

الفصل الخامس

تعدد مصادر الضغوط تعني تعدد

مصادر المعالجة

obeikandi.com

لعل أفضل ما يمكنني أن أعرفك به هنا هو تعدد مصادر الضغط وهذا يفترض تعدد مصادر الحماية والمعالجة. إننا نخطئ لو تصورنا أن ما نشعر به من مشكلات أو أعراض نفسية أو عضوية يأتي من مصدر واحد. الحقيقة أن مصادر الضغط متعددة، وكل مصدر منها يشكل مصادر إضافية يجب التنبه لها عند التفكير في معالجتها أو التعامل معها على نحو منفرد. ويمكن بادئ ذي بدء أن ننظر لأسباب الضغط على أنها تتوزع وفق مصادر كبرى أربعة هي: ضغوط الحياة الاجتماعية والحياة اليومية بما فيها ضغوط العمل والأسرة، والضغوط التي نواجهها من جراء مشاكل الصحة بما فيها تعرضنا للأمراض العضوية والأمراض النفسية أو العاطفية، وهناك أيضا مشكلات الدراسة والإنجاز وما يرتبط بهما من ضغوط أكاديمية.

### ضغوط الحياة الاجتماعية والحياة اليومية

للحياة الاجتماعية جوانبها الإيجابية والسلبية. فمن المعروف من الناحية الإيجابية أن الحياة مع الجماعة، والانتماء للأسرة وللمجموعة من الأصدقاء أو الدخول في شبكة من العلاقات الاجتماعية المنظمة كالعمل والحياة الأسرية تعتبر جميعها من المصادر الرئيسية للسعادة والرضا، وتجعل للحياة معنى وتضفي عليها بعض البهجة. والحياة الاجتماعية بهذا الفهم توجهنا في عمومها للصحة والكفاح السليم، والرضا عما نحقق من إنجازات. ولهذا تتفق الدراسات النفسية في إثبات أن إشباع الحاجة للانتماء الاجتماعي وتقبل الحياة مع جماعة من خلال الارتباط بأسرة، أو الدخول في علاقات اجتماعية، والتواجد مع الأصدقاء، والالتقاء مع الآخرين والتزاور معهم، تعتبر جميعها أكثر ارتباطا بالصحة في جانبها النفسي وجانبها العضوي معا.

### الوجه السلبي للعلاقات الاجتماعية:

على أن هناك وجه سلبي للحياة مع الجماعة. فالإسراف في الحياة الاجتماعية وتزايد العلاقات الاجتماعية بشكل شديد تكون له نتائج سيئة في أحيان كثيرة بسبب الانشغال الدائم الذي قد تثيره هذه الحياة من أحداث يومية قد تفتح الطريق أمام صراعات، أو مشاغل تأتي على حساب الوقت والصحة والخصوصية.

كما أن هناك أنماط من العلاقات الاجتماعية لا يمكن النظر إليها على أنها سليمة بأي شكل من الأشكال، فالعلاقات القائمة على التوتر الدائم والصراع، تشكل مصدرا خصبا لأنواع مختلفة من الاضطراب. ولهذا تبين أن ظهور الأمراض النفسية يرتبط بأنماط الضغوط الاجتماعية التي يعاني منها الفرد. فبداية ظهور، وتطور الأمراض النفسية تجيء إثر التعرض للتغيرات الحياتية، كالفشل الدراسي، أو وفاة أحد الأقارب، أو الانفصال عن الأسرة أو توقع ذلك، أو تغير الدخل المفاجيء نتيجة للفصل عن العمل، مثلا. . . الخ.

وقد تحدث هذه التغيرات منفردة وقد تحدث مجتمعة، وكلما تزايد تجمعها وحدوثها معا، كلما تزايدت حدة الاضطراب والمرض. ولهذا نجد أن الأمراض النفسية والعقلية الشديدة تحدث عادة بسبب التقاء أو تجمع أكثر من عامل اجتماعي وينطبق هذا على الأمراض النفسية كالقلق، الاكتئاب النفسي، وبدرجة مخففة يظهر ذلك في الأمراض العقلية الشديدة كالانتحار، والفصام.

