

أستاذ: دغه محمد جامعة الوادي

الضغوط لدى المرة العاملة

لقد حظي موضوع الضغوط باهتمام كبير من قبل النفس ، وقد عرف " هانز سيلبي hans selye "الضغوط بقوله" هو استجابة فسيولوجية لمثير طاغظ " ، وبأخذ هذا المفهوم عدة أشكال لأثر الضغط منها الإيجابية Eustress والسلبية Distress

(jean benjamin stora , 1995 :06)

ويعرفه هنري موراي بقوله " الضغط خاصة او صفة لموضوع بيئي ، او لشخص تيسر أو تعوق جهود الفرد في تحقيق هدف معين " هارون توفيق الرشدي 1999

ويعرفه ابراهيم عبد الستار بقوله : بشير مفهوم الضغط في ابسط معانيه الى اي تغيير داخلي اوخارجي من شأنه أن يؤدي الى استجابة انفعالية حادة ومستمرة وبعبارة أخرى : تمثل الأحداث الخارجية بما فيها ظروف العمل أو التلوث البيئي أو السفر أو الصراعات الأسرية ضغوط مثلها مثل الأحداث الداخلية أو التغيرات العضوية كالإصابة بالمرض أو الأرق (ابراهيم عبد الستار في محمد بوفاتح ، 2005 ص 34)

وتتميز الضغوط بالعناصر المكونة لها وهي :

1- قوى ضاغطة وحوادث مهددة تتمثل في متطلبات موقفية تحتاج الى تكيف الفرد معها مثل (الصراع ، الغموض ، الخطر)

2- إدراك الفرد ، وتقييمه لهذه القوى وطبيعتها، وديناميتها وتقييمها ، فغالبا ماتكون هذه الإستجابة مزيجا من ردود الفعل النفسية والجسمية. الرويشدي وصالح في نوال جبالي وورد برتيمه 2011 ص 48-49

آثار الضغوط :

يقول هارون توفيق الرشدي أي للضغط تأثيرا على الإنجاز والأداء البشري بصفة عامة ، وينقل عن جروس وماستبورك gross et mastonbirk أن تناقض العمل - الإنجاز يظهر سبب الضغط ، وأن حالة القلق لها تأثير ضار على سعة الذاكرة والانتفاع بها

ثم يقول ، وأثبت لانتز تأثير الضغوط على الأداء فأوضح أنه توجد فروق ذات دلالة إحصائية في أداء الأطفال في ظروف الأداء العادي وظروف الاداء الذي تعرضو فيه للضغط وأن الأعمال التي حفظت عن ظهر قلب لم تتأثر بالموقف الضاغظ بينما تأثرت الأعمال تتطلب جدلا

ويرهن سليفان sullivan أن التعرض للضغط النفسي أعقب ببطء في مستويات التعلم والتذكر

كما أكد لانسلي Lancily أن الضغط الناتج عن طلب إنجاز أكبر كم ممكن من الأعمال في وقت محدد نتج عنه عدد كبير من الأخطاء والاختلافات في سلوك الأطفال ، كما أظهر نقصا في كفاءة الأداء، نتيجة محاولتهم حل أكبر عدد من المسائل في وقت محدد كما جاء الحل على حساب الدقة كما أمكن ملاحظة تغيرات نوعية غير مرغوبة متكررة منها عدم الإصغاء ، النشاط غير المنظم ، النشاط الزائد

كما يؤثر الضغط النفسي على الأداء الحسي حركي وينتقل الرشيدى عن لازاروس قوله أن كثيرا من الدراسات أثبتت ذلك وهذا بسبب الاضطراب والقلق والخلل الذي يصيب الوظائف البيولوجية

كما أوضح ميكلياند وفلور ودافيدسون وسارسون ان الافراد الذين قد قدموا توضيحا لأغراض قوة الدافع وارتفاع قوة الضغط النفسي أظهرو ارتفاعا في افرازات الهرمونات وارتفاعا في ضغط الدم وتركيزا اقل في اللعاب

