



الفصل الأول

تعريف وفهم ضغوط العمل والحياة



كلمة الضغوط تعبر عن حالة تكاد تكون معروفة لكل شخص ، ولكن المصطلح غالبا يكتنفه كثير من الغموض وعدم الاتفاق على معناه . وإذا كان الهدف من التعريف أن تكون هناك لغة مشتركة بين الفرد الذى يعانى من تعرضه لقسوة ضغوط العمل والحياة إلى حد أن يطلق عليه كلمة «مريض الضغوط» - إذا صح التعبير - من جهة وبين المدير بصفته مسئولاً عن إدارة الضغوط أو الخبير بصفته مسئولاً عن علاج الحالة من جهة أخرى . ولذلك سوف نتناول فى هذا الفصل :

Terms	أولا : تعريف الضغوط : المصطلحات
Facts	ثانيا : تعريف الضغوط : الحقائق
Processes	ثالثا : تعريف الضغوط : العمليات
Management	رابعا : تعريف الضغوط : الإدارة

** أولا : تعريف الضغوط : المصطلحات :

يشتمل جزء من العمل على تعريف وفهم الضغوط ، توفير معجم Vocabulary بمجموعة من المصطلحات المتعلقة بالضغوط . ولنبدأ بكلمة الضغوط Stress .

* إذا أخذنا الفروق فى الاعتبار :

١ - عدم استجابة جوارح الجسم لأى مطلب أو تحد يواجهه .

٢ - تعريف آخر «حالة يشعر فيها الفرد باختلال بين الإدراك والرغبات» .

* إذا أخذنا الجماعة التنظيمية فى الاعتبار «تعرض الجماعة ككل للضغوط» .

«تحول فى غير صالح توازن قوى البناء أو الفاعلية التنظيمية لجماعة العمل»

وقد يشير مصطلح الضغوط إلى المثير الخارجى Stimulus أو إلى الاستجابة Re- sponse أو إلى كليهما . يطلق على الأول مصطلح مثير الضغوط Stressor وعلى

الثانى Stress Response .

* **مثير الضغوط Stressor** : أى حدث يدركه الفرد على أنه تهديد . وقد تكون هذه المثيرات طبيعية أو نفسية أو اجتماعية نفسية ، تتضمن المثيرات الطبيعية : ملوثات البيئة ، الضغوط البيئية : التغيرات الحادة فى درجات الحرارة أو الصدمات الكهربائية أو الممارسات لأى نشاط لفترات طويلة أو الإصابات أو رضوض تصيب الجسم ، وأخيرا الإصابة بالأمراض المختلفة ، أما المثيرات النفسية فإنها تنشأ عن التهديدات التى ترجع إلى ردود الفعل الداخلية للفرد، الأفكار ، الأحاسيس أو القلق بخصوص تهديدات مدركة ، وهذا يعنى أن المثيرات النفسية ترجع إلى الشخص ذاته بمعنى أن التهديد يحدث نتيجة تفسير الشخص لواقعة معينة وليست مرتبطة مباشرة بطبيعة الواقعة .

تشير المثيرات الاجتماعية النفسية **Psychosocial** إلى أنها نتيجة للتداخلات فى العلاقات الاجتماعية ، وتنشأ نتيجة تكثيف درجة التفاعل إيجابيا مثل التدخل فى شئون أحد أفراد العائلة أو سلبيا المقاطعة أو العزل الاجتماعى . أى أن هذا النوع من مثيرات الضغوط متعلق بأداء الأدوار الاجتماعية .

* **الاستجابة للضغوط Stress Response** : ردود فعل جوارح جسم الإنسان التى تتسم بالتكامل أو عدم تحديد رد فعل معين لمواجهة مطالب أو مثيرات خارجية . تتكون استجابة الضغوط من ثلاثة مكونات : مكون معرفى ، مكون سلوكى ، وأخيرا مكون نفسى ، تتكامل جميعها فى إخراج رد الفعل ، ولكنه رد فعل غير محدد أى أن الاستجابة ليست واحدة بصرف النظر عن مثير الضغوط .

بعض الكتاب يشير إلى استجابة الضغوط بمصطلح رد فعل الضغوط **Stress Reactivity** ، يجب أن نفرق هنا بين الضغوط والقلق **Anxiety** والاحترق النفسى **Burnout**

* **القلق** : مجموعة أعراض متداخلة نتيجة الخوف والتوتر من توقع خطر قادم غالبا مصدره غير معلوم وحقيقته غير مدركة . ومن ثم قد يكون الخطر علامة على الضغوط أو جزء من استجابة الضغوط ، وإذا كانت الضغوط أثرا من آثار مجموعة معينة من الظروف أو الأحداث فإن القلق أثر من آثار خصائص سمات أو شخصية الفرد ، ولذلك فإن الطب والأدوية تعالج القلق ولا تعالج الضغوط .

* **الاحترق النفسى** : نتيجة الفشل فى التكيف مع الضغوط ، وقد يبدو واضحا

فى انحسار الحماس والقابلية لسرعة الغضب والانفعال أو الشعور بالاغتراب وأيضاً قد تصل إلى العنف مع النفس أو مع الآخرين^(١) ، وإذا أردنا أن نوظف المصطلحات الثلاثة معا فإنه يمكن القول بأن الفرد يعانى من الضغوط إذا تعرض لمثير للضغوط ، وهنا لا بد أن تصدر عنه استجابة ما للضغوط التى قد يكون القلق جزءا من هذه الاستجابة ، وإذا لم يستطع الفرد معالجة الضغوط بطريقة أو بأخرى فإنه قد يدخل مرحلة الاحتراق النفسى .

**** ثانيا : تعريف الضغوط : الحقائق :**

إذا عرفنا مثير الضغوط على أنه حدث يدركه الفرد على أنه تهديد ، فإن ذلك معناه أن هناك العديد من الأحداث التى تعتبر مثيرة للضغوط **Stressful** ، يمكن تصنيف مثيرات الضغوط فى أربع مجموعات تمتد على خط متصل تبدأ بالعوامل العامة غير المحددة وغير الشخصية البعيدة تماما عن تدخل الفرد ، وتستمر إلى أن تنتهى بالعوامل الخصوصية المتعلقة بالتفسير الشخصى للأحداث . على أحد الأطراف توجد :

(١) الأحداث البيئية **Environmental Events** التى تنال كل الأفراد دون تمييز ، ليس هناك تحديد لأى عنصر أو أى شخص ، والنوع الثانى إلى حد ما أكثر تحديدا ويندرج تحت عنوان : **Life Stress Events** .

(٢) أحداث ضغوط الحياة : **Life stress events** التى يمكن قياسها موضوعيا ، والتى يعتقد أنها تصيب كل من يتعرض لها تعرضا شخصيا ومباشرا . النوع الثالث من مثيرات الضغوط ، يتمثل فى أحداث فى الحياة ولكنها بسيطة يطلق عليها :

(٣) المعاكسات **Hassles** قد يدركها الفرد على أنها ضغوط ، بينما يراها الآخرون غير ذلك .

وأخيرا المجموعة الأكثر خصوصية والمتعلقة بالإدراك المباشر للأفراد ، عندما يفسر ذاتيا الأحداث والتى تعرف :

(٤) الضغوط المدركة شخصيا Personality and Appraised Stress

١ - الضغوط البيئية : يشار أحيانا إلى عقد الثمانينيات بأنه عقد الضغوط **the**

(١) انظر مقدمة الباب الرابع ص ١٦٠ .

Decade of stress وربما تعود هذه التسمية أساسا إلى مقدار الضغوط البيئية المتزايدة ، والذي يتعرض له تقريبا كل أفراد البشرية . إن الذين يعيشون في المدن - على سبيل المثال - يعانون ضغوطا يومية تتمثل في : الضوضاء ، الزحام ، طول الوقت في المواصلات ، ارتفاع تكلفة الخدمات ، الجريمة ، ازدحام المرور ، التلوث ، فقد الإحساس الاجتماعي ، وأيضا سكان الريف ليسوا أكثر حظا فتقع عليهم ضغوط بيئية أهمها : المشكلات الاقتصادية ، العزلة الاجتماعية ، عدم تأمين البطالة ، نقص الخدمات ، كلها مشكلات تقليدية للمجتمعات الريفية .

تساهم وسائل الاتصالات الحديثة في خلق الجزء الأكبر من المناخ العام للضغوط ، حيث أن كارثة طيران أو المجاعات والثورات في أى جزء من العالم أصبحت تشكل جزءا من المناخ العام للضغوط في أى بلد . منذ عهد قريب لا يتعدى عشرات السنين ، كان الأفراد لا يعلمون عن أى أحداث أو مواقف تقع خارج حياتهم الشخصية . أما في مجتمعنا المعاصر فالمتوقع أن يصبح الفرد على دراية كاملة ، ولديه معلومات وثيقة عن قضايا متعددة مثل حالات الإجهاض ، والعلاقات التجارية ، ونزع السلاح النووي ، ورعاية الطفولة ، والحد من التلوث ، والحياة الخاصة لكبار الشخصيات العالمية . أصبح في إمكاننا الآن مشاهدة الأحداث السياسية للبلاد النائية والتي لم نكن نسمع عنها ، نراها بالألوان الطبيعية على شاشة التليفزيون ، ونحن جالسون في منازلنا ضمن النشرات الإخبارية ، وقد تكون أثناء وقوع الأحداث ذاتها .

هناك أيضا التغييرات الأساسية في الآراء والتوقعات المرتبطة بدور الأسرة ودور الجنس . إن الأسرة الصغيرة المتماسكة التي يصفها البعض بأنها علامة مميزة لثقافتنا ، هي الآن هدف لهجوم عنيف ، بل إن روابطها عرضة للتفكك السريع حيث أنه يتم اغتيال الأدوار التقليدية للرجال وللنساء على السواء داخل الأسرة . لم نعد نجد إجابات صحيحة للأسئلة التي تدور حول أدوار النساء بصفة خاصة : هل يجب أن يكون لهن أولاد أم لا ؟ . هل مطلوب عملهن خارج البيت أم لا ؟ هل يفضل أن تتزوج أو تبقى غير متزوجة أم لا ؟ كلما ازدادت الحرية ازدادت ضغوط اتخاذ القرارات . ووجد الرجال أن أدوارهم التقليدية لم تعد هي الأخرى مقبولة ، فما كان لا يعد من سلوكيات الرجال ، أصبح الآن مرغوبا منهم ، الأعمال التي كانت سابقا متعلقة بالرجال أصبح ينظر إليها على أنها من قبيل الأعمال الوطنية والتطوعية النادرة .

ليس من المعتاد الآن أن يطلب الأفراد المساعدة من إدارة الضغوط بمفردها لأن الضغوط أصبحت في كل مكان - ضغوط البيئة - ومن غير الطبيعي أيضا أن نجد فردا واحدا لم يتأثر على الأقل بعنصر أو أكثر من مثيرات الضغوط البيئية . ولسوء الحظ فإنه يصعب حصر بنود مثيرات الضغوط البيئية أو تقييم مدى تأثيرها على صحة ورفاهية الفرد والجماعة . ويلاحظ أن مثيرات ضغوط البيئة تخلق قاعدة عريضة للضغوط بصفة عامة تبنى عليها الضغوط الأكثر تحديدا .

٢ - **مثيرات ضغوط الحياة** : مثيرات ضغوط الحياة هي تلك الأحداث الكبيرة التي تقع متفرقة وقابلة للقياس ، والتي تتطلب أن يحاول الفرد التكيف معها . تقليديا تتضمن هذه الأحداث بنوداً مثل : الموت ، الزواج ، الطلاق ، التغييرات الكبيرة في الدخل ، أو في نمط الحياة . وكان لكل من (هولمز وراهي **Holmes and Rahe**) - المبادرة بترتيب عدد من بنود مثيرات ضغوط الحياة على مقياس أطلق عليه : مقياس هولمز وراهي كما سيأتي في الصفحة التالية ^(١) **Social Readjustment Rating Scale** .

تدرج هذه البنود من الأعلى إثارة للضغوط إلى الأقل طبقا لما يحتاجه من مقدار التكيف المطلوب ^(٢) على سبيل المثال ، بأن موت أحد الأقرباء الأعمام أمس حدث مثير لضغوط الحياة ، بينما حقيقة موت الوالد أو الوالدة عندما كان الفرد صغيرا - أي منذ عشرات السنين - لا يعتبر كذلك ، ولذلك فإن قياس أحداث مثيرات ضغوط الحياة يتم خلال فترة زمنية معينة (غالبا خلال عام) وكلما تعرض الفرد لعدد أكبر من وحدات مثيرات ضغوط الحياة ، كلما أصبح أكثر عرضة للأمراض وللحوادث ، لتحديد أي أحداث الحياة مثيرة للضغوط وإلى أي مدى . استطاع هولمز وزملاؤه التركيز على اعتبارين رئيسيين :

أولا : إن تحديد معنى المثير يتوقف على حاجة الفرد إلى تعديل أو توفيق سلوكه بعد التعرض للحدث ، ولأنه لا يهم إذا كانت الأحداث إيجابية (الزواج / الإنجازات) أو سلبية (الطلاق والمشكلات مع الرؤساء) ، فكلما النوعين من الأحداث يتطلب التعديل والتوفيق ، ومن ثم تم تسجيل النوعين في جدول مثيرات الحياة السابق ذكره ^(٣) .

