

الفصل الثاني:

الضغوط

المهنية

تمهيد:

لقد أصبحت الضغوط تشكل جزءا من حياة الأفراد والمجتمعات نظرا لكثرت تحديات هذا العصر و زيادة مطالبه، فلا يكاد يخلو أي مجتمع من هذه الضغوط، حيث بات من الصعوبة تفاديها أو تجاهلها، وهذا ما دفع الغالبية من الناس إلى العمل على مجابقتها أو محاولة التعايش والتكيف معها، ولا يتوقف تأثير الضغوط على الجوانب الشخصية للأفراد والبيئة المنزلية فحسب، بل يرافق الأشخاص إلى بيئة العمل وقد تنعكس آثارها سلبا غي العديد من الجوانب العضوية والنفسية، وقد تقلل من الأداء الوظيفي لديهم وعلاقتهم مع الآخرين وتكيفهم مع ظروف العمل.

1- مفهوم الضغط:

- لغة: تستعمل كلمة الضغط في قواميس اللغة العربية كمرادفة للضييق، الزحمة، الشدة والقهر، وتستخدم في القواميس الأجنبية stress لتشير إلى اضطراب أو توتر جسدي أو نفسي يمكن أن ينتج عن أي سبب كان، سواء كانت أسباب فيزيولوجية نفسية أو فيزيقية والتي أشار إليها Selye تحت إسم عوامل الضغط agent stressants أو stressor، تؤدي إلى إنحراف عن الحالة العادية وبالتالي إلى "صراع سيكولوجي لدى الكائن"¹

لقد حضي مفهوم الضغط المهني بعدة تعاريف، فرغم وضوح وسهولة الفهم إلا أن الباحثين إختلفوا في إعطاء تعريف متفق عليه بشكل عام، إذ يعتبر ذلك المتغير الذي يحيط بالعاملين ويسبب لهم شعور بالتوتر وتكمن خطورة هذا الشعور في النتائج السلبية التي تتمثل في حالات مختلفة منها القيام بالواجبات بصورة آلية تفتقر إلى الاندماج الوجداني، أو التشاؤم، أو قلة الدافعية وفقدان القدرة على الابتكار.

في حين أن هناك تعريف آخر للضغوط يقول بأنها عبارة عن عملية تقويم لأوضاع بيئية وإجتماعية ويترتب عن ذلك ردود فعل من قبل الأفراد نحو هذه المواضيع، وإن الضغط ينتج عندما تكون المتطلبات في البيئة أو العمل أكبر من أن تتحملها قدرات الفرد.

أما **بارون baron** فيشير إلى أن الضغوط المهنية تستخدم للدلالة على حالتين مختلفتين، تشير الأولى إلى الظروف البيئية التي تحيط بالفرد في بيئة العمل وتسبب له الضيق والتوتر (المصادر الخارجية للضغوط)، أما الحالة الثانية فإنها تشير إلى ردود الفعل الداخلية التي تحدث بسبب الأولى.

بينما هناك من يرى أن الضغوط عبارة عن مجموعة مؤثرات خارجية تؤدي إلى أحداث تغيير سلوكي بدرجات مختلفة على الأفراد طبقاً لقدراتهم الجسمية والشخصية على التوافق مع هذه المؤثرات.

وتعرف **الهنداوي** الضغوط المهنية بأنها تجربة ذاتية تحدث لدى الفرد تحدث إختلالاً نفسياً كالتوتر والقلق أو الإحباط، أو إختلالاً عضوياً كسرعة دقات القلب أو ارتفاع ضغط الدم يحدث هذا نتيجة لعوامل قد يكون مصدرها البيئة الخارجية، أو الفرد نفسه، وتختلف المواقف المسببة لضغوط العمل بإختلاف مواقع الأفراد وطبيعة عملهم.²

1- قصار الماحي: مرجع سابق، 69.

2- عطاء الله حميدي، مصعب حريزي: الضغوط المهنية وعلاقتها بالكفايات التدريسية لدى أساتذة التربية البدنية والرياضية، لنيل شهادة الماستر، جامعة زيان عاشور الجلفة، معهد علوم والنشاطات البدنية والرياضية، ص13

وهناك من يرى بأنها حالة نفسية وذهنية وإجتماعية تنتاب الإنسان وتتسم بالشعور بالإرهاق الجسمي والبدني الذي قد يصل إلى الإحترق النفسي كما تتسم بالشعور بالضيق والتعاسة وعدم القدرة على التأقلم وما يصاحبها ذلك من عدم الرضا عن النفس أو المجتمع بصفة عامة.

2- بعض النظريات المفسرة للضغوط:

تعددت النظريات العلمية في مجال دراسة وحاولت تفسير الظاهرة الإنسانية وذلك لتعقيدها وصعوبة فهمها، وتعد الضغوط من الظواهر المعقدة التي حاول الكثير من العلماء للوصول إلى نتائج التي تساعد على فهمها، وسنقسم النظريات إلى قسمين، الأول يتناول الضغوط النفسية، والثاني يتناول الضغوط المهنية.

2-1- النظريات المفسرة للضغوط النفسية:

سوف نتناول فيها ثلاث وجهات نظر والتي تمثل ثلاث أنساق فكرية.

