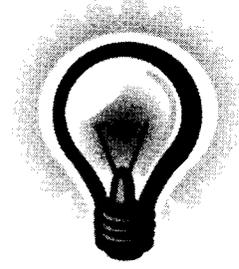


معالجة الضغوط



كيف أعالج الضغوط؟

الضغط مشكلةٌ عامة واسعة الانتشار، يتأثر الناس بها بدرجات متفاوتة. أما أسبابُ الضغط وكيفية تعامل الناس معه فهي مختلفة. ويتفاقم الضغط من جراء مشكلة ما بسبب ضغوط العمل الحديثة. وعليك أن تسيطر على الضغط قبل أن يسيطر عليك.

فكّر في وتر آلة الكمان. لا بدّ من وجود مستوى ما من الضغط على الوتر كي يُعطي الموسيقى المطلوبة. فإذا لم يكن الوترُ مضغوطاً فلن يصدر عنه صوتٌ موسيقيّ. أما إذا كان مضغوطاً ضغطاً زائداً عن الحدّ، فمن الممكن أن ينقطع. يولّد الضغطُ من جراء أحداث الحياة التوترَ، والناسُ هم وترُ آلة الكمان وخشبها، وهم على مستويات مختلفة من الضغط والقدرة على العمل تحت تأثيره واحتماله. ونحن يمكن أن نتمزق كوتر الكمان. ومن الأحداث التي تسبب الضغط النفسي ما يلي:

- الزواج أو الطلاق
- حالة مرض أو وفاة في العائلة
- مشكلات مالية
- تغيير من أي نوع كالانتقال من العمل أو استلام عمل جديد
- تزايد عبء العمل أو انخفاضه
- مواعيد متواصلة

- نقص التشجيع
 - نزاع مستمر
- وتشتمل بعض تأثيرات الضغط النفسي على:

- تصلب عضلات الرقبة
- اضطراب المعدة
- ارتفاع ضغط الدم
- وجع الرأس
- القرحة
- انطباق الفك
- القلق
- زيادة التدخين أو شرب الكحول

أنت بحاجة إلى معرفة جذور الضغط، قبل أن تعالجه. والخطوات التالية يمكن أن تساعدك في معالجة ضغطك:

- 1 - حدّد أسباب الضغط لديك، هل هو: الوقت أو الأسرة، أو المال، أو نزاعات داخل العمل، أو الطلبات الكثيرة، أو الشك في نفسك؟
- 2 - حدّد كيف يتجلى الضغط لديك. ما هي علاماته لديك؟ هل هي: حدة في المزاج، أو عدم إنجاز للأعمال، أو شعور بالإحباط، أو الغضب، أو لوم الآخرين، أو الانسحاب؟
- 3 - ابحث عن وسائل لتخفيف الضغط، كالتنفيس عمّا لم تُعبّر عنه، أو مكاشفة صديق لك بما تشعر به، أو كتابة الأسباب. اقرأ الأسباب التي كتبتها، وضع خطأً تحت المسائل المهمة، وضع خطة عمل للتعامل مع كل سبب.
- 4 - بدلاً من القلق بسبب تصرفات ارتكبتها، أو أقوال تلفّظت بها في حالة غضب، ضغّ سيناريو للوضع الأفضل/الأسوأ للسيطرة على حالة ضغط تالية تتتابك. وبعد أن تصفّ سيناريو الوضع الأسوأ،

يُبين كيف تريد أن تتعامل معه إذا ما حدث. قد يكون الوضع الأفضل هو النتيجة التي ترغب بها. انظر إلى النموذج الآتي، الذي يُبين ثلاثة بنود: ما قيل، وما هي الأسباب، وما هي النتائج (الأسوأ أو الأفضل) التي ستحصل عليها. إن التخطيط للضغط على هذه الشاكلة يمكن أن يساعدك على معالجته بسهولة أكبر.

التائج (أفضل/أسوأ)	الأسباب	الحالة
إنها غاضبة مني حقاً، سنواجه صعوبة في العمل معاً (الأسوأ). سأتحديث إلى ماري ونناقش الأمر ونحسّن علاقة العمل بيننا (الأفضل).	كنت غاضباً بشأن الاجتماع مع ماري هذا الصباح.	قلت إنني لن أعمل معها ثانية أبداً!

5 - حدّد الأولويات. ابدأ يومك بكتابة لائحة واقعية «بما ينبغي عمله»، وفي نهاية كل يوم اكتب في اللائحة «لقد فعلت»، مُبيناً كل ما أنجزته في ذلك اليوم، وافتخر بما أنجزته. القصد من هذه اللائحة هو إيجاد التركيز. قد تنشأ المشكلة عندما تضع الكثير في لائحة «ما ينبغي عمله» ثم لا تكون قادراً على إنجازها. اجعل اللائحة معقولة، وانظر إليها على أنها وسيلة لا تحدّ. إن مطالعتك لما أنجزته حقاً في لائحة «ما فعلت» يمكن أن تخفّف الضغط لديك.