(١ ، ٢ ، ٣) انظر هولمز وراهي جدول رقم (١) ص (٢٠ ، ٢١) .

جدول رقم (١)

مثيرات ضغوط الحياة طبقا لدراسة كل من «هولمز وراهي»
مرتبة حسب متوسط القيم التي حصل عليها كل بند

متوسط القيمة	حدث الحياة	مسلسل
١٠٠	موت أحد الزوجين .	١
٧٣	الطلاق .	٢
٦٣	حجز الفرد في سجن أو خلافه .	٣
٦٣	موت أحد أفراد العائلة المقربين .	٤
٥٣	مرض أو إصابة شخصية خطيرة .	٥
٥٠	الزواج .	٦
٤٧	الفصل من العمل .	٧
٤٥	المشكلات العائلية .	٨
٤٥	انتهاء الخدمة نتيجة الاستقالة أو المعاش .	٩
٤٤	التغيير الكبير في صحة أو سلوك أحد أفراد العائلة .	١٠
٤٠	الحمل للسيدات .	١١
٣٩	قدوم وافد جديد للأسرة (مولود) .	١٢
	توفيق ضخم في وضع النشاط (اندماج/ إعادة تنظيم/ إفلاس) .	١٣
٣٩		
٣٨	تغير كبير في المركز المالي (إيجابي / سلبي) .	١٤
٣٧	موت أحد الأصدقاء المقربين .	١٥
٣٦	التحول إلى طبيعة عمل جديدة .	١٦
	تغييرات جذرية في مسئوليات العمل (ترقية/ نقل/ تخفيض درجة) .	١٧
٢٩		
٢٩	ترك أحد الأبناء المنزل (زواج/ تجنيد/ دخول جامعة) .	١٨
٢٩	المشكلات العائلية مع الأقارب .	١٩
٢٨	تحقيق إنجازات شخصية متميزة .	٢٠

تابع الجدول رقم (١)

متوسط القيمة	حدث الحياة	مسلسل
٢٦	الانتهاء أو بداية مرحلة تعليمية جديدة .	٢١
	تغييرات كبيرة في ظروف الإقامة (منزل جديد/	٢٢
٢٥	انهيارات قريية) .	
	مراجعة عادات الفرد الشخصية (الملابس / السلوك/	٢٣
٢٤	الصدقة) .	
٢٣	مشكلات مع رئيس العمل .	٢٤
٢٠	تغييرات كبيرة في ساعات أو ظروف العمل .	٢٥
٢٠	تغيير محل الإقامة .	٢٦
٢٠	التحويل إلى مدرسة جديدة .	٢٧
١٩	التغيير في نمط السلوك أو رد الفعل .	٢٨
١٨	تغييرات كبيرة في الأنشطة الاجتماعية .	٢٩
١٧	التغييرات الشديدة في الحالة المالية .	٣٠
	تغييرات كبيرة في عادات النوم (ساعات أقل أو أكثر/	٣١
١٦	المواعيد) .	
	تغييرات كبيرة في عدد أفراد الأسرة (أقل أو أكثر من	٣٢
١٥	المعتاد) .	
	تغييرات كبيرة في عادات الأكل (أقل أو أكثر/	٣٣
١٥	المواعيد) .	
١٣	الأجازات .	٣٤
١٢	الأعياد الدينية .	٣٥
	مخالفات قانونية صغيرة (كسر إشارة مرور/ مضايقة	٣٦
١١	المارة) .	

* الجدول الأصلي به (٤٣) بنداً حذف منه سبعة بنود لأنها لا تتماشى مع طبيعة مجتمعاتنا العربية .

ثانياً : تقييم وترتيب كل حدث من الأحداث تم عن طريق أخذ الآراء الموضوعية من أفراد خارج دائرة الحدث وليس من المتعرضين للحدث ذاته .

لقد أثبتت الدراسات والأبحاث أن هناك علاقة وثيقة بين مثيرات ضغوط الحياة، وبعض الأمراض العضوية والعقلية التي تصيب الإنسان (١) . حيث أن هناك احتمالاً كبيراً في أن مثيرات ضغوط الحياة تساهم في حدوث مرض «الشيذوفرنيا» وأمراض القلب ، والحوادث وأمراض الدرن . وينظر إلى أن تأثيرات مثيرات ضغوط الحياة ، ليس تأثيراً محددًا بالنسبة لكل نوع - كما هو الحال بالنسبة لموضوع الضغوط عموماً - دائماً تساهم في حدوث أو تنشيط وانتشار المرض أو القابلية للإصابة ويوضح الشكل (١) التداخل بين مثيرات ضغوط الحياة ، والمواقف الاجتماعية ، وأيضاً المزاج الشخصي .

٣ - المعاكسات : على عكس مثيرات ضغوط الحياة الكبيرة ، فإن هناك مثيرات للضغوط أقل في درجتها ولكنها تتعرض لها شبه يوميًا ، وهي أحداث تحمل لنا معاكسات **Hassles** أو ترفيهاً **Up lifts** . وتتطلب أيضاً التكيف معها، توصف المعاكسات على أساس أنها «الغیظ» والإحباط والمواقف المخزنة والعلاقات المضطربة ، التي تتوالى علينا كل يوم . كما أن المعاكسات في محيط العمل تتضمن (كثرة الاجتماعات) وفيما يتعلق بالصحة (زيادة الوزن أو نقصه) وفيما يتعلق بالأسرة (لا يتوافر وقت كاف للأسرة) بالنسبة للبيئة (ظهور بعض حالات التلوث) ، وهكذا بالنسبة للأصدقاء ، وللمواصلات ، والمرور .

وحيث أنه لا يوجد أي فرد يمكن أن يعيش حياة خالية تماماً من تلك المعاكسات ، فإن تأثيرها على الصحة يتوقف على مجموعة من العوامل مثل: تكرار المعاكسات إلى حد الإدمان ، أو أن تحدث في فترات أو أوقات حساسة **Critical Period Of Heightened Hassles** أو أن تكون معاكسات لها مدلولات نفسية .

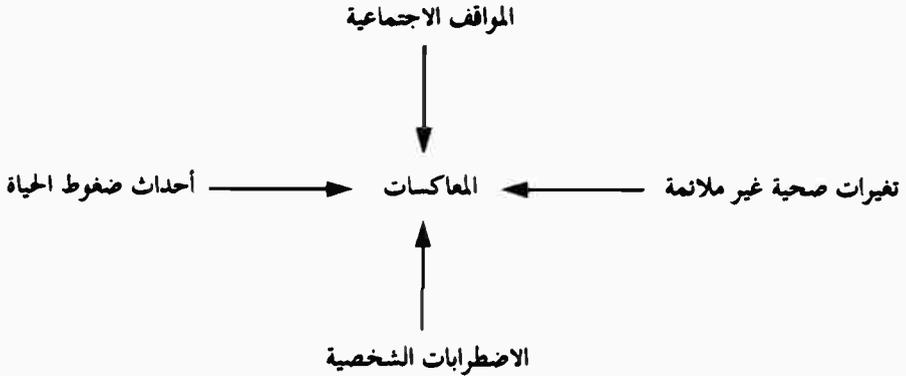
من الواضح أن ضغوط المعاكسات تعتبر في تحديدها ومعاناتها شخصية ، وخاصة بكل فرد على حدة ، على الأحداث البارزة من ضغوط الحياة ، وليس هناك صعوبة بالنسبة لأي شخص خارجي أن يستنتج حقيقة موت أحد الأزواج ، ولكن قد يكون مستحيلاً لأي خارجي أن يدرك مدى معاناة فرد من الخوف أن

(١) انظر الفصل الحادي عشر الخاص بعرض الحالات .

يرفض طلبه ، أو أن يساء استغلاله ، أو أن حجم الأداء المطلوب أكبر كثيرا من إمكانياته . إن المشكلة في المثال الأخير ليس لأن الشخص مطلوب منه ثمانية ، أو (٢٠) أو (٥٠) مهمة ، وإنما في مدى شعوره الشخصي بأنه محمل بأعباء كثيرة .

ولكن من الواضح أيضا أن المعاكسات ومثيرات ضغوط الحياة ليست منفصلة تماما عن بعضها ، ومن ثم فإنه - على سبيل المثال ، قد يؤدي حدث طلاق إلى زيادة أحداث ضغوط المعاكسات مثل : أعمال المنزل ، ورعاية الأطفال ، والبحث عن صداقات جديدة . وهناك براهين إحصائية على أن تأثير أحداث الحياة بطريق غير مباشر أنه يحرك الكثير من ضغوط المعاكسات اليومية ، يتفق هذا الرأي مع الافتراض «ب» في الشكل رقم (١) حيث يشير إلى أن المواقف الاجتماعية ، والاضطرابات الشخصية السابقة تعمل على توفير العلاقة السببية بين ضغوط أحداث الحياة والنتيجة الصحية للفرد .

ويوضح الشكل رقم (١) هذه العلاقة حيث تمثل المعاكسات الجانب السلوكي والمعرفي الذي ينشأ نتيجة التداخل بين العوامل الثلاثة : أحداث ضغوط الحياة ، والمواقف الاجتماعية والاضطرابات النفسية ، وعلاقتها جميعا بضغط المعاكسات .



شكل رقم (١) تصنيف مثيرات الضغوط

يختلف المؤيدون لمناهج أحداث ضغوط الحياة مع المؤيدين لمناهج ضغوط المعاكسات في عدة زوايا . تكمن واحدة من هذه الزوايا في الدور الذي تقوم به الأحداث السارة والإيجابية . يرى المؤيدون لمناهج ضغوط المعاكسات أن أى تغيير يتطلب أى درجة من التكيف يعتبر من مثيرات الضغوط ، ولذلك اعتبر الزواج والطلاق كلاهما مثيرا للضغوط ، بالضبط كما ينظر للتغيرات المالية سواء إيجابية أو سلبية ، فكلتا الحالتين تحتاجان إلى تكيف ، إنهما مثيرات للضغوط .

يرى المعارضون أن الأحداث السارة أو الإيجابية لا تعتبر مشيرات للضغوط ، ولكنها تؤدي وظيفة وقائية **Protective Function** ضد الآثار السلبية للضغوط . إنها واحات يستظل الانسان عندها من صحراء الضغوط ومنشطات مستمرة لأنشطة التكيف ، ويمكن تعريفها بأنها «الأحداث التي يشعر معها الإنسان بأن حالته جيدة» . تتضمن هذه الأحداث بنودا مثل : حل مشكلة قائمة / شراء مستلزمات هامة / التطبيع مع زملاء العمل ، وإلى هنا تظل وجهات النظر بين المؤيدين والمعارضين لم تحسم لصالح أى طرف .

تتضمن الزوايا الأخرى للخلاف العلاقات بين أحداث ضغوط الحياة والمعاكسات مع أعراض الضغوط ، يرى المؤيدون أن كثيرا من المعاكسات مستقلة تماما عن مشيرات ضغوط الحياة ، وأن كميات من المعاكسات تضيف تباينا واضحا فى علاقة الأعراض ، بينما أحداث ضغوط الحياة ليس لها هذا التأثير .

ويرد المعارضون بأن البنود التي يعتبرها المؤيدون ضغوط معاكسات قد تكون فى الحقيقة أعراضا لأحداث ضغوط الحياة وليست أسبابا مستقلة . وأيضا تظل وجهات النظر بين المؤيدين والمعارضين لم تحسم لصالح أى طرف .

*** الضغوط المدركة بصفة شخصية :** يمكن لأى حدث سواء كان من مواقف بيئية غير محددة أو من أحداث ضغوط الحياة البارزة أو أنه مجرد ضغوط معاكسات أن يصبح أقل أو أكبر ضغطا طبقا لتقييم الفرد له . فقد يكون نمط الشخصية الخاص هو الذى يضى على الحدث أنه مصدر للضغوط الثقيلة ، وبالتالي تتوالى تتوالى عليه الأمراض ، فقد أثبتت بعض الدراسات أن هناك أفرادا بطبيعة شخصياتهم لديهم ميل للإصابة بالأمراض **Disease - Prone Personality** ومن أبرز سمات هذه الشخصيات : الإحباط / وسرعة الغضب / والقلق ، والعداوة للآخرين . وعلى الجانب الآخر هناك الشخصية القوية الصلبة **hardiness** التي تقوم بدور المقاومة الإيجابية ضد تأثيرات الوهن والضعف الناتجة عن ضغوط أحداث الحياة . يشير مصطلح الصلابة إلى ثلاث سمات شخصية متجانسة هي : الالتزام والسيطرة والتحدى ، تميل الشخصية الصلبة إلى التقييم المتفائل للمعرفة ، واتخاذ الإجراءات الحاسمة ، ومن ثم تضعف من تأثير ضغوط أحداث الحياة . غير أن التداخل بين السمات الشخصية ، وغيرها من العوامل المساعدة على الإصابة

بأمراض الضغوط **Stress - Related Illness** مثل العوامل الاجتماعية ، والنمط السلوكي الصحي للفرد كالتدخين مثلا تحتاج إلى إلقاء الضوء على مدى تداخل هذه العوامل .

