

## تصنيف النماذج المفسرة للضغوط المهنية

ا.وعواع صلاح الدين  
الجامعة؛ ورقلة

E-mail: [Salah.ouaoua@gmail.com](mailto:Salah.ouaoua@gmail.com)

Received: Avril 2018

Accepted: Mai 2018

Published: Juin 2018

### ملخص:

الضغوط المهنية تشكل خطرا على صحة الأفراد، وفي المقابل على صحة المؤسسات. فالضغوط من منظور مؤسساتي هي ظاهرة جد مهمة؛ فصحة الأفراد يُمكن أن تتعرض للخطر نتيجة لها مما يؤدي إلى حدوث خلل على المستوى الجسدي والنفسي، وحتى الاجتماعي. تكتسي الضغوط المهنية أهمية بالغة في أبحاث علم النفس وقد تم تقديمها على أنها واحدة من الومكات الصحية التي تصيب الأفراد في القرن العشرين (21) من قبل المنظمة العالمية للصحة؛ ثم تم تصنيفها لاحقا على أنها إحدى الوبائيات المتفشية من نفس المنظمة. في هذه الورقة البحثية سوف نقدم بنية مفاهيمية للضغوط، ثم نستعرض أهم خمسة تصنيفات لنظريات رئيسية للضغوط المهنية. التصنيفات هي أدوات مفيدة لتبسيط وتنظيم تفكيرنا حول القضايا والأحداث. التصنيف يوفر لنا بنية فكرية لفرض هيكل ومعنى على التعقيد. وعند القيام بذلك، ينبغي أن تبسط التصنيفات الأمور فقط بقدر ما هو مطلوب ولا مزيد من ذلك، وينبغي أن تظل مفتوحة للمراجعة والتعديل.

الكلمات المفتاحية: الضغوط المهنية، النماذج المفاهيمية، النماذج المفسرة، أماكن العمل.

### Abstract:

Occupational stress poses a threat to people's health and in the same time on institution's health. Stress from an institutional perspective is a very important phenomenon that can jeopardize the health of individuals and lead to physical, psychological and even social dysfunction. Occupational stress is of paramount importance in psychological research and has been presented as one of the health concerns of individuals in the 20th century by the World Health Organization (WHO); it was later classified as one of the most prevalent epidemics of the same organization. In this paper we will present a conceptual structure of stress, and then review the five major theories of occupational stress (Taxonomy of Stress Theories). Classifications are useful tools to simplify and organize our thinking about issues and events. Classification provides us a thinking structure to impose framework and meaning of the complexity. In so doing, the classifications should simplify matters only as much as they are required and no more, and should remain open for review and amendment.

**Keywords:** occupational stress, conceptual models of stress, models of stress, workplace.

مقدمة:

لقد أصبح من غير الممكن اليوم أن نقرأ على نطاق واسع في العلوم البيولوجية أو الاجتماعية إلا وصادفتنا كلمة الضغوط (stress). فمفهوم الضغوط أضحي أكثر نقاشا في حقول عدة سواء كان في الصحة، الاقتصاد والمال، العلوم النفسية والتربوية بعدما كان محض تداول مخبري بيولوجي.

النماذج المفاهيمية للضغوط

الضغوط مفهوم معقد وديناميكي، إنها إحدى مصادر الشدة والإحباط. لا أحد يستطيع أن يجزم على وجه اليقين لماذا اكتسبت الضغوط اهتمام جمهور الباحثين والدارسين على نطاق واسع. فمن المألوف أن نعزو هذا إلى التغير الاجتماعي السريع، إلى التغير المتنامي في المجتمع الذي فقدنا فيه بعضا من إحساسنا بالهوية والثواب والتقاليد لدينا والمعنى. أو ميل المجتمعات إلى أن تكون أكثر ثراء والذي من شأنه أن يحزر الكثير من الأفراد من المخاوف بشأن البقاء ويسمح لهم باللجوء إلى البحث عن نوعية حياة أفضل.

