

الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية

وزارة التعليم العالي و البحث العلمي

جامعة محمد بن أحمد وهران 02

كلية العلوم الاجتماعية

قسم علم النفس و الأروطونيا



مذكرة تخرج لنيل شهادة ماستر في علم النفس

تخصص: علم النفس العمل و التنظيم و تسيير الموارد البشرية.

أساليب مواجهة الضغط النفسي لدى عمال مؤسسة سوناطراك فرع الناحية الغربية للنقل RTO بأرزيو-وهران- (دراسة حالة).

من إعداد الطالبتين:

- بن طنجير عبلة.

- سماش أمبارك سعاد.

أعضاء لجنة المناقشة:

جامعة وهران 2.	رئيسا	أ/عرقوب محمد
جامعة وهران 2.	مؤطرة و مقررة	أ/قدور بن عباد هوارية
جامعة وهران 2.	مناقشة	أ/زربي أحلام

السنة الجامعية : 2023/2022.

إهداء:

أهدي ثمرة جهدي المتواضع إلى من كانا مصدر فخري واعتزازي دائما، وأنا را لي طريق العلم والمعرفة
وجاهدا من أجل وصولي لما أنا فيه الآن "أمي وأبي".
إلى أخي الغالي و عائلة أمي خصوصا ابنة خالي وحببتي الغالية "رجاء".
إلى من جمعت بيني وبينهم الأقدار فكانوا بالنسبة لي أسرة ثانية، صديقاتي "عبلة-هوارية- سيليا -
شيماء-خولة" وفقكم الله.
إلى صديقاتي الأعزاء "لمياء-وفاء" أحبكم.
إلى كل من قدم لي يد العون والمساعدة في تقديم التسهيلات لإتمام هذا العمل المتواضع....
أهدي إليهم جميعا هذا العمل المتواضع....

سماش أمبارك سعاد.

أهدي هذا العمل المتواضع لتلك المرأة الحديدية التي احترقت لنستظيئ بنور العلم و ضياء الحكمة التي سا
ندتني طوال حياتي الحبيبة أمي ...
إلى أسرتي العزيزة التي كانت دائما سندي في كل مراحل حياتي التعليمية....
إلى الأستاذة قدور بن عباد هوارية التي ساندتني دائما و خاصة في هذا العمل المتواضع.
إلى أصدقائي و زملائي و كل من ساهم من قريب أو بعيد.

بن طنجير عبلة.

شكر وتقدير:

بسم الله الرحمن الرحيم

"و قل اعملوا فسيرى الله عملكم ورسوله و المؤمنين "

صدق الله العظيم.

الحمد لله حمدا يليق بمقامه وجلاله على توفيقه لنا في إنجاز هذا العمل البسيط وإتمامه فله الحمد و الشكر أولا وآخرا. كما نتقدم بجزيل الشكر والاحترام والتقدير إلى الأستاذة "قدور بن عباد هوارية"، التي ساعدتنا كثيرا في إنجاز هذا البحث ولم تبخل علينا بما تملكه من معلومات التي تم توظيفها في هذا البحث. وكما نتقدم بشكرنا هذا إلى كافة عمال مؤسسة سوناپارك فرع RTO على ترحيبهم وتقديمهم لمختلف الأفكار والمعلومات القيمة التي ساهمت في اكتمال هذا البحث. كما لا ننسى التقدم بالشكر لأعضاء لجنة المناقشة على قبولهم لمناقشة هذه المذكرة.

ملخص الدراسة باللغة العربية:

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على الأساليب التي يستخدمها طبيب العمل و الطبيب العام لمواجهة الضغوط النفسية في العمل . للوصول إلى هدف الدراسة قمنا بإجراء بحث ميداني في شركة سوناطراك فرع الناحية الغربية بأرزويو -وهران- . قمنا باستخدام المقابلة مع طبيب العمل و الطبيب العام، اتباع المنهج التحليلي لتحليل نتائج الدراسة. توصلنا إلى أن كلاهما يستخدمان طريقتان مختلفتان لمواجهة الضغوط النفسية لدى العمال و ذلك من خلال 10 أسئلة للإجابة عن إشكالية الدراسة و التوصل إلى فرضية الدراسة و كانت النتائج كالآتي:

- يقوم طبيب العمل في حالة مواجهة حالة تعاني من ضغط نفسي بتوجيهها مباشرة إلى طبيب الأمراض العقلية.
- تقوم الطبيب العام بمتابعة الحالة بنفسها و تقوم بالإشراف عليها حتى تعود إلى حالتها النفسية السليمة أما إذا كانت في مرحلة متقدمة توجهها إلى طبيب الأمراض العقلية.

ملخص الدراسة باللغة الإنجليزية:

This study aimed to identify the methods used by the work doctor and the general practitioner to cope with psychological stress at work.

To reach the objective of the study, we conducted a field research in the Sonatrach company, the RTO brunch, Arzew -Oran- .

We used the interview with the working doctor and the general practitioner, following the analytical method to analyze the results of the study.

We concluded that both of them use two different methods to confront the psychological stress of workers, through 10 questions to answer the problem of the study and reach the hypothesis of the study. The results were as follows:

- The work doctor, in the case of facing a situation that suffers from psychological stress, directs it directly to a mental illness doctor.
- The general practitioner follows up the case herself and supervises it until she returns to her healthy psychological state, but if she is in an advanced stage, she directs her to a mental illness doctor.

الكلمات المفتاحية:

الضغط، الضغط النفسي، أساليب المواجهة.

قائمة المحتويات.

الصفحة	العنوان	الرقم
أ	إهداء	
ب	شكر و تقدير	
ج	ملخص الدراسة	
د	قائمة المحتويات	
ي	قائمة الأشكال	
1	مقدمة	1
الجانِب النظري.		
4	الفصل الأول: مدخل إلى الدراسة	
5	أهمية الدراسة	1
5	أهداف الدراسة	2
5	الدراسات السابقة.	3
7	إشكالية البحث.	4
7	فرضية البحث.	5
7	التعاريف الإجرائية.	6
8	الفصل الثاني: مفهوم الضغط النفسي.	
9	تمهيد	
10	نبذة تاريخية عن ظهور مفهوم الضغط النفسي	1
10	تعريف الضغط النفسي	2
11	الاتجاهات النظرية للضغط النفسي	3
15	خصائص الضغط النفسي	4
16	عناصر الضغط النفسي	5
17	أنواع الضغط النفسي	6
18	مصادر الضغط النفسي	7
21	خلاصة الفصل	
22	الفصل الثالث: مراحل الضغط النفسي و أساليب مواجهته.	
23	تمهيد	
24	مراحل الضغط النفسي	1
25	مستويات الضغط النفسي	2

27	الأمراض المتعلقة بالضغط النفسي	3
28	الآثار الناتجة عن الضغط النفسي	4
31	أساليب مواجهة الضغط النفسي	5
32	علاج الضغط النفسي	6
35	خلاصة الفصل	
الجانب التطبيقي		
37	الفصل الرابع: الإجراءات المنهجية.	
38	الدراسة الإستطلاعية.	1
38	تمهيد	
38	أهمية الدراسة الاستطلاعية	1.1
38	مكان و مدة الدراسة الاستطلاعية	2.1
39	عينة الدراسة الاستطلاعية	3.1
40	أدوات الدراسة الاستطلاعية	4.1
41	الدراسة الأساسية	2
41	تمهيد	
41	مدة الدراسة الأساسية	1.2
41	عينة الدراسة الأساسية	2.2
41	منهج الدراسة.	3.2
41	أدوات الدراسة الأساسية	4.2
43	خلاصة الفصل.	
46	الفصل الخامس: عرض و مناقشة النتائج.	
47	تمهيد	
47	عرض و تفسير نتائج الفرضية.	1
48	خلاصة الفصل.	
49	خاتمة.	
50	اقتراحات و توصيات.	
51	قائمة المراجع.	
53	الملاحق	

قائمة الأشكال

الصفحة	العنوان	الرقم
12	يوضح العلاقة بين الضغوط و الاستجابة.	01
13	يوضح رد الفعل للضغوط.	02
16	عناصر الضغط.	03
30	آثار الضغط النفسي على الجسم.	04

مقدمة.

يعتبر موضوع الضغط النفسي "Stress Psychologique" ونتائجه على الأفراد من الموضوعات الهامة التي شغلت بال العلماء و الباحثين في مجالات الصحة العامة وعلم النفس والتربية ومختلف العلوم الإنسانية، وذلك لما تركه من آثار ونتائج خطيرة ومدمرة على حياة الناس أفرادا وجماعات، ويرى المتخصصون في هذا المجال أن الضغط النفسي هو واحد من مشكلات العصر الحديث، وبدا واضحا بأنه يقلق المجتمعات في الجوانب السياسية أو الاقتصادية أو الاجتماعية وتفاعلاتها المتعددة وإفرازاتها، وما ينتج عنه من أمراض صحية كثيرة مثل أمراض القلب وارتفاع ضغط الدم والقرحة... الخ.

إذ تشير الإحصاءات العالمية أن (80%) من الأمراض الحديثة سببها الضغوط النفسية وأن (50%) من مشكلات المرضى المراجعين للأطباء والمستشفيات ناتجة عن الضغوط النفسية، وأن (25%) من أفراد المجتمع يعانون شكلا من أشكال الضغط النفسي. (غريير وأبو أسعد، 2009، ص18).

وفي الآونة الأخيرة معظم الدراسات تهتم بدراسة العمال، وكل ما يؤثر فيهم بالأخص في ميدان العمل. وذلك من خلال تعرضهم لضغوط نفسية مستمرة مثل: القلق، الغضب، الإحباط، الإجهاد... الخ.

والتي إذا زادت حدتها أثرت عليهم بشكل كبير وبالتالي يصبح العامل يعاني من ضغط نفسي مرتفع، حيث يمكن أن يكون له تأثير على حياته المهنية و اليومية بصفة عامة. (اقوجيل، 2012، ص1).

ونظرا لأهمية الموضوع تطرقنا إلى دراسة تهدف إلى إبراز الأساليب التي يستعملها كل من طبيب العمل و الطبيب العام في مواجهة الضغط النفسي لدى عمال مؤسسة RTO، ومنه قمنا بتقسيم هذه الدراسة إلى خمسة فصول تمثلت في:

الجانِب النظري: حددنا فيه المدخل العام للدراسة ومتغيري الدراسة ويتضمن 3 فصول:

الفصل الأول: حددنا فيه المدخل العام للدراسة الذي يتضمن أهمية وأهداف الدراسة، صياغة الإشكالية والدراسات السابقة، فرضية الدراسة كحل مؤقت للتساؤل المطروح وفي نهاية الفصل تناولنا التعريف الإجرائي لمصطلحات الدراسة.

الفصل الثاني: حيث تضمن هذا الفصل في البداية لمحة تاريخية عن ظهور الضغط النفسي، وكذلك تعريف، النظريات، خصائص، عناصر، أنواع، والمصادر.

الفصل الثالث: وقد خصص هذا الفصل لمعرفة مراحل الضغط النفسي، مستوياته، أعراضه، الأمراض المتعلقة به، آثاره، وفي الأخير تناولنا أساليب مواجهته وعلاجه.

أما الجانب التطبيقي فقد تضمن فصلين:

الفصل الرابع: ويتمثل في منهجية الدراسة التي أدرجنا فيها الدراسة الاستطلاعية، والدراسة الأساسية، حدود الدراسة، منهج الدراسة، أدوات الدراسة.

الفصل الخامس: فقد تم فيه عرض النتائج ومناقشتها وتفسيرها وفق فرضية الدراسة.

في الأخير انتهت الدراسة بخاتمة وتقديم بعض التوصيات والاقتراحات، مع دمج قائمة المراجع والملاحق.

الجانب النظري.

الفصل الأول: مدخل إلى الدراسة.

- 1-أهمية البحث.
- 2-أهداف البحث.
- 3-الدراسات السابقة.
- 4-الإشكالية.
- 5-فرضية البحث.
- 6-التعاريف الإجرائية.

1-أهمية الدراسة:

- 1-تكمّن أهمية الدراسة في إثراء البحث العلمي من خلال التعرف على أهم استراتيجيات التعامل التي يلجأ إليها طبيب العمل في وضعية الضغوط النفسي و فهم و تفسير مصادره و أعراضه و طرق مواجهتها.
- 2- التعرف على مصادر الضغوط النفسي التي يعانيها عمال مؤسسة سوناطراك الناحية الغربية للنقل أرزيو .
- 3-تمكين للمؤسسة الاستفادة من النتائج و التوصيات المقدمة التي توصلت إليها الدراسة.

2-أهداف الدراسة:

- 1-التعرف على واقع الضغوط النفسية في مؤسسة سوناطراك الناحية الغربية للنقل أرزيو .
- 2-التعرف على الأسباب المؤدية إلى الضغوط النفسية لدى العمال.
- 3-التعرف على استراتيجيات مواجهة الضغوط النفسية.

3-الدراسات السابقة:

موضوع الضغوط النفسية لدى مختلف الأفراد يشكل مجالا واسعا للبحث و التحديد، كما أن التعامل معه يعتبر أكثر تعقيدا نظرا لإختلاف كيفية الإستجابة و التعامل مع هذه الضغوط.

تشير عدة دراسات أن الضغوط تؤثر على صحة الفرد و توازنه النفسي ، و تنشأ عنها آثار سلبية ، كعدم القدرة على التكيف ، و ضغط مستوى الأداء و العجز عن ممارسة مهام الحياة اليومية ، و انخفاض الدافعية و الشعور بالإحناك.

فقامت الباحثتان بالرجوع إلى الرسائل محاولتين البحث عن الدراسات المتصلة بموضوع الدراسة، وتم ترتيب الدراسات ذات الصلة بالضغوط النفسية وأساليب التعامل معها وفق الترتيب الزمني من الأقدم إلى الأحدث وهي كالآتي:

الدراسات العربية:

دراسة حمدي الفرماوي(1997):هدفت الدراسة إلى التعرف إلى دور الضغوط النفسية في مجال العمل بصفة عامة، وبرامج التدريب بصفة خاصة، واستخدم استبانة ضغوط العمل من إعداد علي عسكر و احمد عبد الله طبقاها على عينة من المشاركين في الدورات التدريبية التي عقدها قطاع التدريب في الكويت والتي بلغت مائة متدرب ومتدربة فقط. أشارت النتائج إلى تعرض أفراد العينة إلى مصادر الضغوط النفسية الناتجة عن ظروف العمل ومتطلباته.

كما قام العبودي فاتح (2007-2008): الضغط النفسي وعلاقته بالرضا الوظيفي، دراسة ميدانية بمؤسسة الخزف الصحي بالميلية ولاية جيجل.

