقة الأمراض النفسية والجسمية بالضغط ...	١٣
٩٢	نموذج العلاقة بين الضغط والأداء .....	١٤

## قائمة بالإختبارات والمقاييس

رقم الاختبار	اسم الاختبار	رقم الصفحة
١	مقياس المؤشرات السلوكية الدالة على الضغط	٢٩
١	قائمة هويكنز لأعراض الضغط .....	٩٤
٢	قائمة استراتيجيات إدارة الضغط .....	١١٧
٣	قائمة التكيف مع الضغط النفسي .....	١١٩
٤	قائمة الأسباب المثيرة للضغط .....	١٢١
٥	قائمة المشاكل المثيرة للضغط .....	١٣٣
٦	مقياس المؤشرات السلوكية الدالة على الضغط	١٤١
٧	مقياس مصادر وأسباب الضغط في مجال العمل وغيره من المجالات .....	١٤٣
٨	مقياس المثيرات الضاغطة في بيئة العمل .....	١٤٨

## بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

### المقدمة

يجيء الإهتمام من قبل المؤلف بالضغط النفسي كجزء من الإهتمام الذي يوليه لمواضيع القلق والضغط بحكم كونهما من مواضيع علم النفس ذات الأهمية الكبيرة في الحياة المعاصرة. ولعل سياق الإهتمام بهذا الموضوع يأتي منسجماً مع الإهتمام الذي يوليه العلماء والباحثون في علم النفس لهذا الموضوع بحكم علاقته المباشرة بحياة الناس وتأثيره فيها سواء ما كان منها حياة شخصية أو الجزء العملي والذي يربط الفرد بغيره من الناس ويجعله يؤثر ويتأثر فيهم . لقد أدركت المجتمعات الغربية والصناعية منها بالذات الأهمية القصوى للضغط النفسي وذلك في تأثيره على الإنتاجية والعطاء مما دفع بباحثي تلك الدول أن يهبوا مسرعين للبحث والدراسة في هذا الموضوع على أمل أن يفهموه بشكل أكبر ومن ثم يتم التعامل معه بشكل أفضل، مما يفترض أن يترتب عليه بعد ذلك جودة في الأداء وحياة أكثر استقراراً وطمانينة .

ولقد عمد المؤلف أن يتناول الموضوع من خلال مجموعة من العناصر، فكان لا بد من تناول مفهوم الضغط النفسي ووسط الحديث فيه سواء من الناحية اللغوية أم من الناحية الإصطلاحية وذلك من أجل تعريف القارئ بمفهوم الضغط النفسي . ثم عرض للعلاقة القائمة بين الضغط النفسي وبعض المتغيرات سواء منها ما يعتبر متغيرات شخصية، عائلية، أم عملية . وعرج بعد ذلك للحديث عن الأسباب

الكامنة وراء الضغط النفسي، والأسباب وكما تم عرضه قد تكون أسباب مرتبطة بالعمل والحياة العامة للفرد أو قد تكون أسباب تعود لتركييب شخصية الفرد أو ربما أسباب تعود لمواقف طارئة يتعرض لها الفرد سواء منها ما هو ذو علاقة بالحياة الأسرية أو بالحياة العملية.

أساليب دراسة الضغط تعتبر أحد العناصر التي تم الإهتمام بها في هذا الكتاب وذلك من أجل إعطاء المتخصص فكرة عن المناهج والطرق الممكنة إستخدامها من أجل دراسة الضغط وقد تم إيراد مجموعة من أدوات القياس الخاصة بالضغط النفسي، حيث تم ترجمة بعضها في دراسات سابقة أجراها المؤلف وتم ترجمة الجزء الآخر من هذه الأدوات من أجل هذا الكتاب بالذات.

الآثار الناجمة عن الضغط ، أحد الأجزاء التي تم عرضها ويمكن تقسيم هذه الآثار إلى آثار جسمانية وأخرى نفسية وثالثة سلوكية، ويكفي أن نشير في هذه المقدمة إلى أن الآثار المترتبة على الضغط ليست بالضرورة سلبية، بل إنها قد تكون ذات طابع إيجابي أيضاً ولكن عند مستوى ودرجة معينة من الضغط.

الإستراتيجيات الممكنة إستخدامها من أجل مواجهة وإحتواء الضغط أحد الأجزاء التي تضمنها هذا الكتاب، حيث تم عرض مجموعة من الأساليب والطرق والتكتيكات الممكنة إستخدامها من أجل الحد من الضغط النفسي أو التخلص منه كلياً، ويدخل في هذا الإطار بعض البرامج العلاجية التي تم عرضها وهذه البرامج سبق



لبعض الباحثين إستخدامها مع بعض الحالات التي كانت تعاني من الضغط النفسي، على أن مايجب الإشارة إليه في هذا الصدد هو أن هذه البرامج العلاجية تعكس في الغالب المدارس ووجهات النظر المختلفة التي تم من خلالها التعامل مع الضغط النفسي من قبل الباحثين مختلفي المشارب.

وأخيراً يتضمن هذا العمل عرضاً لبعض الحالات الضاغطة مع أسبابها المتوقعة بالإضافة إلى إيراد نماذج لخطط عملية يعتقد أنها قد تسهم في الخروج من الظروف الضاغطة.

وإنه ليسرني أن أقدم للمتخصص في علم النفس بالإضافة إلى المثقف العام هذا الجهد الذي أعتقد أنه سيكون مفيداً سواء على المستوى الشخصي أو على مستوى علاقة الفرد بالمنظمة أو المؤسسة التي ينتمي إليها، ويمكن القول إن المنتسب للتربية والتعليم، وكذا رجل الأعمال والاداره والصناعة، بالإضافة إلى من يعملون في حقل الصحة النفسية، كل هؤلاء من الممكن أن يستفيدوا من هذا الجهد سواء بصورته الكلية أو بجزئ من أجزائه. والمؤلف وهو يقدم هذا الجهد يسأل الله أن ينفع به ويسأله أن يسد الخُطى لما فيه الخير والصواب.

## الفصل الأول مفهوم الضغط النفسي

المعنى اللغوي لكلمة ضغط ورد بعدة أشكال وذلك حسب الاستخدام والموقف الذي إقترنت به فيقال ضغطه ضغطاً أي غمزه إلى شيء كحائط، أو غيره ويقال ضغط الكلام إذا بالغ في اختصاره وإيجازه بحيث يتغلى عن التفاصيل. ومن تصرفات الكلمة ضاغطة مضاغطة أي حين يزاحم أحدهما الآخر ويضيق كل منهما على الطرف الآخر ومن المعاني التي تدل عليها كلمة ضغط وتصرفاتها ما له علاقة بالقضايا المادية، أو في قضايا الطب، فيقال ضاغطة، أي آلة يضغط بها القطن ونحوه ويقال ضغط الدم وهو ما يحدثه الدم من أثر على جدر الأوعية، أما في الهندسة فتعني كلمة ضغط القوة الواقعة على وحدة المساحات في الإتجاه العمودي عليها. كما يقال الضغط الجوي ويقصد به الضغط الذي يتركز على نقطة معينة بفعل الشغل الذي يحدثه عمود الهواء على هذه النقطة. يقال بثر ضغط أي حين يفسد ماؤها أو يتسرب إلى الآبار التي بجوارها بحيث لا يكون من هذه البثر أي فائدة. أما الدلالة اللغوية للفظه ضغط في المجال الإنساني فهي تعني الضيق والقهر والاضطرار كما أنها تعني الزحمة والشدة والمجاهدة بين المدين والدائن. كما أن من معاني هذه الكلمة الدلالة على الرجل الضعيف في رأيه مما يؤثر على علاقته ووضعه مع الآخرين<sup>(١)</sup>.

ورد في معجم ويبستر Webster's NewWorld Dictionary أن

(١) إبراهيم أنيس وآخرون، المعجم الوسيط الجزء الأول، دار الفكر،

الكلمة تعني القوة المجهدة، ويقال أيضاً إنه القوة التي تقع على الجسم مما يحدث تغييراً في شكله كأثر لهذه القوة كما تشير اللفظة أيضاً إلى القوة المضادة التي يواجه بها الفرد ما يقع على جسمه من ضغط واجهاد من قوى خارجية. كما تعني أيضاً الإثارة البدنية أو العقلية<sup>(١)</sup>. أما المعاجم المتخصصة فقد عرفت الضغط بأنه توتر أو صراع أو حالة من التوتر النفسي الشديد<sup>(٢)</sup>. وعلى أية حال فإن ما يمكن ملاحظته فيما سبق إيراد من تعريفات هو إتفاقها على وجود قوة ضغط تحدث على شيء من الأشياء سواء كان جماداً أو آدمياً مما يترتب عليه أثر ونتيجة أو رد فعل من ذلك الشيء الذي وقعت عليه هذه القوة الضاغطة.

ويعرف الباحثون في علم النفس الضغط النفسي بعدة تعريفات وكل تعريف ينطلق من أساس محدد وواضح فبعض التعريفات ينطلق من المثير المحدد للإثارة والبعض الآخر ينطلق من الإستجابة الصادرة إزاء المثير والبعض الآخر من التعريفات يجمع بين المثير والإستجابة بالإضافة إلى متغيرات وسيطة قد لا تكون واضحة. ورد في معجم علم النفس والتحليل النفسي أن الضغوط النفسية تعني وجود عوامل خارجية ضاغطة على الفرد سواء بكلية أو على جزء منه وبدرجة توجد لديه إحساساً بالتوتر، أو تشويهاً في تكامل شخصيته، وحينما تزداد حدة هذه الضغوط فإن ذلك قد يفقد الفرد قدرته على التوازن، ويغير

---

Guralnik, David. Webster's New World (١)  
dictionary, 1976.

(٢) فاخر عاقل، معجم علم النفس، دار العلم للملايين، بيروت، ١٩٨٥م.

نمط سلوكه عما هو عليه إلى نمط جديد ، وللضغوط النفسية آثارها على الجهاز البدني والنفسي للفرد . وعليه فإن الضغط النفسي حالة يعانها الفرد حين يواجه بمطلب ملح فوق حدود استطاعته، أو حين يقع في موقف صراع حاد . أما مصادر الضغوط في حياة الفرد، فهي متعددة، فقد ترجع لتغيرات بيئية، كما قد يكون مصدرها الفرد نفسه، أو طريقة إدراكه للظروف من حوله . وإذا ترتب على الضغوط النفسية حدوث أذى حقيقي للفرد، فإن الفرد يصبح محبطاً ، وحتى إن لم يحدث ضرر حقيقي ومباشر على الفرد فهو يعيش حالة من الشعور بالتهديد<sup>(١)</sup> . الضغط النفسي كما يعرفه هانز سلي Hans Selye هو الإستجابة الغير محددة الصادرة من الإنسان لأي مشير أو طلب يوجه نحوه والمتضمن في هذا التعريف يلاحظ أنه يتضمن الإستجابة الموجبة أو السالبة كأن يرقى الفرد من وظيفة لأخرى مما يترتب عليه ضرورة تكيف الفرد والإستعداد للعمل أو الوظيفة الجديدة، ومع أن الأمر في ظاهره شيء مفرح ومسعد للإنسان إلا أنه يتطلب من الفرد الإستعداد والتهيؤ ليكون على مستوى المسئولية، وهذا بدوره يشكل عاملاً ضاغطاً للإنسان، أما الإستجابة السلبية فإنها تكون حينما يكون المشير ذا طابع سلبي كأن يتلقى الفرد خبراً غير سار مثل مرض صديق أو وفاته أو خسارة في صفقة تجارية<sup>(٢)</sup> . ومن التعريفات أيضاً تعريف يرى أن الضغط عبارة عن خليط من ثلاثة عناصر وهي البيئة المحيطة بالفرد أو التي يعمل بها، والمشاعر ذات الطابع السلبي، بالإضافة

---

(١) فرج عبد القادر طه وآخرون، معجم علم النفس والتحليل النفسي، دار النهضة العربية، بدون تاريخ.

(٢) Greenbory, Jerrolds , Stress Management. Dubuque, Iowa, W.M.C. Brown Publishers, P.20,1982 ..

إلى الإستجابات البدنية الصادرة من الفرد . وهذه العناصر تتفاعل مع بعضها البعض بطرق خاصة مما يشير في ذات الفرد القلق، والغضب والإكتئاب .

يعرف لازاروس Lazarus الضغط بأنه مجموعة المثيرات التي يتعرض لها الفرد بالإضافة إلى الإستجابات المترتبة عليها وكذلك تقدير الفرد لمستوى الخطر، وأساليب التكيف مع الضغط والدفاعات النفسية التي يستخدمها الفرد في مثل هذه الظروف .

أما وولتر جملش Gamelch فإنه يعرف الضغط بأنه التوقع الذي يوجد لدى الفرد حيال عدم القدرة على الاستجابة المناسبة لما قد يتعرض له من أمور أو عوارض قد تكون نتائج إستجاباتنا لها غير موفقه وغير مناسبة .

من التعريفات أيضاً تعريف أورده جيمس كويك، وجونا ثان كويك حيث يريان أن الضغط عبارة عن الإستجابة التي تتضمن حالة التعبنة العامة واللاشعورية التي يعيشها الفرد مما يترتب عليه استنفار لكل موارد الطاقة الطبيعية في الجسم من أجل مواجهة الطرف الضاغط عند التعرض له . أما التعريفات التي تركز على النتيجة أو الأثر فمن ضمنها تعريف سزيلاجي ودلاس والذي يؤكد على أن الضغط عبارة عن تأثير داخلي يخلق حالة من عدم التوازن النفسي أو الجسمي داخل الفرد وينجم عن عوامل تنشأ من البيئة الخارجية أو المنظمة أو من الفرد ذاته .

وكما يتضح فإن التعريفات السابقة تختلف في تناولها للموضوع فبعضها يتناوله بصورة شمولية بحيث تتضمن كل العناصر المحتملة من مشيرات واستجابات وبيئة وعوامل وسيطة، بينما البعض الآخر يركز على عنصر أو بعض العناصر كأن يكون التركيز على الآثار المترتبة أو على المسببات أو يقتصر التركيز على المجال العقلي وإدراك الفرد لما يحيط به وعلاقته بذلك .

ومع الأخذ في الاعتبار للاختلافات بين الباحثين والدارسين حول موضوع الضغط إلا أن المتفق عليه أن هناك ثلاثة عناصر تشكل الأساس الذي ينطلق منه الفرد للاستدلال على حالة الضغط . أول هذه العناصر هو البيئة المحيطة بالفرد سواء كانت هذه البيئة بيئة عائلية أو بيئة عمل أو بيئة اجتماعية عامة، إذ قد يوجد في هذه البيئة أياً كان نوعها ما قد يشير الفرد ويستنفره ويجعله في وضع غير طبيعي . أما العنصر الثاني فهو الأفكار السلبية التي توجد لدى الفرد عند تعرضه لأي أمر من الأمور المثيرة للضغط . أما العنصر الثالث فهو الإستجابة البدنية الصادرة من الفرد حيال ما يواجهه من مشيرات ضاغطة . إن تفاعل هذه العناصر مع بعضها البعض يترتب عليه آثار ذات طابع إنفعالي ومشاعري من مثل القلق، الغضب، وكذا الشعور بالاكنتاب . كما أن الأحداث الخارجية هي بمثابة الشرارة أو البداية التي يبدأ منها الضغط، لكن لا بد من تتبع بقية العناصر وهي كيف يرى ويفسر الفرد هذه الأحداث ومن ثم ماذا يصدر عن الفرد من إستجابات ذات طابع بدني تكون محرّكة بما في داخل الفرد من مشاعر وأحاسيس .

لوفرض وحدث في حياة الفرد حادث أو عارض من العوارض،  
وفسر الفرد هذا الحادث بأنه خطر ماذا يحدث؟ ما من شك أن إستجابة  
بدنية قد تكون أثراً من الآثار المترتبة على هذا الحادث، وقد تكون هذه  
الاستجابة تعبيراً عن الخوف، إذاً النتيجة المحتمية ستكون الشعور  
بالخوف الذي يلزم الفرد ويصاحبه ولو لفترة محدودة.

إزاء هذا الطرح الذي تم عرضه حول العناصر المكونة لمعادلة  
الضغط يمكن الإشارة إلى الاختلافات بين الباحثين إزاء ترتيب حدوث  
هذه العناصر وذلك على النحو التالي:

#### ١- الصيغة الأولى :

مشيرات بيئية — إثارة فسيولوجية — أفكار سلبية =  
انفعالات ومشاعر مؤلمة

#### ٢- الصيغة الثانية :

مشيرات بيئية — أفكار سلبية — إثارة فسيولوجية = انفعالات  
ومشاعر مؤلمة.

الصيغة الأولى : قدمت من قبل أحد أنصار نظرية العزو  
attribution theory وهو ستانلي سكاكتر Stanley Schachter  
ولإيضاح الصورة من الممكن أن نضرب مثلاً، لنفرض أن فرداً يقود  
سيارته وفجأة حدث إنفجار في أحد العجلات، المتوقع هو حدوث رد  
فعل فسيولوجي على شكل توتر داخلي وإجهاد يليه أفكار وتفسيرات  
سلبية ومن ثم مشاعر مؤلمة ومزعجة قد تكون على شكل خوف أو  
قلق . وعليه ستكون المشاعر نتاج تقييم الفرد للحادث وكذا الأفكار

الناجمة عنه . إن نظرية العزو تؤكد على أهمية التسلسل في العناصر بحيث أن حدوث عنصر يتطلب أو يستوجب حدوث العنصر الذي قبله فالمشاعر المؤلمة والتي على شكل قلق أو خوف لا يمكن أن تسبق التفسيرات والأفكار، وهكذا بالنسبة لبقية العناصر الأخرى .

الصفة الثانية والتي يتم بها الضغط يتبناها أصحاب علم النفس العقلي من أمثال Aaron Beck, Albert Ellis ، حيث يرون أن ردود الفعل الإنفعالية ماهي إلا نتاج الكيفية التي يتم بها ومن خلالها إدراك الواقع والتعامل معه، فإن كان رد الفعل الإنفعالي على هيئة قلق فهذا يعود كما يرى أصحاب هذه المدرسة إلى تفسير الفرد للأحداث على أنها خطر يهدد كيان الفرد، أما إن كانت ردود الفعل على هيئة إكتئاب فهذا يعود إلى رؤية الفرد ذاته على أنه ناقص أو أنه ضحية الضياع والتهيهان . أما الغضب كرد فعل فهو نتاج رؤية الفرد نفسه على أنه ضحية إفتقار العدل في المنظمة التي يعمل بها أو في المجتمع الذي يعيش فيه .

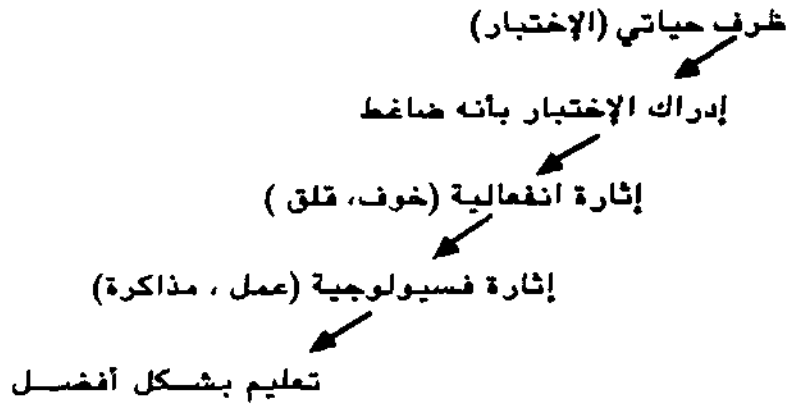
هل يمكن التعامل مع الضغط النفسي على أساس أنه مصدر ضرر وآثار سلبية دائماً أم أنه من الممكن أن يكون ذو آثار إيجابية؟ وللإجابة على هذا السؤال لابد من الإشارة إلى أن الضغط مثله مثل بعض الظواهر النفسية الأخرى كالقلق والخوف، فالقلق يشكل حاجة من الحاجات النفسية للفرد لكي ينهض وينشط ومن ثم يعمل، كما أن الخوف يشكل حاجة أخرى لكي يتجنب الفرد بعض العوامل التي قد تهدد كيانه أو تصيبه بالسلاء، إلا أن الاختلاف يكون في مستوى



القلق ومستوى الخوف، فإذا كان مستوى القلق أو الخوف عالياً فإن ذلك قد تكون آثاره سلبية وبصورة واضحة، فقد يكون الإرتباك في الإختبار وعدم القدرة على الإجابة الصحيحة هو أثر المستوى العالي من القلق، وفي نفس الوقت قد يكون من آثار مستوى الخوف العالي الانزواء والهروب وتجنب كل النشاطات وهذا خلاف ما هو مفيد من الخوف. إن ما ينطبق على القلق والخوف ينطبق على الضغط فالمستوى البسيط والغير قوي قد يكون مطلباً في الحياة لكن زيادة الضغط عن حد معين قد يكون له آثار مدمرة وسلبية ولقد برز إجتاهين رئيسيين في موضوع الضغط وهما :

#### ١ - الضغط النفسي ونموذج الآثار الإيجابية :

يتضح من الأدبيات في موضوع الضغط التركيز على الآثار السلبية للضغط في الصحة البدنية والنفسية وكذا في انتاجية الفرد وعلاقاته الأسرية والعملية والإجتماعية، إلا أن الآثار الإيجابية للضغط لا تحظى إلا بقسط بسيط من الإهتمام، ووفق نموذج الآثار الإيجابية يفترض أن إثارة الضغط وحدثه يترتب عليها آثار إيجابية لدى الفرد في بعض الجوانب وليس في جميعها مثل زيادة الإنتاجية أو العطاء في العمل. إن فرض أو إعطاء الإختبارات وتكرارها على الطلاب في مادة من المواد، تعتبر مشيرات بيئية لا بد للطلاب من أن يتعامل معها ويدركها بصورة أو بأخرى، وسيترتب على عملية الإدراك هذه تحول الإختبار إلى مشير للضغط مما سيقود الطلاب إلى الدراسة والعمل بجد من أجل الحصول على درجات عالية، وكتيجة نهائية لكل هذه العمليات سيكون التعلم الأفضل هو المحصلة النهائية. ويمكن تصوير نموذج الآثار الإيجابية وفق الخطوات الآتية :

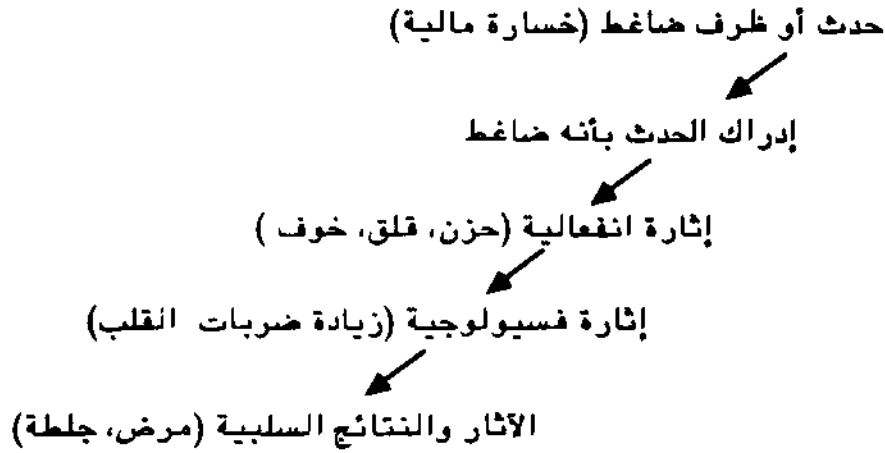


وعليه يتبين أن الضغط من الممكن أن يكون له آثار ايجابية كما يكون له آثار سلبية .

### ٢- الضغط النفسي ونموذج الآثار السلبية او المرض:

يفترض هذا النموذج وجود عوامل حياتية تؤثر على حياة الفرد سواء بشكل عادي أم بصورة مفاجئة وغير متوقعة كتغير في حرارة الفرد بدون سبب واضح ومعروف أو وفاة عزيز أو تعرض الفرد لخسارة مالية . وبعد التعرض لمثل هذه المشيرات والأحداث سيترتب على ذلك عملية إدراك للوضع الذي يمر به الفرد أو للحدث، فإن نظر الفرد للحدث على أساس أنه أمر ضاغط، فهذا سيقود إلى الخطوة الأخرى ألا وهي حدوث شحنة انفعالية تتولد لدى الفرد وتوجه نحو الحدث أو الأمر الذي تم إعتباره أنه ضاغط، وقد تكون هذه الشحنة الإنفعالية على شكل خوف، غضب، عدم الشعور بالأمن، قلق، وبعد أن تحدث هذه الشحنة الإنفعالية يفترض أن يترتب عليها إثارة فسيولوجية كأن يحدث شد عصبي أو زيادة في مستوى الكلسترول أو سرعة ضربات

القلب . وما من شك أن مثل هذه الآثار تصنف على أساس أنها سلبية فقد يترتب عليها مرض أو جلطة وقد يترتب عليها إرتباك وعدم قدرة على أداء العمل بصورة جيدة هذا ويمكن تصوير نموذج الآثار السلبية وفق الخطوات الآتية:-



ومهما تكن الآثار الناجمة عن الضغط إيجابية كانت أم سلبية، فإن هناك إختلاف بين الباحثين حول المراحل التي يتكون من خلالها الضغط كما أن هناك إتفاق حول مراحل أخرى، وما من شك أن العناصر التي ينظر لها على أنها من مُشكلات الضغط تلعب دوراً بارزاً في الإختلاف بين الباحثين ، فالإقرار بأهمية بعض المتغيرات ورفض بعضها تزيد وتنقص من هذه المراحل، ويتضح الإختلاف بين الأطروحات المختلفة من خلال مجموعة النماذج التي تم إيرادها .

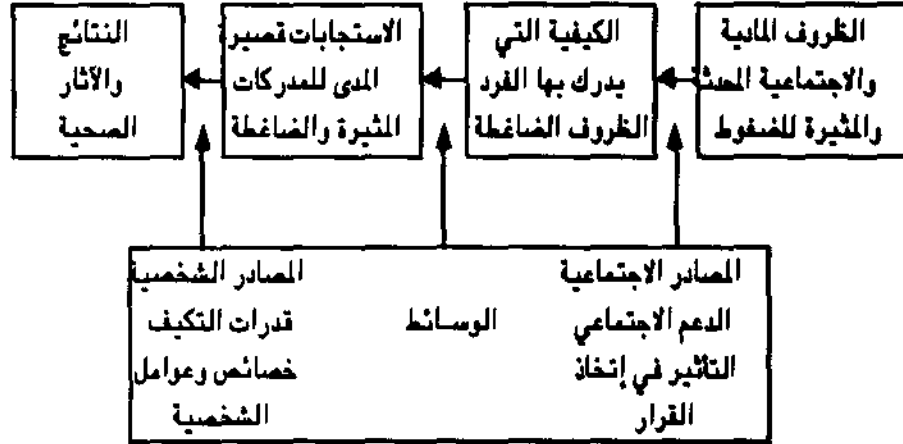
أدبيات موضوع الضغط عامه ومتفرقه وغامضة في نفس الوقت .  
فمن الباحثين من يرمي بالمصطلح بجملته وعموميته وهذا بالطبع يجعل  
لكل باحث مفهومه وتعريفه الخاص به . وهناك باحثون آخرون ينظرون  
للضغط على أساس أنه رد فعل فسيولوجي يترتب عليه تغيرات  
بيولوجية . ومن الباحثين أيضاً فريق آخر ينظر للضغط على أساس أنه  
مشير بيئي . وعلى العموم فالضغط لكل هؤلاء يعني أحداث الحياة  
وظروفها أو قد يعني بالتحديد وجود ظروف بيئية خاصة وداخل إطار  
العمل مثل عبء العمل أو مثل حاجة التعامل مع آلة أو ما أشبه  
ذلك . ويجانب هذا الاتجاه يوجد اتجاه آخر يرى أن الضغط لايقع في  
البيئة ولا في نفس الشخص بل هو حسيطة التداخل بين الاثنين . وعليه  
يمكن القول إن الضغط عبارة عن عملية تقييم لأوضاع بيئية أو اجتماعية  
ويترتب على ذلك ردود فعل من قبل الأفراد نحو هذه المواضيع .  
وبعبارة أخرى يمكن القول إن الضغط ينتج حينما تكون المتطلبات في  
البيئة أو العمل أكبر من أن تتحملها القدرات والصادر المتوفرة للفرد .  
إن ردود الفعل تجاه الضغط من الممكن أن تكون قصيرة المدى وهذه قد  
تشمل ردود فعل نفسية كالقلق أو الاكتئاب كما يمكن أن تكون  
فسيولوجية مثل الجلطة القلبية . كما أن ردود الفعل قد تكون طويلة  
المدى ومستمرة مع الفرد لفترات أطول . إن ردود الفعل هذه الصادرة  
من الفرد لايمكن فصلها عن بقية المتغيرات الأخرى فخصائص الفرد أو  
واقعة كالصحة والقدرات التكيفية وكذا المصادر الاجتماعية مثل  
الوضع الاجتماعي للفرد ، والدعم الاجتماعي كلها عوامل مهمة يجب  
أخذها في الحسبان عند معالجة موضوع الضغط ، هذا بالإضافة إلى  
بيئة العمل وما بها من عناصر كفرصة المشاركة في الرأي ، صراع

الدور، عبء العمل، أو تلك التي يمكن وصفها بأنها بيئية أو فيزيقية كتهوية أو أصوات أو خلاف ذلك.

الإهتمام في ضغط العمل بدأ بعد الدراسة التي أجراها كل من Wolfe, Kahn, Rosenthal Quinn, Snock وذلك عام ١٩٦٤م. وكنتيجة لهذه الدراسة برزت ثلاثة اتجاهات في التعامل مع الضغط وأول هذه الاتجاهات أخذ على عاتقه دراسة وفحص الأسباب المحتملة للضغط النفسي مثل حجم المنظمة، المشاركة في بعض القرارات، الاتصالات بين الأفراد وكذا تألف المجموعة وترابطها. أما الاتجاه الثاني فقد ركزت الدراسات فيه على معرفة النتائج المترتبة على الضغط مثل الرضا الوظيفي، الاثارة، وأخيراً الولاء للمنظمة أو المؤسسة التي يعمل فيها الفرد. أما الاتجاه الثالث فقد اهتمت الدراسات فيه على معرفة المتغيرات التي تعمل كوسائط بين ما يمكن اعتباره سلوكاً ضاغطاً أو معبراً عن الضغط وبين النتائج المترتبة والأمثلة على المتغيرات الوسيطة يمكن أن تكون من داخل الفرد كنمط الشخصية الذي يتمتع به أو نوع مركز التحكم أو قد يكون من داخل المنظمة مثل مستواها بين المنظمات الأخرى أو حتى ظروفها المادية والمالية. والنموذج التالي يبين الكيفية التي يتكون من خلالها الضغط وكذا العناصر والمتغيرات الداخلة في تكوينه، وذلك حسب رأي الفريق الثالث :

## نموذج رقم (١)

مراحل تكون الضغط مع مجموعة العناصر الداخلة في تكوينه

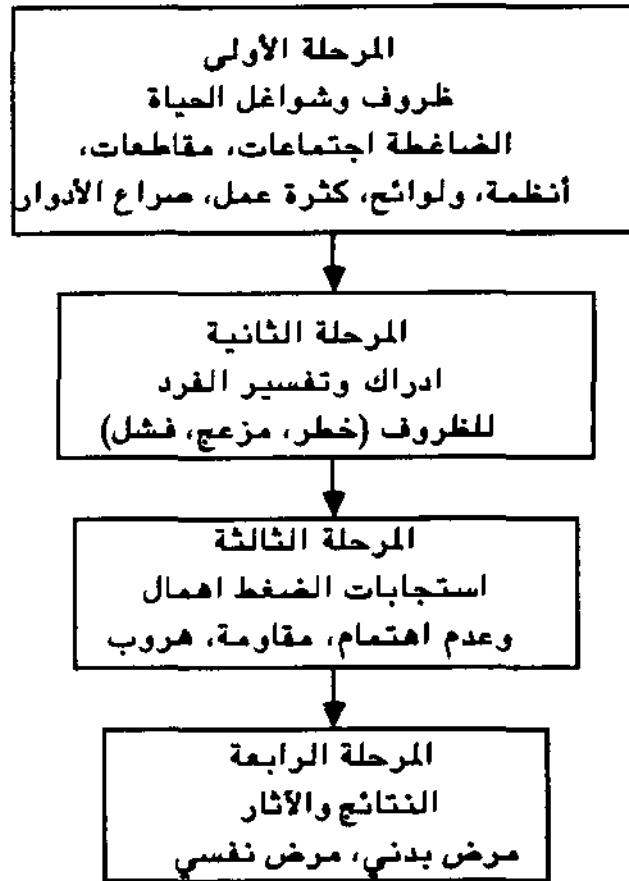


وبالنظر للنموذج رقم (١) نتبين أنه يتضمن مجموعة من المراحل بلغت أربع مراحل وهي الظروف المادية وغير المادية المثيرة للضغط، وعملية الإدراك ثم الإستجابات قصيرة المدى ومن ثم النتائج والآثار الصحية بالإضافة إلى الوسائط والمتمثلة في المصادر الاجتماعية والمصادر الاجتماعية، إلا أن تصوراً آخر حول الضغط يختلف في بعض الأشياء عما ورد في النموذج رقم (١) وفي نفس الوقت يتفق في عناصر أخرى، والنموذج رقم (٢) يتضح منه أن الضغط يشتمل على أربع مراحل تتضمن عناصر الظروف وشواغل الحياة الضاغطة، عملية الإدراك وتفسير المثيرات، ثم الاستجابة المتمثلة في الاهتمام، المقاومة، والهروب... الخ، وأخيراً يأتي دور النتائج والآثار المترتبة،

ولعله من الملاحظ أن هذا النموذج رقم (٢) لا يتضمن عنصر الوسائط سواء كانت اجتماعية أم شخصية.

### نموذج رقم (٢)

مراحل تكون الضغط بدون المتغيرات الوسيطة



البحث في طبيعة الضغط النفسي بالإضافة إلى شمولية التعرف على المراحل والعناصر والأسباب والنتائج المترتبة عليه، يتعدى إلى معرفة فيما إذا كان الضغط النفسي يتأثر بعامل الوقت أي بطول الفترة التي بدأت منها الأحداث المثيرة والضاغطة وفي هذا الصدد أجريت دراسات على مجموعات مختلفة تم اختيارها في أوقات مختلفة، حيث تم اختيار مجموعتين من أخصائيي الحاسب الآلي في عام ١٩٨٣م وكذلك عام ١٩٨٧م وتبين من نتيجة الدراسة أن المجموعتين تختلفان اختلافاً جوهرياً في مستوى الضغط علماً أن المجموعتين طبق عليهما نفس المقياس لتحديد مستوى الضغط وكذلك يفترض تشابه ظروف العمل إلا أن الاختلاف في مستوى الضغط يمكن تفسيره على أساس أنه عائد إلى الاختلاف في الوقت الذي تم به إجراء القياس.

(Singh. C. P. 1991).

إن الإهتمام بطبيعة الضغط دفع الباحثين إلى الغوص في أعماق كثير من القضايا ذات العلاقة أو التي يفترض أنها ذات علاقة حيث يميز العلماء بين نوعين من الضغط: الضغط المتوقع Perceived stress والضغط الحقيقي Real Stress إذ تبين من دراستها أجرتها Curbow Barbara على مجموعة من العاملات في حضارة الأطفال أن كلا النوعين الضغط المتوقع وكذا الضغط الحقيقي مهمان في التعرف على الضغط والتعامل معه ومن ثم التقليل من مستواه، على أن هذه الدراسة كشفت أن خصائص الموظف أو الفرد، وكذا العوامل الشخصية ذات أهمية لاسيما في التقليل من مستوى الضغط المتوقع. ومع الأخذ في الاعتبار من أن الضغط أحد خصائص الحياة المتكرر حدوثها، إلا أن الأقران يختلفون في مستوى تعرضهم له فمن



الأفراد من يتعرض للضغط بشكل متكرر ولأي أمر من الأمور ومنهم من لا يتعرض له الا بشكل نادر ونتيجة عوامل وظروف قاسيه، كما أن من الأفراد من يكون مستوى الضغط لديه مرتفع وعالي، بينما آخرون يكون مستوى الضغط لديهم منخفض ومحدود .

حقيقة الضغط لايمكن الوقوف عليها من خلال الاقتصار على دراسة عنصر أو عامل من العوامل بل لابد من النظر بشمولية وإعطاء كل عنصر ما يستحقه من البحث والدراسة فالعوامل الداخلية والمرتكزه في ذات الشخص وكذا شخصيته بشكل عام وسماتها وكذا العوامل الخارجية الموجودة في بيئة العمل من علاقات وأنظمة وظروف بيئيه واجتماعية كلها مهمه، كذلك العوامل الوسيطة والأفكار والمشاعر المترتبه كلها ذات أهمية بالغة، بالإضافة إلى النتائج والآثار المترتبه سلوكية كانت أو صحية، وبدنية أو نفسية وعقلية .

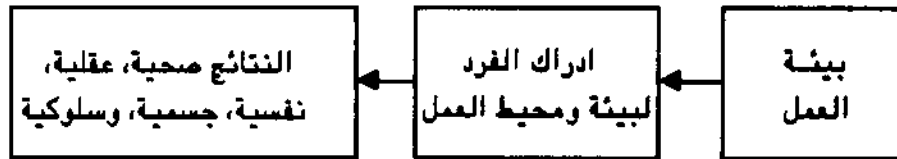
طبيعة إدراك الفرد للمشكلة أو الموقف الذي يواجهه تشكل عنصراً أساسياً في التعرف على طبيعة الضغط، فالكيفية التي يدرك بها الفرد الموقف يكون لها أثر في مستوى وعمق الضغط الناتج فعلى سبيل المثال لو أدرك الفرد الموقف على أنه خطير ومهدد لأمر من أموره فإنه قد يتعامل معه في هذه الحالة على أساس الحيل الدفاعية كالإهمال أو التفكير الخيالي .