الضغوط من منظور مؤسساتي هي ظاهرة جد مهمة بسبب ما تشهده المؤسسات من ثورة معرفية ومعلوماتية نتيجة للتقدم التكنولوجي. وينعكس كل ذلك عموما على الفرد بأعراض حيوية سواء منها الفسيولوجية، أو النفسية، أو السلوكية. تحديد النماذج المفاهيمية التي تناولت الضغوط بالدراسة من شأنه أن يسمح بوضع مسار محدد يساعد على حسن توضيح الإطار المفاهيمي الذي سوف تقوم عليه الدراسات التي تتناول ظاهرة الضغوط دون غيره من المفاهيم. عموما يمكن التمييز بين ثلاثة مفاهيم للضغوط:

● مفهوم المثير [المحفز] (Stimulus Concept)؛

● مفهوم الاستجابة [ردة الفعل] (Response Concept)؛

● مفهوم التفاعل [التفاعلات] (Transactional Concept).

مفهوم المثير

النموذج القائم على المثير له جذور في الفيزياء و الهندسة. قياسا، فإن الضغوط يمكن تعريفها على أنها قوى ممارسة على سطح ما؛ والتي تظهر في الثقل أو الحمل الذي يحدث ضررا. فالأفراد تتلاحق عليهم الأحداث (المثيرات) من البيئة التي يعيشون فيها، ولكن واحدة غير ذات بال أو غير ضارة يمكن أن تغير التوازن بين مصادر الفرد (قدراته على التحمل) والمتطلبات التي يواجهها؛ مما يحدث استنزافا لمصادر الفرد ويتسبب بذلك في اختلال النظام ككل. نموذج المثير للضغوط يُنظرُ أن الفرد يقع تحت طائلة مثيرات البيئة التي يعيش فيها؛ ويتعلم الفرد التعامل مع هذه المثيرات، المشكلة تقع حين يحدث ظرف معين كفاً لعملية التكيف.

الظروف الفيزيائية لبيئة المؤسسة كالتعرض للحرارة، البرودة، مستويات الإضاءة، الضوضاء، موقع المؤسسة الجغرافي، والظروف التي تترافق وأداء المهمات كعبء العمل، غموض الدور، وطبيعة المنظمة داخليا كالثقافة التنظيمية. كل هذا وغيره تم استكشافه وفهمه ضمن نموذج المثير (Antoniou & Cooper, 2005).

ويركز هذا المفهوم على الظروف الموقفية أو الأحداث. ضمن هذا النموذج تعتبر بعض الظروف على أنها ظروف ذات طابع ضاغط، على سبيل المثال، السلامة في أماكن العمل، إدارة المسار المهني، مشاكل التسيير، العلاقات مع

الآخرين. الأفراد العاملين يختلفون في قدرتهم على تحمل الضغوط، والتي يمكن التغاضي عنها إلى حد ما. ومع ذلك، عندما تصبح الضغوط فوق قدرة الأفراد على التحمل فإن ضررا جسديا أو نفسيا قد يكون عاقبة لذلك. الاستناد على هذا النموذج المفاهيمي لدراسة الضغوط يتحتم تعيين الظروف أو الخصائص التي تميز المواقف الضاغطة (Feuerstein et al, 2013).

يُعتبر نموذج المثير كمجموع اضطرابات بيولوجية ونفسية (المثيرات) والتي يسببها أي عدوان على كائن حي. استنادا لفهم نموذج المثير للضغوط يُمكن وصفها على أنها "موضوعية"، وتُعد مثيرا مسببا للمرض (causative stimulus). أهم الإجابات التي قدمها هذا النموذج هي بخصوص الأسئلة المطروحة حول أي المواقف هي أكثر ضغطا من غيرها؟ وتبعاً لذلك فإن البيئة المُرهقة أو عوامل الضغوط الخارجية يمكن أخذها كأساس لتعريف أو تفسير الضغوط. التغيير الذي اعتري المجتمعات ونقلها بسرعة من مجتمعات بسيطة إلى مجتمعات صناعية أعطى دفعة لهذا النموذج. فجزء كبير من الأبحاث المبكرة حول الضغوط قامت على نموذج المثير لتحديد مصادر الضغوط في بيئة العمل (Weinberg et al., 2010).