وعندهما يتعرض الفرد لحوادث طاغية في فترات زمنية متقاربة يكون لها علاقة بمختلف الأمراض الجسمية والعقلية

كما أن للضغوط تأثير على النواحي البيولوجية والجهاز العصبي فقد أثبت هولمز وراه أنها تحقق تعديلات لدى الفرد في توازنه الميل الى الاتزان وافرازات الغدد وفي الجهاز العصبي وتردد واستمرار الاستشارة التي تغير الاتزان الداخلي وتقلل من مقاومة الجسم كما أوضح هيج أن الضغط له تأثير على مقاومة انطفاء حالة النشاط الكهربائي للجلد وقد أشار أكنرود الى أن الضغوط النفسية مؤثرة في الحالة المزاجية ومنبئة بها (هارون توفيق الرشيدى ، 1999 ، ص ص ص ص 35-35-36)

بعد الكلام عن آثار الضغوط تنتقل الى الكلام عن مصادرها وقد عنونت المداخلة بمصادر الضغوط لدى المرأة العاملة ، ولكن سأسلك مسلك الانتقال من العام الى الخاص وأقصد بذلك أنني سأنتقل من الكلام عن مصادر الضغوط عامة لأن الضغوط نزال الرجل والمرأة على حد سواء ولأن واقع العمل ولظروف الفيزيائية وكذلك التشريعات التي تنظم عالم الشغل واحدة ثم اذكر بعد خصوصية المرأة لتكوينها البيولوجي من جهة، أو لنظرة المجتمع لها او للتمييز التي قد تتعرض له كما أنني سأذكر مصادر الضغوط في الوسط الدراسي أو غيره وليس من باب الخروج عن الموضوع وقد العنوان يفيد المرأة العاملة ولكن من باب توسيع النظرة للمصادر فأضادها تعرف الأشياء

أسباب ومصادر الضغوط في مجال العمل

كل المراجع التي تناولت موضوع الضغوط، تعرضت لأسباب ومصادر الضغوط، وقد اختلفت في طريقة عدها وترتيبها وإجمالها وتفصيلها.

وقد وقع الاختيار على تصنيف كتاب الضغوط النفسية في مجال العمل والحياة لصاحبيه حمدي علي الفرماوي ورضا عبد الله-2009- فقد ورد في ص62.

الأسباب العامة للضغوط في مجال العمل

1- مشكلات تنظيمية.

من مصادر الضغوط سوء النظام الذي يسبب في تأخير القرارات المهمة وعدم مما يؤدي إلى غموض للعامل فإنه يعجز عن تحديد المسؤول المباشر عن اتخاذ القرار وكذلك من الأسباب النقص في الإمكانيات المادية والمعدات والتجهيزات وعد وضع خطة محدودو للإنتاج.

2- نقص الكفاءة المهنية.

نقص كفاءة العامل يجعل مهامه حملا ثقيلا عليه أو تكليف العمال بمهام زائدة على المهام الأصلية كرد على المكالمات أو استعمال الحاسوب هذا يؤدي إلى الشعور بالإرهاق الجسمي والنفسي ويجعل العامل غير قادر على التركيز على المهام الأصلية.

3- ساعات العمل الطويلة أو غير المنتظمة.

إن مدة العمل الكبيرة تؤدي إلى الملل و الإجهاد وينعكس سلبا على نفسية العامل - ونظام الوردية مثلا Shift Works أو التغيير المفاجئ في أوقات العمل في مهنة معينة كمهنة رجال الأعمال أو البوليس أو الممرضات والأطباء يكون مصدرا للضغط.

4- الشعور بالمكانة الأقل والمكافأة غير المناسبة.

إن هذا النوع من الشعور يؤدي بالعامل بالإحباط ويشكل ضغطا - وقد يكون منصبه مناسبا لقدراته وكفاءته ولكنه يتأثر بالدعاية وكلام الناس.

5- مهام وإجراءات غير ضرورية.

مثل عقد الاجتماعات غير الضرورية أو بطريقة شكلية أو طلب ملء استمارات وتقديم تقارير لا لشيء إلا لإثبات سلطتها.

6- عدم الاستقرار وفقد الأمن.

