

11- نماذج عن الاضطرابات النفسية والمهنية في العمل

1/ مفهوم ضغوط المهنة:

إن شمولية هذا المصطلح و تداخله مع الكثير من المفاهيم ذات العلاقة بالعمل والتنظيم جعل من الصعوبة وضع وتحديد تعريف خاص ومستقل بذاته عن باقي المفاهيم ، غير انه يمكن سرد مفهومين يحددان معنى الضغط المهني

- تعريف ضغوط العمل : هي الضغوط الناتجة عن طبيعة الوظيفة التي يؤديها الفرد من حيث مسؤولياتها وأعبائها وأهميتها وعلاقتها بالوظائف الأخرى, والدور الذي يلعبه صاحب الوظيفة وخصائص هذا الدور

- عرف المدهون و الجزراوي الضغط بأنه تفاعل العاملين مع بعضهم بعضا متأثرين بصفاتهم الشخصية وبالأعمال التي يعملونها مما يحدث تغيرات مختلفة بينهم تضغط عليهم وترهقهم ثم تقودهم للانحراف عن الالتزام بواجباتهم اليومية.

2 /مصادر الضغوط المهنية

- غموض الدور: وهو الافتقار إلى المعلومات التي يحتاجها الفرد عند أداء دوره في المنظمة، أو عدم وضوح مسؤوليات العمل ومتطلباته، ونقص التغذية الراجعة لدى الأفراد من جراء العمل الذي يقومون به، الأمر الذي يؤدي إلى الحيرة والإحباط ومن ثم الشعور بالضغط.

- صراع الدور: ويحدث إذا كان هناك تعارض بين متطلبات الدور و متطلبات متعارضة، كأن تتطلب وظيفة العمل ساعات طويلة أو السفر مسافات بعيدة وقد يتعارض ذلك مع متطلبات دوره بوصفه زوجا أو أبا حينها يقع في صراع الدور كأب و كعامل بحيث تتعارض مجارات الفرد لمجموعة التوقعات المتصلة بالعمل و الاخرى كأب مما يؤدي إلى حدوث صراع الدور لهذا الفرد.

- أعباء العمل: ويعني قيام الفرد بمهام لا يستطيع إنجازها في الوقت المتاح، لأن هذه المهام تتطلب مهارات نوعية و كيفية يفتقر لها العامل وأن الإجهاد الزائد لأدائها يسبب له ثقل والعبء الوظيفي يعد من مصادر الضغط.

- التغيير في مجال العمل هو التغيير الذي تقدم عليه المنظمة و العاملون يقاومون التغيير عادة ، لأنهم يميلون إلى إبقاء الأشياء على حالها بسبب الألفة و الطمأنينة في العمل والاستمرارية فيه و القدرة على التنبؤ ، و التغيير يتوقع منه العاملين شرا يصيبهم مما يصبح مصدر ضغط لهم.

- ضعف المشاركة في صنع القرارات: عدم المساهمة في اتخاذ القرارات والإجراءات الخاصة بالعمل يتأثر كثيرا لهذا المناخ والبيئة وتشير نتائج البحوث إلى أن إعطاء العاملين إحساسا بالقدرة على التأثير من قبيل إشراكهم في عملية اتخاذ القرارات ،يؤدي إلى تقليل الضغط ،ويزيد مستويات الرضا المهني.

- اختلال العلاقات الشخصية في العمل: إن العمل ضرورة يتطلب إقامة العلاقات الشخصية، إلا أن أطراف هذه العلاقات قد يسيئوا استغلالها، وتصبح عدوانية ترهق أحد أطراف العلاقة و لا يمكن تحملها، وقد تقل هذه العلاقات بدرجة كبيرة إلى الحد الذي يمثل انفصالا واغترابا من قبل الفرد.

- المسؤولية عن الآخرين: إن إحساس المدير بأنه مسئول عن آخرين يمثل ضغطا في حد ذاته

- المصادر الفيزيائية: إن الظروف الفيزيائية بجميع مكوناتها ومتغيراتها وترتيب مكان العمل و تصميم الوظيفة وغيرها من الظروف، يمكن أن يؤدي إلى شعور الفرد بعدم مناسبة العمل وظروفه، ويؤدي هذا بالطبع إلى زيادة الشعور بالتوتر والضغط النفسية .

- مصادر متعلقة بالفرد: الأحداث الحرجة في حياته الشخصية تمثل مقدار من الضغط النفسي. و البحوث بينت ان فقد الزوج و أحداث الطلاق، والإصابة أو المرض الخطير والإحالة إلى التقاعد، والزواج والحمل، والتغيير في المسؤولية الوظيفية، والمشاكل مع الرئيس والإجازات والأعياد، أن هذه الأحداث بما تسببه من توتر ينتقل تأثيرها إلى العمل فتسبب شعور الفرد بضغط العمل.

- الخصال الفسيولوجية: بعض الأفراد لديهم أنماط مميزة من الاستجابات الفسيولوجية التي تسمى نشاط الاستجابة الفردية ووفقاً لهذه الخصائص فإن بعض الأفراد يستجيبون بشكل يعبر عن الاحساس بالضغط لأحداث معينة، وهو ما لا يحدث لدى أشخاص آخرين، وقد تكون هذه الخصائص مسؤولة عن وضع الأفراد في حالة استثارة دائمة.