#### مفهوم الاستجابة

يركز مفهوم الاستجابة (ردة الفعل) ستنادا لما قدمه (Selye 1956) حول الردود الفسيولوجية التي تصدر عن الكائن الحي كمكون أو مقوم أساسي للضغوط. وفقا لهذا المفهوم فإن الضغوط تتأكد من خلال إظهار الأفراد لاستجابة وفقا لنمط معين بغض النظر عن الخصائص الظرفية، أو الموقفية التي جرت فيها. الضغوط حسب سيلبي (1976)، هي استجابة غير محددة للكائن الحي لكل المتطلبات. وهذا، بغض النظر عن الساق الموقفي أو الظرفي، أو التفسير النفسي للطلب (Fitzpatrick & Kazer, 2012).

النموذج القائم على الاستجابة يعتبر الضغوط استجابة الكائن الحي لظروف مؤذية أو مهددة. وفقا لأحكام هذا النموذج فإن الضغوط تتم أجزائها على أنها متغير تابع في شكل استجابة الفرد لبعض المثيرات المختلفة. وتبعاً لهذا النموذج فإن الضغوط تُعرف على أنها "استجابة يحدثها الفرد عندما يواجه ويُسْتثار من عامل ضغط معين". وبالتالي يمكن أخذ هذا النموذج على أنه نموذج "الضغوط الشخصية" (subjectives stress) . مفهوم التفاعلات

فئة أخرى من المفاهيم التي تُشير إلى التفاعل بين الفرد والموقف (البيئة). نموذج مفهوم التفاعلات والذي قدمه لازاروس (Lazarus, 1966) يفترض أن الضغوط هي نتيجة لتفاعل الفرد مع البيئة، بما في ذلك إدراك الفرد، توقعاته، تفسيراته، وأساليب المواجهة.

من وجهة نظر تفاعلية، الضغوط هي عملية من خلالها تكون قدرة الفرد على التكيف إما تحت وطأة المتطلبات البيئية أو المواقف و الأحداث. النموذج التفاعلي يفسر الضغوط على أنها عدم تطابق أو عدم تناسب بين البيئة (المتطلبات البيئية)، والفرد (القدرات الشخصية لتلبية تلك المتطلبات). في هذه الشروط الضغوط تقع بين عوامل سابقة (مثيرات) وآثارها (استجابة). الضغوط هنا يمكن أن تُفهم على إنها نظام ديناميكي من التفاعل بين الفرد والبيئة والذي يتكون من

ظواهر إدراكية فردية تظهر في عدم التوازن بين ما هو خارجي (الذي ينشأ خارجياً من البيئة)، وما هو داخلي (الذي ينشأ من حاجات نفسية وفسولوجية) والتي تلقى على عاتق الفرد وقدراته عبء المواجهة (Friedman, 2002). التعريفات التي تمكن الباحث من الاطلاع عليها من خلال القواميس المتاحة تضمنت تعريفات للضغوط انطلاقاً من مفهوم المثير وكذلك مفهوم الاستجابة عندما تقدم توجيهات حول التعريفات المختلفة للضغوط. مصطلح الضغوط يتم استعماله لبيان معنى ردة الفعل الصادرة عن الفرد (مفهوم الاستجابة) أو قوة البيئة التي تُحدث مثل هكذا تفاعل (مفهوم المثير) أو كلاهما معاً؛ أي قوة البيئة وردة فعل الفرد (مفهوم التفاعلات). لأجل الاستجابة الحاصلة جراء الضغوط التي من الممكن أن يُعايشها الأفراد اقترح كوبر (Cooper, L. 1998) أن يتم استخدام مصطلح الإجهاد (Strian) للدلالة على الشدة التي تنتج عن استجابة الأفراد وتفاذي الارتباك الحاصل بخصوص استعمال مصطلح الضغوط. وعلى كل حال فإن العلاقة بين البيئة والفرد هي القاسم المشترك في الخطاب العلمي بشأن الضغوط (Sinokki, 2011).