### بيئة العمل وضغوط الحياة المعنوية

ومن بين العوامل الاجتماعية، تعتبر بيئة العمل مصدرا لتجمع عدد وافر من الضغوط. ورغم أنه لا يوجد عمل يخلو من الضغوط، فإن بعض الوظائف تخصص بظروف ذات طبيعة خاصة مما يجعلها ذات مصدرا أكبر من غيرها من حيث ما تثيره من توتر أو قلق.

فالوظائف التي تتضمن المسؤولية عن أرواح الآخرين مثل وظيفة الطبيب والجراح، والوظائف التي تتطلب تنقلات وتغيرات جذرية مستمرة كالعمل في حقل التمريض أو مكافحة الجريمة ووظائف الشرطة، والوظائف الدفاعية والعسكرية جميعها فيما تبين البحوث تعتبر مصدرا خصبا للضغط النفسي والانفعالي، مما يتطلب ضرورة اهتمام هذه الفئات بشكل خاص ببرامج الرعاية النفسية التي تعد لتدريب العاملين بهذه الحقول على بعض الأساليب الفعالة في معالجة الضغوط النفسية والتكيف معها بفاعلية.

ومن الأعمال التي تبين أيضا أنها تشكل مستويات عليا من الضغط النفسي والتوتر: الوظائف التي تتطلب أداء واجبات إضافية يحتاج إنجازها لساعات طويلة، فالعمل الذي يتطلب أن تمتد ساعات العمل بنا لما بعد الانتهاء منه رسميا وأن تضطر لإكماله بالصورة الملائمة أن تنهيه بمنزلك، هذا النوع من الأعمال يعتبر أيضا من الأعمال المرتبطة بنسبة تزايد

مستويات التوتر . وتعتبر وظائف البحث العلمي وتقنيات الحاسب الإلكتروني ووظائف التدريس الجامعي ، و الوظائف الإدارية العليا من هذا النوع . ومن ثم فهي تحتاج لانتباه خاص من أصحابها ، ومراقبة أداؤها في مناخ يسمح لهم بالقدرة على التعامل معها .

بالرجوع لقائمة كبيرة من الأبحاث أمكن أن نكتشف أن مصادر الضغوط المرتبطة ببيئة

العمل تمتد لتشمل :

- الصراعات المهنية
- قلة عدد العاملين
- كثرة العمل الروتيني المتكرر وعدم التجديد والملل .
- الوظائف التي تتضمن المسؤولية عن أرواح الآخرين
- الوظائف التي تتطلب تغيرات جذرية مستمرة ، وتنقل دائم .
- الوظائف التي تتطلب العمل لساعات كثيرة فوق قدرة الفرد وضيق الوقت .
- قلة العمل .
- تزايد الخلافات والصراعات مع الرؤساء بشكل خاص
- الوظائف التي تحتاج أن يؤديها الفرد بنفسه وبدون معاونة .
- الوظائف التي تتطلب التحديث المستمر في المعلومات والمعارف والتدريب على مهارات جديدة كالطب و الأعمال الالكترونية .
- الإدارة والإشراف السيئ والتسلط الإداري .
- الضوضاء وسوء التهوية في بيئة العمل .
- تعدد وتنوع الأدوار المطلوبة في أداء العمل .
- عدم المشاركة في القرارات .
- التدخل البيروقراطي من بعض الأفراد مما يؤثر على أداء العمل .
- البعد عن البلد الأصلي والهجرة والاختلاف في العادات والتقاليد بين بلد الإقامة والعمل و البلد الأصلي .
- أوقات العمل غير المناسبة
- التنافس والخلافات بين أعضاء فريق العمل

- نوعية الجمهور الذي تتعامل معه فالعاملون في القطاع الاجتماعي أكثر عرضة للتوتر من العاملين في القطاع التجاري .
- الشعور بالتهديد وعدم الأمان الوظيفي

ومن الشيق أن البحوث أثبتت أنه بالرغم من أن العمل لساعات طويلة كفيل وحده بإثارة التوتر والضغط النفسي ، فإن الأعمال التي تتطلب الاستيقاظ المبكر أكثر إثارة للتوتر من الأعمال التي يمكن أن نبدأها متأخرين في الصباح حتى وإن تساوت ساعات العمل . مما يعني أن الأعمال التي تتطلب الاستيقاظ المبكر أكثر إثارة للتوتر ، أي أن الذي ينام مبكرا ويستيقظ مبكرا يعاني من الضغوط أكثر من زميله الذي ينام متأخرا ويستيقظ متأخرا ، وأسوأ من هذا وذلك الشخص الذي قد يضطره عملة للنوم المتأخر والاستيقاظ المبكر ، كما يحدث في حالات الأطباء الصغار في فترات تدريبهم المبكرة .