6 - كن رؤوفاً بنفسك، ولا تحاول أن تُنجز أكثر مما هو ممكن في أي مدة من الوقت.

7 - خذ فرصة 15 دقيقة على الأقل من الوقت غير المتقطع كل يوم. اترك مجال عملك الآني، وخذ فرصة للمشحي خارج مكان العمل أو تحدث مع زميل لك في ما لا علاقة له بالعمل؛ فمثل هذه النشاطات يمكن أن تُريح أعصابك، وتزيد إنتاجك.

- 8 - اترك محيط العمل وقت الغداء. لا تأكل على طاولة العمل؛ فالغاية من الغداء هي أن تستعيد نشاطك وتروح عن نفسك.
- 9 - جِد وسيلةً تخفّف من ضغطك، تَمَسّ، أو اقرأ، أو قُم بتمارين تنفس عميق، أو أصغ إلى الموسيقى.
- 10 - تستطيع أن تسيطر على الضغط النفسي بدلاً من أن تجعله يسيطر على أفكارك ومواقفك تجاه الأوضاع والأفراد.

تحديد عوامل الضغط

على الرغم من أن الضغط أمر شائع، فإن أسبابه تختلف من شخص إلى آخر. فالوضع الذي يضغط على شخص ما يمكن أن يكون مصدرَ راحة لشخص آخر. حدّد أسباب الضغط لديك وقرّر: هل كان هذا الضغط مفيداً (مُخفِّفاً) أو ضاراً (مُقلِّباً).

الضغط المخفّف

الضغطُ الجيد هو شعورٌ بالاستنهاض أو التلهّف قبل مناسبة خاصة (كإلقاء كلمة). ويُطلق الرياضيون على هذا الشعور اسم «الاستنهاض». ويرتبط هذا النوع من الضغط عادةً بحادثة خاصة.

الضغط الضار

هو حالةٌ مستمرة تؤثر سلبياً فيك من الناحية الجسدية (تنفسٌ ونبضٌ سريعان، ضغطٌ دم مرتفع)، والنفسية (قلق وتوتر)، والسلوكية (ضيق خلق، لاعقلانية). وهو يصاحب عبء العمل الثقيل، أو عدم القدرة على إنجاز عمل بما يرضيك، أو إنجاز مهمات لا تحبها، والعمل تحت وطأة ضغوط زمنية، أو شعورك أنك ملزمٌ بعمل معيّن لا يتغير، أو تعمل تحت إدارة رئيس لا تحبه. وعندما تشعر بالعجز تصبح بيئة العمل برمتها ضاغطة عليك.

الضغطُ أو القلق يعوقان قدرتك على تعلّم أشياء جديدة، ويغيّران من

سلوكك أو قدرتك على الأداء. فإذا كنت متوتراً أو قلقاً، فسوف يتجلى هذا في أفعالك. ولكن، كما بينا آنفاً، إذا أخذت وقتاً لتحليل سبب الضغط، فستكون قادراً على الاستجابة له على نحو أفضل. بكلمة أخرى، إذا شعرت بالعصبية والانزعاج تجاه شخص معين أو وضع معين، فباستطاعتك أن تضع استراتيجية للتعامل مع السبب. فكّر في المواقف التي كنت تتمتع فيها بالقوة والنجاح: «لقد أنجزت ذلك المشروع وفقاً للبرنامج المرسوم، ووفرت على الشركة الكثير من المال. إنني إنسان ناجح». فكّر في نفسك على أنك تملك زمامك ولا تُلقِ بنفسك في أوضاع غير ملائمة. ذكّر نفسك بأن هذا الشخص المعين أو الوضع المعين لا يسيطر عليك، وأنت تستطيع أن تسيطر على مشاعرك. وتجنّب أيضاً - قدر استطاعتك - هذا الشخص أو الوضع. وبقدر ما تَعي أسباب قلقك، تستطيع أن تخلّص نفسك أكثر من الضغوط في المستقبل.

ثلاثة عوامل لتخفيف الضغط

الالتزام، والسيطرة، والتحدّي هي العوامل المهمة الثلاثة لتعلّم مواجهة الضغط. هذه العوامل الثلاثة تزوّدك بطريقة لبناء أفكارك عندما تكون واقعاً تحت الضغط: (1) إلزام نفسك تجاه شيء ما تُقيّمه، (2) السيطرة على نفسك، ومن ثمّ على الموقف (3) تحدّي نفسك بممارسة تعلّم كيفية معالجة الأوضاع الضاغطة. استخدم النموذج بهذه الطريقة.