2-1-1- نظرية هنري موراي (henry murray):

ينفرد موراي بين منظري الشخصية بعمق الفهم للديناميت التي تحدث في داخل الكائن البشري من أجل انبثاق لحظة التكيف وأحداث التوازن النفسي، وسيتم منهجه بالديناميات النفسية، وتوصل موراي إلى مستوى عال من الدينامية النفسية عندما يتعرض لمفهوم الحاجة (neod) ومفهوم الضغط (stress) ويعتبرهما مفهومين مركزيين ومتكافئين في تفسير السلوك الإنساني، وبعد الفصل بينهما تحريفا خطيرا، كما يلتقي كل من الضغط والحاجة في حوار دينامي يظهر في مفهوم الثيما (thema) والذي يعني به موراي وحدة سلوكية كلية تفاعلية تتضمن الموقف الحافز (الضغط) والحاجة، وهكذا فإنه طبقا لوجهة نظره فإنه يصعب دراسة الضغوط على أنه خاصية لموضوع بيئي أو شخصي تسير أو تعوق جهود الفرد للوصول إلى هدف معين، وترتبط الضغوط بالأشخاص أو الموضوعات التي لها دلالة مباشرة تتعلق بمحاولات الفرد لإشباع متطلبات حاجته، وهكذا وطبقا لنظرية موراي تكون للحاجات النفسية قوى دافعية لكنها لا تعمل بمفردها وإنما تتضافر مع القوى البيئية في ديناميت من أجل انبثاق السلوك الإنساني، وإذا كانت هذه القوى مسيرة وقادرة على الإشباع، استعاد الإنسان توازنه و إنتظامه.¹

أما في حالة تعوق إشباع الحاجات المثارة تكون الضغوط وهنا نكون إزاء حالتين من الضغوط:

1- هارون توفيق الرشيدى: الضغوط النفسية، طبيعتها ونظرياتها، زهراء الشروق، القاهرة، 1999، ص55.

أولاً: حالة وجود ذاتي للأشخاص والقوى والنماذج، والأنماط والقوالب والوضعيات الإجتماعية في المحيط الفيزيقي الذي يعيش فيه الإنسان، وهذا الوجود مادي بصرف النظر عن دلالة هذه الأشياء، ويمكن أن نكشف عنه بالبحث الموضوعي، وهذه الحالة سماها ألفا(alpha).

ثانياً: حالة دلالة الأشياء والموضوعات وتنشأ عندما يكون لدى الفرد حاجة مثارة وترتبط هذه الحالة من أجل الإشباع ببعض الأشخاص والوضعيات الإجتماعية، والقوى، وفسر الفرد هؤلاء الأشخاص والقوى أنها ضاغطة في إتجاه نحو الإشباع وإزالة التوتر، فإنه ينشأ ضغط (بيتا) فالإعتبار يكون هنا للتفسير والتأويل الذي يلجا إليه الفرد فليس الموضوعات والأشياء هي الضواغط في حد ذاتها وإنما تكون ضاغطة عندما يدركها ويفسرها الفرد على أنها كذلك، ويوضح موراي إلى أن سلوك الفرد يرتبط إرتباطاً وثيقاً بضغوط (بيتا)، ولكن من المهم إكتشاف المواطن التي يستجيب لها الفرد وبين ضغوط (ألفا) الموجودة بالفعل، ومما سبق نجد أنموراي ميز بين نمطين من الضغوط هما:

- ضغط بيتا: وهي دلالة الموضوعات البيئية كما يدركها الفرد.
- ضغط ألفا: وهي خصائص الموضوعات البيئية كما توجد في الواقع

كما يظهر البحث الموضوعي.

2-1-2- نظرية سلبرجر Selberger(1979): تؤكد نظرية سلبرجر أن للضغوط دوراً مهماً في إثارة

الإختلافات على مستوى الدوافع كل حسب إدراكه للضغوط، وتتحد نظريته في محاور رئيسية هي:

الضغط والقلق والتعلم وتظهر هذه المحاور في:

1- التعرف على طبيعة الضغوط في المواقف المختلفة.

2- قياس مستوى القلق الذي ينتج عن الضغوط.

3- قياس الفروق الفردية في الميل للقلق.

4- توفير السلوك المناسب للتغلب على القلق.

5- تحديد مستوى الاستجابة.

6- قياس ذكاء الأشخاص الذين تجرى عليهم برامج التعلم ومعرفة قدرتهم على التعلم.

وتركز هذه النظرية على المواقف المتعلقة بالموقف الضاغط وإدراك الفرد، فيحدد سبيلبرجر مفهوم الضغط في ثلاث مراحل هي: مصدر الضغط، وإدراكه، ورد الفعل المناسب، ومن هنا ترتبط شدة رد الفعل مع شدة المثير ومدى إدراك الفرد له¹.

2-1-3- نظرية هانز سيلبي Hanzsely (1976):

يعد سيلبي من أشهر الباحثين الذين ارتبطت أسماءهم بموضوع الضغوط، ويرجع الفضل له في تعريف الباحثين بتأثير الضغوط على الإنسان، فهو يرى أن الضغوط إستجابة غير محددة للمتطلبات الواقعة على الفرد، وهذه المتطلبات هي المسببة للضغط والتي يمكن أن تنتج عن المواقف السارة وغير السارة والتي تعد من العوامل الأساسية في اختلال التوازن النفسي للإنسان، وقد ميز سيلبي (1976) بين نمطين من الضغوط هما:

1- الضغوط السارة Eustress.

2- الضغوط المكدرة Distress.