وتتزايد ضغوط العمل حدة إن كان العمل يتطلب عزلة لإنجازه أكثر من غيره خاصة عندما لا يوجد زملاء آخرون يتعاونون مع الشخص في حالة الاضطراب للغياب أو المرض مما يشعر الشخص بالعزلة وعدم الحماية والدعم . كذلك الوظائف التي تتطلب التحديث المستمر في المعلومات أو المهارات العلمية أو التقنية .

وإذا كانت كثرة الواجبات في العمل مثيرة للاضطراب و التوتر فإن قلة العمل أيضا قد تعتبر بالنسبة للبعض مصدرا مماثلا للتوتر ، ويعرف بعض الروءساء هذه الحقيقة ، عندما يعاقبون مرءوسيههم بالإهمال وعدم تحميلهم أي مسؤوليات أو واجبات لإنجازها .

وتمتد ضغوط العمل لتشمل أيضا الصراعات المهنية في العمل ، فكثرة الصراعات مع الزملاء والمرءوسين والروءساء تعتبر مصدرا خصبا للإصابة بأمراض الضغط النفسي بما فيها ارتفاع ضغط الدم ، وأمراض القلب ، وأمراض قرحة المعدة . وقد تبين أن تزايد الخلافات والصراعات مع الروءساء بشكل خاص تعتبر بالمقارنة بمشكلات العمل الأخرى من أكثرها إثارة للضغط والتوتر النفسي .

## المشكلات الانفعالية والعاطفية

الانفعال في درجات معقولة يحمي الإنسان من الخطر، ويعبئ طاقاته للعمل والنشاط، ويدفعه إلى مقاومة الأخطار، والإعداد لمواجهة المستقبل. فوظيفة هذا النوع من الانفعال وظيفة لا بأس بها بسبب أهميتها للبقاء والتكيف للمخاطر، وتحقيق الصحة بجانبها النفسي والعضوي.

أنظر مثلا للخوف، إنه ليس دائما إحساس سيء، لأن له وظائف إيجابية. فالخوف لدى المريض المصاب بارتفاع ضغط الدم قد يكون قوة دافعة له لكي يحد من الصوديوم في طعامه، ولكي يتذكر تعاطى أدويته بانتظام. . . الخ. والخوف لدى المريض المصاب بالسكر، يدفعه - على المستوى اليومي تقريبا- إلى الاهتمام بوزنه، ومراقبة طعامه جيدا، والانتظام في أخذ كمية الأنسولين المطلوبة. وخوف الطالب من الامتحانات يدفعه للمذاكرة مبكرا، وحضور المحاضرات، وتنظيم وقته بشكل لا يعرضه لأي مفاجآت، وهكذا.

والحياة في مجموعها قد تصبح من الناحية النفسية البحتة كثيبة، وموحشة، ويصبح نشاطنا فيها غير مجدي وممل إن خلت من بعض الانفعالات والمشاعر الطيبة كالحماس، وحب العمل، والتعاون مع الآخرين، والتقدير، والقدرة على التحكم في المشاعر السلبية.

وتتحول الانفعالات في حالات كثيرة إلى مصدر من مصادر الاضطراب في الحياة النفسية والاجتماعية للفرد. فالانفعالات الحادة والدائمة (كما في حالات القلق والاكتئاب النفسي والإصابة بالأمراض النفسية المختلفة)، تؤدي في النهاية إلى اضطراب الوظائف البدنية وما يرتبط بها من صحة أو مرض.

### لكل منا طريقته المستقلة في التعامل مع ضغوط الحياة الانفعالية:

ويختلف الناس فيما بينهم من حيث الشعور بالتوتر والضغط الانفعالي عند مواجهة المواقف والأحداث اليومية. فما يثير التوتر لدى شخص معين، قد يكون مصدرا للراحة والاسترخاء لشخص آخر. أي أن لكل فرد منا نمطه المختلف وطريقته المستقلة والفريدة في التعامل مع ضغوط الحياة. فما يثير فينا التوتر منها يختلف من فرد إلى الآخر.

