

## (٤) إدارة الضغوط والتوتر

إن رجال الأعمال الذين لا  
يعرفون مجابهة التوتر يموتون  
باكراً.

أليكسيس كارلايل



يا صديقي تعال كي نصاب بالتوتر!!.

ما الغريب في هذه الدعوة، صدقتي ليس هناك ثمّة مبالغة في  
أن أدعوك قليلاً كي توتر أعصابك!

فالمرء الذي يجد ويعمل ويكدح، يجب أن يواجه ضغوطاً، كما  
يجب أن يصاب بالتوتر.

وأنا هنا لن أقف في الصف الذي يدعوك - بغير منطقية - إلى أن  
تتغلب على توترك، وتتخلص من ضغوط العمل؛ ليقيني أن ذلك  
مستحيل، لكنني سأقول لك: تعال كي نتعلم كي ندير التوتر،  
ونتحكم في الضغوط.

## فوائد الضغوط والتوتر:

وأكاد أسمع سؤال يتردد في ذهنك الآن: وهل للتوتر فائدة، وهل هناك نفع من الضغوط؟ وأجيبك بـ «نعم»، ودعني أوضح لك:

☞ مدير لديه مشروع ما، يجب الانتهاء منه في وقت محدد، بكل تأكيد سيواجه توترًا، وستتراكم عليه الضغوط، وهذه الضغوط والتوترات مهمة جدًا، فهل التي تقلقه كي ينتهي من عمله في الوقت المحدد له.

☞ طالب في مرحلة دراسية، لديه امتحان ومطالب بتقييم عالي، يجب أن يكون متوترًا كي يصبح أكثر انتباهًا لمطلبه.

☞ امرأة تحمل لأول مرة وتمر بحالات التغيير النفسية والجسدية الناتجة عن الحمل، بالطبع ستصاب بنوع من التوتر، هذا التوتر هو الذي يجعلها أشد حرصًا وانتباهًا في المحافظة على نفسها وجنينها.

## ما الذي أريد قوله من كل هذا؟

ما أود الذهاب إليه قارئ الكريم هو أن الأسلوب الأمثل في التعامل مع التوتر والضغوط هو تقبلها كأمر واقع ما دامت في

حدود معينة، وتساعدنا على شحذ الهممة، والالتباه إلى ما نريد.  
ما دام التوتر لم يذهب بك إلى حالة حنق وغضب وإحباط  
وقلق، فهو توتر غير مخيف. نعم، خذ من التوتر المقدار الصحي،  
ودع الباقي.

يقول د. بيتر هانسون في كتابه «متعة التوتر»: «القليل جدًا  
والكثير جدًا من التوتر يضرنا»، فالتوتر الزائد يقلل من إنتاجية  
المرء، ويحطم من ثقته في نفسه، ويفقده التركيز، بينما التوتر الضئيل  
جدًا - خاصة للأشخاص العمليين - فإنه لا يحفز ولا يحرك في المرء  
الدافعية للعمل والإنتاج.

### ما هي أسباب التوتر؟

في دراسة أجريت على ٣٠٠ من  
القادة وأصحاب القرار في ١٢ مؤسسة  
مختلفة، قرر د. جون هوارد أن هناك  
خصائص رئيسية يمكن أن تؤدي إلى  
التوتر خاصة للمديرين ومتخذي  
القرار منها:



(١) العجز: الفيلسوف الكبير هيرودوت له كلمة جميلة يقول  
فيها: (إن أكثر أنواع الألم مرارة عند المرء هو أن

يملك الكثير من المعرفة، لكنه لا يملك شيئاً من القوة)، وبالفعل يوجد صنف من البشر يملك المعرفة، ويستطيع أن يشبعك كلاماً جيداً، بيد أنه عند العمل لا يملك القرار، فهو عاجز أمام سلطة أكبر منه، هنا ينشأ لدى هذا المرء توتراً وضغطاً، يملأ المساحة بين علمه ومعرفته من جهة، وعجزه وقلة حيلته من جهة أخرى.

(٢) **التشكيك:** المرء الذي يتشكك من معلوماته، يكون متوتراً وأسيراً لحالة من الضغط والشد العصبي، والنتائج بطبيعة الحال من تخوفه واضطرابه من أن يتخذ قراراً يؤثر سلبياً عليه، نظراً لعدم ثقته فيما بين يديه من معلومات ومعطيات.

(٣) **الإجهاد:** بلا شك يعمل الإجهاد عمله في إصابة المرء منا بالتوتر والضغط العصبي.