وقد جاء إكتشاف سيلبي للضغوط عن طريق الصدفة خلل أبحاثه عن الهرمونات الجنسية، حيث لاحظ بعد حقن فئران تجاربه بأنسجة غير معقمة حدوث ردود فعل غير واضحة، مثل تضخم الغدة الأدرينالينية وظهور القرحة وهذه الأعراض أطلق عليها سيلبي جملة الأعراض التكيفية العامة، وقد قسم مجموعة الأعراض التكيفية للضغوط إل ثلاث مراحل هي:

1- مرحلة التنبيه. (الإنذار).

2- مرحلة المقاومة.

3- مرحلة الإستنزاف.

وتمثل مرحلة الإنذار الفعل الأول للموقف الضاغط، عندما يدرك الفرد التهديد الذي يواجهه عن طريق الحواس، وهي تتشابه مع مرحلة الطفولة وما تتميز به الطفولة من ضغط المقاومة والإستجابة المفرطة لأي نوع من الإستشارة.

أما المرحلة الثانية فهي مرحلة المقاومة، حيث ينتقل الجسم من المقاومة العامة إلى أعضاء حيوية تكون قادرة على الصد لمصدر التهديد، كما أن الكائن الحي يتكيف مع مصدر الضغط، ومع ذلك فإن هنالك حدودا لعملية المقاومة من جانب الجسم وهي تتشابه مع مرحلة المراهقة التي تزداد خلالها القدرة على المقاومة.

1- هارون توفيق الرشيد: مرجع سابق، ص55، 57، 64، 65.

أما المرحلة الثالثة (الإستنزاف) فهي تظهر إذا إستمر التهديد وإستنفدت الأعضاء الحيوية وقواها اللازمة للسمود، الأمر الذي يؤدي في بعض الحالات المتطرفة إلى الموت، وهي تتشابه مع مرحلة الشيخوخة التي تقل فيها المقاومة والإجهد المتوقع المصحوب بالموت، فالأدلة العلمية أوضحت أن إستمرار الضغط يمكن أن يؤدي إلى ضعف جهاز المناعة في الجسم وفي الحالات إلى الموت.¹

وتعد المرحلة الأولى رد الفعل الأول لحالة الضغط التي يواجهها العامل وتظهر لديه أعراضا فسيولوجية، كالقلق وتوتر الأعصاب وإرتفاع ضغط الدم وسرعة نبضات القلب، وزيادة معدل التنفس وزيادة نسبة السكر في الدم وغيرها، وفي المرحلة الثانية يقوم الفرد بالدفاع عن نفسه تجاه مصدر الضغط أو التهديد، ويحاول الجسم إصلاح أي أذى يصدر عن الصدمة الأولى، ويحاول مقاومة مسببات الضغط، وإذا استطاع النجاح والتغلب عليها، فإن أعراض الضغط تنزل، وإذا لم يستطع التغلب عليها واستمر يعاني لفترة طويلة تنهار مقاومته وينتقل إلى المرحلة الثالثة والتي تصبح فيها طاقة الجسم منهكة ومجهددة وتضعف وسائل الدفاع والمقاومة ويتعرض لبعض الأمراض المتولدة عن الضغوط المهنية مثل الصداع، وارتفاع ضغط الدم، والقرحة، والأزمات القلبية، وهذا يؤثر بشكل سلبي على أدائه وعلى المؤسسة التي ينتمي لها.

2-2- بعض النظريات المفسرة للضغوط المهنية: وتناولنا فيها نظريتين الأولى لماك لين والثانية لكشرود على النحو التالي:

2-2-1- نظرية ماك لين (Mc.lean): وقد قدم في نظريته سنة 1974 بتناول ثلاث أقسام تمثل: المؤثرات، القابلية للإنجراح والمحيط وبعد كل قسم من هذا تناول مبنيا على علاقة التفاعل والتداخل فيما بينهما.

1- المحيط (le contexte): تشبع المحيط لكل الميادين، الاجتماعي، المادي، الاقتصادي، السياسي، وتدخل مؤثرات هذا المحيط في مستويات مختلفة لحياة الفرد (مادية، مهنية، عملية)، وتلزم بعض المحيطات المهنية قدرات كبيرة للتكيف معها وفقا لطبيعة العمل وخصائصه و تنشأ ظروف العمل غير الملائمة لقدرات وطاقات العمل وخصائصه، وتنشأ ظروف العمل الغير ملائمة لقدرات وطاقات العمل ضغطا لدى أغلبيتهم.

ب- قابلية الإنجراح (vulnerabilite): تختلف القابلية من فرد لآخر، حيث يلاحظ في ظروف مشابهة ومؤثرات متماثلة تختلف طبيعة وطريقة الإستجابة للأفراد، ويتعلق هذا المجال بالقابلية الفردية للعمل، إستعدادا لمواجهة الصعوبات والمؤثرات الداخلية والخارجية.

1- وفيه الهنراوي: إستراتيجيات التعامل مع ضغوط العمل الإداري، مسقط، العدد58، 1994، ص89-82.

ج- المؤثرات (ajents du stress): تكون العوامل الخاصة بغض النظر عن طبيعتها (علائقية، نفسية، محيطية، فيزيولوجية، مهنية)، المحرك المؤثر في توجيه سياق الضغط.¹

يتضح من هذه النظرية حسب ماك لين انه عندما تتقاطع مكونات الضغط المذكورة سالفًا، والمتمثلة في المؤثرات وعوامل الضغط القابلة للإنجرار والمحيط، فان ذلك يؤدي بالضرورة إلى ظهور أعراض الضغط.