و من خلال الدراسة توصل الباحث إلى: عدم وجود علاقة ارتباطية بين الضغط النفسي و الرضا الوظيفي، و هذا الأخير الذي تناول فيه ثلاث متغيرات و هي الأجر، محتوى العمل و نمط الإشراف و التي تبين من خلال حساب معامل الارتباط بين هذه المتغيرات (الأجر، محتوى العمل، نمط الإشراف) و الضغط النفسي أنه هناك علاقة جد ضعيفة، تؤكد عدم تأثير هذه المتغيرات بمتغير الضغط النفسي، هذا و لهذا يقترح مواصلة البحث في هذا الموضوع و الاعتماد على متغيرات أخرى، و يجب محاولة التقليل من مسببات الضغط النفسي و ذلك بمراعاة الطبيعة و الظروف التي يمارس فيها العمل، من أجل تحقيق أعلى درجات الرضا لدى العمال و بالتالي يمكن تحقيق أهداف الفرد و المنظمة معا.

وفي دراسة قام بها محمد سليم خميس(2013):الضغوط النفسية لدى عمال القطاع الصحي دراسة ميدانية بالمؤسسة الإستشفائية محمد بوضياف بورقلة. اهتمت الدراسة الحالية بدراسة مستوى الضغوط النفسية عند عينة من عمال القطاع الصحي للمؤسسة الإستشفائية العمومية المتمثلة في (الأطباء-ممرضين-أعوان التخدير).

حيث تكونت عينة البحث من 120 عامل بالمؤسسة إستشفائية بورقلة،وقد تم استخدام مقياس الضغوط النفسية وبعد التحليل الإحصائي لنتائج الدراسة باستخدام النظام الإحصائي(SPSS v17) وتوصلت نتائج الدراسة إلى أن عمال القطاع الصحي عينة الدراسة يعانون من مستوى مرتفع من الضغوط النفسية، كما انه لا توجد فروق في مستوى الضغوط النفسية باختلاف الخبرة المهنية و الجنس.

كما قدم عريس نصر الدين(2017):إستراتيجية التكيف مع المواقف الضاغطة لدى العاملين بمصلحة الاستعجالات،ولتحقيق الغرض من هذا البحث تم اختيار عينة قصدية قوامها 150 طبيبا من مختلف التخصصات يقومون بالمناوبة بمصلحة الاستعجالات بالمستشفى الجامعي لتلمسان، حيث اعتمد الباحث على الكوينغ CISS لأندلر وباركر (Endler et Parker 1998) وهو اختبار متعدد القياسات لأنواع التكيف،والمقنن من طرف مجموعة من الباحثين بمركز البحث CRASC بوهران على البيئة الجزائرية،ولمعالجة نتائج الدراسة استخدم الباحث مجموعة من الأساليب الإحصائية كالمتوسطات، الانحرافات المعيارية،وحساب النسبة المئوية،ومقياس "ت" لدراسة الفرق،وتحليل التباين أحادي التصنيف One way anova باستخدام الإحصائية للعلوم الاجتماعية SPSS وتوصلت الدراسة إلى النتائج الآتية:

-يلجأ أطباء مصلحة الاستعجالات إلى استعمال استراتيجيات تكيف مختلفة لمواجهة الضغط النفسي،حسب ما أسفرت عليه نتائج الكوينغ CISS.

-لا توجد فروق دالة إحصائية من حيث استعمال استراتيجيات التكيف من طرف أطباء مصلحة الاستعجالات وفقا لمتغير الجنس،الاختصاص،الخبرة المهنية.

4-الإشكالية:

وعلى ضوء ما سبق قامت الباحثتين بطرح التساؤل المتمثل في:

-ما هي الأساليب التي يستعملها كل من طبيب العمل و الطبيب العام في مواجهة الضغط النفسي لدى عمال مؤسسة سوناطراك فرع RTO؟.

5-فرضية البحث:

-هناك تباين في أساليب مواجهة الضغط النفسي لدى عمال مؤسسة RTOالمستخدمة من طرف طبيب العمل و الطبيب العام.

6-التعاريف الإجرائية:

أساليب المواجهة:هي الطرق التي يستعملها كل من طبيب العمل والطبيب العام لتقليل أو الحد من مرض أو مشكل معين.

الضغط النفسي:هو الاستجابة النفسية و الجسمية لأي عوامل خارجية ضاغطة تحدث للعامل، وأن استمرارها قد يؤدي إلى آثار سلبية تؤثر على صحة و إنتاج الفرد أي ينتج عنه اضطرابات كالقلق و الاكتئاب و منه عدم إنجاز العمل بصفة مقبولة.

طبيب العمل:هو الطبيب المتخصص بصحة العامل، الأجير أو الموظف لحظة توظيفه وفي بعض الأحيان بعد إحالته على التقاعد.

الطبيب العام: هو الطبيب الذي لديه المعرفة بكل الأمراض التي تصيب جسم الإنسان، و يتميز بتقديم رعاية طبية شاملة للأفراد.

الفصل الثاني: مفهوم الضغط النفسي.

تمهيد.

1_ نبذة تاريخية عن ظهور مفهوم الضغط النفسي.

2_ تعريف الضغط النفسي.

3_ الاتجاهات النظرية للضغط النفسي.

4_ خصائص الضغط النفسي.

5_ عناصر الضغط النفسي.

6_ أنواع الضغط النفسي.

7_ مصادر الضغط النفسي.

خاتمة.

تمهيد:

يعد الضغط النفسي من الظواهر الشائعة في حياتنا اليومية وهي تشير في معظم مجالات حياة الفرد، وإذا استمر لفترة طويلة يؤدي إلى إعاقة الفرد عن تكيفه واختلال سلوكه وسوء توافقه النفسي و الاجتماعي، مما ينتج عنه مواقف شديدة ومصادر للقلق والتوتر وعوامل الخطر والتهديد لحياة الإنسان.

لذلك سنتناول في الفصل الأول الجوانب النظرية للضغط النفسي من خلال إبراز تعريفه وتاريخه وخصائصه وأعراضه وأنواعه وآثاره وطرقه معاملته.

1-نبذة تاريخية على ظهور مفهوم الضغط النفسي:

شهدت كلمة الضغط(Stress)تطورا و ذلك عبر فترات من الزمن، فهذه الكلمة مشتقة من الكلمة اللاتينية Stringer و هي تعني شد، ضيق، عقد أو ربط أي الاحتضان الشديد للجسد بواسطة الأطراف و هذا الاحتضان لا يجب أن يكون الشعور فيه متبادل، بل على العكس يكون ممل يؤدي إلى الاختناق الذي يعتبر مصدرا للقلق.

و نظرا لشيوع كلمة ضغوط سواء في الحياة العامة أو في مجال العمل فقد يتبادر إلى الذهن أنه من السهل إيجاد تعريف محدد لهذا المفهوم بصفة عامة و مفهوم ضغوط العمل بالتحديد إلا أن مفهوم الضغوط أصبح محط اهتمام الباحثين في مجالات مختلفة كعلم النفس و الاجتماع و الإدارة و الطب و غيرها مما أدى إلى تعدد الزوايا التي يتم تعريفه و استخدامه و دراسته.

إن تحديد مفهوم الضغط(Stress) من الناحية الزمنية صعب للغاية و يحتمل هذا المصطلح استعمال لأول مرة خلال القرن الرابع عشر، و لكن هذا الاستعمال لم يكن بصورة ثابتة و منظمة، و قد استعملت فيما بعد في الكتب الإنجليزية مفاهيم أخرى للدلالة على الضغط منها: Strest/Straisse، و بالرغم من الكلمة و مشتقاتها وجدت منذ قرون إلا أن أصلها غير معروف إلى حد الآن و لأنه من الصعب البحث في ذلك قبل القرن الرابع عشر، إلا أنه يمكن القول بأن بداية انتشار هذه الكلمة كان خلال القرن التاسع عشر، و خلال هذه الفترة، يقول الفيزيولوجي "Claude Bernard"، أن التغيرات الخارجية في البيئة يمكنها أن تعطل الكائن العضوي و لكي يحافظ على نفسه يجب أن يتكيف بطريقة مناسبة مع هذه التغيرات و أنه من المهم أن يحصل العضو على التكيف، و يبدو أن هذا أول اعتراف بالنتائج المضرة الكامنة في عملية الإجهاد التي تخل اتزان الجهاز العضوي.

و يعتبر الفيزيولوجي الأمريكي والتر كانون "Walter Canon" من أوائل الذين استخدموا عبارة الضغط و عرفه برد الفعل في حالة الطوارئ Emergency response أو رد الفعل العسكري Militaristic response بسبب ارتباطها بانفعال القتال أو المواجهة و قد كشف أبحاث كانون عن وجود ميكانيزم و آلية في جسم الإنسان تساهم في احتفاظه بحالة من الاتزان الحيوي أي القدرة أي القدرة على مواجهة التغيرات التي تواجهه.

و يعتبر هانز سيلاي Hans Selye من أشهر الباحثين الذي ارتبطت أسماؤهم بموضوع الضغوط و يعرف بأب الضغط و يرجع الفضل إلى كتاباته و محاضراته في تعريف الجمهور و الباحثين، و خاصة في المجال الطبي بتأثير الضغوط على الإنسان، و أفضل مساهمة له حول موضوع الضغط هو كتابه الذي أصدره عام 1956 و قد عرف الضغط في البداية بأنه الآثار الناتجة عن العوامل الضاغطة.(العبودي،2007،ص21).

2-تعريف الضغط النفسي:

عرف مفهوم الضغط النفسي العديد من التعريفات باختلاف توجهات الباحثين ، فمنذ ظهوره وانتقاله من مجال العلوم الطبيعية إلى علم النفس ظهر جليا ذلك التباين في تحديد طبيعة المفهوم واستعمالاته المتعددة في شتى المجالات وفيما يلي نحاول إبراز أهم التعريفات في هذا الإطار.

التعريف اللغوي:

الضغط في اللغة العربية كلمة مشتقة من الفعل ضَغَطَ ضَغْطًا أي قهر وعصر (شحاتة والنجار، 2003، ص208).

ويقال تضاعطوا أي تراحموا والضَغْطَةُ بمعنى الرحمة و الضيق وتعني أيضا الشدة والمشقة.

عند البستاني الضَغْطَة بالفتح هي الاضطرار و الضيق والقهر والضَغْطَة بالضم تشير إلى الرحمة والضيق والإكراه على الشيء. (البستان، 1992، ص640)، وهناك العديد من التسميات التي تطلق عادة نظرا لصعوبة ترجمة الكلمة مثل انعصاب ، شدة ، ضائقة إجهاد ، كرب... وغيرها.

التعريف الاصطلاحي:

مصطلح الضغوط النفسية هو من المصطلحات متعددة الاستخدام. لدا، فانه ليس من السهل تحديد تعريف عام وشامل للضغوط النفسية، إذ يمكن أن يعرف بطرق مختلفة تبعا لوجهة نظر الكاتب و الاتجاه النظري الذي ينتمي إليه.

تعريف "هارون توفيق الرشيدى": يذكر أن هناك ثلاث مصطلحات وردت في اللغة الانجليزية هي:

"الضواغط Stressor"، "الضغط Stress"، "الانضغاط Strain" فأما الضواغط فتشير إلى تلك القوى والمؤثرات التي توجد في المجال البيئي الاجتماعي النفسي، أما كلمة الضغط فتعبر عن الحادث ذاته، أي وقوع الضغط بفاعلية الضواغط ويشير مصطلح الانضغاط إلى حالة الفرد الذي يعاني من وقوع الضغط، والتي يعبر عنها في الشعور بالإعياء والإنهاك (بوبر وبراو، 2016، ص24).

تعريف فونتانا "Fontana": الضغط حالة تنتج عندما تزيد المطالب الخارجية عن القدرات ، و الإمكانيات الشخصية للفرد.

– تعريف جرنبرج "Grenberg": الضغط رد فعل فسيولوجي وعقلي ، ناتج عن استجابات الأفراد للتوترات البيئية و الصراعات ، و الأحداث الضاغطة .

– تعريف نورباغ سيالمي "Norbert sillamy": الضغط النفسي يعبر عن حالة رد فعل العضوية للتهديد ، فيفقد الجسم توازنه للاستجابة لهذا العدوان، من خلال التظاهرات الجسدية المختلفة .

– تعريف كوكس "Cox": الضغط النفسي نتيجة صراع بين المطالب الملقاة على الفرد ، و قدراته على التعامل معها ، حيث يفكر الفرد في المطالب ، و في قدراته ، وأن اختلال التوازن بين الطرفين هو السبب في ظهور الضغط (دايلي ، 2013 ، ص31).

3-الاتجاهات النظرية للضغط النفسي:

أكدت هذه النظريات على أثر الضغط النفسي في الجوانب الوظيفية السيكولوجية ، المعرفية و الانفعالية و السلوكية ، و رغم الاختلاف بين النظريات إلى أن هناك إنفاق عام ما بينها على أثر الضغط النفسي على صحة الفرد و توازنه و تكليف.

• نظرية الضغوط لسيلي "seley" :

و ينظر أصحاب هذا الاتجاه إلى الضغوط كاستجابة ، و يمثله نظرية أو نموذج هانر سيلس

" seley Hans "الأب الروحي لموضوع الضغوط و يطلق على هذا النموذج جملة الأعراض التليف العام Syndrome " Adaptation General و التي يشار إليها بالرمز(G.A.S)و يقصد بها بجملة الأعراض إلى جملة ردود الفعل (الأعراض) الدفاعية للجسم التي تحدث في وقت واحد و يقصد بالتكيف إن المؤثرات الدفاعية التي تحدث في الجسم تهدف إلى مساعدة الفرد على التكليف مع مسببات الضغط يكون له تأثيرات على جوانب مختلفة في الجسم سواء الجسمية أو النفسية.

و أشار "سيلي seley" إلى أن كثيرا من العوامل البيئية تحول الجسم من حالة التوازن كالحرارة و البرودة و الألم و السموم و الفيروسات و تتطلب من الجسم الاستجابة لها و هذه العوامل تسمى الضواغط و مؤثرها الضغط تتضمن أي شيء يتطلب من الجسم أن يقدم استجابة لمواجهة و الجسم يستجيب للضواغط بجهاز منتظم من التغيرات الجسمية و الكيميائية التي تعد الفرد للقتال أو التفاوضي (تجنب) و بذلك يرى سيلي seley إن الضغوط تتكون من تلك المجموعة من ردود الفعل التي أطلق عليها عرض التكليف العام للجسم عادة يقابل التحدي للبيئة و تكليف مع الضغوط وفقا " تسيلي "seley" فإن عرض التكليف العام يتكون من ثلاث مراحل و هي:

1. مرحلة الإنذار أو التنبيه "Alarm" : و يتم فيها استثارة الجهاز العصبي المستقل و الجهاز الغدي و يظهر الجسم في

تغيرات مميزة للتعرض للمبدي الضاغط و في نفس الوقت ينخفض مستوى المقاومة.