إن عدم استقرار القرارات والتغيير المستمر لسياسات العمل، وكذلك تغيير المهام للعامل بطريقة مستمرة يولد ضغطا، فكلما تطلب الأمر أن يتعلم الفرد مهام جديدة وأن يرتبط مع زملاء جدد شعر بالضغط خاصة عندما يصعب عيه التكيف مع الرفاق الجدد.

بعد ذكر السباب العامة ينتقل الفلاماوي ورضا عبد الله إلى ذكر أسباب محددة للضغط في مجال العمل.

1. غموض الدور.

إذا لم يعرف العامل متى يبدأ دوره وأين ينتهي فإنه قد يقصر في واجبه أو يتدخل في مهام غيره وقد يتعرض للوم أو العقوبة وينتج عن عدم معرفة الدور التدخل في اختصاص الغير.

وهذا يترتب عليه خلط ومشاكل تؤدي إلى عدم الانسجام الجيد وهذا يولد ضغطا.

2. صراع الدور.

قد يكون للعامل دوران مثل المعلم الذي يدرس ويكلف بالإدارة، أو المعلم الذي يعمل وعضو في جمعية الأولياء فقد يكون بين هذين الدورين سوء تنسيق أو تداخل يحدث إرهاقا وضغطا

3. توقعات غير واقعية عن الذات.

إن التوقع العالي عن فاعلية الذات يدفع العامل إلى دفع المزيد من الجهد وهذا بدوره يؤدي إلى الإجهاد ويولد ضغطا.

4. ضغط التأثير على صنع القرار.

بغض العمال يهتمون كثيرا بإبداء رأيهم في الأحداث ويشعرون بالراحة حين يشاركون أو يؤثرون في اتخاذ القرار وإذا لم يؤخذ بمشورتهم أو رأيهم يشعرون بالضغط .

5. مواجهات متكررة مع المسؤولين.

إن العلاقات غير الموفقة مصدر قوي للضغط

6. فقد التأييد أو الدعم من الزملاء.

يحدث هذا للعاملين الذين يعملون منفردين مع الجمهور كالعلمين والشرطة والأخصائي الاجتماعي

7. الإفراط في العمل وضغوط الوقت.

8. الرتابة وعد التغيير.

إذا كان التغيير المستمر سببا للضغط فإن الرتابة والنمطية فإنها تعني عدم التجديد وهذا يولد ضغطا

9. سوء الاتصال في مجال العمل.

إن عدم وجود الاتصال الجيد يؤدي إلى الضغوط

فعدم وضوح الأهداف والتعليمات وغموض المكاتبات وصعوبة الحصول على المعلومات قبل بدء المهام يؤدي إلى سوء ويتولد عنه ضياع الوقت وضياع الجهد فيولد ضغطا

10. القيادة غير المناسبة.

عند الكلام عن القيادة وكونها مصدرا للضغوط يفهم من أول وهلة القيادة المتسلطة ولكن القيادة الضعيفة العاجزة عن الإدارة بحزم وعدل وعن التوجيه والتدخل لفض الخصومات ولتحديد المهام لكل شركائه العاملين هذا يؤدي إلى فوضى وشعور بالضياع عند بعض العاملين - وهذه مصدر ضغط

11. الصراع مع الزملاء.

12. صعوبة إتمام أو إنجاز المهام.

وسبب ذلك قد يكون ضيق الوقت وسوء النظام العام وسوء الاتصال

13. معارك غير مطلوبة.

الضغوط الناتجة عن مصادر منزلية.