2-2-2- نظرية كشرود (1986) Kechroud:

أعد كشرود نموذجًا للضغوط أدخل فيه كافة المتغيرات التي يحتمل توفرها في أي موقف، وصنف من خلاله أسباب الضغوط إلى أسباب خارجة عن بيئة العمل (الأسرة والمجتمع) وأسباب داخلية مثل (غموض الدور الوظيفي)، كما أوضح إمكانية بحث ودراسة هذه الأسباب مع العديد من المتغيرات المتعلقة بالضغط مثل عدم الرضا الوظيفي، وأشار إلى أن بعض أسباب الضغوط قد تكون محفزة لتنشيط سلوك الفرد، وقد تكون مثبطة له، وهذا يعتمد على طبيعة الخصائص الفردية، كذلك يرى أن التفاعل بين أسباب الضغوط وهذه الخصائص يؤدي إلى حدوث ما يدل على وجود موقف ضاغط، ومن ثم يمكن القول إن هذا يدل على وجود ضغط مهني.²

خلاصة النموذج أن هناك أربع مجموعات من المتغيرات، إعتبرها كشرود أهم المتغيرات الداخلية ينتج عنها: إما تطابق أو عدم تطابق، وهذا بدوره يؤدي إلى ظهور مؤشرات الإجهاد، وظهور هذه المؤشرات يدل على وجود موقف مجهد أو إجهاد مهني.

3- مصادر الضغط لدى أعوان الحماية المدنية:

من خلال الدراسات التي قام بها كل من سليمان بن عبد الله العمرو في دراسته (1997)، ومهدي بوعلام (2003)، وعمر نجار (2009)، وظرفان بن ناصر الصقور (2003)، وكذلك من خلال الدراسة الاستطلاعية تبين لنا أن مصادر الضغط المهني لدى أعوان الحماية المدنية تتمثل في:

3-1- مصادر الحوادث الحرجة: يعرف كل من ميشيل وآخرون (1989) الحوادث الحرجة أنها الحوادث الخطيرة التي تهدد حياة الأفراد وتنتج لديهم إنفعالا قويا لأنها تتجاوز قدرتهم على مواجهتها سواء أثناء الحادث أو بعده، ومن بين هذه الحوادث مايلي:

1- دليلة عيطور: الضغط النفسي الاجتماعي لدى الممرضين، رسالة ماجستير غير منشورة، معهد علم النفس وعلوم التربية، جامعة الجزائر، 1997، ص101.

2- عمار كشرود: الضغط النفسي وعلاقته بالرضاء الوظيفي، دار المناهج، عمان، 1986، ص329-332.

- موت أو إصابة زميل.
- موت طفل أو إصابته إصابة خطير.
- أن يكون المصاب أو الميت من معارف المنقذين.
- فشل عملية الإنقاذ، أي فقدان الشخص بموته بعد عدة محاولات.

3-2-المصادر المهنية: هناك مصادر ضغط أخرى ذات صلة وطيدة بطبيعة المهنة نفسها، ومتطلبات العمل الذي يقوم به أعوان الحماية المدنية نذكر منها:¹

3-2-1- متطلبات السرعة: السرعة في الأداء من أكبر الإرغامات التي يتعرض لها رجال الحماية المدنية، إذ عليهم القيام ببعض العمليات بأقصى سرعة ممكنة لا سيما أثناء العمليات الإستعجالية أين تكون المحافظة على حياة المصاب متعلقة بمقدار الوقت المتوفر لديهم.

3-2-2- تراكم المسؤوليات: غالبا ما يقوم المسؤول بمهام كثيرة ومتعددة ومهمة في نفس الوقت، وإذا لم يجد من يساعده يفوض له جزءا من مسؤولياته، فيكون عرضة لإرتكاب أخطاء جسمية تهدد حياة الأفراد.

3-2-3- المتطلبات الجسدية: تعتبر قوة التحمل، واللياقة البدنية الجيدة من أهم متطلبات الجسدية التي يتطلبها العمل في ميدان الإنقاذ، لأن المنقذ غالبا ما يضطر للعمل لمدة طويلة دون توقف، وقد يكون ذلك في ظروف صعبة كذلك.

3-2-4- المتطلبات الذهنية: من المتطلبات التي يطلبها العمل في الميدان المتطلبات الذهنية طالما أن المنقذ مدعو لمواجهة وضعيات صعبة وإستعجاله يضطر فيها إلى التركيز، وإلى ترتيب الأولويات، وإلى إتخاذ القرارات.

3-2-5- المتطلبات الإنفعالية: التحكم في الإنفعال والقدرة على إخاذ القرارات في جو مشحون بمشاعر الخوف فهي من المتطلبات التي يجب أن تتوفر في المنقذين طالما أنهم بإحتكاك يومي مع أشخاص مصابين ومصدمين، قد يصدومون بهم كذلك من جراء المشاهد المرعبة التي يشاهدونها.

3-2-6- تنوع ميادين التدخل: إن ميادين تدخل أعوان الحماية المدنية غير ثابتة وليست محددة جغرافيا، فهي متعددة ومتنوعة، فهي كما قد تكون في أماكن عادية لا تولد أي انفعال، وتكون أيضا في أماكن ذات خصوصية ومولدة لإنفعالات عالية، مثل مناطق الفرز أو أماكن حفظ الجثث.

1- عمر نجار: إستراتيجيات مقاومة الضغط المهني عند رجال الحماية المدنية، رسالة ماجستير، كلية العلوم الاجتماعية، جامعة الجزائر، 2009، ص107.

