

مؤسسة انترس

المفاهيم المتعلقة بإدارة الضغوط بين العاملين في المجالات الإنسانية: التوجيهات للوصول للممارسة الجيدة.

نيسان 2009

مقدمة عن الضغط وإدارة الضغط

إن الضغوط النفسية هي استجابة طبيعية للتحديات الجسدية والعاطفية وتحدث خاصة عندما تصبح المتطلبات أكبر من الموارد التي تلزم الشخص للتأقلم مع هذه الضغوط.

هناك ثلاثة أنواع من الضغوط

- الضغط اليومي (الخط القاعدي)
- الضغط المتراكم (الارهاق)
- الضغط الناتج عن أحداث مؤلمة (الصدمة)

كل فرد يواجه ويستجيب للضغط بشكل مختلف، وتختلف مصادر الضغط النفسي من وضع لآخر حيث يعتمد ذلك على ما يلي:-

- طبيعة الحدث الطارئ
- الدور الذي يقوم به العامل أو فريق العمل في المجالات الإنسانية
- بيئة العمل

إدارة الضغوط

- الوقاية، أو خفض حدة وتكرار ومدة الضغط
- التقليل من قابلية الفرد للتعرف للضغوط وتقوى وتزيد من حصانته ومناعته
- تحسين مراقبة الضغوط والقدرة على التأقلم
- التدخل لمنع التأثيرات طويلة المدى

إن الوقاية والتقليل وإدارة الضغوط هي مسؤولية الجميع - الفرد، فريق العمل، المؤسسة - بدون إدارة جيدة للضغوط فإن ذلك قد يؤدي إلى حدوث تأثيرات سلبية على المؤسسة ويشمل:-

- فقدان العمالة الماهرة وصاحبة التجربة والخبرة
- زيادة تكلفة التوظيف والتدريب
- فقدان ذاكرة المؤسسة
- انخفاض الفاعلية في تحقيق رسالة المؤسسة
- زيادة الاستحقاقات القانونية للمؤسسة

وبالتالي فإن ادارة الضغوط بشكل جيد تحقق التأثيرات الايجابية التالية:-

- ضمان وضع الموظفين بأفضل حالة للقيام بأعمالهم.
- تقوية قدرة المؤسسة في دعم المستجيبين (العاملين في المجال الانساني) من خلال وجود انظمة شاملة وفاعلة.

المبدأ الاول

1. السياسة العامة: هي مجموعة من المبادئ التي تهدف الى توجيه اتخاذ القرار. اي ان السياسة تقوم على وصف طبيعة التدخل او الاستجابة لدى المؤسسة وتوزيع وتنفيذ المسؤوليات.
2. العوامل الشخصية السببية: قد يقترف بعض الأشخاص أخطاء محددة ضد آخرين بسبب خصائص شخصية أو اختلاف النوع الاجتماعي، الجنسية، الاقليات الاثنية ، العرق(مثل خطر التمييز أو التعرض للأقليات العرقية) أو الميول الجنسي (مثل خطر ايقاع العقوبات بسبب نشاطات الاشخاص اللذين لديهم ميول جنسية مثلية).
3. البروتوكولات: اجراءات مكتوبة تتضمن ارشادات حول الخطوات التفصيلية للقيام بالمهام الادارية المحددة مثل تدريب الموظفين الجدد او الاستجابة للاحداث المؤلمة.
4. الحصانة/المناعة: هو مصطلح يستخدم لوصف قدرة الناس للتعامل بشكل ايجابي مع الضغط او الكارثة. ويمكن ان تمثل الوجه الاخر لمفهوم الهشاشة او الضعف.
5. التأطيف: هو التقليل من امكانية حدوث الاخطاء الصعبة من خلال افعال وتدخلات مثل تنبؤ بطبيعة الضغوط والعمل على منع حدوثها، زيادة حصانة العاملين، تحسين مهارات التعامل مع الضغوط، بناء تماسك فريق العمل لمساعدة اعضاء الفريق لتحمل الضغوط، او المراقبة والاستجابة الى الاثار طويلة المدى للضغوط المزمنة.

المبدأ الثاني

المسح/الكشف او التقييم: المسح هي عملية مختصرة صممت لتحديد الافراد الذين قد يكونوا معرضين لخطر عدم قدرتهم للتعامل مع الضغوط.

