تمهيد:

تعد ظاهرة الضغوط النفسية وضغوط العمل من أكثر الظواهر الإنسانية تعقيدا، وصعوبة على الرغم من كل الجهود المبذولة لتفسيرها منذ سنة 1936 إلى يومنا هذا.

وترجع هذه الصعوبة في كون الضغط تكوين فرضي وليس شيئا ملموسا واضح المعالم من السهل قياسه، حيث يستدل على وجوده من خلال نتائجه وآثاره النفسية والسلوكية والجسمية التي تنعكس على الفرد مما جعل من الصعب الحصول على صورة شاملة وواضحة للضغوط بصفة عامة، وضغوط العمل بصفة خاصة.

ولهذا أردنا في أول فصل أن نلقي الضوء على ماهية الضغوط من حيث تطورها تاريخيا، وطبيعتها وأهم النظريات المفسرة لها وكيفية حدوثها، وأخيرا النماذج المختلفة لها.

1- لمحة تاريخية:

لقد حظي الضغط (Stress) بدراسات عديدة إلى 120 ألف دراسة قبل 1981. ويسمى الضغط بمرض الحضارات الحديثة، وهو ليس بداء جديد بل كان معروفا لدى أسلافنا غير أن ميكانيزم هذا الأخير لم يكن واضحا حين ذلك.

وتوسعت الدراسات حول الضغط وفي مختلف التخصصات العلمية والاجتماعية الأمر الذي جعل هذا المفهوم شائع الاستعمال حتى عند عامة الناس، ويعتبر الطبيب الكندي عالم الغدد الصماء (هانس سيلي Hans Selye) أول من استخدم هذا المفهوم سنة 1936 حيث كان له شأن عظيم في اكتشاف مصطلح الضغط وهذا بفضل دراساته العديدة التي قام بها حول استجابات الجسم غير المحددة عند تعرضه للآثار الخارجية، والتي توصل من خلالها إلى أن هناك أسباب غامضة من شأنها أن تحدث توترات لدى الشخص عندما يفشل في التكيف معها، مثل حالة الحزن أو الفرح أو الغضب ..الخ.

ليطلق بعد ذلك على مجمل هذه الاستجابات مصطلح الضغط، كما توصل أيضا في عام 1950 إلى التمييز بين نوعين من الضغط هما: ضغط عابر، وضغط ذو طبيعة معقدة.

بعد هذا الاكتشاف أخذ هذا المصطلح في التبلور أكثر من بداية الستينات حيث توسعت مجالات تطبيقه أكثر فأكثر من البيولوجيا إلى الفيزيولوجيا وأخيرا إلى العلوم النفسية والاجتماعية التي تشير إلى كل مالا يمكن تفسيره وفقا للعوامل الوراثية أو البيولوجية أو الفيزيولوجية.

وقد بين أصحاب هذا التطور أن العوامل الاجتماعية تعمل من خلال وظيفتين هما أن هذه العوامل تعمل على نشر المرض باعتبار المجتمع منبع الأحداث والاحباطات والتغيرات.

إنها تعمل على التخفيف منه حيث يقود المجتمع إلى الشفاء أو التخفيف من المرض بفضل الشد الأخلاقي أو الفوائد الجانبية.[1]

فالمنظور الاجتماعي يهتم بالضغط ولكنه يركز أساسا حول التعامل الفعال معه، وهو يبحث في العوامل الاجتماعية التي تعمل على الحد منه وفي العوامل التي تزيد من آثاره.

وقد تدعمت أهمية العوامل الاجتماعية بافتراضين هامين سنة 1970 هما:

(1) Griffiths : Psychology and medicine, the British psychological society, England, 1981, P 336.

أولا: الأول مفاده أن المرض قد تكون له عوامل عديدة وغير محددة من الصعب التوصل إليها، لذلك يجب القيام بالبحث انطلاقا من العوامل النفسية والاجتماعية ذات الخطورة الملحوظة على الصحة.

ثانيا: أما الافتراض الثاني فمفاده أن المرض لا يتحدد بالعوامل النفسية والاجتماعية التي يتعرض لها الفرد فقط بل يتحدد بمدى مقاومة الفرد لهذه العوامل.