2. مرحلة المقاومة "Resistance" : و فيها يحاول الجسم التكليف مع المطالب الفيزيولوجية و التي تقع على كاهله و ذلك

بمقاومة مصدر التهديد و عندما يكون الضاغط مستمرا و التي تقع على كاهله و ذلك مصدر التهديد و عندما يكون

الضاغط مستمرا يتم استنزاف طاقة الجسم على المقاومة و يدخل الكائن الحي في المرحلة الثالثة.

3. مرحلة الاستنزاف أو الانتهاك "Exhansien" : و فيها تنهك طاقة الكائن الحي الأزمة التكليف و يحدث الانهيار

الصحي و معانات الجسم من تلف أو ضرر لا يمكن إيقافه بعد التعرض لفترة طويلة لمؤثر ضاغط و قد تظهر علامات

استجابة الإنذار من جديد أو يموت الكائن الحي.

و يرى " سيلي " seley أن ردود الفعل الحقيقية التي تسمح للجسم بأن يقاوم هي الضواغط قصيرة المدى و تظهر في صورة زيادة الطاقة

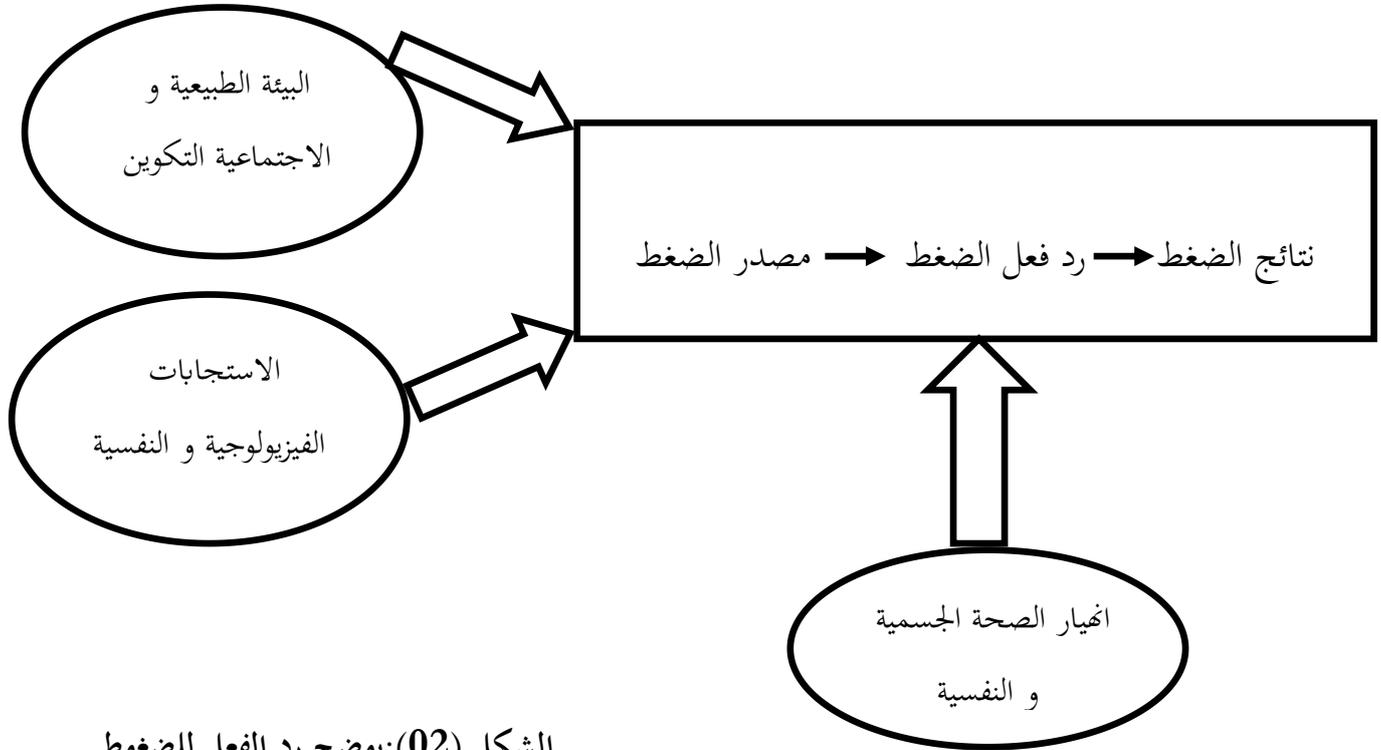
و منع علامات الألم و ظهور علامات ضغط الدم... الخ من أعراض عضوية فإنها تعتبر استجابات طويلة المدى و ضغط الدم الزائد

يمكن أن يصبح ضغط الدم مزمن و أن انطلاق الهضم لمدة طويلة جدا يؤدي إلى الاضطرابات المعدية.



شكل رقم (01): يوضح العلاقة بين الضغوط و الاستجابة.

و مع أن سيلبي قد فرق بين نوعين من الضغوط فإنه يؤكد على أن كلتا الأثرين السلبية و الإيجابية يمكن أن تشكل ضغطا نفسيا و الاستجابة النفسية تتمثل تغيرات محددة في الجهاز العصبي المستقبل و في الغدد الصماء التي تتجاوب مع مثيرات للبيئة هو السيكولوجية. (افاخاري، 2002، ص51).



الشكل (02): يوضح رد الفعل للضغوط.

• نظرية الوظائف الاجتماعية "Théories of Emotional Functioning":

فالضغط النفسي في غالبها على الاستجابة الانفعالية ، فالإحباط الناتج عن تعرض الفرد للضغط النفسي ، يؤدي إلى حدوث مشكلات انفعالية كالغضب و العدوان و الانزعاج ، و يؤكد العالمان " دولار و ميلر Dollurd Miller" أن الفرد الذي يواجه الضغط النفسي لا يساعد الآخرين و لا يشارك بشكل إيجابي في الأمور الاجتماعية مما يؤكد أهمية الانفعالات في حياة الفرد.

• نظرية أو نموذج لازاروس و فولكمان 1988 " Lazaruse Folkman " :

ويركز هذا النموذج على الضغط النفسي كعملية تكيفية دينامية متبادلة ويرى أن الضغط النفسي علاقة متبادلة بين الفرد و البيئة يقيّمها الفرد على أنها مرهقة و تتجاوز مصادره و تعرض صحته للخطر، ويشير "لازاروس و فولكمان" إلى فائدة التقييم النفسي للخبرات التي تشكل ضغطا من وجهة نظر دينامية نشطة، وترى وجهة النظر هذه أن جسم الإنسان يبذل جهدا ويستجيب للتكيف وإعادة التوازن حال تعرضه للخطر، مما يؤكد أن التكيف عملية نشطة و مستمرة وليست عملية سلبية و جامدة.

وقد أشار "لازاروس وكوهن" (Lazarus&cohen) إلى النموذج المسمى بالتقييم المعرفي (Cognitive Appraisal Model) والذي يشمل التقييم الأولي والتقييم الثانوي.

و التقييم الأولي يشير إلى وصف الفرد للموقف على أنه مهدد وخطير ويكون على صورة إدراك لذلك الموقف. أما التقييم الثانوي يشير إلى استعمال الوسائل والعمليات المعرفية للتعامل مع الضغط النفسي والمواجهة وهذا يتفق مع كل من (اليس Ellis وبيك Beck)، ويوضح "لازاروس" بأن الأحداث والمواقف المسببة للضغط النفسي خارجية تقع في محيط الفرد وداخلية تمثل الجانب الشخصي والتي تتكون من التصور الإدراكي نحو العالم الخارجي.

وقد أشار "لازاروس و روسكي" (Lazarus&Roskies) إلى أن هناك ثلاثة أساليب أو نماذج يمكن العمل من خلالها للتكيف مع حالات الضغط النفسي وهي:

1- حل المشكلات (Problem Solving): والتي تعني عملية منظمة تشتمل على خطوات متسلسلة للاستبصار عند تفكير الفرد بحل المشكلة التي تواجهه.

2- الإدراك المعرفي (Cognitive Reappraisal): وهذا من الأساليب الفعالة التي يستطيع الفرد من خلالها تعلم التفكير الواقعي والتخلص من التشوهات الإدراكية في مواجهة المشكلات.

3- الاسترخاء (Relaxation Training): وهذه من الأساليب الفعالة التي تعمل على إزالة التوتر من العضلات والتخلص من الضغط الناتج عن المشكلات المحيطة بالفرد. (العزیز وأبو سعد، 2008، ص60).

• نظرية سبيلبرجر "Spelberger":

يرتبط سبيلبرجر في نظريته بين الضغوط النفسية وبين القلق حيث يعتبر نظريته مقدمة ضرورية لفهم الضغوط النفسية ، حيث يعتبر أن الضغط النفسي الناتج عن ضاغط معين يسبب حالة القلق كما نه يميز بين مفهوم الضغط stress ومفهوم التهديد threat فكلاهما مفهومين مختلفين ، فكلمة ضغوط تشير الى اختلافات في الظروف والأحوال البيئية التي يترتب عليها ضيق وتهديد نفسي قد يصل الى درجة معينة من الخطر على الفرد ، بينما تشير كلمة تهديد إلى التفسير وتحليل ظرف وموقف معين على أنه خطير ومخيف ومرعب. (النوايسة، 2013، ص20).

• نموذج اندلر "Endler 1990":

يشبه نموذج لازوراس، فيؤكد على العلاقة الدينامية بين الفرد والبيئة، وان البيئة تؤثر في سلوك الفرد بالأحداث في البيئة، ويعرف البيئة بأنها الخلفية أو السياق الذي من خلاله يحدث السلوك، في حين أن الموقف هو الخلفية العابرة أو المؤقتة أو المتغير.

ويرى اندلر أن متغيرات الشخصية تتفاعل مع المتغيرات الموقفية لتساهم في إدراك الفرد للموقف في البيئة، فإدراك الفرد للموقف بوصفه مهدداً أو خطراً، فإن ذلك يؤدي إلى زيادة قلق الحالة لديه، والزيادة في قلق الحالة يؤدي إلى استجابات وسلوكيات مواجهة للموقف. (السيد عبيد، 2008، ص 131).

4- خصائص الضغط النفسي:

إن الضغوط ظاهرة معقدة وتعبر عن وقائع متعددة، وذات مضامين بيولوجية، نفسية، اقتصادية، واجتماعية يمكن أن تحدد بعض الصفات الفيزيائية والداخلية التي تعطي ظاهرة الضغوط وحدتها وتماسكها وتميزها عن غيرها من الظواهر، وقد تم استنباطها من المبادئ والقواعد والنظريات التي اهتمت بدراسة هذه الظاهرة. ومن هذه الخصائص ما يلي:

- إن الضغط عملية إدراكية في المقام الأول.

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

- الضغط المدرك هو محصلة مدى أهمية الموقف وفقاً للإدراكات الذاتية للفرد نفسه.

- إن الضغط عملية تكيف الفرد لقدراته مع متطلبات موقف معين.

- قد يكون الضغط إيجابياً أو سلبياً كمحفز فلقد أشار (سيللي) إلى أن الموت هو التحرك التام من الضغط.

بينما يرى (الرشيدى) أن من أهم خصائص الضغوط مايلي:

- إن الضغوط النفسية تنشأ من تفاعلات عناصر حياتية ووجودية كثيرة، فتنشأ الضغوط من مثيرات تكمن في طبيعة بنية النظام الاجتماعي والسياسي والاقتصادي، وكذلك تنشأ مثيرات حيوية كيميائية (تغيرات هرمونية، جسمية) ومن مثيرات نفسية (صراعات، إجابات).

- إن الضغوط ذات طبيعة وظيفية، تعبر الضغوط عن جانب وظيفي لما يكون عليه البناء الاجتماعي من تكامل أو تفكك، فتحدث هذه الضغوط عندما يفشل البناء الاجتماعي في القيام بوظائفه.

- من الصفات التي تتصف بها ضغوط أنها ليست إستقرارية حيث أنها تتضمن مجموعة من المتغيرات المترابطة، كما أنها عند حد معين تكون قوة دافعة نحو غاية وهدف محدد.

- الضغوط مؤشر ضروري للتكيف، فإذا تضمنت المواقف الضاغطة مطالب عند حدود قدرة الشخص واستطاع تحقيقها يحدث التكيف.

- ينتج عن الضغوط كثير من النواتج مثل القلق والصراع والإجابات، وهذه قد تكون سبباً للضغوط النفسية، كما أنها قد تكون نتيجة للضغوط النفسية.

- الضغوط تنشأ من مثيرات سارة مثلما تنشأ من مثيرات مؤلمة.

- الضغوط عامة ومنتشرة بين جميع أفراد البشر (معزي، 2018، ص 654).

5-عناصر الضغط النفسي:

يرى "سيزالجي" (Szillogyixwollace) (1987/1990) أن خبرة الضغوط النفسية لدى الفرد في مجال العمل تنشأ عن حالة عدم اتزان نفسي أو فيزيولوجي أو اجتماعي وتتحدد هذه الحالة من خلال ثالث عناصر للضغوط النفسية:

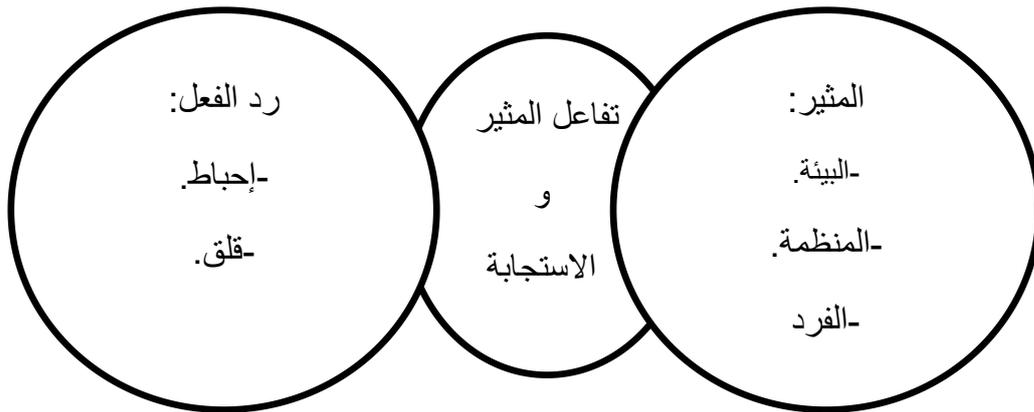
1-عنصر المثير: وتتمثل في القوى المسببة للضغط وقد تأتي من البيئة أو منظمة العمل أو الفرد ذاته.