3-2-7- التوقعات العالية: الفشل في إنجاز المهمة بالنسبة لعون الحماية المدنية إلحاق ضرر إضافي للضحايا المراد إنقاذهم أو موتهم، وكذلك إلحاق الضرر حتى بأنفسهم، أو التسبب في أحداث خسائر مادية كبيرة، لذلك فإن توقعاتهم توقعات المواطنين الذين يشاهدون عملية تدخلهم.

3-3-3- المصادر الخاصة: بالإضافة إلى المصادر المذكورة سلفاً، هناك من يضيف إليها خمس عوامل هي:

3-3-1- درجة الإبهام: هناك معنى واحد يعطيه عون الحماية المدنية لصفارة الإنذار، وهو القيام بعملية التدخل، لكنهم لا يعرفون ما ينتظرهم بالتحديد، إنذار خاطئ، تدخل عادي، كارثة كبيرة... الخ. ضف إلى ذلك طابع المفاجأة الذي تتسم به صفارة الإنذار، فهم لا يدرون ولا يتحكمون في أوقات التدخل، فقد يكون ذلك في أية لحظة، في الليل أثناء النوم، أثناء الأكل، أثناء اخذ حمام... الخ.¹

3-3-2- إستجابة الجسم للإنذار: لصفارة الإنذار اثر على الجسم، إذ بمجرد إنطلاق الصفارة يستعد كل الجسم لبذل الجهد من أجل القيام بعملية التدخل التي يتحرر خلالها هذا الجهد، وفي حالات الإنذار الخاطئ على الفرد أن يقضي مدة طويلة كي يسترجع حالته الجسدية والنفسية الأولى.

3-3-3- توتر العلاقات بين الأفراد: بحكم نظام العمل 24/24 ساعة، وطبيعته، يستوجب على أعوان الحماية المدنية قضاء مدة المداومة مع بعضهم البعض داخل وحدات التدخل، وهذا كاف إلى تعرض العلاقات بين الأفراد والمصالح إلى نشوب التوترات بل حتى الصراعات.

3-3-4- معايشة ألام الضحايا ومعاناتهم: يتعرض أعوان الحماية المدنية بصفة متكررة ومستمرة إلى الألم ومعاناة الضحايا الذين يقومون بإنقاذهم أو مساعدتهم، ومن ثم تصبح هذه الآلام والمعاناة أحد مصادر الضغط لديهم.

3-3-5- الخوف: مصدر الخوف هو التعرض إلى الإصابات أو الموت، ويكون الخوف إما على الذات وإما على الزملاء، وكذا الخوف من ارتكاب قد تؤدي إلى تعميق إصابات الضحايا أو هلاكهم أو إصابة الذات أو أحد الزملاء، ولكن في الغالب ما يتفادى رجال الإنقاذ بصفة عامة إظهار مشاعر الخوف والتعبير عنها.

1- رقية قاجة: مركز الضبط وعلاقته بأساليب مواجهة الضغوط المهنية لدى أعوان الحماية المدنية، رسالة ماجستير، كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية، الجزائر، 2014، ص 67.

3-4-4-المصادر التنظيمية: أشار ظرفان بن ناصر الصقور 2003، إلى الجانب النظير التي تشكل ضغوط واضحة في العمل في الأحوال التالية:

3-4-1- التغيير المستمر في القرارات، والقواعد المنظمة للعمل الميداني في الدفاع المدني حيث أن ذلك يؤثر في شكل مباشر في أداء العاملين.

3-4-2- تعدد القرارات المنظمة لعمل معين في وقت واحد، وبالتالي يتعدد المسؤولين الذين يجب عليهم متابعة وتوجيه العاملين، مما يؤدي ذلك إلى الإزدواجية في تنفيذ الأعمال الميدانية وبالتالي التأثير على العاملين في أداء أعمالهم.

3-4-3- تغيير التنظيم الإداري المرتبط بالعمل على فترات زمنية، ربما قريبة من بعضها، دون إبداء الأسباب والعوامل المؤدي إلى ذلك العمل.¹

3-4-4- عدم وجود سياسات واضحة في التقويم المهني للعمل، وكذلك وسائل التحفيز المختلفة التي يمكن أن تؤثر في شعور العاملين بأن هناك ضغوط واضحة في العمل، حيث أن العمل الميداني في الدفاع المدني يحتاج إلى منح المزيد من وسائل التحفيز حتى يكون هناك تشجيع للأفراد على الإنخراط في العمل الميداني.

3-4-5- تتميز المنظمات بوجود هيكل متدرج من السلطة الرسمية، فكل رئيس يمارس نفوذه وسلطته على مرؤوسيه، ويختلف المرؤوسين بقبولهم لنفوذ سلطة الرؤساء، وهذا ما يؤدي إلى الشعور بالتوتر لدى بعضهم.

3-4-6- تعدد المنظمات الإدارية التي تفرضها طبيعة التنظيم، قبل تسجيل التقارير وتوزيعها على إدارات متعددة أو عمل الإحصاءات الدورية، التي يمكن أن تشكل ضغوطا واضحة في العمل.

3-4-7- العلاقة بزملاء العمل: الإتجاهات الحديثة تؤكد أن أحد العوامل الهامة المؤثرة على في سلوك الفرد في العمل هو علاقته بزملائه، فإذا كانت هذه العلاقة طيبة يسودها التفاهم والمودة، وكان المناخ الاجتماعي للمجموعة العاملة من حوله يشعره بالإطمئنان والثقة فإنه يكون عادة أقدر على التكيف، بما يحقق إنتاجا أوفر، كما أثبتت البحوث والتجارب العلمية أن الأفراد الذين تتوثق العلاقات بينهم يميلون إلى تكوين غير رسمي، ويكون لهذا التنظيم دور إيجابي في التقليل من فرص الاختلاف، وتجنب الاحتكاك، وزيادة التعاون، وهو بذلك يساعد

1- ناصر صقور: إتجاهات العاملين في قطاع الدفاع المدني نحو العمل الميداني، رسالة الماجستير، الرياض، 2003، ص 55.