- الخصال النفسية تلعب الخصال النفسية من ذكاء وقدرات عقلية، وأنماط شخصية وخصال مزاجية، دوراً مهماً في شعور الفرد بالضغط أو إفلاته من هذا الشعور، وكذلك تمكينه من مواجهة هذه الضغوط أو التعايش معها. ومن المعروف أن الأشخاص ذوي النمط أمن الشخصية أكثر عرضة للإحساس بالضغط

3 / أنواع الضغوط المهنية

هناك أنواع متعددة لضغوط العمل يمكن تصنيفها وفق عدة معايير منها:

3-1/ وفقاً للآثار المترتبة عنها: يمكن تقسيمها إلى نوعين هما كالآتي:

أ - الضغوط الإيجابية : هي الضغوط التي يشعر فيها الفرد بالقدرة على إنتاج وإنجاز المهام ولها آثار نفسية ايجابية تتمثل في الشعور بالسعادة والسرور وينعكس هذا في مجمله على إنتاجية العمل، حيث أن المهام التي تنفذ بتفوق هي المحددة بإطار زمني لتنفيذها أما غير المحددة فهي حتى لو أنجزت بدون تحديد إطار زمني فإن إنجازها يكون بطريقة سيئة وغير مقبولة.

ب - الضغوط السلبية : هي الضغوط التي تنعس سلباً على صحة ونفسية الإنسان بالتالي تنعكس على أدائه وإنتاجيته في العمل كتلك الضغوط التي تسبب الإحباط وعدم الرضا عن العمل بالإضافة إلى النظرة السلبية تجاه قضايا العمل.

:تقسم ضغوط العمل من حيث الشمول إلى مايلي:

3-2/ من حيث الشمول

أ- ضغط كلي شامل: وهو الضغط السائد على كل شيء من اهتمامات العمل، ومسيطر على كافة العوامل في المنظمة التي يعمل بها الفرد .

ب - ضغط جزئي فرعي: يرتبط بمصلحة فئة من الفئات التي يضمها الكيان الإداري الذي يعمل به متخذ القرار، حيث تصطدم مصالحه مع أهدافه نتيجة الضغط عليه، فكلما كانت هذه الفئة مؤثرة كلما أجبرت متخذ القرار الانصياع لمطلبها.

3-3/ حسب معيار المصدر: تنقسم الضغوط المهنية وفق مصادرهما إلى مايلي:

أ - الضغوط الناتجة على البيئة المادية: تشكل الضوضاء والحرارة وسوء التهوية مصدر ضغوط بالنسبة للفرد، وتحول دون قيام الفرد بمهامه ومسؤولياته بالشكل المطلوب.

ب - الضغوط الناتجة عن البيئة الإجتماعية: وتظهر نتيجة تفاعل الفرد مع الزملاء في مجال العمل مثل: الصراع داخل المؤسسة، اختلاف المهارات بين الأفراد.

ج - الضغوط الناتجة عن النظام الشخصي للفرد: وترجع إلى الخصائص الشخصية للفرد وهي تختلف من شخص لآخر، حسب طبيعة ونمط شخصيته.

3-4/ من حيث الفترة الزمنية التي تستغرقها الشدة أو التوتر ومدى التأثير على صحة الإنسان البدنية والنفسية يمكن تقسيمها حسب هذا المعيار إلى مايلي:

أ- الضغوط البسيطة: وتستمر من ثواني معدودة إلى ساعات طويلة، وتكون ناجمة على مضايقات صادرة على أشخاص تافهين أو أحداث قليلة الأهمية في الحياة.

ب - الضغوط المتوسطة: وتمتد من ساعات إلى أيام وتنتج على بعض الأمور كفترة عمل إضافية أو زيارة شخص مسؤول غير مرغوب فيه.

ج - الضغوط المضاعفة: وهي التي تستمر لأسابيع وأشهر وتنتج على أحداث كبيرة كالنقل من العمل أو الإيقاف عن العمل أو موت شخص عزيز

من خلال ما تقدم يمكن القول أن الضغوطات المهنية ماهي إلا مجموعة من المثيرات تتعلق بالبيئة الداخلية و الخارجية للمؤسسة وبالحياة الشخصية و العملية للموارد البشرية ، ولها أنواع متعددة ومختلفة باختلاف المعايير.

4/ أعراض الضغط النفسي:

إن التعرض المفرط للضغط ينتج عنه تشكيلة من الأعراض تتمثل اغلبها في :

- الأعراض الجسدية: مثل تغيرات في أنماط النوم، التعب، تغيرات في الهضم، القيء، آلام لرأس..... الخ

- الأعراض العقلية : فقدان التركيز، صعوبة في اتخاذ القرار، التشويش والارتباك، الانحراف، نوبات الهلع ... الخ

- الأعراض السلوكية: تغيرات في الشهية، الأكل الكثير أو القليل، زيادة في تناول الكحول والعقاقير، القلق المتميز بحركات عصبية، وسواس المرض الخ

- الأعراض العاطفية : نوبات الاكتئاب، نفاذ الصبر، نوبات غضب شديد، فساد في العادات والأحوال .