الإستجابة على المقاييس والإختبارات النفسية ذات العلاقة بالضغط يفترض أنها تمثل في الأساس إدراك الفرد لبيئته ومحيط عمله، وهذا الإدراك يمثل في الأساس الوسط الفاعل بين البيئة وصحة الفرد العقلية والنفسية والجسمية إلا أن باحثين آخرين أضافوا وسائط

أخرى مثل الشخصية وطبيعتها، وكذا الدعم الاجتماعي . ولتفسير العلاقة بين الظروف البيئية للعمل وصحة الأفراد أوالموظفين يمكن القول إن إتجاهات الفرد وردود فعله الإنفعالية والنفسية نحو العمل وبيئة العمل تحدث نتيجة نوعية الإدراك لطبيعة العمل وظروفه فيما إذا كانت ضاغطة أم لا . أما التفسير الثاني فهو عكس ذلك حيث يرى أن الأوضاع السلبية والظروف الرديئة داخل بيئة العمل تؤدي بالفرد إلى إدراك أن عمله مثير للضغط حتى وإن لم يكن كذلك في الواقع . من التفسيرات أيضاً أن النتائج الصحية وعملية الإدراك كلاهما أثر لعامل أو مجموعة عوامل أخرى وقد يدخل ضمن هذا التفسير القول بأن الفرد أو الأفراد لديهم قابلية إدراك الأمور على أنها ضاغطة وكذا تكوين إتجاهات سلبية ومشاعر وأحاسيس متدنية وربما ظهور أعراض مرضية . والنموذج رقم (٣) يوضح الصورة التي يكون عليها الضغط في عناصره المتعددة ولكن في أبسط الصور .

### نموذج رقم (٣)

العلاقة بين عناصر ضغط العمل في أبسط صورها



يفترض بعض الباحثين أن تصور الفرد لقدرته على التحكم من عدمه في المثيرات العقلية يلعب دوراً أساسياً في تشكل الضغط وإثارته، ذلك أنه يؤدي إلى إستشارة وتحريك نظام التحكم الباطني أو

الداخلي Endogenous System مما ينتج عنه زيادة قدرة وفاعلية الفرد في مواجهة الظروف والتحكم بها ولو إلى حدٍ ما . في دراسة أجراها البرت باندورا وآخرون Albert Bandura على مجموعة من طلاب وطالبات الجامعة بلغت ١٢ رجلاً و ٢٨ امرأة، تم فيها الطلب من أفراد الدراسة أن يقوموا بعمليات رياضية تحت ظروف يمكنهم معها التحكم التام في ظروف ومتطلبات المهمة وكذلك تحت ظروف أخرى تكون فيه العمليات العقلية المطلوبة في هذه المسائل الرياضية فوق مستوياتهم، ولقد تبين من نتائج هذه الدراسة أن تصور الفرد لفعاليتته الذاتية Self-Efficacy في التعامل مع المثيرات العقلية ذا أثر كبير في النتائج المترتبة على التعرض للظروف الضاغطة، كما تبين أن الأفراد الذين يتصورون أنهم غير قادرين على التحكم في المثيرات والمتطلبات العقلية يعانون من مستويات ضغط نفسي عالٍ بالإضافة إلى إجهاد وتوتر عقلي Mental Strain، أما من يتصورون أنهم قادرين على التحكم ومعالجة المتطلبات العقلية بإقتدار فقد تبين أنهم لا يتعرضون لإثارة الضغط لديهم من جراء تعرضهم للمثيرات الضاغطة والتي هي في هذه الدراسة عبارة عن مسائل رياضية . كما تبين من نتائج هذه الدراسة أن تصور الفرد عدم قدرته على التحكم لا يحدث إثارة للضغط فقط ولكنه يجعل الحالة العقلية لدى الفرد في وضع غير مستقر وغير طبيعي حتى وبعد المهمة التي أوكل له القيام بها وهي حل المسائل الرياضية .

مستوى الانفعالية لدى الأفراد يعتبر مدخلاً من المداخل التي يمكن من خلالها التعرف على الضغط، إذ يفترض أن هناك أثراً متداخلاً بين الإنفعالية emotionality ومستوى وحالة الضغط لدى الفرد، في

دراسة أجراها Aldwin وآخرون على مجموعة من الرجال بلغت ١١٥٩ ومن أعمار مختلفة تتراوح بين ٨٨-٤٠ سنة، تبين من هذه الدراسة أن مستوى الإنفعالية يؤثر على مستوى الضغط ونوعه، فإذا كان مستوى الانفعالية عالياً أدى ذلك إلى أن يكون مستوى الضغط عالياً والعكس صحيح وهذا ينطبق على الضغوط الناتجة من أحداث الحياة وأزماتها أو تلك التي تنتج من مواقف الشجار والخناق. إن المشاعر السلبية التي يحملها الفرد وكذا سلبية مفهوم الذات ذات أثر في تعرض الفرد للضغط أو في قوة وضعف الضغط الذي يتعرض له. في دراسة أجراها Arthur P. Brief وآخرون تبين منها أن الأفراد المرتفعين في مشاعرهم السلبية Negative Affectivity يركزون في الغالب على الجوانب السلبية لديهم ولدى الآخرين وفي الحياة بشكل أعم، كما أنهم يتعرضون للضغط في أي حالة من الحالات التي يتعرضون لها حتى وإن كانت غير قوية وجادة. يضاف إلى ذلك مبالغتهم في حجم الفشل الممكن حدوثه من بعض المثيرات وكذا ميلهم لتفسير المثيرات الغامضة بشكل سلبي.

الإهتمام في طبيعة الضغط ساعد في تعدد المناحي والاتجاهات وأثار كثيراً من التساؤلات حول الموضوع طمعاً في معرفة طبيعة وكنه الضغط النفسي مما قد يسهل في عملية التعامل معه، وكذا التعرف عليه بدقة. وتتركز الأسئلة بشكل عام على الجوانب البيولوجية، النفسية، الصحية، العوامل الوسيطة، وعوامل أخرى أيضاً ومن التساؤلات المتكررة في أدبيات الضغط مايلي:

١- هل من علاقة بين استجابات الضغط البيولوجية Biological

responses والإستجابات الموضوعية Objective responses

وما نوع هذه العلاقة؟

- ٢- ما طبيعة الإستجابات النفسبيولوجية ؟
- ٣- هل يوجد علاقة بين الإستجابات الهرمونية endocrine والإستجابات الحادة acute وكذلك الضغوط المزمنة Chronic ؟
- ٤- هل النشاط الهرموني Endocrine الناتج من الضغط ذو علاقة بالإصابة بالمرض؟
- ٥- ماهي نتائج وآثار العوامل الوسيطة والمتدخله مثل القدرات ، التكيف، خصائص وعوامل الشخصية، والدعم الإجتماعي، على الإستجابات النفسبيولوجية؟
- الأعراض الدالة على الضغط حظيت باهتمام الباحثين من أجل توظيفها لمعرفة الضغط بعد ذاته والأعراض قد تكون سلوكية، فسيولوجية، نفسية، أو عقلية سواء منفردة أو مجتمعة. الأعراض الفسيولوجية الممكنة الإستدلال من خلالها على الضغط قد تكون على شكل صداع يعاني منه الفرد، إفراز العرق بشكل كبير، ثقل المعدة ، وسوء الهضم، وآلام في الرقبه وبعض الأعضاء الأخرى. أما الأعراض العقلية الدالة على الضغط فتتضمن الشعور بالتعاسة والدونية، رغبة الهروب والإختفاء عن الموقف أو الظرف، وأخيراً الشعور بالخروج عن الطور. أما الأعراض السلوكية الداله على الضغط فتتمثل في الأرق insomnia تناول الكحول، بالإضافة إلى عدم الإستقرار وكثرة الحركة. ويهدف تحديد الأعراض الدالة على الضغط قام كل من فيرما وجوييتا Verma, Joyeeta بإجراء دراسة حول أعراض الضغوط الأكاديمية والدراسية لدى أطفال المدارس في أعمار تتراوح بين

١٢-١٥ سنة، واتضح أن العلامات والمؤشرات الدالة على الضغط ذات طابع فسيولوجي، ونفسي، وسلوكي.

وفي هذا الإطار أجرى Frank ، Houtman دراسة على ٦٠ مدرساً تتراوح أعمارهم بين ٢٣-٣٢ سنة، وقد طلب من المدرسين إلقاء محاضرة على ستة من الزملاء والمتدربين بالإضافة إلى عضوين من أعضاء هيئة التدريس في الجامعة، وقد إتضح من النتائج أن الضغط يترتب عليه إستجابات فسيولوجية ونفسية تتمثل في زيادة ضربات القلب وزيادة مستوى القلق.

الاهتمام بمعرفة الأعراض الدالة على الضغط أخذ أوجهاً متعددة كما تبين لنا فيما سبق، وحيث أن الأعراض السلوكية من أهم ما يمكن الإستدلال به على وجود الضغط من عدمه أو على مستواه من حيث القوة أو الضعف، لذا وفي هذا السياق فقد أجرى عبد الرحمن الطبري دراسة بعنوان « المؤشرات السلوكية الدالة على مستوى الضغط النفسي من خلال بعض المتغيرات » حيث تم تطبيق أداة مكونة من عشرين بنداً تتناول أنماطاً سلوكية من مثل السرعة والعجلة في عمل الأشياء وإنجاز المهمات، فقدان الصبر وعدم الإنتظار، عدم الرضا عن الواقع الحياتي للفرد، الإندفاع، التدخل بشؤون الآخرين، أداء المهمات المتعددة في نفس الوقت، الانزعاج من عدم أداء الأشياء على وجهها الصحيح والكامل، المواجهة والعدوانية في التعامل مع الغير، إنشغال الذهن بمواضيع متعددة، والتحفز لعمل الأشياء على وجه السرعة. وقد تم إجراء الدراسة على عينة قسدها ٧١ فرداً ممن يشغلون وظائف

متعددة فمنهم المدرسون، ومنهم الأخصائيون النفسيون، وكذا موظفو الاتصالات وخطوط الطيران ورجال أمن وطلاب. كما أن العينة شملت ذوي مؤهلات دراسية مختلفة، فمنهم من يحمل شهادة المتوسطة ومنهم حامل الثانوي والجامعة والماجستير، يضاف إلى ذلك أن منهم العزاب ومنهم المتزوجون. وهدفت هذه الدراسة إلى معرفة فيما إذا كان يوجد فروق بين أفراد العينة في المؤشرات السلوكية الدالة على الضغط النفسي وذلك عند أخذ المتغيرات السابق الإشارة إليها في الاعتبار، وقد بينت نتائج الدراسة أنه لا يوجد فرق بين الذكور والإناث في المؤشرات السلوكية الدالة على الضغط النفسي، أي أن الذكور والإناث يعبرون عن الضغط النفسي الذي يمرون به بنفس السلوكيات والتصرفات. كما أن النتائج بينت أيضاً أن العزاب والمتزوجين لا يختلفون في تعبيراتهم السلوكية عن الضغط، إلا أن التفاعل بين متغيري الجنس والحالة الاجتماعية ينتج عنه تفاعل وأثر ذو دلالة عبر المستويات المختلفة للمتغيرين. النتائج أوضحت أيضاً أن ذوي الوظائف المختلفة يعبرون عن الضغط النفسي بسلوكيات وتصرفات متشابهة. كما اتضح من النتائج أيضاً الاختلاف بين ذوي الدرجات العلمية المختلفة في تعبيراتهم السلوكية عن الضغط.

أما فيما يتعلق بدوي الأعمار المختلفة فلم تكن الفروق في التعبيرات السلوكية ذات دلالة بين المجموعات العمرية المختلفة، بمعنى آخر إن الفرق في السن لا يترتب عليه اختلاف أو فرق في نوعية السلوكيات والتصرفات التي يسلكها كتعبير عن حالة الضغط التي يمر بها. وفيما يلي مقياس المؤشرات السلوكية الدالة على الضغط.

فيما يلي مجموعة من العبارات السلوكية التي من الممكن أن يصدق بعضها عليك . المرجو التكرم بقراءة كل عبارة وتحديد مدى انطباقها عليك من عدمه وذلك بوضع علامة ( ✓ ) في خانة نعم عند انطباقها عليك أو علامة (x) في خانة لا في حالة عدم الانطباق عليك .

م	العبارة	نعم	لا
١	هل تشعر بضرورة عمل معظم الأشياء . على وجه السرعة؟		
٢	هل أنت في الغالب أول من ينتهي من وجبة الطعام ؟		
٣	هل من الصعب عليك أن تستريح ولو لبضع ساعات ؟		
٤	هل تذكر أن تقف على خط الانتظار في مطعم أو بنك أو بقالة؟		
٥	هل من المتكرر أن تعمل أشياء متعددة في نفس الوقت ؟		
٦	هل أنت على المصم غير راضٍ عما حققته في الحياة؟		
٧	هل تستطيع بتناقض الآخرين وتشعر بضرورة الفوز عليهم ؟		
٨	حينما يتكلم الآخرون من حولك بصوت خافت هل تجد نفسك مدفوعاً للدخول وانها . حديثهم ؟		
٩	هل تقفد الصبر حين يؤدي فرد ما عمله ببطء . ؟		
١٠	حينما تدخل في حديث مع الآخرين هل تشعر بانذفاعك لاجراءهم عن رغباتك ؟		
١١	هل تصيح منزعجاً حين لا تزود الأشياء . على وجهها الصحيح ؟		
١٢	هل تدافع نفسك لانها . مهاتك بسرعة قدر الامكان ؟		
١٣	هل تشعر دوماً أنك تحمت ضغط لانها . الكثير من الأمور ؟		
١٤	حينما يتحدث إليك الآخرون هل تجد ذمك مشغولاً بهجات ومواضيع أخرى ؟		



م	العبارة	نعم	لا
١٥	هل تأخذ اجازة أقل من الاجازات الرسمية خلال السنوات الماضية؟		
١٦	حينما تواجه أناساً عدوانيين هل تجهد نفسك ملزماً بمجاهبتهم وتهددهم؟		
١٧	هل تقيل للكلام بسرعة؟		
١٨	هل أنت مشغول بعملك مما يعوقك عن ممارسة هواياتك وأنشطتك الأخرى؟		
١٩	هل تحتاج للاعتراف من رئيسك وأقرانك؟		
٢٠	هل تشعر بالفخر والاعتزاز عندما تعمل بشكل أفضل تحت الضغوط؟		

## الفصل الثاني علاقة الضغط ببعض المتغيرات الأخرى

البحث في علاقة الضغط بمتغيرات أخرى يستوجب عدة تساؤلات من شأنها أن تساعد في اتضاح الصورة حول علاقة الضغط ببعض المتغيرات، أول هذه التساؤلات هو: هل يوجد متغيرات بعينها ذات علاقة بالضغط؟ أما السؤال الثاني فهو ما طبيعة العلاقة الممكن حدوثها بين الضغط وهذه المتغيرات؟ أي بعبارة أخرى هل هذه العلاقة سلبية أم إيجابية؟ سؤال آخر هو: هل هذه المتغيرات ذات طبيعة واحدة أم أنها متنوعة ويمكن تصنيفها ضمن مجموعات وفئات؟

ولإجابة على هذه التساؤلات من المناسب أن نبدأ ببعض الافتراضات من مثل، لو أن فرداً من الأفراد لا يزال عملاً البتة هل هذا الفرد سيتعرض للضغط أم لا؟ وماذا لو أن فرداً آخر يزال عملاً من الأعمال؟ أي بعبارة أخرى هل طبيعة العمل المزاول يكون لها دور وتحدث أثراً يختلف عن الأثر الذي يحدثه عمل آخر؟ وماذا عن شخصية الفرد وسماتها وخصائصها من حيث السواء وعدمه، ومن حيث الاستقرار بشكل عام أو الإضطراب، ثم ماذا عن نوعية الأمراض ذات العلاقة بالضغط؟ يضاف إلى ما سبق إفتراضات حول العمر من حيث الكبر والصغر، وكذا الجنس من حيث الذكورة والأنوثة، وإفتراضات أخرى حول الوقت واختلاف الفصول في السنة.

الإهتمام الذي حظي به الضغط جاء منصباً في بدايته من خلال بيئة العمل والأثر الذي تحدثه بيئات العمل المختلفة على الأفراد من حيث تعرضهم للضغط من عدمه أو من حيث قوة وضعف مستوى الضغط الذي يتعرضون له . وقد تناولت أدبيات الضغط العلاقة الممكن حدوثها بين الضغط ومجموعة متغيرات، منها ماهو بدني بحت ومنها ماهو نفسي ومنها ماهو نفسجسمي ومنها ما يعبر عن حالة السواء أو حالة المرض ومنها ماهو مادي وهكذا .

أسامه شاب يبلغ من العمر الثامنة عشرة تخرج من المرحلة الثانوية وقدم على الجامعة ولكنه لم يوفق في القبول، ثم بدأ يطرق ابواب العمل عله يوفق في عمل يشغل به وقته ويمثل مصدراً للرزق الحلال، واستمر على هذه الحالة مدة ستة أشهر وهو يبحث في كل مرفق وفي كل مكان عن عمل حتى ولو كان أقل مما يطمح إليه، وأخيراً بدأ اليأس يدب في نفسه، وأخذ يحس في قرارة ذاته أنه شخص فاشل، وقد ترتب على هذا الوضع شعوره بالندم والمرارة وكذا أصبح يعاني من أرق وقلق وقلة شهية فما كان منه إلا أن ذهب إلى الطبيب وشرح له وضعه ومعاناته النفسية والبدنية . ومن خلال الفحوصات والاختبارات التي طبقها الطبيب على أسامة تبين له أن أسامة يعاني من ضغط نفسي، ترى هل البطالة وعدم ممارسة أي عمل أو نشاط تحدث ضغطاً نفسياً؟! هذه حالة إفتراضية لكنها تعكس واقعاً معاشاً ذلك أن الجلوس بدون عمل قد يكون سبباً في حدوث الضغط وذلك ناتج من الأفكار والمشاعر التي يحدثها الفراغ نحو الذات .

مثال آخر على حدوث الضغط لدى الأفراد، أحمد شاب تخرج من الجامعة ومن إحدى الكليات التربوية لتدريس اللغة العربية، وقد راجع جهة التوظيف وتم تعيينه للتدريس في إحدى الثانويات في مدينة كبيرة، باشر الوظيفة، وأعطى جدولته الدراسي ومن ثم بدأ الاستعداد للعام الدراسي وذلك من خلال التحضير والقراءة واعداد الوسائل والنماذج المساعدة في عملية التدريس. ومع اقتراب موعد بداية الدراسة بدأ يشعر أحمد بالتعب والغشيان وشيء من القلق، يصاحب ذلك رعشة في أطرافه وفتور، يضاف إلى ذلك عدم قدرة على التركيز على الأشياء وعدم الإستقرار والإطمئنان.

كلا الحالتين تمثلان صورة للضغط النفسي، إلا أنهما تختلفان من حيث الظروف فالحالة الأولى، شخص عاطل ليس له عمل تفرض ظروفه عليه ما يعانیه من ضغط، بينما الشخص الآخر له عمل، لكنه لم يبدأ مزاولته العمل فعلياً، إلا أنه بدأ الاستعداد للعمل، ودراسة التوقعات وبدأ النظر لمستقبل الوظيفة بشئ من التهيّب والخوف والحذر. ترى ما الذي يجعل كلا الحالتين تمثلان صورة من صور الضغط رغم الإختلاف فيما بينهما، إذاً لابد من البحث وعمق عن أمور ومتغيرات لها علاقة بالضغط سواء كانت هذه العلاقة ايجابية أو سلبية. البحث في علاقة الضغط بمتغيرات أخرى قاد الباحثين إلى التركيز على التكوين البدني أو البنية الجسمية إذ تعتبر من العناصر ذات العلاقة بالضغط بشكل أو بآخر ذلك أن التناسق البدني وسلامته والصحة الجسمية العامة أو الاعتلال ذات علاقة بالضغط كما أن

مزاولة التمارين الرياضية بالامكان أن تكون ذات علاقة مع الضغط ومستوياته عند الأفراد (وآخرون Sutherland).

العناية بالضغط النفسي امتدت لمعرفة علاقته ببعض الاضطرابات النفسية الأخرى، ففي دراسة أجراها Meier, Scott تم استقصاء العلاقة بين الضغط ومتغيرات القلق، الاكتئاب، والمؤشرات الجسمية للضغط. وقد تم تطبيق بعض المقاييس على ١٢٩ فرداً لاستقصاء العلاقة القائمة بين الضغط وهذه المتغيرات، وتبين من النتائج أن ارتباطات عالية توجد بين الضغط وهذه المتغيرات.

طبيعة الشخصية من حيث نوعها أ / ب تعتبر ذات أهمية بالغة عند دراسة الضغط، ذلك أن نوع الشخصية يعتبر متغيراً مهماً يمكن من خلاله التعامل مع الضغط بشكل أفضل، إن تحديد نوع الشخصية من حيث هل هي من النوع (أ) Type A أو من النوع (ب) Type B يشكل عاملاً يمكن التنبؤ من خلاله بصحة الفرد النفسية ومدى تعرضه للضغط من عدمه أو قوة مستوى الضغط وضعفه، إن التأكيد على أهمية المتغيرات الموقفية لا يقلل من أهمية الفروقات والإختلافات الفردية على سلوك المعاشة وعلى وجه الخصوص فإن الاختلافات في الشخصية من نوع أ / ب ذات أهمية لاسيما أثرها على علاقات التوتر- الانفعال، حيث يميل الأفراد من نوع (أ) إلى المنافسة والإنجاز والعمل الشاق والمثابرة تحت ضغط الوقت ويفتقر الأفراد من نوع (ب) إلى هذه الخصائص وهذا مما تسبب في بروز بعض ملامح التوتر على الأفراد ذوي النمط (أ) وعدم وضوحه على النمط (ب) وذلك عائد لقدرة

الشخص ذي النمط (أ) على التصدي للظروف المحيطه ومحاولة مواجهتها .

الرضا الوظيفي وعلاقته بالضغط تم اجراء دراسة عليه من قبل بعض الباحثين وقد أجرى كل من Kahn, Howard & Cooperary دراسة على عينة من العاملين في القطاع المالي في المصارف والبورصات وذلك في مدينة لندن، ومن النتائج التي أوردتها هذه الدراسة ارتفاع القلق لدى أفراد العينة والإفراط في شرب الخمر، كما أوضحت النتائج أن الضغط الناتج من المقامرات الماليه يرتبط بانخفاض الرضا الوظيفي . في دراسة أخرى أجريت على سائقي السيارات العامه العاملين في إحدى الشركات في المدن البريطانية، إتضح من نتائجها أن الضغوط النفسية التي يعاني منها السائقون ذات علاقة ارتباطية عاليه بعدم الرضا الوظيفي بالإضافة إلى انخفاض درجات الصحة العقلية لدى السائقين .

مركز التحكم من المتغيرات التي حظيت باهتمام الباحثين لمعرفة ما إذا كان هناك علاقة بينه وبين الضغط، وكما هو معلوم فإن مركز التحكم نوعين نوع خارجي external Locus of Control، أما النوع الثاني فهو الداخلي Internal Locus of Control، إن أصحاب مركز التحكم الخارجي يحيلون كل نتائج سلوكهم وتصرفاتهم سواء كانت سلبية أم ايجابية إلى عوامل خارجية عن ذاتهم مثل الحظ والصدفه وغيرها، أما ذوي التحكم الداخلي فإنهم يرجعون نتائج تصرفاتهم وأفعالهم إلى ذاتهم وقدراتهم ونشاطهم . وفي هذا الإطار أجرى Hendrix دراسة على بعض العاملين، تبين منها أن ذوي التحكم

الخارجي أكثر عرضة للضغط النفسي من غيرهم ممن يوصفون بأنهم ذوي تحكم داخلي.

حول علاقة الضغط بطلب النصيحة كمتغير قد يوجد عند أفراد ويفتقد عند آخرين، قام Irvin Schonfeld بإجراء دراسة على مجموعة من المدرسين بلغت ٦٧ فرداً، في مدينة نيويورك، في إحدى المدارس العسكرية، وقد بينت النتائج أن طلب النصيحة يرتبط ارتباطاً عالياً مع الضغط النفسي، أي بمعنى آخر الأفراد الذين يسعون لطلب المشورة والنصيحة من الآخرين في بعض شئون الحياة يكون الضغط النفسي لديهم قليلاً، أما من يهملون نصيحة الآخرين، ولا يعيرونها أي اهتمام فإنهم يعانون من مستوى ضغط مرتفع.

فصول السنة الدراسية نالت اهتمام الباحثين أيضاً وذلك بغرض معرفة ما إذا كان الضغط يختلف في الخريف عنه في الشتاء أو الربيع، ولمعرفة هذه الحقيقة، قام كل من Kinnunen, Leskinen بإجراء دراسة على ١٤٢ مدرساً، طلب منهم الإجابة على استفتاء خلال السنة الدراسية ٨٤/٨٣ وقد تبين من النتائج أن مستويات الضغط ظلت كماهي دون تغيير خلال فصول السنة الدراسية، ولم تتغير إلا عندما حلت اجازة عيد الكريسمس Christmas، وفسرت هذه النتائج على أن ٦٨٪ من الضغط الكامن لدى العينة والذي تم قياسه في أول اسبوع من شهر يناير يعود إلى الضغط الكامن والمترسب من ضغط فصل الخريف، كما أن استمرار الضغط خلال فصول السنة الدراسية يعود إلى استمرار طبيعة العمل الشائكة والظروف الأسرية والخصائص الشخصية الغير

العلاقة بين الصحة العامة والضغط تم بحثها في دراسات عدة مثل دراسة Bruce حيث أجريت هذه الدراسة على خمسة من المرضى الذين تتراوح أعمارهم بين ٢٦-٦٤ سنة ، ولقد أبرزت النتائج أن هؤلاء الأفراد وهم من المصابين بمرض السكليروز المركب يعانون من الضغط النفسي وقد اتضحت عليهم علامات من مثل كونهم سلبيين واتكاليين كما لوحظ عليهم عدم التوافق والنضج الجنسي . وفي دراسة أخرى حول الصحة العامة والضغط أجرى Nicholas دراسة على عينة قدرها ٢٦٢ من طلاب الجامعة وطلب من هؤلاء الأشخاص اكمال اختبار التهيؤ للحياة Life Orientation Test والذي يعطي صورة عن مستوى الضغط لدى الفرد بالإضافة إلى امكانية معرفة ما إذا كانوا متشائمين أو متفائلين . كما طلب من الأفراد اكمال استفتاء حول واقعهم الصحي ولاسيما الاصابة بمرض الزكام Flu وقد تبين من النتائج أن المتشائمين أطول في مدة الإصابة بالزكام بالإضافة إلى وضوح مؤشرات ومسببات الضغط لديهم . أما المتفائلون فهم الأقل عرضة للمرض كما أنهم الأقل عرضة للضغط .

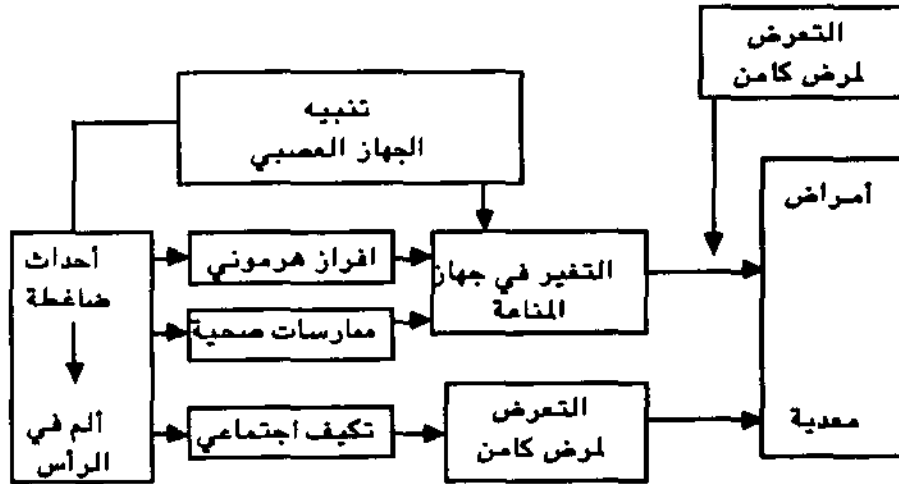
في دراسة حول الصحة العقلية وعلاقتها بالضغط أجرى Duffy, Carola وآخرون دراسة على مجموعة من سائقي السيارات يبلغون ٣٧٦ فرداً ممن يعملون لاهدى الشركات في بريطانيا وتبين من نتائج الدراسة أن علاقة قوية توجد بين الضغط والصحة العقلية، ذلك أن



الأفراد ذوي مستويات الضغط العالية لوحظ عليهم إنخفاض في درجات الصحة العقلية، بينما ذوي مستويات الضغط المنخفضة حصلوا على درجات عالية في الصحة العقلية. والنماذج (٤ و ٥) تبين العلاقة بين الضغط والأمراض المعدية، والضغط والأمراض الخفية والمعدية الخطره، أما النموذج رقم (٦) فهو يبين العلاقة بين الضغط والسلوك المرضي.

#### نموذج رقم (٤)

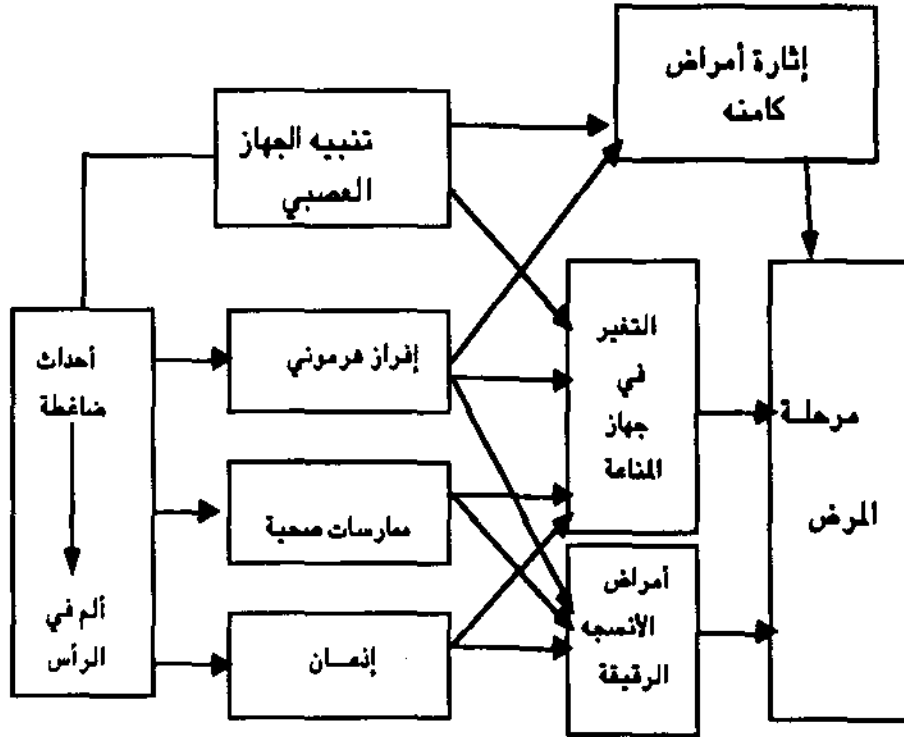
نموذج يبين العلاقة بين الضغط والأمراض المعدية



هذا النموذج يبين الطرق السلوكية والبيولوجية التي تربط بين الضغط والأمراض المعدية التي تصيب الجهاز العصبي، ويتضح من النموذج أن الطريقة التي يتشكل من خلالها المرض تأخذ اتجاهاً واحداً من التعرض للضغط النفسي إلى الإصابة بالمرض. إن محور الإنطلاق في مثل هذا النموذج تتمثل في الأحداث الضاغطة التي يتعرض لها

الفرد في هذه الحياة مهما كانت هذه الأحداث في مصدرها أو نوعها وقوتها . إن الأحداث الضاغطة حسب هذا النموذج تحدث تغييراً لدى الفرد قد يكون بسيطاً في البداية كالم يحسه الفرد في رأسه أو مفاصله في بطنه بالإضافة إلى ما تحدثه من تنبيه وإثارة في الجهاز العصبي بحيث يكون يقضاً ومتهيئاً بل ومتحفزاً بسبب هذا الحدث الذي تعرض له الفرد . على أن هذا الأثر الذي تتركه الأحداث الضاغطة يتعدى إلى ما هو أبعد إذ يقود إلى تغيرات من مثل زيادة في الإفراز الهرموني الذي يفرزه الجسم مما يترتب عليه تدهل في جسم الفرد . كما أن من الآثار ما هو ذو طابع سلوكي يتمثل في بعض الممارسات التي يزاولها الفرد مثل عادات الأكل والنوم والرياضيات التي يمارسها ، يضاف إلى ما سبق من آثار علاقات الفرد الإجتماعية وحالة التكيف أو التوافق الذي يسود مثل هذه العلاقات أو العكس . ويلاحظ من النموذج (٤) أن الإفراز الهرموني والممارسات الصحية كآثار للأحداث الضاغطة يجتمعان ليشكلا سبباً يؤدي إلى إختلال في جهاز المناعة مما يصيبه بالضعف والهوان ويجعله كآثر لذلك عرضة للمرض . كذلك يتبين من النموذج أن الممارسات الصحية وكذا التكيف الإجتماعي يشكلان سبباً لنتيجة تتمثل في تحريك مرض كامن أشبه ما يكون بالمرض الهادئ أو الخامل . هذا ويتضح أن النتيجة المحتملة لهذه التغيرات التي يمر بها الفرد تؤدي في النهاية إلى إصابة الفرد بمرض من الأمراض المعدية لسهولة تقبله لمثل هذه الأمراض من الناحية البيولوجية والنفسية . إن مما يلفت الإنتباه في هذا النموذج هو أن حالة ووضع الجهاز العصبي الذي يكون عليه الفرد قد يكون هو السبب في سرعة الإستجابة بل والتأثر بالأحداث الضاغطة وهذا ما يفسر لنا الإختلاف الذي نجده بين الأفراد الذين يتعرضون لنفس الأحداث ولكن الآثار تكون مختلفة .

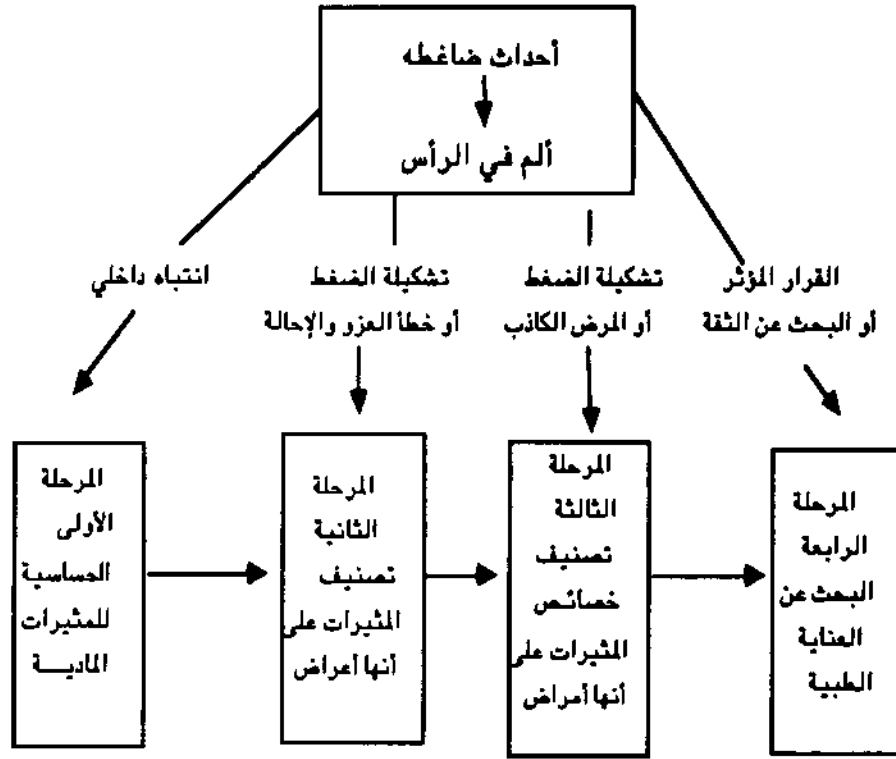
نموذج رقم (٥)  
نموذج يبين علاقة الضغط  
بالأمراض الخفية وكذا الأمراض المعدية الخطرة



النموذج رقم (٥) يبين الطرق والأساليب السلوكية والبيولوجية التي تربط بين الضغط وتنشيط الأمراض الكامنة التي تمر بمرحلة سكون، بالإضافة إلى بيان العلاقة بين الضغط وأمراض الجهاز العصبي المعدية. ويتضح من النموذج أن العلاقة تأخذ إتجاهاً واحداً فقط من الضغط إلى حالة الإصابة بالمرض أو مرحلة إثارته وذلك من خلال المرور بمجموعة من المراحل التي يقود بعضها للبعض الآخر. وكما لاحظنا في النموذج رقم (٤) نلاحظ في هذا النموذج (٥) أن تنبيه الجهاز العصبي والأحداث الضاغطة قد يكون من الصعب تحديدهما الذي يبدأ منه التغيير، فقد يكون الجهاز العصبي عند الفرد متهيئاً وفي وضع يؤدي به للإستثارة مهما كان المنبه أو الحدث الذي يتعرض له، أو قد يكون الحدث قوياً بل ومنفجعا مما تزول معه قوة الجهاز العصبي وبالتالي يحدث تنبيهه وإستثارته. ومهما يكن نوع العلاقة بين الأحداث الضاغطة والجهاز العصبي، فإن الأحداث الضاغطة مهما كان نوعها ومصدرها وكذلك قوتها وضعفها تبقى هي الأساس الذي تنطلق منه شرارة التغيير في كيان الفرد البيولوجي والنفسي، فالصداع، المغص، آلام المفاصل أو الإصابة بالأنفلونزا قد تكون نتاج حدث أو موقف تعرض له الفرد، إن هذه المرحلة كمرحلة أولى وما يصاحبها من تغيرات حتى وإن كانت بسيطة تشكل أساساً لتغيرات لاحقه تتمثل في كون الجهاز العصبي في حالة إستنفار وتهيؤ وإستثارة، بالإضافة إلى تغير بيولوجي يتمثل في الإفراز الهرموني الزائد عن المستوى الطبيعي وكذلك التغيرات على المستوى السلوكي من مثل الزيادة في الأكل أو إفتقار الشهية أو كثرة النوم أو قلته. كما يضاف إلى ماسبق من تغيرات حالة الطواعية والإذعان التي يكون عليها الفرد وهذا نتاج الوضع النفسي الذي يكون عليه الفرد والمتمثل في روح الخمول

والضعف النفسي . من إستقراء النموذج ( ٥ ) يتضح أن حالة الإستثارة في الجهاز العصبي تتضافر مع الإفراز الهرموني من أجل إثارة أمراض كامنة لدى الإنسان ولكنها في حالة سكون وهدوء قبل هذا الظرف، كما أن تنبيه الجهاز العصبي والإفراز الهرموني يشكلان عاملاً من عوامل التغيير في جهاز المناعة لدى الفرد حيث يكون هذا الجهاز ضعيفاً وسهل معه إصابة الفرد بالمرض . إن التغيير في وضع جهاز المناعة ليس نتيجة الإفراز الهرموني وحالة التنبيه التي يتعرض لها الجهاز العصبي فقط، بل إنه يتأثر أيضاً بسلوك وعادات الفرد الصحية ، وكذا حالة الطواعية والإذعان التي يعيشها الفرد كحالة نفسه ناتجة من التعرض للأحداث الضاغطة . إن النواتج أو الآثار قبل النهائية ليست محصورة في التغيير الذي يتعرض له جهاز المناعة، بل إن تعرض الفرد لأمراض تصيب الأنسجة الدقيقة والشفافه من جسم الإنسان يعتبر أثراً من الآثار التي تسهم في إحداثها كل من حالة الإفراز الهرموني والممارسات الصحية وكذلك حالة الإذعان أو الوهن النفسي الذي يعيشه الفرد . وكنتيجة منطقية بل وحتمية لإثارة الأمراض الكامنه، والتغيير في جهاز المناعة، وكذا إصابة الأنسجة الدقيقة بالأمراض، نقول ستكون النتيجة الإصابة بمرض معدي وخطر لوجود الأرضية المناسبه عند الفرد .