ومع أن هناك صعوبة في تحديد مفاهيم وقياس سمات الشخصية ، إلا أنه بصفة عامة يمكن القول بأن : الشخصية قد تؤثر على الطريقة التي يفسر بها الأفراد الظروف المحيطة بهم بما في ذلك تأثير ضغوط الأحداث التي يواجهونها : قد تؤثر متغيرات الشخصية في الطريقة التي يتكيف بها الأفراد مع الضغوط المختلفة ، الشخصية هي التي يمكن أن تجعل الفرد عرضة للأمراض العضوية والنفسية بصرف النظر عن أحداث الضغوط . وأخيرا قد تساهم الشخصية في إحساس الفرد بالمعاناة من تأثير ضغوط أحداث الحياة ، كأن تكون هي السبب في حدوث الطلاق .

ولدينا ثلاثة مصطلحات نحتاج إلى معرفة أبعادها فيما يتعلق بموضوع الضغوط المدركة بصفة شخصية ، وتكون هذه المصطلحات الثلاثة فيما بينها نمودجا تحليليا، وهذه المصطلحات هي : الضغوط **Stress** ، والتقييم **Appraisal** والمعالجة أو التعامل **Coping**

* **التقييم** : لقد سبق الحديث عن الضغوط ، وبتناول الآن التقييم ، الذي يمكن تعريفه بأنه : «عملية معرفة قيمة الحدث التي تتدخل بين المواجهة ورد الفعل» وقد أمكن تحديد ثلاث أنماط من التقييم المعرفي يشير **النمط الأول** : إلى الحكم على أن الحدث إما أنه غير مناسب أو معتدل «إيجابي» أو ضاغط ، ويأخذ الحدث الضاغط في تقييمه أشكالا مختلفة فقد يوصف بأنه : ضار / خسارة (حيث أثار الضرر محققة) أو أنه تهديد (الضرر متوقع) أو يحمل معنى التحدى (يفترض إمكانية السيطرة) .

بينما يشير **النمط الثاني** : إلى اختيارات المعالجة . ما المتوافر منها ؟ وماذا إذا كانت الاختيارات المتوافرة فعالة أو غير فعالة ؟ وهل الفرد لديه إمكانيات تطبيق استراتيجية بديل معين تطبيقا جيدا ؟ على أن هناك تداخلا بين التقييم الأولي والتقييم الثانوي ، فإذا كان الفرد واثقا أنه يستطيع معالجة حدث معين ، فإن ذلك من شأنه أن يخفف الضغوط المترتبة على هذا الحدث .

أما **النمط الثالث** : من التقييم فهو إعادة التقييم **Reappraisal** ، حيث يشير

إلى إعادة النظر فى التقييم الأولى نتيجة توافر معلومات جيدة عن بيئة الحدث أو عن الفرد ذاته . وقد يتم تغيير التقييم الأولى كنتيجة لجهود المعالجة والتعامل مع الحدث ، التى يترتب عليها أيضا ظهور معلومات جديدة تؤدى إلى إعادة التقييم . يلعب عدد كثير من العوامل والسمات الشخصية فى تقييم الفرد لأى حدث أو موقف على أنه ضاغط . من بين هذه العوامل والسمات ، الالتزام (ماهو مهم بالنسبة للفرد) والمعتقدات (وخاصة المتعلقة بقدرات الفرد على السيطرة) ، تتداخل هذه العوامل مع العوامل الموقفية مثل : جدة الحدث (جديد أو مألوف) ، وإمكانية توقعه ، وبالتأكد وعدم التأكد من حدوثه ، وقرب أو بعد حدوثه ومدى طول فترة بقاءه ، وما يتميز به من وضوح أو غموض ، وذلك لتحديد إلى أى مدى يعتبر الحدث من مثيرات الضغوط .

* **المعالجة** : هى كل الجهود المعرفية والسلوكية دائمة التغيير لإدارة متطلبات محددة داخلية أو خارجية يرى الفرد أنها مرهقة أو تفوق إمكانياته الشخصية . المعالجة إذن عملية وليست خاصية . وهى جزء من عملية التقييم «النمط الثانى» وأيضا جزء من إدارة الضغوط **Managing Stress** . قد توجه المعالجة إلى تقليل الآلام العاطفية نتيجة مواجهة حدث ضاغط أو توجه إلى تغيير فى تشخيص المشكلة نفسها بإعادة تقييم الحدث الضاغط . وقد وجد الباحثون أنه لا يوجد نمط ثابت للفرد عند اختياره استراتيجيات معالجة الموقف الضاغط ، إن الناس يتغيرون بتغيير المواقف والظروف المحيطة وليس لهم قوالب نمطية ثابتة .

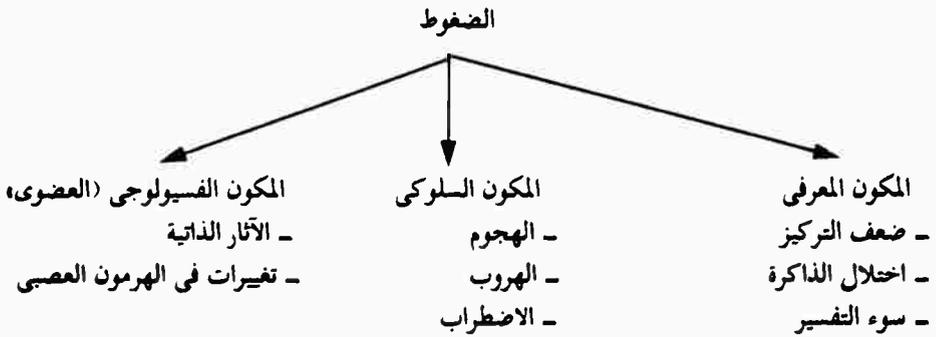
فى بعض الأحيان يلعب التقييم دورا ضئيلًا بالمقارنة بدور الحدث ذاته فى عملية المعالجة ، وفى أحيان أخرى يكون التقييم هو السيد الجوهرى للموقف الضاغط .

* ما الاستجابة للضغوط ؟

كما ذكر سابقا - تتكون استجابة الضغوط من مكونات ثلاثة : معرفية ، وسلوكية ، وفسىولوجية ، ويلخص الشكل رقم (٢) فى الصفحة التالية هذه المكونات . وحيث أن المكون المعرفى والمكون السلوكى أسهل فى إدراكهما من الدراسات المتعلقة بوظائف الأعضاء **Physiology** ، وذلك بالنسبة للمدير أو الخبير أو الفرد ذاته الذى يحتاج إلى علاج ، ولكن من المهم أيضا لجميع

الأطراف أن يكونوا على دراية بميكانيكية وظائف هذه الأعضاء عند استجابتها لموقف ضاغط .

* **التغيرات الفسيولوجية** : لقد قدم عالم الفسيولوجيا « والتركانون Walter Cannon » فى عام ١٩٢٩ وصفا رائعا ودقيقا لردود الأفعال الطارئة التى تصدر عن الكائن الحى **An Organism** عندما يواجه حدثا ضاغطا ، وأطلق على هذه الاستجابة « الحروب أو الهروب **Fight Or Flight** » وهدف ردودالفعل هذه تنبيه الكائن الحى للتعامل مع التهديد إما بالمواجهة (الحروب) أو الانسحاب (الهروب) .



شكل رقم (٢) مكونات الضغوط

يطلق البعض على نموذج ردود الأفعال العضوية « المجموعة المتكاملة للتكيف العام **The General Adaptation Syndrome** ». تعتبر استجابة « الحروب أو الهروب » المرحلة الأولى الضرورية فى سلسلة معقدة من التغيرات الفسيولوجية التى تحدث عند مواجهة المواقف الضاغطة . استفاد نموذج المجموعة المتكاملة للتكيف العام من رد الفعل العضوى الذى أشار إليه « كانون » وأصبح أكثر تعقيدا ، ويوفر أسلوبا فعالا للتعامل مع الأحداث الضاغطة . يضم النموذج ثلاث مراحل :

المرحلة الأولى : إنذار رد الفعل **The Alarm Reaction** «وتشبه بصفة عامة مرحلة الحروب أو الهروب» وتوصف هذه المرحلة بأنها مبادأة لتحفيز ميكانيزم دفاع الجسم - تنبيه للأعصاب لإفراز مادة الأدرينالين **Adrenaline** التى تنشط عمل القلب وتعطى طاقة تحفيزية لكل عضلات الأعصاب .

المرحلة الثانية : مرحلة المقاومة **The Stage Of Resistance** مرحلة المعالجة والتكيف مع الأحداث ، تتراجع فى هذه المرحلة تقريبا معظم التغيرات التى حدثت

فى المرحلة الأولى. يزداد إفراز الكورتيزول ، مما يؤدى إلى زيادة فى توتر العضلات ، مع صعوبة البلع ، والتهابات ، وتقل فعالية جهاز المناعة ، ومع أن الجسم قد وفر أقصى درجات المقاومة لضغوط الحدث المحدد ، ولكنه فى نفس الوقت يصبح فى خطر بالنسبة لأى أحداث ضاغطة أخرى . بالإضافة إلى أن هذه المرحلة تعمل على استنفاد موارد جسم الكائن الحى ويمكن أن ينهار الميكانيزم الدفاعى للجسم إذا لم تحل مشاكل الحدث الضاغط الذى يواجهه .

المرحلة الثالثة : مرحلة الانطفاء **The Stage Of Exhaustion** فى هذه المرحلة لم يعد التكيف قائما . وتبدأ المستويات العالية للكورتيزول فى إنتاج آثار سلبية ، ويصبح الكائن الحى أقل مقاومة للصدمات أو عدوى الأمراض ، وإذا وصلت حالة التدهور هذه إلى درجات عالية فقد ينتهى الكائن الحى تماما . ويوضح الشكل التالى مراحل المجموعة المتكاملة للتكيف العام فيما يتعلق بحدوث الفعل الفسيولوجية .

المستوى العادى للمقاومة		
المرحلة الأولى	المرحلة الثانية	المرحلة الثالثة
مرحلة إنذار رد الفعل	مرحلة المقاومة	مرحلة الانطفاء

* شكل رقم (٣) المجموعة المتكاملة للتكيف العام الفسيولوجى

*** التغيرات المعرفية :** من السهل توقع التغييرات المعرفية عندما نتذكر أسس ردود الفعل الفسيولوجية عند مواجهة مواقف ضاغطة . وبصفة عامة يمكن القول بأن ردود الفعل المتمثلة فى «الحروب أو الهروب» لا تحتاج إلى قدر كبير من المعرفة ، وليست نتيجة لمنهج حل المشكلات بخطوات محددة ومتتابعة عندما يتم توجيه كل جوارح الجسم لتلبية متطلبات موقف ضاغط ، قد يصل إلى أنها مسألة «حياة أو موت» عندها تصبح وظيفة المعرفة عاجزة عن الأداء وغير منتظمة .

ومع أنه حينما يكون مستوى الضغوط منخفضا فإن ذلك يساعد على تنشيط وتحسين العمليات المعرفية وحل المشكلات ، ولكن هذه العلاقة لا تدوم كثيرا ثم

تنقلب الأوضاع بعد ذلك حيث نجد أن الفرد الذى يتعرض لموقف عنيف فى ضغوطه أو يعانى من استمرار حالة مزمنة من الضغوط ، يظهر هذا الشخص تدنيا عاما فى قدراته الذهنية ، بما فى ذلك ، تشويه وسوء تفسير المواقف الضاغطة ، ونمط تفكيرى متبلد وغير منتج ، وعدم القدرة على حسم الأمور . كما يظهر على الشخص المضغوط أيضا الأعراض التقليدية للشخص القلق - **Anxious Individual** ، والتي منها الاضطراب **Worrying** ، وتوقع الإحداث السيئة (فقد السلطة ، أو أنه على وشك الموت ، أو أنه يمثل خطرا على الآخرين) . يضاف إلى ذلك السرحان **Distraction** ، وسرعة الاستثارة ، والغضب مع صعوبة التركيز فى التفكير **Concentration** .