على تحقيق الهدف، ويصبح لمثل هذا التنظيم الغير رسمي قواعد خاصة به وإن كانت تلك القواعد غير مكتوبة، فأفراد الجماعة يتمسكون بمبادئها التي تعارفوا عليها.

3-5- الظروف المادية: من العوامل التنظيمية المسببة للضغوط المهنية الظروف الفيزيائية المحيطة بالعمل التي أشار إليها الباحث سليمان بن عبد الله العمرو في دراسته، 1997: تعتبر ظروف العمل بالدفاع المدني ظروف غير عادية إذا قورنت بعمل المصانع وأعمال أخرى، فرجال الدفاع المدني يتعرضون لأخطار الإنهيارات والإنفجارات والتسمم أكثر من أي ظروف عمل أخرى، كما يتعرضون إلى صعوبات أخرى كالحرارة الشديدة والدخان الكثيف وتطاير الشرر، ويزيد من حجم الأخطار صعوبة الرؤيا أثناء الليل أو كثافة الدخان المحيط بالحوادث.

ومما يزيد من الأخطار أيضا متطلبات السرعة في الأداء وعدم تشابه الحوادث من حيث نوعها وطبيعتها ومواقعها وزمنها، علاوة على ذلك يتعرض رجال الدفاع المدني إلى أنواع الطقس المختلفة من حرارة وبرودة أو التعامل مع الحوادث حينما يكون الجو عاصفا أو ممطرا.¹

3-5-1- الحرارة: كثيرا ما تؤدي الحرارة في مكان الحريق إلى عرقلة رجال الإطفاء في مكافحة الحريق و تكون مصدر خطر كبير مباشر عليهم، وتوضح دراسة أجريت على رجال الإطفاء في مدينة فينكس بولاية أريزونا الأمريكية أن الحرارة تشكل خطرا كبيرا على حياة رجال الإطفاء عند مكافحة الحرائق، وخصوصا في فصل الصيف لأن درجة الحرارة الخارجية تصل إلى 46° في تلك المدينة، فعند بذل أي جهد جسماني فإن ذلك يؤدي إلى زيادة ملحوظة في درجة الحرارة للجسم، و يحاول الجسم تخفيض درجة الحرارة بواسطة التعرق وعن طريق ضخ كميات كبيرة من الدم إلى الجلد، وقد تصل درجة حرارة الجسم إلى 40°، أما درجة حرارة الدم العائد للكبد والكليتين فقد ترتفع 42° وفي الوقت نفسه فان ضربات القلب تقفز إلى 190 نبضة في الدقيقة، وتظهر أعراض التقيؤ والدوخة أو الضعف والإرتفاع في درجة حرارة الجسم وفي هذه المرحلة يستوجب الأمر إرسال المصاب إلى المستشفى.

3-5-2- الإضاءة: قد تستدعي طبيعة مكان الحادث سواء كان الحادث حريقا أو عمليات إنقاذ وإسعاف، إلى صعوبة التعامل مع الحادث كان تكون الطرق المؤدية إليه صعبة، أو غير سالكة، أو لوجود حطام أو إنهيارات،

1- العمرو سليمان بن عبد الله: مرجع سابق، ص 47.

فتزداد أمور العمل في هذا المكان تعقيدا وخصوصا عندما تكون الإضاءة فيه ضعيفة أو معدومة، وهذا يتطلب من رجال الدفاع المدني جهدا أكبر للتنقل في الظلام مما يعرضهم إلى أخطار شتى و هذا ما يحدث في عمليات الإنقاذ والإطفاء في المناطق الغير مأهولة.

3-5-3- الضوضاء: يترتب على الضوضاء آثار ضارة بالنسبة للأفراد فتسبب الإجهاد العصبي، كما تؤدي إلى ضعف حاسة السمع بل إلى فقدانها بالتدريج، وتسبب في إنخفاض إنتاجية العمال، وارتفاع معدل دوران العمل، كما ينتج عنها زيادة حوادث العمل.¹

في مواقع الحوادث يتعرض العاملون إلى جميع أنواع الضوضاء المتصلة والمتقطعة، ففي مكافحة الحرائق على سبيل المثال يغلب صوت عربات ومضخات الإطفاء ووسائل الإتصال بين العاملين كما أن أصوات المنبهات وأجهزت الإتصال اللاسلكي والجمهور الذي يكون محيطا بموقع الحادث له بلا شك تأثير على العاملين وعلى درجة تركيزهم وإستعدادهم.

3-6- مصادر أخرى التي تسبب الضغط لدى أعوان الحماية المدنية:

- أثناء نقل الضحية إلى المستشفى يمكن أن تتعرض لمضاعفات خطيرة ومنها إلى الوفاة، ولا يستطيع المسعفين القيام بأي شيء لها في غياب الطبيب فهذا يؤثر سلبا على نفسية الأعوان، وفي حالة وصول الضحية إلى المستشفى يصطدم المسعفين أن الأطباء والمرمضين قد يكونوا مشغولين بحالات مرضية أخرى مما يضطر الأعوان إلى انتظار مما يزيد من تدهور حالة الضحية وزيادة الضغط لدى الأعوان.