على العموم فإن الضغوط ترتبط بالمتطلبات، والموارد (أو المصادر). المتطلبات هي المسؤوليات، المواقف الضاغطة، الالتزامات، الظنون التي تواجه الأفراد في أماكن العمل. الموارد هي الأشياء التي تقع ضمن نطاق تحكم الفرد، والتي يستطيع استخدامها لتسوية المتطلبات. الأبحاث تشير أن كفاية الموارد تسمح بالتقليل من الطبيعة الضاغطة للمتطلبات عندما تكون الموارد و المتطلبات متطابقة (Robbins, Langton, 2014).

النماذج النظرية لتحليل الضغوط في أماكن العمل أدى تنوع المقاربات في دراسة الضغوط (مدخل طبي، مدخل نفسي، مدخل إداري) وكثرة الدراسات والبحوث التي تناولت ظاهرة الضغوط خلال العقود الثلاثة الأخيرة إلى تعدد النماذج النظرية التي تفسر هذه الظاهرة أو ما اصطلح على تسميته بالنماذج التفاعلية المعاصرة. وفي ما يلي عرض للأهم النماذج الأكثر تأثيراً في دراسة الضغوط (Arnold et al, 2005).

### 1 - نموذج الموائمة (التناسب) فرد - بيئة (Person - Environment Fit)

الكثير من نماذج الضغوط المعاصرة تجد لها نقطة منشأ في عمل مجموعة بحث العلوم الاجتماعية لجامعة ميتشغان، وعلى وجه الخصوص في أعمال خان، فرنش، كابلان، وفان هرسون (Kahn, French, Caplan, and van Harrison). معاً طوروا نموذجاً إبداعياً سمي نموذج الموائمة (تناسب) فرد - بيئة [Person-Environment Fit] عبر سنوات من البحث الإمبريقي (Cox & Griffiths, 2010).

نموذج الموائمة يجعل من أهمية تفاعل الأفراد العاملين مع بيئتهم موضوعاً محورياً، واثراً ذلك في تشكيل استجابة الأفراد العاملين للمواقف والأحداث في العمل فحسب؛ ولكن أهمية إدراك الأفراد العاملين للبيئة، لأنفسهم، والتفاعل بينهما. هذا النموذج يفرق بين الموائمة (P-E) الموضوعي، والشخصاني. مفهوم الموائمة يشير إلى وجود آلية توازن أو تطابق بين متطلبات البيئة والاحتياجات الفردية من جهة، ومن جهة أخرى إمدادات البيئة وقدرات الأفراد العاملين (على المواجهة). هذا النموذج يميز بين الواقع الموضوعي والإدراك الشخصاني للواقع، وما بين الفرد الموضوعي (المهارات والحاجات الفعلية) والبيئة الموضوعية (مطالب فعلية ومكافآت)، وعدم وجود الموائمة بين أي مركب من هذه العوامل من

شأنه أن يخلق بيئة ضاغطة تعود على الأفراد العاملين بالشدة (Strain). عدم الموائمة الشخصاني مثل: الإنكار، إعادة تقييم الاحتياجات، المواجهة (التأقلم) والتي تُعرف على أنها: "محاولة الحد من عدم التناسب الموضوعي كالحاجة لتعلم مهارات جديدة". ومن خلال هذا النموذج تم وصف ما يسمى "عدم الموائمة الايجابي" الذي يمكن أن يحدث عندما يتعين أن الأفراد العاملين يملكون مهارات وقدرات أكثر مما هو مطلوب (Edwards, 2008).