ما يتضح من خلال هذين الافتراضين أنه من الضروري البحث عن العوامل والضوضاء والفشل الدراسي كلها ضغوط نفسية، فالوقائع الاجتماعية والاقتصادية والسياسية والمهنية وغيرها تكتسب معناها ممن يدركها وهي وقائع يقع تحت طائلتها فرد ما وليست ضاغطة في حد ذاتها، وإنما تكتسب هذه الصفة عندما يدركها الفرد على أنها كذلك ولها نتائج تحدث على المستوى ذات الفرد جسمية-معرفية، عقلية، نفسية، وتستقر الضغوط بصفة عامة في وعي الناس بدرجات متفاوتة فكثيرا ما يتحدث الأفراد عن أنهم واقعون تحت طائلة ضغط ما، وهم يتحدثون عن أشياء يعرفونها ويستطيعون تشخيصها بدقة لأنها كامنة في الوسط الذي يعيشون فيه في البيئة الطبيعية للتفهم ضغوط الغلاف الجوي، ودرجة الحرارة، البرودة، طبيعة التضاريس، شح الموارد الطبيعية وأيضا الضغط السكني وازدحام السكان وقلة الخدمات، وضغوط ضيق السكن وقلة عدد الحجرات في المنزل، ضعف الإضاءة....الخ.

وفي البيئة الاجتماعية توجد ضغوط التشكيلات والوضعيات والنماذج الاجتماعية، والشقاقات الأسرية، التفاوت الحضاري، كثرة الأبناء، الجيران، اختلاف الميول والاتجاهات، صراع القيم، قلة نصيب الفرد من الرفاهية الاجتماعية والوسائط التكنولوجية وضغوط الأحداث الشائعة في الحياة ففقدان أو موت عزيز كما أن الحوادث السيارة يمكن أن تكون مصدر للضغوط حيث تؤدي إلى تغيير في الحياة وتتطلب إعادة التوافق، وأن التغيرات الحادة تجعل التوافق صعبا ينتج عنه الضغط.[1]

وفي الوضع الاقتصادي توجد ضغوط الفقر، البطالة، انخفاض الإنتاج، عدم عدالة توزيع الناتج القومي، التفاوت الطبقي، ويكون معنى الضغط هنا التباين بين المتطلبات التي ينبغي أن يؤديها الفرد وقدرته على الاستجابة لها، كما أن الشعور بالوطأة والعبء وعدم الرضا الناتج من عدم التوافق مع الأوضاع الاقتصادية، وعلى المستوى السياسي نشأة الضغوط من عدم الرضا عن

(1) Griffiths : Psychology and medicine, OP cité , P 337.

نظام الحكم، ضغط الحكم، الصراعات السياسية، الصراعات النقابية وأهمية بعض القوى، ضغط الحكم بالنسبة للحاكم ويكون معنى الضغط هنا أنه عدم الرضا والشعور بالوطأة الناتج عن عدم التكيف مع الأوضاع السياسية القائمة.

أما فيما يخص تطور مفهوم الضغط لدى العاملين بالمهن الإنسانية لوحظ اهتمام كبير بالبحث في هذا الموضوع وتطورت نتائجه حيث يؤكد باركلي "Perkily -1977" أن ما يجعل الضغط أكثر حدة في المهن الأساسية هو المتطلبات التي تفرضها هذه المهن والتي تختلف عن متطلبات المهن الإنسانية يستعملون أنفسهم كوسائل لتحقيق حاجات الآخرين.

وفي سنة 1993 خلال المؤتمر العالمي للصحة المهنية الذي أقيم بفرنسا بين الباحثين الأسباب الموحدة الأساسية للضغط المهني منها العامل الأكثر أهمية هو مشكل التنظيم في الحياة المهنية ومن عوامل الخطر ذكروا: المرتب، غياب الاستقلالية، العبء الثقيل في العمل، عدم توجيه العامل لعمله بنفسه، غياب التشجيع من طرف المسؤولين والزملاء، عدم إتاحة الفرصة للعامل لاستعمال معرفته الخاصة ومؤهلاته وذكائه في تطوير العمل وخلق الجديد.[1]

2- طبيعة الضغوط:

تعرف الأشياء والظواهر بطبيعتها وتظهر هذه الطبيعة من الوصف التحليلي للظاهرة والخصائص الداخلية الباطنية وإذا كانت الصفات الظاهرة تدرك في عملية المعرفة الحسية، من خلال الحواس فإنه يستدل على الصفات الداخلية من آثارها.

والأمر نفسه بالنسبة لظاهرة الضغوط والتي تتجلى في مضامين بيولوجية ونفسية واجتماعية ولأن كل المضامين لها انعكاساتها النفسية وبسبب أن نتائج الضغوط تظهر في مخرجات فيزيولوجية ونفسية فيعتبر الباحثون أن كل الضغوط نفسية، فالتفكيك الأسري وترك العمل وفقدان عزيز والمشاحنات اليومية.

كما يمكن أن يكون هناك ضغوط مهنية يكون منشؤها مهنة الفرد، وما يقوم به من عمل مثل الشقاق مع الزملاء ضغوط قواعد العمل، عدم الرضا عن المركز الوظيفي، المرتب، الترقية، التميز غير المبرر، الرؤساء، الجمهور، ويكون معنى الضغط هنا الشعور بالوطأة والعبء والثقل الناشئ من مهنة الفرد ومجموعة الصعوبات المباشرة وغير المباشرة التي يواجهها الفرد في مهنته وعمله.