نموذج رقم (٦)  
نموذج يبين العلاقة بين الضغط والسلوك المرضي



هذا النموذج يبين المخطط النفسي الذي يربط بين الضغط والسلوكيات الدالة على المرض، وكما هو واضح فإن النموذج يؤكد أن التوجه يأخذ مساراً واتجاهاً واحداً من الضغط إلى سلوكيات المرض. على أن هذه العلاقة الأحادية الإتجاه يعترضها بعض المتغيرات. وكما هو مسلم به فنقطة الإنطلاقة هي تعرض الفرد لحدث أو ظرف يمكن

إعتبره ضاغطاً مما يترتب عليه إصابة الفرد بصداغ أو ألم في معدته، ثم بعد ذلك تكون المرحلة الأولى والتي يكون الفرد فيها حساساً بصورة واضحة للمثيرات المادية كالروائح أو الأصوات، على أن هذه المرحلة لاتتم إلا عندما يكون لدى الفرد تهيؤ وانتباه داخلي للمثيرات التي يتعرض لها، أما إن كان هناك أشبه ما يكون بالتبلد والخمول في الانتباه، فالنتيجة الحتمية أن تمر هذه المثيرات دون تأثير بها. أما المرحلة الثانية فهي أن يصنف الفرد المثيرات التي يتعرض لها على أساس أنها أعراض لأمراض من نوع معين وهذه المرحلة يسهم في تشكيلها المرحلة الأولى المتمثلة في الحساسية للمثيرات المادية بالإضافة إلى ما يسمى بخطأ العزو أو الإحالة الذي يمارسه الفرد في تصنيف المثيرات وإرجاعها إلى مصادر ليست هي مصادرها الحقيقية أو العقلية. أما المرحلة الثالثة فهي مرحلة تصنيف خصائص ومميزات المثيرات وليس المثيرات بحد ذاتها على أساس أنها هي الأمراض بعينها، وهذه المرحلة تكون نتاج المرحلة الثانية المتمثلة في تصنيف المثيرات على أساس أنها أعراض بالإضافة إلى ما يسمى بالمرض الكاذب الذي يمر به الفرد كأثر من آثار حالة الضغط، أما المرحلة الرابعة والأخيرة فهي مرحلة الذهاب للطبيب أو المستشفى من أجل البحث عن الشفاء والعناية الطبيه كما يعتقد الفرد وهذه المرحلة هي حصيلة المرحلة الثالثة التي صنف فيها خصائص المثيرات على أساس أنها أمراض بعينها بالإضافة إلى الحالة النفسية المؤثرة والمؤدية في نفس الوقت إلى إتخاذ القرار المؤثر وهو أن يسعى الفرد إلى ما تطمئن إليه نفسه ويشعر معها بالثقة والإرتياح.

## الفصل الثالث الاسباب المولدية للضغط النفسي

تبين لنا عند الحديث عن طبيعة الضغط والعوامل ذات العلاقة به أن هناك تداخلات بين عناصر متعددة ينتج عنها الضغط عند بعض الأفراد . وقد إتضح من خلال العرض أن توفر عنصر من عناصر إثارة الضغط لوحده ليس بالضرورة محدثاً أو محققاً للضغط، ذلك أن ما قد يكون مثيراً للضغط لفرد من الأفراد قد لا يكون صحيحاً لفرد آخر . لو إفترضنا أن فرداً من الأفراد يعمل في مصنع من المصانع ونتيجة للوضع والجو العام في المصنع لوحظ ظهور علامات الضغط ومؤشراته على هذا الفرد لكن لم تلاحظ مثل هذه الأعراض على زميله الذي يعمل معه ويتعرض لنفس الظروف ويعيش في نفس الجو . السؤال المنطقي لماذا هذا الإختلاف بين الفردين رغم تشابه بل تماثل ظروف العمل بينهما؟! . . البحث في إجابة عن هذا السؤال تستوجب النظر في كل العناصر والمتغيرات التي من الممكن أن تكون ذات علاقة . أول هذه العناصر هو طبيعة الشخصية لكل واحد منهما، فقد يكون العامل الذي يتعرض للضغط لديه قابلية في تكوينه الشخصي وفي طريقة ادراكه للأمور والظروف داخل المصنع، مما يجعل أي ظرف قابل لإثارة الضغط لديه، بينما زميله الآخر ليس لديه مثل هذه القابلية الشخصية، بل إنه ربما عنده من المقاومة ما يجعله لايتعرض لهذا الضغط الذي يتعرض له زميله . يضاف إلى هذه القابلية التي تكون لدى فرد دون آخر الكيفية التي يدرك بها الفرد الظروف والمتغيرات المحيطة به، فدور العقل والكيفية التي يتعامل بها مع الموقف تنعكس



على ردود الفعل وكذا الآثار المترتبة فيما بعد . إن أدرك الفرد الموقف على أنه موقف تحدي فهو في هذه الحالة سيعمد إلى التعامل المباشر مع الموقف وسيتخذ إجراءً معيناً يواجه به هذا التحدي، أما إن أدرك خطراً مادياً أو معنوياً من الموقف فهو في هذه الحالة قد يعمد إلى استراتيجية التركيز على حل المشكلة من أجل تغيير الواقع بما يتناسب مع مصلحته وبما يتقي به الأضرار والأخطار المادية المترتبة على هذا الموقف فهو لن يأخذ بأسلوب مواجهة التحدي بالتحدي لما قد يترتب على ذلك من أضرار .

إن التداخل بين عملية الإدراك وطبيعة الشخصية تداخل معقد يصعب معه معرفة الأسباب الحقيقية والمباشرة للضغط، إن نمط الشخصية يحدث أثره في الكيفية التي يدرك بها الفرد ما يعترضه من أمور فكما أوضحت الدراسات أن الأفراد الذين يصنفون على أنهم من ذوي الشخصية أ (A) يكونون أكثر عرضة للإعتلال العقلي وكذا أكثر عرضة للضغط النفسي، ولقد تبين أن أطباء الأسنان ذوي الشخصية أ (A) أكثر عرضة للإصابة بالضغط وذلك كما هو واضح من درجاتهم على مقياس الضغط . إن من العوامل الشخصية أيضاً ضعف الامكانيات العقلية، وانخفاض مفهوم الذات، فهذه قد تسهم بشكل أو بآخر في زيادة مستوى الضغط عند الأفراد (Kalimo, Raija وآخرون) .

الحياة العامة للفرد وما يعترضها من مشاكل عامه سواء مع الأسرة أو نتيجة أسلوب التربية وأسلوب الحياة الذي يخضع له الفرد قد يكون سبباً من الأسباب المؤدية إلى إثارة الضغط لدى بعض الأفراد . إن

الأحداث التي يخشى منها الأطفال كالطلاق بين الوالدين، ولاسيما إذا كان يرى ما يعزز مثل هذه المخاوف من شجار وخلافات أو مثل الخوف من الأمراض أو الرسوب في الإمتحان، كل هذه قد تكون من مسببات الضغط. كما أن التقويم السلبي من قبل الآباء والمدرسين أو الأصدقاء قد يكون سبباً من أسباب الضغط. إن الخلافات التي تدب بين الفرد وغيره من الناس ولاسيما إذا كانوا يكبرونه في السن أو يعلنونه في المرتبة الاجتماعية قد تثير الضغط لديه ( Atkins ) . ولمعرفة ما إذا كان أسلوب الحياة يمثل مصدراً أو سبباً من أسباب الضغط أجرى Brion D. Steffy وآخرون دراسة على ٣٣٣٧ فرداً يمثلون ثلاث مجموعات صناعية، وفي هذه الدراسة طلب من الأفراد تحديد أسلوب حياتهم العامة بالإضافة إلى الإجابة على مقياس يقيس الضغط، وقد إتضح من نتائج هذه الدراسة أن أسلوب الحياة الذي يعتمد الفرد ذو أثر على تعرض الفرد للضغط وعلى مستوى الضغط الذي يتعرض له . مستوى التعليم كأحد ملامح الحياة العامة للفرد تمت دراسته في دراسة تتبعيه لمدة خمساً وعشرين سنة إستمرت منذ الطفولة لمجموعة قدرها ٨١٧ فرداً من المقيمين في فنلندا، وقد تضمنت أدوات الدراسة مقياس الشعور بالتماسك، إستفتاء الصحة العامة، بالإضافة إلى مقاييس أخرى، وقد تبين من النتائج أن النساء الأكثر علماً هن الأكثر عرضة للضغط.

بيئة العمل أياً كانت هذه البيئة، أصبحت هي المنطلق الذي كرسته الجهود البحثية حوله ، ذلك لأنه يمثل مصدراً من مصادر التكلفة والخسارة للكثير من الشركات . العلاقة بين بيئة العمل والضغط النفسي علاقة معقدة ذلك أن كثيراً من المتغيرات الداخلية في هذه العلاقة

والمشكلة لها قد يصعب تحديدها بشكل مباشر وقد يصعب التحكم فيها حتى ولو تم التعرف عليها وتحديدها . في دراسة أجراها , Burke, Ronald على عينة بلغت ٧٣ فرداً، حيث طبق عليهم مقياس ماسلاش للإحترق Maslach Burnout ، وقد اتضح أن البيئة العامة للعمل وما تتمتع به من كفاءة أو ضعف في التجهيزات والتهوية، وكذا تعطل أجهزة العمل، كل هذه الأشياء وجد أنها تؤثر على مستوى الضغط النفسي، وهذه النتيجة تؤكدها النتائج التي توصل إليها، Mero, Richard والذي أجرى دراسته على ٦٣٠ فرداً ممن يعملون في إحدى الشركات الصناعية، إذ تبين له أن الضغط الذي يعانيه هؤلاء الموظفون يعود في أساسه إلى الظروف البيئية في العمل، ذلك أن هذه الظروف فيها من المسببات، ما يؤدي إلى إثارة الضغط .

لقد أجريت دراسات عدة ضمن محيط العمل بهدف معرفة أهم الأسباب والمصادر للضغط وكذلك إمكانية تصنيفها وترتيبها حسب أهميتها في إثارة الضغط، وفي هذا الإطار الدراسة التي أجراها Meyrson, Sybil على ١٢٠ طبيباً إذ أوضحت هذه الدراسة أن ٩٠٪ من أفراد الدراسة يعتقدون أن الضغط بالنسبة لهم يستثار نتيجة العمل في أوقات غير مناسبة، عامل آخر يواجهه الأطباء ويشير الضغط لديهم ألا وهو الحالات الحرجة لبعض المرضى، وعدم التأكد من نوع المرض والدواء الممكن صرفه للمريض بالإضافة إلى أن يكون الطبيب مجازاً ولكنه تحت الطلب على التليفون . من الأسباب الداخلة ضمن دائرة العمل ، ما أسفرت عنه دراسة William, Hendrix، إذ تبين من نتائجها أن مجموعة من

الأسباب تشير الضغط وهذه الأسباب هي :

- ١- الإدارة والإشراف السيء في العمل وما يترتب على ذلك من تسلط إداري
- ٢- الضوضاء وسوء التهوية في بيئة العمل .
- ٣- تنوع وتعدد الأدوار التي يقوم بها الفرد مما يؤدي به إلى الصراع .
- ٤- كثرة العمل وصعوبته ومما يفوق قدرة الفرد .
- ٥- نمطية العمل وعدم التجديد فيه مما يجعله مملاً .
- ٦- عدم المشاركة في مناقشة وتحديد أهداف العمل وحل مشاكله .

يضاف إلى ما سبق من عوامل ما أسفرت عنه الدراسة التي أجريت على عينة من المرضات بلغن ١٢٤٨ ممرضة، ولقد أوضحت النتائج أن مجموعة من العوامل تشكل أهم أسباب الضغط بالنسبة لهن وهذه العوامل هي :

- ١- الصراع الأخلاقي الذي يعاني منه فيما يتعلق بأنسب الطرق والأساليب لرعاية المرضى .
- ٢- الخلافات التي تحدث بين أعضاء فريق العمل .
- ٣- غموض الدور وعدم وضوح وتحديد المهمات التي يجب عليهن القيام بها .
- ٤- حجم وكثافة العمل .
- ٥- معوقات العمل المتمثلة في قلة وضعف الإمكانيات .

أما الأطباء فقد أوضحت نتائج الدراسة أن أهم أسباب الضغط بالنسبة لهم تتمثل في :

- ١- ضيق الوقت في مقابل كثرة الحالات التي تراجعهم .
- ٢- حجم وكثافة العمل والمسؤوليات .
- ٣- إجراءات إتخاذ القرارات الحاسمة في شأن المرضى مثل إجراء عملية أو صرف دواء من نوع خاص وما إلى ذلك .

- في دراسة أجريت على ٣٥ امرأة في الهند، تبين من نتائجها أن الأسباب التي تثير الضغط لديهن تعمل في العناصر الآتية :
- ١- قلة الأجور التي يحصلن عليها .
  - ٢- قلة الاستفادة من المهارات الفردية وعدم توظيفها في مجال العمل .
  - ٣- إختلاف حجم العمل وعدم استمراره على مستوى واحد .
  - ٤- التمارض بين متطلبات المنزل ومتطلبات العمل .

من الأسباب المؤدية للضغط والتي أثيرتها بعض الدراسات، تلك الأسباب التي خرجت بها دراسة Carola Duffy ، والتعملة في قلة المشاركة في إحداث التغييرات اللازمة داخل منظمة العمل، عدم التعاطف من قبل الزملاء والآخرين في المواقف الصعبة، بالإضافة إلى الخوف من الأضرار الجسدية الممكن حدوثها داخل بيئة العمل .

في دراسة أجراها John Cronk عام ١٩٨٨م على رجال الأمن العاملين في قسم السلامة العامة، توصلت هذه الدراسة إلى مجموعة من الأسباب الكامنة وراء الضغط الذي يتعرض له هؤلاء الأفراد داخل

بيئة العمل وهي:

- ١- غموض وعدم وضوح سلوك وتصرفات الإداريين .
- ٢- تصور العاملين في أقسام السلامة العامة حول إتجاهات الناس السلبية نحو وظيفتهم .
- ٣- تصور العاملين في أقسام السلامة العامة حول مستقبل وظيفتهم وإحتمال تعرض أقسام السلامة العامة للإلحسار .
- ٤- مستوى قوة وضعف القسم الذي يعمل به الأفراد (القوة الإدارية والمعنوية) .
- ٥- مستوى حجم القسم من حيث الكبر أو الصغر .

فيما سبق عرضه من نتائج الدراسات يتضح أن معظم الأسباب المؤدية للضغط النفسي ذات طابع مادي كالتهوية، سلامة الأجهزة، الأجور، الضوضاء... وغيرها . لكن نتائج دراسات أخرى تبين منها أن هناك أسباب للضغط أقرب ما تكون إلى الأسباب المعنوية والاجتماعية إذ في دراسة أجراها شيرنس Chernis عام ١٩٨٠م على عينة من رجال الأمن بلغت ٥٢٢ فرداً . تبين له أن هناك خمسة أسباب تمثل مصادر أساسية للضغط:

- ١- الشك حول القدرة الشخصية في أداء العمل .
- ٢- المشاكل مع العملاء حيث أنهم في كثير من الأحيان لا يقدرّون العمل الذي يقوم به الموظف من أجلهم .
- ٣- التدخل البيروقراطي من قبل بعض الأفراد في العمل مما يعيق أداء العمل بالصورة الجيدة والمناسبة .
- ٤- ضعف الدافعية والحافزية داخل منظومة العمل .

## ٥- قلة الدعم الإجتماعي من الزملاء والمشرفين والإداريين .

إن لكل بيئة عمل ظروفها الخاصة مما ينعكس بدوره على الأسباب والمصادر المشيرة للضغط، فالبيئة التربوية تختلف عن بيئة العمل الصناعي وهذه بدورها تختلف عن بيئة العمل الصحي والسياسي وهكذا . ولعله من المناسب الاستشهاد في بعض نتائج الدراسات التي عملت في حقول مختلفة . ففي المجال التربوي وجد أن ما يمكن تسميته بالضغط الأكاديمي ينتج عن أسباب من مثل نظام الإختبارات، الواجبات المنزلية، واتجاهات الأباء والمدرسين نحو الطالب وأدائه الدراسي .

أما العمل خارج الحدود ولاسيما لمن يعملون في المجال السياسي أو التجاري أو أي عمل يلزم معه ترك البلد الأصلي والهجرة ولو كانت مؤقتة إلى بلد آخر، فقد تبين أن أهم الأسباب المؤدية للضغط الإختلاف الحضاري من حيث العادات، التقاليد، والقيم فهذه الأشياء الموجودة في البلد المضيف والإختلاف بينها وبين ما ألفه الفرد في مجتمعه الأصلي تشكل مايمكن تسميته بالصدمة الحضارية . يضاف إلى ذلك إختلاف ظروف الجو من حيث الحرارة أوالبسودة الزائدة، الأمطار والثلوج والرياح . فهذه تسهم في إثارة الضغط عند الشخص لاسيما إذا كان ما عهده الشخص يختلف تماماً عما يجب عليه أن يتكيف معه .

عامل الوقت أوضحت مجموعة من الدراسات التي أجريت في بيئات عمل مختلفة، أنه بشكل مصدرأ من مصادر الضغط ، ففي

دراسة شارك فيها ١٢٠ طبيباً أوضح ٩٠٪ منهم أن أوقات العمل الغير مناسبة التي يضطرون للعمل فيها تمثل أهم مصادر الضغط بالنسبة لهم كما أن أوقات العمل الليلي بالذات هي من أهم الأوقات المثيرة للضغط (Myrson, Sybil) . في دراسة أخرى أجريت على ٤٥ من المدراء في الهند ممن يعملون في المصانع، تبين أن ٤٨٪ من أفراد العينة يعتقدون أن أسباب الضغط لديهم تعود إلى عامل الوقت والوفاء بالمواعيد المحدده والدقيقة (Bhatinagar) . في دراسة على مجموعة من الأطباء المقيمين في إحدى مدارس الطب والذين يبلغون ١٦٥ فرداً موزعين على الذكور والإناث ومن تتراوح أعمارهم بين ٢٣-٤٥ سنة تبين أن من أهم العوامل المثيرة للضغط لديهم هو عامل الوقت وما يرتبط به من مواعيد أو تغير في الجدول اليومي (Archer)

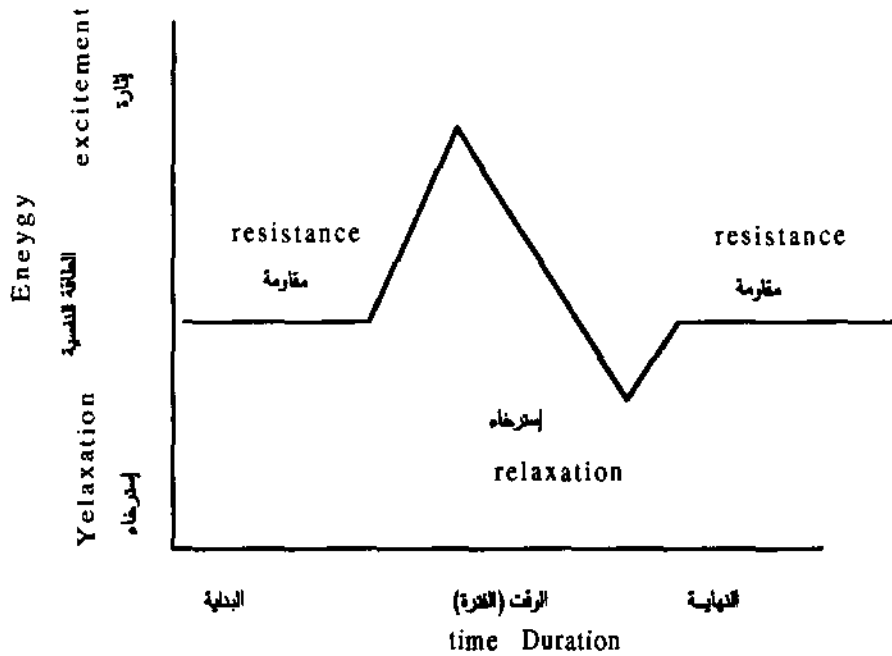
وتتفق دراسة Lang, Rebecca مع ما سبق من دراسات من خلال تأكيد نتائجها على أن عامل الوقت يمثل أحد الأسباب الرئيسية المثيرة للضغط، ففي هذه الدراسة أوضح أطباء الأسنان الذين يبلغون ٤٩ فرداً أن الوقت من حيث إدارته وتنظيمه وتوزيعه حسب المهمات المتعددة، يمثل مصدراً رئيساً لإثارة الضغط . ويمكن تصوير العلاقة الممكن حدوثها بين مستوى كثافة رد الفعل نحو الضغط مع عامل الوقت من خلال النموذج رقم (٧) . وكما هو واضح في النموذج، يكون لدى الفرد شيء من المقاومة والرفض في بداية الفترة الزمنية التي يتعرض فيها الفرد لعوامل الضغط، لكن هذه المقاومة لاتلبث أن تضعف مع مرور الوقت مما يترتب عليه إرتفاع في مستوى الإثارة، ثم يحدث بعد ذلك شيء من الهبوط في مستوى الإثارة ويكون الفرد في حالة إسترخاء وطمأنينه ثم



مع قرب نهاية الفترة الزمنية يستعيد الفرد طاقته ويعود للمقاومة والرفض للعوامل والظروف الضاغطة .

نموذج رقم (٧)

علاقة مستوى كثافة رد الفعل نحو الضغط مع عامل الوقت



من الأسباب المثيرة للضغط داخل منظومة العمل والتي تضاف إلى ما سبق عرضه في الدراسات السابقة، أسباب أخرى ذات طابع فني في إنجاز بعض الوظائف ، ففي دراسة Bhatnagar ، يضاف إلى عامل الوقت الذي تم الإشارة إليه عمليات مثل الانتاج في المصانع وكمية

ونوعية هذا الانتاج، وكذلك عمليات الصيانة للأجهزة والمعدات في هذه المصانع، بالإضافة إلى عمليات التسويق للبضائع المنتجة وما يصاحب هذه العملية من تنافس مع المنتجين الآخرين وعملية الإقناع اللازم إتقانها وضرورة الوفاء بشروطها من أجل إقناع المستهلكين.

إن الإهتمام بالضغط داخل بيئة العمل ومحاولة تحليل بيئة العمل من كل عناصرها، أمر ضروري وأساسي وهذا ما عمدت إليه بعض الدراسات ، إلا أن الإنحسار في هذه الزاوية وعدم إعطاء فرصة لمعرفة أثر العوامل الأخرى ولاسيما عوامل الحياة العامة في المنزل وفي المجتمع بشكل عام قد يفقد هذه الدراسات الشمولية في النظرة.

نتائج الدراسات أوضحت أن العمل وكذلك الحياة خارجه يمثلان مصادر مستقلة من مصادر الضغط في حياة الناس ، إلا أن هذا لاينفي الأثر المتبادل بين المصدرين فتعرض الفرد للضغط في مجال عمله قد يكون سبباً في خلق جو محدث للضغط في بيئة المنزل، كما أن الضغوط التي يتعرض لها الفرد في بيئته المنزلية أو في الحياة الاجتماعية العامة قد تنتقل آثارها معه إلى بيئة العمل مما يجعله عرضة للضغط هناك أيضاً.

لقد أوضحت دراسة Duffy, Corola وآخرين الأثر المتبادل والمتداخل بين الضواغط العائلية وضواغط العمل، وتؤكد هذا الأثر المتبادل من خلال دراسة Mero, Richard حيث أوضحت النتائج أن ما يشعر به أفراد الدراسة (الذين بلغوا ٦٣٠ فرداً) خارج العمل يعود

في أساسه إلى الظروف المحيطة بهم خارج العمل، إلا أن ظروف العمل وما يعترها من ظروف سواء كانت سارة أو خلافه يكون أثرها واضحاً على حياة الفرد خارج بيئة العمل وفي الحياة العامة. إن التعارض بين متطلبات المنزل ومتطلبات العمل قد يكون سبباً في إثارة الضغط فرعاية الأسرة وقضاء شؤونها في أوقات تتعارض مع أوقات العمل والتزاماته قد يكون أحد الأسباب المهمة لإثارة الضغط، كما أن السفر من أجل العمل والذي تتطلبه بعض الوظائف سيكون سبباً في الإخلال ببعض الإلتزامات الأسرية مما يترتب عليه الشعور بالضغط نتيجة هذا التعارض.

الإهتمام بمعرفة العلاقة بين ضغط العمل والضغط خارج العمل كمصدرين أساسيين من مصادر الضغط تجسد في دراسة أجرتها Susan Klitzman وقد تمثل الهدف من هذه الدراسة في: الإجابة على مجموعة من التساؤلات والتي هي :

- ١- ما طبيعة العلاقة بين الضغط داخل العمل والضغط خارج بيئة العمل ؟
- ٢- إلى أي مدى يؤدي الضغط في مختلف مجالات الحياة إلى شيء من الصراع وشيء من التداخل بين ما يحدث في العمل وما يحدث خارج العمل ؟
- ٣- ما العلاقة القائمة بين ضغط العمل والضغط خارج العمل مع الصحة العامة للفرد ؟
- ٤- هل التداخل بين ظروف العمل والظروف خارج العمل يشكل عاملاً بسيطاً يؤثر على علاقة الضغط بالصحة العامة ؟

لقد بنيت هذه الدراسة على مجموعة من الأمور والتي هي تحديد المصادر المادية والنفسية للضغط في العمل، مصادر الضغط خارج العمل، التداخل بين حالات العمل وحالات خارج العمل، المشاعر حول العمل والحياة بشكل عام، الصحة العقلية والبدنية، والخصائص الديموغرافية. ولقد شارك في هذه الدراسة ٦٣٠ فرداً، وتبين من نتائج هذه الدراسة الآتي :

- ١- إن العمل والحياة خارج العمل يمثلان مصادر مستقلة من مصادر الضغط في حياة الناس.
- ٢- الضغط الذي يحدث في حقل أو مجال من المجالات يؤدي إلى شيء من الصراع والضغط في مجال آخر.
- ٣- العمل وغير العمل كمصدرين للضغط يرتبطان ارتباطاً دالاً مع الصحة النفسية والعقلية.
- ٤- الضغط المزمن Chronic stress أكثر ارتباطاً بالصحة والمشاعر من ارتباط الضغوط الناتجة من ظروف الحياة العامة.
- ٥- التداخل بين ظروف العمل والظروف خارج العمل قد يكون مصدراً من مصادر الضغط كما أنه يؤثر على الصحة البدنية والعقلية.

في البيئة العربية أجرى عبد الرحمن الطريبي دراسة على مجموعة من الموظفين بلغت ٣٩ فرداً من قطاعات عمل متنوعة في المجال التعليمي، الصحي، الصناعي، الاجتماعي، الاقتصادي، والتجاري، الخدمات العامة، بالإضافة إلى قطاعات أخرى. وقد تم تطبيق مقياس مصادر ضغط العمل والذي يتناول أسباب الضغط المرتبطة والناتجة من

بيئة العمل مثل المكالمات التليفونية، تنسيق المهمات، نقص المعلومات، كثرة العمل، الخلافات مع الرؤساء والموظفين الآخرين، إفتقاد السلطة اللازمة لإنجاز العمل، كثرة الاجتماعات . . بالإضافة إلى الأنشطة والأعمال الأخرى . وقد تبين من نتيجة الدراسة أن من يعملون في القطاع الاجتماعي هم الأكثر عرضة للضغط، يليهم موظفو القطاع الإقتصادي والتجاري . وعن علاقة الضغط ببعض المتغيرات اتضح أن الضغط يزيد بزيادة العمر . ومن النتائج أيضاً أن المتزوجين يزيد الضغط لديهم بالمقارنة بالعزاب . كما أن إنخفاض المؤهل التعليمي يتبعه زيادة في مستوى الضغط .

في دراسة نظرية أجراها مؤيد السالم خُصص فيها إلى أن مصادر الضغط يمكن تقسيمها إلى حقول وأولها طبيعة العمل ويدخل في طبيعة العمل متغيري ظروف العمل وعبء العمل، والمقصود بظروف العمل الظروف المادية والطبيعية من ضوء، تهوية ، رطوبة، حرارة . . الخ . أما عبء العمل فيعني كمية العمل ونوعيته ومدى المشقة والمتعة التي تتحقق في العمل المزاول، إلا أن الاقتصار على هذين العنصرين عند تناول طبيعة العمل ليس محل اتفاق بين الباحثين، فبعض الباحثين يرى ضرورة ادخال عناصر ومتغيرات أخرى تشكل في مجموعها طبيعة العمل . النوع الثاني من مصادر الضغط مرتبط بالفرد نفسه الذي يقوم بالعمل ودوره في منظومة العمل، ويبرز أثر هذا العمل في بعض الحالات حين يكون دور الفرد غامضاً وليس لديه من المعلومات ما يكفي ليعرف موقعه في المنظمة بالإضافة إلى عدم وضوح الأهداف المراد تحقيقها من خلال العمل . إذعندما يواجه الفرد العديد

من طلبات العمل المتناقضة والتوجيهات المتضاربة، فإنه يكون في مثل هذا الوضع عرضة للضغط النفسي، وهذا الوضع يسمى صراع الدور. أما زيادة المسؤولية المرتبطة في العمل فإنها تشكل مصدراً لإثارة الضغط، والمستولية قد تكون نحو الأفراد أو قد تكون نحو الأشياء والأمور المادية كالأثاث والموازانات، إلا أن المسؤولية عن الأفراد تحدث ضغطاً أكثر مما تحدثه المسؤولية عن الأمور المادية.

النوع الثالث من مصادر الضغط هو سوء العلاقات في العمل، ويمكن تجزئة العلاقات في العمل إلى أنواع، فالعلاقة مع الرئيس المتسلط الذي يتحيز في علاقاته ولا يشرك الموظفين في اتخاذ القرارات ستكون مشاراً للضغط ولاسيما للموظفين الذين يقع التحيز عليهم أو يتم إهمالهم، كما أن العلاقة مع الزملاء إذا كانت فاترة وغير حميمة وينقصها الدعم الاجتماعي، ففي مثل هذا الوضع سيكون الفرد أكثر عرضة للضغط. المصدر الرابع من مصادر الضغط حسب ما أورده السالم هو عدم تطور الوظيفة، ويقع تحت هذا المصدر موضوعين أولهما عدم ضمان الوظيفة في المستقبل، والثاني تناقض مركز الفرد الوظيفي مع واقعه ومع ما يعتقد أنه يجب أن يكون بالنسبة له، كما في حالة الفرد الذي يستحق الترقيه ولكنه لا يتمكن من ذلك، أو كمثل الفرد الذي يحمل مؤهلاً عالياً ولكنه يعمل بمرتبة أقل مما يستحق أو يعمل في مجال غير تخصصه.

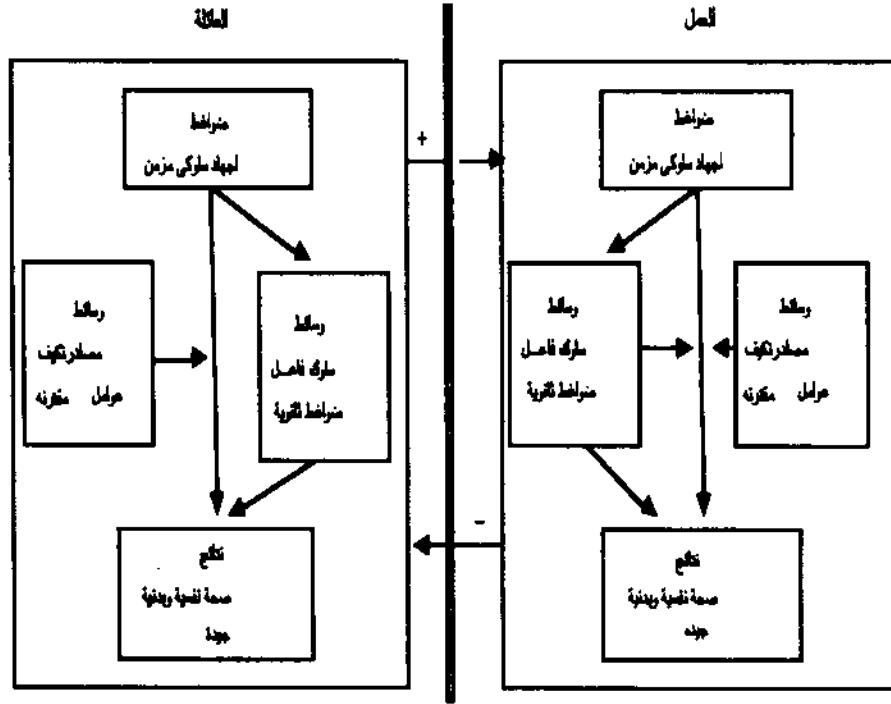
المصدر الخامس من مصادر ضغط العمل هو صرامة هيكل المنظمة ومناخها التنظيمي، ويدخل ضمن هذا المصدر قلة المشاركة في اتخاذ

القرارات ، عدم الشعور بالإنتماء، ضعف الاستشارات والإتصالات  
البناءة بين أقسام العمل وشعبه، بالإضافة إلى تقييد السلوك ومراقبته  
مراقبة صارمة كما في حالة الدخول والخروج والحركة العامة. أما المصدر  
السادس والأخير فهو المشكلات الذاتية للفرد، فالمشكلات النفسية،  
الاقتصادية، العائلية، والإجتماعية تعكس آثارها على الفرد حتى داخل  
بيئة عمله طالما أنه لا يستطيع التخلي أو التخلص من هذه الأشياء .  
فالبيئة الخاصة للفرد قد تكون سبباً مباشراً في خلق التوتر لديه في بيئة  
العمل والعكس صحيح أيضاً فما يواجهه الفرد من مشكلات داخل بيئة  
عمله قد تنعكس آثاره على الفرد في بيئته المنزلية وتكون النتيجة إثارة  
الضغط لديه . وينسجم هذا التداخل المحتمل بين بيئة العمل والبيئة  
المنزلية مع نموذج Folkman & Lazarus والذي بينا فيه مدى التداخل  
الممكن حدوثه بين البيئتين وذلك كما يتضح في النموذج رقم (٨) .