من الناحية التنظيمية، يأخذ نموذج الموائمة (FIT) بعين الاعتبار ميزتان أساسيتان هما:

(أ) - إلى أي درجة مواقف الأفراد العاملين وقدراتهم تستجيب لمتطلبات العمل؛

(ب) - مدى تحقيق بيئة العمل لحاجات الأفراد العاملين فيها وتشجيعهم على استخدام معارفهم ومهاراتهم في إطار العمل.

نموذج الموائمة (P - E FIT) قدم طرحا مفاده أن الضغوط يمكن أن تنشأ بسبب فقر في التناسب. منطقيًا، هذا يمكنه أن يظهر في ثلاثة أشكال:

➤ حيث بيئة العمل تتجاوز قدرات الأفراد العاملين؛

➤ فشل بيئة العمل في إشباع حاجة الأفراد العاملين؛

مزيج بين هاتين الحالتين موجود، مثل: عدم تلبية حاجات الأفراد العاملين (Robbins, Judge, Millett & Jones, 2014).

تمشيا مع المعطيات المتاحة ومع النظريات المعاصرة الأخرى، نموذج الموائمة (P-E) يشير إلى أن فقر التناسب قد يؤدي إلى ظهور الأعراض النفسية (كالقلق، نوبات الذعر، اضطرابات النوم، انخفاض المزاج، الأرق) وأعراض جسدية (كارتفاع ضغط الدم، ارتفاع نسبة الشحوم الضارة، انخفاض في المناعة). مثل هكذا آليات للتناسب، التوازن، التطابق أبانت عن شعبية كبيرة في مجالات علم النفس، فمفهوم الموائمة يعترف أن هناك دورا مهما لإدراك الأفراد العاملين في المؤسسات للعملية ككل (Arnold et al, 2005).

الانتقادات التي طالت هذا المفهوم شملت الأبعاد المحورية التي تضمنها النموذج وبالخصوص "المتطلبات" على أنها مفهوم واسع لا يمكن الإحاطة به، ويصعب قياس مفهوم الموائمة. وفي سياق متصل انتقد لازاروس (Lazarus, 1991) نموذج الموائمة (P-E) من حيث أن التناسب بين الفرد والبيئة مفهوم ستاتيكي (ثابت) مع التركيز على علاقات مستقرة بدلا من الفعل والتفاعل في سياق العمل. غير انه أكد أن هذا النموذج يمثل تقدما في الفكري العلمي بخصوص الضغوط (Kristof-Brown & Billsberry, 2013).

## 2 - نموذج عدم التوازن الجهد - المكافأة (Effort-Reward Imbalance (ERI)

نموذج عدم التوازن الجهد في مقابل العائد (المكافأة) (Effort-Reward Imbalance (ERI) Model والذي صممه سيجريست (Siegrist, 1996) هو نموذج ذائع الصيت فيما يخص دراسة الضغوط في أماكن العمل، جنبا إلى جنب مع نموذج (DC) لكرساك. فهو يشكل الأساس النظري لكثير من البحوث التنظيمية، وقد تم تطوير نموذج (ERI) من نفس المنطلق لنموذج (DCS) وهو الأمراض القلبية والأوعية. فنموذج (ERI) لديه بعض خصائص التعاملات أو التبادلات القاعدية كما اشرنا إليها في المفاهيم المختلفة للضغوط، لكن أيضا مع وجهات نظر تفاعلية، في

حين يركز هذا النموذج على المدركات الشخصية للبيئة ودور الفروق الفردية، وشرح العمليات الداخلية فإنه اقل تطوراً من النماذج الأخرى كنموذج لازاروس وفلكمان (1980) ونموذج كوكس (1987). المفهوم الرئيسي لنموذج (ERI) هو واحد من العمليات التبادلية؛ حيث أن العمل جزء في إطار عملية تبادل اجتماعي معيذاً بذلك صدى نموذج التناسب (P-E fit) بخصوص الاتجاه نحو التوازن (fransh, 1982) حيث أن عدم التناسب بين قدرات الأفراد العاملين ومتطلبات العمل هي التي تُشكل الضغوط في المؤسسات (Cox & Griffiths, 2010).