- يقوم عون الحماية المدنية بإزالة مسببات القلق والارتباك وعدم الراحة قبل وصول المريض إلى المستشفى لتلقي العلاج، فهذه المرحلة مهمة جدا في نجاح هذه العملية، فهم من يتلقون المريض في حالته مهما كانت صعبة ومخرجة، وعلى العون أن يثبت مهاراته وقدراته لكي ينجح في هذه المهمة النبيلة الإنسانية.

- على العون المحافظة على سيارته التي ينقل فيها الضحية بأمان إلى المستشفى، والمحافظة كذلك على العتاد الذي يعمل به في حالات الإطفاء والإنقاذ في ظل وجود عراقيل في الطريق من طرف سائقي كل المركبات، من رغم وجود قانون يعطي الأولوية لسيارة الإسعاف ويعرض صاحبها لعقوبات شديدة.¹

1- نفس المرجع، ص48.

4- كيفية حدوث الضغط: إن محاولة تكيف الجسم مع الموقف الذي يوجد فيه تترجم عن طريق استجابات عصبية هرمونية، وحسب هانز سيللي يحدث الضغط بعد أن يمر الجسم بثلاث مراحل:

4-1- مرحلة الإنذار: تكون هذه المرحلة تحت رقابة الجهاز الدوراني وتفاعلات الهدم والبناء في حالة اليقظة، تتدخل أثناء هذه المرحلة الميكانيزمات الدفاعية للفرد، فيعبي الجسم الطاقة المحصل عليها من إستجابة الإنذار حسب تغيرات قلبية عرقية نتيجة لتفريغ الأدرينالين الذي تفرزه الغدة الكظرية بصفة مفاجئة وعنيفة ويرتفع ضغط الدم، ويزداد دوران الدم في العضلات والدماغ، وتزداد الإيقاعات القلبية والتنفسية، مما يجعل استجابة الفرد السلوكية في هذه الحالة تتميز بالمواجهة أو الهروب، وإذا إستمر تعرض الفرد للضغط فإنه يعيش المرحلة الثانية للضغط².

4-2- مرحلة المقاومة: يطلق عليها أيضا مرحلة التكيف الكامل أو التوازن وتحدث هذه المرحلة عندما يكون التعرض للضغط متلازما مع التكيف وهنا تختفي التغيرات التي ظهرت على الجسم في المرحلة الأولى، وتظهر تغيرات وإستجابات أخرى تدل على التكيف، فهذه المرحلة أساسية لميكانيزم الضغط تسير بواسطة الجهاز الودي، يزداد في هذه المرحلة النشاط الفيزيولوجي تزايدا سريعا تجعل الفرد يعيش ضغطا يوميا وتوترا داخليا إلا أن هذا الأخير يتلائم مع المرحلة بعكس ما يحدث في مرحلة الإنذار التي تأتي فجأة وعلى شكل صدمة وزيادة عنيفة لما يجري داخل الفرد من أفكار وأحاسيس، وإذا ما إستمر عامل الضغط أو أن ميكانيزم الدفاع لم يقم بدوره فإنه يصل إلى مرحلة الإنهاك والإرهاق.

4-3- مرحلة الإرهاق: وهي مرحلة تعقب المرحلة الثانية ويكون الجسم فيها قد تكيف، غير أن الطاقة الصاروخية تكون قد إستمدت وإنه إذا كانت الإستجابة الدفاعية شديدة ومستمرة لفترة طويلة فإنه قد ينتج عنها أمراض التكيف التي تحدث عندما يتعدى مصادر الجهاز الفيزيولوجي ومعنى آخر فإن هذه المرحلة تأتي بعد تلاشي ميكانيزمات التكيف وتحت فعل الجهاز نظير ودي، وبحركات الذهاب والإياب تعود إلى مستواها شيئا فشيئا، إذ أن هذه المرحلة قابلة للانعكاس، فبعد فترة جيدة من الراحة يعود الجسم إلى حالته الطبيعية، يبدو جليا مما سبق أن تقسيم آليات الضغط إلى ثلاث مراحل يحقق هدفا هاما يتمثل في تسيير طاقة الجسم بطريقة فعالة، وجعلها عند

1- بوعلام: دور المراقبة المدركة في تعديل العلاقة بين إستراتيجيات مقاومة الضغط والصحة الجسمية لدى أعوان الحماية المدنية ، لنيل شهادة ماجستير، جامعة الجزائر، 2002، ص107.
2- هارون توفيق الرشيدى: مرجع سابق، ص22.

التصرف عند الحاجة وتجديدها مباشرة عند الإستعمال بهذا يعتبر الضغط مبدأ بيولوجي ضروري، إذ ينظم دفاع الجسم ضد كل الاعتداءات الخارجية سواء بإتخاذ سلوك هروبي أو هجومي.¹

تحدث حالة الضغط من خلال ديناميكية فيزيولوجية وسيكولوجية ناتجة عن إدراك حوادث خطيرة ومهددة ومعيقة لإشباع الحاجات، وتحقيق الأهداف بوجود أعباء في العمل، ومتطلبات تفوق قدرة الفرد ويبدل الجهاز الفيزيولوجي والجهاز التنفسي جهودا تكيفيه لتفادي هذه الضغوط والتغلب عليها، بمعنى آخر يكون الفرد تحت ظروف المشقة والإنضغاط مختلفا من الناحية الفيزيولوجية والنفسية عنه في حالة عادية فيشعر الفرد بحالة عامة من عدم الإرتياح والعبء الذي يقع على كاهل ومضمون هذه الحالة والضغط النفسي فمن الناحية البدنية تحدث إختلالات في الإرتزان العام للجسم، وإضطراب في الجهاز الغددي ومن الناحية النفسية تظهر إختلالات في دفاعات النفس وإنحيارها وتشوهات في الإدراك وتغيرات في المزاج يعبر عن هذه الحالة في صفات تظهر على أنه واقع تحت تأثير الضغط.