التقييم: عملية تهدف الى فهم قدرة الفرد على تحمل الضغوط. ان الكشف او تقييم العاملين الحاليين او الجدد يساعد على التنبؤ بقدرتهم على الاستجابة للاخطار والضغوط الناتجة عن العمل في المجالات الانسانية بشكل عام، والمخاطر والضغوط الناتجة عن بعض المشاريع او المهام الموكلة للعاملين بحيث تساعد في فهم قدرة الموظف على العمل بشكل منسجم وفعال ضمن فريق العمل.

الاستجابات السلبية والخطرة: ان تأثير الضغوط يختلف من فرد لآخر ومن مصدر الى اخر. ما يمكن اعتباره حدث ضاغط لشخص ما يمكن ان لا يكون كذلك لشخص اخر. ان الافراد العاملين الذين يظهرون قدره كافي من المرونة والعمل الخلاق وقدرتهم على الضحك، ولديهم مهنية عالية، ومعرفة ذاتية، وقدره في التعاون مع الاخرين (عضو فاعل بالفريق) والموظف الذي اظهر سابقا قدرة على التعامل مع الازمات بشكل فعال يكون لديهم على الاغلب قدرة في التعامل مع الضغوط. وعكس ذلك، فأن الموظفين/العاملين الذين كان

لديهم صعوبة بالتعامل مع الضغوط وخاصة أولئك الذين لم يتعرضوا بشكل كامل الى أحداث صادمة (سواء أثناء العمل أو خلال حياتهم) فإنهم يعتبرون أكثر عرضة للاستجابة بشكل ضعيف للضغوط.

المبدأ الثالث

- **التحضير والتدريب قبل القيام بالمهمة:** قبل ان يبدأ الموظف بالقيام بمهمته، فإنه يجب تزويدهم بمعلومات محددة عن المتطلبات العملية للمهمة، وتدريبه على امور تشمل السلامة، الامن، العناية الصحية الجسمانية في الميدان، الوعي بالقضايا الثقافية، وكذلك العناية الذاتية في التعامل مع الضغوط والحالة العاطفية.
- **العوامل الضاغطة:** ان العوامل الضاغطة التي يمر بها العاملين في المجال الانساني قد يشمل التعامل مع مشرف عنيف، خلاف داخل فريق العمل او العيش تحت التهديد او خطر متكرر، او التعرض لرؤية جرائم، او تحمل اعباء عمل ثقيلة، او التعرض لظروف معيشية صعبة، او الانتقال من عمل لآخر حافل بالازمات دون اخذ قسط من الراحة.
- **الخلاصة:** هي مجموعة المعلومات التي تعطي للموظفين قبل البدء بأي مهمة جديدة. وهذا يشمل التوعية لطبيعة الضغوط المتوقعة من العمل في المجال الانساني، واجراءات الاستجابة للضغوط، وكيفية إدراك أعراض الضغط لدى الشخص او زملائه، ومعلومات عن اليات ادارة الضغوط، والتوعية بالسلوكيات الخطرة مثل شرب الكحول والتي تكون عادة غير فعالة بالتعامل مع الضغوط، وكذلك تشمل التحضيرات للتعامل مع الاستجابات العاطفية عند الناس الذين يمرون باحداث صادمة، ومعلومات مفصلة قدر الامكان حول الاوضاع الحقيقية في الميدان.
- **المراقبة:** هي المشاهدات المتكررة حول اوضاع الموظفين من خلال استخدام مشاهدات واحاديث غير رسمية بما في ذلك أمكانية استخدام مقابله رسميه من خلال تعبئة الاستبيانات لتحديد كيفية استجابة الموظف لضغوط العمل واذا ما كان بحاجة للحصول على الدعم. كما ان ملاحظة طريقة عمل الفريق يمكن ان يعطي فهما افضل للوضع العاطفي للعاملين.

المبدأ الرابع

استبيان التقرير الذاتي: هي الاستبانة التي تستخدم في طرح اسئلة محددة عن السلوكيات والاعراض والوضع العاطفي الحالي للموظف.