الافتراض الأساسي لنموذج (ERI) أن الجهد المبذول في العمل يجب أن يتم تعويضه بعائد ملائم، وعدم التطابق بين الجهد المبذول في العمل والعائد سيؤدي إلى معايشة خبرات ضاغطة (Siegrist, 1999). والوضعية الأكثر ترجيحاً في ذلك عندما تكون الجهود المبذولة عالية والعائد منخفض. العائد يمكن أن يكون في أشكال مختلفة مثل: المكافأة المالية، الاحترام والتقدير، الفرص في ترقية المسار المهني، السلامة الأمان. الجهد تم اقتراحه على أنه يحوي مركبين هما: الجهد الجوهرى والتحفيز الخارجى.

❖ الجهد الجوهرى وينبع من تحفيز الفرد لنفسه: مثل الحاجة للتحكم والالتزام (مثل بذل مجهود مفرط، الالتزام بأهداف غير واقعية).

❖ التحفيز الخارجى أو ضغوط خارجية مثل: عبء العمل.

ويقترح النموذج أن المتطلبات الخارجية على أنها ذات صلة بسوق العمل ومدى سهولة توفر البديل بخصوص مناصب الشغل. لذلك، فإن نموذج (ERI) يجمع بين المفاهيم الأساسية لنموذج الملائمة (P-E fit) والعائد والمتطلبات المهنية من مركب الجهد الخارجى ومنتغير الفروق الفردية في الجهد الجوهرى (Weinberg et al., 2010). نموذج (ERI) مشتق من نظرية المساواة ويرتكز على الجهود المبذولة في العمل والعائد الممنوح لهذا الجهد. فمن الممكن أن هذا النموذج إلى جانب نموذج (DCS) يتقاطعان في دراسة نفس الموضوع غير أنهما يعتمدان على مناهج وأدوات مختلفة. ومن هذا المنطلق بإمكانهما عكس تطلعات مختلفة وأفاق حول نفس النظام، مثل ما هو الحال بشأن مفهوم المثير، والاستجابة (النماذج الأولى). يشير سيغريست إلى أن الضغوط المتعلقة بالخلل بين الجهد والعائد لا يمكن أن تنشأ في ظل ثلاث شروط، حيث الأفراد العاملين:

◆ يملكون عقود عمل غير واضحة، وبالتالي لديهم قلة اختيارات بخصوص بدائل العمل المحتملة (انخفاض مهارات، سوق عمل غير مستقرة)؛

◆ قبول هذا الخلل لأسباب إستراتيجية مثل احتمال تحسن الظروف بخصوص العمل مستقبلاً (استثمارات استكشافية)؛  
◆ يتأقلم الأفراد العاملون مع متطلبات العمل من خلال الالتزام الزائد. الإفراط في الالتزام يجعل الأفراد العاملين يعانون من مدركات خاطئة لمتطلبات العمل مصادرهم للتأقلم من نظرائهم الأقل التزاماً.

تشير الدراسات المختلفة التي اعتمدت على نموذج (ERI) إلى قدرة هذا الأخير التنبؤية، وأن دور الفروق الفردية يقتصر على بعد الجهود الجوهرية، وبما أن العوامل التي تؤثر على الإدراك الشخصاني للجهد والعائد ليست محددة. هناك آليات مقترحة والتي من خلالها يمكن للفروق الفردية أن تؤثر على إدراك سيرورة الضغوط (Cooper, Johnson & Holdsworth, 2012).