## نموذج (أ)

نموذج Folkman & Lazarus

والذي يبين تداخل ضغط العمل مع ضغط المنزل



الشيء الذي يؤكد عليه في النموذج رقم (أ) هو أن بيئة العمل وكذلك بيئة المنزل كلاهما يشكلان مصدراً من مصادر الضغط لدى الفرد، وكما هو مبين فكلتا المصدرين يشتملان على نفس العناصر والوحدات والتي تشكل أساساً لدورة داخلية في كل بيئة على حدة إلا أن هذه الإستقلالية لكل بيئة لا تمنع من الأثر المتبادل بين البيئتين المنزلية والاجتماعية، وهذا الأثر المتبادل قد يكون ذا طابع ايجابي أو ذا طابع



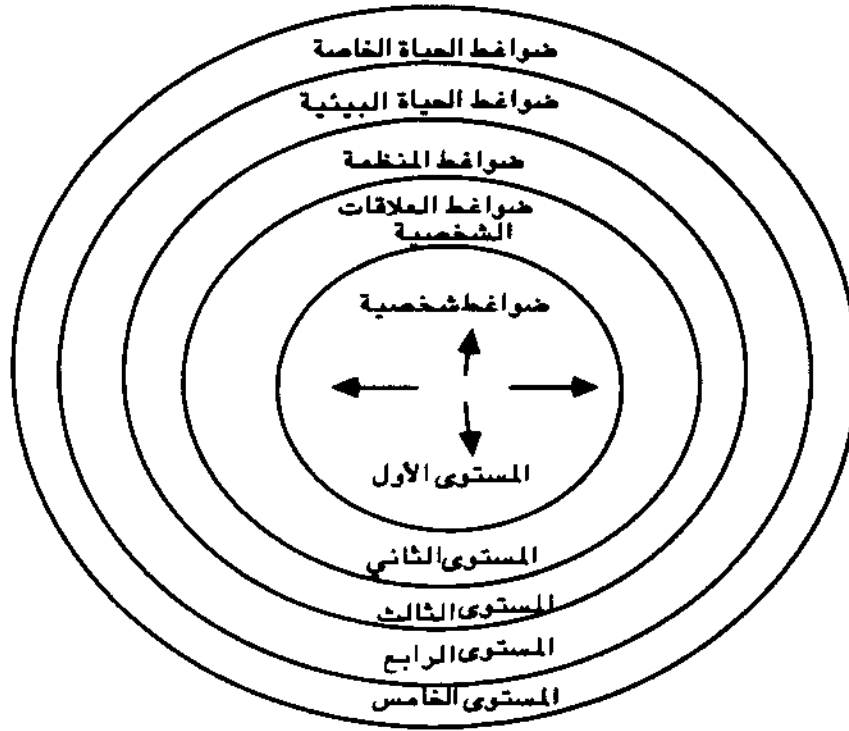
سلبى، فالبيئة المنزلية قد يكون فيها من الدعم والمساندة والموازرة ما يخفف من آثار الإجهاد والضغط التي يتعرض لها الفرد في بيئة عمله، فالفرد الذي يخرج من عمله بعد يوم شاق ومليء بالخلاقات وعناصر الإجهاد سيكون من الأمور الايجابية التي تريحه وتخفف من هذا العناء، جو منزلي يشعر فيه بالدفء والمواساة والتخفيف من آثار ما قد تعرض له في بيئة العمل، أما إن كان المناخ المنزلي مشبع بالتوتر والخلاقات والمشاكل فهذا سيكون عاملاً إضافياً يلقي بكاهله وأعبائه على الفرد مما يزيد الطين بلة كما يقول المثل . وإذا كان هذا التداخل بين البيئتين ذا شقين إيجابي وسلبى، فإن السلبى يتمثل فيما ينقله الفرد من مشاكل وتوتر من بيئة العمل إلى المنزل ، وفي هذا من الآثار السلبيه الكثير، لاسيما إذا كان الجو العائلي مهيم من قبل، فأى إحتكاك أو خلاف يدب بين الفرد وبين أفراد عائلته سيكون شرارة تحدث الإشتعال ، وذلك أن الفرد نقل ما تعرض له في بيئة العمل إلى بيئة المنزل دون أن يكون هناك إدراك من قبل أفراد المنزل لهذا الوضع الذي يستوجب إبطال آثاره السلبيه وتبديدها من خلال التقبل والصبر والحكمة والأناة وشيء من الإمتصاص لآثار العمل السلبيه . أما الدورة الداخلية لكل بيئة فتتمثل في العلاقة بين العناصر الأربعة والتي أولها الظروف الضاغطة أو مصادر الضغط وما ينتج عنها من إجهاد وتعب سلوكي مزمن يترتب عليه فيما بعد بروز وسائط سلوكيه فاعله قد ينتج منها ضواغط لكنها ثانوية ومحدودة الأثر . كما أن مصادر ووسائط التكيف تسهم في إيجاد السلوك الفاعل والضغوط الثانوية . وكنتيجه لهذه العلاقات الداخلية المتبادلة تكون النتيجة الأساسية والنهائية ألا وهي صحة الفرد النفسية والبدنية الجيدة .

في دراسة تطبيقية للنموذج التفاعلي Folkman & Lazarus Transactional Model والتي بلغ حجم العينة فيها ٦٦ أما ممن يقمن برعاية الأطفال الذين يعانون من بعض المشاكل التعليمية . تبين من نتائج هذه الدراسة أن هناك مجموعة من المصادر ذات التأثير على كمية ونسبة ومستوى الضغط . وهذه المصادر هي :

- ١- الطبقة الاجتماعية للأم بالإضافة إلى مخاوفها وقلقها الناجم من متطلباتها ومستلزماتها المادية .
- ٢- الصحة الجسدية .
- ٣- الدعم الاجتماعي الذي تحصل عليه الأم من الآخرين .
- ٤- قبول الطفل والتكيف معه .
- ٥- القدرة على تقويم مهارات التكيف .

مصادر الضغط من الممكن أن توجد في أي ظرف وأي مكان في الحياة، فقد توجد في حياتنا الخاصة، وفي بيئة العمل، وحينما نؤدي أعمالنا، وعندما نتعامل مع الناس، وحتى في ملكياتنا الخاصة جداً . وعليه يمكن تقسيم أهم مصادر الضغط إلى خمسة حقول رئيسية، وهذه المصادر هي ما يمكن أن يتعرض له المدراء (Gmelch, p.11) في مختلف ظروف الحياة المرتبطة بالعمل أو تلك التي هي خارج إطار العمل والنموذج رقم (٩) يوضح الحقول الخمسة كمصادر للضغط وبين التفاعل والتداخل الممكن حدوثه فيما بينها .

نموذج رقم (٩)  
مصادر الضغط عند المدراء

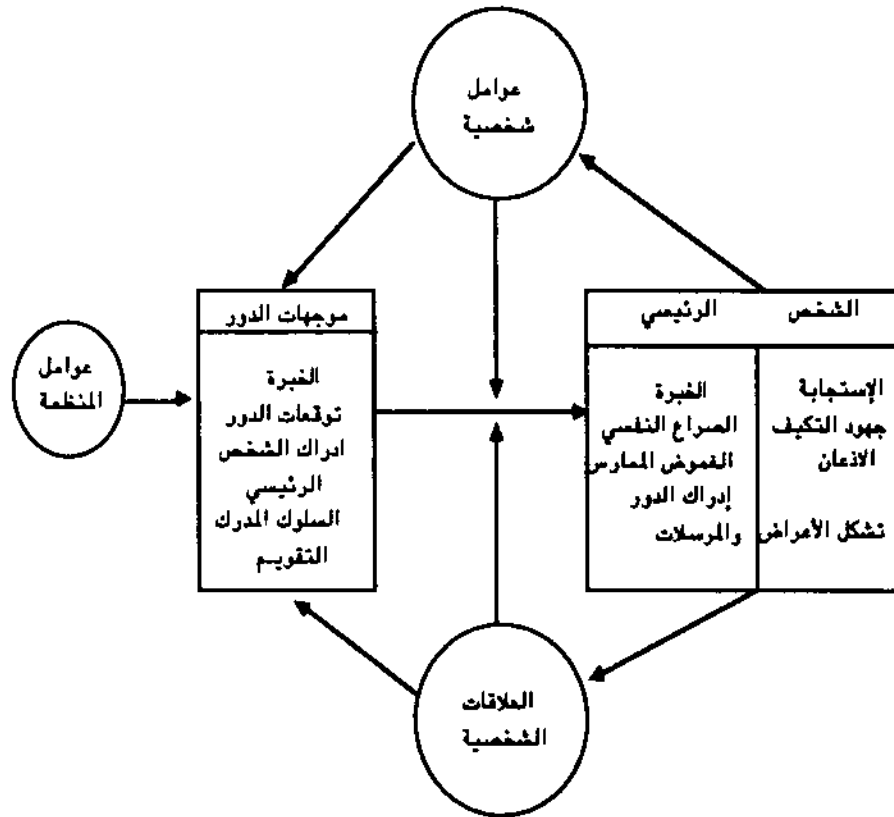


لقد استخدم هذا النموذج لتكون وحداته أساساً لمقياس مصادر الضغط والذي تم استخدامه في كثير من الدراسات. وما من شك أن هذه المصادر للضغط تثير ردود فعل مختلفة عند كثير من الناس فما قد يكون مثيراً للضغط عند فرد قد لا يكون كذلك عند فرد آخر. المستوى الأول من هذه المصادر هو الضغوط الشخصية والتي تعود في أساسها إلى بعض المواصفات الخفية وبعض عوامل النمو والتطور وعلى هذا الأساس يتم تصنيف شخصيات الأفراد إلى الشخصية من

النوع (أ) (A) والشخصية من النوع (ب) (B)، وقد وجدت الدراسات أن ذوي الشخصية (أ) (A) أكثر عرضة للضغط نظراً للقابلية في شخصياتهم للإثارة عند تعرضهم لبعض المثيرات، المصدر الآخر من مصادر الضغط والذي يحتل المستوى الثاني هو العلاقات الشخصية، وما من شك أن العلاقات الشخصية إما أن تحدث السعادة والبهجة أو تحدث الإزعاج والمتاعب. في دراسة لوكالة الفضاء الأمريكية على مجموعة من الأفراد تبين منها أن العلاقات السيئة تتمثل في عدم الثقة بين الأفراد، قلة الدعم المعنوي، عدم الرغبة في المناقشة والحديث مع الآخرين، عدم الرضا الوظيفي، ومن ثم الشعور بالتهديد وعدم الأمان الوظيفي. المصدر الثالث من مصادر الضغط والذي يمثل المستوى الثالث هو ضواغط المنظمة ويدخل ضمنها حجم المنظمة، عدد أفرادها، الأنظمة واللوائح، كثرة العمل، قلة العمل، غموض الدور في العمل، النظام العام في المنظمة، صراع الدور، إدارة الأفراد، والسفر من أجل العمل. أما المصدر الرابع فهو ضواغط البيئة والتي تحتل المستوى الرابع ويدخل فيها العوامل الجوية من حراره، بروده، رياح، رطوبة، أمطار، وأصوات مزعجة. وقد وجد من الدراسات المتعددة أن علاقة سببيه توجد بين الضغط وبعض العوامل البيئية من مثل المكان الذي يتواجد فيه الفرد، تصميم المكان أو الحيز، شدة الأصوات وغيرها. وفي دراسة لجامعة ولاية كاليفورنيا UCLA تبين أن الأصوات المزعجة التي تحدثها الطائرات المقلعه والهابطه من مطار مدينة لوس أنجلوس ذات أثر كبير في إحداث الضغط لدى الساكنين في المناطق المحيطة بالمطار. المصدر الخامس، المتمثل في الحياطة الخاصة، يشكل المستوى الخامس، ويدخل ضمن دائرته، التزامات

العائلة، الأصدقاء، المجتمع العام، أوقات التسلية والمتعة. وما من شك أن إضافة هذه المثيرات إلى ضواغط العمل سيشكل عبئاً ثقيلاً يستهلك الجهد، والوقت، والفكر.

نموذج رقم ( ١٠ )  
يوضح صراع الدور وغموضه والعوامل الداخلة في تركيبه



وكما هو واضح من النموذج رقم (١٠) فإن صراع الدور وغموضه يسهم في إحداثهما الكثير من العوامل ومن هذه العوامل ما هو خاص بالمنظمة نفسها من حيث حجمها، وخبرتها، وأنظمتها وطبيعة العمل فيها، وقدمها وحداثتها... الخ. أما العوامل ذات العلاقة بالشخصية والتي تعتبر من موجهات الدور فتتمثل في نمط الشخصية والاتجاهات وكذا مستوى الدافعية للعمل. أما العامل الثالث والذي يسهم في إحداث موجهات الدور فهو العلاقات الشخصية والتي يتفاوت الأفراد فيها من حيث العجز والقدرة على إقامة العلاقات مع الآخرين فالبعض من السهل عليه إقامة العلاقات من خلال النكتة والإبتسامة وتبادل الأحاديث مع الآخرين مهما كانت هذه الأحاديث بينما يصعب على الآخرين عمل ذلك. إن موجهات الدور لا يمكن حصرها في عنصر من العناصر، بل إنها تشمل الخبره بنوعيتها خبرة المنظمة وخبرة الذي يعمل في هذه المنظمة، أما توقعات الدور فإنها عنصر ثانٍ من موجهات الدور والتوقعات قد يكون مصدرها الفرد نفسه فقد يتوقع أن يقوم بهذا العمل أو ذاك بينما في الواقع يسند إليه خلاف توقعه. وكما أن للفرد توقعات فإن للمنظمة توقعات أيضاً فقد تتوقع المنظمة أن يقوم الفرد بمهام من نوع معين أو مستوى معين لكنه قد يخيب آمالها. كما أن من موجهات الدور الكيفية التي تدرك من خلالها سلوكنا كأفراد عاملين في هذه المنظمة أو الكيفية التي يدرك بها الآخرون سلوكنا وهذه كلها تؤثر في نهاية المطاف على دور الفرد داخل منظمته، وبالإضافة إلى العناصر السابقة من عناصر موجهات السلوك يكون التقويم حيث يشكل عنصراً مهماً يلقي بوطأته على الفرد والذي يفترض أنه يتطلع إلى تقويم حسن. إن هذا الكم من العناصر الموجهة للدور يترتب عليها

مجموعة من الآثار المنعكسة على أداء وعطاء الفرد داخل المنظمة وهذه الآثار تتمثل في غموض وعدم وضوح ما يجب أن يقوم به الفرد، وكذا حالة الصراع والتعب النفسي الذي يتعرض له بالإضافة إلى الصورة الإدراكية لمحيط العمل وعناصره المادية والبشرية بالإضافة إلى الاستجابات وجهود التكيف الصادرة من الفرد ليصل بنفسه إلى حالة من التوافق والاستقرار.

الأسباب العقلية الإدراكية تشكل في مجملها مصدراً من مصادر الضغط، ذلك أن تصور الفرد حول قدرته وفعاليته الذاتية تؤثر على الكيفية التي يتعامل بها الفرد مع المثبات التي يتعرض لها، لقد تبين من الدراسة التي أجراها Bandura وأخرون أن الأفراد الذين يتصورون أنهم غير قادرين على التحكم في المواقف والمثيرات التي يتعرضون لها يعانون من مستويات ضغط نفسي مرتفع، أما الذين يتصورون أنهم قادرون على التحكم ومعالجة الموقف باقتدار فإنهم يتعرضون للضغط بصورة أشد من غيرهم. إن تصور الفرد لعدم قدرته على التحكم في الموقف لا يحدث إثارة للضغط فقط، بل إنه يجعل الحالة العقلية لدى الفرد في وضع غير مستقر وغير طبيعي. إن تجربة إعطاء الطلاب مسائل رياضية أثبت الدور الذي يلعبه تصور الفرد في قدرته على التحكم كسبب من أسباب إثارة الضغط.

حول الضغط النفسي ومصادره أجرى عيد الرحمن الطريري دراسة على عينة من المجتمع السعودي وقد بلغ حجم العينة 84 موظفاً من يعملون في القطاع الحكومي من قطاعات متنوعة في التعليم والصحة،

الاقتصاد، والتجارة، والخدمات الاجتماعية، الإتصالات، والمواصلات بالإضافة إلى عدد لم يحدد طبيعة القطاع الذي يعمل فيه . وقد استهدفت الدراسة الإجابة على مجموعة من التساؤلات ومنها:

- ١- ما طبيعة الضغط النفسي وما مصادره لدى المجموعة الكلية ؟
- ٢- ما طبيعة الضغط النفسي وما مصادره لدى فئات العمل المختلفة؟
- ٣- ما طبيعة الضغط النفسي وما مصادره لدى العزاب والمتزوجين ؟
- ٤- ما طبيعة الضغط النفسي وما مصادره لدى فئات المؤهلات الدراسية المختلفة؟
- ٥- ما طبيعة الضغط النفسي وما مصادره لدى فئات العمر المختلفة؟

تبين من نتائج هذه الدراسة أن أهم مصادر الضغط عند العينة الكلية تتمثل في خصائص وسمات الشخصية ، ظروف الحياة الخاصة وملابساتها، العلاقات مع الآخرين، بالإضافة إلى التنظيم العام للمؤسسة أو القطاع الذي يعمل فيه الفرد . هذا وقد أوضحت النتائج أن الأفراد الذين يعملون في قطاعي الصحة والتعليم يعتبرون من أكثر الأفراد عرضة للضغط مما يؤكد أن طبيعة العمل الذي يزاوله الفرد يكون لها آثارها وانعكاساتها على الفرد . أما عند تقسيم العينة حسب المتغيرات، فقد تبين أن أهم مصادر الضغط لمجموعات العمل المختلفة هي طبيعة الشخصية، الحياة الخاصة، والعلاقات مع الآخرين، وحسب هذا الترتيب من حيث الأهمية . الحالة الاجتماعية للفرد تبين أنه قد يكون لها تأثير على مستوى الضغط، إذ إتضح من النتائج أن العزاب أعلى في متوسط الضغط من المتزوجين، أما المؤهل الدراسي كأحد المتغيرات التي خضعت للدراسة فقد تبين من النتائج أنه ليس ذو نسق



واضح، ذلك أن ذوي أعلى المؤهلات وذوي أقل المؤهلات حصلوا على متوسطات عالية ومتقاربة. كما تبين أيضاً أن العمر لا يخضع لنسق واضح ومحدد في علاقته بالضغط النفسي عند الموظفين في هذه الدراسة. هذا وقد استخدم في هذه الدراسة أداة قياس أسست في الأصل على الإطار النظري الوارد في نموذج (٩) وذلك بعد أن تم ترجمتها إلى العربية وتنقيحها ومن ثم تحقيق مواصفاتها وخصائصها السيكومترية.

## الفصل الرابع أساليب دراسة الضغط النفسي

هل يمكن دراسة الضغط النفسي وتصنيف الأفراد وفق مستويات الضغط التي يعيشونها أم لا؟ سؤال قد تكون الإجابة عليه لأول وهلة بسيطة لكن من أجل الإجابة عليه لابد من معرفة ما إذا كان هناك من أساليب متنوعة يمكن استخدامها في دراسة الضغط؟ إن معرفة الأساليب المتنوعة لدراسة الضغط تسهم في إكساب الباحث فرصة الاختيار بين هذه الأساليب من أجل أن يكون المنهج علمياً وموضوعياً في التعامل مع متغير الضغط.

إن ما ينطبق على الظواهر النفسية الأخرى من تعدد الأساليب الممكن استخدامها لمعرفة هذه الظواهر ينطبق ولاشك على الضغط كظاهرة نفسية، ولذا اجتهد العلماء والباحثون في إيجاد الأساليب والمناهج المتنوعة والتي يعتقدون ملاءمتها لدراسة الضغط. إن تنوع الأساليب يعكس المدارس التي يأخذ بها الباحثون والدارسون فالسلوكيون يرون أن الضغط ودراسته يمكن أن تتم من خلال الأفعال والأنشطة الواضحة والظاهرة بينما العقليون يعطون الأهمية القصوى لعملية الإدراك العقلي ونوعية الأفكار الناتجة عند التعرض للمثيرات الضاغطة، أما المدرسة البيولوجية فيرى أنصارها أن التغيرات البيوكيميائية هي الأساس في فهم وتفسير الضغط. إن تعدد الأساليب وتنوعها لايعني تخطئة بعضها وصحة البعض الآخر، بل إن هذا التعدد من الممكن أن يكون عنصراً إيجابياً وذلك فيما يترتب عليه من تكامل

بين هذه الأساليب تكون معه الفرصة قوية لمعرفة الضغط من كل الجوانب ولا تكون المعرفة جزئية ومنحصرة في بعد من الأبعاد . وكأي ظاهرة نفسية يمكن أن يقال إن الأساليب الشائع استخدامها لقياس الضغط هي الملاحظة، إختبارات الورقة والقلم، الإختبارات المختبرية والمعملية، وكذا المقابلات الإكلينيكية .

إن الإهتمام بظاهرة الضغط النفسي والوقوف على الآثار المترتبة عليه، السلوكية، الاجتماعية، والانفعالية والعقلية، بالإضافة إلى ما ينتج عنه من قلق واكتئاب، هذا الإهتمام قاد الباحثين إلى تطوير وتصميم نماذج من أجل دراسة الضغط النفسي بكل مكوناته والنماذج هي:

١- النموذج البيولوجي Biological Model وقد وضع هذا النموذج من قبل كل من Greenburg, Boyd Krystal, Vander Kolk وذلك في عام ١٩٨٤م ويعتقد أصحاب هذا النموذج أنه يمكن من رصد التغيرات السلوكية والبيوكيميائية التي تحدث للإنسان في المواقف المثيرة للضغط والتي لا يمكن تفاديها أو التخلص منها، ومن التغيرات التي تحدث في جسم الإنسان الزيادة في مستوى Norepine Phrine والزيادة في البلازما Plazma كما أن من الأمور الواجب ملاحظتها وفق هذا النموذج الزيادة في مستوى 3-Methoxy Hydroxy Phenylglycol . إن أهمية هذا النموذج تتمثل في المساعدة في معرفة وفهم كيف ينمو ويتطور الضغط النفسي ولاسيما الضغط الناتج بفعل الفواجع والحوادث المؤلمة المعروفة

إختصاراً بـ PTSD والتي ترمز إلى Posttraumatic stress disorder . إن من أبرز العيوب التي تلاحظ على هذا النموذج الصعوبة في تفسير الخصائص والنتائج المتأخرة التي تنتج بعد الحدث بفترة، إذ قد يصعب رد مثل هذه الآثار إلى حدث بعينة .

٢- نموذج الديناميكية النفسية Psychodynamic Model وقد عمل هذا النموذج عام ١٩٨٦م من قبل Horowitz . ويركز هذا النموذج على العمليات العقلية المصاحبة للضغط النفسي وذلك بهدف الوقوف على كيفية عمل العقل عند تعرض الفرد للضغط وتحديد مستوى فهمه للمعلومات المعروضة عليه أو التي يجب عليه التعامل معها في هذا الظرف . إن الكيفية التي يتعامل بها العقل مع المعلومات Information Processing تشكل إحدى الركائز التي يقوم عليها هذا النموذج . إن التفسير المعطى للضغط النفسي من قبل هذا النموذج هو أنه نتيجة عدم قدرة الفرد على الإندماج والتفاعل بشكل جيد وناجح مع الموقف أو الظرف الذي يمر به، فإن حالة الضغط التي يتعرض لها الفرد ماهي إلا تعبير وانعكاس اعتيادي يعبر الفرد من خلالها عن الموقف الغامض الذي يتعرض له . إن المصائب والظروف القاسية تحتاج إلى تغير كبير وجهد في الأسكيما العقلية من أجل أن يتم إندماج كامل مع الموقف، إلا أن مثل هذا التغير المؤدي إلى التكيف مع الموقف قد لا يتحقق نظراً لأن العمليات العقلية تحتاج وقتاً طويلاً كي تعمل بصورة فعالة نظراً لما يحدثه الموقف من شلل واضطراب في هذه العمليات .

٣- نموذج معالجة المعلومات عقلياً . وضع هذا النموذج من قبل Lang عام ١٩٧٩م، والفكرة التي يقوم عليها هذا النموذج تتمثل في أن الخوف يشكل أساساً رئيساً في الكيفية التي يتصرف بها الفرد ويشعر حيال المثيرات التي يتعرض لها . والصورة التي يعمل بها الخوف هي بمثابة كونه عنصراً يتجنب الفرد من خلاله الأخطار التي قد يتعرض لها . فالفرد يخزن في ذاكرته معلومات حول المثيرات المخيفة بالإضافة إلى معلومات عن أساليب الإستجابة لهذه المثيرات المخيفة والتي قد تكون على صورة إستجابات لفظية، وإستجابات سلوكية، وكذا إستجابات فسيولوجية . وما من شك في أن هذا الجزء من الذاكرة والذي يتضمن هذه المعلومات حول المثيرات المخيفة وأساليب تجنبها وتفاديها يختلف عن غيره من أجزاء الذاكرة الأخرى .

٤- النموذج السلوكي . طور هذا النموذج من قبل مجموعة من الباحثين Keane, Caddell, Zimering والفكرة الأساسية التي يركز عليها هذا النموذج تتمثل في الإعتماد على عملية التعلم كمنطلق يتم من خلاله معالجة المعلومات . ووفق هذا النموذج يتعرض الفرد للمواقف الخطرة والمثيرة للضغط وفي هذه الحالة قد تكون هذه المثيرات مرتبطة شرطياً Conditioned مع مثيرات حيادية أثناء الأزمة أو المشكلة . ولإتضاح الصورة يمكن القول إن الأصوات والروائح الصادرة من بعض المصادر قد ترتبط بصورة أو بأخرى بمصادر مضرّة وهذا الإرتباط ما هو إلا إرتباط عقلي حدث بفعل خبرة سابقة أو معلومة اكتسبها الفرد ومن ثم فإنه في حالة التعرض لمثل هذه المثيرات أياً كان نوعها فإنه سيصنفها على أنها

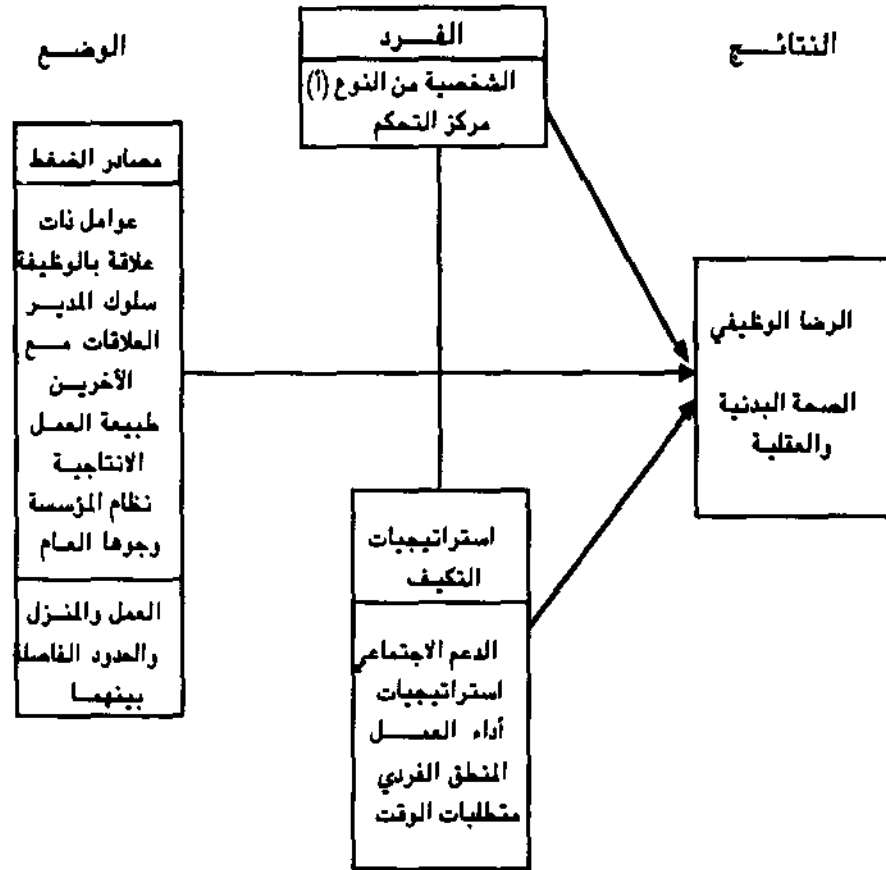
مخيفه ومقلقة . ويرى أصحاب هذا النموذج أنه من المناسب  
تعريض الفرد لمواقف خطيرة ومخيفه كي يعتاد عليها ومن ثم  
يتشكل سلوكه وفق مبدأ الشرطية وبالصورة الإيجابية .

٥- النموذج المرضي Etiological Model وأهمية هذا النموذج تتمثل  
في أنه يمكن من تفسير ظهور مؤشرات الضغط عند بعض الأفراد  
واختفائها عند آخرين مع تعرضهم لنفس الموقف وذلك من خلال  
وجود الاستعدادات المرضية عند من تبرز عليهم الأعراض وافتقاد  
هذه الاستعدادات عند من لا تظهر عليهم أعراض الضغط . كما أن  
هذا النموذج يفيد في معرفة دور بعض الخصائص النفسية وكذا  
سمات الشخصية والتي يلاحظ وجودها عند الفرد قبل تعرضه  
للحدث أو الموقف المثير للضغط في إيجاد القابلية لدى الفرد  
للاستشارة والتعرض لحالة الضغط وهذه الخصائص من مثل مفهوم  
الفرد عن ذاته، الشعور بالتحكم، الثقة بالنفس وكذا الدعم  
الاجتماعي الذي يلاقيه الفرد وشعوره بالدعم والمؤازرة من قبل  
المحيطين به .

إن الأساليب السابقة لايعني أنها تقتصر على ما هو شائع  
الاستخدام فيما يسمى باختبارات التقرير الذاتي من خلال الورقة والقلم،  
بل إن الأمر يتعدى إلى إخضاع الأفراد للأساليب الأكثر عمقاً والتي  
تصل إلى حد الوقوف على التغيرات الفسيولوجية المصاحبة للضغط  
مثل الزيادة في ضربات القلب ، الزيادة في القلق بالإضافة إلى الزيادة  
في مستوى Cortisol، وكذا العرق، الصداع، ثقل المعدة، وآلام الرقبة  
والمفاصل .

ومهما تكن الأداة المستخدمة فإنه لا بد لها من أن تتوفر فيها الشروط السيكمترية مثل الصدق والثبات والموضوعية. ولكي تتحقق هذه المواصفات لا بد من أن تكون الأداة مرتكزة على إطار نظري واضح ومحدد وقاعدة متكاملة، فمثل هذه القاعدة قد تساعد في تحديد الأبعاد والمكونات الأساسية للمقياس فعلى سبيل المثال مقياس الضغط الوظيفي Occupational Stress Inventory يحتوي على مجموعة من المقاييس الفرعية وهي مقياس الرضا الوظيفي Job Satisfaction، مقياس الصحة العقلية Mental health، ومقياس الشخصية من نوع (أ) Type (A) Personality بالإضافة إلى مقياس مركز التحكم Locus of Control. إن وضوح القاعدة النظرية لأي مقياس من المقاييس يحقق ما يسمى بصدق المفهوم والذي لا بد من توافره في المقاييس ذات الطابع التشخيصي. وفي النموذج (١١) عرض لأهم المرتكزات التي يقوم عليها مقياس الضغط الوظيفي OSI. وبالتمعن في النموذج يتبين لنا أن النظرية المشكلة لإطار المقياس النظري تفترض أن العوامل والأمور المثيرة للضغط ولاسيما ذات العلاقة بالوظيفة من الممكن أن تستخدم في عملية التنبؤ بالنتائج المترتبة على الضغط وبالأخص الصحة العقلية والبدنية والرضا الوظيفي. وتفترض النظرية أن العلاقة بين مصادر الضغط والنتائج المترتبة عليه تتأثر ويتدخل فيها الفروق الفردية ولاسيما فيما يتعلق بنوع الشخصية وكذا مركز التحكم، ولكي يتحقق صدق المفهوم لأي مقياس لا بد للمقياس أن يرتبط مع المتغيرات الأخرى التي يفترض نظرياً إرتباطه بها، كأن تكون مقاييس أخرى لنفس المفهوم، وفي نفس الوقت يجب ألا يرتبط مع متغيرات يفترض إختلافه عنها "Campbell & Fiske".

نموذج رقم (١١)  
القاعدة النظرية التي يقوم عليها مقياس الضغط الوظيفي



بالرجوع إلى النموذج (١١) تبين أن حالة الضغط الوظيفي التي تشكل هدفاً تسعى إلى قياسه وتقييم وضع الفرد فيه لها ركائز أساسية تتمثل في حالة الرضا عن العمل وكذا الوضع الصحي للفرد سواء البدني منه أو العقلي. ويتضح من النموذج أن حالة الضغط النفسي



كخاصية نفسية لم تأت من فراغ بل إن مجموعة مصادر تسهم في إيجادها وتكوينها، وأول هذه المصادر هو بيئة العمل والوضع الذي هي عليه مثل طبيعة العمل وحجم الإنتاجية والنظام العام للمؤسسة، وكذا جوها العام، بالإضافة إلى سلوك المدير وعلاقاته بالموظفين. أما المصدر الثاني والذي يسهم في تشكيل حالة الضغط النفسي فإنه مرتبط أو تابع من الفرد نفسه والذي يكون هدفاً ومسرحاً لحالة الضغط، ذلك أن شخصية الفرد وخصائصها مثل نوعها هل هي شخصية من النوع (أ) أم من النوع (ب)، بالإضافة إلى مركز التحكم هل هو خارجي أم داخلي. أما المصدر الثالث فهو إستراتيجيات التكيف التي يتبعها الفرد لمواجهة الموقف الضاغظ والتي تتمثل في الدعم الإجتماعي الذي قد يحظى به أو الكيفية التي يلجأ إليها ويؤدي بها العمل.

يقترح Campbell & Fiske استخدام طريقة Multitrait Multi Method Matrix الخصائص المتعددة والطرق المتعددة والتي هي عبارة عن مصفوفة إرتباطية تنتج من خلال التحقق من خاصيتين أو أكثر ومن خلال طريقتين أو أكثر. هذه الطريقة في رأيها تفيد في معرفة كيف أن الدرجات أو القيم لمفهوم من المفاهيم ترتبط مع بعضها البعض حتى لو اختلفت طرق القياس، وإختبار صدق المفهوم لمقياس الضغط الوظيفي أجريت دراسة في بريطانيا على عينة قوامها ١٠٥ إدارياً وقد أعطى أفراد العينة مقياس الضغط الوظيفي OSI بالإضافة إلى مجموعة من المقاييس التي يفترض أنها ذات علاقة بالضغط الوظيفي، وذلك من أجل قياس صدق المفهوم لمقياس الضغط الوظيفي OSI. لقد تبين من نتائج هذه الدراسة أن ثلاثة مقاييس من اختبار الضغط الوظيفي OSI تتمتع

بصدق جيد ولا سيما الصدق التلازمي والصدق التقاربي، والمقاييس التي ثبت صدقها هي مقياس الرضا الوظيفي، مقياس الصحة العقلية، ومقياس نمط الشخصية. لقد أثبتت النتائج صدق الأفكار النظرية التي يقوم عليها المقياس، ذلك أن درجات الصحة العقلية تعتمد وتتأثر بالدرجات الخاصة بضغط العمل، كما أن النتائج بينت أن التداخل بين ضغط العمل والشخصية من نوع (أ) يمكن أن يكون أساساً يتنبؤ من خلاله بمستوى الرضا الوظيفي. ويمكن القول إن نتائج هذه الدراسة تدعم وتؤكد الإقتراضات والأسس النظرية التي يقوم على أساسها المقياس، وهذا بالتالي يحقق صدق مفهوم المقياس.

من الدراسات التي تعنى بأدوات قياس الضغط دراسة قام بها Peter Warr ، وقد استخدم أدوات قياس الصحة العقلية داخل العمل وخارجه وتتضمن هذه الأدوات محاور من مثل المتعة، الإثارة، التحدي، وارتفاع المعنويات وقد بلغ حجم عينة الدراسة ١٦٨٦ فرداً من الموظفين، وتبين من نتائج الدراسة أن الأدوات ذات مستوى سيكومتري جيد، كما أن محاور الأدوات ترتبط بموامل ديموغرافية وخصائص مهنية.

في دراسة سيكومترية أخرى على مجموعة من السكرتيرات بلغن ١٩١ من يعملن في الجامعات الأمريكية . طلب منهم الإجابة على أداة مكونة من ٩٥ فقرة يفترض أنها ذات علاقة بأعمالهن، وتحليل النتائج تبين أن خمسة محاور من بين ثمانية تتمتع بمستوى صدق تميز جيد والمحاور هي الإستقلالية، حجم العمل، الرضا الوظيفي، عدد ساعات العمل الأسبوعية، بالإضافة إلى عدد الأقران الذين تم أداء العمل من

أجلهم. كما تبين من النتائج أن محاور غموض الدور، الإكراه، والقسر، والخلافات الفردية، لم تحض بمستوى صدق مرتفع، ومثل هذه النتيجة تبعث على التساؤل ذلك أن محاور غموض الدور، القسر، وكذا الخلافات الفردية وجد في دراسات أخرى أنها ذات أهمية كبيرة في قياس الضغط النفسي وفي تكوين وتأسيس أدواته. لقد دعمت نتائج هذه الدراسة الصدق التقاربي للأداة وذلك بما وجد من إرتباط عالٍ بين إجابات السكرتيرات وإجابات المشرفين عليهن على نفس الأداة.

في الجهود المبذولة لتطوير مقاييس الضغط النفسي وتحقيق صدقها ومواصفاتها السيكمومترية قام Wallace وآخرون بإجراء دراسة استهدفت اختبار صحة نموذج نظري يربط بين الضغط وبعض خصائص العمل. وقد تم استخدام استفتاء ومقابلات شخصية لـ ٩٥ فرداً من العاملين في مجال الخدمات الاجتماعية، وبناءً على الإطار النظري، وكذا باستخدام التحليل العاملي تم عمل مجموعة من المقاييس الفرعية وهي الإستقلالية، صراع الدور، غموض الدور، عبء العمل، التفاعل الوظيفي، الدوافع الداخلية، الإجهاد الإنفعالي، الإنجاز الشخصي، ولقد تبين من النتائج أن الضغط النفسي يحتاج إلى إعادة النظر فيه على المستوى النظري والعملية لكي تتضح ملامحه وتتأكد خصائصه السيكمومترية بشكل أدق.