ويلاحظ أن هناك صعوبة فى معرفة أى الأعراض المعرفية نتيجة للضغوط وأيها جزء من عملية الاستجابة للضغوط . وعلى كل حال فإن التغيرات المعرفية تصاحب الاستجابة للضغوط سواء كانت نتيجة أم مكون من مكونات الاستجابة..

*** التغيرات السلوكية :** تتمشى الأعراض الأساسية للتغيرات السلوكية المصاحبة للاستجابة للضغوط مع التوقعات التى يلجأ إليها الشخص المضغوط من بين «الحروب أوالهروب» . ومن ثم يكون السلوك إما هجوما أو انسحابا . إذا اختار الشخص الحروب ، وكانت طبيعة شخصيته تتميز بسرعة الاستثارة ، فقد ينفجر غاضبا ، أو يزداد جدلا أو عنادا أو مواجهة . وغالبا لا تتفق درجة رد الفعل «الاستجابة» مع مستوى ضغوط الحدث وقد يتولد عن هذا السلوك الغضب والعداوة لكثير من الأطراف .

أما إذا اختار الشخص «الهروب» بمعنى أنه اتخذ موقفا سلبيا أمام الحدث سواء كان مستوى ضغوطه كبيرا أم صغيرا ، ويصبح هذا الشخص غير قادر على اتخاذ الخطوات المطلوبة وليس لديه أى دوافع لتحريكه .

تختلف بالطبع درجة استعداد الفرد للهجوم أو استعداده للهروب على نمط شخصيته وبصرف النظر عن نمط الفرد السلوكى ، فإن الانحرافات فى أى اتجاه سلوكى تعزى إلى الضغوط .

قد يبدو واضحا الآن أننا قد عرفنا الكثير عن الاستجابة الفسيولوجية للضغوط أكثر مما عرفنا عن الاستجابة المعرفية أو السلوكية ، ويبدو واضحا أيضا أنه من

الصعب الوصف والتحليل الكمي للاستجابة المعرفية والسلوكية، في مقابل التغييرات الفسيولوجية «العضوية». حيث يمكن تقييم الأخيرة واختبارها معمليا . ولكن هذا لا يمنع أن هناك محاولات للوصول إلى مقاييس تساعد على وصف التغييرات المعرفية والسلوكية بدقة أكبر .

*** تعريف الضغوط : عملية التدخل العلاجي :** يجب أن تحدث عملية تعريف الضغوط من زواياها المختلفة كما سبق عرضها ، في جلسات مبكرة بين «المعالج» سواء كان الخبير أو المدير وبين الشخص المضغوط ^(١) ، لكي يصبح واضحا أمام جميع الأطراف المعنيين المعلومات الضرورية لتحسين الموقف ، وذلك في إطار النموذج التقييمي التالي :

ردود الفعل للضغوط	مصادر الضغوط	خصائص الفرد
- فسيولوجية	- بيئة	- الشخصية
- سلوكية	- ضغوط الحياة	- السجل التاريخي الطبي
- معرفية	- معاكسات	- التاريخ الشخصي
	- تقييم شخصي	- جهود المعالجة

شكل رقم (٤)

نموذج لإطار تقييم مشكلات الفرد عند تعرضه لمواقف ضاغطة

ومن خلال جمع البيانات عن الأبعاد الثلاثة للنموذج : خصائص الفرد ، ومصادر الضغوط وردود فعل الفرد المضغوط . حيث يستخدم المعالج أساليب مختلفة لجمع البيانات ، ومن أهمها وأكثرها شيوعا استمارات الاستبيان والمقابلات ، والملاحظة المباشرة ، وغيرها من أساليب جمع المعلومات ، فإذا اتضح للمعالج أن الفرد يركز في بياناته على ردود الفعل الفسيولوجية فقط ، فإن على المعالج أن يوجه أسئلته واستفساراته عن النواحي السلوكية والمعرفية أيضا .

ولايعنى هذا النموذج توافر مصادر الضغوط الأربعة في كل حالة ، أو أن ردود الفعل تشمل العناصر الثلاثة المذكورة ، كما أن هذا النموذج لايعنى أيضا أن هناك ردود فعل محددة وثابتة لكل مصدر من مصادر الضغوط .

(١) انظر التدخل العلاجي في عيادات الصحة العقلية . الباب الرابع

يبدأ المعالج بعد تحليله للمعلومات المتوافرة ، في وضع فروضه ، ثم يختبر ويعيد تقييم **Test And Reevaluate** هذه الفروض قبل أن يضع برنامجه للعلاج ، وإدارة الموقف الضاغظ بكامله . ويوضح الشكل رقم (٥) حالات التداخل بين مصادر الضغوط المختلفة .

الحالة الافتراضية للفرد	مدى تداخل العوامل	النتيجة
أ - كبش الفداء	أحداث ضغوط الحياة ←	الأمراض النفسية
ب- القابلية للتأثر	المواقف الاجتماعية أحداث ضغوط الحياة الاضطرابات الشخصية	الأمراض النفسية
ج- القابلية للتأثر مع التعرض لأعباء إضافية	المواقف الاجتماعية أحداث ضغوط الحياة الاضطرابات الشخصية	الأمراض النفسية
د- القابلية للتأثر مع التعرض لأعباء مزمنة	المواقف الاجتماعية الاضطرابات الشخصية	الأمراض النفسية
هـ- الميسول أو النزوع للتأثر	حالة ما قبل المرض النفسى ← أحداث ضغوط الحياة ←	تفاقم الأمراض النفسية

شكل رقم (٥) حالات تداخل عوامل أحداث ضغوط الحياة مع المواقف الاجتماعية والاضطرابات الشخصية

الفصل الثاني

الأسباب الشخصية للضغوط

Personality Causes Of Stress



يمكن تعريف الشخصية لغرض موضوع الضغوط بأنها : مجموع السمات والاتجاهات والقيم وأنماط السلوك التي يظهرها الأفراد في تعاملاتهم مع بيئتهم .
لا تخلو أى مناقشة لموضوع الضغوط من التعرض لتركيب وتعميدات الشخصية ، كيف نرى أنفسنا ، والطريقة التي نتصرف بها ، وردود أفعالنا تمثل محددات رئيسية للضغوط . يعالج هذا الفصل مجموعة من أبعاد الشخصية وعلاقتها بقضية الضغوط .

- كيف يمكن أن تؤثر رؤيتنا لذاتنا على الضغوط والأمراض التي نتعرض لها ؟
- ما الدور الذي تلعبه أنماط سلوكنا في تجربة الضغوط ، وتطور الأمراض ؟
قبل أن نسترسل في قراءة هذا الفصل ، أجب عن الأسئلة الواردة في الشكل رقم (٦) في الصفحة التالية الاستبيان الذاتي ، والعناوين التالية سوف تفسر لك اختياراتك التي قمت بها :

** إدراك الذات Self Perception :

قد يرجع الكثير مما نتعرض له من ضغوط شخصية إلى طبيعة إدراكك لذاتك .
يشير علماء النفس إلى أن إدراك الفرد لذاته يعتبر العنصر الحاكم في تحديد سلوكه وبالتالي يلعب مفهوم الذات أو إدراك الذات دورا حيويا كمصدر للضغوط ، وكأساس في إدارة الضغوط .

يشير مفهوم الذات أو إدراك الذات ببساطة إلى الصورة التي ترى نفسك عليها .
تتشكل هذه الصورة بتقييمك لقراراتك ، وما تستحقه ، بناء على مدخلات أسرتك وأصدقائك والآخرين ممن يشغلون مساحة مؤثرة في حياتك . منذ سنوات مبكرة من حياتك (ربما قبل أن تبدأ مرحلة النطق) ، وأنت تحاول تجميع معلومات عن نفسك من هذه المصادر وتبدأ منها رويدا رويدا - ولكن بثبات - تشكيل صورتك

الذاتية . قد تتوقف هذه العملية عند سن (٥) أو (٦) سنوات ، وقد تستمر معك حتى الوفاة .

ما هي صورتك عن نفسك ؟ يحاول الاختبار الذاتي في الشكل رقم (٦) أن يطلعك على هذه الصورة بقدر الإمكان .

الشكل رقم (٦) الاختيار الذاتي الأول

اختر البديل الذى يتناسب مع نمط سلوكك العام ، ثم ضع الحرف المقابل له فى المساحة الموجودة أمام كل عبارة :

- ١- عندما أواجه عملا صعبا ، فإننى أبذل أقصى طاقتى وغالبا أحقق النجاح . (. . .)
أ - غالبا دائما صحيح . ب - غالبا صحيح .
ج - نادرا صحيح . د - غالبا دائما غير صحيح .
- ٢ - لا أشعر بأى قلق عندما أكون بين أعضاء من الجنس الآخر . (. . .)
أ - غالبا دائما صحيح . ب - غالبا صحيح .
ج - نادرا صحيح . د - غالبا دائما غير صحيح .
- ٣ - أشعر بأننى سوف أحصل على الكثير من النجاحات . (. . .)
أ - غالبا دائما صحيح . ب - غالبا صحيح .
ج - نادرا صحيح . د - غالبا دائما غير صحيح .
- ٤ - اننى أمتنع بأعلى درجات الثقة فى قدراتى . (. . .)
أ - غالبا دائما صحيح . ب - غالبا صحيح .
ج - نادرا صحيح . د - غالبا دائما غير صحيح .
- ٥ - أفضل أن أتخذ قراراتى المتعلقة بشئونى الخاصة بنفسى ، ولا أسمح لغيرى بذلك . (. . .)
أ - غالبا دائما صحيح . ب - غالبا صحيح .
ج - نادرا صحيح . د - غالبا دائما غير صحيح .

- ٦ - أشعر بالراحة والاطمئنان وأنا بين رؤسائي . (. . .)
- أ - غالبا دائما صحيح .
ب - غالبا صحيح .
ج - نادرا صحيح .
د - غالبا دائما غير صحيح .
- ٧ - غالبا أشعر بالحياء والحجل وأنا بين غرباء . (. . .)
- أ - غالبا دائما صحيح .
ب - غالبا صحيح .
ج - نادرا صحيح .
د - غالبا دائما غير صحيح .
- ٨ - عندما يحدث أى شئ خطأ ، ألقى باللوم على نفسى . (. . .)
- أ - غالبا دائما صحيح .
ب - غالبا صحيح .
ج - نادرا صحيح .
د - غالبا دائما غير صحيح .
- ٩ - عندما أفضل فى أداء عمل ما ، أعمل على إحباط نفسى بأكثر مما يجب . (. . .)
- أ - غالبا دائما صحيح .
ب - غالبا صحيح .
ج - نادرا صحيح .
د - غالبا دائما غير صحيح .
- ١٠ - أشعر غالبا أننى غير قادر على مساعدة أحد . (. . .)
- أ - غالبا دائما صحيح .
ب - غالبا صحيح .
ج - نادرا صحيح .
د - غالبا دائما غير صحيح .
- * التقديرات : اعط للعبارات من ١ - ٦ : أ = ١ ، ب = ٢ ، ج = ٣ ، د = ٤ ، ومن ٧ - ١٠ : أ = ٤ ، ب = ٣ ، ج = ٢ ، د = ١ .
- * إجمالى التقديرات =

فإذا حصلت على (١٠-١٩) نقطة فإنك تتمتع بصورة لشخصية قوية . يشير عدد النقاط من (٢٠-٢٥) إلى صورة ذاتية معتدلة ، أما إذا جاءت تقديراتك من (٢٦-٤٠) فإن صورتك عن نفسك تحتاج إلى مساندة .

يؤكد الباحثون والخبراء منذ سنوات عديدة ، أن الفرد الذى يحط من قدر نفسه ويصفها بالعجز ، وبعض الفشل فى موقف معين ، فإن تلك الرؤية تتحقق فى هذا الموقف ويطلقون على هذا المفهوم التحقق الذاتى للتوقع - **Self-fulfilling Prophe-** cy أى أن احتمالات فشلك فى بعض الأعمال سوف تزداد إذا تخيلت نفسك

فأشلا حتى قبل أن تبدأ في تنفيذ هذا العمل أو ذاك ، وعكس هذه العلاقة صحيح أيضا ، فعندما تتخيل نفسك ناجحا في أداء عملك فاحتمالات نجاحك سوف تزداد وتتدعم .

وكما يؤثر إدراك الذات على السلوك في أداء الأعمال ، فإنه وبنفس الدرجة يؤثر على الاستجابة للضغوط والأمراض المترتبة على ذلك ، لأنه كلما فهم الأفراد أنهم مسيطرون على المواقف ، كانت استجاباتهم للضغوط أقل عنفا . وهذا يعني أن الشعور بالعجز أو نقص القوة اللازمة لإحداث تغيير في بيئة الفرد قد تكون الأسباب الرئيسية للضغوط . تظهر هذه النقطة واضحة أثناء الحروب ، كما يقول الأطباء النفسيون ، حيث وجدوا أن الجنود الذين يردون بأسلحتهم على نيران العدو أقل اضطرابا وقلقا من الذين يلجأون إلى المخايء على أمل النجاة من نيران العدو .