الالتزام

حدّد ما أنت ملتزم بتنفيذه؛ فهذا قد يساعدك على التركيز. وبقدر ما تلتزم، تستطيع أن تسيطر أكثر على الموقف. بِم أنت ملتزم بتنفيذه؟ ما هي القيم التي أنت ملتزم بتحقيقها والنضال في سبيلها؟ ما هو الغرض والمغزى مما تريد إنجازه؟ ثَمّة قيمة عظيمة في ما تقرّر أن تدافع عنه وتناضل في سبيله. والالتزام يأتي بالثقافة، والفتنة والرغبة، والفرصة والإنجاز جميعاً. إنّ

وعيك لما يُهمك فعلاً قد يَسمح لك أن تحقّق ما لا يستحق أن تشعر بالضغط بسببه.

السيطرة

هل لديك شعورٌ بالسيطرة أم أنك تشعر أن أحداً ما أو وضعاً ما يسيطر عليك؟ هل أنت مؤثّرٌ في الآخرين أو صانع قرار في حياتك العملية؟ هل أنت راضٍ عن نفسك وتعطيها ما تستحقه من ثقة ومصداقية؟ اسع إلى إيجاد معنى لحياتك. إنَّ سيطرتك على نفسك تُقلّص من القلق والضغط.

التحدي

هل تتحدّى نفسك للوصول إلى قدرتك الكامنة واستخدام جميع إمكاناتك ومواهبك؟ هل تشعر أنك أنجزت العمل ونفذته باستخدام قدراتك؟ أم أنك تشعر بالارتباك عندما تواجه تحدياً؟ عندما تواجه تحدياً، راجع المهارات والمعرفة التي لديك للتعامل مع المشكلة. عندما تتصرف بواقعية وتقبل التحديات على أنها فرص، تستطيع أن تسترخي وتبدّد عوامل الضغط.

تُصوّر دراسة الحالة التي سنعرضها حالةً مستخدم يُسمّى بيل. عندما تقرأ عن بيل، فكّر في المفاهيم التي طُرحت في هذا القسم، واستخدم ما تعلّمته حول السيطرة على الضغط، وحاول أن تطبقه على حالة بيل. سيساعدك هذا على تصفية أفكارك وتركيزها على معالجة الضغط. ابحث عن أسباب الضغط النفسي في حياة بيل. بعد أن تُنجز ذلك، فكّر فيما ستقوله لبيل إذا كان صديقاً لك. وأخيراً، إذا كنت تتداول مع بيل فماذا تنصحه أن يفعل؟

دراسة حالة

بيل في منتصف الأربعينيات من عمره. وهو مديرٌ ذو مركز متوسط في «قسم التصنيع» في شركة كيميائية كبيرة. وكلُّ مَنْ في المكتب يبدو منسجماً معه. يعرف بيل المستخدمين العشرين الذين يتولّى إدارتهم، ويعرف زوجاتهم، ومعظم أولادهم. وفي أيام

الاثنين يتحدث عن كرة القدم ويخلق عموماً جواً من الراحة النفسية في المكتب. أما من حيث المظهر الخارجي فإن بيل باردٌ وهادئٌ ومرتاح الأعصاب.

رُفِعَ بيل قبل خمس سنوات من «دائرة البحث والتطوير» إلى «قسم التصنيع». ومسؤوليته الرئيسية هي تفهُم احتياجات الزبائن وما يطرّره المنافسون. هو حلقةُ الوصل بين الزبائن والشركة، ويشعر باستمرار أنه يصارع الزمن. وهو متأكّد أنه يحاول أن يقوم بالكثير جداً، ولكنه يفكر «سأحاول أن أقوم به على أية حال».

في كلِّ صباح يندفع بيل إلى العمل باكراً كي يُنجزَ عملهً بنشاط. وفي طريقه إلى العمل يُشعل أحياناً الأضواء الصفراء لأنه متشوّقٌ للوصول إلى العمل. وكان يبدو كما لو أنه يكافح طوال عمره الحرائق والأزمات الإدارية. في الأسبوع الماضي أُصيبَ عاملٌ بسبب اندلاق بعض المواد الكيميائية، واضطرَّ بيل إلى استدعاء زوجة المستخدم وملء جميع البيانات الطبية الضرورية. وكان عليه أن يشرح بعد ذلك لنائب رئيس المجموعة افتقار القسم إلى وسائل السلامة. قال ببساطة: «نحن واقعون تحت كثير من الضغوط بحيث لا نستطيع أن نوفّر هذه الوسائل».