الأداة الألمانية المسماة «أداة التحليل الوظيفي الألمانية» حظيت بالاهتمام من خلال إجراء الدراسات عليها من أجل معرفة خصائصها السيكمومترية، وتتضمن هذه الأداة ثلاثة أبعاد رئيسية هي الضغط الناتج

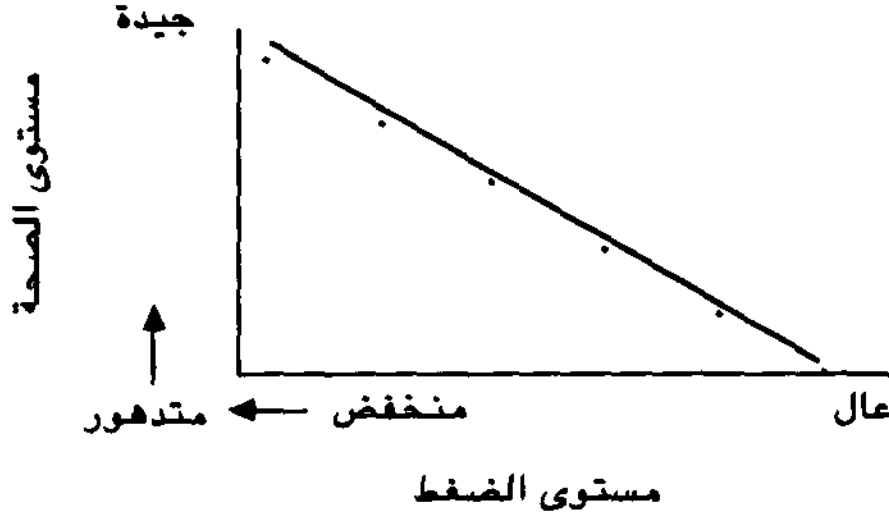
من العمل، الإجهاد، وعملية التكيف التي يتمتع بها الفرد ويمكنه  
مزاوتها عندما يواجه بمثل هذا الموقف الضاغط. وقد تبين من نتائج  
الدراسة أن المقاييس الفرعية المكونة للمقياس تحظى بمستوى ثبات  
مرتفع، كما بينت النتائج أن الأداة بصورة عامة تحتاج إلى إعادة بناء في  
أسسها النظرية، كما أن هناك حاجة إلى تقنين أوسع.

## الفصل الخامس الآثار المترتبة على الضغط النفسي

ما من شك في أن الضغط يحدث آثاراً إلا أنه لا يمكن إعتبار أن هذه الآثار سلبية دائماً، بل إن الآثار من الممكن أن تكون ايجابية أيضاً. كما أن الآثار والنتائج المترتبة على الضغط قد تكون على المستوى الفردي وعلى مستوى المؤسسة أو المنظمة التي يعمل بها الفرد، وهذا مما قد ينعكس على الإنتاجية والفاعلية.

إن الآثار التي قد تترتب على المستوى الفردي من الممكن أن تكون بعدة صور، فقد تكون سلوكية، أو جسمية، أو انفعالية أو عقلية أو قد تكون شاملة لكل هذه الآثار. وبما أن الضغط يحدث تغيرات وتحولات كيميائية داخل جسم الإنسان غير طبيعية ومثل هذا الوضع الغير طبيعي ستكون آثاره واضحة على صحة الفرد لاسيما إذا كان مستوى الضغط الذي يعاني منه الفرد عالياً، لذا فمن المؤكد أن يعتري صحة الفرد الكثير من المنغصات ويظهر عليها علامات ومؤشرات الضعف والهوان ويمكن تصوير العلاقة بين مستوى الضغط ومستوى الصحة من خلال النموذج التالي :

نموذج رقم (١٢)  
علاقة مستوى الضغط ومستوى الصحة



إن العلاقة الممكنة تصورها بين الضغط النفسي والصحة العامة للشخص أشبه ما تكون بالعلاقة الخطية السالبة وذلك كما يتضح من النموذج (١٢) فزيادة الضغط يترتب عليها تدهور في صحة الفرد، بينما انخفاض مستوى الضغط لدى الفرد يترتب عليه ويصاحبه صحة جيدة. إن التدهور في الصحة والذي يتعرض له الفرد كنتيجة لإرتفاع مستوى الضغط تعود أسبابه إلى ما يحدثه الضغط من تغيرات فسيولوجية، فأي مثير ضاغط أشبه ما يكون بجرس الإنذار والذي يترتب عليه ردود فعل داخلية من معظم أجزاء الإنسان وأعضائه حيث التغيرات البيوكيميائية، فالعقل ينظم البدن في استجاباته وردود فعله، فتدفق الدم وجريانه يتحول إلى المستوى الذي يتناسب مع الموقف

وكذلك ضربات القلب وحركة المعدة تتأثر هي أيضاً بمثل هذه الحالات الطارئة.

إن هذه التحولات والتغيرات التي تطرأ على أعضاء الجسم الإنساني ووظائفها، يمكن أن يطلق عليها إستجابات التهيؤ. إن الإستجابات الفسيولوجية للمواقف الضاغطة قد تتضح بصورة أكبر لو تصورنا موقفاً يحتاج من الفرد التحدث أمام جمع من الناس، فماذا يمكن أن يواجهه هذا الفرد من تغيرات، إن حركة الرموش، وجفاف الحلق، وزيادة السرعة في ضربات القلب، والعرق، وبرودة الأطراف، والتغير في طريقة التنفس، كل هذه الأشياء من الممكن أن تكون أمثلة على التحولات والتغيرات. في محاولة لدراسة الآثار الناجمة عن الضغط على المستوى الفسيولوجي قام ماجلوير Magloire وآخرون بإجراء دراسة على مجموعة من الطلاب في جامعة برنستون بلغت ١٥ فرداً من الرجال والنساء، ولقد كان الهدف الأساسي والمباشر هو معرفة العلاقة بين الضغط النفسي وفاعلية جهاز المناعة، لقد تبين من نتائج هذه الدراسة أن الضغط يؤدي وبشكل مؤقت إلى خفض تركيز S-IgA، ولقد تم مقارنة الطلاب في ثلاث فترات أثناء الإختبارات النهائية وقبلها بخمسة أيام وبعدها بأربعة عشر يوماً. لقد تأكد من النتائج أن أكثر الفترات إثارة للضغط هي فترة إعطاء الإختبار، والتي كان تركيز S-IgA أقل خلالها، وذلك عند المقارنة بالفترات الأخرى. إن نتائج هذه الدراسة مع غيرها من الدراسات الأخرى يمكن أن تدعم المفهوم القائل بأن الضغط الناجم من الظروف الأكاديمية يؤدي إلى خفض مستوى S-IgA وهذا الإنخفاض قد يؤدي إلى الإصابة بعدوى بعض الأمراض المعدية

نتيجة كون الجسم في وضع ضعيف لا يمكنه من المقاومة . في دراسة أخرى حول الآثار الفسيولوجية التي يحدثها الضغط وجد Eisler وآخرون أن الأفراد الذكور أكثر عرضة لارتفاع ضغط الدم من النساء وذلك عند تعرضهم لمواقف ضاغطة مثل إجراء مقابلة شخصية لهم أو إجراء اختبار لهم . في دراسة تجريبية تم دراسة الآثار الناتجة من الضغط وذات الطابع الفسيولوجي ، حيث قام Palmero وآخرون بدراسة على مجموعة من النساء الأسبانيات تتراوح أعمارهن بين ١٩-٢٠ سنة، وتم تقسيم المجموعة إلى مجموعة ضابطة ومجموعة تجريبية وقد طلب من أفراد المجموعة التجريبية الإجابة على اختبار وتكن Witken Embedded Figure Test والذي يعتبر مثيراً للضغط كما تم قياس ضربات القلب، وحصر علامات العادة الشهرية عند المجموعتين الضابطة والتجريبية، وقد اتضح من النتائج أن ضربات القلب زادت عند المجموعة التجريبية كأثر ونتيجة لأخذ الاختبار .

إن الآثار الناجمة عن الضغط قد تتطور لتحدث بعض الأمراض النفسية الخالصة أو البدنية أو النفسجسمية، كما إن من الأمراض الناتجة عن الضغط السرطان، القرحة، الجلطة القلبية، الربو، الصداع، وضغط الدم . وتتضح العلاقة بين الضغط وبعض الأمراض الجسمية بشكل بارز وواضح إلا أن بعض الأمراض الأخرى لا يتضح علاقتها بالضغط . وتتضح علاقة الأمراض النفسية والجسمية بالضغط من خلال النموذج رقم (١٣) .



نموذج رقم (١٣)  
علاقة الأمراض النفسية والجسمية بالضغط



من الملاحظ على النموذج رقم (١٣) أنه ذو طرفين طرف تتمركز عليه الأمراض ذات الطابع أو الصبغة الجسمية كحالة التسمم التي يصاب بها جسم الفرد نتيجة التغيرات البيولوجية والكيميائية التي تحدث داخله عندما يتعرض لحالة ضغط، كما أن من الأمراض ذات الطابع الجسيمي السرطان، أما الأمراض ذات الطابع النفسي فهي حالة الربو وكذا القرحة التي تصيب المعدة فهذه الأمراض ينظر لها في الأساس على أنها أمراض متأثرة بشكل رئيسي بالحالة النفسية للفرد. أما نقطة الارتكاز في النموذج فهي أمراض القلب والتي يشير وضعها في هذا الموقع إلى صعوبة تحديد العامل الأساسي وراء الأمراض التي تصيب القلب هل هي ذات خلفية نفسية أم ذات صبغة وخلفية جسمية وبدنية. وعليه يمكن التأكيد من خلال هذا النموذج أن الضغط يسهم إسهاماً واضحاً وكبيراً في تشكيل كثير من الأمراض سواء ما يصنف منها على أنه نفسي المرجع والأساس أو ما يصنف منها على أساس أنه جسيمي وبيولوجي الأساس. ولعل في قول

الشاعر العربي حين يصف حالة الحسد وما يحدثه من أثر في الإنسان،  
أبلغ بيان على الأثر الذي يفرزه الوضع النفسي للإنسان على صحته »  
والنار تأكل نفسها إن لم تجد ما تأكله» .

إن من الآثار والنتائج المحتملة للضغط ماله صبغة نفسية، حيث  
تبين من الأبحاث ذات العلاقة بالضغط أن الآثار النفسية الناجمة عن  
الضغط يمكن اجمالها في الأمور التالية:

١- روح المقاتلة والتصلب والمواجهة التي توجد عند الفرد الذي  
يتعرض للضغط، فلقد وجد أن الموقف الضاغط يترتب عليه قوة  
جسدية عند الفرد تمكنه من الوقوف في مواجهة الظرف، حيث  
يدافع الفرد عن نفسه وعن حقوقه وموقفه ، وتكون هذه القوة على  
شكل مناقشة ومجادلة مع الطرف الآخر أو تكون بيان للحجة،  
كما قد تكون بالمضي قدماً واتخاذ قرارات أو إجراءات تنسجم  
مع ما يعتقد به الفرد بغض النظر عن الضغط الذي يتعرض له من  
الآخرين للتراجع عن ذلك .

٢- الهروب وعدم المواجهة أو المقاومة وذلك من خلال ترك المكان  
الذي أثير فيه الضغط، سواء كان مكان العمل، أو المنزل،  
بالإضافة إلى إهمال وتفادي المصدر الذي تسبب في الضغط وذلك  
من خلال تبرير سبب أو عذر للإسحاب من الموقف الضاغط كلية،  
إن مثل هذه النتائج للضغط قد تشاهد عند الموظف الذي لا يحضر  
الإجتماع أو يتركه، والمدير الذي يأخذ إجازة مرضية وهو في  
حقيقة الأمر غير مريض . إن الإتهزام النفسي أمام الموقف  
الضاغط قد يسهم في التقليل من الضغط الذي يتعرض له الفرد

لكنه لا يميل المشكلة بكاملها ، بل يبقى الضغط وآثاره ماثلة على شخصية الفرد في عمله وسلوكه .

٣- التصليب أو الجمود وهذا الأثر من آثار الضغط يكون واضحا وجليا حينما يعجز الفرد عن التصرف كأن يتوقف عن الإجابة على الأسئلة التي توجه له في المقابلة الشخصية أو كأن يتراكم ورقة الإجابة بيضا ، خالية من الإجابة لأن الضغط الناتج من الاختبار وطرده أوصله لعل هذه الحالة المتصلبة أو المتجمدة . لقد لوحظ على اللاعبين في المباريات التنافسية والمهم أن اللاعب في اللحظات الأخيرة من المباريات يعجز أن يصوب أو يسد الهدف لأنه في وضع نفسي مضطرب حتى وإن كانت الفرصة مرئية له ليسد الهدف ودون حواجز .

٤- التعلم من الموقف والإستفادة الإيجابية تعتبر من الآثار النفسية الخارجة عن الضغط وذلك أن الفرد يستثمر الموقف الضاغط ويعمله في صالحه حيث يكون في مقدوره التحكم بالموقف واستنتاج الدروس المفيدة . إن هذا الأثر يكون على شكل منع وتحكم وليس على شكل تكيف مع الوضع كما أنه يتضمن عمليات الفهم للموقف وكذلك التنبؤ بما يمكن أن يطرأ في المستقبل .

الآثار ذات الطابع النفسي والتي تنجم عن الضغط كثيرة ويمكن التخصيص بشأنها من خلال نتائج الدراسات فقد أوضحت دراسة زيمرمان والتي طبقت على ٧٣ فردا ، أن الضغط يؤدي إلى عدم الرضا الوظيفي بالإضافة إلى عدم الراحة الوجدانية وفقدان الاستقرار النفسي .

في دراسة مقارنة أجراها Duffy وآخرون تبين أن الضغط النفسي الذي تتعرض له عينة الدراسة وهم من سائقي السيارات في بريطانيا، يعانون فيما بعد كأثرٍ من آثار الضغط لإنخفاض في صحتهم العقلية وتدهور يكون على شكل عدم تركيز وانتباه، كما لوحظ عليهم عدم الرضا الوظيفي، الإثارة الانفعالية وسهولة الإستفزاز بالإضافة إلى التعبير الانفعالي الحاد، وهذه هي بعض الآثار النفسية للضغط، ذلك أن الدراسة التي أجراها Koninckx على ٤٠ امرأة اتضح منها وجود هذه العلامات على العينة نتيجة لتعرضهن للظروف الضاغطة في العمل. من الآثار النفسية للضغط أيضاً ما توصلت إليه دراسة Shrimali وآخرون، من أن الأفراد الذين يتعرضون لعمليات جراحية كبيرة ومهمه تتسبب في استجابات نفسية كأثر للضغط، وهذه الاستجابات النفسية من مثل الإكتئاب، الغضب، الفتور واللامبالاة عند البعض، بالإضافة إلى الإثارة وسرعة التهيج.

في دراسة على مجموعة من المراهقين إتضح أن الضغط الناجم من التربية والظروف المنزلية يترتب عليه الكثير من الآثار النفسية من مثل عدم الترابط والتماسك الأسري، عدم الإنتباه، التصلب في العلاقات والجمود، والشعور بالعزلة الإجتماعية .

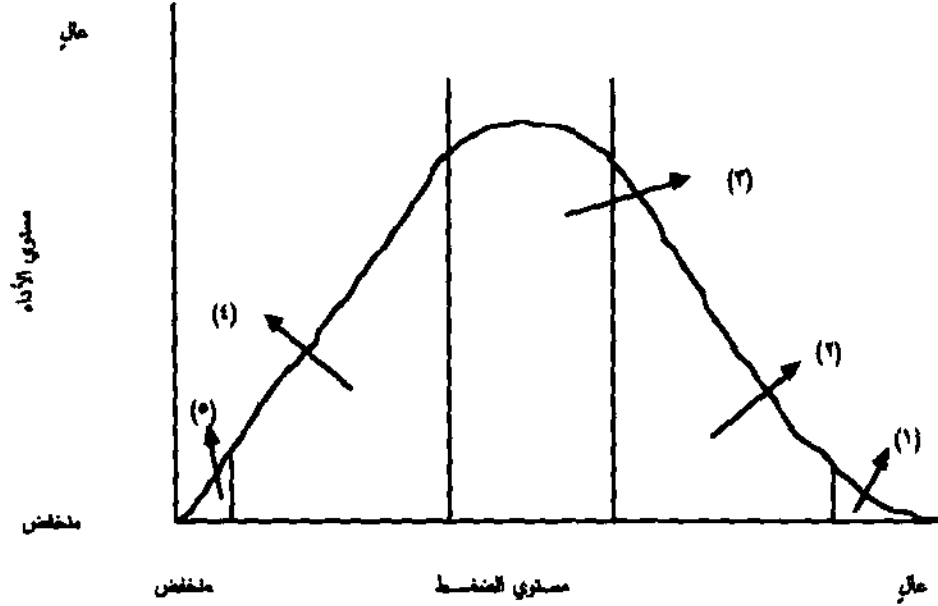
الصورة الإكلينيكية لضغط الهجوم إتضح من خلال دراسة أجراها Yitzhaki وآخرون على الجنود الأسرائيليين أثناء اجتياح لبنان من قبل إسرائيل عام ١٩٨٢م ، وقد تبين من النتائج أن ٤٨٪ من الحالات تعاني من آثار متعددة ومختلطة كصورة مرضيه، بينما ١٣٪ تعاني من حالة القلق والإكتئاب والذي يأخذ حالة شبه مستديمة مع الأفراد .

أداء العقل يتأثر بالضغط النفسي، ولذا فقد حظي بعناية الباحثين من أجل استقصاء نوع وشكل هذا التأثير. في دراسة أجراها Beh وآخرون على مجموعة من الطيارين بلغت ٢٣ طياراً تبين أن الطيارين لا تكون كفاءة أدائهم العقلي جيدة وذلك بعد قيامهم ببعض الرحلات، ذلك أن رحلة الطيران تولد لديهم الكثير من الضغوط ومن ثم يتأثر أدائهم العقلي بعد الطيران وذلك كما أتضح من إجاباتهم على بعض الإختبارات . إن هذه الدراسة وغيرها تبين أن الموقف الضاغط الذي يتعرض له الفرد مهما كانت طبيعته قد يترتب عليه آثار تتمثل في كون العقل في حالة ووضع غير مستقر وغير طبيعي حتى وبعد إنتهاء الظرف الضاغط . البحوث التي أجراها Green wod تبين منها أن آثار الضغط على أداء العقل تتمثل في تصلب الرأي وعدم المرونة العقلية وكذلك التحيز في الأحكام .

إن الآثار الناجمة عن الضغط ليست مقصورة على الفرد ، بل إن ما يتعرض له الفرد ينعكس على المنظمة التي ينتمي لها الفرد ، فأداء الفرد قد يتأثر كما أتضح من بعض الدراسات وذلك كأن يزيد غيابه، تكثر الحوادث الصادرة منه وكذا الإصابات ، كما تم ملاحظة إنخفاض الإنتاجية وعدم جودة الإنتاج لاسيما في حالة التوتر الشديد، بالإضافة إلى كثرة الخلافات مع الزملاء وعدم القدرة على الإنسجام معهم . إن العلاقة بين الأداء أو الإنجاز في العمل والضغط قد تأخذ شكل المنحنى الإعتدالي فكمية من الضغط تعتبر مطلباً وشرطاً أساسياً للإنجاز ذلك أن

حياة الفرد بدون ضغط تكون عملة وراكدة، فدور الضغط هو تحريك الدافعية لدى الفرد من أجل أن يبذل النشاط ومن ثم ينجز مهمته أو مهماته . إن الفرد بدون ضغط أشبه ما يكون بالركبة أو السيارة بدون وقود، إذ أنها لن تتحرك ولن يستفاد منها بدون الوقود . وكما نعلم فإن تدفق الوقود على محرك السيارة أكثر من المعدل الطبيعي يؤدي إلى إرباك في حركة المحرك وقد يؤدي إلى إيقافه فكذلك الحال بالنسبة للضغط فإذا زاد معدله عن مستوى معين فإنه يفقد قيمته وفائدته ويتحول إلى طاقة مدمرة للفرد مما يترتب عليه عجز وعدم قدرة الفرد على مواجهة الظروف ومن ثم الإستسلام والتراجع والفتور وشلل الحركة الجسمية والإنفعالية والعقلية ويمكن تصوير العلاقة بين الضغط والأداء من خلال النموذج رقم (١٤) .

نموذج رقم (١٤)  
العلاقة بين الضغط والأداء



بإلقاء نظرة على النموذج رقم (١٤) يتضح أن المستوى العالي من الضغط والمشار له بالرقم ١ من الممكن أن يتسبب في حالة الإخفاق التام بل والفشل الذريع في إنجاز المهمة التي يوكل للفرد القيام بها كإجابته على أسئلة الإختبار، أما المستوى الآخر والمشار له بالرقم ٢ فإنه يمثل مرحلة إخفاق في العمل لكنها ليست مرحلة الموت التام في الإنجاز لكنه يلاحظ في هذا المستوى الحلول الغير منطقية لما يواجهه الفرد من مشاكل، كما يلاحظ إنخفاض الروح المعنوية لدى الفرد، والإعياء والتعب الشديد وقد يتعرض الفرد للمرض في هذا المستوى. أما المستوى

المشار له بالرقم ٣ فإنه يمثل المستوى المفضل من الضغط فهو الذي يولد الطاقة عند الفرد ويحركه من أجل الإنجاز، ويلاحظ في هذه المرحلة الإبداع في أداء العمل، الحلول المنطقية للمشاكل، التطور والتغيير في الأداء، بالإضافة إلى حالة الرضا التي يشعر بها الفرد وهو يؤدي عمله فلا شعور بالسأم ولا ضجر. المستوى الآخر من الضغط المشار له بالرقم ٤ يكون فيه الضغط بشكل محدود ويلاحظ على الفرد مجموعة من الأمارات من مثل الإعياء، الضجر، الإحباط والشعور بعدم الرضا في العمل. أما المستوى الخامس فهو الذي ينعدم فيه الضغط لدى الفرد ويترتب على هذا الوضع الشلل التام في حركة الفرد وانعدام الحيوية والنشاط أو بمعنى آخر الموت وانعدام الحياة لإفتقاد الطاقة المحركة.

ومن أجل التعرف على الآثار التي يحدثها الضغط لدى الفرد، وضع Hopkins قائمته المسماة Hopkins Symptom Checklist والهدف من هذه القائمة محاولة حصر ما يتعرض له الفرد من آثار كنتيجة محتملة للمواقف الضاغطة. وفيما يلي القائمة حيث يطلب من الفرد أن يحدد تكرار حدوث هذه الأعراض له وفق أوزان الإستجابة التالية:

- ١- دائماً.
- ٢- أحياناً.
- ٣- قليلاً.
- ٤- لا يحدث مطلقاً.



قائمة هوبكنز لأعراض الضغط:

التكرار				النتائج أو الآثار المعتملة :
لا يحدث	قليلاً	أحياناً	دائماً	
مطلقاً				
٤	٣	٢	١	١- الصناع
				٢- العصبية
				٣- الدوخة.
				٤- فقدان الرغبة في الجنس.
				٥- الشعور بتقد الآخرين.
				٦- صعوبة تذكر الأشياء.
				٧- الشعور بسرعة الاستشارة.
				٨- آلام في القلب أو الصدر.
				٩- أفكار حول التخلص من الحياة.
				١٠- الشعور بالفتور والضعف
				١١- أفكار مثل التخلص من الحياة.
				١٢- سهولة البكاء.
				١٣- الحروف بشكل مفاجئ ودون سبب واضح
				١٤- الشعور بالوقوع في مصيدة.
				١٥- لوم الذات على كثير من الأشياء.
				١٦- الشعور بالام في أسفل الظهر.
				١٧- الشعور بالوحدة.
				١٨- فقدان الرغبة في الأشياء.
				١٩- سهولة الشعور بهرج الكبرياء.

التكرار				النتائج أو الآثار المحتملة :
لا يحدث مطلقاً	قليلاً	أحياناً	دائماً	
				٢٠- الشعور بأن الآخرين لا يفهمونك أو لا يتعاطفون معك.
				٢١- الشعور بكراهية الآخرين لك.
				٢٢- العمل ببطء من أجل ضمان إتمام الأشياء بشكل جيد.
				٢٣- مراجعة الأشياء وإعادة المراجعة بشكل متكرر أثناء عمل الأشياء.
				٢٤- صعوبة عمل القرارات.
				٢٥- صعوبة التنفس.
				٢٦- حرارة وبرودة الأطراف.
				٢٧- تجنب بعض الأماكن وبعض الأنشطة لكونها مخيفة.
				٢٨- في الغالب يكون الذهن أشبه بالخالق.
				٢٩- التنمل في بعض أجزاء الجسم.
				٣٠- الشعور باليأس من المستقبل.
				٣١- صعوبة التركيز.
				٣٢- الشعور بضعف بعض أجزاء الجسم.
				٣٣- الشعور بثقل الأيدي والأقدام.
				٣٤- الشعور بالتوتر.
				٣٥- الإهتمام والقلق من لامبالاة الآخرين.

التكرار				النتائج أو الآثار المحتملة :
لا يحدث مطلقاً	قليلاً	أحياناً	دائماً	
				٣٦- الشعور بالإرتعاش . ٣٧- الشعور بحدة إنفعال يصعب التحكم بها ٣٨- فقدان الشهية وضعفها .
				٣٩- الشعور بالاحراج من أجل إنجاز الأمور وإنهائها .
				٤٠- الشعور بالقلق والترقب .
				٤١- خفقان القلب المتكرر .
				٤٢- الشعور بالدونية للآخرين .
				٤٣- آلام في الأعصاب .

## الفصل السادس استراتيجيات مواجهة الضغط والتعامل معه

التعامل مع الضغط النفسي لا يمكن حصره في مرحلة من المراحل بل لابد من أن يكون الإهتمام به من البداية. ونعني بعملية الإهتمام الشامل الأخذ في الإعتبار لكل العناصر الداخلة أو المرتبطة في الضغط أسباباً أو آثاراً ونتائج. ولقد تأكد الإتجاه الشمولي في التعامل مع الضغط بعد الدراسة التي قام بها كل من Wolfe, Kahn, Snock, Quinn, Rosenthal عام ١٩٦٤م.

- ونتيجة للجهود المتواصلة التي بذلها العلماء المهتمون في موضوع الضغط برزت على الساحة ثلاثة إتجاهات للتعامل مع الضغط، وهي :
- ١- التحديد والتعرف على الأسباب المحتملة للضغط النفسي مثل حجم المنظمة التي يعمل فيها الفرد، الأدوار التي يقوم بها، نوع العلاقة بين الموظفين، الأنظمة واللوائح أو غيرها من الأسباب ذات العلاقة ببيئة العمل. أما إذا كانت الضغوط حدثت خارج بيئة العمل فعلى الفرد الإجتهد لتحديد ومعرفة الأسباب المحدثة والمثيرة للضغط النفسي لديه. وأهمية هذا الإتجاه تتمثل في العمل على إيقاف تأثير هذه الأسباب والعوامل المحدثة للضغط ومحاصرة هذه العوامل بل والقضاء عليها وإن لم يمكن القضاء عليها فقد يكون تجنبها والإبتعاد عنها.
  - ٢- معرفة النتائج والآثار المترتبة على الضغط، فقد يكون من الآثار

الناجمة من ضغط العمل على سبيل المثال إنخفاض مستوى الرضا الوظيفي، الإثارة، عدم الولاة للمنظمة أو المؤسسة، قلة الإنتاجية، الغياب عن العمل، سوء العلاقة مع زملاء العمل. أو قد تكون الآثار والنتائج مرتسمة على صحة الفرد النفسية والبدنية. وما من شك أنه بتحديد الآثار والنتائج المترتبة سيعرتب عليه الحد من هذه الآثار، بل والرصود بالفرد إلى مرحلة التعافي أو الإقلاع عن السلوك المعتبر أترا من آثار الضغط.

٣- تحديد ومعرفة المتغيرات التي تعمل كوسائط بين مشيرات الضغط وأسبابه وعوامله وبين النتائج المترتبة على الضغط. وقد تكون هذه الوسائط خاصة بالفرد المتعرض للضغط مثل نوع مركز التحكم عند الفرد أو قبول القمروض من عدمه، كما قد تكون هذه الوسائط ذات علاقة بالمنظمة التي يعمل بها الفرد مثل مستواها من حيث الاكبر أو الصغر.

إن بروز الاتجاهات الثلاثة السابقة لايعني انحصار مواجهة الضغط والتعامل معه على إجهاد واحد، بل إنه قد يقتضي الأمر التعامل مع كافة الاتجاهات وفي نفس الوقت. فقد يحتاج الأمر أن نتدخل ونوقف الأسباب المهددة للضغط أو نقلل من آثارها. كما أن الأمر قد يحتاج أن نتعامل مع العوامل الوسيطة بالإضافة إلى أننا قد نتدخل للحد من النتائج أو الآثار على الصحة أو السلوك. ومهما يكن الأمر سواء تم التعامل بشكل إنفرادي أو بصورة عامة، فإنه لا بد من الأخذ بكل الاعتبارات ذات العلاقة بالأسباب أو النتائج أو العوامل الوسيطة.

لقد تعددت الأساليب والإستراتيجيات المقترحة لمواجهة الضغط، ويمكن تفسير هذا التعدد على أساس أنه عائد إلى المدرسة أو النظرية التي يأخذ بها مقترح الأسلوب أو الاستراتيجية، ذلك أن هذا التعدد في الأساليب لم يأت من فراغ، بل إنه يتناسب مع طبيعة مشكلة الضغط والتي يدخل في تكوينها مجموعة من المتغيرات، منها ما هو مرتبط بذات الفرد ومنها ما هو مرتبط بمتغيرات وعوامل خارجية.

لو أردنا أن نقسم طرق وأساليب مواجهة الضغط والتعامل معه، لقلنا إن من الطرق ما يركز على المشاعر والعواطف، ومنها ما يركز على الأسباب وعوامل الضغط، ومنها ما يركز على حل المشكلة، كذلك من الأساليب ما يركز على شخصية الفرد وإحداث تغييرات في ذات الفرد وشخصيته تتناول سلوكه ومهاراته وإمجاهاته ومعتقداته. إن الطرق القائمة على التعامل مع الأسباب والعوامل الضاغطة تأخذ في إعتبارها مجمل العناصر ذات العلاقة بالعمل وبيئة العمل أو ما يمكن إعتباره مصدراً للضغط، وتستهدف هذه الطريقة التقليل من عوامل الضغط والحد منها إن لم يكن القضاء عليها نهائياً وهذا قد يكون مستحيلاً في كثير من الأوقات . إن إحداث التغييرات في بيئة العمل أو المنظمة من شأنه أن يحسن العمل ويغير سياسة العمل مما يترتب عليه اقلال في مستوى الضغط ومحدثاته. من الأشياء الممكن إجراء تغييرات فيها التقليل من الأصوات داخل بيئة العمل لو كانت مدرسة أو مصنعاً، كذلك التغيير في جدول العمل وجعله في الصباح أو المساء أو في أوقات متفرقة، كما يمكن أن يكون من التغييرات توضيح أنظمة ولوائح العمل

وتبصير الموظفين بها وإطلاعهم عليها، إيجاد قنوات اتصال جديدة وفعالة بين العاملين فيما بينهم أو بينهم وبين الرؤساء، وقد يكون من التغييرات تعديل الرواتب أو زيادة المكافآت.

نظرية التحكم تعتبر إطاراً نظرياً يمكن توظيفه عند التعامل مع الضغط ومعالجته ولاسيما عند التركيز على الأسباب والعوامل، ومن الأمور البديهية في هذه النظرية هي فعاليات التغذية الراجعة التي يحصل عليها الفرد داخل المنظمة ولاسيما التغذية الراجعة السلبية والتي تجعل الفرد يدرك الفرق بين مستوى العمل على الطبيعة والمستوى الذي يجب أن يكون عليه كنظرة معيارية أو مثالية مما يحقق توازناً داخلياً لدى الفرد .

إن التغذية السلبية تعمل عندما يقوم الفرد بمقارنة الواقع الذي يعيشه - أي مستوى العمل - بالمستوى المثالي الذي يجب أن يصل إليه، ذلك أن المعلومات التي تفيد بأن هناك شيئاً من الفرق بين الواقع والمستوى المثالي تحدث شيئاً من الإثارة السلوكية لدى الفرد لكي يقوم بسد الفراغ أو ملء الفجوة . إن تطبيق هذه النظرية على موضوع الضغط تفترض أن الفرد سيعمل على سد الفجوة أو الشفرة بين الواقع والمستوى المطلوب، وذلك حالة إحساسه بوجود هذه الشفرة . إن من الافتراضات التي تقدمها هذه النظرية، هو أن السلوك الموجه لسد الشفرة سيوجه في العادة إلى العناصر البيئية المرتبطة بالعمل والتي يعتقد أنها السبب في عدم التوازن الداخلي . إن الفائدة من هذه النظرية لا يمكن أن تتحقق إلا إذا استطاع الفرد المقارنة بين الواقع الذي يمر به وبين الطموح الذي يجب

الوصول إليه كهدف من أهداف العمل ذلك أن وجود فرق بين مستوى الفرد في العطاء والعمل الحقيقي الذي يقوم به وبين ما يجب أن يصل إليه، قد يكون سبباً في إثارة الضغط لدى الفرد .

إن الأسباب المحدثة للضغط لا يمكن حصرها في مصدر من المصادر، بل قد تكون وحيدة المصدر أو قد تكون متعددة المصادر، إن من الأسباب ما قد يكون خارج ذات الفرد ومنها ما قد يكون نابعاً من الفرد نفسه، فشخصيته قد تكون هي السبب في إثارته وتعرضه للضغط، كما أن خصائص الشخصية قد تكون هي المدخل المناسب لمواجهة الضغط، فإذا أدرك الفرد أن عوامل في شخصيته هي التي تحدث عنده الضغط، فلذا سيكون الحل هو إحداث تغييرات في الشخصية أو في بعض جوانبها من أجل التحرر من الضغط الذي يعاني منه الفرد . إن البدء من الشخصية الفردية لمواجهة الضغط قائم على أساس أن خصائص الشخصية تعمل تحت الضغوط العالية بصفتها عوامل تكيفيه ولكن إذا تم توظيفها بالطرق والأساليب المناسبة . إن الأمر يتطلب معرفة كيف تعمل الميكانزمات الشخصية ومن ثم توظيفها لصالح الفرد في مواجهة حالة الضغط التي يعيشها . إن كيفية إدراك الفرد للمثيرات من حوله يمكن أن تكون سبباً للضغط، وكيفية الإدراك هذه مرتبطة بكيان الشخصية، وعليه يمكن توظيف كيفية إدراك الفرد والتعامل معها لتكون أساساً ينطلق منه لمواجهة الضغط والتعامل معه ومن ثم التقليل من آثاره ومستواه .

إن المثير قد يكون من المثيرات التي لا تحدث ضغطاً عند من



يتعامل معها من الأشخاص لكن الفرد بشخصيته هو الذي يجعل من المشير مصدراً لضغطه وذلك عائد للكيفية التي ينظر بها الفرد للمشير ويدركه . إن إدراك الفرد لحدث أو موقف من المواقف على أساس أنه موقف تحدي سيؤدي بالفرد إلى التعامل معه بشكل مباشر وذلك بإتخاذ إجراء معين أو قد يتعامل معه على أساس استراتيجية التركيز على المشكلة من أجل تغييب الواقع . أما إذا أدرك الفرد المشكلة على أساس أنها مصدر خطير فإنه قد يتعامل معها في هذه الحالة على أساس الحيل الدفاعية مثل الإهتمام أوالتفكير الخيالي أو ربما التقليل من الخطر وشأنه . لقد وجد في بعض الدراسات أن الضغط الناتج من صراع الدور وغموض الدور من الممكن مواجهته من خلال استراتيجيات الإهمال، التقليل من الخطر، وكذا التفكير الخيالي .

العمليات التي يواجه بها الفرد المواقف الضاغطة من الممكن أن تأخذ صورتين، الصورة الأولى هي عملية التكيف مع الوضع الضاغط Adaptation وهي عبارة عن عمليات واجراءات روتينية يعمد الفرد إلى مزاولتها وعادة ماتكون هذه العمليات أوتوماتيكية ومتكررة وأسلوباً ثابتاً يزاوله الفرد في مثل هذه المواقف . أما الصورة الثانية فهي عملية المواجهة Coping وهي عبارة عن اجراءات يتخذها الفرد من أجل حل المشكلة التي تواجهه ومن ثم العودة إلى الوضع الإنفعالي الطبيعي، وعادة ماتكون هذه الاجراءات نتيجة عملية تقييم الفرد للموقف الذي يمر به أكثر من كونها صفة ثابتة أو اجراءات روتينية . إذاً يمكن القول إن عملية مواجهة المشكلة والبحث عن حل لها ستكون أجدى من عملية التكيف مع المشكلة أو اصلاح الوضع والتي قد تؤدي إلى

استمرار المشكلة على ماهي عليه دون إيجاد حل لها . في دراسة أجرتها Katharine R. Parkes على عينة بلغت ٢٦٤ من الدارسين في دورة توهمهم للتدريس تبين من نتائجها أن الأساليب القائمة على مواجهة المشكلة والبحث عن حل لها أجدي من الأساليب القائمة على التعبيرات الإنفعالية كالانسحاب أو الإهمال ذلك أن أساليب المواجهة مع المشكلة تؤدي إلى خفض مستوى الضغط، بينما أساليب الاستجابات الانفعالية تكون نتائجها زيادة في مستوى الضغط أو أنها لا تقلل من مستواه .