بالإضافة إلى العوامل السابقة والتي حددها جون هوارد، أرى شخصياً أن هناك عوامل أخرى تصيب المرء بالتوتر منها:

- ١) **عدم التقدير:** الشخص الذي لا يتوقع تقديرًا يوازي ما يبذله من مجهود تراه متوترًا، سواء كان التقدير ترقية في العمل، أو كلمة شكر من شخص بعينه.
- ٢) **الكتمان:** الشخص الذي لا يبوح بمشاعره، ما يلبث أن يقع أسيرًا لحالة التوتر والإحباط.
- ٣) **عدم التنظيم:** الأوراق الهامة، مفاتيح السيارة، أجندة المواعيد، الهاتف، عندما نهمل في ترتيب أشياءنا، ونهمل وضع كل شيء في مكانه نتوتر، ونصبح أكثر حنقًا.
- ٤) **العادات اليومية:** كالمظهر العام، والعادات الغذائية، كلها أشياء تساعد في إصابة المرء منا بالتوتر.
- ٥) **الألم الجسدي:** بكل تأكيد إذا ما كان هناك ألم جسدي - خاصة المزمن - فإنه يصيب المرء بحالة من الضغط والتوتر العصبي.
- ٦) **الألم النفسي:** كذلك حالتك النفسية مهمة، والأزمات النفسية والعاطفية (كفقد عزيز أو المرور بتجربة نفسية قاسية) من شأنها إصابتك بالتوتر والضغط والضيق.

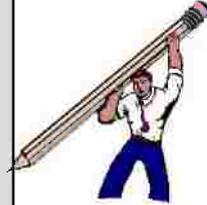
## احترس التوتر الزائد قادم ليغزوك!!

للتوتر علامات ومقدمات، ما إن يبدأ في غزوك إلا وتلاحظ

عليك التالي:

- فقد الشهية، أو الإفراط في الطعام.
- ارتفاع صوت ضربات القلب.
- العدوانية والشراسة.
- صداع وألم في الرأس.
- إحباط شبه دائم.
- أرق.
- مشاكل بالرقبة والظهر.

ويمكن أن تطول هذه القائمة بأعراض مختلفة، بيد أن تلك العلامات هي الأهم والشائعة، ويجب منك أن تراقبها وتحاول محاصرتها.



دافع عن ذاتك ضد التوتر الزائد!!

ابتداءً أنصحك أن تستبدل بعض العبارات السيئة بأخرى

إيجابية، فبدلاً من أن تصرخ: (اللعنة، ما هذا، سأجن) أن تقول دائماً: (لا حول ولا قوة إلا بالله، الحمد لله، قدر الله وما شاء فعل)، فعند حدوث حدث ما سيء، يجب أن نسلم بحقيقة حدوثه ثم نبداً بهدوء في محاولة تصحيحه، أما أن نزيد حنقنا وتوترنا بكلام سلبي فلن يفيدنا شيء.

وإليك مجموعة من المهارات  
العامّة التي تساعدك على التخلص  
من ذلك الداء:

- ١- التفويض: الشخص الذي يطمح أن يكون قائداً فعالاً، يجب أن يتعلم فن التفويض الفعال، ففوق ما ذكرناه في مكان سابق عن أهمية التفويض، فإننا هنا نؤكد على أهمية تلك المهارة في قتل التوتر والضغط، ومنحك مزيد من الوقت كي تتعامل مع الأمور بشكل أفضل.
- ٢- التنظيم: عندما يسود جو من النظام والترتيب على حياتك، يساعدك هذا في التخلص من الضغوط والتوترات، والتنظيم يبدأ من تنظيمك لولوياتك وأهدافك، وينتهي بمكتبك وأوراقك.
- ٣- الجماعية: والعمل بروح الفريق، وتقسيم الأدوار على

كل فرد من المجموعة، وعدم مواجهة المهام والمسؤوليات وحده وبشكل فردي.

٤- لا تحمل هموم الماضي، ولا تستدعي مشكلات المستقبل: ما مضى فات، وما لم يأت لا يجب التفكير فيه، منا من يعيش والرغبة تملؤه من القادم، وهو لم يأت بعد، أجل مشكلات الغد إلى أن يأتي الغد.

٥- انظر إلى نصف الكوب المملوء: لاحظ الإيجابيات، توقف أمام الأشياء الحسنة، صفق للأشياء الجيدة التي عملتها، احذر أن تعيش وأنت ترتدي نظارة سوداء قائمة لا ترى إلا السيئ فقط.

٦- تعلم فن التنفس: التنفس فن، وهو قادر على إعادة مساحة من الهدوء النسبي إليك، تعال أخبرك بالطريقة الصحيحة للتنفس:

● خذ نفسك عن طريق الأنف ببطء وعد حتى ٤.

● احتفظ بنفسك وعد ٢.

● أخرج النفس ببطء من الفم وعد ٨.

● كرر هذا الأمر لمدة ١٠ مرات على الأقل.

٧- مارس تمارين رياضية: يجب أن تقوم بنشاط بدني يزيل عنك توترك وضغوطك، كلنا لدينا ميل للممارسة نوع ما من أنواع الرياضة لكنه قد يتركها بحجة عدم وجود الوقت الكافي، أنصحك أن تعطي لجسدك حقه في التنشيط وممارسة رياضته المفضلة، إذا لم يكن لديك هواية ما، فإن ممارسة رياضة المشي بشكل منتظم هامة جدًا وتساعدك كثيرًا في هذا الأمر.

\*\*\*