كانت المكالمات الهاتفية كثيراً ما تعرقل عملَ بيل اليومي، وكان يحضّر الكثير من الاجتماعات. وكثيراً ما كان يستغرق الردُّ على المكالمات الهاتفية نصفَ النهار، ويمضي وقتاً أطول في الوصول إلى الشخص الذي يردُّ عليه. وكان كثيراً ما يُهمل الرسائل البريدية الصوتية التي ينسى من تحدّث معها ولماذا. وهو يريد أن يفوّض الآخرين بمسؤوليات أكثر، ولكنه يرى أنه يستطيع القيام بالعمل بنفسه بكفاءة أعلى؛ فهو يعتقد أنه يعرف أكثر من الموظفين المسؤولين والزبائن ماذا يريدون ويحتاجون.

يأتي بيل إلى العمل مبكراً ويغادر متأخراً بغية إنجاز العمل. وهو يعرف أن عليه أن يتمرّن، ولكن ليس لديه الوقت. ويبدو كمن يذهب إلى العمل ويعيش على القهوة والسجائر، ولكنه يتمكن غالباً من الحصول على وجبة الغداء.

يلعب ولدا بيل في الفرق الرياضية التابعة لمدرستهما الثانوية؛ وكثيراً ما تفوته مبارياتهما لأنه يكون إما في العمل وإما مسافراً. تقول زوجته إنها تفهم أنه يزرع تحت وطأة كثير من الضغوط، ولكنها تريد أن يبقى في البيت وقتاً أطول. ويشعر بيل أنه مُمرّق بين عالمين، لا يسير أيُّ منهما على نحو جيد. فهو يحب عمله ويتلقّى راتباً جيداً، ولكن التبادلات تستهلك حياته. كلُّ من ولديه سيكون في كلية جامعية في أقل من أربع سنوات. ومسألة تغيير عمله إلى عمل آخر أقلَّ ضغطاً، أمرٌ لا يخطر على باله. وهو يتساءل: «من سيأخذ عالمياً في أواسط الأربعينيات من العمر ويحمل شهادة الماجستير ويدفع له الراتب

نفسه؟»

كان بيل يشعر أحياناً، عندما يكون وراء مكتبه كما لو أنه توجد عُقْدٌ في رقبته. وفي الأسبوع الماضي شعر بيل بضيق في صدره أثناء أحد الاجتماعات، وبدأ يشعر بالحرارة والعرق يتصبّب منه. قال في نفسه: «يجب أن أرتاح. سأكون على ما يرام. أحتاج فقط إلى أن أخذ أنفاساً عميقة وأمتنع عن التدخين». ويَعرف بيل أنه لا يستطيع أن يفعل هذا إلا بعد بضع سنوات قادمة حتى يقف القسم على قدميه ويلبّي جميع المتطلبات. ويقول بيل: «أستطيع أن أتدبّر الأمرَ لمدة أطول». في بعض الأحيان يتمنّى بيل أن ينسى العملَ كلّه ويذهب إلى صيد السمك.

ما هي النصيحة التي تقدمها لبيل؟ فكّر في نصيحتك ضمن إطار عناوين الموضوعات التالية:

- طرائق تقليص قلق بيل المرتبط بالعمل.
- احتياجات بيل الصحية.
- احتياجات بيل العائلية.
- أفكار بيل تجاه نفسه.
- ترتيب الوقت.
- الإدارة (التوجه نحو الأفراد في مواجهة التوجه نحو العمل)
- أسلوب الإدارة.

من الواضح أن الشيء الوحيد الذي يستطيع بيل القيام به هو التعبير عن أفكاره. لا يكفي أن تفكّر ملياً وتأمل ذهنياً في خطة العمل. فالأفكارُ المسبّبة للقلق ينبغي أن تُسجّل على الورق وتُحلّل. والكلماتُ التي تُدوّن على الورق تُحلّل عادةً وتُفسّر بطريقة مختلفة عن الكلمات المنطوقة. ثمة علاماتٌ إضافية للضغط (النفسي) تتضمن ما يلي:

- الاستخفاف بالذات
- حدّة الطبع أو التزق
- الانصراف عن حلّ المشكلات
- ضعف التركيز
- الشعور بالتعاسة

- القلق
- تغيّر الوزن

هذه العلامات يمكن أن تكون بمنزلة علامات تحذير أن لديك درجات عالية من الضغط.

المصادر

- Holmes, T.H., & Rahe, R.H. (1967). Social readjustment rating scale. *Journal of Psychosomatic Research*, 11, 213 - 218.
- Maslow, A. (1970). *Motivation and personality* (2nd ed.). New York: Harper and Row.
- Quick, J.C., Murphy, L.R., & Hurrell, J.J., Jr. (1992). *Strees and well-being at work*. Washington, DC: American psychological Association.
- Selye, H. (Ed.). (1980). *Selye's guide to stress research* (Vol. 1). New York: Van Nostrand Reinhold.