في دراسة على سائقي الباصات والقطارات تبين من نتائجها أن أفراد العينة يستخدمون الطرق القائمة والمرتكزة على حل المشاكل أكثر من استخدامهم للطرق القائمة على العواطف والمشاعر، ذلك أن السائقين يسعون لتشخيص ومعرفة العوامل والأسباب الضاغطة في أعمالهم كجزء من عملية التحكم والمواجهة للظروف الضاغطة . إن عملية التكيف الناجمة مع المشيرات الضاغطة في بيئة العمل ليست حدثاً مفرداً أو فكرة بعينها ولكن يفترض أن تكون مزيجاً من الأساليب والأنشطة المتنوعة . لقد تبين من النتائج أيضاً أن الطريقة المستخدمة لمواجهة الضغط أثناء العمل قد لا تكون مناسبة في كل الأحوال، كما أنها لو أفادت لفترة فقد لا تستمر فائدتها طوال حالة الضغط .

لو قرر الفرد مواجهة الضغط من خلال استراتيجياتية التقليل من ادراك الفرد لعوامل الضغط والحد من ردود فعله نحو هذه العوامل الضاغطة، فإنه والحالة هذه يمكن توظيف مايسمى بالمصدات Buffers من أجل زيادة فعالية الفرد في التعامل مع حالة وعوامل الضغط التي

بواجهتها . ومثل هذه الاستراتيجيات قد تعتمد إلى مجموعة من الإجراءات ذات العلاقة بالفرد وهي :

1 - زيادة مهارات الفرد العملية :

ويقصد بزيادة مهارات الفرد العملية الرفع من كفاءة الفرد في أداء العمل وتنفيذه ذلك أن القصور أياً كان في أداء العمل أو جزء من العمل قد يكون سبباً في إثارة الضغط عند الفرد . إن التعرف على جوانب القصور عند الفرد ومحاولة تلافيها من خلال اكسابه المهارات اللازمة سيقلل من الضغط فمثلاً يمكن تدريب الفرد على استخدام الحاسب الآلي باستخدام النعال والجيد لن تتطلب وظيفة العمل على الحاسب الآلي كمطلب أساسي مثل موظفي الخطوط الجوية الذين يقومون بعمل المحيوزات، فلو أن موظفاً لا يجيد استخدام الحاسب الآلي بشكل جيد، فإنه سيكون معرضاً للضغط وسيتمول الحاسب الآلي إلى مصدر للضغط طالما أنه لا يجيد استخدامه بالشكل المطلوب لايسا حينما يكون الطرف صعباً كحالات الزحام والطوابير التي تستدعي العمل بكفاءة عالية من أجل إنجاز المهمة وعدم تعطيل الناس، فإقتاد الكفاءة العاليه ستكون سبباً في إثارة الضغط . إن مواجهة الضغط الناتج في مثل هذا الموقف قد تعتمد في الأساس على زيادة كفاءة الفرد في استخدام الحاسب لإنجاز العمل، كما أن من المهارات الممكن زيادة مستوى الفرد فيها مهارة حل المشكلات المرتبطة بالعمل مثل العلاقات بين الموظفين أو مشكلات فنية فمن خلال التدريب على هذه الجوانب يمكن الحد من الضغط المترتب على مثل هذه المصادر . من المهارات الممكن التدريب عليها أيضاً مهارة تنظيم وترتيب الوقت، فسوء ترتيب وتنظيم الوقت قد يكون سبباً في إثارة الضغط . إن تنظيم الوقت ليكون جزءاً

منه لإستقبال المراجعين وأخر لإستكمال الإجراءات والأوراق وثالث للاجتماعات . الخ سيكون سبباً في التعامل الحسن مع مشاكل العمل ومن ثم التقليل من الضغط . في دراسة Gilpin وآخرون تبين أن أفراد العميلة يواجهون الضغط من خلال تنظيم الوقت وترتيبه وإدارته بشكل جيد ، مما يترتب عليه في نهاية الأمر تقليل من مستوى الضغط .

من المهارات الممكن اكتسابها الفرد من أجل التقليل في مستوى الضغط عنده مهارة التخطيط المسبق لإجهاز العمل فمن خلال هذه المهارة يمكن تقسيم العمل إلى مراحل كما يمكن توزيع العمل حسب التخصصات وحسب الأفراد ذوي الملائقة، إلا أن التخطيط قد يكون عملية يقوم بها الفرد لوحده، ويتم من خلالها تجزئة المهام المركبة له ورسم خطة واضحة ومحددة تتفجع فيها الخطوات والإجراءات اللازم القيام بها من أجل إنجاز المهمة والعمل .

تحديد الأهداف والأولويات تعتبر أحد المهارات ذات العلاقة بالضغط والتي قد يكون لاكتساب الفرد لها أثر في التقليل من الضغط الذي يعاني منه . إن عملية تحديد الأهداف ترسم للفرد طريقاً واضحاً يسير عليه ويسعى من خلاله لتحقيق الغايات المرسومة، لكن بغياب الأهداف والغايات سيكون البديل التخطيط والسير من غير هدى ومن ثم المعاناة والتعرض للضغط . لقد تبين من خلال دراسات كل من Ghadially, 1991 وآخرون وكذلك Burke, 1991 أن تحديد الأهداف والتخطيط للعمل كمهارة يكتسبها الفرد تشتر عن صحة عقلية ورضا وظيفي وانخفاض في مستوى الضغط .

## ٢- زيادة مهارات التفاعل الوجداني

الواقع الوجداني للفرد من الممكن أن يشكل منطلقاً لاستراتيجية يتم من خلالها مواجهة الضغط واحتوائه ويمكن أن تكون ركائز هذه الإستراتيجية التغذية الراجعة التي ترفع من معنويات الفرد وتزيد من صلابته النفسية في مواجهة الظروف والتحديات أو مشيرات الضغط كما أن من الركائز التدريب على الإسترخاء والطمأنينة في مواجهة الظروف الضاغطة. مفهوم الذات من الممكن أن يكون أحد العناصر الراجب استهدافها للتغيير عند زيادة مهارات التفاعل الوجداني عند الفرد، ذلك أن الصورة التي يحملها الفرد حول ذاته تؤثر في الكيفية التي يتفاعل من خلالها مع الظروف بالإضافة إلى أنها تسهم في تحديد نوعية ردود الفعل الصادرة من الفرد نحو هذه المشيرات. إن تصور الفرد أنه قادر على التحكم فيما حوله من متغيرات ومشيرات يسهم في تخفيض مستوى الضغط، كما أن تصور الفرد عدم قدرته وعجزه يسهم في رفع مستوى الضغط بالإضافة إلى جعل الحالة العقلية في وضع غير مستقر وغير طبيعي. اتجاهات الفرد نحو العمل وبيئة العمل ونحو زملاء العمل من الممكن أن تكون ركيزة أخرى في البناء الوجداني للفرد والذي يمكن من خلاله مواجهة الضغط، ذلك أن وجود اتجاهات سلبية عند الفرد نحو العمل أو نحو أي عنصر من عناصر العمل سيؤدي إلى جعل الفرد في حالة تهيؤ وإثارة للضغط عنده. إن تغيير اتجاهات الفرد لتكون ايجابية بدلاً من السلبية سيمكن الفرد من التحمل لمعظم إن لم يكن كل ما يعترضه من ظروف ومنغصات ومن ثم لن يكون عرضة لمستوى عال من الضغط.

عنصر آخر من عناصر المجال الوجداني ألا وهو توظيف المعتقدات لدى الفرد وكذلك تقويتها من أجل زيادة التحمل والصبر، فالفرد الذي يعمل ويخدم قضية ويؤمن بها سيكون أقوى من ذلك الذي يفتقد الإيمان. إن الاعتقاد بأمر من الأمور ستكون نتيجته التحمل لما في ذلك من احتساب وأجر يتطلع إليه الفرد، وهذا هو أحد المبادئ التي تؤكد عليها الشريعة الإسلامية في مواجهة المحن والشدائد. فإذا علم الفرد أنه إذا أصيب بشوكة سيكون له الأجر والثواب، فإنه في هذا الحال سيكون في وضع أقوى وأصلب مهما كانت الظروف الضاغطة. إن نموذج التفاعل الوجداني يقتضي من الفرد الاندماج مع الموقف ومع عناصره وعدم النفور منه أو الإنعزال جنباً، كما أن الاندماج يقتضي أن يقف الإنسان مع نفسه في حالة مراجعة ومحاسبة يكون من شأنها الوقوف على نقاط الضعف ونقاط القوة. ولذا نجد أن الإسلام يؤكد حتى في أحلك الظروف وأصعبها على ضرورة الصبر والتحمل، فماذا أصعب من موقف الحرب والمواجهه مع الأعداء والذي يؤكد الإسلام فيه على الثبات وعدم التولي.

### ٣- زيادة الدعم الاجتماعي

لاشك أن وجود الفرد في مهب الريح لوحده سيفقده الثقة بنفسه ومن ثم سيشعر بالضعف وستكون النتيجة في نهاية المطاف إرتفاع مستوى الضغط عنده. وللحيلولة دون إرتفاع مستوى الضغط أو لتخفيضه عند حدوثه فلا بد من إستثمار العلاقات الإجتماعية كمصدر من مصادر القوة الذاتية، ويمكن أن يتم ذلك من خلال زيادة وقوة علاقات الفرد بزملاء العمل والانفتاح عليهم وأخذ مشورتهم والإسراع

لمن يطمئن إليه منهم بما يجيش في نفس الفرد من مشاعر وأحاسيس وذلك من أجل الحصول على مساندتهم ومشاركتهم العاطفية ففي ذلك من التسلية الكثير . ولقد تنبه المهتمون بالضغط النفسي لهذا الأمر وأخذوا ينطلقون منه في رسم الاستراتيجيات لمواجهة الضغط وذلك من خلال زيادة وتقوية أنظمة الدعم الاجتماعي بين الموظفين، زيادة مشاركة وفعالية الفرد في إدارة المرفق أو المنظمة التي يعمل بها وإعطاء فرصة للمشاركة في اتخاذ القرار، كذلك العمل على تغيير أنماط سلوك الجماعة وإيجاد المناسبات الاجتماعية للتعارف وتبادل الآراء وبث الهموم المشتركة .

إن دعم الزملاء المعنوي يترك أثره في نفس الشخص ويمكنه من مواجهة الظروف الصعبة، بل من تجاوزها وتخطيها إذا أحسن استغلاله والترتيب له .

الدعم الاجتماعي لا يمكن حصره في دائرة العمل وزملاء العمل، بل لابد من استثمار مصادر أخرى خارج بيئة العمل مثل الأسرة والأصدقاء والجيران . ولقد تبين من دراسات عدة أن الدعم الأسري يلعب دوراً بالغاً في تخفيض مستوى الضغط وذلك لما يقدمه أفراد الأسرة من مساندة ومعاونة . في دراسة أجراها Karlins وآخرون على مجموعة من الطيارين تبين من نتائجها أن الأزواج من الممكن أن يكونوا ضمن معادلة مواجهة الضغط لكونهم أحد ركائز الدعم الاجتماعي المؤثرة في مواجهة الضغط وذلك من خلال جعل الزوج أو الزوجة لا يقومان بدور المسلي، بل يدركان الاحتياجات والاهتمامات والمتطلبات التي تواجه كل واحدٍ منهم وفي هذا الإدراك تفهم ومساندة قوية تؤدي إلى التخفيف من حالة الضغط التي يواجهها الطيار في مجال عمله .

في دراسة أجراها كل من Chung , Shek على ١٠٠٠ فرد من الآباء العاملين في مدينة هونج كونج تبين له أن أفراد العينة يستخدمون استراتيجيتين لمواجهة الضغط، الاستراتيجية الأولى محورها الاعتماد على الذات في مواجهة الموقف والتعامل معه، أما الاستراتيجية الثانية فتقوم على طلب العون والمساعدة من الآخرين مثل الزملاء في العمل، الأصدقاء والأقارب. وقد تأكد من النتائج أن كلا الاستراتيجيتين لهما فاعلية وتأثير في عملية التكيف.

## ٤ - تعديل السلوك

الفرد الذي يتعرض للضغط يمكن أن يتعامل ويواجه الضغط من خلال تعديل سلوكه ليتناسب مع ظروف الموقف الذي يمر به من أجل تلاقي ما يشير الضغط لديه في الموقف، ذلك أن تعديل سلوك الفرد وتكييفه ليناسب الظروف قد يكون أسهل وأيسر من اكتساب المهارات في بعض الأحيان، كما أنه قد يكون أسهل من التحكم في ظروف العمل، فالفرد قد لا يكون بوسعه تغيير ظروف المنظمة المادية والبشرية والتنظيمية والفنية. إن معرفة الفرد للفرق بين سلوكه الواقعي والسلوك الواجب القيام به سيجعله في موقف أفضل يمكنه في النهاية من اسراع الخطى واللحاق بالمستوى المطلوب وذلك لا يأتي الا من خلال التعديل في السلوك وتحويله ليتناسب مع الظروف القائمة وكذا المستجدة. إن التغييرات التي تطرأ على بيئة العمل تحتاج إلى مرونة من قبل الفرد وقبول بها وحتى وإن كانت لا تتوافق مع أهوائه أو رغباته والا تحولت هذه التغييرات إلى مشيرات للضغط إن هو تصلب في موقفه ووقف منها موقف الرفض والمعاند.



ومهما تكن الاستراتيجية التي يختارها الفرد لمواجهة الضغط، فإنه لا بد من الأخذ بجموعه من الاعتبارات والعمل على توفير مجموعة من العناصر ومن هذه العناصر الواجب الاهتمام بها .

#### 1- سلامة الفرد :

الصلابة بغيرها العام هي نط من أخطاء الشخصية يتميز صاحبها بالالتزام بالأنشطة التي من المتاد ممارستها من قبله، كما تعني الصلابة المحافظة على العلاقات بالأشخاص الذين يرتبط الفرد بهم في حياته بشكل عام، كذلك من مقتضيات خاصية الصلابة الثمور في التحكم بالأحداث المحيطة. كما أن من الأمور المهمة تصور التغييرات في حياة الفرد على أساس أنها متطلبات وضروريات تستدعيها طبيعة الحياة وظروفها، وليست مصادر خطر وتهديد. إن وجود مثل هذه الخصائص عند الفرد قبل إثارة الضغط سيكون مردوده صحة عقلية وجسدية جيدة، كما أن وجودها بعد تعرض الفرد للضغط ستكون نتيجة التقليل من مستوى الضغط وانخفاضه.

#### 2- التكيف والتعبية العقلي :

ويقصد به العملية العقلية التي يتم من خلالها استكشاف ما إذا كان حدث من الأحداث سيكون مصدراً من مصادر الضغط أم لا . وحيث أن الأفراد يختلفون في تقييمهم للحالات التي تواجههم فيما إذا كانت تشكل مصدراً من مصادر الضغط أم لا، لذا لا بد من الحصول على معلومات واقية عن الموقف أو الظروف، كما أن الأمر قد يتطلب اتخاذ

إجراءات عملية نحوها كطلب مساندة الآخرين وعونهم وهذه كلها تشكل عناصر عملية التكيف العقلي مع الحالة التي يمر بها الفرد .

### ٣- الفعالية الذاتية :

وبعني هذا المفهوم اعتقاد الفرد أنه قادر على أداء عمل من الأعمال بشكل جيد وبشكل ناجح . إن وجود مثل هذا الاعتقاد يؤثر على مستوى الأداء من خلال زيادة كثافة العمل وكذا استمرارية الجهود ومن ثم التقليل من مستوى الضغط والحد من الفرص المحدثة له . إن إعتقاد الفعالية الذاتية الذي يوجد لدى الفرد يؤثر على الأنشطة التي يختارها الفرد ، بالإضافة إلى تحديده للسلوكيات المنشودة وتأثيره على نوع الجهد المبذول ومدته .

### ٤- الدعم الاجتماعي :

ما من شك أن تعرض الفرد لحالة من حالات الضغط يتطلب السعي بجهد للخروج من هذه الحالة ، ومن العناصر الممكن استثمارها في هذا الشأن هو إيجاد نظام اجتماعي يدعم الفرد في ظروفه التي يمر بها . ويدخل ضمن هذا النظام الاجتماعي مجموعة أطراف فقد يدخل الأهل ، الأصدقاء ، الجيران ، الزملاء في العمل ، المرشدون النفسيون ، بالإضافة إلى الهيئات ، والمؤسسات الدينية والترفيهية والتربوية مثل المساجد والأندية والمدارس . نظام الدعم الاجتماعي يفترض أنه يؤدي أدواراً مهمة مثل التدعيم ، الإلتزام والإنضباط وفق قواعد محددة ، الإعتراف بمكانة الفرد ودوره في المجموعة ، إعطاء فرصة المشاركة في تنفيذ المهمات ، المشاركة الوجدانية من قبل الآخرين ، بالإضافة إلى النصائح

التي يحصل عليها الفرد من الآخرين . وكذا حصول الفرد على معلومات من عناصر نظام الدعم الاجتماعي وتغذية راجعة يستبصر من خلالها ويتعرف على نقاط الضعف ونقاط القوة التي توجد لديه ولكن من خلال ما يراه الآخرون فيه .

## الفصل السابع

### ١- نمالاج لبرامج معالجة الضغط النفسى

لقد عمل الباحثون مجموعة من الدراسات والبحوث من أجل تطوير واختبار فاعلية برامج معالجة الضغط وذلك بهدف الوقوف على ايجابيات وسلبيات هذه البرامج ومن هذه الدراسات دراسة أجراها Delucia , Goodspeed بهدف اختبار برنامجين من برامج مقاومة الضغط وهذين البرنامجين هما:

١- برنامج الوقت - الحياة Time - Life

٢- برنامج نوع الشخصية Myers - Briggs Personality Type

لقد بلغ أفراد العينة ١٤٨ فرداً، أعطوا فرصة الاختيار بين البرنامجين السابقين وقد اختار ١١٣ فرد برنامج الوقت- الحياة Time Life - في حين اختار ٣٥ فرد برنامج نوع الشخصية Personality Type . وفيما يلي عرض لأهم عناصر البرنامجين والأسس التي يقومان عليها .

اولاً - برنامج الوقت والحياة Time - Life

لقد تم استخدام مجموعة من الأدوات والعناصر في هذا البرنامج ومن هذه الأدوات :

- ١- كتب عملية تتناسب مع مستوى مجموعة الدراسة، بل وتتناسب مع مستوى كل فرد .
- ٢- مجموعة مقالات يتم قراءتها في المنزل .

٣- مناقشات جماعية بين أفراد العينة .

٤- برنامج فيديو .

ومع الأخذ في الاعتبار من أن البرنامج يفترض أنه يقدم استراتيجية تكيف واسعة، فقد طلب من المشاركين في البرنامج وضع أهداف محددة وكذا اختيار استراتيجيات يعتقدون أنها مهمة في التعامل مع حالة الضغط ، على أن البرنامج يتضمن على وجه الخصوص الأنشطة التالية :

١- تحديد مشيرات الضغط على المستوى الفردي .

٢- الإلمام بالنتائج النفسية، البدنية، والسلوكية للضغط .

٣- إعادة التنظيم العقلي ليتناسب مع الموقف والظروف .

٤- التنفس العميق .

٥- التدريب على عمليات الاسترخاء .

٦- التدريب على الإصرار وقوة اليقين .

٧- مواقف وعمليات حل المشكلات .

٨- تنظيم الوقت .

٩- التغذية الجيدة والسليمة .

١٠- التمارين الرياضية .

١١- تقييم أسلوب الحياة .

١٢- تحديد أهداف قصيرة المدى وأخرى بعيدة المدى .

**ثانياً - برنامج نوع الشخصية Myers Briggs Personality**

Type

هذا البرنامج يقوم في الأساس على تحديد نوع الشخصية للفرد مثل أن يكون ذو شخصية انبساطية أو ذو شخصية إنطوائية أو أن يكون

من ذوي التحكم الداخلي أو الخارجي . وتأتي أهمية معرفة نوع الشخصية من أجل الوقوف على كيف يفهم الفرد المثير وكيف يدركه وكذلك كيف يرتب الأحداث ومن ثم كيف يصل إلى القرارات . أما بعد تحديد نوع الشخصية التي يتميز بها الفرد، فإن البرنامج يستند على أربعة عناصر هي:

- ١- التنوع في المهمات التي توكل للأفراد وبما يتناسب مع ظروفهم وطبيعة شخصياتهم
  - ٢- إيجاد طرق جديدة ومتنوعة لمناقشة المهمات التي توكل للأفراد .
  - ٣- إيجاد فرص عديدة ومتنوعة من أجل التفاعل مع الآخرين .
  - ٤- زيادة الفرص المؤدية للإبداع والإنجاز المتميز .
  - ٥- تجنب الأعمال والأنشطة الممكن تعارضها مع القيم الفردية .
- ولقد بينت نتائج الدراسة على البرنامجين أنهما مفيدان في خفض مستوى الضغط النفسي لدى أفراد عينة الدراسة .

أما الضغط الناجم عن المفاجآت : Post-traumatic Stress disorder فيعتبر نوعاً متميزاً من أنواع الضغط ولذلك تركز الأدبيات الخاصة بهذا النوع من الضغط على مجموعة من الأمور عند معالجته أو محاولة التقليل من آثاره . من القضايا الواجب أخذها في الإعتبار إزاء هذا النوع، ضرورة المباشرة بعلاج الضغط مباشرة وحال حدوث المصيبة أو الحادثة، أما الأمر الثاني فهو أن العلاج يجب أن يكون قصيراً نسبياً ومركزاً، والأمر الثالث يقضي بضرورة دعم وتكوين مهارات التكيف الآتية من أجل جعل الفرد يعتمد على ذاته في بعض القضايا والأمور، أما الركيزة الرابعة فتعنى بضرورة تهدئة الأوضاع

الغير طبيعية وجعلها بصورة إعتيادية، ثم يلي ذلك إجراءات التقليل من عمليات الإهمال والتجنب التي قد يلجأ إليها الفرد الذي يتعرض للموقف الضاغط . أما الخطوة الأخيرة فهي تهيئة تكامل وتداخل الذات بكل عناصرها ومكوناتها من أجل الإستفادة من جميع العناصر الإيجابية لدى الفرد ومن أجل مواجهة الموقف بإقتدار وتحمل .

الأفراد يختلفون في نوعية الاستراتيجيات التي يتبعونها في تعاملهم مع الضغط، ولقد تبين من دراسة على مجموعة من اليهود بلغت ٣٤٨ ممن ساهموا في غزو لبنان عام ١٩٨٢م ، أن أفراد المجموعة يستخدمون طريقتين الأولى طريقة التنظيم والتوجيه، أما الطريقة الثانية فهي طريقة التبدل وفقدان الإحساس بالموقف ولقد بينت النتائج أن الأفراد المستخدمين لطريقة التنظيم والتوجيه يعانون شيئاً قليلاً من الأمراض النفسية، وذلك لميل مستوى الضغط للإتخفاض لديهم، أما من يستخدمون طريقة التبدل وعدم الإحساس فقد لوحظ تعرضهم للأمراض النفسية بصورة أكبر وأشد . من أجل مواجهة ضغط المفاجآت (PTSD) وضع Koach برنامجاً عقلياً سلوكياً لعلاج آثار الضغط في المجتمع الإسرائيلي ويستهدف هذا البرنامج إستجابة الإهمال التي توجد عند الأزواج، بالإضافة إلى التركيز على تدريب الزوجين من أجل كسر أسلوب ونمط التفاعل الزائد أو التفاعل الأقل من المستوى . ويتضمن البرنامج التدريبي الجوانب التالية:

- ١- إدخال جميع أعضاء البرنامج في الأنشطة وحثهم على التفاعل .
- ٢- محاولة الإتصال بالأزواج من الذكور أو الإناث من أجل إدماجهم في البرنامج .

- ٣- ترتيب لقاء جماعي مع أزواج المصابين بالضغط قبل تنفيذ البرنامج.
- ٤- ورشة عمل هدفها إيجاد مهارات تفاعل عقلية.
- ٥- تطبيق فكرة اليوم العائلي خلال البرنامج والذي يتحقق فيه لم شمل أفراد العائلة جميعاً.
- ٦- تطبيق فكرة لقاء الأزواج فقط أثناء البرنامج.
- ٧- الاستفادة من الجماعات المساندة أو المساعدة من أجل تقديم العون والدعم بعد إنتهاء البرنامج بصورته الجماعية.

وفيما يلي قائمة بأهم الإستراتيجيات التي يتم بها إدارة الضغط ومواجهته من قبل بعض الأفراد كإجتهادات فرديه يلجأون إليها وذلك في مختلف حالات الضغط وظروفه حيث تعرض عليهم هذه القائمة ويطلب منهم تحديد مستوى مزاولتهم لمثل هذه الممارسات.

العبارات	دائماً	أحياناً	مطلقاً
١- أعلل وأحدث نفسي بالأمر الإيجابية.			
٢- أشرب الشاي والقهوة.			
٣- أبحث عن الأسباب التي أزعجتني في الموقف.			
٤- أكل بكثرة.			
٥- استخدم بعض أساليب الاسترخاء.			
٦- أزاوّل التمارين الرياضية.			
٧- أتحديث مع الآخرين حول المشكلة.			
٨- أفكر في الجوانب الإيجابية في الموقف.			
٩- أحاول الحصول على معلومات إضافية عن المشكلة.			
١٠- أعمل خطة عمل وأنفذها.			



مطلقاً	أحياناً	دائماً	العبارات
			١١- أتقبل الوضع على ما هو عليه إذا كان من الصعب التغيير
			١٢- أتناول بعض المهدئات.
			١٣- أتعامل مع الموقف خطرة خطرة.
			١٤- ألتحدث عن مشاعري مع الأهل والأصدقاء.
			١٥- أتعلم مهارات جديدة من أجل مواجهة الموقف.
			١٦- أنفَس عن احباطاتي من خلال الآخرين.
			١٧- أبحث عن النصيحة والمشورة من الآخرين.
			١٨- أتحمّل اللوم على المشكلة حتى ولو لم أتسبب بها.
			١٩- أعمل أشياء أخرى ليست ذات علاقة بالموقف لأريح عقلي.
			٢٠- أحتفظ بانفعالاتي ومشاعري داخل نفسي.
			٢١- أفكر في بدائل عدة من أجل مواجهة الموقف.
			٢٢- أنام كثيراً لأنسى الموقف.
			٢٣- أدخن كثيراً.
			٢٤- أبحث عن الجوانب المسلية (الإيجابية) في الموقف وأتعامل معها

## ٢- طرق التكيف مع الضغط Coping With Stress

فيما سبق تم الإشارة إلى الأساليب والطرق التي يتم من خلالها احتواء الضغط بل والتخلص منه ومن آثاره نهائياً لكن وفي بعض الحالات قد لا يكون من المتيسر التخلص من الضغط كلية أو تجنبه ولكن قد يكون من المناسب محاولة التكيف معه ومع الظروف المحدثة له وعملية التكيف تأخذ صوراً عديدة حيث وجد أن الأفراد يختلفون في الأساليب والطرق التي يختارونها من أجل عملية التكيف.

وفيما يلي مجموعة من الجمل المطلوب أن تحدد مدى صحة العبارة من عدمها وذلك فيما يتعلق بأهميتها من أجل التكيف مع الضغط .

العبارة	صحيح	خطأ	لا أدري
١- الاصدقاء المخلصون يساعدون على تخفيض مستوى الضغط			
٢- الجسم الإنساني بحاجة لمزيد من المنبهات عند التعرض للمواقف الضاغطة.			
٣- ترك المسؤوليات والواجبات مهما كانت مهمة يساعد على تخفيض الضغط.			
٤- أساليب الاسترخاء تساعد الأفراد على معرفة كيف تكون ردود الفعل نحو المثيرات الضاغطة.			
٥- وضع جدول يومي يخفض الضغط.			
٦- من الأفضل الإبقاء على الوضع دون محاولة تغييره.			
٧- تركيز الانتباه على كلمة أو صوت يمثل إحدى الوسائط في التعامل مع الضغط.			
٨- الناس يمكنهم تجنب جميع الضواغط.			
٩- المشي من الممكن أن يكون أسلوباً مفيداً في تخفيض الضغط.			
١٠- الإسترخاء يساعد في التخلص من المشاكل العصبية المترتبة على الضغط.			
١١- التخطيط لأنشطة أثناء فترات السأم يخفض الضغط.			
١٢- عند اجراء التمارين من أجل تخفيض مستوى الضغط يجب دفع الذات للإستمرار في ذلك.			

العبارة	صحيح خطأ	لا أدري
١٣- من أساليب خفض مستوى الضغط التخلي عن المنافسة.		
١٤- تفويض الآخرين للقيام ببعض المسؤوليات عند كثرة المشاغل يزيد من نسبة الضغط.		
١٥- لتتحقق فائدة أساليب الاسترخاء لابد من مزاوتها بنفس الوقت يومياً.		
١٦- الحديث مع أناس آخرين لديهم نفس المشاكل يزيد من مستوى الضغط.		
١٧- التغذية الراجعة الحيوية تستهدف إحداث تغييرات في جسم الإنسان.		
١٨- من خصائص الاسترخاء التنفس بسرعة.		
١٩- الأنشطة البدنية الإعتيادية تزيد من أثر الضواغط.		
٢٠- إيجاد أهداف بديلة لتلك الأشياء التي لم تتحقق يسهم في الغالب في تخفيض مستوى الضغط.		

في كثير من الحالات يواجه الفرد كثيراً من المشيرات التي تسبب له الضغط وفي مثل هذه الحالة يجب على الفرد أن يحدد ويشكل دقيق الأسباب المرتبطة بحالة الضغط التي يعاني أو يمر بها، إلا أنه من المؤكد أن تكون هذه الأسباب كثيرة ومتعددة وفي هذه الحالة قد يكون من الصعوبة التعامل مع هذه الأسباب مجتمعة ولكي يكون التعامل فعالاً ومجدياً، فلا بد من تحديد أهم الأسباب المثيرة للضغط ومن ثم تحديد الطرق المناسبة والملائمة لمواجهتها وإحتوائها، وذلك لأن الناس

يختلفون وكل واحد يعتبر شخصاً فريداً ومتميزاً وما يناسب شخصاً من أساليب مواجهة الضغط قد لايناسب الآخرين . وفيما يلي سيتم عرض مجموعة من الأعراض ذات العلاقة بالضغط وكذلك بعض الأساليب العقلية الممكن استخدامها من أجل مواجهة ومقاومة الضغط الناتج . ولعله من الأهمية بمكان ملاحظة أن أساليب المقاومة العقلية ليس من الضروري أن تكون مناسبة لكل حالات الضغط فالأسلوب المناسب لحالة من حالات الضغط قد لا يكون كذلك مع الحالات الأخرى، وفي الجدول رقم ( ١ ) عرض لبعض الأسباب المحدثة للضغط والأساليب العقلية التي يعتقد أنها مناسبة لمواجهة هذه الأسباب والتقليل من آثارها .

#### جدول (١)

بعض الأسباب المشيرة للضغط والأساليب العقلية المستخدمة لمواجهته

التجديد	التوايا المرهنة	توضيح القيم والتناقضات	التمتدح	التدعيم الحفي	المعاينة	الحساسية المخالفة	إحصاء عوامل الضغط	الاضمان المنتظم	حل المشاكل	الإصرار والتابعة الحفية	مقاومة الأفكار المنحرفة	الأساليب الأسباب
												القلق في موقف محدد مثل مقابلة شخصية اختبار، مواعيد مهمة
												قلق ناتج من علاقات شخصية مع الآخرين كالزوجة، الصديق، الوالدين، الأبناء .

الأسباب	مقاومة الأفكار المتحرفة	الإصرار والمتابعة الخفية	حل المشاكل	الاضطراب المنتظم	إمصاص عوامل الضغط	الحساسية المعنوية	العديم الخفي	الفتنولوج الخفي	توضيح الترابيا المهمة	القوي	القوي
قلق عام ليس له علاقة بموقف محدد أو أشخاص معينين											
إكتئاب، فقدان الأمل الضعف العام انخفاض مفهوم الذات											
الكرهية، الغضب الإثارة.											
المخاوف											
تسلط الأفكار الغير مرغوبة.											
الإثارة العصبية.											
التأجيل والمأطلة											
عادات محددة مثل التدخين، زيادة الأكل زيادة الصرف.											
الألم الجسدي.											
الأرق وصعوبة النوم											
سلوك الكمال في كل شي.											
حلول المشاكل الغير مجديه.											
الإكراه والقسر.											

برامج مراجعة ومعالجة الضغط أرفعى أقل تقدير المد من قوته وعنفوانه تأخذ عدة أشكال وكما سبق الإشارة، فقد تكون هذه الأساليب سلوكية وقد تكون عقلية، وقد تكون مزيجاً بين الاثنين، أو قد تكون إنفعالية. ويعتبر كل من ألبرت إليس Albert Ellis وآرون بيك Aaron Beck من رواد الاستراتيجيات العقلية في مواجهة الضغط. ويمكن إيراد بعض الاستراتيجيات ذات الطابع العقلي وهي كالتالي:

### أولاً - مقاومته الأفكار الشاذة

١- إستراتيجية الانتقا.. وفي هذه الإستراتيجية، يلزم في البداية التعرف على السبب الذي أحدث الضغط وأثاره لدى الفرد وتحديدته بشكل واضح، وإذا تم تحديد العوامل الضاغطة يمكن بعد ذلك التركيز على الجوانب الايجابية في الموقف، فبدلاً من أن يكون عنصراً من العناصر المشكلة للموقف هو الذي يحظى بتركيزنا واهتمامنا، يحدث العكس وهو أن نركز على نقطة إيجابية فعلية سبيل المثال قد يكون الحديث الذي تم بين موظف ومدير تضمن مجموعة من الملاحظات بعضها سلبي وآخر منها إيجابي ، وإذا علمنا أن سبب حالة الضغط التي نمر بها هو ذلك الحديث مع المدير أو الرئيس وإذا حددنا نقطة بعينها كانت هي السبب في إثارة الضغط عند الموظف مثل البطء في الانجاز، التي ركز عليها المدير في حديثه ونقاشه فهنا ، قد يكون في تذكر والتركيز على نقطة إيجابية ذكروها المدير مثل جودة الانجاز قد تكون هذه النقطة منطلقاً للتخفيف من مستوى الضغط الذي نمر به.

٢- التفكير الأحادي: وهذا النوع من الإستراتيجيات فحواه أن الفرد قد يكون سبب الضغط لديه ناتج من نظرتة الأحادية فهو ينظر للأشياء إما على أنها سوداء أو بيضاء ولاغير، والناس إما أنهم طيبون أو خلاق ذلك وهذا غير صحيح فكثير من الأمور تكون وسطاً فليست سيئة تماماً وليست جيدة تماماً. وقد يكون السبب المباشر لإثارة الضغط عند الفرد هو مثل هذه النظرة للأمور وقد يكون بالتخلي عن هذه النظرة المتطرفة وإعتماد الوسطية في التصنيف والحكم سبباً في تخفيض مستوى الضغط لدى الفرد. وهذه الاستراتيجية تقضي بضرورة النظر إلى الإيجابيات والسلبيات في نفس الوقت وإبراز المحاسن والمساوي.

٣- التعميم : ويقصد بالتعميم إصدار الفرد حكماً على الموقف من خلال جانب واحد من جوانبها أو نتيجة من نتائجها، فعلى سبيل المثال قد يقول فرد لنفسه إنه لايمكن أن يتحمل التدريس لأنه وقع في خطأ عند قراءته لنص أمام الطلاب. فهذا الخطأ شكل حجر الأساس والحكم العام لهذا الشخص على ذاته بحيث أصبح ينظر لنفسه أنه غير قادر على التدريس وسيكون مدرساً فاشلاً مما يولد لديه مشاعر الضغط. إن من أمثلة التعميم أيضاً أن يخرج الفرد بتصور عن ذاته أنه مكروه وغير محبوب من زملائه في العمل أو أنه شقي وغير سعيد في هذه الحياة ومثل هذه الصور الذهنية تكون ناتجة من موقف مر به الشخص وترك مثل هذه الصورة الذهنية. إن وقوف الفرد على هذه الحقيقة حول ذاته في التفكير تجعله يعيد النظر مرة أخرى في طريقة تفكيره ويقطع عن التعميم

لينظر نظرة متوازنة وموضوعية مما يشتت في نهاية الأمر من الضغط الذي يتعرض له ويخفف من مستواه .

٤- القراءة العقلية : هذه الاستراتيجية تتمثل في أن الضغط يوجد لدى الفرد نتيجة ما يعتقد من أن الآخرين يفكرون به فهو يفكر في شيء ويعتقد أن من يتعامل معه يفكرون بنفس الطريقة أو الأسلوب، وهذا عبارة عن اسقاط يقوم به الفرد على الآخرين، حيث يسقط أفكاره ومشاعره على الآخرين، فيظن أنهم يفكرون ويتصرفون بنفس الطريقة التي هو عليها . فعلى سبيل المثال، إذا كان يفضب من تأخر الآخرين عن العمل فيظن أن الآخرين يفعلون الشيء ذاته ويفضبون حين يتأخر عن العمل وإذا فكر في إتخاذ إجراء معين مع من يتأخرون فهو يعتقد أن الآخرين قد يقدمون على نفس الإجراء معه وهكذا . الوضع السوي هو أن يدرك الفرد أن الآخرين ليسوا بالضرورة يفكرون بنفس الطريقة كما أنهم ليسوا بالضرورة قد يقدمون على نفس الاجراءات، فما يصدق عليه من حيث الأفكار والمشاعر لا يصدق على الآخرين .