فمثلا، بعضنا قد لا يشعر بالخوف من فقدان الأمان المادي ولكنه يشعر بالانزعاج الشديد

من بعض اللوم من رئيسه له في العمل . وبعضنا عكس ذلك قد ينزعج من أي خسائر مادية ، ولكن خوفه من اللوم والتأنيب لا يشكل له مشكلة ما . وبعضنا يصاب بالرهاب والجزع عند مجرد التفكير في مواجهة الآخرين أو حضور حفلة أو تجمع أسري . وبعضنا على العكس من ذلك تجده سعيدا ومترقبا تلك العلاقات الاجتماعية ، ولكنه يشعر بالاكئاب والاستياء و الضيق الشديد من العزلة أو الانفراد بنفسه ولو لبعض الوقت .

ومع ذلك فإن الإثارة الانفعالية الدائمة لا تمضي دون أن تترك بصمات من التوتر والشدة الانفعالية عند الغالبية العظمى من الناس مهما تباينت أساليبهم وقدراتهم على التحمل .

### المصادر الانفعالية للضغوط

تمتد الضغوط الانفعالية لتشمل:

§ أنواع القلق، والمخاوف، وما يملكنا من مشاعر غضب أو إحباط أو اكتئاب .  
 § خوفنا من المستقبل ومن فقدان الوظيفة، ومن الضرر الذي قد يجيق بنا أو بأطفالنا، أو من الامتحانات التي علينا أن نقوم بها لتحقيق متطلبات التفوق والنجاح والمنافسة .  
 § والأسى على الفرص التي ضاعت منا، والحزن على الماضي، والندم على أفعال كان بإمكاننا تجنبها أو مقاومتها .

وغيرها نماذج جيدة لما تتركه الضغوط الانفعالية في حياتنا . وبالطبع فإن حياة أي منا لا تخلو ما بين الحين والآخر من مشكلات وضغوط انفعالية، لكن الخطر الحقيقي يتمثل عندما تكون هذه الضغوط حادة ودائمة . عند ذلك الحد تظهر المخاطر المرتبطة بالحياة الانفعالية على الفرد .

### المشقات الصحية والتغيرات الكيميائية

تنشط الغدد، وتتضخم الغدة الأدرينالية بشكل خاص، ويزيد إطلاق الأدرينالين منها عندما نواجه ضغوطا أو مشكلات صحية . ونتيجة لهذا النشاط غير العادي في إفرازات الأدرينالين، تتحول الأنسجة إلى جلوكوز يمد الجسم بطاقة لتجعله في حالة تأهب دائم . وهو

شئ يحدث لدينا جميعا لا في مواقف الانفعال والتوتر النفسي فحسب، بل يحدث أيضا في حالات المرض الجسمي .

وقد اثبت العالم الكندي " سيليا " في التجارب التي أجراها على الحيوانات، أن استمرار تعرض حيواناته للضغوط الصحية (بما في ذلك تعريضها لبرودة شديدة أو لدرجات عالية من الحرارة، أو بحقنها بفيروسات) يفقدها القدرة على المقاومة طويلا، ثم تبدأ استجاباتها المتوترة تعكس ما هي عليه من معاناة وألم، وإذا استمر تعرضها للتوتر من جراء هذه الضغوط فإنها تنفق وتموت .

فالمرض يعتبر مصدرا للضغوط ونتيجة معا، مما يفسر تزايد نسبة تعرضنا للأمراض الخفيفة أو الشديدة في أوقات الأزمات أو أثناء الامتحانات أو السفر، أو تزايد الأعباء التي تتطلب مزيدا من العمل الإضافي والتركيز الشديد .

### التطورات المرئية للضغط تأتي في مراحل

اثبت البحث العلمي أن استمرار تعرض حيوانات المعامل للضغوط الصحية كالحقن بفيروسات أو تعريضها للبرودة الشديدة أو الحرارة يفقدها القدرة على المقاومة طويلا، ثم تبدأ استجاباتها المتوترة تعكس ما هي عليه من معاناة وألم .