2-عنصر الاستجابة: ويتضمن عامل الاستجابة ردود فعل نفسية أو جسدية أو سلوكية اتجاه الموقف الضاغط وهنا استجابات للضغط ملاحظة كثيرا وهما:

-الإحباط: الذي يحدث لوجود عائق بين السلوك والهدف الموجه.

- القلق: وهو يمثل الأساس بعدم الاستعداد للاستجابة بصورة ملائمة، فبعض المواقف مثل حالة الطالب الذي يشك أنه ذاكر بقدر كاف للامتحان.

3-عنصر التفاعل: من العوامل المثيرة للضغط والاستجابة له وهذا التفاعل مركب من تفاعل عوامل البيئة والعوامل التنظيمية بالمؤسسة والمشاعر الشخصية وما يترتب عليها من استجابات وانفعالات. (عكاشة، 1999، ص 87).



الشكل (03):عناصر الضغط.

6-أنواع الضغط النفسي:

تتعدد أنواع الضغوط النفسية تبعاً لتعدد مدارس علم النفس، وتخصص علماء النفس إلى أن هنالك عدة أنواع منها:

1-من حيث تأثيرها (إيجابية-سلبية):

هناك من الباحثين من قسم الضغوط إلى إيجابية و سلبية ومنهم (سيلبي) حيث يطلق عليهما لضغط (الحسن eustress) واستجابة الأسي و الانضغاط (Distress)، حيث أن النوع الأول يكون كما في الشعور بالنشاط وهي الاستجابة لأحداث إيجابية وذات مشاعر طيبة وحتى وان كانت تتطلب من الجسم أن ينتج طاقة كالمنافسة في حدث رياضي أو علمي أو الوقوع في الحب، ميلاد الطفل، ولذلك ليست كل الأحداث والخبرات السلبية وحدها بالضرورة هي المسببة للضغوط، فمن الممكن أن تكون هناك أحداث إيجابية تنتج ضغطاً وهذا الضغط إيجابي لأنه يكون دافعاً للإنجاز والأداء.

ويقول بعض الباحثين أن الفرد بحاجة إلى درجة من الضغط لتكون لديه الدافعية للقيام بعمل معين أو تحقيق إنجاز وفي حالة الغياب الكلي للقلق (الضغط) سيستم سلوك الفرد باللامبالاة.

أما الضغط السلبي فيشير إلى الأحداث التي تؤدي إلى التوتر و الشعور بالإحباط وعدم التوازن وحسب سيلبي فالضغوط بمثابة إنذار فيزيولوجي للأحداث السلبية التي يستجيب لها الجسم كنوع من المقاومة، وهذه الضغوط تؤثر سلباً على أداء الفرد وتعوقه عن الإنجاز والإبداع كما تؤثر سلباً على الحالة الجسمية والنفسية وتؤدي إلى أعراض مثل الصداع وآلام المعدة والتشنجات وارتفاع ضغط الدم وغيره. والضغط بجانبه الإيجابي والسلبي بينهما نقطة تمثل المستوى المطلوب أو المثالي من الصحة البدنية والنفسية، وفي هذا الصدد يشير بعض الباحثين أن المتعة فيما يقوم به الفرد تقع بين الملل والقلق أي عندما تكون التحديات في حالة توازن.

2-من حيث استمراريتها:

تنقسم إلى ضغوط مؤقتة أو قصيرة المدى وهي تلك التي تحيط بالفرد لفترة وجيزة ثم تزول كضغوط الامتحانات أو الزواج الحديث، أو ميلاد الطفل، أو عطب سيارة... وغيرها من الظروف المؤقتة التي لا تدوم طويلاً، وضغوط مزمنة (طويلة الأمد) وهي تلك التي تحيط بالفرد لفترة طويلة كتعرض الفرد لألام مزمنة أو إصابته بمرض خطير، أو وجوده في ظروف اجتماعية اقتصادية غير ملائمة بصورة مستمرة، وتؤكد نتائج بعض الدراسات على أن الناس يستطيعون أن يصمدوا أمام أحداث الحياة الضاغطة قصيرة المدى ولكنهم يفقدون القدرة على التصدي للأحداث طويلة المدى نتيجة لما تسببه لهم من خبرات مؤلمة، تتمثل في الاحباطات و التوترات التي لا تتحملها الأجهزة النفسية و الجسمية للإنسان.

فبالإضافة إلى الضغوط قصيرة المدى وطويلة المدى يضيف بعض الباحثين نوعاً آخر ويطلقون عليه الأحداث الصدمية التي لا يتوقعها الفرد في بعض الأحيان مثال وفاة القرين أو الزوج، أو فقدان عزيز أو طفل، أو فقدان الوظيفة... الخ.

3- من حيث الحدة:

هناك من قسم الضغوط حسب حدتها إلى ضغوط حادة، وضغوط متوسطة الشدة وضغوط بسيطة معتادة، إذ أن الضغوط قد تكون شديدة أو جسمية مثل الطلاق أو الفقد أو الحجر، أو تكون أحداث تسبب ضغوطا اقل شدة، كالضغوط المالية أو توتر في العلاقات مع الآخرين، وكذلك قد تكون مجرد منغصات ومضايقات يومية، كمشكلات الأبناء، والروتين اليومي و الاهتمام بشؤون المنزل... الخ

4- من حيث الطبيعة:

أكد وين ويتن (Wayne weiten) على أن طبيعة الضغط يمكن أن تتمثل في محورين الأول: إما أن تكون بدنية أو نفسية ومن أمثلة الضغط البدني، التعرض لمرض مزمن أو التعرض لظروف طبيعية مثل الحرارة الشديدة أو الضوضاء أو البرودة الشديدة وهذه الظروف غير المرغوبة أو المزعجة تسبب ضغطا بدنيا أو جسميا، وأمثلة الضغوط النفسية تتمثل مثلا في الخلافات مع الزوج، فقدان عزيز، الانتقال إلى عمل جديد، الإحساس بالوحدة... الخ.

و الثاني: تداخل وتفاعل الضغط البدني مع الضغط النفسي معا ، فهما يمكن أن يتداخلا في حدث واحد مثل الإصابة بمرض خطير وغياب الدعم من طرف الأهل يمكن أن يولد للفرد كلا من الضغط البدني و النفسي.

5- حسب مصدرها:

تقسم الضغوط حسب مصدرها إلى ضغوط داخلية وضغوط خارجية، والضغوط الخارجية يمكن تقسيمها إلى ضغوط بيئية طبيعية، وضغوط بيئية اجتماعية، أما الضغوط الداخلية فهي التي يكون مصدرها ذاتي أي داخل الفرد مثل الاحباطات والصراعات و الألم النفسي، أما الضغوط الخارجية فهي إما صادرة من البيئة الطبيعية أو الاجتماعية فالطبيعة تتمثل في الكوارث كالزلازل و البراكين والأعاصير أما الضغوط الاجتماعية فتتمثل في توتر العلاقات الاجتماعية/وانعدام الدعم الأسري. (يوسف، 2016، ص25).

7- مصادر الضغط النفسي:

لقد حظيت مسألة تحديد مصادر ضغوط باهتمام الكثير من الباحثين، ولذلك تعددت تصنيف مصادر الضغوط لديهم، وهي مما لا شك فيه أن الضغوط الواقعة على الإنسان محيطه من كل جانب وقد لا تنتهي علما بأنها تختلف من فرد لآخر كما أنها تختلف لدى الفرد الواحد من مرحلة إلى أخرى عبر المراحل النمائية التي يمر بها في حياته. فمصادر الضغوط ومسبباتها وتوجد حولنا في جميع البيئات سواء كانت البيئة طبيعية أو نفسية أو اجتماعية، فعلى المستوى الأسري والمهني والتربوي والثقافي وغيرها من مجالات الحياة، نواجه سلسلة من الضغوط التي تستوجب ضرورة التعامل معها، وفيما يلي أهم المصادر أو مسببات الضغط.

يرى سمير شيخ أن بأنه يمكن تصنيف هذه المسببات إلى فئتين عامتين و هما:

1- مصادر خارجية و مصادر داخلية: أما المصادر الخارجية فيمكن إجمالها في النقاط التالية:

1- البيئة المادية، ضجيج، كوارث طبيعية، زلزال... الخ .

2- التفاعل الاجتماعي، العدوانية من جانب الآخرين، التسلط... الخ.

3- التنظيمية، القواعد و الأنظمة و القوانين، الروتين ، و المواعيد المتأخرة.

4- أحداث الحياة الرئيسية، موت قريب، فقد عمل، الترقية... الخ.

5- المشاحنات اليومية.

2- المصادر الداخلية فيمكن إجمالها في:

1- خيارات نمط الحياة، نوم غير كاف، جداول عمل مثقلة... الخ.

2- الحديث الذاتي السلبي، التفكير المتشائم، النقد الذاتي... الخ.

3- الأشرار العقلية، التوقعات غير الواقعية، أخذ الأمور بطريقة شخصية، التصلب، التفكير في الحصول على كل شيء أو لا شيء ، المبالغة... الخ.

4- بعض سمات الشخصية، كمنط(أ)، و الكمالي(النزاع إلى مرتبة الكمال)، مدمن العمل... الخ، في حين ترى سيلفرمان (Silverman 1070): أن مصادر الضغوط يمكن تقسيمها إلى خمس فئات هامة و هي:

1. الحرمان البيولوجي أو عوائق إشباع بعض حاجات الجسم،

2. الخطر: قد يكون واقعي موجود في بيئته الفرد أو متخيل و هو مصدر قوي للضغط.

3. تهديدات تقدير الذات.

4. أعباء المطالب البيئية.

5. الضغوط التي تصاحب النمو الشخصي و الاجتماعي للفرد مثل البلوغ.

6. فيما يرى طه عبد العظيم حسين و سلامة حسين (2006) أن أهم مصادر الضغوط تتمثل في مجموعة من المتغيرات:

و هي اقتصادية كإنخفاض الدخل و ارتفاع معدلات البطالة و الجريمة... الخ، و اجتماعية مثل الطلاق و الانفصال و خيرات الإساءة الجسمية و الجنسية، و طبيعية مثل الكوارث الطبيعية كالزلازل و البراكين و غيرها، و موقفية و تنظيمية داخل بيئة العمل ، كالعامل الزائد، و غموض الدور... الخ، و نفسية مثل فقدان الحب و الصراعات النفسية، و فيزيولوجية مثل التغيرات الفيزيولوجية و الكيميائية التي تحدث في الجسم.

و لقد حدد ميلر (Miler 1979) مصادر الضغوط في مصدرين أساسيين و هما الضغوط الداخلية و هي التي تنبع من داخل الفرد مثل الطموحات و الأهداف، في مقابل الضغوط الخارجية و هي كثيرة مثل الضوضاء و الزلازل و الأعاصير و ضغوط القيم و المعتقدات و الصراع بين العادات و التقاليد التي يتمسك بها. و تتفق مشيرة اليوسفي مع الرأي السابق حين تقول أنه يوجد مصدرين أساسيين للضغط وهما:

1-الضغوط الداخلية: و تكون نابعة من افتراضات الذات أي أنها غير واقعية.

2-الضغوط الخارجية: و تتمثل في ضغوط القيم و المعتقدات و المبادئ و الصراع بين العادات و التقاليد التي يتمسك بها الفرد و بين الفرد و بين الواقع فهذا يسبب له ضغوطا مرتفعة.

3- في حين يشير كوبر (1977) إلى وجود سبعة مصادر رئيسية للضغط ستة منها خارجية و مصدر داخلي، أما الخارجية فتتضمن ضغوط تأتي من العمل، ضغوط تأتي من تنظيمات الدور، ضغوط النمو، ضغوط البيئة و المناخ، ضغوط المكونات الشخصية للفرد.

4- كما يذكر كابن (Kaplan 1981) أن أهم الأحداث التي تسبب ضغوطا في الحياة هي:

1. الافتراق عن الوالدين أثناء الطفولة، المرور بخبرة الرفض الاجتماعي (النبت).

2. مرض أو وفاة أحد الوالدين، الانتقال إلى مدرسة جديدة، الطلاق، فقدان الوظيفة..... .

كما يشير هولوك (Hurlok) إلى مجموعة من مصادر الضغوط المتمثلة في الغضب، الخوف، الغيرة، الحزن، و المتاعب الجسمانية و ضعف الصحة بالإضافة إلى الإهمال الوالدي و الأوضاع البيئية الفقيرة و الحرمان العاطفي.

أما هولمز وراهي (Holms & Rahe) فقد وضعا قائمة للأحداث الضاغطة تبدأ بأشدها و هي فقدان عزيز، الطلاق، الانفصال، وفاة شخص عزيز على الأسرة، الزواج و تنتهي بالأحداث الأقل تأثيرا مثل تغيير المدرسة و تغيير مستوى المعيشة، تغيير في الأنشطة الاجتماعية، تغيير مكان النوم... الخ.

و يشير فرج عبد القادر طه و آخرون إلى أن مصادر الضغوط في حياة الفرد متعددة، فقد ترجع لمتغيرات بيئية، كما تكون مصدرها الفرد نفسه أو طريقة إدراكه للظروف من حوله، و إذا ترتب على الضغوط أذى حقيقي للفرد فإنه يصبح محبطا و حتى إذا لم يحدث ضررا حقيقي و مباشر على الفرد فهو يعيش حالة من الشعور بالتهديد.(يوسفي،2016،ص22).

خلاصة الفصل:

إن الضغوط النفسية من الموضوعات المهمة لدى الباحثين في مجال علم النفس لارتباطه المباشر بالصحة النفسية للفرد العامل. ويعد اختلاف الباحثين في تحديد مفهوم الضغط النفسي اختلافا كبيرا، ويرجع ذلك إلى طبيعة المجالات التي ينطلق منها الباحثون في دراستهم وتحليلهم لهذه الظاهرة. والضغوط النفسية تتجلى في إطار واحد متفاعل، يتضمن الجوانب النفسية، والجسمية، والاقتصادية، والاجتماعية، والمهنية، ويتجلى ذلك التفاعل من خلال ردود فعل نفسية، انفعالية، فسيولوجية، لذلك فإن جميع الضغوط تعتبر ضغوطا نفسية.

الفصل الثالث: مراحل الضغط النفسي وأساليب مواجهته.

تمهيد.

1_ مراحل الضغط النفسي.

2_ مستويات الضغط النفسي.

3_ الأمراض المتعلقة بالضغط النفسي.

4_ الآثار الناتجة عن الضغط النفسي.

5_ أساليب مواجهة الضغط النفسي.

6_ علاج الضغوط النفسية.

خلاصة.