٥- الأفكار الكارثية : يكون الضغط ناتجاً من الأفكار الكارثية التي يمر بها الفرد، وهذا النوع من التفكير يتمثل في أن الفرد يفترض افتراضات غير صحيحة بالنسبة له كأن يبدأ في طرح مجموعة من الأسئلة على ذاته مثل ماذا لوحدث لي كذا، وماذا لو أصابني كذا وماذا لو أصابتنني كارثة صحية أو مالية وتكون السلسلة من التساؤلات لا حد لها ولا حصر . إن مثل هذا النوع من الأفراد



يشير الضغط في نفسه من خلال مثل هذه التوجسات والتوهّمات والمخاوف التي لا أساس لها على الإطلاق . وما من شك أن الاستراتيجية لتخفيض مستوى الضغط هو إيقاف مثل هذا التفكير ومحاصرة هذه التوجسات والمخاوف والمؤول دون استرسال الفرد في طرحها على نفسه .

٦- الذاتيه : وتعني أن الفرد يحيل الكثير من الأمور والقضايا والمواقف ويعزوها إلى ذاته ويبدأ في لوم نفسه على هذه المواقف، فمن خلال مقارنة الفرد نفسه بالآخرين يصل إلى قناعة أنه عاجز وغير قادر على الأداء كما يصنف نفسه من خلال المقارنه بأنه غبي أو أنه كسول وهكذا . وما من شك فإن عملية المقارنة قد تكون هي السبب في ذلك لأنها تؤدي إلى أن يحكم الفرد على قيمته وفعاليته أو وزنه مقارناً بالآخرين وقد يصل إلى أحكام تكون نتيجتها إثارة الضغط عنده . في مثل هذا الوضع قد يكون في التفكير بالجوانب الايجابية لدى الفرد عند المقارنة بالآخرين سبب في إبعاد أسباب الضغط أو التخفيف من آثارها، كما أن إدراك الفرد من أن المقارنة لاتعني الحكم على قيمته كفرد، بل أكثر ما يمكن أن تعني هو حالة ووضع عابر وليس بالضرورة مستديم ومستمر، قد يكون في إدراك هذا سبب في إيقاف الضغط والحد من آثاره .

٧- التحكم في الأفكار الكاذبة : قد يكون سبب الضغط عند الفرد ناتج من أفكار كاذبة يحيها وتراوده من أنه هو كل شيء في

المؤسسة أو الشركة وأن كل شيء يقع على عاتقه وهو مسؤول عن كل شيء وعن كل فرد في العمل . مثل هذه الأفكار الكاذبة تزيد من احساس الفرد بالمسؤولية مما يقوده إلى القيام أو محاولة القيام بكل الأعمال حتى وإن كانت من مسؤوليات غيره . إن التخلص من الضغط الناجم عن مثل هذا الوضع هو نزول الفرد إلى الواقعية التي تجعله يعرف حدوده ويدرك مسؤولياته لا أن يحمل نفسه مالا تطبيق، وهذا لا يتم إلا من خلال تخليه عن مثل هذه الأفكار والأوهام .

٨- العدل الكاذب : يكون العدل الكاذب سبباً من أسباب إثارة الضغط لدى الفرد حينما ينظر الفرد من زاويته الخاصة في علاقاته مع الآخرين ولا يدرك إلا ما يهمه أو يخصه، حيث يقيم الأمور من زاوية مصلحته الخاصة فقط دون اعتبار لمصالح الآخرين وحقوقهم أو واجباتهم وواجباته، ذلك أن كل فرد ينظر نظرة ذاتية وليست موضوعية فلا يتحقق في هذه النظرة الإقرار بما للآخرين من حقوق ولا الاعتراف بما على الفرد من واجبات تجاههم . وفي مثل هذا الوضع تكون الأحكام شخصية وفي كثير من الحالات لا يوجد أحكام واضحة يعود لها الفرد ليحدد من خلالها ماله وما عليه وكذلك ما على الآخرين وما عليهم . وفي العادة يكون مفهوم العدل الكاذب الذي يؤثر على الفرد قائم على افتراضات من مثل لو أنه يقدر عملي لأرسل لي رسالة شكر أو لطلب ترقيتي وهكذا . إن الضغط الناجم عن مثل هذه الافتراضات لا يمكن إزالته أو التخفيف منه إلا من خلال الإقلاع عن هذه الافتراضات

والنظر بعين الموضوعية للأمور ومن خلال الأنظمة واللوائح وليس  
النظرة الذاتية التي تنظر من زاوية واحده دون إعتبار للآخرين  
وظروفهم ومصالحهم وحقيقة ما يفعلونه أو قد يفعلونه .

٩- التعليل الانفعالي : ويقصد به أن الفرد يصل إلى قناعة مفادها  
أن ما يشعر به من مشاعر سلبية يمثل الواقع والحقيقة فلو شعر  
بالغضب فذلك يعني أن هناك سبب رئيسي أوجد لديه حالة  
الغضب ولو شعر أنه حقير لكان ذلك الشعور تأكيداً لحقيقة  
حقارته ودونيته، وما من شك أن المشاعر تكون نتاج الأفكار  
الخاطئة ، فإزالة هذه الأفكار وإبعادها عن الفرد شرط أساسي  
للتخلي عن هذه المشاعر ومن ثم التخلص من حالة الضغط التي  
يعيشها الفرد . كما أن من أسباب تخفيض مستوى الضغط هو  
الإقدام على عملية إحلال من شأنها أن توجد لدى الفرد مشاعر  
إيجابية بدل المشاعر السلبية .

١٠- التغيير الكاذب : ويقصد به أن الفرد يكون لديه إعتقاد من أن  
الآخرين لا بد من أن يغيروا في ذواتهم من أجل الوصول إلى  
رضاه، وما على الفرد إلا أن يضغط عليهم ليحدثوا مثل هذا  
التغيير الذي يتناسب مع ما يريده . إن هذا النوع من التفكير قائم  
على فرض مفاده أن سعادة الفرد مرتبطة بالآخرين وما يمكن أن  
يقدموا عليه من تغييرات تتناسب مع ما يريد . وما من شك أن هذا  
التفكير خاطئ من أساسه، وعليه يجب على الفرد أن يدرك أنه  
هو مصدر التغيير الفعال والحقيقي الذي قد يحدث له السعادة  
ويجلبها أما إن اعتمد على ما قد يحدثه الآخرون من تغييرات فقد

يطول به الإنتظار ومن ثم تطول معاناته من الضغط .

١١- اللوم : وفي هذا النوع يكون الفرد منطلقاً في نظرتة للأمور من أن الآخرين هم أسباب ما يقع فيه من تعاسة وشقاء فهو يلومهم على كل أمرٍ من الأمور التي تعترضه ولذلك يحملهم المسؤولية على شئون هي من صميم شؤونه وقراراته، ولذلك فهو يكون معرضاً للضغط، في مثل هذه الأحوال التي يتحول فيها إلى لائم للآخرين دون معرفة بأنه هو المسؤول الأول والأخير عن أفعاله وكل أمور حياته . فعلى سبيل المثال قد يلوم الموظف زميله الذي يعمل معه في نفس المكتب على عدم رضا المدير عن أدائه لأنه أي زميله لم يشرح الصورة الحقيقية للمدير ويطلععه على الظروف الصحية أو العائلية التي يعيشها الموظف ، اللوم إذاً وقع على الزميل دونما سبب واضح وحقيقي ، فمهمة شرح الوضع الصحي أو العائلي الذي تسبب في ضعف الأداء يجب أن يقوم بها الموظف نفسه ولا يلوم عليها الآخرين . إن الضغط الناجم عن مثل هذه الحالة لا يمكن تخفيفه أو التخلص منه إلا من خلال إدراك الفرد أنه هو أساس أفعاله وأنشطته مقتدين في ذلك بقوله تعالى «ولاتزر وازرة وزر أخرى» وقوله «بل الإنسان على نفسه بصيره» وعليه أن يلوم ذاته على ما يمكن أن يحدث من تقصير ولا يلوم الآخرين على ذلك ويمثل هذه الاستراتيجية يكون الخلاص من الضغط النفسي .

١٢- الالزاميات أو الموجبات : ويقصد بها أن الفرد يتصرف مع الآخرين على أساس أمور وقيم وعادات وأنظمة ثابتة لا يمكن أن

تتغير أو تتبدل وعليه يكون موقف الفرد من الحالات التي يتم فيها مخالفة هذه الأشياء الانزعاج والشعور بالضغط النفسي لأن مخالفة هذه الأشياء أمور لا تغتفر عند هذا الفرد وتبدأ حالة الضغط عند الفرد عندما يبدأ يكون بينه وبين نفسه عبارات من مثل كان عليهم فعل ذلك ومن الواجب عليهم الالتزام بذلك، حتى أن الفرد يتعرض لمعاناة الضغط الناجمة عن مثل هذا الوضع دون محاولة أن يفكر بمنطق وبموضوعية عن مدى صحة هذه الأشياء التي يرى ضرورة الألتزام بها والوقوف عندها بموضوعية.

١٣- دائماً على حق : الفرد في هذه الحالة يعتقد أنه دائماً على حق في أفكاره وفي أفعاله ولا يعطي مجالاً لإختلاف وجهات النظر فوجهة نظره هي الصحيحة دائماً وما عداها يعتبر خطأً وعليه نجد الفرد الذي يكون على هذه الشاكلة في وضع دفاعي فهو يحاول طول الوقت أن يثبت للآخرين صحة وجهة نظره أو فعله . ومن هذا المنطلق يصعب على الفرد التغيير من وضعه لأنه في الأساس غير مستعد لتقبل معلومات جديدة، حتى أن الفرد يتنكر للحقائق التي تختلف مع وجهة نظره ويحاول تجاهلها كما أن الفرد من هذا الصنف يمكن وصفه بالتصلب والجمود الفكري أو العقلي . إن كل ما يفكر فيه الفرد صحيح وما عمله يعتبر كاملاً ولا يمكن تصور وقوعه في الخطأ . لاشك أن مثل هذه الحالة سيكون من نتائجها إثارة الضغط عند الفرد وليس من حل سوى تغيير وضعه وإدراك أنه ليس من الضروري أن يكون على حق طوال الوقت كما أن الآخرين قد يكون لديهم أفكار أفضل من أفكاره بالإضافة إلى

أنه من الممكن أن يؤدوا الأعمال بصورة أحسن وأتم منه . وبهذه الاستراتيجية يمكن التقليل من مستوى الضغط الناتج من الوضع الدفاعي الذي يكون عليه الفرد لإثبات موقفه .

١٤- واقعية الأهداف والأمني حين يعمل الفرد أعمالاً مهما كانت هذه الأعمال سواء في منزله ومع أفراد أسرته أو في مجال عمله، يقوم بهذه الأعمال على أمل أن يكون لها من المردود المستقبلي فهو يسلي نفسه بنتائج قد لا تكون واقعية أو متحققه، وحيث أنها غير واقعية ولا يمكن تحقيقها قد يصاب بالإحباط والتعب الجسدي والانفعالي مما يترتب عليه من ضغط نفسي، وعليه تكون أفضل استراتيجية يتخلص الفرد فيها من الضغط هو الإقلاع عن مثل هذه الأمني الكاذبة فلا يمني نفسه بأمر مستحيلة أو خارجه عن إرادته حتى لا يصاب بالإحباط والإفلاس النفسي الذي يقوده للضغط فإذا كان واقعياً في أمانية وتطلعاته في العمل لم يكن عرضة للضغط، ذلك أنه لن يقرن ما يقوم به من عمل إلا بما هو واقعي وممكن التحقيق .

#### ثانياً - استراتيجيات الإصرار الخفي :

هذه الإستراتيجية تعتمد على مهارتين عقليتين يلزم الفرد أن يتمرن عليهما ويكون قادراً على الإستفادة منهما وأولهما هي مهارة إيقاف أو مقاطعة الأفكار التي تسبب الضغط للفرد وتحديثه . وهذه العملية تحدث عندما يتم إيقاف مجرى هذه الأفكار من خلال الإنشغال بأمر وقضايا أخرى ومحاولة إبعاد هذه الأفكار عن بؤرة شعور الفرد،

أما المهارة الثانية فهي عملية إحلال في الأفكار يلجأ إليها الفرد من خلال إدخال أفكار موجبة بدل هذه الأفكار ذات الطابع السلبي إلا أن هذه العملية تستوجب أن يكون الفرد قد أعد وحضر هذه الأفكار مسبقاً وهبأها حتى إذا حدثت عملية المقاطعة تحدث عملية الإحلال.

### ثالثاً - استراتيجيات حل المشاكل:

تعنى هذه الاستراتيجيات بإيجاد حل أو حلول للمشكلة التي يواجهها الفرد على أن تكون هذه الحلول نهائية وليست مؤقتة حتى يتخلص الفرد من الضغط الذي يعانيه من هذه المشكلة. ويمكن القول إن هذه الاستراتيجيات لكي تكون مفيدة وفعالة فلا بد من إتباع الخطوات اللازمة لها والخطوات هي:

أ- تحديد المشكلة بشكل واضح لا لبس فيه حتى لا تختلط مع المشاكل الأخرى ولا يكون هناك مجال للضبابية في هذا الأمر. ويمكن تحديد المشكلة المثيرة للضغط من خلال استخدام المقاييس الخاصة بذلك والوارد بعضها في هذا الكتاب والتي منها القائمة التالية:

فيما يلي مجموعة من العناصر التي من الممكن أن يحدث أحدها لك الضغط وذلك من خلال ما يسببه من إرباك في حياتك بشكل عام وحياتك اليومية بشكل خاص وعليه يرجى وضع علامة (x) في الخانة المناسبة أمام الأمر الذي يشكل مشكلة بالنسبة لك.

مستوى التأثير				العنصر	
غير مؤثر	متوسط	كبير	كبير جداً		
				١	مجال الصحة صعوبة النوم.
				٢	مشاكل الوزن.
				٣	شعور بالتعب الجسمي العام.
				٤	مشاكل في المعدة والجهاز الهضمي.
				٥	مشاكل صحية مزمنة.
				٦	صعوبة الاستيقاظ في الصباح.
				٧	سوء التغذية.
					المجال الاقتصادي :
				١	صعوبة الوفاء بكل المتطلبات.
				٢	صعوبة الوفاء بالأساسيات.
				٣	زيادة الديون.
				٤	الزيادة في المصاريف الغير متوقعة.
				٥	اموال قليلة للترفية والنزهة.
				٦	لا يوجد دخل منتظم.
				٧	اعول افراداً كثيرين.
					مجال العمل
				١	العلاقات السيئة مع الرئيس أو المدير.
				٢	التطلع لعمل أفضل من العمل الحالي.



مستوى التأثير				العنصر
غير مؤثر	متوسط	كبير	كبير جداً	
				٣ الملل الناتج من العمل .
				٤ تتابع العمل وكثافته .
				٥ الحاجة لمزيد من التدريب .
				٦ الخوف من فقدان الوظيفة .
				٧ العلاقات مع زملاء العمل .
				٨ ظروف العمل السيئة .
				٩ افتقاد الحرية في العمل .
				ظروف الحياة : ١ جيران سيئون .
				٢ موقع السكن البعيد عن الخدمات (المدارس، العمل ..)
				٣ صغر السكن وضيقه .
				٤ ظروف السكن السيئة .
				٥ الترميم والإصلاحات في بعض اجزاء السكن
				العلاقات الاجتماعية ١ قلة الأصدقاء .
				٢ الشعور بالوحدة .
				٣ وجود علاقات سيئة مع بعض الأفراد .
				٤ قلة الاتصال بالناس الآخرين .
				٥ الشعور بالإهمال من قبل الآخرين .

مستوى التأثير				العنصر
				٦ الشعور بعدم المحبة من الآخرين .
				٧ عدم فهم الآخرين لي .
				٨ الحساسية من نقد الآخرين .
				٩ صعوبة التخاطب مع الآخرين .
				الأنشطة العامة :
				١ قلة فرص الاستمتاع بالحياة (الترفيه) .
				٢ ضعف المهارات في الألعاب والرياضة .
				٣ قلة الوقت المتاح للراحة .
				٤ ضيق الوقت والفرص للاستمتاع بالأدب والفنون
				٥ إنعدام فرصة الاستمتاع بالطبيعة .
				٦ قلة الاجازات .
				العائلة :
				١ الشعور برفض العائلة لي .
				٢ صعوبة التوافق مع الأطفال .
				٣ الخوف من حالة طلاق قد تقع .
				٤ عدم القدرة في الانفتاح على أفراد العائلة .
				٥ الخلافات مع الوالدين .
				٦ المشاكل العائلية .
				٧ التدخلات من أفراد العائلة في الشؤون الخاصة
				٨ المشاكل الدراسية لأطفالي .

العنصر				مستوى التأثير		
				كبير جداً	متوسط	غير مؤثر
٩	مرض أفراد العائلة .					
١٠	العادات السيئة لبعض أفراد العائلة .					
١١	الإهتمام بشئون أفراد العائلة .					
	القضايا النفسية :					
١	وجود عادة سيئة .					
٢	بعض العادات والتقاليد .					
٣	المشاكل مع السلطة .					
٤	الإصرار من أجل تحقيق الأهداف والمتطلبات .					
٥	ضعف الدافعية بشكل عام .					
٦	الشعور بالإكتئاب .					
٧	الشعور بإثارة الأعصاب في بعض الأوقات .					
٨	الشعور بعدم القدرة على تحقيق الأهداف .					
٩	الشعور بالغضب .					
١٠	الانزعاج والشعور بالضجر .					

#### رابعاً - الإضعاف المنظم :

هذه الاستراتيجية تقوم على أساس اتخاذ خطوات وبشكل متدرج من شأنها تحقيق الأهداف وكذلك إضعاف الظروف المثيرة للضغط لدى الفرد . ويعتبر وولب Wolpe هو رائد هذه الاستراتيجية وتقوم هذه الاستراتيجية على قاعدتين الأولى هو استخدام مشاعر ذات طابع

إيجابي لمواجهة مشاعر أخرى ذات طابع سلبي فمشاعر الخوف يمكن أن تواجه بمشاعر التطمين المتضمنة في أحد عناصر الموقف، أما القاعدة الثانية لهذه الاستراتيجية فهي التعود التدريجي على الموقف المثير للضغط، بحيث يكون الفرد على ألفة معه ومن ثم يأتي الوقت الذي لا يثير الموقف فيه أي صورة من صور الضغط.

#### خامساً - الضغط الاليحاثي :

وتقوم هذه الاستراتيجية على أساس تعليم الفرد الكيفية التي يواجه بها ويتكيف مع الضغط، ولكن هذه الطريقة تعتمد في الأساس على تخيل حالات ضاغطة والتدريب على مواجهتها دون أن يكون هناك حالات ضغط حقيقية، والتدريب على هذه الاستراتيجية يتضمن بعض العناصر وهي التدريب على الاسترخاء، والتدريب على الاسترخاء التدريجي بالإضافة إلى التنفس العميق. أما الخطوات التي تمر بها هذه الاستراتيجية فهي :

- أ- تحديد قائمة مشيرات الضغط مع ترتيبها من حيث أهميتها.
- ب- وضع مجموعة من الأفكار الممكن مواجهة الضغط بها.
- ج- استخدام مهارات الاسترخاء والمواجهة مع التنفس العميق واستخدام الأفكار التي تم تحديدها في الخطوة الثانية.

#### سادساً - الاستشعار الداخلي أو الخفي :

في كثير من الحالات يكون الإنسان عادات سلوكية سيئة والسبب يعود إلى أن هذه العادات السلوكية يصاحبها بشكل متكرر شيء من المتعة أو اللذة التي يشعر بها الفرد كلما زاول مثل هذه العادة

السلوكية، ومن أجل التخلص من هذه المادة السميعة والتي تحدث الضغط وتسببه لابد من أن يربط الفرد هذه العادة السلوكية بشيء من الالامعة أو الالاءه ويتم ذلك من خلال الربط بين هذه المادة السلوكية السميعة ومثيرات متخيلة أو غير واقعية لكنها في الأساس ذات طبيعة سلبية أو نتائجها وآثارها سيئة على الفرد وإذا تم هذا الربط فإن المادة السلوكية القديمة والمغيرة للضغط ستفقد خاصيتها في إثارة المتعة لدى الفرد . وقد تكون هذه المثيرات المتخيلة وذات الاثر السلبي على شكل مرض أو نقد اجتماعي أو خسارة مادية .

#### سابعا - التصور الذهني :

في هذه الاستراتيجية يتعلم الفرد من أجل التغيير في حياته بصورة ايجابية ، إلا أن التغيير الايجابي لا يمكن أن يتم إلا بأن يتصور الفرد أنه قادر على مواجهة الصعوبات والشدائد ، كما أنه ليس بضعيف أمام المثيرات الأخرى مهما كانت قوتها ومهما كان حجمها . إن هذه الاستراتيجية تؤدي في نهاية المطاف إلى تعلم عملية الاسترخاء والتحكم بالالام والصعوبات ومن ثم التخلص منها نهائياً . إن اعتقاد الفرد أنه قوي وأنه في صحة جيدة سيوقف أوهام المرض والارجاج التي من الممكن أنه يحس بها ، وفي نفس الوقت إذا تصور الفرد أنه مريض فستزيد الأمراض والأوجاع وهذا يحدث مثلاً في حالة توقع النجاح والنقل، فإذا تصور الفرد أنه سيفشل في أداء المهمة وأنه هو أصلاً شخص فاشل، ففي هذه الحالة حدوث النقل بالنسبة له شبه مؤكد، أما إذا تصور أنه سينجح، فإن النجاح سيكون حليفه ورفيقه في مشوار حياته . إن هذه الاستراتيجية تمكن الفرد من أحداث التغييرات في ذاته

بشكل تدريجي بالإضافة إلى فرصة التعامل مع الاثمد أو العفل  
الباطن مما يسهل معرفة أسباب التركيز على الجوانب السلبية ومن ثم  
معرفة أفضل الطرق المؤدية إلى حل المشاكل.

### ثامناً - التخفيف الخفي :

هذه الاستراتيجية تقوم على أساس اقتران المثير المسبب للضغط  
عند الفرد بدمج إيجابي . وهذه الاستراتيجية تتم أولاً كعملية تخيل ،  
حيث يتخيل الفرد الموقف الضاغط بالنسبة له ويقترنه بموقف آخر ذو أثر  
إيجابي لدى الفرد ، فمثلاً لو كان الفرد لديه رغبة في تسلق الجبال  
ولكنه يخاف من الارتفاع والنظر إلى أسفل ، فإنه في هذه الحالة يقرن  
هذا الموقف الخفيف والمثير لضغطه بموقف آخر ذو طابع إيجابي وليكن  
مثلاً تصور الذهاب برحلة إلى البر والجلوس مع الزملاء ، في جو بهيج  
وجميل . وعندما يبدأ الفرد يشعر بالراحة كنتيجة لهذا الاقتران ، فإنه  
يبدأ في ممارسة الموقف الخفيف ألا وهو تسلق الجبل . ويقترن أنه مع  
البدء بممارسة هذا الأسلوب سيبدأ مستوى الضغط بالانخفاض .

### تاسعاً - النمذجة الخفية :

يمكن استخدام أسلوب النمذجة الخفية عندما يكون الفرد سلوكياً أو  
عادة سيئة ويود التخلص منها أو عندما يود أن يكتسب أمراً حسناً  
فمثلاً لو شعر فرد أنه لا يؤدي عمله بالصورة الراجعة فإنه في هذه  
الحالة يلزمه ملاحظة شخص آخر يقوم بنفس العمل ومن ثم يقلده في  
أدائه ويتتبع كل خطواته . كما أنه يمكن ملاحظة السلوك المرغوب  
اكتسابه من خلال أشرطة فيديو بدلاً من النزول للسياح ومشاهدة

الأخرين وهم يعملون إذا كان ذلك يشق على الفرد أو أن الظروف لا تسمح بذلك . وعليه يجب التأكيد أن أسلوب النمذجة الخفية يمكن الفرد من تحديد وتنقية ومن ثم ممارسة السلوك المرغوب في الذهن أولاً وبعد ذلك الانتقال إلى الحياة الواقعية .

### عاشراً - إبراز القيم الفردية :

كل فرد توجد لديه مجموعة من القيم المرتبطة في كثير من مجالات الحياة وقد يكون بعض هذه القيم متضارباً بعضها مع البعض الآخر مما يحدث الكثير من الانزعاج ومن ثم يولد الضغط للفرد الذي توجد لديه مثل هذه القيم المتعارضة . وأسلوب إبراز القيم قد يكون مفيداً في التخلص من آثار تعارض القيم ولتتم الفائدة من هذا الأسلوب يلزم إتباع الخطوات التالية:

- ١- تحديد وتوضيح مجموعة القيم التي توجد عند الفرد .
- ٢- اختيار التصرفات وفق القيم والمعتقدات التي توجد عند الفرد ووفق ما قد يتوفر من خيارات بالإضافة إلى الأخذ في الاعتبار للنتائج .
- ٣- الالتزام إعتقاداً وسلوكاً بالقيم التي تعتبر مناسبة في نظر الفرد . وبهذه الخطوات تكون هذه الاستراتيجيات مفيدة في تخفيض مستوى الضغط النفسي عند من يعانيه بسبب القيم المتناقضة التي قد توجد عند الفرد وتورقه وتحث لديه التناقض وعدم الإرتياح .

### حادي عشر - المشاعر الوهمية :

في كثير من الحالات يوجد لدى الفرد مشاعر ومخاوف وهمية لا

أساس لها في الحياة الواقعية للفرد مما يجعل من هذه الأوهام مصدر ضيق وإزعاج للفرد وعليه يتعرض لضغط نفسي عالي . ويمكن استخدام استراتيجية المشاعر الوهمية من خلال إحلال هذه المشاعر الوهمية ذات الطابع السلبي بمشاعر وهمية ولكنها ذات طابع إيجابي . فبدلاً من أن يتوهم الفرد أنه سيصاب بجلطة أو بمرض عضال أو قد يصاب بخسارة يكون الاحلال بأوهام أخرى لكنها ايجابية مثل زيادة ثروته ومكسبه، التحسن في صحته وهكذا . وفيما يلي مجموعة من المقاييس الممكن إستخدامها لتكون عوناً على تلمس ومعرفة بعض الجوانب الضاغطة ومن ثم البحث عن الحلول لذلك .

### 1 - مقياس المؤشرات السلوكية الدالة على الضغط

فيما يلي مجموعة من العبارات السلوكية التي من الممكن أن يصدق بعضها عليك . المرجو التكرم بقراءة كل عبارة وتحديد مدى انطباقها عليك من عدمه وذلك بوضع علامة (✓) في خانة نعم عند انطباقها عليك أو علامة (x) في خانة لا في حالة عدم الانطباق عليك .

لا	نعم	العبارة
		١ هل تشعر بضرورة عمل معظم الأشياء على وجه السرعة ؟
		٢ هل أنت في الغالب أول من ينتهي من وجبة الطعام ؟
		٣ هل من الصعب عليك أن تستريح ولو لبضع ساعات ؟
		٤ هل تكره أن تقف على خط الانتظار في مطعم أو بنك أو بقالة ؟
		٥ هل من المتكرر أن تعمل أشياء متعددة في نفس الوقت ؟
		٦ هل أنت على العموم غير راض عما حققته في الحياة ؟



لا	نعم	العيسارة	
		هل تستمتع بمنافسة الآخرين وتشعر بضرورة الفوز عليهم ؟	٧
		حينما يتكلم الآخرون من حولك بصوت خافت هل تجد نفسك مدفوعاً للتدخل وانهاء حديثهم ؟	٨
		هل تفقد الصبر حين يؤدي فرد ما عمله ببطء ؟	٩
		حينما تدخل في حديث مع الآخرين هل تشعر بان دفاعك لاخبارهم عن رغباتك ؟	١٠
		هل تصبح منزعباً حين لا تؤدي الأشياء على وجهها الصحيح ؟	١١
		هل تدفع نفسك لإنهاء مهماتك بسرعة قدر الامكان ؟	١٢
		هل تشعر دوماً أنك تحت ضغط لانهاء الكثير من الأمور ؟	١٣
		حينما يتحدث إليك الآخرون هل تجد ذهنك مشغولاً بمهمات ومواضيع أخرى ؟	١٤
		هل تأخذ اجازة أقل من الاجازات الرسمية خلال السنوات الماضية ؟	١٥
		حينما تواجه أناساً عدوانيين هل تجد نفسك ملزماً بجوابتهم وتحديهم ؟	١٦
		هل تميل للكلام بسرعة ؟	١٧
		هل أنت مشغول بعملك مما يعوقك عن ممارسة هواياتك وأنشطتك الأخرى ؟	١٨
		هل تحتاج للاعتراف من رئيسك وأقرانك ؟	١٩
		هل تشعر بالفخر والاعتزاز عندما تعمل بشكل أفضل تحت الضغوط ؟	٢٠

ب - مقياس مصادر وأسباب الضغط في مجال العمل وغيره  
من المجالات

فيما يلي مجموعة من العبارات التي تمثل شكلاً من أشكال مصادر الضغط النفسي سواء في العمل وبيئته وما يتعلق به أو في الحياة بشكل عام، المرجو التكرم بقراءة كل عبارة من العبارات التالية ومن ثم تحديد انطباقها أو عدم انطباقها عليك بشكل عام وذلك بوضع علامة (✓) في المكان المحدد:

غير صحيح	صحيح	العبارة
		١ أجد نفسي غير قادر على الوفاء بالمسؤوليات الاجتماعية .
		٢ لا أجد متسعاً من الوقت لانتهاء أعمالي في المنزل .
		٣ أشعر في الغالب الا شيء أهم من عملي (وظيفتي) في الحياة .
		٤ الأصدقاء يرغبون أن أقضي وقتاً أطول معهم .
		٥ أرغب في اكتساب هواية من الهوايات لكن لا أجد الوقت الكافي لذلك
		٦ نادراً ما أقيم علاقات مع فرد خارج نطاق عملي .
		٧ غالباً ما يكون ارتباطي بعملتي متناقضاً مع ارتباطاتي العائلية .
		٨ أجد صعوبة في تحقيق الالتزامات المالية .
		٩ أنا مهتم من الجريمة ومصادر الأخطار في الحي الذي أقطن فيه .
		١٠ غالباً ما تشغلني (تهمني) المشاكل العائلية .
		١١ الأعمال متراكمة في مكنتي
		١٢ في بعض الأحيان يكون مكنتي شديد الحرارة أو شديد البرودة .
		١٣ الاضاءة غير مناسبة في مكنتي .
		١٤ مكنتي مزعج .
		١٥ الأثاث والأدوات المكتبية لا تحقق الراحة وسهولة الإتصال بالآخرين .

صحيح	غير صحيح	العبارة
		١٦ المكالمات التليفونية والمقاطعات غالباً ما توقف (تعطل) عملي.
		١٧ أجهزة المكتب لا تعمل بشكل جيد .
		١٨ يبدو أن هناك استعمال لأداء المهمات.
		١٩ لدي عمل لا أستطيع أداءه خلال ساعات العمل اليومي.
		٢٠ يصعب الوفاء بجميع متطلبات مسؤولياتي.
		٢١ هناك ضغط متواصل للعمل في كل دقيقة دونما فرصة للراحة.
		٢٢ من المتكرر أن أقوم بانهاه أعمالي خلال ساعات الليل أو في نهاية الأسبوع
		٢٣ أجد صعوبة في مواصلة قراءة الجديد في مجال الاختصاص.
		٢٤ نادراً ما يتطلب عملي شيئاً من التحدي.
		٢٥ من المتكرر أن أجد عملي مملاً ومكرراً.
		٢٦ أشعر أن مهاراتي وقدراتي غير موظفة كما يجب.
		٢٧ عملي في الغالب ليس معقداً .
		٢٨ نادراً ما أشعر بشعور الانجاز لأنني لا أقف على النتائج النهائية لعملي
		٢٩ لدي مسؤوليات قليلة جداً
		٣٠ مسؤوليات العمل في الغالب غامضة وغير واضحة أو غير ثابتة.
		٣١ لا أوزع الوقت بشكل مناسب حسب المهمات.
		٣٢ الفرصة قليلة جداً لمعرفة الصورة التي يكون عليها عملي (التغذية الراجعة)
		٣٣ في الغالب تكون الشروحات لما يجب عمله غير واضحة.
		٣٤ يصعب التعبير عن أهدافي.

صحيح	غير صحيح	العبرة	
		أنا غير متأكد عن مستوى السلطة التي لدي في العمل.	٣٥
		الاتصال المباشر مع رئيسي قليل .	٣٦
		السياسات والأنظمة المعقدة لا تعطيني فرصة اتخاذ القرارات أو استخدام الأفكار الشخصية.	٣٧
		الأنظمة وقوانين العمل الجديدة تتطلب مني غالباً تغيير طريقة أدائي لعملي .	٣٨
		في الغالب أرى أن المؤسسة التي أعمل فيها متسلسلة وهرمية التنظيم	٣٩
		هناك ضغط مكثف على الموظفين لأن يلبسوا أو يتصرفوا أو يفكروا بنفس الطريقة .	٤٠
		القيادات العليا في المنظمة غير متقبلة لصغار الموظفين.	٤١
		غالباً ما أقع في مأزق المتطلبات المتناقضة للرئيس في العمل وبقية الموظفين.	٤٢
		يعهد إليّ بمهمات دون توفر الكفاءات البشرية والمادية لتحقيقها .	٤٣
		غالباً ما أشعر بالضغط لقضاء وقت أطول من أجل العمل وكذلك من أجل العائلة .	٤٤
		أجد صعوبة بالغة في التوفيق بين كثرة الانتاجية وحسن التوعية في العمل .	٤٥
		بعض الأحيان أجد نفسي مرغماً لعمل بعض أشياء في عملي تتعارض مع قيمي الأساسية .	٤٦
		الأشياء التي أعملها غالباً ما تكون مقبولة من شخص دون شخص آخر .	٤٧

صحيح	صحيح	غير صحيح	المبسارة
			٤٨ غالباً ما أقضي الوقت الكثير مع زملاء العمل ولا أجد وقتاً خاصاً بني .
			٤٩ غالباً ما أجد نفسي مرغماً لاتخاذ قرارات تؤثر على حياة الموظفين
			٥٠ غالباً يجب عليّ استشارة الآخرين قبل اتخاذي للقرارات .
			٥١ أجلس معظم الوقت وأحاول تحقيق المهمات من خلال الآخرين .
			٥٢ نادراً ما أجد فرصة للعمل على الميزانية والأجهزة .
			٥٣ غالباً ما أشعر أن موظفي هذا العصر يفتقدون الدافعية والحماس لعمل الأفضل .
			٥٤ يتطلب مني العمل السفر بعيداً مما يتسبب في تراكم الأعمال في المكتب .
			٥٥ غالباً أسافر مسافات بعيدة .
			٥٦ وجدت أنه يتوقع مني السفر لمسافات بعيدة وبتكرار .
			٥٧ من المتكرر أن أسافر في نهاية الأسبوع أو آخر الليل أو في أول الصباح
			٥٨ نتيجة لمتطلبات السفر كثيراً ما يضطرب الروتين اليومي وكذلك أوقاتني العائلية .
			٥٩ أقطع المسافات الطويلة من وإلى العمل .
			٦٠ من النادر حدوث اللقاءات الاجتماعية بين زملاء العمل .
			٦١ من المتكرر حدوث المواجهات الشخصية بيني وبين زملاء العمل أو المراجعين .
			٦٢ من النادر جداً أن أتحدث مع زملاء العمل في مسائل شخصية .
			٦٣ زملائي في العمل غالباً ما يتنافسون مع بعضهم البعض دون العمل بروح جماعية وتعاون

صحيح	غير صحيح	المبسرة	
		بشكل عام لا أنسجم (أتفق) مع من يخالفونني الرأي.	٦٤
		زملائي في العمل غالباً لا يتقبلون (يؤيدون) ما أقوم بعمله.	٦٥
		غالباً أجد صعوبة في الحصول على دعم ومؤازرة من زملائي في العمل.	٦٦
		غالباً يبدو أن هناك شيء من عدم الثقة بيني وبين بقية الموظفين.	٦٧
		في الغالب أشعر أو وظيفتي مهددة من الآخرين.	٦٨
		يعاملني رئيسي بشيء من التسلط وكثرة الطلبات.	٦٩
		أنا دائماً على عجل.	٧٠
		في العادة أعمل كثيراً من الأشياء في نفس الوقت.	٧١
		حينما يأخذ الشخص وقتاً أطول في تحقيق بعض الأشياء أستعجله على ذلك.	٧٢
		أجد صعوبة في التوفيق بين المهمات لأن الآخرين لا يفهمون مهماتهم بالشكل الذي أفعله.	٧٣
		أصاب بالإحباط حينما أقارن نفسي في الحاضر بما كنت أؤمله.	٧٤
		أشعر غالباً أنني لم أحقق طموحاتي بسبب نقاط ضعفي.	٧٥
		في الغالب أجد صعوبة في التركيز على نشاط واحد وذلك لكثرة متطلبات ومشاكل الحياة.	٧٦
		في الغالب أشعر أنني لا بد من أن أكون ناجحاً في الحياة لأن الآخرين يتوقعون مني ذلك.	٧٧
		في الغالب أعتقد أنني شخص ناجح لأنني أحقق الأشياء بشكل أسرع من الآخرين.	٧٨
		أنا حريص على معرفة تفاصيل العمل.	٧٩

### ج- مقياس المشيوات الضاغطة في بيئة العمل

فيما يلي مجموعة من العبارات المثلة لحالات ذات علاقة ببيئة العمل. من المحتمل أن بعض هذه الحالات يسبب لك الضيق والانتزاع. المرجو قراءة كل عبارة ومن ثم وضع علامة (✓) عند أحد الخيارات الذي يمثل مستوى انتزاعك من عدمه.