التقييم: هو تقييم او تحديد السلوكيات والاعراض والوضع العاطفي للموظفين لتحديد استجاباتهم لمصادر الضغط الروتينية الناتجة من طبيعة العمل او احداث غير معتادة او تجارب معينة.

الحدث الحرج او الحدث الصادم: أن الحدث الحرج او الصادم هي أحداث تشمل التعرض لمخاطر شديدة للحياة او الصحة الجسمانية للعاملين ومن معهم وما يصحب ذلك من شعور بالضعف والخوف او الرعب. وفي بعض الاحيان فإن الحدث الحرج يستخدم بشكل عام لوصف حدث ضاغط بشكل كبير والذي يسبب تأثير كبير وبشكل غير عادي على الموظف او فريق العمل. امثلة لاحداث حرجه يشمل الكوارث الطبيعية (الهزة الارضية، الأعاصير) حوادث حاقلات قويه أو قاتله، الاعتداءات الشخصية (مثل الاعتداءات الجنسية)

الحروب، الاختطاف او اخذ رهائن، مشاهدة اشخاص يتعرضون لجروح او قتل، او التعرض لتهديد لاذى جسدي، وتدهور الاوضاع الميدانية والتي تتطلب الاخلاء.

المبدأ الخامس

التدخل النشط: المدراء الذين يتصفون بالتدخل النشط لا يقومون فقط للتعامل مع الضغط عند حدوثه، لكن لديهم القدرة على التنبؤ بمصادر الضغوط ووضع الخطط لخفض عدد وشدة الضغوط ومساعدة الموظفين وفرق العمل معا ليكونوا اكثر استعدادا للتعامل مع عدد اكبر او اقل من مصادر الضغوط.

العناية الجسمية والعاطفية الذاتية:

تعني القيام برعاية نفسك من النواحي الجسمانية والعاطفية لزيادة قدرتك على التعامل مع الضغوط. إما فيما يتعلق بعنايتك بجسمك يشمل الحصول على قدر كاف من النوم، تناول التغذية المناسبة، القيام بالتمارين الرياضية، العناية بصحتك، اما العناية بنفسك عاطفيا يشمل نشاطات مثل اخذ الوقت للتعبير الذاتي، وقول "لا" لمسؤوليات اضافية، تفضية وقت ممتع مع الاصدقاء، التواصل مع اشخاص مهمين في حياتك، والتعرف على نشاطات، اشياء، اناس، علاقات، اماكن مريحة وتقوم باستخدامها في البحث عن اشياء تشجع على الضحك، تسمح لنفسك بالبكاء، قضاء بعض الوقت مع الطبيعة، ايجاد تواصل روحي مع تواصل مجتمعي، الانخراط بمظاهر روحانية او نشاطات اخرى، التأمل، الغناء او الصلاة.

تماسك الفريق: للعاملين في مجال العمل الانساني، فإن قدرة اعضاء الفريق لزيادة التماسك مع بعضهم البعض، ودعم بعضهم البعض يعتبر من اهم عوامل الحماية من التأثيرات السلبية المتوقعة للضغوطات، وعكس ذلك، فإن النزاع داخل الفريق وانعزال الموظف عن زملائه في فريق العمل يعتبر مصدر كبير من مصادر الضغط.

المبدأ السادس

الإسعاف النفسي الاولي: هي الرعاية المقدمة خلال الاسابيع القليلة الأولى بعد التعرض لحادثة خطيرة للأشخاص الذين يظهرون اعراض ضغط حاد او للأشخاص الذين لديهم استعداد لتأثيرات طويلة المدى. ويسعى مثل هذا النوع من الرعاية لتكوين الشعور بالسلامة، تخفيف حدة ردود الفعل الناتجة عن الضغوط الشديدة، تقوي اليات التعامل مع الضغوط وتعزيز الدعم الاجتماعي، وربط الأشخاص بالمصادر التي تساعد في التعامل مع مشاكلهم من خلال خدمات معمة.

الصلة الثقافية: لقد طورت الثقافات المختلفة طرق مختلفة في التعامل مع تأثيرات الضغوط الشديدة على الناس لذا فإن الطرق التي تستخدم في ثقافة اخرى قد لا تكون مناسبة، لذلك فإن المؤسسات يجب ان تسعى لتعلم كيفية التعامل مع الازمات ضمن السياق الثقافي المحدد الذي يعملون به قبل حدوث الاحداث الخطرة.