---

[1] - Griffiths : Psychology and medicine, OP cité , P 337.

وهناك ضغوط منشؤها جوانب معرفية عقلية فتتكون من التشوه الإدراكي، والاختلالات الوظيفية العقلية مثل: القصور في التفكير والاستنتاج والاستدلال والتذكر، وتنشأ الضغوط من المتغيرات النفسية عندما يكون هناك اختلالات في الميكانيزمات الدفاعية، قصور في إشباع الحاجات، وعندما تكون منظمات علم النفس في حالة صراع أو قلق أو شعور بالإحباط وعدم التوافق والتكيف النفسي وهكذا نجد أن الضغط ذو طبيعة معقدة، يعبر عن ظواهر وقائع متعددة ذات مضامين بيولوجية، ونفسية واقتصادية واجتماعية وهو إما حاد أو مزمن ويمكن أن تحدد بعض الصفات الفيزيقية أو الداخلية والتي تعطي ظاهرة الضغوط وحدتها وتماسكها وتميزها عن غيرها من الظواهر وقد تم استنباطها من المبادئ والقواعد والنظريات التي اهتمت بدراسة هذه الظاهرة وهي كما نص عليها كثيرون تتمثل فيما يلي:

2-1- المادية والشيئية:

حيث تأتي الضغوط النفسية من تفاعلات عناصر حياتية ووجودية كثيرة، فمنشأها يكون من مثيرات تكمن في طبيعة بنية النظام الاجتماعي والسياسي والاقتصادي وكذلك من الوظيفة المنوطة بهذه الصراعات التي تكون مكونات هذه الأبنية وقصور وظيفتها.[1]

كما تنشأ الضغوط من مثيرات حيوية، بيولوجية، كيميائية (جراثيم، تغيرات هرمونية، تهديدات جسمية خطيرة). ومن المثيرات النفسية مثل: صراعات، احباطات، مطالب تفوق أو تتجاوز قدرة الشخص على تحملها أو مواجهتها، اختلالات أو عدم توازن الآليات الدفاعية الهامة لدى الشخص وعدم التحكم فيها.

وهذه الوقائع يمكن إدراكها ماديا وتحديدها من خلال المعرفة الحسية واستنباطها من خلال المعرفة والشعور بوطأتها، وتجسيدها في الواقع بصورة عيانية.

2-2- عامة ومنتشرة:

بالرغم من وجود فروق فردية بين الأفراد في كونهم يقعون تحت طائلة الضغوط النفسية وأن هناك أفراد مؤهلين دون غيرهم لمعاناتها، وهذا التأهيل في طبيعة تكوينهم واستعداداتهم النفسية والعقلية والمعرفية، وكذلك يمكن في طبيعة المجال الذي يعيشون فيه، إلا أن هناك شروط عندما

[1] - هارون توفيق الرشيد: الضغوط النفسية، طبيعتها ونظرياتها، برنامج لمساعدة الذات في علاجها، مكتبة الأنجـــــلو المصرية، القاهرة، 1999، ص 10.

تتوافر لا بد أن يعاني الفرد من ضغوط نفسية، وهنا لا فرق بين فرد وآخر ومنه تتحقق صفة العمومية للضغوط.

كما أن للضغط تأثيرات مختلفة على النواحي العصبية والفيزيولوجية تكاد تكون عامة لدى أفراد البشر كالقلق مثلا الذي يؤدي إلى زيادة حالة النشاط الكهربائي للجلد وهذه الاستجابة تكون عامة لدى كل الأفراد الذين يعانون من الضغط.

2-3- تنشأ من مثيرات سارة مثلما تنشأ من مثيرات مؤلمة:[1]

ثبت أن الحوادث المرغوبة وغير المرغوبة تؤدي إلى تغير الحياة، وتتطلب إعادة التوافق الثابت، وأن الخبرات السارة أيضا تسبب ضغطا لكنه قليل القدر، إذا ما قورن بالضغط الناتج عن الخبرات غير السارة، ومن أمثلة الضغوط الناشئة عن خبرات سارة نجد: التفوق والنجاح الذي يلقي على صاحبه مسؤولية العمل الشاق من أجل المحافظة عليه.