وهناك تجارب أثبتت أن مجرد إقناع الأفراد بأنه كلما زاد عدد محاولاتهم أصبوا أقل تعرضا للصدمات ، وأظهروا بالفعل انخفاضا في مستوى تأثير الضغوط عليهم ، والعكس صحيح ، فالمجموعة التي أخطرت بأنهم غير قادرين على السيطرة على الموقف جاءت ردود أفعالهم أعلى تأثرا بالضغوط من المجموعة الأولى .

وهذه النتيجة تظهر مدى أهمية التغذية المرتدة البيولوجية **Biofeedback** للجهاز العصبي المستقل في تحسين مفهوم الفرد عن ذاته واتجاهاته الإيجابية أيضا .

حتى الأمراض السرطانية : أثبتت بحوث ودراسات الشخصية مع مرضى السرطان ، وملاحظاتهم في العيادات الطبية والمستشفيات ، أنهم يشعرون بالضالة **Self - devaluation** ، والعجز وفقد الأمل . حتى قبل أن يصابوا بالمرض . وخرجت هذه الدراسات بنتيجة هامة تشير إلى أن هناك ارتباطا قويا بين الإصابة بمرض السرطان ، والرؤية الهزيلة لصورة الفرد عن ذاته بل وكراهيتها أحيانا . ساعدت هذه النتائج على إدخال أساليب التوجيه والإرشاد النفسي والمعنوي ضمن طرق العلاج بهدف تحسين صورة الفرد عن ذاته ورفع معنوياته ، وحققت هذه الإضافة تقدما ملحوظا في تحسين رؤية الفرد عن ذاته وبالتالي تقدمه في العلاج .

** الخلاصة :

- ١ - يؤدي هذا الإحساس بالعجز والشعور بالضآلة إلى زيادة حدة ضغوط العمل والحياة .
- ٢ - تلعب رؤية الفرد الهزيلة عن ذاته ليس فقط زيادة حدة الضغوط ولكن الإصابة بالعديد من الأمراض النفسية والعضوية .
- ٣ - إذا تحسنت صورتك الذهنية عن ذاتك فقد تكون هذه بداية سيطرة على الضغوط وربما التخلص منها ، بل وربما تجد الحظ معك في كل أعمالك .
- ٤ - من المهم أن تلاحظ أنه لا علاقة بالاستبيان الذاتى فى شكل رقم (٦) عن مرض السرطان ، إنه مجرد مساعدة لك فى الحصول على صورة ذهنية عن ذاتك . والآن إلى الاختبار التالى شكل (٧) .

الشكل رقم (٧) الاختبار الذاتى الثانى

اختر البديل الذى يتناسب مع نمط سلوكك ، ثم ضع الحرف المقابل له فى المساحة الموجودة أمام كل عبارة :

- ١ - أكره الانتظار فى الطوابير .
أ - غالبا دائما صحيح .
ب - غالبا صحيح .
ج - نادرا صحيح .
د - غالبا دائما غير صحيح .
(. . .)
- ٢ - أجد نفسى دائما فى صراع مع الزمن لتوفير الوقت .
أ - غالبا دائما صحيح .
ب - غالبا صحيح .
ج - نادرا صحيح .
د - غالبا دائما غير صحيح .
(. . .)
- ٣ - أشعر بالضيق عندما أعتقد أن شيئا ما سيأخذ وقتا طويلا .
أ - غالبا دائما صحيح .
ب - غالبا صحيح .
ج - نادرا صحيح .
د - غالبا دائما غير صحيح .
(. . .)
- ٤ - عندما أتعرض لأى ضغوط أشعر باضطراب فى مزاجى العام .
أ - غالبا دائما صحيح .
ب - غالبا صحيح .
ج - نادرا صحيح .
د - غالبا دائما غير صحيح .
(. . .)

- ج - نادرا صحيح .
د - غالبا دائما غير صحيح .
- ٥ - يقول لى أصدقائى أنى سريع الانفعال والغضب . (. . .)
أ - غالبا دائما صحيح .
ب - غالبا صحيح .
ج - نادرا صحيح .
د - غالبا دائما غير صحيح .
- ٦ - عندما أشعر بأن هناك شيئا ما يجب عمله ، أسارع للبدء به ، حتى إذا لم تكن كل متطلباته جاهزة . (. . .)
أ - غالبا دائما صحيح .
ب - غالبا صحيح .
ج - نادرا صحيح .
د - غالبا دائما غير صحيح .
- ٧ - نادرا لا أفعل شيئا إلا إذا كان متميزا . (. . .)
أ - غالبا دائما صحيح .
ب - غالبا صحيح .
ج - نادرا صحيح .
د - غالبا دائما غير صحيح .
- ٨ - عندما أرتكب خطأ ما ، فإن ذلك يرجع عادة إلى اندفاعى إلى شىء ما دون أن آخذ وقتى فى التفكير والاستعداد . (. . .)
أ - غالبا دائما صحيح .
ب - غالبا صحيح .
ج - نادرا صحيح .
د - غالبا دائما غير صحيح .
- ٩ - سأحاول ، عندما يكون ذلك ممكنا ، أن أودى عمليتين فى وقت واحد مثل الأكل أثناء العمل أو التخطيط أثناء قيادة السيارة أو الاستحمام . (. . .)
أ - غالبا دائما صحيح .
ب - غالبا صحيح .
ج - نادرا صحيح .
د - غالبا دائما غير صحيح .
- ١٠ - يتتابى الشعور بالذنب عندما أجد نفسى لا أعمل شيئا مهما . (. . .)
أ - غالبا دائما صحيح .
ب - غالبا صحيح .
ج - نادرا صحيح .
د - غالبا دائما غير صحيح .
- * التقديرات : أعط العبارات : أ = ٤ ، ب = ٣ ، ج = ٢ ، د = ١

* إجمالى التقديرات ^(١) =

(١) انظر الصفحات التالية لمعرفة نتيجة الاختبار الذاتى .

** أنماط السلوك Patterns Of Behaviour **

أصبح معروفاً بديهياً الآن أن هناك أنماطاً معينة من السلوك لها تأثيرات سلبية على صحة الفرد ، وأكثر هذه السلوكيات شهرة تلك القائمة ذات التأثير السيئ على الشرايين الدموية لعضلات القلب ، والتي تتضمن : التدخين ، عدم القيام بأي تمارين رياضية ، البدانة (زيادة وزن الجسم) وتناول الوجبات الدسمة ، ومن ثم فإن الاستمرار في ممارسة نمط أو أكثر من هذه السلوكيات سوف يزيد من احتمالات إصابة الفرد بأمراض القلب .

هل يمكن القول بأن أسلوبك في التعامل مع بيتك بصفة عامة ، يجعلك أكثر قابلية للتعرض للضغوط والأمراض المتعلقة بها ؟ الإجابة بكل تأكيد : نعم .

توجد أدلة كثيرة تؤكد أن الطريقة التي يختارها الفرد في تداخله مع محيط حياته يمكن أن تلعب دوراً حاسماً في إصابة الأشخاص المبكرة بأمراض القلب .

لقد لاحظ اثنان من أشهر أطباء القلب في العالم أثناء العلاج العادي لمرضاهم ، أن هناك سلوكيات متكررة ومتشابهة بينهم ، وأن هناك عاملاً رئيسياً يربط هذه السلوكيات جميعها هو الوقت وتمثل هذه السلوكيات في : القلق الزائد في حجرات الانتظار ، وتركيز مناقشتهم باستمرار على عامل الوقت ، والعمل ، والإنجازات . خرج هذان الباحثان بتكوين نمط سلوكي عام يمكن أن يجسد حالات الأشخاص المعرضين للإصابة بأمراض القلب ، وأشار إلى هذا النمط على أنه نمط الشخصية (أ) **Type (A) Personality** ، وأهم خصائصه :

١ - إحساس عميق بأهمية الوقت ، إنه يسابق الزمن ، حاجته واضحة في أن يعمل الكثير ، ويحصل على الكثير في أقل وقت ممكن .

٢ - شخصية هجومية **Aggressive Personality** ، يمكن أن تتطور أحياناً إلى شخصية عدائية ، يتميز بدافعية عالية ، ولكنه سريع الغضب وسهل الاستثارة ، لديه استعداد قوى للتنافس ، ورغبة في تحويل أي شيء إلى نزاع ، لا يعرف الفكاهة والمزاح .

٣ - سلوكه متعدد الأغراض ، أي أنه يندمج في أكثر من عمل في نفس الوقت .

تم عمل دراسة تتبعية لهذه الشخصية ضمت ٣٤١١ فردا تم اختيارهم . وكانت النتائج مؤيدة لنمط الشخصية «أ» فقد وصلت نسبة الذين أصيبوا بمرض القلب من هذه العينة ما بين ٧٢ - ٨٥ ٪ من بين العدد المذكور . يجب أن نتذكر أن النمط السلوكي «أ» ليس نتيجة استجابة لضغوط أو موقف ضاغط ولكن فقط نموذج للاستجابة للمواقف الضاغطة (تتمثل غالبا في استشارة الشرايين المرتبطة بعضلة القلب) أى أن نمط الشخصية «أ» نمط ضار لأنه يؤدي إلى خلق ظروف عضوية / نفسية لها ارتباط مباشر ومتكامل مع نظام الأوعية الدموية للقلب و أنه يسبق الضغوط ، ولا يأتي بعدها .

والسؤال المنطقي التالي ، ما الذى يجعل النمط «أ» يتصرف بطريقة معينة ومحددة ؟ أجريت دراسات تناولت الآباء والأمهات ، وانتهت إلى أنه ليس لعامل الوراثة تأثير يذكر فى هذا الموضوع . وبالتالي يصبح أسلوب تربية الأطفال ، والبيئة الاجتماعية الثقافية ، المصادر الأساسية لسلوك النمط «أ» ، تتضمن هذه العوامل توقعات الآباء **Parental Expectations** ومعدلات الأداء المرتفعة ، والنقد الدائم والتدفع المستمر ، بالإضافة إلى مناخ تنافسى كثيف .

يجب أن نشير إلى أن للثقافة تأثيرات رئيسية فى تنمية النمط السلوكي «أ» خاصة القيم الثقافية التى نعتقدها ، والتى على أساسها نشجع ونكافئ الأعمال الصعبة والإنجازات الكبيرة . ومع ذلك يمكن لأى شخص أن يعمل بجد دون أن يدفع إلى ما هو صعب أو إلى التنافس ، ومن هنا لا يجب أن نرجع أسباب النمط «أ» إلى القيم الثقافية ذاتها ولكن إلى كيفية فهم أعضاء هذه الثقافة طرق تحقيق ما يعتقدون فى قيمته .

تشير هذه الفكرة إلى ظاهرة مهمة فيما يتعلق بالنمط السلوكي «أ» وهى أن الأفراد الذين يمارسون خصائص النمط «أ» ، يشعرون بالارتياح معه ، ويقدرونه ، ويدعمونه ، وأنهم يصفون أنفسهم كمناضلين ، وشغوفين لمواجهة التحديات . وأنهم سعداء فى أعمالهم ، ويريدون المزيد لأداء المزيد من المهام . يتمتع أصحاب شخصيات النمط «أ» بالثقة الكاملة فى أنفسهم ، ولا يخشون مواجهة ظروف الحياة ومهام العمل . إنهم مهاجمون ، طموحون ، متحدون ، ليسوا خائفين أو قلقين ، وبصفة عامة لا يعانون من توترات عصبية ، بل على العكس من ذلك ،

إنهم عادة يحاولون جاهدين السيطرة على بيئتهم ، ويمارسون أساليب القهر على أعضاء جماعاتهم ويرون سلوكهم عادة على أنه إيجابي ويتلقون التشجيع والمكافآت على ذلك .

كما أن المجتمع لا يرضى فقط عن سلوك النمط «أ» ولكنه يعمل على تدعيمه أيضا ، إن ذلك المجتمع الذى يقوم على التنافس ، لا بد أن يوفر التحديات للذين يبحثون عنها .

يوضح الاستبيان السابق رقم (٧) البنود الرئيسية فى سلوك النمط «أ» حيث تعالج البنود (١ ، ٢ ، ٣) ، إلحاح وأهمية الوقت ، والبنود (٤ ، ٥ ، ٦) تعالج استعداد الفرد للهجوم ، أما البنود (٧ ، ٨) تتناول الميول الاندفاعية إلى عمل أشياء لم يتم الاستعداد الجيد لها ، وأخيرا البنود (٩ ، ١٠) أمثلة للتفكير والعمل على محاور متعددة فى وقت واحد . إذا كان إجمالى تقديراتك فى الفئة ٢٦ - ٤٠ ، فأنت قريب جدا من النمط «أ» . وإذا جاء رقمك فى الفئة ٢٠ - ٢٥ ، فأنت شخصية معتدلة بالنسبة للنمط «أ» أما التقدير الأقل من ٢٠ فهو يعبر عن المستوى الأقل بالنسبة للنمط «أ» .