تمهيد:

يواجه الفرد في حياته الكثير من الضغوط والظروف و الخبرات الضاغطة ومن ثم يحاول التعامل معها من خلال إتباع أساليب عديدة تبعد الخطر عنه وتجعله في حالة من التوازن، إلا أن بعض الأفراد قد يفشلون في ذلك. وقد يكون هذا راجعاً، بالنسبة للاختلافات الفردية ، وتنوع الأحداث نفسها، فهناك شخص يتعامل مع الأحداث الضاغطة بمرونة و الأخر بقوة واندفاعية حيال دانه الأمر الذي يؤدي إلى زيادة حدة الشعور بالضغط عليه.

1-مراحل الضغط النفسي:

إن مراحل حدوث الضغط النفسي تختلف باختلاف الانتماءات الفكرية و النظرية للعلماء وسوف نسرد وجهات كل من:

- **وجهة نظر كل من فونتانا و صالح:** تحدث ظاهرة الضغط على خمسة مراحل أساسية وهي:

1-حالة الإنذار: وجود حادث ضاغط يلفت انتباه الفرد ويؤثر على نشاطاته الحالية.

مرحلة التقييم: ويقوم الفرد بفك وحل الموقف عن خطر جسدي أو حاله فقدان، ويمكن هذا تضخيم الحدث أو تصغيره.

2-البحث عن إستراتيجية للتوافق: تتمثل هذه الإستراتيجيات في مجموعة معقدة من السيرورات النفسية التي يستعملها الفرد ويوظفها بغرض التخفيف من أثر الضغط على توظيف الانفعالي مثل: البحث عن المعلومات و التجنب....الخ.

3-استجابات الضغط: تظهر هذه الاستجابات على مستوى الفيزيولوجي، الحركي و المعرفي.

إن شدة هذه الاستجابات قد تأخر عدة مظاهر مثل القلق، الحزن، الألم الجسدية صعوبات الحياة المهنية و صعوبات مدرسية أو عائلية؛ فالضغط يمثل عامل خطر لتفجير اضطرابات القلق و الاكتئاب.

4-انعكاسات استجابات الضغط على الصحة: يمثل الضغط المزمع عامل خطر لظهور اضطرابات جسدية مثل اضطرابات القلب، اضطرابات معدية و معوية، كما يؤدي أيضا إلى تفجير تظاهرات القلق والاكتئاب.

- **وجهة نظر كل من لازاروس و فولكمان:**

تحدث ظاهرة الضغط النفسي وعملية المواجهة على خمس مراحل أساسية وهي:

1-مرحلة الحدث الضاغط: وفكرة هذه المرحلة مبنية على إن الإنسان يواجه في حياته مواقف أو أحداث ضاغطة، تستدعي الكثير من الجهد لمواجهتها والتغلب عليها، قد تنطوي عليها صعوبات صحية إذا تم استعمال إستراتيجيات معرفية سلوكية غير فعالة.

2-مرحلة التقييم الأولي: في هذه المرحلة يقوم الفرد بمحاولة التعرف على الحدث، ثم نحاول تحديد مستوى التهديد الذي يمثله هذا الحدث بالنسبة للفرد، ويعتمد الفرد في هذه العملية التقديرية على أسلوبه المعرفي وخبراته الشخصية.

3-مرحلة التقييم الثانوي: في هذه المرحلة يقوم الفرد بتقييم مدى قدرة إمكانياته الشخصية على مواجهة الموقف الضاغط؛ كما تتضمن مرحلة التقييم الثانوي محاولة تحديد الآليات المناسبة لمواجهة الموقف التغلب عليه.

يقوم الفرد بالتخطيط لكيفية مواجهة هذا الموقف معتمدا على مجموعة من العوامل بما فيها عوامل خارجية(كطبيعية الحدث نفسه)وعوامل داخلية بالفرد نفسه(كذكائه شخصيته وخبراته السابقة).

4-مرحلة المواجهة: في هذه المرحلة يلجأ الفرد إلى استعمال إستراتيجية معرفية أو سلوكية لمواجهة الموقف الضاغط .

5-مرحلة نتائج المواجهة: في هذه المرحلة يتحدد مدى تأثير أساليب المواجهة على كل من النشاط الإنساني، المعرفي، الفيزيولوجي

و السلوكي؛ وتتوقف استجابة الفرد التوافقية للموقف الضاغط على مدى نجاحه في استعمال إستراتيجية مناسبة للتغلب عليه.

• وجهة نظر هانس سيلبي:

كان للطبيب "سيلبي" إسهام هام في تفسير الضغط النفسي بفضل أبحاثه وملاحظته المخبرية، وتوصل إلى صياغة ما أسماه تناذر التكيف العام ويضم ثالث مراحل لعملية الاستجابة للضغط النفسي.

المرحلة الأولى: الإنذار في هذه المرحلة يستدعي الجسم كل قواه الدفاعية لمواجهة الخطر الذي يتعرض له فتحدث نتيجة التعرض المفاجئ لمنبهات لم يكن مهياً لها مجموعة من التغيرات العضوية الكيماوية، فترتفع نسبة السكر في الدم ويتسارع النبض، ويرتفع الضغط الشرياني فيكون الجسم في حالة استنفار وتأهب كاملين من أجل الدفاع والتكيف مع العامل المهدد.

المرحلة الثانية: مرحلة المقاومة تشمل هذه المرحلة الأعراض الجسمية التي يحدثها التعرض المستمر للمنبهات المواقف الضاغطة التي يكون الكائن الحي قد اكتسب القدرة على التكيف معها، وتعتبر هذه المرحلة هامة في نشأة أعراض التكيف أو ما يسمى بالأعراض السيكوسوماتية. يحدث ذلك خاصة عندما تعجز قدرة الفرد على مواجهة المواقف عن طريق رد فعل تكيفي كاف، ويؤدي التعرض المستمر للضغوط إلى اضطراب التوازن الداخلي مما يحدث مزيداً من الخلل في الإفرازات الهرمونية المسببة للاضطرابات العضوية.

المرحلة الثالثة: مرحلة الإنهاك أو الإجهاد إذا طال تعرض الفرد لطاقة الضغوط لمدة أطول، فإنه سيصل إلى نقطة يعجز فيها عن الاستمرار في المقاومة ويدخل في مرحلة الإنهاك، ويصبح عاجزاً عن التكيف بشكل كامل. (حاي، 2015، ص51).

2-مستويات الضغط النفسي:

نستطيع دراسة الضغط على ثلاثة مستويات مختلفة هي:

1-على المستوى الفيزيولوجي:

يظهر الضغط على شكل اضطرابات وظيفية للأعضاء منها ارتفاع معدل التنفس، تزايد ضربات القلب بالنسبة للإنسان بحيث يصبح أكثر نشاطاً..... الخ.

أ- على المستوى الخلوي: الضغط على المستوى الخلوي مرتبط بالديناميكية الكيميائية فالحلية تتغذى على كمية من الطاقة كي تعيش وهذه الطاقة تستهلك خلال عملية التحول الغذائي و بعد انتهائه تقوم وحدات من الحلية برمي الفضلات الناتجة عن هذه العملية إلى الخارج بطريقة تحفظ وحدة تركيب الحلية ، و عندما تطرح الحلية الفضلات فإنها تبذل طاقة لذلك يجب أن تكون الطاقة التي تحصل عليها من خلال العمليات الأيضية أكبر من الفضلات و الطاقة التي تحررها، عند طرحها إلى الخارج و إذا حدث العكس فإنه يحدث ما يسمى بالتسمم الخلوي و الذي يولد نقص وظيفي على مستوى الحلية و بالتالي يظهر الضغط.

ب- على المستوى العضلي: عند تكرار تنبيه العضلة على فترات قصيرة لا يمكن حدوث كزاز ما فإن النقطة التي تبديها العضلة لكل تنبيه تقف بعد سلسلة من هذه التنبيهات و عندئذ يمكن القول أن العضلة قد أجهدت أو احترقت.

ج- على المستوى العصبي: يظهر على المستوى العصبي الخلايا العصبية ثم يظهر في المراكز المخية العليا و الدماغ هو الذي يحدد و يصدر الحكم إذا كان ضغطاً أم لا، و يظهر الضغط بوضوح على مستوى الانعكاس المخي و لا يظهر على الأعصاب المحيطة لأن هذه الأخيرة غير قابلة للضغط.

د- على مستوى الغدد: أثبتت الدراسات التي أجريت حول التغيرات التي تطرأ على الإفراز الهرموني أن هذا الأمر يضطرب عند تعرض الجسم للضغط.

و بينت التجارب أن النشاط الزائد للغدد الدرقية عادة ما ينجم عنه زيادة في الضغط العصبي كما أن هذا الأخير يؤدي إلى تضخم الغدة الدرقية و زيادة إفرازاتها مما يزيد بدوره من شدة التوتر النفسي وحدته.

2- على المستوى النفسي:

يظهر على شكل إحساس بالضيق الذي يصاحب أداء أي عمل من الأعمال:

كما يمكن ملاحظته على شكل صراعات و إحباطات، تنشأ عندما يقوم الشخص بمحاولات متكررة تتوج بالفشل في تحقيق هدف معين أو اجتناب وضعية أو موقف ضاغط و عندما تتكرر هذه الإحباطات عند الشخص بإمكانها أن تؤدي إلى نشوء الضغط النفسي، و على النقيض من ذلك فهي ليست دائماً مضرّة أي أنها من الممكن أن تنتج لدى الفرد حيوية تمكنه من تحقيق أهدافه ثم النجاح ، و هذا ما يسمى بالضغط المفيد.

أما الصراع فهو حالة من قوتين أو أكثر إذ هو مقامة ذهنية سببها أهداف متعارضة، و بسبب تصاعد المقاومة و تزايد حدتها يقع الفرد تحت وطأة الضغط و عادة ما يصاحب ظهور الضغط في هذا المستوى الشعور بعدم الثبات و عدم الاستقرار و القلق و الضيق الشديد و الاضطراب في الحالات الانفعالية.

3- الضغط على المستوى الاجتماعي:

عند الحديث عن الضغط في هذا المستوى يجب أولاً الحديث عن التفاعل بين الفرد و البيئة التي يعيش فيها الفرد في أي مجتمع من المجتمعات لا يمكن بأي حال من الأحوال أن يعيش بمعزل عن الآخرين.

فهو ككل متكامل حصيلة لما يتعرض له من مؤثرات و ضغوط اجتماعية، فالفرد حصيلة عمليات الجماعة و ديناميتها و هو أيضاً نتاج تفاعل دائم مستمر في المجتمع الذي ينشأ فيه و هناك من يرى أن الفرد حصيلة هذه الضغوط الاجتماعية متشابكة، و بذلك يصبح الفرد في الحقيقة هو حصيلة تفاعل هذه الضغوط الاجتماعية مع بعضها البعض من ناحية و مع الخصائص الموجودة لدى الفرد و التي لا يكون مصدرها الضغوط الاجتماعية من ناحية أخرى.

و العادات و التقاليد قوة اجتماعية هائلة تسبب ضغطا على الفرد و على المجتمع حتى يشعر الجميع أنهم تحت ضغط من نوع خاص لا يمكن تجاهله أو تفاديه بسهولة و القيم و المعايير تمثل أيضا ضغطا اجتماعيا قويا يتحكم في سلوك الأفراد سواء في دور توجيه هذا السلوك أو الحكم على تحصيل السلوك و الرأي العام ضغط اجتماعي من نوع آخر يشعر به الفرد و يحسب حسابه أثناء تصرفه و كذلك الدعاية و الإعلام ضغط كبير يوجه التفاعل اليومي للفرد مع عناصر بيئته، و تعتبر الإشاعة كذلك صورة من الضغوط الاجتماعية. و هناك ضغوط مهنية مرتبطة بالشكل الذي يسير وفقه العمل و كذلك ضغوط عائلية غالبا ما تكون ناتجة عن الصراع بين الأزواج. (مخلوف، 2006، ص85).

3- الأمراض المتعلقة بالضغط النفسي:

حيث أن الدليل التجريبي يشير إلى أن كل فرد واقع تحت الضغوط يستجيب بإفراط في جهاز معين من أجهزته الفسيولوجية ، تأتي الآن إلى ذكر بعض من هاته الأمراض:

1- أمراض القلب الوعائية:

يشير مصطلح "القلب الوعائي" (الوعائي نسبة إلى الأوعية الدموية) وجهاز الأوعية الدموية والقلب، ولعل مرض القلب الوعائي هو المشكلة الصحية الأخطر التي يمكن ربطها بالضغط، الأهم السبب الأعم للوفيات في بريطانيا والولايات المتحدة الأمريكية، والأسباب الرئيسية لمرض القلب تشمل: التدخين والأطعمة الدسمة جدا، غير أن الضغط النفسي هو العامل المساعد الأهم. وتعمل الهرمونات الكظرية على زيادة ضغط الدم ولا تمثل الارتفاعات المؤقتة في ضغط الدم أي تهديد للصحة، ولكن حالة متكررة أو دائمة لضغط الدم المرتفع قد يكون لها تأثير خطير على الصحة.

2- جهاز المناعة:

يحمي جهاز المناعة الجسم من العدوى، انه يحارب الفيروسات والبكتيريا المؤذية والسرطان، وبالتالي فالضغط النفسي المفرط قد يتلف جهاز المناعة بإصابته الغدة الصعترية (غدة صغيرة صماء قرب قاعدة العنق) ، ويحول تفاعل الضغط الوسائل إلى الأجزاء الرئيسية في الجسم التي تضطر إلى التعامل مع الضغوط وبصورة خاصة الدماغ والقلب والعضلات.

3- مرض الربو:

هو اضطراب في التنفس علامته الانقباض المؤقت للقصبة الهوائية إلى الرئتين . وعادة ما يتسبب النوبات عن رد الفعل الحساس الشديد (الحساسية) للمواد المضادة، وبالتالي فان الضغط النفسي يخفض من فعالية الغدة الكظرية، مخفضا من إنتاج الهرمونات الكظرية المضادة للالتهابات والمضادة للحساسية، التي قد تجعل حدوث نوبة الربو أكثر احتمالا.

4-مرض السكري:

داء البول السكري ، سببه انخفاض الجسم عن تأييض السكر على النحو الصحيح ، الأمر الذي يؤدي إلى مستويات جد مرتفعة من السكر في الدم ، وكما نعلم من فسيولوجية الاستجابة للضغط النفسي ، أن إطلاق الهرمونات الكظرية بتأثير الضغط يمكن أن يكون له تأثير كبير في مستوى السكر في الدم.