وهناك أيضا الضغط الناتج عن توقعات الآباء لطموح أبنائهم ورغباتهم وضرورة تطابقها مع هذه التوقعات ومواقف الفرح والسرور الزائد، وذلك باعتبار أن الضغط هو استجابة غير نوعية للجسم، وأنه حالة فيزيولوجية ناتجة عن تغيرات في الأنشطة الأصلية، وما الحالات العقلية والعاطفية إلا مرشد للاستجابة الفيزيولوجية ولكنها ليست في حد ذاتها الضغط، السرور والألم يثيران هذه الاستجابة، فكلاهما تغير في الحالات التي يعمل الجسم في ظلها.

2-4- علاقة الضغوط بنواتجها ديالتيكية:

ينتج عن الضغوط كثير من النواتج مثل: القلق، والصراع والإحباط وهذه بدورها لها تأثيرات فيزيولوجية ونفسية واجتماعية.

فقد كشفت الدراسات على أن من أهم نتائج الضغط هو تغير المزاج والأمراض الجسمية والعقلية والتأثير السلبي على أداء الفرد بصفة عامة.

فحالات القلق مثلا كإحدى نتائج الضغط لها تأثير ضار على سعة الذاكرة، والانتفاع بها تحت تأثير الضغط يضعف الأداء الحسي الحركي كما تتأثر الجوانب المعرفية في الشخصية، القلق يؤدي إلى إضعاف إدراك الترابط بين الكلمات المترابطة، ونوضح في الشكل رقم 01 أن العلاقة بين الضغوط ونواتجها ديالتيكية فقد ظهرت استجابة القلق والصراع والإحباط للضغوط الخارجية الموجودة في البيئة التي يعيش فيها الفرد ونتجت عن هذه الاستجابة آثار غيرت في الاتزان العام .

[1] - هارون توفيق الرشيد: الضغوط النفسية، طبيعتها ونظرياتها، مرجع سبق ذكره، ص 11.

2-5- الضغوط ومؤشر ضروري للتكيف:

يعتبر الضغط حالة من حالات الفرد التي تشكل أساس التفاعلات التي يظهر فيها تكيف أو سوء تكيف فإذا تضمنت المواقف الضاغطة مطالب في حدود قدرة الفرد واستطاع تحقيقها يحدث التكيف والتوافق، وأما إذا تضمنت هذه الضغوط مطالب فوق الطاقة والاحتمال فإن ذلك يؤدي إلى سوء التكيف والاضطراب.

فكلما زادت قوة الضغط زاد احتمال خروج الفرد على اتجاه الاحتمال والتي تساعد قدرات الفرد وإمكانيته على التكيف معها.

وفي الأخير ما يمكن قوله هو أن التكيف ما هو إلا وسيلة للتخلص من الضغوط التي يقع تحت طائلتها الفرد.

2-6- الضغوط ذات طبيعة وظيفية:

تعتبر الضغوط من جانب وظيفي لما يكون عليه البناء الاجتماعي من تكامل أو تفكك فتحدث الضغوط بفشل هذا البناء الاجتماعي في القيام بوظائفه كما ينتج الإحساس بالضغوط كجانب وظيفي لعدم تكامل الشخصية واختلاف آليات الدفاع النفسية والفيزيولوجية لدى الفرد، وعدم كفاية وأهلية القدرات والاستعدادات لديه لتحمل الضغوط، أو لتعرضه لكثير من الضغوط في فترات زمنية متقاربة.

2-7- الضغوط ذات طبيعة ديناميكية:

من الصفات التي تتصف بها الضغوط أنها ليست استقرارية حيث أنها تتضمن مجموعة من التغيرات المترابطة فهي ظاهرة تتأثر بعوامل مثل: الجنس ودرجة الوعي الذاتي للأفراد، ومستواهم الاقتصادي والطبقة التي ينتمون إليها وتتأثر بالثقافة المنشئة له فقد ثبت أن الأسرة تمثل ضغطا بالنسبة للفرد المصري أكثر من الأمريكي كما تحقق أيضا أن هناك فروقا بين الجنسين عدا الأداء في مواقف الانفعال وأن الأفراد مرتفعي الوعي الذاتي يستطيعون التقليل من التأثيرات الضاغطة الناشئة عن ضغوط الحياة المختلفة.[1]

(1) - Fraser (T.M): Stress et satisfaction au travail B.T.T, Genève, Suisse, 1981, P 41.

خلاصة:

من معالجتنا لماهية الضغوط في هذا الفصل نجد أنه قد تم دراستها والبحث فيها من جوانب وزوايا عديدة وفق طرق مختلفة ومناهج متباينة، حيث اهتمت بدراسة الضغوط تخصصات متعددة كعلم النفس وعلم الاجتماع وعلم الإدارة والطب باعتبارها ظاهرة إنسانية وبيولوجية واجتماعية ومهنية لتنتهي في الأخير رغم اختلافها إلى نتائج تتكامل فيما بينها لتزيل اللبس الذي أحاط بالظاهرة وتكشف عن أبعادها.