إن الدلائل تشير إلى أن النمط السلوكى «أ» نمط مكتسب ، ولذلك فإنه يمكن تعلمه ، ويمكن تعلم ما يناقضه أو تعديله .

والآن إلى الاختيار الذاتى التالى ، شكل رقم (٨) حيث نختار البديل الذى يتناسب مع نمط سلوكك ثم ضع الحرف المقابل له فى المساحة الموجودة أمام كل عبارة .

الشكل رقم (٨) الاختبار الذاتى الثالث

* عندما أكون قلقا ، فإننى :

١ - أميل إلى تصور كل التوقعات السيئة التى يمكن أن تحدث لى نتيجة لأى أزمة تواجهنى وتجعلنى قلقا .
(. . .)

- أ - غالبا دائما صحيح .
ب - غالبا صحيح .
ج - نادرا صحيح .
د - غالبا دائما غير صحيح .

٢ - أفعال كل ما أستطيعه حل المشكلة الطارئة في الحال ، وإذا لم أنجح في ذلك فسوف أغرق في بحور القلق القاتلة .
(. . .)

أ - غالبا دائما صحيح .
ب - غالبا صحيح .

ج - نادرا صحيح .
د - غالبا دائما غير صحيح .

٣ - أسترجع في ذاكرتي الأزمة مرات ومرات ، حتى بعد أن تنتهي وتحل المشكلة .
(. . .)

أ - غالبا دائما صحيح .
ب - غالبا صحيح .

ج - نادرا صحيح .
د - غالبا دائما غير صحيح .

٤ - سأكون قادرا على تصور الأزمة بوضوح في عقلي ، بعد مضي أسبوع من حدوثها .
(. . .)

أ - غالبا دائما صحيح .
ب - غالبا صحيح .

ج - نادرا صحيح .
د - غالبا دائما غير صحيح .

٥ - أستطيع أن أشعر أن قلبي يسحق داخل صدري .
(. . .)

أ - غالبا دائما صحيح .
ب - غالبا صحيح .

ج - نادرا صحيح .
د - غالبا دائما غير صحيح .

٦ - أشعر باضطرابات في معدتي وجفاف في حلقى .
(. . .)

أ - غالبا دائما صحيح .
ب - غالبا صحيح .

ج - نادرا صحيح .
د - غالبا دائما غير صحيح .

٧ - ألاحظ أنني أتصب عرقا بغزارة .
(. . .)

أ - غالبا دائما صحيح .
ب - غالبا صحيح .

ج - نادرا صحيح .
د - غالبا دائما غير صحيح .

٨ - ألاحظ أن يداى وأصابعى ترتعش .
(. . .)

أ - غالبا دائما صحيح .
ب - غالبا صحيح .

ج - نادرا صحيح .
د - غالبا دائما غير صحيح .

(. . .)

ب - غالبا صحيح .

د - غالبا دائما غير صحيح .

(. . .)

ب - غالبا صحيح .

د - غالبا دائما غير صحيح .

٩ - أجد صعوبة فى الكلام .

أ - غالبا دائما صحيح .

ج - نادرا صحيح .

١٠ - أشعر بأن عضلاتى متوترة .

أ - غالبا دائما صحيح .

ج - نادرا صحيح .

* التقديرات : أ = ٤ ، ب = ٣ ، ج = ٢ ، د = ١

* إجمالى التقديرات =

**** الشخصية القلقة فى ردود أفعالها :**

The Anxious Reactive Personality

القلق من المكونات الرئيسية فى ردود فعل الضغوط . وسوف نناقش هذا الموضوع حيث إن القلق ليس مجرد عرض أو ظاهرة من أعراض الضغوط ، ولكنه يمكن أن يكون أيضا سببا لضغوط تالية .

من ملاحظة الأفراد الذين يعانون من القلق ويشكون من اضطرابات نتيجة ما يتعرضون له من ضغط ، استطاع الباحثون تحديد معالم نمط شخصية أخرى تبدو أنها تعمل على خلق ضغوط متتالية ومزمنة ، فإذا كنت واحدا من بين هؤلاء الأشخاص ، فلا بد أنك تعاني أيضا من القلق بدرجة أشد كثيرا من معظم الناس ، ذلك لأن ردود فعلك تشكل نوعا من القلق قادرا على الاستمرار والبقاء معك . يشعر معظم الناس بحالة القلق لفترة قصيرة ، تنتهى بانتهاء مثيرات الضغوط ، يعكس الشخصية القلقة ، التى تستمر معها حالة القلق ، بل ربما تزداد حتى بعد أن تتلاشى الضغوط .

وقبل أن نصف ميكانيزم ردود فعل هذه الشخصية القلقة ، ودورها فى خلق مزيد من الضغوط والأمراض ، نريد التعرض لموضوع القلق بصفة عامة . ترتبط غالبا حالة القلق مع التفكير فى الخوف ، وغالبا تستخدم الكلمتان : الخوف والقلق فى معنى متبادل لكل منهما . فالخوف يعنى القلق ، والقلق يعنى الخوف .

تبدأ تفاعلات ردود فعل القلق في اللحظة التي يدرك فيها الفرد مثيرا (شخص / مكان / شيء) في موقف التحدى أو التهديد . يحدث هذا الإدراك في منطقة معينة من خلايا المخ تعمل على أن تعطى للمثير تفسيرا ومعنى يجعلك تشعر أنك غير آمن ، أو مترقب لأذى أو شر يلحق بك . يتحول هذا الشعور فسيولوجيا إلى إثارة النظام العصبى ونظام إفراز الغدد بالجسم . وهذا يعنى أن ردود فعل المثير لم تعمل على تفاعلات أفكارك فقط ولكن الوظائف العضوية بجسمك أيضا ، ولكن لحسن الحظ سرعان ما تختفى هذه الأعراض من ردود الفعل المتزايدة عقب انتهاء المثير ، يعانى معظم الناس من هذه الحالة المتمثلة فى ازدواج الإثارة ، كما أننا نعيش فى مجتمع يجعل الناس تواجه فى مناسبات عديدة متكررة ما يجعلهم فى حالات من القلق شبه الدائم ، والذي أصبح يمثل ظاهرة عامة . لا يمثل القلق - عادة - أى تهديد لصحة الإنسان البدنية والعقلية . لكن عندما تتجاوز الحالة المستويات العادية إلى درجة الشدة والقسوة ، فإن ذلك يحمل تهديدا مباشرا لصحة ورفاهية الشخصية القلقة .

هذا النوع من القلق الذى يتولد ذاتيا ، يستمر أو يزداد حتى بعد انتهاء مثير الضغوط ، يحظى باهتمام كبير من مناقشات ودراسات الباحثين . إن الشخصية المعرضة لردود الأفعال هذه يمكن أن تصبح عاجزة بدنيا وذهنيا ، حتى عند مواجهتها مواقف ضاغطة معتدلة ، لأن نمط الشخصية القلقة أكثر عرضة للاضطرابات البدنية والنفسية عند مواجهتها للضغوط .

تظهر الشخصية القلقة حساسية زائدة عند مواجهتها بالتغذية المرتدة **Feedback** كرد فعل للضغوط أثناء العمل . وهذا يعنى أن التغذية المرتدة المستمرة فى العمل تعمل على استمرار ردود الفعل القلقة لدى تلك الشخصيات . إن تحريك الاستجابة لأى مثير مدرك يؤدي فى النهاية إلى تنشيط دور المثير فى الواقع ، وبالتالي خلق مزيد من الإثارة . إنها دورة متكاملة ومستمرة تصبح معها التغذية المرتدة أوتوماتيكيا تستثير الاستجابة ، التى تخلق بدورها ضاغطا جديدا يؤدي إلى السلوك القلق على شكل تغذية مرتدة ، وهكذا تأتى التغذية المرتدة التى تزيد من الاستثارة والضغوط على شكل رسائل من قنوات ثلاث : **إحداها** قناة معرفية و **الثانية** فهى فسيولوجية داخلية عن طريق توتر العضلات داخل أحشاء البطن و **والثالثة** أيضا فسيولوجية خارجية تظهر فى شكل توتر عضلات الأطراف .

ربما تكون الرسالة المعرفية هي أول ما يصل إلى جسم الإنسان في شكل أفكار عن طبيعة المثير ومخرجاته المحتملة ، ولكنها أفكار مشحونة بالخوف ، وقد تؤدي إلى توتر فسيولوجي داخلي عن طريق الجهاز العصبي ، وإذا زادت حدة هذه الأفكار فقد ينتقل التوتر إلى الأجزاء الخارجية من الجسم : الأيدي والأرجل ، تصدر عن آثار التغذية المرتدة المعرفية أكثر أنواع الأذى ، لدرجة أنه يطلق على هذه الرسائل مصدر المصائب **Catastrophizer** ، لأنها هي التي تضخم أحداث الضغوط بأكثر مما هي عليه بالفعل . إن هذه الأحداث تصبح مسألة حياة أو موت في شدتها وفي خطورتها وذلك من وجهة نظر الرسالة المعرفية . قد تؤدي هذه المبالغة في تفسير الحدث الضاغط وفي ردود الفعل له إلى عجز وأمراض خطيرة عقلية وعضوية خلال فترة الاستجابة للضغوط ويعالج البنندان ١ ، ٢ الواردان في الاختبار السابق شكل رقم (٨) هذه الميول إلى توقع الكوارث ، فماذا كانت تقديراتك في هذا الاختبار؟

ومن بين ضحايا الرسالة المعرفية ، ذلك الشخص الذي يعيش صورة ما حدث من مشيرات وما ارتبط بها من أزمات في ذهنه ، ويكرر ذلك مرات ومرات بعد انتهاء الحدث بفترات قد تمتد إلى أسبوع أو أكثر ، يعاني هذا الشخص آلام ومحنة الضغوط في كل مرة يستعيد فيها صورة المثير . فهل أنت من هذا النوع الذي يجتر الأحداث بعد انتهائها ، البنندان (٣ ، ٤) في الاختبار السابق يساعدك على اكتشاف ذاتك وهكذا تصبح تصرفات من يضخم الآثار السلبية للأحداث مصدر المصائب ، وأيضا من يجترها مرات ومرات **Reliver** نماذج للشخصية القلقة في ردود أفعالها نتيجة التغذية المرتدة المطولة عن الحدث الضاغط .

المصدر الرئيسي للضغوط	الآثار = الخوف «القلق»	أ- تضخيم الأثر
الكلب المسعور	- التفكير في التعرض للعضة - التفكير في طبيعة ألم العضة - الخوف من الإصابة بمرض الكلب	- كم سيكون الألم شديدا - يالها من مأساة مرض الكلب - كثيرون يموتون بهذا المرض
		ب - إجترار الأثر مرات - الخوف من مواجهة هذا الكلب - الخوف من تخيل ألم العضة

شكل رقم (٩) آثار الرسالة المعرفية في دائرة التغذية المرتدة القلقة

يتضمن الشكل الثاني من رسائل التغذية المرتدة بالنسبة للمثير الضاغط / التوترات الفسيولوجية الداخلية للجسم : القلب والمعدة والأمعاء . يعمل الوعي بضربات القلب السريعة واضطرابات المعدة ، وانقباض الأمعاء ، على تنشيط ردود الفعل هذه واستمرارها ، وتختبر البنود ٥ ، ٦ ، ٧ هذه المسألة .

تصدر الرسالة الثالثة عن الأجزاء الفسيولوجية الخارجية ، وخاصة العضلات المرتبطة بالعظام والأوتار في اليدين والرجلين ، وكلما جاءت التغذية المرتدة حاملة رعدة الأيدي والأرجل وتلعثم الكلام ، وتوتر العضلات ، كلما أدى ذلك إلى زيادة التوترات الفسيولوجية الداخلية وأيضا الخارجية ، بل واستمرارها . وتعالج البنود ٨ ، ٩ ، ١٠ من الاختبار المذكور في الشكل (٨) كيفية استجابة الجسم للمثير الضاغط .

ويوضح الشكل التالي الاستجابة الفسيولوجية «الجسم» الداخلية والخارجية .