أبداً	بأشياء	أحياناً	بأدراكاً	العبارة
				١ مقاطعة المكالمات التليفونية المتكررة أثناء انشغالي بالعمل.
				٢ الاشراف والتنسيق بين مسؤوليات أفراد متعددين.
				٣ حينما أشعر بأن الموظفين لم يفهموا أهدافي وتوقعاتي.
				٤ حينما أشعر بأنني لست مؤهلاً لأداء العمل.
				٥ حينما أعلم أنه ليس من الممكن الحصول على المعلومات الضرورية لإنجاز العمل على الوجه المطلوب.
				٦ حينما أجد نفسي غير قادر على تلبية المتطلبات المتضاربة لرؤسائي.
				٧ حينما أحاول حل الخلافات بين الموظفين الآخرين.
				٨ حينما يتوقع رؤسائي مني الكثير.
				٩ حينما يقاطعني الموظفون من أجل الحديث معي.
				١٠ حينما تفرض توقعات عالية عليّ.
				١١ حينما أشعر بالضغط من أجل إنجاز عمل أفضل مما أعتقد أنه معقول.
				١٢ عند كتابة المذكرات الداخلية والرسائل والاتصالات.
				١٣ حينما أحاول حل الخلافات مع رؤسائي.
				١٤ عندما أتحدث أمام مجموعة من الناس.
				١٥ محاولة الرفاء بالترقيات الاجتماعية (الأهل والأصدقاء).

أهلاً	أحياناً نادراً	أحياناً كثيراً	العبارة
			١٦ عدم معرفتي برأي رئيسي عني أو عن أدائي .
			١٧ حينما يكون لزاماً أن أعمل قرارات تؤثر على حياة أفراد أعرفهم .
			١٨ حينما أشعر بضرورة الاشتراك في أنشطة خارج إطار عملي الاعتيادي وذلك على حساب وقتي الخاص .
			١٩ حينما أشعر أن مسؤولية كبيرة أحييت إليّ من رئيسي .
			٢٠ عندما أحاول اكمال التقارير والأعمال الورقية في الوقت المحدد
			٢١ عند اعداد وتحديد مصادر الميزانية (التكاليف المالية) .
			٢٢ حينما أشعر أنه لاسلطة لي لانهاء بعض المسؤوليات الموكلة لي
			٢٣ حينما تستغرق الاجتماعات وقتاً أكثر من اللازم .
			٢٤ عندما أحاول الحصول على دعم مالي للبرامج (البرامج العمل)
			٢٥ عند تقييم أداء الموظفين .
			٢٦ عندما أشعر أن لديّ عملاً كثيراً لا أستطيع انهاءه خلال ساعات العمل الرسمية .
			٢٧ الالتزام بالأنظمة واللوائح الرسمية للحكومة والمؤسسات .
			٢٨ حينما أشعر أن التحسن في أداء العمل ليس كما يجب .
			٢٩ حينما أقوم بإدارة مناقشة لعقد من العقود .
			٣٠ حينما لاتتضح الرؤية حول المسؤوليات ومجال التركيز في عملي



## الفصل الثامن

### نماذج لحالات ضاغطة وطرق علاجها ومواجهتها

#### أولاً - حالات ضاغطة في ميدان العمل

##### ١/١ شئير ضاغط

يشعر الموظف أنه غير مؤهل لأداء عمله على الوجه المطلوب مما يثير عنده حالة من الضغط.

##### ٢/١ الأسباب

- أ- قلة التدريب أو مستوى ضعيف من التدريب.
- ب- ضعف الخبرة عند الموظف.
- ج- ملاحظات الآخرين السلبية في أداء العمل.
- د- إرتفاع مستوى التوقعات الذاتية.

##### ٣/١ الحلول

- أ- العمل على الحصول على تدريب في مجال العمل.
- ب- عمل الترتيبات الإدارية اللازمة.
- ج- وضع وتحديد أهداف منطقيه وواقعية.

##### ٤/١ الخطة الفعلية للخروج من الوضع أو الظروف الضاغطة

- أ- تحديد كل الإجراءات اللازم القيام بها.
- ب- تحديد الأنشطة اللازمه.
- ج- تحديد مكان التدريب.
- د- تحديد وقت ومدة التدريب.
- هـ- التقويم اللاحق.
- و- الأخذ في الإعتبار للآثار السلبية الناتجه.

ز- المرونة في تغيير الخطة إذا لزم الأمر .

١/٢ مثير ضاغط

عدم توفر المعلومات اللازمة لأداء العمل أو المهمة .

٢/٢ الأسباب

أ- صعوبة الإتصال مع الأفراد أو الجهات التي يفترض توفر المعلومات اللازمة عندها .

ب- المعلومات في الأساس غير متوفرة في الجهاز الذي يعمل فيه الموظف .

ج- توقعات غير واقعية حول طبيعة المعلومات اللازمة .

د- صعوبة المعلومات وعدم فهمها والتعامل معها بسهولة .

٣/٢ الحلول

أ- تنظيم لقاءات بهدف تبادل المعلومات بين الموظفين .

ب- العمل من أجل الحصول على المعلومات المتوفرة .

ج- وضع خطة واضحة ومحددة من أجل الحصول على المعلومات الغير متوفرة .

د- السعي مع الأطراف الأخرى من أجل تبسيط المعلومات بغرض فهمها .

٤/٢ الخطة الإجرائية للخروج من الظرف او الوضع الضاغط

أ- تحديد المعلومات الناقصة .

ب- تحديد نوعية وطبيعة هذه المعلومات .

ج- تحديد الأفراد والمصادر الممكن الحصول على المعلومات من خلالها .

د- تحديد الخطوات الواجب اتباعها من أجل الحصول على

هـ- تحديد الفترة الزمنية اللازمة من أجل الحصول على المعلومات.

و- الأخذ في الاعتبار لإمكانية الحصول على معلومات غير المعلومات المطلوبة.

ز- التقويم المستمر للإجراءات.

ح- المرونة من أجل التغيير وفق المستجدات.

### ١/٣ هشير ضاغط

كثرة الأوامر والتعليمات المتضاربة الصادرة للموظف.

### ٢/٣ الأسباب

أ- وجود رؤساء متعددين كل منهم يصدر أوامره وتعليماته.

ب- عدم التأكد من معرفة ماذا يريد الرئيس أو الرؤساء.

ج- عدم إمكانية التعرف على نوعية التوقعات.

### ٣/٣ الحلول

أ- العمل على الإستيضاح حول الأوامر والتعليمات من جهة مركزية.

ب- محاولة الإرتباط برئيس معين يكون هو المصدر للأوامر والتعليمات.

ج- الطلب من الرئيس بوضع قائمة عمل واضحة ومحدده.

د- ترتيب لقاءات مستمره مع الرؤساء من أجل الإستيضاح حول مهمات العمل.

### ٤/٣ الخطة الإجرائية للخروج من الظرف أو الوضع الضاغط

أ- حصر التعليمات المتناقضة وتحديدتها.

ب- تحديد الجهات التي أصدرت هذه التعليمات المتناقضة.

- ج- محاولة التعرف على طبيعة هذه التناقضات .
- د- العمل على معرفة أسباب ودوافع التناقض في هذه التعليمات .
- هـ- البحث عن الأسس التنظيمية والقانونية التي تكشف التناقض وتعزز أحد الإتجاهات .
- و- الإبتعاد عن الذاتية وإعتماد الموضوعية عند تنفيذ التعليمات المتناقضة أو بعضها .

#### ١/٤ مثنوي ضاغط

- الاختلافات بين فريق العمل الواحد ومحاولة العمل على حل هذه الإختلافات .

#### ٢/٤ الأسباب

- أ- وجود اختلافات فلسفية بين الأفراد في كيفية إدارة العمل .
- ب- وجود مصالح متناقضة بين الأفراد .
- ج- عدم الوضوح في المسؤوليات والصلاحيات التي للأفراد .

#### ٣/٤ الحلول

- أ- تطوير إهتمام وإحترام الفلسفات والآراء المختلفة .
- ب- إعتناء أسلوب التوسط بين الفرقاء وليس التفاوض وتجنب التحيز .
- ج- وضع التوصيف الوظيفي وحدود المسؤوليات بالتعاون مع زملاء العمل .
- د- فهم طبيعة المشكلة وجذورها والأسباب المؤدية لهذه الخلقات .

#### ٤/٤ الخطة الإجرائية للخروج من الوضع أو الظروف الضاغطة

- أ- التعرف على حقيقة الفلسفة التي يحملها كل فرد من أفراد العمل وذات العلاقة بالعمل وإدارته .
- ب- تحديد أوجه الاختلاف وأوجه الإتفاق بين هذه الفلسفات .
- ج- تحديد المصالح المختلفة لكل فرد وإبراز المصالح المتفق عليها وتلك المختلف عليها .
- د- إيجاد فرص النقاش والتفاهم بين مختلف الأطراف .
- هـ- الربط بين إجراءات العمل والأسس التنظيمية والقانونية .

#### ١/٥ هثيو ضاغط

- كثرة الزائرين من الزملاء في العمل ومن خارج العمل من أجل الحديث وإضاعة الوقت .

#### ٢/٥ الأسباب

- أ- اعتماد سياسة الباب المفتوح طوال الوقت .
- ب- عدم القدرة على مقاطعة الحديث وإشعار الزائر بضرورة الإنصراف .
- ج- مركزية الإدارة .
- د- تنوع وتعدد المهمات المرتبطة بالموظف .

#### ٣/٥ الحلول

- أ- اعتماد سياسة واضحة يحدد من خلالها أوقات لإستقبال الزملاء والزائرين وأوقات أخرى يخلو فيها الفرد بنفسه لإنجاز المهمات .
- ب- التدريب على أساليب إشعار الطرف الآخر بانتهاء المقابلة وضرورة الإنصراف .

- ج- تنظيم الزيارات ودخول الزوار من قبل السكرتير .
  - د- اعتماد مقابلات منتظمة مع الموظفين .
- ٤/٥ الخطة الإجرائية للخروج من الوضع أو الظروف الضاغطة
- أ- دراسة حالات الزيارة وتحليلها حسب أهميتها وضرورتها .
  - ب- التخلي عن المركزية كأسلوب إداري .
  - ج- تفويض بعض المهام لأتاس آخرين يقومون بها .
  - د- معرفة طبيعة وهدف الزيارة قبل حدوثها من خلال السكرتير .

### ١/٦ هشيو ضاغط

يتعرض الفرد للضغط نتيجة كثرة العمل الذي يطلب منه القيام به مما يفوق إمكانياته وظروفه .

### ٢/٦ الأسباب

- أ- عدم القدرة على رفض القيام بما يطلبه الآخرون .
- ب- عدم تحديد طبيعة العمل ومتطلباته وبشكل واضح وغير قابل للإجتهد .
- ج- الروح التنافسية مع زملاء العمل .
- د- النظر للذات وقدراتها خلاف الواقع .

### ٣/٦ الحلول

- أ- السؤال عن طبيعة العمل ومتطلباته وكل المسؤوليات الداخلة في نطاقه .
- ب- التدريب على مهارات الأخذ والعطاء مع الآخرين ومهارة توكيد الذات بشكل خاص .
- ج- وضع الحدود المعقولة للأداء الممكن تحقيقه وفق الظروف

والطاقة .

د- وضع معايير ذاتيه للأداء .

### ٤/٦ الخطة الاجتاتية للخروج من الوضع اوالظرف الضاغط

أ- الإتصال بالرؤساء وكذا البحث في الأنظمة من أجل معرفة متطلبات الوظيفة وحدود مسؤولياته وواجباته .

ب- العودة للذات ومعرفتها على حقيقتها بايجابياتها وسلبياتها ونقاط ضعفها وقوتها

ج- الوقوف على الفرق بين واقع الفرد ومتطلبات العمل الحقيقية ليكون أساساً ينطلق منه .

### ١/٧ مثيرو ضاغط

الأمر يتطلب الحديث أمام الآخرين كجزء من متطلبات العمل .

### ١٢/٧ الأسباب

أ- قلة الخبرة في الحديث أمام الآخرين .

ب- عدم الشعور بالثقة للحديث أمام الآخرين .

ج- عدم الإستعداد الكافي .

### ٣/٧ الحلول

أ- التدريب على الحديث أمام الآخرين سواء بشكل منظم مثل الإنضمام لدورة تدريبية أو بشكل غير منظم كما في المجالس واللقاءات العامة .

ب- التحدث مع الذات والتدريب على الحديث من خلال تصور وجود مجموعة من الناس أمامك .

ج- جمع بعض الأتقارب والأصدقاء وممارسة الحديث أمامهم .

د- التدريب على تنظيم موضوع الحديث في أوراق أو شفافيات  
ووضع ملخص للموضوع.

#### ٤/٧ الخطة الإجرائية للخروج من الوضع أو الظرف الضاغط

- أ- تحديد السبب الحقيقي لعدم القدرة على الحديث أمام الآخرين.
- ب- تحديد الجوانب الإيجابية في الذات والإنطلاق منها كمعزز إيجابي في الموقف
- ج- وضع برنامج زمني لاكتساب مهارات الحديث أمام الآخرين.
- د- حضور لقاءات يتم فيها التحدث من قبل أناس آخرين وملاحظة أدائهم.
- هـ- التخطيط المسبق وتحديد متطلبات الحديث من أفكار، أمثلة أو متطلبات مادية كصور أو رسومات وشرائح.

#### ١/٨ هشير ضاغط

عدم معرفة كيف ينظر الرئيس نحو الموظف وما هو تقييمه له.

#### ٢/٨ الأسباب

- أ- عدم معرفة توقعات الرئيس ولا وضوحها.
- ب- لا يوجد أي تغذية راجعة من الرئيس.
- ج- قلة اللقاءات مع الرئيس.
- د- الإهتمام الزائد حول ما يمكن أن يشعر به الرئيس.

#### ٣/٨ الحلول

- أ- تحديد أهداف واضحة للعمل.
- ب- تحديد مؤشرات عملية للدلالة على تحقيق الأهداف.
- ج- الإتصال بالرئيس والتحدث معه مباشرة ولو في لقاءات غير



رسمية .

- د- الإنكفاء على الذات وعمل الأفضل في مجال الوظيفة .
- هـ- الطلب من الرئيس تقييم دوري للعمل ووضع النقاط على الحروف في الايجابيات والسلبيات .

#### ٤/٨ الخطة الاجرائية للخروج من الوضع اوالظرف الضاغط

- أ- إستبصار الموظف بواقعه من حيث الأداء في الوظيفة .
- ب- معرفة موقف النظام من التقييم الدوري .
- ج- التأكد من أن الرئيس لم يتم بعملية تقييم للموظفين الآخرين .
- د- مصارحة الرئيس حول أهمية معرفة توقعاته ومستوى تقييمه لأداء الموظف .

#### ١/٩ مثيرو ضاغط

- الحاجة لإتخاذ قرارات مهمة ومصيرية وتؤثر على أوضاع من ستتخذ في حقهم الوظيفيه أو المعيشية أو الاجتماعية .

#### ٢/٩ الأسباب

- أ- الخوف من افتقاد صداقه من ستتخذ القرارات بشأنهم .
- ب- الإهتمام الزائد حول الآثار الانفعالية المترتبة على هذه القرارات .
- ج- عدم الرغبة في إحداث أو التسبب في مضرة الآخرين .

#### ٣/٩ الحلول

- أ- التركيز على الموضوعية والفصل بين العمل والعلاقات الشخصية .

ب- عمل القرارات وفق حقائق وليس وفق المشاعر .  
ج- التمهيد لهذه القرارات ومحاولة التخفيف من آثارها على من  
ستتخذ في شأنهم .

#### ٤/٩ الخطة الإجرائية للخروج من الوضع أو الظروف الضاغطة

أ- تحديد مبررات اتخاذ القرارات الحاسمة من واقع عمل الفرد  
وأدائه الوظيفي .

ب- إبراز المستندات النظامية لإتخاذ مثل هذه القرارات .  
ج- إعطاء فرصة من الوقت من أجل التفكير السليم والعميق في  
هذه القرارات .

د- العمل على إخراج القرار بصورة غير جارحة وليس فيها طابع  
الإنتقام أو محاولة الإضرار بالآخرين .

#### ١/١٠ مثير ضاغطة

الموظف يفتقد القوة والنفوذ الكافي من أجل إنجاز متطلبات عمله

#### ٢/١٠ الأسباب

أ- الرئيس لا توجد لديه ثقة في قدرتي على أداء المهام والقيام  
بالمسؤوليات .

ب- عدم وضوح التعليمات .

ج- افتقاد السلطة والنفوذ الكافي من أجل تدعيم وجهة النظر .

#### ٣/١٠ الحلول

أ- التحدث مع الرئيس حول الموضوع ومعرفة أسباب وجهة نظره  
السلبية .

ب- طلب الفرصة والصلاحيات من أجل إنجاز العمل واثبات

الذات .

ج- ترتيب مقابلات مع الرئيس يتم فيها مراجعة واجبات العمل  
والمستوليات .

د- طلب التعيين أو الانتقال لمسؤولية أخرى .

٤/١٠

**الخطة الاجرائية للخروج من الوضع او الظروف الضاغطة**

أ- تحديد أسباب افتقاد المسؤولية والسلطة لإنجاز العمل ومعرفة  
ما إذا كانت نظامية أم غير نظامية .

ب- الإصرار للحصول على تغذية راجعة حول الإنجازات لمعرفة  
السلبيات والملاحظات التي يقدمها الرئيس .

ج- الحذر والحيطه حول إجراءات التعيين في عمل آخر حتى  
لا يقع الفرد في نفس المشكلة .

## ثانياً - في المجال الاجتماعي والأسري

### ١/١ مشيرو ضاغط

تشكل التوقعات الاجتماعية من الأهل والأصدقاء مثيراً ضاغطاً للفرد بسبب رغبته في تحقيق هذه التوقعات ورغبته في أن يكون عند حسن ظنهم به .

### ٢/١ الأسباب

- أ- السعي الحثيث والجاد للإلتزام بمعايير المجموعة التي ينتمي لها الفرد .
- ب- التطلع إلى وضع اجتماعي وإعتراف من قبل الآخرين .
- ج- محاولة كسب رضا الآخرين بكل الطرق والأساليب .
- د- توقعات الآخرين تجاهي تفوق طاقاتي الفردية .
- هـ- عدم الوضوح في الفرق بين الأمور الشخصية والقضايا ذات الطبيعة الاجتماعية .

### ٣/١ الحلول

- أ- إهمال توقعات الآخرين وعدم إعارة أي اهتمام بها .
- ب- تحديد أهداف واضحة والسعي لتحقيقها دون ربط ذلك برضا الآخرين وسخطهم
- ج- الإهتمام بما يرضي الذات ويخدم مصلحة العائلة دون النظر لمواقف الآخرين وتقييمهم .

د- تحسين الوضع العام للفرد أو الرضا بالقليل الممكن تحقيقه

### ٤/١ الخطة الفعلية للخروج من الوضع أو الظروف الضاغطة

- أ- التعرف على طبيعة التوقعات الاجتماعية وتحديدتها بوضوح تام .

- ب- التعرف على الفرق بين التوقعات الاجتماعية وواقع الفرد وظروفه .
- ج- معرفة الأسس التي تقوم عليها هذه التوقعات الاجتماعية .
- د- رسم فلسفة حياة واضحة المعالم تعفي الفرد من الإهتمام الزائد بتوقعات الآخرين ورضاهم عن أمور في صميم شئونه الخاصة .

### ١/٢ مثير ضغط

حضور المناسبات الاجتماعية كإحتفالات واللقاءات تثير الضغط عند الفرد .

### ٢/٢ الأسباب

- أ- الشعور بعدم الإرتياح والضييق من مقابلة الناس الذين لايعرفهم ولأول مرة يتم لقاءهم .
- ب- عدم الارتياح من التجمعات الكثيرة .
- ج- الشعور بالملل وعدم القدرة على التحدث مع الآخرين والبقاء بمفرده .
- د- محاولة إرضاء كل الحضور والحديث مع كل واحد منهم .
- هـ- اللقاءات الاجتماعية تؤثر على الإلتزامات العائلية .

### ٣/٢ الحلول

- أ- التعود على اللقاءات الاجتماعية والبدء بلقاءات صغيرة .
- ب- تصنيف اللقاءات الاجتماعية حسب أهميتها ومردودها على المستوى الشخصي وكذا على مستوى الجماعة .
- ج- وضع أهداف لكل لقاء قبل الذهاب إليه ومحاولة تحقيق هذه

الأهداف أثناء اللقاء .

د- الموازنة بين الإلتزامات العائلية واللقاءات الاجتماعية .

هـ- تدريب النفس على عدم قبول الدعوة لمثل هذه اللقاءات .

٤/٢ الخطة الإجرائية للخروج من الظروف أو الوضع الضاغط

أ- إشعار النفس بأن اللقاءات الإجتماعية جزء من أنشطة الحياة وعلى المرء تقبلها بكل آثارها .

ب- إبراز الجوانب الإيجابية من اللقاءات الاجتماعية .

ج- استثمار اللقاءات الإجتماعية لتعزيز الروابط والتعرف على الآخرين .

د- جدولة حضور اللقاءات الإجتماعية بشكل لا يؤثر على الأنشطة والإلتزامات الأخرى .

١/٣ مشير ضاغط

وجود مشاكل عائلية بين الفرد وعائلته أو مع بعض أفراد العائلة مما يشير الضغط لديه .

٢/٣ الأسباب

أ- الخلاقات مع الوالدين حول بعض التصرفات الشخصية والخاصة .

ب- كثرة نقد أفراد العائلة الموجه للفرد .

ج- إختلاف مواعيد الأكل .

د- كثرة الخروج والرجوع في وقت متأخر من الليل .

هـ- كثرة المتطلبات الأسرية الواجب القيام بها .

### ٣/٣ الحلول

- أ- تحديد نوع العلاقات مع الوالدين وتصنيفها حسب أهميتها .
- ب- محاولة إفهام الوالدين والشرح لهم عن أسباب هذه التصرفات .
- ج- تفهم وجهة نظر أفراد الأسرة وأوجه النقد الصادر منهم .
- د- تقبل ما يمكن قبوله من هذا النقد والرد بموضوعية على ما لا يمكن قبوله .
- هـ- وضع برنامج محدد وملتزم به من قبل الجميع حول مواعيد الأكل .
- و- الحد من الخروج وإعطاء وقت أكثر للجلوس مع أفراد العائلة .
- ح- العمل على الحصول على دعم ومساندة الأسرة في تحقيق متطلبات الأسرة .

### ٤/٣ الخطة الإجرائية للخروج من الظرف أو الوضع الضاغط

- أ- عمل مناقشات صريحة وواضحة مع الوالدين وأفراد الأسرة ككل .
- ب- تحديد أهم الأسباب المثيرة للمشاكل .
- ج- توزيع مهمات ومتطلبات الأسرة على أفراد الأسرة بشكل يمكن من تحقيقها بصورة جيدة .

### ١/٤ مثير ضاغط

- وجود مشاكل دراسية لبعض أفراد العائلة مما يحدث الضغط عند الفرد .

### ٢/٤ الأسباب

- أ- قلة المذاكرة وعدم الإهتمام من قبل أفراد العائلة الذين يعانون من المشاكل الدراسية.
- ب- وجود مشاغل كثيرة تعيق الأفراد وتصرفهم عن المذاكرة.
- ج- عدم الإهتمام والمتابعة من قبل أفراد العائلة الآخرين لوضع أفراد العائلة الدراسي.
- د- وجود ضعف فطري في القدرات العقلية مما يتسبب في المشاكل الدراسية.
- هـ- جو المنزل العام لايشجع على المذاكرة.
- و- طريقة المذاكرة خاطئة وغير مناسبة.

### ٣/٤ الحلول

- أ- تحديد أسباب قلة المذاكرة وعدم الإهتمام في الدراسة.
- ب- البحث عن أسباب المشاغل المعيقة عن المذاكرة وتصنيف الأسباب حسب أهميتها.
- ج- زيادة دافعية الأفراد وتحفيزهم على المذاكرة وأداء الواجبات.
- د- إستشارة همم أفراد العائلة الآخرين من أجل المتابعة ومعرفة الوضع الدراسي أولاً بأول.
- هـ- الكشف على الأفراد طبيياً ومعرفة ما إذا كان يمكن حل الإعاقات الفطرية.
- و- ترتيب جو المنزل ليكون أكثر ملاءمة للمذاكرة.



## ٤/٤ الخطة الإجرائية للخروج من الوضع أو الظروف الضاغطة

- أ- اختيار برنامج مناسب لإثارة الدافعية عند الأفراد .
- ب- استخدام بعض المحفزات الملائمة مع ظروف الأفراد وأوضاعهم .
- ج- التخفيف من المهمات المنزلية الموكلة لهؤلاء الأفراد وإعطائهم وقتاً أكثر للدراسة والمذاكرة .
- د- التعرف على العوامل الغير مناسبة في المذاكرة (تلفزيون، ولائم، ...) والحد منها .

## ثالثاً - في المجال الشخصي

### ١/١ تشير ضاغطة

يعاني الفرد من السمعة الزائدة والتي تشير الضغط لديه .

### ١٢/١ الأسباب

- أ- كثرة الأكل .
- ب- عدم انتظام الوجبات .
- ج- نوعية المأكولات مما يزيد في السمعة .
- د- وجود خلل هرموني يؤدي إلى السمعة .
- هـ- قلة العمل وعدم موازنة النشاط الرياضي .

### ٣/١

## الحلول

- أ- البحث في الأسباب الحقيقية وراء السمعة التي يعاني منها الفرد .
- ب- تدريب النفس على الإقتران بالقليل من الأكل .

ج- العمل على انتظام الوجبات والكف عن الأكل بصورة غير منتظمة.

د- الفحص الطبي لمعرفة ما إذا كان السبب يعود لخلل عضوي .  
هـ- مزاولة الرياضة المناسبة مع الظروف الصحي .

#### ٤/١ الخطة الإجمالية للخروج من الوضع أو الظروف الضاغطة

أ- عمل برنامج يومي يأخذ في إعتباره نوع الأكل وأوقاته وكميته .

ب- عمل برنامج يومي للنشاط الرياضي مع مراعاة الظروف الصحية .

ج- الإلتزام بالأدوية المقرره من قبل الطبيب وضرورة الإستمرار في مراجعته واستشارته .

د- ترويض النفس للإقتناع وقبول البرنامج الغذائي الجديد من خلال إدراك الأضرار الناجمة عن السمنة .

#### ١/٢ هتير ضاغطة

يشعر الفرد بالوحدة النفسية .

#### ٢/٢ الأسباب

أ- قلة الإتصال بالناس الآخرين .

ب- قلة الأصدقاء .

ج- الشعور بعدم محبة الآخرين .

د- الشعور بالإهمال وعدم الإهتمام من قبل الآخرين .

هـ- قضاء معظم الوقت وحيداً ومنعزلاً عن الآخرين .

و- عدم احترام الآخرين لأرائه ووجهات نظره

### ٣/٣ الحلول

- أ- تشخيص الأسباب الحقيقية وراء الشعور بالوحدة النفسية .
- ب- بذل الجهد لحضور المناسبات ذات الطابع الاجتماعي وقضاء معظم الوقت مع الآخرين .
- ج- معرفة أسباب إهمال الآخرين وعدم إهتمامهم .
- د- الدفاع عن وجهات النظر والآراء وإثبات صحتها للآخرين .
- هـ- تعزيز مفهوم الفرد عن ذاته .
- و- تكوين صداقات .
- ز- زيارة الآخرين ودعوتهم .

### ٤/٣ الخطة الإجرائية للخروج من الظرف أو الوضع الضاغط

- أ- تطوير مهارات الإتصال بالآخرين .
- ب- التعرف على الذات بإيجابياتها وسلبياتها واستبعاد ما يعتقد عدم تقبل الآخرين له .
- ج- رسم برنامج عملي يتضمن مواقف وفعاليات من شأنها تغيير مفهوم الفرد عن ذاته وبطريقة ايجابية .
- د- محاولة فهم الآخرين وطريقة تفكيرهم والتعامل معهم وفق هذا الأساس .

### ١/٣ مثير ضاغط

وجود عادة سلوكيه لدى الفرد تثير الضغط عنده .

### ٢/٣ الأسباب

- أ- العادة السلوكية غير مقبولة من قبل الآخرين .
- ب- يقع الفرد في مواقف محرجة في كثير من الأحيان بسبب

العادة .

- ج- يتعرض لنقد الآخرين الواضح والصريح .
- د- يتجنب الآخرون الاجتماع به بسبب هذه العادة .
- هـ- يترتب على هذه العادة أضرار صحية ومادية .

### ٣/٣ الحلول

- أ- التعرف على طبيعة العادة ومكوناتها وتاريخ الفرد مع هذه العادة .
- ب- معرفة كيف تم اكتساب هذه العادة .
- ج- التعرف على متى وكيف وأين يمارس الفرد هذه العادة .
- د- محاولة إفهام الآخرين والشرح لهم حول ظروف وملابسات هذه العادة .

### ٤/٣ الخطة الإجرائية للخروج من الظروف أو الوضع الضاغط

- أ- وضع برنامج سلوكي يتم من خلاله الإقلاع عن هذه العادة وفق مراحل معينه .
- ب- محاولة تجنب ممارسة العادة عند حضور الآخرين .
- ج- إشعار الآخرين بالرغبة الجامحة في الإقلاع عن هذه العادة .
- د- تهيئة كل الظروف اللازمة للإقلاع عن هذه العادة .

### ١/٤ مشيو ضاغط

إنخفاض الدافعية لدى الفرد لإنجاز كثير من المهمات الضرورية .

### ٣/٤ الأسباب

- أ- تراكم الأعمال وكثرتها عند الفرد .
- ب- تعرض الفرد للنقد من الآخرين بسبب عدم إنجاز الأعمال .
- ج- الأضرار الناتجة عن تأجيل الأعمال .

finding. International Journal of offender therapy and Comparative criminology, Vol (35) num (1), p.73-81, 1991.

- 27- Good Speed, R, B; Delucia, A, G. Stress reduction at the worksite: An evaluation of two methods. American Journal of health Promotion, Vol (4) num (5), P.333-337, 1990.
- 28- Gmelch, W, H. Beyond Stress to effective management. John Wiley & Sons, INC. NY, 1982. IOX Assessment Associates. Stress management. Los Angeles, CA, 1988.
- 29- Greenberg, J, S. Stress management. W.M. C Publisher, USA, 1987.
- 30- Hazlett, R, L. The relationship of psychosocial stressors to the chronic pain disorder fibrositis. Dissertation Abstract International, P.5028-5029, 1991.
- 31- Heaney, C, A; Van Ryn, M. Broadening the Scope of worksite stress programs: A guiding frame work. American Journal of health Promotion, Vol (4), P.413-420, 1990.
- 32- Holahan, C, J; Moas, R, H. Life Stressors, Personal and social resources, and depression: A-4- year structural model. Journal of Abnormal

- Psychology, Vol (100) num (1), P.31-38, 1991.
- 33- Hendrix, W, H. Job and Personal factors related to job stress and risk of developing coronary artery disease. Psychological reports, Vol (65) Num (2-3), P.1336, 1989.
  - 34- Hyghey, A, W.; Frank, F, P. and Abrams, P,D. The Impact of increased Computer utilization and other variables on the stress and motivation levels of Collegiate housing staff. Journal of human behaviour and learning. Vol(7) Num (1), p.62-72, 1990.
  - 35- Houtman, I; Bakker, F, C. Stress and Coping in Lecturing, and the stability of responses across practice. Journal of Psychosomatic research, Vol (35) num (2-3), P.323-333, 1991.
  - 36- Irvin, S,S. Coping With Job-related stress: The Case of teachers. Journal of Occupational Psychology, Vol(63) Num (2), P.141-149, 1990.
  - 37- Jemmott, J, B; Magloire, K. Academic Stress, Social support, and Secretary Immunoglobulin A. Journal of Personality and social Psychology, Vol(55) num (5), P.803-810, 1988.
  - 38- Jones, J, C; Barlow, D, H. the etiology of Posttraumatic stress disorder. Clinical psychology

- review, Vol (10) num (3), P299-328.
- 39- Kahn, H.; Cooper, C, L. Mental health, job satisfaction, alcohol intake and occupational stress among dealers in financial markets. *Stress Medicine*, Vol (6) Num (4), P.285-298, 1990.
- 40- Karlins, M; Koh, F.; Mc Cully, L. The spousal factor in pilot stress. *Aviation, Space, and Environmental Medicine*. Vol(60) Num (11), p.1112-1115, 1989.
- 41- Keiko, Nakano. Coping strategies and Psychological symptoms in a Japanese sample. *Journal of clinical Psychology*, Vol (47) num (3), P.346-350, 1991.
- 42- Kinnunen, U; Leskinen, E. Teacher Stress during a school year: Covariance and mean structure analyses. *Journal of occupational Psychology*, Vol (62) num (2), P.111-122, 1989.
- 43- Klitzman, S, : House, J; and Israel, B. Work stress, nonwork stress, and health. *Journal of behavioral medicine*, Vol (13) num (3), P.221-243, 1990.
- 44- Krause, N; Gina, J; and Liang, J. Financial Strain and Psychological well being among the americans and Japanese elderly. *Psychology and aging*, Vol (6) num (2), P.170-181, 1991.
- 45- Kublmann, T, M. Coping With Occupational Stress

- among urban bus and tram drivers. *Journal of occupational Psychology*, Vol (63) Num (1), P.89-96, 1990.
- 46- Lang, R. J.; Gilpin , J. L.; Gilpin, A. R. Stress-related symptoms among dental hygienists. *Psychological reports*, Vol(66) Nym (3), p.715-722, 1990.
- 47- Luo, L.; Cooper, C, L, Stress of Job Relocation: Progress and and Prospect. *Work and stress* Vol(4) Num (2), P. 121-128, 1990.
- 48- McIntosh, N, T. Identification and investigation of Properties of social support. *Journal of organizational behavior*, Vol (12) num (3), P. 201-217, 1991.
- 49- Mckay, M; Davis, M; Fanning, P. *Thoughts & Feelings: The Art of cognitive stress intervention*. New Harbinger Publications, CA, 1981.
- 50- Meier, S. Tests of the Construct Validity of Occupational stress measures with College Students. *Journal of Counseling Psychology*, Vol (38) Num (1), P.91-97, 1991.
- 51- Pau, E; Spector, D, J.; Steve, M, J, Relation of Job stressors to affective, health, and Performance Outcomes. *Journal of applied Psychology*, Vol (73) Num (1), P. 11-19, 1988.



- 52- Parkes, K, R. Coping, Negative affectivity, and the work environment: Additive and Interactive predictors of mental health. *Journal of applied Psychology* , Vol (75) num (4), P.399-409, 1990.
- 53- Paulsen, V; Shaver, J. Stress, Support, Psychological States and sleep. *Social science and medicine*, Vol (32) num (11), P.1237-1243, 1991.
- 54- Russell, D. Cutrona, C. Social Support, Stress and depressive symptoms among the elderly: Test of a process model. *Psychology and aging*, Vol (6) num (2), P.190-201, 1991.
- 55- Shek, D, T; Chau-Kin, C. Locus of Coping in a sample of chinese working parents reliance on self or seeking help from others. *Social behaviour and Personality*, Vol (18) num (2), P. 327-345, 1990.
- 56- Singh, G. P. Computer Professionals: Trends in their experienced role stress and job satisfaction. *Psychological Abstracts*, Vol(78) Num (8), P.2300, 1991.
- 57- Stachnik, T; Brown, B, H, Williams , M, B. Goal Setting, Social Support, and financial Incentives in stress management Programs: A Pilot study of their Impact on adherence. *American Journal of*

- health promotion. Vol(5) Num (1), P. 24-29, 1990.
- 58- Spector, P, E; Dwyer, D, J, and Jex, S, M. Relation of job stressors to affective, health, and Performance outcomes: A Comparison of multiple data sources. Journal of applied Psychology, Vol (73) num (1), P.11-19, 1988.
- 59- Suther Land, V, J.; Cooper, C, L. Exercise and Stress management: Fit employees Healthy organizations. International Journal of Sport psychology. Vol)21) Nym(3), 1990.
- 60- Sybil, M. Doctors methods of dealing with on going stress in general practice. Medical science research, Vol (19) num (9), P.267-269, 1991.
- 61- Schwarz, R, A; Prout, M, F. Integrative approaches in the treatment of Post-traumatic stress disorder. Psychotherapy, Vol (28) num (2), P.364-373, 1991.
- 62- Suman, V; Joyeeta, G. Some aspects of high academic stress symptoms. Journal of personality and clinical studies, Vol (6) num (1), P.7-12, 1990.
- 63- Solembie Wski, R; Munzenrider, R. Burnout and mental health: A Pilot study. Organization

- development Journal, Vol (9) num (2), P.51-57, 1991.
- 64- Taylor, H.; Cooper, C, L., The Stress-Prone Personality: A review of the research in the context of Occupational Stress. Stress Medicine, Vol (5) Num (1), P.17-27, 1989.
- 65- Vingerhoets, A, J; Assies, J. Psychoneuroendocrinology of Stress and emotions: Issues for future research. Psghotherapy and Psycho somatics, Vol (55) num (2-4), P. 69-75.
- 66- Wallace, J, E; Brinkeroff, M, B. The measurement of burnout revisited. Journal of social service research, Vol (14) num (1-2), P.85-111, 1991.
- 67- Walton, S, J. Stress management training for overseas effectiveness. International Journal of international relations, Vol (14), p.507-527, 1990.
- 68- Warr, P. The Measurement of Well-being and other aspects of mental health. Journal of occupational Psychology, Vol (63) Num (3), P.193-210, 1990.
- 69- Wright, T, A; Sweeney, D. Coping Strategies and diastolic blood pressure. Psychological reports, Vol (65) Num (2), P.443-449, 1989.

- 70- Wheathey, D. Stress in Women. Stress medicine, Vol (7) Num (2), p.73-74, 1991.
- 71- Zvladanie, M; Zvalo, P. Coping with stress and mental resistance in younger school children. Psychologia apatopsychologia Dietata, Vol (24) num (3), P.195-208, 1989.

-

-

-

-

-

-

-

-

-