5-القرحة المعدية:

غالبا ما تفرق القروح بالضغط ، فبطانة المعدة مكسوة بطبقة من مادة مخاطية لحمايتها من الأحماض المساعدة على الهضم والخمائر المستخدمة في تفكيك الطعام ، ويستطيع الضغط المزمن إثارة (تحفيز) الإنتاج المفرط للعصارات المعدية التي تفكك المادة المخاطية الحامية أو الواقية وتعمل عملها في جدران القصبه الهضمية محدثة تقرحا . وعلى ذلك فان المواقف الضاغطة تحرك طاقة الإنسان وترفعها على المعدل الطبيعي ، وإذا بقي الإنسان في هذه الحالة من "الشحن الزائد للطاقة " فانه يحتاج إلى الراحة لتعويض فارق الجهد المبذول وكلما زادت الضغوط على مدى الأيام عفت قدرة الفرد على مواجهتها. وهذه الأمراض السيكوسوماتية الناتجة عن الضغط النفسي وعلى رأسها ضغوط العمل تؤدي إلى الضعف الصحي من توتر نفسي يزيد من هذا الضعف الصحي بحيث يقع الفرد في دائرة مفرغة.

4/الآثار الناتجة عن الضغط النفسي:

ينتج عن الضغوط بعد أن تتفاعل مع الفرد استجابات مختلفة، فيما يلي وصف للآثار المختلفة للضغوط:

• الآثار الانفعالية:

- يزداد التوتر الفيزيولوجي والنفسي، وتقل القدرة على الانسجام أو استرخاء العضلات، ويختل الكلام، ويزداد اللامبالاة.
- زيادة الوسواس: ينزع الفرد إلى الشكوى، ويختفي الشعور بالصحة و السعادة.
- تغير سمات الشخصية: يميل أكثر إلى اللامبالاة و عدو الاكتراث و التسلط.
- زيادة المشكلات الشخصية: يزداد القلق ويصبح الفرد أكثر استتارة وعدوانية.
- يظهر الاكتئاب و العجز: تنخفض حيوية الإنسان، يزداد شعوره بالعجز، وينخفض إقباله على الحياة.
- انخفاض الشعور بتقدير الذات: شعور الإنسان بالعجز ينسي شعوره بعدم القيمة ومن ثم ينخفض إحساسه بتأكيد الذات.

• الآثار السلوكية:

- اضطراب في الكلام : يبدو على الإنسان مظهر الاضطراب في الكلام مثل : التلعثم ، التأتأة ، والفأفة.

- نقص الميل والحماس : يتخلى الإنسان عن أهدافه الحياتية ، ويتوقف عن ممارسة هوايته وقد يتلخص من أمتعته وممتلكاته.
- انخفاض مستوى الطاقة : ينخفض ميل الإنسان إلى الأداء مع شعوره بالعجز وعدم وجود طاقة محرّكة له.
- اضطراب عادات النوم : اضطراب في أوقات النوم وعدد ساعاته بل والعمق فيها... .
- تزايد الشكوك بالناس : يلقي اللوم على الآخرين كثيرا نتيجة لشكوكه حتى بمن حوله من أقارب وزملاء.
- حل المشكلات بأسلوب بدائي : يتبنى الفرد حلولاً للمشكلات غير الموضوعية ، ويتخلى عن محاولة البحث بعمق عن جذور المشكلة.
- التهديد بالانتحار : يميل الإنسان ربما إلى التخلص من حيلته ويسبقها بعبارات متكررة على لسانه مثل: لكل شيء نهاية... .

● الآثار المعرفية:

- يتناقص مدى الانتباه : فيجد العقل صعوبة في التركيز وتضعف قوة الملاحظة.
 - يزداد اضطراب القدرة : يفقد الإنسان ضبط التفكير نسبيا أثناء حديثه أو تطرقه لموضوع معين.
 - تدهور في الذاكرة قصيرة المدى : تضعف الذاكرة ، فيضعف الاستدعاء والتعرف على ماهو مألوف.
 - صعوبة التنبؤ بالاستجابات : تضعف سرعة الاستجابة الموضوعية فيصدر الفرد قرارات متسرعة تعويضا لذلك.
 - يزداد معدل الأخطاء : تزيد معدلات الأخطاء في المهام المعرفية والمعالجات ويزداد الشك في القرارات.
- (الفرماوي ، عبد الله ، 2009، ص67) .

الضغط النفسي

آثاره في جسم الإنسان



الشكل (04): آثار الضغط النفسي على الجسم.

5-أساليب مواجهة الضغط النفسي:

فيما يتعلق بأساليب مواجهة الضغوط في البيئة العربية يحدد عبد المعطي 1994 سبعة أساليب لمواجهة الضغوط على النحو التالي :

- **التعامل من خلال الحدث :** و يتضمن كيفية استفادة الفرد من الحدث في حياته الحاضرة و تصحيح مساره بالنسبة لتوقعات المستقبل من خلال التفكير المنطقي المتأني فيما تتضمنه طبيعة الحدث مما يمكن أن يساعد على التعامل معه و مع غيره من الأحداث.
- **الالتفاف إلى اتجاهات و أنشطة أخرى :** و يشمل مدى قدرة الفرد على إعادة تنظيم حياته من جديد بعد الأحداث الصارمة ، و التفكير في الأحداث الجديدة في حياته.
- **التجنب و الإنكار :** و يشمل هذا الأسلوب مشاعر الانقباض التخيلي ، و إنكار المعاني و النتائج المترتبة على الحادثة ، و تبدل الإحساس ، و الشعور باللامبالاة الانفعالية إزاء الأحداث الصادمة التي مرت والكبت السلوكي للأنشطة المرتبطة.
- **طلب المساندة الاجتماعية :** و يتضمن محاولات الفرد للبحث على من يسانده في محنته و مده بالتوجيه للتعامل مع الحدث ، و إيجاد المساواة لمواجهتها هذه الأحداث بصورة أكثر إيجابية.
- **الإلحاح و الاقتحام القهري :** و يشمل هذا الأسلوب مدى تداخل الأفراد التلقائية المرتبطة بالحدث بصورة قهرية، و تكرار الأحلام المضطربة و الموجهات المؤلمة من الأحاسيس و السلوكيات المتكررة المتعلقة بالحدث بحيث لا يوجد فرارا منها.
- **العلاقات الاجتماعية :** و يتضمن محاولات الفرد إيجاد متنفس عن الأحداث التي مرت في علاقات مع الآخرين بالتواجد معهم ، و الاهتمام بعقد علاقات مع الرفاق و الأصدقاء القدامى و الجدد و الأهل كي ينسى الذكريات المرتبطة بهذه الأحداث الصادمة.
- **تنمية الكفاءة الذاتية :** و يتضمن ذلك قيام الفرد بتكريس الجهد للعمل ، و الإنجاز لمشروعات و خطط جديدة ترضى طموحاته ، و تطرد الأفكار المرتبطة بالحدث ، مما يشعره بالكفاءة و الرضا عن الذات.(عطا كريم،2014،ص40).

قدم كوهين(1994) Cohen مجموعة من الاستراتيجيات المعرفية لمواجهة الضغوط شملت :

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

4- حل المشكلة: نشاط معرفي يتجه من خلاله الفرد إلى استخدام أفكار جديدة ومبتكرة لمواجهة الضغوط.

5-- الفكاهة: إستراتيجية تتضمن التعامل مع الضغوط والأمور الخطيرة ببساطة وبروح الفكاهة وبالتالي قهرها والتغلب عليها، كما أنها تؤكد على الانفعالات الايجابية أثناء المواجهة. (الجويعي، 2017، ص259)

أما Martin وآخرون فقد أشاروا إلى أسلوبين من أساليب مواجهة الضغوط النفسية، وهما:

- الإستراتيجيات الانفعالية في المواجهة: وتتمثل في ردود انفعالية في مواجهة المواقف الضاغطة، مثل الغضب والتوتر والانزعاج والقلق واليأس.

- الإستراتيجيات المعرفية في المواجهة: وتتمثل في استخدام النشاط العقلي في إعادة تفسير وتقييم الموقف وتحليله منطقيًا. (مشري، 2016، ص12).

6- علاج الضغوط النفسية:

ذكرت دعو (2012) أن هناك عدة أنواع من العلاجات المختلفة منها:

1-العلاج المعرفي:

الحدث الضاغط لا يسبب القلق والتوتر وإنما الأفكار والاعتقادات التي يكونها الفرد عن المواقف باعتباره يمثل تهديدا وضررا له هي السبب في حدوث الضغط النفسي، فالتقييم المعرفي هو الخطوة الأساسية لمواجهة المواقف الضاغطة وذلك لان تغيير الأفكار غير المنطقية والأحداث السلبية التي يكونها الفرد عن الموقف أو الحدث الضاغط يؤدي إلى تغيير الاستجابة الانفعالية والسلوكية نحو الحدث وهناك عدة فنيات تساعد الفرد على التعامل مع الضغوط نذكر منها:

1-إيقاف الأفكار السلبية: إذ ينبغي تغيير الأفكار والاعتقادات السلبية الموجودة لدى الفرد تدريجيا على أن تحل محلها أفكار أكثر عقلانية تساعد على التصرف بالطريقة المناسبة.

2-إدارة الذات: وهو أسلوب معرفي سلوكي ذو فائدة كبيرة تتمثل في مساعدة الأفراد على إحداث تغير في سلوكهم وخفض استجابات القلق الناتجة عن الموقف الضاغط ويهدف هذا الأسلوب إلى تعليم الفرد كيفية ملاحظة سلوكه وصياغة أهدافه وتقييم ما يتم من تقدم ومراقبة الذات كأن يكون لدى الفرد سجل يسجل فيه المواقف والإحداث والمشاعر والأفكار التي تظهر لديه عبر المواقف التي يتعرض لها ثم التقييم ويتم هذا عن طريق إجراء مقارنة بين السلوك وبين المعايير والأهداف التي وضعها لهذا الأداء أو السلوك، فهل السلوك يحقق الهدف أم لا.

3-أحاديث الذات: تقوم على فكرة أن الفرد يمكنه مواجهة المواقف الضاغطة والمشاكل والصعوبات التي تواجهه في الحياة اذ استطاع التخلص من الأحاديث السلبية فهي التي تجعله يشعر بالخوف وعدم الكفاءة عند مواجهة الحدث الضاغط عكس الأحاديث الايجابية، فالتفكير الايجابي في الحدث يساعد الفرد على التعامل معه بالطريقة الملائمة.

4-التخيل أو التصور البصري: يتضمن تدريب الفرد على تخيل نفسه وهو في موقف ضاغط ويكون التخيل مقترنا بالاسترخاء وهكذا يستطيع التدرّب على الحدث الذي يتوقع أن يسبب له الضغط.

5-حل المشكلات: يشير حل المشكلات إلى قدرة الفرد على إدراك وفهم عناصر الوقت أو المشكلة وصولاً إلى وضع خطة محكمة لحل المشكلة التي هو بصددّها، ويعتبر التدريب على حل المشكلات فنية معرفية فعالة في التعامل مع المواقف والأحداث الضاغطة و تهدف إلى تنمية مهارات الأفراد وتتضمن عدة خطوات تتمثل في التعرف على المشكلة أو الموقف الضاغط وجمع البيانات ثم وضع بدائل وحلول متعددة للتعامل مع المشكلة وتقييم الحلول البديلة ووضع الحل النهائي موضع التنفيذ، والتدريب على حل المشكلات ينطوي على أهمية كبيرة تتمثل في زيادة كفاءة الفرد وفعاليته مما يؤدي إلى التعامل بنجاح في المواقف الضاغطة.

2-العلاج السلوكي:

يستخدم السلوكيون في علاجهم للضغط الاسترخاء ومن أهم تقنيات الاسترخاء المستعملة:

1-تمارين التنفس الاسترخائي: في حالات الضغط يشتكي الشخص من حالة التوتر وضيق التنفس التي تعتبر توترات عضلية في مستوى الحزام البطني وفي مستوى الصدر والعنق، وهذه التوترات العضلية هي مصدر الإحساس بضيق التنفس. ومن خلال عملية الشهيق الطويلة تتم عملية الزفير كاملة ومع تكرار هذه العملية يشعر الإنسان براحة واسترخاء بالإضافة إلى التنفس بطريقة جيدة للحفاظ على صحة الجهاز الهضمي والجهاز التنفسي.

2-الاسترخاء العضلي والفكري: فيه يقوم المريض بالاستلقاء على فراش مريح ووضع وسادة خلفه مع إغماض عينيه ويتخيل نفسه في المكان الذي يفضلّه ومحاولة الاسترخاء التام للعضلات والمفاصل بدأ من أصابع القدم، فالكاحل، الركبة، الظهر، الكتفين فأصابع اليد ويجب إن يكون هذا التمرين في سكون تام محاولاً إبعاد جميع الأفكار عن الذهن وجعله خالياً وهذا ممكن بالتمرين والتكرار.

3-تعديل أسلوب الحياة: يمثل أسلوب الحياة أهداف الفرد والمحاولات التي يقوم بها في سبيل تحقيق أهدافه، كما يشمل أيضاً قدرته ودوافعه، فأسلوب الحياة هو كل ما يتعلق بشخصية الفرد وليس ثابت تماماً، بل يمكن تعديله وتطويره تبعاً لمتطلبات البيئة التي يعيش فيها الفرد وعلى هذا فالاستجابات السلوكية التي يقوم بها الفرد إزاء المواقف الضاغطة قد تضعف من قدرته على المقاومة، وهكذا إذا حدث تغيير في أسلوب حياة الفرد وعاداته فأصبح يمارس رياضة المشي مثلاً ويقلل من المنبهات فإن ذلك يساعده في مواجهة الضغوط وادارتها بشكل فعال.

4-التدريب على السلوك التوكيدي: وهذا يعني التدريب على قول "لا" ورفض الطلبات الغير مقبولة والقدرة على التعبير عن المشاعر الموجبة والسالبة والتعبير عن الأفكار بطريقة حسنة، هذا ما يكسب الشخص فعالية في البدء والاستمرار في التفاعلات الاجتماعية ويمكنه من فهم وتنظيم انفعالاته وفي ضوء ما تقدم فان التدريب على اكتساب هذه المهارات يساعد الفرد على حل مشكلاته بطريقة ملائمة ويزيد من ثقته بنفسه.

5-التدريب على إدارة الوقت: يهدف هذا الأسلوب إلى زيادة الكفاءة لدى الفرد في استخدام الوقت وتوظيفه واستثماره في كل ما يفيد وتستخدم إدارة الوقت في خفض الضغوط فمن خلال إدارة الوقت والتخطيط يمكن التعامل مع الضغوط، إذ أن التخطيط الفعال يتضمن تحليل الوقت وتحديد الهدف وجدوله الأنشطة والمهام.

3-العلاج الكيميائي:

يتم اللجوء إلى بعض مضادات الضغط وبعض الأدوية المهدئة والفيتامينات حيث تعتبر الفيتامينات ذات أهمية كبيرة في علاج الضغط النفسي بالإضافة إلى العقاقير مثل: مضادات القلق أو مضادات الاكتئاب. . (الجويعي،2017،ص260).