المصدر الرئيسي للضغط	استارة الاستجابة للضغط	استارة الاستجابة للضغط	مزيديا من الاثارة
الكلب المسعور	- الشعور بالخوف - زيادة ضربات القلب - ارتفاع ضغط الدم - العرق - رعشة الأقدام	يصبح الفرد واعيا باضطرابات الجسم الداخلية والخارجية ويركز على التوقعات السينة القادمة .	- تزداد ضربات القلب - يزداد تدفق العرق - الاحساس بقرب المصير المحتوم - عدم توازن الأقدام مع الرعدة

شكل رقم (١٠) الاستجابة الفسيولوجية الداخلية والخارجية للمثير الضاغط

وتلخيصا لما سبق يمكن القول بأن الشخصية القلقة في ردود أفعالها ، تعاني من حساسية زائدة في الاستجابة للضغط . تحدث ردود الفعل هذه إما على المستوى المعرفي أو الفسيولوجي الداخلي أو الفسيولوجي الخارجي . وعندما يدرك الفرد الآثار الناجمة عن المستويات الثلاثة ، فإنه ينشط عملية التغذية المرتدة عن آثار الضاغط ، بما يعمل على جعل الموقف يزداد سوءا بصفة مستمرة ، وهنا يتحول الفرد إلى مضخم للكوارث Catastraphizer أو يعيش بصفة مستمرة يجتر الآثار السيئة المحتملة للضاغط Reliver .

تصاحب الضغوط مثل هؤلاء الأفراد بصفة يومية ، وهم معرضون للإصابة بالعجز البدني والنفسي عند مواجهة أبسط أحداث الضغوط .

نعود مرة أخرى إلى تقديرات الاختبار شكل (٨) لنضع أمام القارئ مايلي:
التقديرات في الفئة (٢٦ - ٤٠ درجة) تشير إلى استعداد زائد لردود الفعل القلقة .
أما الفئة (٢٥ - ٢٠ درجة) تشير إلى استعداد متوسط لردود الفعل القلقة .
أما الفئة (أقل من ٢٠ درجة) تشير إلى استعداد منخفض لردود الفعل القلقة .

الفصل الثالث

العلامات والأعراض الخطيرة للضغط Danger Signs and Symptoms of Stress



عندما تكون تحت تأثير مشيرات الضغط ، فسوف تأتي استجابتك من خلال مجموعة من العلامات والأعراض التي تظهر نتيجة اضطرابات فسيولوجية في معظم وظائف الجسم القابلة لمثل هذا التأثير . وقد تكون أضعف الأجزاء في جسمك هي الأقوى لدى شخص آخر ، فقد يكون لديك الاستعداد في أن تصاب بصداع نصفى واضطرابات في المعدة ، بينما يتعرض شخص آخر لسرعة ضربات القلب وآلام بدرجة مبرحة بأسفل الظهر . أورد أحد الباحثين ⁽¹⁾ واحد وثلاثين عرضا خطرا من السهل عليك اكتشافها ، وعند قراءتها تذكر إذا كان واحد منها أو أكثر ينتابك في حالة التعرض لمشير من أحداث الضغط :

- ١ - القابلية للتهديج والإثارة والحساسية الزائدة للانفعال أو الإحباط .
- ٢ - سرعة ضربات القلب كدليل لارتفاع ضغط الدم .
- ٣ - جفاف في الحلق والزور .
- ٤ - تدهور في السلوك وعدم استقرار في العواطف .
- ٥ - رغبة جامحة في البكاء أو الجرى والاختفاء .
- ٦ - عدم القدرة على التركيز ، وهروب الأفكار ، والتوهان .
- ٧ - تخيل أشياء غير حقيقية ، والشعور بالضعف والدوار .
- ٨ - الميل لأن تصبح مجهدا ، وعدم الإقبال على الحياة .
- ٩ - «القلق العائم» أن تكون خائفا ولكن لا تدري من أى شىء تخاف .
- ١٠ - التوتر العاطفى ، والشعور بالغيظ .
- ١١ - الرعشة والتقلص اللاإرادى فى عضلات الوجه .
- ١٢ - الميل لسرعة الإحساس بالرعب عند سماعك أصواتا بسيطة .
- ١٣ - الضحك الهستيرى ، وسرعة الانزلاق من وإلى أى موضوع .

(1) Hans Selye, The Stress of life (New York : Mc Grow-Hill, 1976).

- ١٤ - الصعوبة فى الكلام مثل «الفأه» و«التأتأة» .
- ١٥ - الطحن والاحتكاك الشديء بالأسنان .
- ١٦ - الأرق **Insomnia** .
- ١٧ - الحركة الزائءة **Hypermotility** .
- ١٨ - التصبب عرقا **Sweating** .
- ١٩ - الحاجة المتكررة للتبول .
- ٢٠ - اضطرابات فى المعدة وأحيانا رغبة فى القيء .
- ٢١ - الصداع النصفى **Migraine Headaches** .
- ٢٢ - التوتر قبل الءورة الشهرية أو انقطاع الحيض .
- ٢٣ - آلام فى الرقبة وأسفل الظهر .
- ٢٤ - فقد شهية الأكل أو الإسراف فى الأكل .
- ٢٥ - الإسراف فى التءخين .
- ٢٦ - الإسراف فى تناول الءوية المخءرة والمسكنة .
- ٢٧ - إءمان الكحوليات والمخءرات .
- ٢٨ - التعرض للكوابيس فى النوم **Nightmares** .
- ٢٩ - التصرفات العصبية .
- ٣٠ - الهوس والاضطراب العقلى .
- ٣١ - القابلية للءواء **Proneness to Accidents** .

** الإءباط **Depression** :

الإءباط والقلق من أبرز علاماء الضغوط ، يعنى الإءباط : الإءساس القاتم الكئيب عن مجمل مواقف الفرد فى الحياة ، توصف هذه الحالة عادة بالءزن ، والءمول ، وءدم التءمس للءمل ، وصعوبة الاستمرار فى التركيز الءهنى . تؤءى هذه الرؤىء السوداء ، وءدم الاءكراء بأمرء الحياة إلى ءدم قدرة الفرد المءبط على أءاء أبسط المهام الءومية ، فما بالك بأنشطة الحياة المعاصرة المعقدة .

من الواضح أن الإءباط الءى يصيب الفرد ، استءابة لأءاءء الحياة المأسوية مثل الموء المفاجئ لأءء المقربين إليه ، يعءبر من الأمور العاءية ، ولكن ما نءنيه

بالإحباط هنا هو الاستجابة الأكثر عمومية ، وأحيانا بدون سبب واضح ، وقد تستجيب سريعا هذه الحالات للعلاج بالعقاقير . وهناك حلول طويلة المدى ، قد تكون أفضل من العلاج الكيماوى ، وسوف نتحدث عنها بعد ذلك .

تشير أعراض الضغوط بأن هناك شيئا ما خطأ فى حياة الفرد ، يجب أن يعمل على تلافيه أو تعويضه . من بين هذه الأعراض التى يجب أن تلاحظها الرغبة فى الإسراف فى الأكل **Overeat** - فالمعدة بيت الداء إذا اتخمت - أما إذا كنت معتدلا معها فسوف تعطيك الشعور بالراحة . والعكس أيضا صحيح بالنسبة لبعض الناس ، حيث يفقدون شهيتهم للأكل حينما يتعرضون لآثار الضغوط . وقد يحدث تغيير فى طريقة نومك ، كأن تتجاوز ساعات النوم العادية بأن تطول إلى أن تصبح مرضا مزمنًا ، أو أن تستيقظ فى الليل أكثر من مرة لأسباب غير معروفة . وأيضًا من المؤثرات التى تنذرك بأنك على وشك الإصابة بالإحباط ظهور الصداع والآلام فى بعض أجزاء جسمك فجأة .

وهناك دراسات أثبتت أن ١٥ ٪ من الشعب الأمريكى - البالغين منهم - يعانون من أعراض خطيرة للإحباط .

**** القلق Anxiety :**

شعور طبيعى ينتاب الإنسان عند الخوف من شيء مرتقب كربه أو مفزع ، ولكن من المهم التفرقة بين القلق والخوف ، وثانيا بين القلق والإحباط .

الخوف : رد الفعل عند تعرض الإنسان إلى خطر محدد وقع بالفعل أو قريب الوقوع .

القلق : رد الفعل عند توقع خطر **Anticipated Danger** وغير معروف شكل الخطر .

الإحباط : رد الفعل عندما يمنع الانسان لسبب أو لآخر من تحقيق أهدافه .
يصاب الأفراد بالقلق عندما يشعرون أنه لا توجد لديهم خطط أو إمكانيات التعامل مع الخطر المتوقع .

ينبع المصدر الجوهرى للقلق من الاهتمامات الشخصية الزائدة فى أن هناك كثيرا من الأشياء يمكن أن تكون فى غير صالح أهداف الفرد : الفشل أو النجاح

المالى ، تنمية المسار الوظيفى **Career Development** ، الأطفال ، أمراض متوقعة - تقريبا كل شىء . هناك أيضا موضوعات متعلقة بالعمل يمكن أن تحرك القلق لدى الإنسان تتضمن : بيئة إدارية متقلبة أو بيئية اقتصادية غير مستقرة ، المنافسة الشرسة ، عدم وضوح العمل ، نقص التغذية المرتدة عن أداء الفرد ، العزلة الاجتماعية عن الزملاء . المهم أن القلق عرض من أعراض الضغوط بصرف النظر عن مصدره .

** الأرق *Insomnia* :

يعانى ملايين من الناس من الأرق فى معظم أنحاء العالم وفى فترة ما من حياتهم ، إذا لم تكن كلها - وأيا كانت صورة الأرق - فى شكل القيام خلال ساعات النوم أكثر من مرة أو عدم القدرة على النوم بصفة عامة . فإنه فى النهاية استنزاف لمستوى قدرات الفرد . وتقريبا ليس هناك أكثر إحباطا من الفرد الذى يشعر أنه فى حاجة ماسة للنوم ، ويعود مرات إلى سريريه ، ولكن لاتغمض له عين ، وكلما زادت محاولاته ، كلما طار النوم من عينيه . وبالطبع فإن السبب فى معاناتك من الأرق يرجع إلى أنك تحت تأثير انفعالات سارة «*Eustress*» أو مؤلمة «*Distress*» عن أحداث الغد . وهذا يعنى أن هناك مصادر للضغوط قد تكون سارة بالإضافة إلى المصادر المؤسفة أو المؤلمة . يعتبر الأرق المزمّن علامة خطيرة على أنك تحت عبء ضخم من الضغوط ، ولكن عدم النوم أو النوم المتقطع لمدة ليلة أو ليلتين يعتبر من الأمور العادية لبعض الناس . إنها بالقطع تشير إلى أن هناك بعض الأحداث الضاغطة ، ولكن الحالة تتلاشى عندما تنتهى تلك المواقف . إن الأرق المزمّن هو الذى يعزى إلى استمرار تأثير الضغوط ، إلا إذا لجأت إلى بعض إجراءات العلاج .

إن أحسن الأساليب لعلاج الأرق تتمثل فى معالجة معظم مشاكلك اليومية ، أو أن يكون لك خطة محددة للتصدى لهذه المشكلات . حيث إن معرفة كيف ومتى تتصدى للمشكلات التى تواجهك توفر لك نوعا من السكينة والاطمئنان . فليس هناك ما يمنع أن تستمر فى مكتبك لمدة ساعة أو اثنتين لحل بعض المشكلات التى قد تسبب لك الأرق ليلا ، فقضاء ساعة أو ساعتين إضافيتين فى العمل أفضل كثيرا من قضاء معظم الليل من غير نوم وأنت معذب فيما يجب أن تفعله لحل هذه المشكلة أو تلك .

** آلام الظهر والرقبة Pain in Back or Neck :

عندما يتعرض الفرد لمواقف ضاغطة ، فقد تظهر آثارها في صورة ألم في عضلات الرقبة أو أسفل الظهر ، وقد تكون أسباب هذه التوترات غير معروفة ، وخاصة عندما تكون هذه المواقف متكررة .

** الشهية Appetite :

تحدث تغييرات جوهرية في شهية الفرد المعرض للضغط ، فقد يأكل بشراهة **Overeat** وقد يفقد شهيته تماما للأكل **Undereat** . إن الشخص الشره يحاول أن ينقل التوتر من الأحداث الضاغطة إلى الأكل ، ومن الناحية الفسيولوجية فإن امتلاء المعدة والأمعاء يتطلب جرعات أكبر من الدم ، وهذا يؤدي إلى بعض التهذئة نتيجة لتخفيض كميات الدم المتجهة للمخ ، ولذلك تقل درجة اليقظة الذهنية بعض الشيء . ومع ذلك فهناك بعض الأفراد الذين يتعرضون للضغط ، يعانون من اضطرابات في المعدة والأمعاء ، تسبب لهم فقد الشهية ، وقد يفقدون أوزانهم أيضا . ولذلك فإن الزيادة أو النقصان في الوزن ، يمكن أن تكون مؤشرات لأن الفرد تحت طائلة الضغط الشديدة .