- 1- ضغوط شريك أو شريكة الحياة
 - 2- ضغوط مصدرها أمور عائلية
 - 3- ضغوط مصدرها الأطفال وتعليمهم
 - 4- ضغوط مصدرها خارجي منعكسة على حياة الأسرة
- بعد ذكر هذه الطائفة من المصادر للضغوط التي تشترك فيها المرأة والرجل ننتقل إلى بعض الدراسات التي يستفاد منها في تحديد مصادر أخرى على سبيل التخصص

- فمن الدراسات دراسة سمية بن عمارة 2009 وهي منشورة تحت عنوان صراع الأدوار لدى الأمهات العاملات وعلاقته بتوافقها الزواج- في مجلة الواحات للبحوث والدراسات عن المركز الجامعي بغرداية 2009. وقد تمت الدراسة على عينة من النساء العاملات وهن زوجات منجبات ويزاولن عملا. عددهن 220 امرأة

تم اختيارهن بطريقة عشوائية تمت الدراسة في فترة 2007.5.3 و 2007.6.7 على 220 امرأة

وقد اعتمدت الدراسة

المنهج الوصفي.

وكانت الفرضية التي قامت عليها الدراسة كالتالي:

هنالك علاقة بين الصراع الأدوار والتوافق الزوجي لدى الأمهات العاملات ثم تفرعت فرضيات صفرية تتفي وجود فروق بين متغيري الدراسة تعود إلى اختلاف ساعات العمل، وإلى اختلاف مستواهن التعليمي وإلى اختلاف عدد أولادهن، وإلى اختلاف سنهن وإلى اختلاف مستوى أزواجهن التعليمي. فصارت الفرضيات الفرعية خمسا.

- وقد توصلت الدراسة إلى نتيجة وجود علاقة ارتباطية عكسية بين متغيري الدراسة وفسر ذلك بأن صراع الأدوار بين متطلبات العمل والأسرة يؤدي بالعاملة إلى الإحباط الشديد.

ثم نقول سمية بن عمارة أن صراع الأدوار الشديد والمتواصل يؤدي بالمرأة العاملة إلى حدوث تدببات في توافقها الزوجي ويهدد استقرارها النفسي والعائلي، يبدأ كلما زادت انشغالات المرأة العاملة وتوسعت بؤرة نشاطها، وتعاضمت أدوارها يجعلها تحمل فوق طاقتها، لتكون في أحسن صورة في عين زوجها وأولادها ورؤساء العمل وزملائها إن شعورها الدائم بتقصير في أدوارها يحدث لديها ارتباك واضطراب وقلق بالإضافة إلى الحيرة والتردد بل يجعلها تشعر بمشاعر الذنب ممن حولها. ومن ثم عرضه للتضارب الأدوار المحدث المؤثرة مباشرة على توافقها الزوجي وخاصة في حالة زواج لا يفهمها ولا يقدر وضعها وفقا لما أكدته دراسة (نادية الفوار: 2004) حيث وجدت أن الضغط النفسي الشديد يزداد لدى المرأة العاملة لتعدد أدوارها وتضيف أن فقط 10% من الأزواج حسب دراستها من يقدمون مساعدة و دعم نفسي و اجتماعي لزوجاتهم.

و تواصل في تغيير نتيجة الفرضية العامة: من خلال نتائج البحث وجدنا أن ما يعادل ثلثي العينة حوالي 64.09% يعانون من صراع الأدوار في شكله متوسط الحدة يقابله 52.27% من العاملات غير متوافقات زواجيا و هذا ما يفسر وجود علاقة ارتباطية عكسية بين سمتي الدراسة.

ثم ذكرت في درج التفسير مجموعة من الدراسات اتفقت في نتائجها مع نتيجة هذه الدراسة، حتى قالت،..... و أشارت أسماء بنت عبد العزيز 2002 أن 57% من النساء يعانين الاكتئاب بسبب توتر علاقتهن الزوجية و تقل مسؤوليتهن.

حسب جمعية علم النفس الأمريكية ترى أن 25.20% من الأمراض النفسية و الاضطرابات لدى النساء بسبب تعدد المهام المنتسبة لهن (ناهد باشطح 2003) كما أشار أن (صالح بن ابراهيم 2005) أن لصراع الأدوار أثرا سلبيا على استقرار الأسرة و أداء العاملة لواجباتها نحو أداء أسرتها بشكل سليم و يرى حسن محمد حسن 2004 بأن المشكلات العائلية و اللاتوافق الزوجي يزداد بسبب صراع الأدوار الذي تعانيه المرأة جراء التزاماتها المتعددة و إحساسها بالمسؤولية اتجاه واجباتها و عملها و ميل الكفة أحيانا تجاهلا للأعباء الدور الذي ينبغي عليها القيام به و الذي نسبته حوالي 73% إجابات من أفراد كانت متجهة نحو تأكيد هذه العلاقة الارتباطية العكسية.