المبدأ السابع

الملائمة الثقافية: ما هي التجارب أو الأحداث التي تعتبر ضاغطة، طبيعة الاعراض التي تنتج عن الضغوط، وكذلك كيف تختلف طرق التعامل مع الضغوط من ثقافة لآخرى ومن شخص لآخر. لذلك فإن على الأشخاص الذين يقومون بمراجعة نهاية العمل أو انتهاء المهمة للعاملين ضرورة الوعي بحساسية لمثل هذه الاختلافات.

استخلاص المعلومات الميدانية: هو إجراء رسمي يسلط الضوء على الأفعال والمشاهدات والتجارب والدروس المستفادة للعاملين خلال القيام بمهامهم وكيفية استفادة المؤسسة من هذه التجارب.

مراجعة الضغط الشخصي / تقييم الضغط الشخصي: هو إجراء رسمي يسلط الضوء على كيفية استجابة الفرد للضغوط التي يتعرضون اليها خلال فترة عملهم. قد يشمل ذلك استكشاف كيف كانت تجاربهم وماهي افكارهم ومشاعرهم الحالية عن هذه التجارب وكيفية تعاملهم مع مثل هذه الافكار والمشاعر. وتركز بشكل خاص على تحديد احتياجاتهم فيما يتعلق بتوفير الدعم المستمر أو القيام بتدخلات اخرى.

السرية: عندما يكشف الشخص عن معلومات شخصية عن نفسه/نفسها يكون على المؤسسة ان تضمن عدم الإفصاح عن مثل هذه المعلومات للآخرين دون موافقة الشخص المعني.

الخدمات النفسية الاجتماعية (خلال الإزمت): التعامل مع الضغوط لا يقتصر على القضايا النفسية التي يتم التعامل معها من خلال التدخلات النفسية، وانما يشمل الاستجابة الى الاحتياجات الاجتماعية العملية مثل الحاجة الى الحصول على المسكن، الاحتياجات المالية قصيرة المدى، التواصل مع افراد العائلة، ضمان الصحة الجسمانية وكلها امور اساسية. وفي نفس الوقت فان التعامل مع الاحتياجات العملية فقط يمكن ان يكون غير كافي لدى بعض العاملين او الموظفين، حيث يمكن ان يكونوا بحاجة الى المشورة وخدمات الصحة النفسية ايضا.

المبدأ الثامن

الاحتراق: الاحتراق هي حالة عاطفية تنتج من التعرض للضغوط حيث تتصف بالارهاق العاطفي، الشعور بالتعب وفقدان الطاقة (حتى عندما تكون قد اخذت قسطا وافرا من النوم) تعطيل في الشعور بالحماس والدافعية للعمل، انخفاض في النجاعة بالعمل، اضمحلال الشعور بالانجاز والشعور بالتشاؤم وعدم الجدية.

التعاطف المرهق: مشاهدة المناظر المؤلمه والصعبة، او مشاهدة الأشخاص الذي يتعرضون لاحداث صارمة او التعرض لمختلف الحوادث الصارمة والمآسي الشخصية قد يؤدي بأن يتكون لدى الموظف اعراض تشبه التي لدى الضحايا المباشرين. وقد تشمل هذه الاعراض الاكتئاب، القلق، الانفعال، الشكوى من أعراض جسدية، الأعراض الناتجة بعد الضغوط الصارمة، الكوابيس، سرعة الانفعال، القلق العاطفي، حتى الأشخاص الذين لم يتعرضوا لاحداث صارمة ممكن ان يعانون من نتائج غير مباشرة.

ظواهر ما بعد الصدمة: ان الناس لا يتشابهون في كيفية التعامل مع الاحداث الصادمة حيث يمكن ان تمكث اعراض التوتر لفترات طويلة بعد وقوع الحدث. ومن بين هذه الاستجابات المحتملة (استرجاع تخيل الحدث الصادم، الكوابيس، انفعالات مبالغ فيها، الصعوبة بالنوم، فقدان الاحساس، الاكتئاب، القلق، الشعور بالذنب، الانفصام، التهيج، خلافات شخصية، اختلال وظيفي (مثل اضطرابات النوم ، فقدان الطاقة، اوجاع والام).