** الإسراف في التدخين Increased Smoking :

أيضا قد تشير الزيادة في عدد السجائر التي تدخنها يوميا أنك تعاني من كمية ضغوط غير عادية . يقول المدخنون - نفسيا - إنهم يشعرون ببعض الراحة من الضغوط عندما يدخنون وخاصة في النفس الأول - ولكن - نفسيا أيضا - فإن النيكوتين **Nicotine** يقوم أولا بدور المنبه **Stimulant** ثم ثانيا بدور المحبط **De-pressant** ، يزيد النيكوتين من معدل ضربات القلب (افحص نبضات القلب قبل وبعد التدخين ، سوف تجد الفرق واضحا) . يعمل النيكوتين أيضا على رفع ضغط الدم مؤقتا ، ومستويات الكوليسترول **Cholestrol** ، والأدرينالين **Adrenaline** ، ولذلك فكلما عرضت نظام جسمك لمزيد من النيكوتين تعرضت لمزيد من الضغوط وهذا يعني أن التدخين يحمل علامة خطر من الضغوط للمدخنين .

** جرعات أزيد من الكافيين Caffeine :

قد تصبح الجرعات الزائدة من «الكافيين» مؤشرا خطرا للضغط ، وفي نفس

الوقت مصدرا إضافيا من المصادر الفسيولوجية للضغط ، وكلنا يرى أنه من الأمور المألوفة أن يسرف من يشربون القهوة في عدد مرات الشرب حينما يشعرون أنهم تحت تأثير الضغط ، يحتوى فجان القهوة العادى ما بين ١٠٠ - ١٥٠ مجم من الكافيين . قد تؤدي الجرعات الزائدة من الكافيين إلى توتر الأعصاب / والأرق / والصداع / والتصبب عرقا ، وربما الإصابة ببعض القرع ، وقد تظهر عليك نفس أعراض المصابين بالقلق . كما أن تعاطى الحبوب المنومة **Sleeping Pills** أو حتى الاسبرين قد يعطى مؤشرا للضغط . لا تسمح لك أساليب الهروب هذه بأن تضع يديك على الأسباب الواقعية للمشكلات بل أحيانا تساهم في مضاعفة مصادر الضغط .

**** النتيجة النهائية : المرض *The Ultimate Result : Disease***

عرفت الآن أن تكوينك الشخصى يحدد كيفية استجابتك لأحداث ومواقف الضغط . قد يصل معك الحال إلى درجة المحنة أو المأساة ، عندما يظهر عليك بعض أعراض أو علامات الخطر والتي من المحتمل أنها تعبر عن مجموعة علامات تميز ردود فعلك الخاصة ، فإذا لم تهتم بهذه المؤشرات التحذيرية ، فلاحتمال أن تصاب بمرض ما من أمراض الضغط والتي أهمها أمراض القلب ، والأمراض النفسجسدية **Psychosomatic** ، واضطرابات الصحة العقلية **Mental Health Disorder** . ونود أن نقول لك إذا اكتشفت مبكرا أعراض هذه الأمراض ، واتخذت الإجراءات الوقائية فى التوقيت المناسب ، فربما أمكنك السيطرة على المرض ووقف أى مراحل متقدمة له ، أو على الأقل تقليل تأثيره ومدته . ونتناول فيما يلي بعضا من هذه الأمراض الأكثر انتشارا .

**** الضغط والقلب *Stress and the Heart***

تشير إحصائيات الوفيات أن حوالى مليون شخص يموتون سنويا فى أمريكا بأمراض القلب ويمثلون ٥٥٪ من إجمالى الوفيات . ومع ذلك فقد اكتشف حديثا العلاقة بين أمراض القلب والضغط ، فقد كانت الأسباب التى تتردد حول أمراض القلب تدور حول : ارتفاع نسبة الكوليسترول ، وتناول المواد الدسمة ، وارتفاع ضغط الدم ، وعامل الوراثة ، والسمنة (البدانة) ، والإسراف فى التدخين ، ولكن

الطبيب الباحث دكتور / هانس سيلى ^(١) Dr . Hans Selye يقول : «إن العوامل المذكورة سابقا المرتبطة بأمراض القلب تعمل على خلق الظروف المساعدة على الإصابة بالمرض ، ولكنها لا تؤدي بمفردها إلى حدوث مرض القلب» ، حيث يعتقد «هانس» أن العامل الرئيسي والحاكم في مرض القلب هو الضغوط الزائدة Excessive Stress التي يمكن أن تؤدي إلى مرض القلب كيميائيا حتى بدون انسداد الشرايين . وقد ساهم الباحثون أيضا في إثراء معرفتنا عن العلاقة بين أمراض القلب ، وبعض أنماط السلوك الشخصي وأوردوا مجموعة من الصفات ^(٢) ، أطلقت على صاحب النمط «أ» ، وهو الأكثر تعرضا للإصابة بأمراض القلب .

** الضغوط والقرحات Stress and Ulcers :

يدرك الناس بصفة عامة العلاقة بين الضغوط والإصابة بأمراض القرحات . . ويقدر عدد الأمريكيين المصابين بأمراض القرحات بحوالي ٥٪ من إجمالي السكان . ومن المعلومات العامة أيضا أن قرحات المعدة والأمعاء تصيب غالبا الأفراد الذين يشعرون دائما بالقلق والتوتر على أفراد عائلاتهم أو على مشكلات أعمالهم أو على غيرهم . تؤدي الضغوط المستمرة إلى جعل المعدة تعمل طول الوقت سواء هناك ضرورة أم لا . وهناك احتمالات لحدوث نزيف داخل الأجسام المصابة بالقرحة وخاصة في أوقات متأخرة بالليل . ولقد وجد أن الأفراد الذين يشتعلون في ثورات غضب مستمرة ، أو أولئك الذين يعيشون تحت ظروف غارات جوية مكثفة - هؤلاء جميعا معرضون للإصابة بالقرحات بنسبة احتمالات أكبر من الذين ليس لديهم هذه الحالات أو تلك الظروف . قد تصيب القرحة أيضا القولون . ويؤدي التهاب القولون المزمن إلى نزيف للقرحة ، وهذا شكل آخر من أمراض الضغوط الخطيرة والمميتة أحيانا .

** آلام الصداع وآلام الظهر Headaches and Backaches :

الصداع وآلام الظهر من بين النتائج المشهورة لآثار الضغوط ، على سبيل المثال فإن ٥٠٪ ممن يترددون على عيادات الأطباء يشكون من الصداع والصداع النصفى وهناك فرق بين الصداع والصداع النصفى ، يصاب الناس غالبا بالصداع النصفى ،

(١) دكتور هانس طبيب باحث في معهد الضغوط Stress Institute بجامعة مونتريال في سان فرانسيسكو .

(٢) سبق ذكر هذه الصفات في ص (٣٨) .

ليس فقط فى أوقات ذروة الضغوط ، ولكن بعد زوالها بفترة قصيرة . ولذلك يلاحظ أن أيام الراحة الأسبوعية يكثر فيها الشكوى من الصداع النصفى ، لأنها نهاية أسبوع حافل بضغط العمل . ترجع معظم حالات آلام الظهر إلى توتر العضلات أو الضعف العام . تساهم عاداتنا فى الجلوس طوال اليوم بالإضافة إلى الإيقاع المحموم للحياة فى هذه الأيام - بكل ما تحتويه من ضغوط - فى حدة التوتر الذى يؤثر غالبا على الجزء الأسفل من الظهر ، كما أن تعريض عضلات الظهر لعدم الحركة فترة طويلة من الوقت يمكن أن يحرك الآلام ويزيد من إحساسنا بها .

**** حالة خاصة : عدم الكفاءة الجنسية**

Aspecial Case : sexual Dysfunction

يحظى موضوع عدم الكفاءة الجنسية منذ فترة طويلة بالعديد من البحوث والدراسات . ولكن لم تلتفت هذه الدراسات إلى عهد قريب إلى أن عدم الكفاءة الجنسية قد يكون نتيجة من نتائج الضغوط ، كما أنه يمكن أن يكون أيضا مصدرا من مصادر هذه الضغوط . إن الجنس ضحية أولى من ضحايا الضغوط ، وأن ضعف الجنس أو عدم القدرة عليه تعتبر أرضا خصبة لنمو الضغوط ، التى تصبح قادرة على أن تغذى نفسها بنفسها لتتشعب وتتضخم . فإذا حدث أنك تعرضت لتجربة واحدة مهمة تعود إلى مواقف ضغوط ، فسوف ينتهى بك الموقف إلى خلق مواقف ضاغطة أخرى عن طريق الإفراط فى القلق من تكرار هذه المواقف . إنها نبوءة تحقق ذاتها ، تخشى الفشل فيقع الفشل عند كل محاولة - **It is A Self Fulfilling Prophecy** ذلك الفشل الذى تريد أن تتجنبه . وهكذا تدخل فى دائرة خبيثة . وإذا استطعت أن تؤدى جنسيا ، فسوف يتلاشى القلق ، ولكن هذا القلق يفسد عليك الأداء الفعال . لقد وقعت فى مصيدة صنعتها بنفسك ، ولن تخرج منها إلا إذا وثقت فى ذاتك ، وفى إنجاز العملية الجنسية بنجاح .

يحتاج البشر إلى مباشرة جنسية مشروعة وصحية لأن الممارسة الجنسية من هذا القبيل أحد أهم الطرق الطبيعية للتخلص من آثار ضغوط الحياة / وضغوط العمل . والمشكلة هنا أن تلك التجارب التى خلقت مواقف ضاغطة قد تقودك إلى إهمال الجنس ، أو المعاناة الشديدة ، عندما تكون فى حاجة إليه . إن نتائج عدم الإشباع الجنسى معروفة (مزاج غير معتدل ، القابلية للاستشارة وعدم القدرة على التركيز

الجيد) . فى أغلب الحالات تعزى عدم الكفاءة الجنسية إلى التعرض للضغط الثقيلة فى حياتك الخاصة ، ومن أهمها العلاقة بينك وبين الطرف الآخر (الزوج والزوجة) ، ولذلك حينما تخلو حياة الزوجين من آثار الضغط ، و تكون علاقتهما طيبة ، فالحياة الجنسية تكون بينهما على مايرام .

**** العلاقة بالأعراض العقلية Mental Signs :**

لقد تعرضنا فى اختبارات سابقة للعلامات والأعراض العضوية النفسية المشتركة ونورد فيما يلى بعض العلامات العقلية ، فإذا وجدت أن هناك أربعة أعراض أو أكثر تنطبق عليك فأنت معرض للخطر من جراء الضغوط الزائدة :

- ١ - الشعور المستمر بعدم الراحة .
- ٢ - الغيظ اليومي من أفراد العائلة أو زملاء العمل .
- ٣ - الملل من الحياة **Boredom with Life** .
- ٤ - الإحساس المتكرر فى عدم القدرة على مجاراة ظروف الحياة .
- ٥ - القلق المادى **Anxiety About Money**
- ٦ - الخوف المرعب من الأمراض وخاصة السرطان وأمراض القلب .
- ٧ - الخوف من الموت ، بالنسبة لك وللآخرين .
- ٨ - الشعور بالغضب المكبوت .
- ٩ - عدم القدرة على الضحك بكل جوارحك .
- ١٠ - الشعور بأنك غير مرغوب فى أسرتك .
- ١١ - الإحساس باليأس فى أن تكون «أبا أو أما» ناجحا .
- ١٢ - الرعب عند اقتراب نهاية الأسبوع .
- ١٣ - التردد فى الحصول على أجازة .
- ١٤ - الإحساس بعدم القدرة على مناقشة مشاكلك مع الآخرين .
- ١٥ - عدم القدرة على التركيز لفترة طويلة أو الانتهاء من عمل قبل أن تبدأ فى آخر .

١٦ - الرهبة من الارتفاعات ، والأماكن المغلقة ، والرعد ، والزلازل .

تذكر أن هذا الفصل وما سبقه من عرض لموضوع الضغوط وآثارها ، لا يجب أن يسبب لك إزعاجا أو رعبا ، إننا فقط نزيد من درجة وعيك ، وليس من درجة ضغطك .

ومن ثم تستطيع تحديد أين تقف بين الحدود الدنيا والحدود القصوى لأخطار الضغوط .

هذه العلامات والأعراض تقوم بدور الأعلام الحمراء **Red Flags** لتحذيرنا أننا على وشك الدخول في منطقة الخطر : الأمراض . ولكن عندما يتحقق لنا الوعي والإدراك فسوف نبحت عن الحلول الملائمة ، والتي سوف تشير إليها فصول قادمة . ولكننا نريد فقط أن نقول إن الضغوط ليست شرا مطلقا ، ولكنها يمكن أن تكون دافعا للتحسين والإجادة ، وتعبئة موارد وإمكانيات الفرد والجماعة ، إنها فقط في حاجة إلى إدراك وحسن توجيه وجودة إدارة .