وقد أمكن لعالم وظائف الأعضاء " سيليا " أن يحدد أربع مراحل تعكس التطورات المرئية للضغط لدي حيواناته . فالتعرض للضغط يمثل بالنسبة لها في البداية :

- ٧ مشقة تتطلب منها مزيدا من حشد الطاقة .
- ٧ تمر عليها، ثانيا، فترة موءمة واعتياد كمحاولة للتكيف مع مصادر الضغط ومقاومتها .
- ٧ ولكن ذلك قد يستمر لفترة تشعر الحيوانات بعدها بالإجهاد والإرهاق، ثم
- ٧ أخيرا، تنفق وتموت .

وبالرغم من أن بعض الناس يرون بنفس التطورات فإن الإنسان يختلف في مواجهته للضغوط في عدد من الخصائص التي يمكن أن تحد من قدراته على مواجهة الضغوط، أو أن تزيد منها .

والإنسان أيضا يعاني من نفس التطورات المرضية في مواجهة الضغوط ، لكن الإنسان يختلف عن الحيوان في عدد من الخصائص التي يمكن أن تحد من قدراته على مواجهة الضغوط أو أن تثرى منها ، فمصادر الضغوط عندنا نحن البشر :

٧ تتنوع مصادرها وتختلف ولا تقتصر على المصادر العضوية والتغيرات الداخلية المرتبطة بالمرض ، بل تمتد لتشمل أحداثا اجتماعية وخارجية .

٧ وتتنوع أيضا استجاباتنا وما يملكنا من أعراض مرضية مرتبطة بالضغط النفسي مقارنة بالحيوان . فأعراض القلق ، الاكتئاب وارتفاع ضغط الدم ، والإصابة بالقرحة ، والتعرض لأمراض القلب ، جميعها فيما يبدو من الأعراض التي يسهل ملاحظتها لدى البشر ، ولا تظهر لدى الحيوانات .

### الوقوع في الأعراض المرضية مسألة شخصية

يثبت البحث العلمي أن هناك تباين واختلافات شخصية كبيرة بين الناس من حيث استجاباتهم بالتوتر والاضطراب لما يصيبهم من مشكلات صحية . فبعض الشخصيات تتسم بالمرونة والتسامح والتفهم وبتوسع الرؤية ، ومن ثم يسهل على الواحد من هؤلاء ، الحد من آثار التعرض للضغط النفسي . لكن هناك أيضا بعض الشخصيات التي يتسم أصحابها بالتسلط وضيق الأفق ، والميل للمنافسة والعنف و التزمت ، وهذا النوع من الأشخاص يسهل وقوعهم فريسة للأعراض المرضية الناجمة عن التعرض للضغوط . ولهذا فقد يحتاج الفرد إلى الانتباه لأساليبه الشخصية في التفاعل مع الآخرين لتجنب الأخطاء الشخصية التي تمهد للاضطراب والتوتر .

٧ والإنسان لديه قدرة أكثر على اختلاق ضغوط غير فعلية . بعبارة أخرى ، فنحن لدينا قدرة إدراك الأمور الخارجية لا على ما هي عليه ، بل بمقدار ما نعطيها من أهمية أو ضالة ، فنراها أصغر مما هي عليه أو أضخم مما هي عليه بالفعل بحسب تقديرنا الشخصي لأهميتها ، وبحسب استعداداتنا الشخصية وسماتنا الوجدانية والذهنية . فبعض الشخصيات تتسم بالمرونة والتسامح والتفهم وبتوسع الرؤية ، ومن ثم يسهل على الواحد من هؤلاء ، الحد من آثار التعرض للضغط النفسي ، وفي المقابل هناك بعض الشخصيات التي يتسم أصحابها بضيق الأفق و التزمت ، وهذا النوع من الأشخاص يسهل وقوعه فريسة للأعراض المرضية الناجمة عن التعرض للضغوط .

٧ فضلا عن هذا وذاك يمكن أن تساهم طرقنا الخاطئة في التفكير والإدراك في زيادة نصيبنا البشري من الضغط والتوتر. فبعض الناس منا كما ذكرنا من قبل يميل لتشويه الحقائق، ويسرف في المبالغات، مما يدفع بهم لاختلاق مصادر غير حقيقية للضغوط والتوتر. ولهذا تبين الدراسات، أن النتائج السلبية والمرضية للضغوط لا ترتبط بالضرورة بما إذا كانت الضغوط فعلية، أو لا. إذ يكفي أن يراها الإنسان كذلك، وأن يدرك وجودها في حياته، حتى تتعرض حياته للمعاناة منها وجدت بالفعل أم لم توجد.