سمية بن عمارة، 2009، ص 179-180

اكتفيت بتعليق سمية بن عمارة في دراستها على الفرضية العامة ولايعني هذا عدم أهمية الدراسة وباقي الفرضيات ، فلا شك أن المتغيرات الوسطية لها دور جيد في تعميق دراسة الموضوع ، إلا أن الموضوع الذي نحن بصددته اكنفى بتأكيد أن صراع الأدوار مصدر مهم من مصادر الضغط لدى المرأة العاملة .

ومن الدراسات دراسة نوال جبالي ووردة برتيمة 2011 ، الموسومة الرضاعة الطبيعية كمصدر للضغط النفسي لدى المرأة العاملة ، فهي دراسة لأربعة حالات في مؤسسات تعليمية وإستشفائية بولاية الوادي في فترة ما بين 13-12-2011 الى 09-05-2011 ، وقد اعتمدت الطالبتان في دراسة الحالات الأربعة على الملاحظة والمقابلات واعتماد اختبار كوبينغ coping حول الضغوط ، إنتهت الدراسة بتقرير أن الرضاعة مصدر لإرتياح الأم العاملة وذلم للراحة التي تشعر بها وهي تحضن صغيرها ، والرضاعة بالنسبة للأم وسيلة للإسترخاء بعد عناء العمل ، ونظراً لما توفره من جو عاطفي ايجابي بين الأم ورضيعها ولما تحدث الرضاعة من تنفيس لصدر الأم بعد إمتلائه بإفراز الغدد اللبنية للبن

المهم هذا ماتوصلت اليه الدراسة ونحن نقر ب هالآ أنه في المقابل يجوز أن ننظر الى الرضاعة أنها يمكن أن تكون مصدرا للقلق والتوتر والضغط لدى المرأة العاملة ، وذلك عندما تطول فترة غيابها عن رضيعها وهي تعمل ، فإنها يعترها توتر لتذكر رضيعها ، وأن فترة الرضاعة نفسها أكثر الفترات ارتفاعا لعاطفة الأمومة وذلك لكونه في مرحلة الطفيلية الأولى ، ولكونه هشاً ضعيفاً يحتاج الى كل رعاية وعناية ، والفترة فترة ارتباط واعتماد كلي على الأم ، ولانكون مغالين أو مجانين للصواب إذا قلنا أن التكوين البيولوجي والنفسي للأم المرضع يجعل طيف رضيعها لايفارق خيالها ، فإذا صاحب

ذلك سوء تنظيم للوقت وعلاقات سيئة وتوترات مع الرؤساء والزملاء فإن الضغط يزداد وبالجملة فإن الرضاة لاتكون مصدرا للضغط إذا طالت مدة غياب الأم عن رضيعها أولا نستبعد أن تتلقى الأم مكاملة من بيتها يخبرونها بأن الولد يبكي وقد تأخرت مثلا

وقد يزداد ضغط الرضاة اذا كانت الظروف الفيزيقية من حرارة أو رطوبة أو انارة سيئة أو ضجيج كل ذلك يزيد من ضغط الحاجة الى الارضاع

ومن الدراسات التي تناولت موضوع مصادر الضغوط عند المرأة العاملة دراسة سعدي سلاف ومقراني مريم 2010 الموسومة مسببات الضغط المهني عند القابات ، تحت اشراف غربي صديرة وهي دراسة ميدانية قامت بها الطالبتان في المؤسسة الاستشفائية محمد بوضياف في فترة 20 افريل الى 18 ماي على عينة من القابات تضم 30 قابلة