5- أعراض الضغط:

5-1- الأعراض النفسية: تتمثل في الشعور بالضغط والقلق والرغبة في البكاء، الشعور باليأس والإحباط وعدم القدرة على التكيف، فقدان الصبر وسرعة الانزعاج والعدوانية، سرعة التأثر والشعور بالإلهام من طرف الآخرين، عدم الإهتمام بالمظهر الخارجي، إهمال الصحة وانخفاض تقدير الذات، الصعوبة في التفكير والتركيز وإتخاذ القرارات والنسيان، عدم القدرة على الإبتكار وتأجيل الأشياء دون سبب.

5-2- الأعراض العضوية: تتمثل في زيادة دقات القلب، ضيق في التنفس، الشد العضلي خاصة في الفك، زيادة ضغط الدم، جفاف في الفم وإضطرابات في المعدة، عسر الهضم، القلق، كثرت الحركة وعض الأظافر، هز الأقدام وإرتعاش اليد، التعب والإرهاق والخمول، صعوبة في النوم، الصداع والتعرض لزلزلات البرد باستمرار، العرق بغزارة خاصة في الكتفين والشفة العليا، الإفراط في الأكل أو فقدان الشهية، زيادة معدل التدخين.

5-3- العدوانية والتخريب: إن تعرض العامل إلى إحباط كبير قد يؤدي إلى سلوكات عديدة مثل: العدوانية، السب، الإعتداء أو تعطيل آلة، والسلوك العدواني هو نتيجة لشعور العامل بالإحباط نظرا لعدم وجود وسيلة لمعالجة أو معايشة هذا الإحباط فعلى سبيل المثال عندما يطلب مسؤول معين من "أمينة سره" كتابة خطابات

1- هارون توفيق الرشيدى: مرجع سابق، ص22.

عديدة وبعد أن تنتهي من كتابتها تعلم وبكل غرابة أن المسؤول لم يبقه على رأيه السابق ولم يعد بحاجة إلى تلك الخطابات، فعند حدوث حالة كهذه فإنها تشعر بالإحباط الشديد بالتالي تلجأ إلى السلوك العدواني المتمثل في سب المدير في الخفاء أو تعطيل الآلة الراكنة عمدا¹.

5-4- الأعراض السلوكية: تتمثل في:

- عدم القدرة على فعل أي شيء.
 - الهروب من الموقف: هناك بعض الأفراد لا يحبون المواجهة أو نظرا لظروف يمرون بها تجعلهم يهربون من الموقف متعللين ببعض الأسباب الخاصة أو الأسباب الخارجية عن إرادتهم.
 - التعامل مع الموقف بكل برودة: هناك العديد من الأفراد يواجهون المواقف الحرجة بكل برودة وكأنهم لم يتم وضعهم في موقف يمثل حرج أو ينشأ عليهم ضغط، أو منهم من يأخذ الموقف بحكمة وتأتي ثم يفكر كيف يتصرف.
 - العدوانية في التعامل: هناك من يتعرض إلى كم من الضغوط يصبح تصرفه عدواني مع الجميع مما يعرضه لضغوط ومشاكل أخرى.
 - إستهلاك الطعام بشهية أو فقدانها وعدم الرغبة في الطعام.
 - إرتفاع معدلات التدخين وتعاطي المخدرات والكحول.
 - اللامبالاة عن كل شيء.
- أما عن الأعراض الايجابية التي يحدثها الضغط فتتمثل في:
- الشعور بالسعادة والإثارة، الرغبة في مساعدة الآخرين والتعاطف معهم.
 - الهدوء والقدرة في التحكم في الأمور والثقة بالنفس، القدرة على إتخاذ القرارات.
 - القدرة على الإبداع والتأثير وإرتفاع الكفاءة².

1- فاروق السيد عثمان: القلق وإدارة الضغوط النفسية، دار الفكر العربي، القاهرة، 2001، ص105.
2- نفس المرجع، ص109.

خلاصة الفصل:

لقد تناولنا في هذا الفصل أهم النقاط المتعلقة بالضغط المهني وأساليب مواجهة الضغوط، حيث بدأنا بتناول بعض المفاهيم للضغط ، وكما تناولنا بعض النظريات المفسرة للضغط النفسي وأخرى مفسرة للضغط المهني، وكذا التعرف على أنواع الضغوط حيث قسمت إلى ضغوط سلبية وضغوط إيجابية، وأيضا تعرضنا لمصادر الضغوط وخاصة تلك المتعلقة بما يتماشى مع طبيعة عمل الحماية المدنية، وركز الطالب على المصادر التنظيمية، وظروف العمل الفيزيائية، ومصادر خاصة بطبيعة المهنة، ثم تطرقنا إلى كيفية حدوث الضغط حيث قسم إلى ثلاث مراحل أولا مرحلة الإنذار ثم مرحلة المقاومة وأخيرا مرحلة الإرهاق، وفي الأخير عرجنا على أعراض الضغط (الذهني، النفسي، العدواني...الخ).