خلاصة الفصل:

يتعرض الإنسان في حياته وفي مهنته إلى مواقف ضاغطة تسبب له المشقة وعدم الراحة، ما يدفعه إلى البحث عن سبل للتخلص منها بطرق عديدة، فتمت الإشارة إلى مجموعة من الطرق والأساليب العلاجية المنتجة التي تهدف إلى تخفيف من حدة الضغط و تسعى إلى تحقيق تكيف الفرد مع مختلف المواقف الحياتية و مثلما تختلف طرق العلاج من حالة لأخرى فإن فاعلية الذات التي يحققها الأفراد في مواجهتهم للضغط النفسي تختلف من فرد لأخر.

الجانب التطبيقي.

الفصل الرابع: الإجراءات المنهجية.

1-_الدراسة الاستطلاعية (الإستكشافية):

تمهيد.

1.1 أهداف الدراسة الاستطلاعية.

2.1 مكان و مدة الدراسة الاستطلاعية .

3.1 عينة الدراسة الاستطلاعية .

4.1 أدوات الدراسة الاستطلاعية.

2_الدراسة الأساسية:

تمهيد.

1.2 مكان و مدة الدراسة الأساسية.

2.2 منهج الدراسة: المنهج التحليلي.

3.2 أدوات الدراسة الأساسية.

1- الدراسة الاستطلاعية (الاستكشافية):

تمهيد:

بعد تطرقنا في الجانب النظري إلى الإطار العام لإشكالية الدراسة و مختلف الجوانب التي لها علاقة بموضوع الدراسة يتم التطرق إلى الجانب التطبيقي الذي يحتوي على الجانب المنهجي و فيه يبرز المنهج المستخدم ، مكان الدراسة ، مجموعة البحث ، إضافة إلى الأدوات المستخدمة فيه هذه الدراسة.

1.1 أهمية الدراسة الاستطلاعية:

- اكتشاف ميدان البحث.

- جمع المعلومات التي تخدم موضوع الدراسة.

2.1 مكان وزمان إجراء الدراسة الاستطلاعية:

لقد تم إجراء الدراسة الاستطلاعية ابتداء من يوم الأحد 12 مارس 2023 إلى غاية يوم الخميس 16 مارس 2023 بشركة سوناطراك الناحية الغربية للنقل أرزيو RTO.

إن مؤسسة سوناطراك تتشكل من 4 نشاطات: نشاط المنبع، نشاط نقل خط الأنابيب نشاط المصب، نشاط التسويق كما هي موضحة في الهيكل التنظيمي لمجموعة سوناطراك.

التعريف بمؤسسة سونا طراك :

سونا طراك هي شركة وطنية لأبحاث وإنتاج ونقل وتحويل وتسويق الهيدروكربونات (الغازية والسائلة). تم إنشاؤه بهدف تغطية الاحتياجات الوطنية من الهيدروكربونات على المدى الطويل من خلال الرقم الموصوف 63-491 بتاريخ 1963/12/31 بالإضافة إلى تمويل وتنمية الأمة من خلال المساهمة بالعملات الأجنبية. وهي تحتل المرتبة 11 من بين الشركات النفطية الدولية والمرتبة الأولى إفريقيا، تحتل المرتبة الثانية بين الشركات العالمية المصدرة للغاز النفطي السائل، والمرتبة الثالثة بين الشركات العالمية المصدرة للغاز الطبيعي، وتمثل مبيعاتها حوالي 95% من إجمالي صادرات الجزائر كما تمثل نشاطاتها 30% من إجمالي الناتج المحلي في البلاد، وهي توظف أكثر من 120 شخص.

نشاط سونا طراك:

يمارسون مهن المجموعة ويطورون إمكانياتها التجارية في كل من الجزائر والخارج ، ويوضع كل نشاط تحت سلطة نائب الرئيس ، وهناك أربعة منهم:

-أنشطة المنبع (AMT): والتي تشمل الاستكشاف ، وعمليات التحكم في البيانات ، والبحث والتطوير في مجال الهيدروكربون ، والإنتاج ، والهندسة ، والجمعيات .

-أنشطة المصب (AVL): والتي تشمل تسييل الغاز الطبيعي وفصل غاز البترول المسال وتكرير البترول والبتر وكيمويات والدراسات .

أما الإنتاج الأولي للمحروقات، فقد انتقل من 2،185 مليون طن مكافئ بترول في 2021 إلى 189ر26 مليون طن مكافئ نפט خلال السنة الماضية، مسجلا ارتفاعا بنسبة 2 بالمائة.

-أنشطة النقل عبر خطوط الأنابيب (TRC): وتشمل تشغيل أعمال نقل المواد الهيدروكربونية ومرافق الموانئ.

-الأنشطة التجارية: متخصصة في تسويق المحروقات صافي النقل.

تقديم نشاط النقل عبر خطوط الأنابيب (TRC):

يعتبر النقل عبر خطوط الأنابيب نشاطاً رئيسياً يشكل الوسيط الحقيقي بين المنبع والمصب لسلسلة الإنتاج والمعالجة والتسويق على هذا النحو يهدف هدفها في نهايتها إلى الربط الخاص بين مراكز الإنتاج ومراكز التسويق وهذا في ظل الظروف المثلى (تعظيم الخدمات وتقليل التكاليف).

تقديم الناحية الغربية للنقل RTO :

الناحية الغربية للنقل هي منطقة نشاط النقل بخطوط الأنابيب لشركة سونا طراك الوطنية ، وتتمثل مهمتها في نقل المحروقات السائلة والغازية من (حاسي الرمل) إلى القطب الصناعي في أرزيو.

3.1 عينة الدراسة الاستطلاعية:

عينة الدراسة قصدية و طبيب عام لفرع سوناطراك RTO و طبيب العمل.

-الطبيب العام: امرأة أربعينية لها أقدمية في المؤسسة حوالي 12 سنة.

يختص الطبيب الممارس العام بمعالجة الأمراض المزمنة و الحادة ، باختصار يمكن اعتبار نوع العلاج الذي يقدمه للمرضى علاجاً شاملاً، و من أهم مسؤولياته:

- توعية الناس حول العوامل النفسية و الاجتماعية التي تؤثر على صحتهم.

-إجراء الإسعافات الأولية للمرضى و المصابين.

-متابعة العلاج.

-المشاركة في رفع نسبة الوعي الصحي و الإجراءات اللازم إتباعها لتحقيق الوقاية الصحية لدى الأفراد.

-وصف أدوية للزكام مثلا أو آلام في الظهر.... .

-طبيب العمل:رجل خمسيني له أقدمية 13 سنة في المؤسسة.

طب العمل هو تخصص طبيي تعامل مع صحة العمال في ما يتعلق ببيئة عملهم ويهدف إلى الوقاية من الأمراض والإصابات المهنية وعلاجها وكذلك الحفاظ على العاملين البدني و العقلي و الاجتماعي.

-يتمثل الدور الأساسي لطبيب العمل في حماية ووقاية صحة العمال من كل الأخطار المهنية،.

-منع تدهورها في وسط العمل.

-يعملون لضمان أعلى معايير الصحة والسلامة في العمل.

-يتعامل مع إعادة تهيئة مناصب العمل.

-يقرر ما إذا العمل مؤهل أو لا لشغل منصب العمل.

1.4 أدوات الدراسة الاستطلاعية:

الملاحظة:

استخدمت الطالبتان لاكتشاف ميدان البحث الملاحظة الموجهة المقننة و المقابلة مع طبيب العمل و الطبيب العام.

2-الدراسة الأساسية:

تمهيد:

بعدما قمنا بالدراسة الاستطلاعية و وجهنا موضوعنا، قمنا بالدراسة الأساسية التي تساهم في تحقيق هدف البحث حيث يتضمن هذا الجزء مدة الدراسة، المنهج المتبع و أداة الدراسة أي المقابلة و نتائجها.

2.1مدة الدراسة الأساسية:

امتدت فترة الدراسة الأساسية من الأحد 19 مارس إلى الأربعاء 26 مارس 2023 .

2.2عينة الدراسة الأساسية:

تمثلت عينة الدراسة الأساسية في نفس عينة الدراسة الاستطلاعية أي طبيب العمل و الطبيب العام لمؤسسة سوناطراك فرع RTO .

3.2منهج الدراسة الأساسية:

استخدمت الطالبتان المنهج التحليلي لتحليل أجوبة المقابلة و الوصول إلى أساليب مواجهة الضغط النفسي لعمال شركة سوناطراك فرع RTO المستخدمة من طرف طبيب العمل و الطبيب العام.

4.2أدوات الدراسة الأساسية:

لجأت الباحثتان إلى المقابلة و كانت كالاتي:

1- إلى أين يتجه عمال مؤسسة سوناطراك فرع RTO أولا في حالة إصابتهم بمشكل صحي أو نفسي، إلى طبيب العمل أو الطبيب العام؟.

- يتجه عمال المؤسسة أولا إلى الطبيب العام لأنها هي التي تتابع الإسعافات الأولية و علاج العمال و تتابع حالتهم النفسية أيضا، أما إذا كانت إصابتهم متعلقة بالعمل أي أن الإصابة تؤثر على العمل يتجهون إلى طبيب العمل.

2- كيف تعرف(ي) الضغط النفسي؟.

عرفه طبيب العمل على أنه مجموعة من المواقف و الحوادث أو الأفكار التي يتعرض لها الإنسان تقضي بالشعور بالتوتر والقلق.

عرفته الطبيب العام بأنه ظروف أو خبرات تكون فوق طاقة تحمل الشخص، ولا يستطيع بإمكاناته الشخصية تحملها أو التعامل معها بإيجابية.

3- ما هي الأمراض العضوية التي تشخصها الناتجة عن الضغط النفسي؟.

-من أكثر الأمراض الشائعة الناتجة عن الضغط النفسي حسب الطبيب العام وطبيب العمل:

-مشاكل قلبية. Problèmes cardiaques.

-المناعة الذاتية. Auto-immune.

-الحساسية. Allergies.

-طفح جلدي. Urticaires.

-صدفية. Psoriasis.

-الغدة الدرقية. Hypothyroïde.

-ضغط الدم. La Tension.

-السكري. Diabète.

-قرحة معدية. Colopathie.

-القولون العصبي:معظم العمال يعانون منه. Colon nerveux.

-تساقط الشعر. Chute de cheveux.

4- كيف تعرف (ي) بأن حالة العامل بحاجة إلى المتابعة من طرف الأخصائي النفسي؟.

صرحت الطبيب العام بأنها تقوم أولاً بفحص العامل، فإذا لم يكن هناك مشكل عضوي تقوم باللجوء إلى الجانب النفسي للعامل وتتعاطف معهم، تضعهم في حيز مريح و في ثقة تامة. تسأل الحالة إذا تعاني من مشاكل عائلية أو مع زملاء العمل أو الرئيس المباشر و غيره
.....ا ، حسب الإجابات تعرف الطبيب العام المشكل النفسي الذي يعاني منه العامل.

على عكس طبيب العمل فهو يقوم بتوجيه الحالة إلى طبيب الأمراض العقلية مباشرة.

5- هل بدورك (ي) تلعب دور الأخصائي النفسي؟.

طبيب العمل:

لا، أقوم بتوجيه كل الحالات التي لا تعاني من أمراض عضوية و إنما أمراض نفسية إلى طبيب الأمراض العقلية.

الطبيب العام:

نعم، أحاول أن أتخذ دور الأخصائي النفسي مع العمال.

6- هل لديك (ي) قابلية وصف أدوية للعمال عند مواجهة حالة تعاني من اضطرابات نفسية؟، ما هي؟.

نعم، في بعض الأحيان نصف مهدئات و في حالة قرحة معدية نصف أدوية التهابات معدية. أو نطلب تحاليل في حالة أمراض نفسية ناتجة عن أمراض عضوية ، و هذا ما صرح به كل من طبيب العمل و الطبيب العام.

7- في نظرك (ي)هل صعوبة الحالة الاجتماعية وقلة الأجر تولد ضغوط نفسية العمال؟.

طبيب العمل: "لماذا يكون هناك ضغط لصعوبة الحالة الاجتماعية إذا كان آخر أجير مرتبه الشهري 5 ملايين و يستفيد من المزايا الاجتماعية Avantages sociaux".

أما الطبيب العام فكانت إجابتها كالآتي: "هناك الكثير من العمال الذين يعانون من الضغوط النفسية بسبب حالتهم الاجتماعية و على رأسهم عاملات التنظيف".

8- ما هي أكثر المشاكل النفسية التي يعاني منها العمال التي يولدها الضغط النفسي؟.

-القلق. Anxiété-

-متلازمة الاكتئاب. Syndrome depressive-

-الاكتئاب. Dépression-

-التحرش النفسي. Harcèlement morale-

-الاحتراق النفسي. Burn out-

-انفصام في الشخصية. Schizophrène-

9- ما هي أغلب الحالات التي صادفتها تعاني من الضغوطات النفسية؟.

الاحتراق النفسي: Burn out-

رجل عمره 60 سنة كان رئيس قسم ، كان إنسان عادي تقي يخاف الله ،مصلي ومؤمن و حج بيت الله .

تعرض إلى ضغط ومشاكل مع المسؤول المباشر بحيث أن كل العمال كانت تعاني من نفس المشاكل لأنه كان قاسي و صارم جدا في العمل.

توجه العامل إلى طبيب العام و سرد لها ما يعانیه: "مرات عديدة أردت الانتحار، مرة كنت أفود السيارة خطرت بيالي فكرة الاصطدام بشجرة قصد الموت ،و لكن أتذكر وجود الله و أستغفر، و السبب راجع إلى الضغط الذي يولده منصبی"، لذلك أراد الاستقالة من منصبه. حاولت الطيبة تهدئته بمختلف الطرق لكنه آبی، أما هو فكان واعيا لحالته لذلك ذهب إلى طبيب الأمراض العقلية و أعطاه تصريح بأنه يعاني من احتراق نفسي.

قدم ملف طبي يحتوي على تقرير عن حالته لطبيب العمل، في الأول حاول إقناعه بالبقاء في منصبه لأن مسؤوليته مهمة و إعطائه راحة لمدة شهرين، فألح العامل على التخلي عن عمله.

الاكتئاب: Depression

امرأة عمرها بين 40 و 50 سنة إطار ،ضحية ظلم لأنها كانت تستحق الترقية و لكن لم تحصل عليها، بالإضافة إلى مشكل عائلي و هو الطلاق. ظهر عليها اضطرابات سلوكية و رفضت العمل حيث أنها كانت تغلق على نفسها باب المكتب ،فقام كل من طبيب العمل و الطبيب العام بإحضار طبيب الأمراض العقلية، و لكنها لم يكن لديها مشكل عقلي و إنما مشكل نفسي .

انتهت المشكلة النفسية بتقليل مهامها و مسؤولياتها في العمل و متابعة من الأخصائي النفسي.