وقد كانت الدراسة وصفية واعتمدت على استبيان كأداة لجمع البيانات ، وتوصلت الطالبتان الى أن القابات يعملن تحت تأثير الضغوط الكبيرة الملقاة على عاتقهن ، أقول نعم إنها مسؤولة عظمى لأنها تتعلق بأرواح الأمهات وأرواح المواليد ، فأبي خطأ أو تهاون قد يكلفهن باهظا ، وقد يصل الأمر الى المحاكم والسجون والفصل من العمل ، ويزداد الأمر بكثرة الولادات في بلدنا

كما أقرت الطالبتان مصدراً الظروف الفيزيقية للمستشفى وقلة التجهيزات والمرافق وأنا أقول أن هذا قد يغذيه وينميه مايعرفه الوطن مؤخرًا والكلام عن الفروق بين جهات الوطن ، فقد ينحرف الموضوع الى جهة السياسة خاصة أو وسائل الاعلام والقنوات وطنية وغير وطنية تبين هذه الفروق ويزيد الأمر كذلك سهولة الاتصالات ، فقد تتصل قابلة بزميلة لها في الجزائر أو قسنطينة فتعرف الفروق فيكون ذلك مصدرا لقلها وضغوطها

وقد لاتكون المقارنة بين جهات الوطن بل مع دول الخليج باعتبار أن الجزائر مصدر للبتترول أو الدول الغربية فقد تفكر القابات نقابيا أو مطلبيا ، ولاتلبي الطلبات فيشكل ضغطا وإني في صدد الكلام عن مصادر الضغوط أزيد مصدرا وثقافة المجتمع ، فالكل يعلم ويشاهد وهو واقع ملموس أن النساء في المناسبات الاجتماعية في مجتمعنا أكثر حرصا من الرجال على المشاركة في كل المناسبات ، فهي تعهنئ في الأعراس والخطوبة والمواليد ، وهي تعزي في الوفيات وتعود المؤضى وتشارك في مراسيم الحج والعمرة ، فهي امرأة مشاركة إجتماعية

أقول أن الإنضباط في العمل والتزام ساعات العمل سيشكل عليها ضغطا لعدم نفعها وقيامها بهذه المشاركات التي تنتظر اليها النساء كأنها واجبات مقدسة

ومن كتابة أمل سالم العواودة ، العنف ضد المرأة في القطاع الصحي ، ذكرت أنواعا من العنف في كل مكان وهي العنف الجسدي ، والعنف النفسي ، والعنف اللفظي والتهديد ، والانتهاك القانوني والتحرش الجنسي

أقول أن هذا العنف اذا وقع بأي شكل من الأشكال فإنه يكون مصدرا للضغوط ، وقد نستعجل بالقول بأن تنظيمات وتشريعات العمل لاتسمح بأي نوع من أنواع العنف ، ولكن نحن نتعامل مع بشر وليسو ملائكة وقد يقع العنف ، فإذا وقع بأي شكل وتحت أي ذريعة وهو مخالفة للقوانين والأعراف على المرأة العاملة

قائمة المراجع العربية

1. أمل سالم العواودة ، العنف ضد المرأة العاملة في القطاع الصحي ، دار اليازوردي للنشر والتوزيع ، عمان 2008
2. حمدي علي الفرماوي ، ورضا عبد الله ، الضغوط النفسية في مجال العمل والحياة ، دار صفاء للنشر والتوزيع ، عمان 2009
3. هارون توفيق الرشيد ، الضغوط النفسية ، مكتبة الأنجلومصرية ، 1999

المراجع الأجنبية

4. Jean benjamin stora , le stress , edition Fahleb 1995

الدوريات

5. سمية بن عمار ، صارع الأدوار لدى الأمهات العاملات وعلاقته بالتوافق الزوجي ، مجلة الواحات ، المركز الجامعي بغرداية ، جوان 2009

مذكرات ورسائل

6. نوال جبالي ونوار برتيمة تحت اشراف بوبكر منصور ، الرضاة الطبيعية كمصدر للضغط النفسي لدى المرأة العاملة ، مذكرة ليسانس مودعة ، جامعة الوادي ، 2011
7. سعيدي سلاف ومقراني مريم تحت اشراف غربي صبرينة ، مذكرة ليسانس مودعة بجامعة قاصدي مرباح ورقلة ، 2010