القلق: Anxiété

امرأة عمرها 43 سنة، إطار في قسم المحاسبة المالية، تعرضت لنوبات قلق بسبب ضغط مهني ،صرحت أن منصب العمل لا يلاءمها لأنه يحتاج إلى تركيز ودقة كبيرين.

عانت من أعراض عضوية كفقدان الشهية والأرق والآلام الرأس.....

قامت الطبيب العام بالتدخل و متابعة الحالة النفسية للعاملة من خلال تهدئتها نفسيا تخويفها على صحتها لتفادي الأمراض العضوية الناجمة عن القلق.

تحرش نفسي: Harcèlement moral

امرأة سكرتيرة، تعرضت لتحرش نفسي من خلال تعرضها للضغط العمل "Charge de travail" و فرض عليها القيام بمهام وأمر لم تكن من مهامها و لا تناسب قدراتها و التي تتطلب الكثير من الجهد ، و هذا الذي أدى إلى تبنيتها للضغط النفسي.

لحسن الحظ كانت حالتها في البداية و تمت متابعتها من طرف الطبيب العام من خلال الرعاية الطبية النفسية و إعطاءها أدوية مهدئة.

10- ما هي الإستراتيجية التي تستعملها لمواجهة الضغط النفسي؟.

__الطبيب العام: "أقوم بفحص العامل و عندما أستبعد وجود مشكل عضوي أقوم ب:

-وضعه في منطقة راحة و ثقة.

-أسأل عن وضعهم النفسي أو أي مشكلة تعرض إليها أولاً في العمل ثم في المنزل .

-أهدئها ب Sulpiride .

-تقوم المساعدة الاجتماعية أو عاملة التنظيف بتجهيز "Des Tisanes" أو شاي النعناع .

-و على حسب المشكل و مرحلته أقوم بإعطائها كامل باقي اليوم راحة ، أو أوجهها إلى طبيب الأمراض العقلية إذا كانت في مرحلة متقدمة جدا من الضغط النفسي .

_على عكس طبيب العمل فهو يقوم بتوجيه الحالة إلى طبيب الأمراض العقلية مباشرة ، إذا كانت طبيب العام غائبة عن العمل .

يقوم طبيب الأمراض العقلية بكتابة ملف بحيث يقومون بإعادة تهيئة منصب العمل "Aménagement de poste" أو تغيير المنصب "Changement de poste" ، أو توقيف العمل "Arrêt de travail" .

الفصل الخامس:

عرض النتائج ومناقشتها.

تمهيد:

تناولنا في هذا الفصل عرض و تحليل و تفسير النتائج التي توصلنا إليها من خلال الدراسة التي قمنا إليها و منه قبول أو رفض الفرضية التي انطلقنا منها.

عرض و تفسير نتائج الفرضية :

أوضحت نتائج الدراسة الآتي:

يتجه عمال الشركة إلى الطبيب العام غالباً لأن طبيب العمل لديه بعثات و مهام خارج المجمع لذلك يلجؤون إليها و هي التي تقوم بالإسعافات الأولية و الفحوصات و إذا تطلب الوضع تلعب دور الأخصائي النفسي.

يواجه كل من طبيب العمل و الطبيب العام يومياً الكثير من الحالات التي تعاني من الضغوط النفسية منها القلق و الاكتئاب .. ، حيث بإمكانها أن تظهر نفسها على شكل أمراض عضوية منها الحساسية، القرحة المعدية، القولون العصبي ،طفح جلدي ، ضغط الدم... الخ. شركة سوناطراك تعد أكثر الشركات التي تحتوي على أكبر عدد من العمال الذين يكابدون الاحتراق النفسي ، و ذكر أن أغلب الفئة المعرضة للضغوط النفسية هي ذات المناصب العالية لما لها من مسؤوليات جادة و ضغوط عمل ، إضافة إلى فئة عاملات التنظيف لصعوبة المعيشة و ضعف القدرة الشرائية لجميع العمال حسب واقعنا المعاش و لكن هذه الفئة بصفة خاصة.

نضيف أيضاً أن العمال يعانون من تحرش نفسي و عدم الاعتراف المهني من طرف الرؤساء المباشرين مما يزيد سهولة انتشار الأمراض النفسية و صعوبة التعايش مع الوسط التنظيمي، أيضاً سوء التواصل داخل المنظمة يساهم في ذلك.

تتفق هذه النتيجة مع ما توصلت إليه بعض الدراسات السابقة مثل دراسة الفرماوي التي أشارت نتائجها إلى تعرض أفراد العينة إلى مصادر الضغوط النفسية الناتجة عن ظروف العمل ومتطلباته.

في حين اختلفت النتيجة مع دراسة العبودي فاتح التي توصلت نتائج دراسته التي تبين من خلال حساب معامل الارتباط بين متغيرات (الأجر، محتوى العمل، نمط الإشراف) و الضغط النفسي أنه هناك علاقة جد ضعيفة، تؤكد عدم تأثر هذه المتغيرات بمتغير الضغط النفسي.

هناك تباين في أساليب المواجهة حيث يستعمل الطبيبان طريقتان مختلفتان لمواجهة تلك الضغوط النفسية، طبيب العمل يوجه الحالات إلى المتابعة من طرف أخصائي الأمراض العقلية ، و بعدما يحضر الملف الذي إما يؤكد إصابته أو ينفىها على أساسه يقوم الطبيب بإصدار تصريح عن تهيئة منصب هذا العامل أو التحويل أو الوقف عن العمل. على خلاف الطبيب العام تعمل على جعل العامل في حيز ثقة بعد التأكد من عدم إصابته بمرض عضوي و تهدئه بالكلام المريح و الأدوية المهدئة و شاي الأعشاب..... و بعدها تصنف مرضه و إما ترسله إلى المنزل لكي يستريح و يستعيد مزاجه النفسي أو إلى طبيب الأمراض العقلية حسب المرحلة التي يكون فيها خاصة حالات الاحتراق النفسي.

ومن خلال ما سبق تم التوصل إلى أن فرضية الدراسة القائلة بأن:

-هناك تباين في أساليب مواجهة الضغط النفسي لدى عمال مؤسسة RTO المستخدمة من طيبب العمل و الطيبب العام.

قد تحققت بحيث أن كلاهما يستخدمان أساليب مختلفة لمواجهة الضغط النفسي لدى العمال.

خلاصة الفصل:

إن النتائج المتوصل إليها توافقت و اختلفت مع البعض من الدراسات السابقة، وهذا قد يكون راجع إلى أداة الدراسة. و منه نستخلص وجود تباين في أساليب طيبب العمل و الطيبب العام في مواجهة الضغط لدى عمال شركة سوناطراك فرع الناحية الغربية للذقل بأرزيو .

خاتمة:

هدف البحث الحالي إلى محاولة التعرف على الاستراتيجيات التي يتخذها كل من طبيب العمل و الطبيب العام لمواجهة الضغط النفسي لدى العمال . إذ يشكل موضوع الضغط النفسي مجالاً واسعاً للبحث و التحليل، كما أن التعامل معه يعتبر أكثر تعقيداً نظراً لاختلاف الكيفية التي يستجيب بها الأفراد و الأساليب التي يستعملونها للتعامل مع هذه الضغوط.

إن الضغوط التي يواجهها الفرد في المنظمة ناتجة عن تفاعل عدة عوامل فردية وتنظيمية، فهذه العوامل لها تأثير سلبي بالنسبة للفرد أو المنظمة لذا لا بد من المحاولة وبتجدي إدارة الضغوط ومواجهتها بغية التخفيف من آثارها.

و في الأخير نأمل أن تلقى مثل هذه المواضيع في المستقبل سلسلة من الدراسات و البحوث العملية لغرض الوصول إلى معرفة الطرق المناسبة للتخفيف من شدة الضغط النفسي للعمال الذي لهم دور فعال و كبير في المؤسسات.

الاقتراحات و التوصيات:

الاقتراحات:

- إجراء الدراسات المماثلة التي تتناول الضغوط النفسية واستراتيجيات مواجهتها وأساليب التعامل معها لدى العمال.
- إجراء دراسات تتناول أساليب مواجهة الضغط النفسي لدى المصابين بالاضطرابات النفسية كالقلق، الاكتئاب... الخ.

التوصيات:

- من خلال نتائج الدراسة، توصي الباحثين بما يلي:
- توفير أخصائي نفسي يمكن للعمال اللجوء إليه عند الحاجة.
- تفهم المسؤولين لما يعانيه عمال مؤسسة سوناطراك من مختلف الضغوط المهنية و النفسية منها.
- تقييم الظروف التي يعمل بها العمال و الاستماع إلى اقتراحاتهم وانشغالهم، وهذا ما يساعد على الدعم العاطفي لهم والتخفيف من الضغط.
- الاعتراف و المساندة داخل محيط العمل تزيد من الإنتاجية و تقلل المشاكل و الضغوط النفسية.

قائمة المراجع:

الكتب باللغة العربية:

1. أحمد نايل العزيز، أحمد عبد اللطيف أبو سعد (2008)، التعامل مع الضغوط النفسية، ط1، دار صفاء للنشر و التوزيع، عمان.
2. البستاني، بطرس (1992)، محيط المحيط قاموس مطول للغة العربية، مكتبة لبنان، بيروت.
3. أفخري مبروكة علي محمد (2002)، الضغوط النفسي المتقاعدين، دار صفاء للنشر والتوزيع، عمان.
4. حدة يوسف (2016)، الإستراتيجيات الإرشادية لتخفيف الضغوط النفسية وتنمية الصحة النفسية، ط1، دار أسامة للنشر و التوزيع، الأردن، عمان.
5. حمدي علي الفرماوي، رضا عبد الله (2010)، ضغوط الحياة و أساليب مواجهتها، ط2، مكتبة الزهراء، القاهرة، مصر.
6. شحاتة حسن، والنجار زينب (2003)، معجم المصطلحات التربوية والنفسية، الدار المصرية اللبنانية، بيروت.
7. عبد الكريم عطا كريم (2014)، الضغوط النفسية لدى المراهقين ومفهوم ذاته، ط1، دار ومكتبة الحامد للنشر و التوزيع، عمان.
8. عكاشة، فتحي محمود (1999)، علم النفس الصناعي، مطبعة الجمهورية، الإسكندرية، مصر.
9. فاطمة عبد الرحيم النوايسة (2013)، الضغوط والأزمات النفسية وأساليب المساندة، ط1، دار المناهج للنشر و التوزيع، الأردن.
10. ماجدة بهاء الدين السيد عبيد (2008)، الضغط النفسي ومشكلاته وأثره على الصحة النفسية، ط1، دار صفاء للنشر والتوزيع، عمان.
11. نائف علي ابيو (2019)، الضغوط النفسية، دار المعرفة الجامعية للطبع والنشر والتوزيع، الإسكندرية، مصر.

المجلات:

12. أميمة معزي (2018)، "المقاربة النظرية المفسرة للضغوط النفسية، مجلة علوم الإنسان و المجتمع"، المجلد 07، العدد 27، الجزء الثاني، جامعة محمد خيضر بسكرة، الجزائر.
13. سلاف مشري (2016)، "الضغط النفسي في المجال المدرسي: المفهوم والمصادر واستراتيجيات المواجهة"، مجلة كلية التربية الأساسية للعلوم التربوية و الإنسانية، جامعة بابل، العدد 29.

14. منيرة صالح الجويهي (2017)، "الضغوط النفسية وعلاقتها بجودة الحياة لدى طلاب وطالبات جامعة الإمام محمد بن سعود بمدينة الرياض"، المجلة العلمية لكلية التربية النوعية، العدد التاسع، الجزء 01.

المذكرات:

15. اقوجيل زهرة (2012-2013)، "أسلوب الإشراف وعلاقته بالضغط النفسي لدى العمال" مذكرة مكملة لنيل شهادة الماجستير في علم النفس العمل و التنظيم وتسيير الموارد البشرية، كلية الآداب والعلوم الاجتماعية والإنسانية، جامعة العربي بن مهيدي - أم البواقي.

16. العبودي فاتح (2007)، "الضغط النفسي وعلاقته بالرضا الوظيفي" مذكرة مكملة لنيل شهادة الماجستير، كلية العلوم الإنسانية و الاجتماعية، جامعة منتوري، قسنطينة.

17. بوبكر مليكة، براحو فوزية (2016-2017)، "التفاؤل وإستراتيجية مواجهة الأحداث الضاغطة لدى أساتذة التعليم الابتدائي"، مذكرة مكملة لنيل شهادة الماجستير في علم النفس التوجيه والإرشاد والتقويم، كلية العلوم الإنسانية و الاجتماعية، جامعة عبد الحميد بن باديس، مستغانم.

18. سعاد مخلوف (2015-2016)، "الضغط النفسي ومدى تأثيره على سلوك الأطباء العاملين بالمراكز الصحية" مذكرة مكملة لنيل شهادة الماجستير في علم النفس العمل والتنظيم، كلية العلوم الإنسانية و الاجتماعية، جامعة منتوري، قسنطينة.

19. عز الدين غطاس، عليّة مجوجة (2011-2012)، "استراتيجيات مواجهة الضغوط النفسية لدى المرأة العاملة" مذكرة لنيل شهادة الليسانس، كلية العلوم الإنسانية و الاجتماعية، جامعة قاصدي مرباح، ورقلة.

20. ناجية دايلي (2013)، "الضغط النفسي لدى المرأة المتزوجة العاملة في الميدان التعليمي و علاقته بالقلق"، مذكرة مكملة لنيل شهادة الماجستير في تخصص علم النفس العيادي، كلية العلوم الإنسانية و الاجتماعية، جامعة فرحات عباس، سطيف.

الملاحق.

دليل المقابلة:

- 1- إلى أين يتجه عمال مؤسسة سوناطراك فرع RTO أولا في حالة إصابتهم بمشكل صحي أو نفسي، إلى طبيب العمل أو الطبيب العام؟.
- 2- كيف تعرف (ي) الضغط النفسي؟.
- 3- ما هي الأمراض العضوية التي تشخصها الناتجة عن الضغط النفسي؟.
- 4- كيف تعرف (ي) بأن حالة العامل بحاجة إلى المتابعة من طرف الأخصائي النفسي؟.
- 5- هل بدورك (ي) تلعب دور الأخصائي النفسي؟.
- 6- هل لديك (ي) قابلية وصف أدوية للعمال عند مواجهة حالة تعاني من اضطرابات نفسية؟، ما هي؟.
- 7- في نظرك (ي) هل صعوبة الحالة الاجتماعية وقلة الأجر تولد الضغوط النفسية العمال؟.
- 8- ما هي أكثر المشاكل النفسية التي يعاني منها العمال التي يولدها الضغط النفسي؟.
- 9- ما هي أغلب الحالات التي صادفتها تعاني من الضغوطات النفسية؟.
- 10- ما هي الإستراتيجية التي تستعملها لمواجهة الضغط النفسي؟.