& Holdsworth, 2012)

الانتقادات التي وجهت لنموذج (ERI) في أنه لا يوفر تصميمًا مفصلاً للافتراضات الأساسية التي انطلق منها، لكنه يدمج مبادئ التدخلات الأولية؛ بمعنى مكافأة الجهد المبذول بعائد عادل، أو أنظمة ذات تغذية راجعة، علاوات، واحتمالات ترقية. كما أظهرت الأبحاث أن هناك مجالًا كبيرًا لدمج نموذج (ERI) مع نموذج (DCS)، كما يكمن لأي إضافة تراكمية تفسير التباين في النتائج التي توفرها بخصوص الصحة الجسدية والنفسية. نموذج الموائمة (PE-FIT) تم تطويره وأفضى إلى ظهور نماذج جديدة كنموذج كرساك (Karessek, 1979) متطلب العمل-التحكم، ونموذج سيجريست (Sigereste, 1996) عدم التوازن الجهد-العائد، وكلا النموذجين سجلا حضورًا للتفاعل بين الأفراد العاملين والبيئة التي يتواجدون فيه (Jex & Britt, 2008).

### 3- نموذج متطلبات العمل - التحكم (DC) Job Demands-Control model

أحد النماذج الأكثر تجديدًا من غيره من النماذج؛ والمعروف بنموذج متطلبات / التحكم (Job Demands-Control model) والذي اقترحه روبرت كرساك (Robert Karasek, 1979). ويجمع نموذج (DC) بين وجهات النظر الوبائية حول العلاقة بين مطالب العمل من ناحية، والشكاوى الصحية من ناحية أخرى، مع دراسات حول الرضا الوظيفي والدافعية من ناحية أخرى. نموذج (DC) يفترض أن الأوضاع التي تتضمن ضغوطًا أكبر في العمل هي تلك التي يواجه فيها الأفراد العاملون مطالب لعمل الثقيلة ولكن في نفس الوقت لا تُعطي سوى القليل من التحكم في العمل (Weinberg, Sutherland, Cooper, 2010).

استعمل كرساك مصطلحًا جديدًا هو حيز القرار في العمل (Job Decision Latitude) للدلالة على التحكم (Control). ويتمثل المحور الرئيسي لهذا النموذج في التفاعل بين مجموعة معينة من خصائص العمل: مطالب العمل / والتحكم في العمل. وعادة ما يتم عرض النموذج في شكل تخطيطي كمصفوفة 2x2 بطريقة مبسطة، هذا يسمح لأربعة أنواع مختلفة من العمل:

- ◆ وظائف عالية الضغوط: متطلبات عالية مع انخفاض في التحكم (الأكثر خطورة على الصحة)؛
- ◆ وظائف نشطة: متطلبات عالية مع تحكم عالي (أقل ضررًا على الصحة، ومستوى متوسط من الضغوط)؛
- ◆ وظائف منخفضة الضغوط: انخفاض في المتطلبات مع ارتفاع في التحكم (أقل من المتوسط في الضغوط).
- ◆ الوظائف السلبية: انخفاض المتطلبات مع انخفاض في التحكم (الطبيعة المثبطة لهذا النوع من الوظائف قد يؤدي إلى مستويات متوسطة من الضغوط في العمل).

نموذج (DC) يتم التعبير عنه من خلال مفهومين قابلين للاختبار:

1- يرتبط مزيج من متطلبات العمل العالية مع انخفاض السيطرة على العمل، مع الضغط النفسي والجسدي (وظائف عالية الضغوط)؛

العمل الذي تكون فيه المتطلبات والتحكم على حد سواء يؤديان إلى الرفاه، والتعلم، والتطوير الشخصي (وظائف نشطة) (Cox & Griffiths, 2010; Feuerstein et al, 2013).

تم تطوير نموذج (DC) ليشمل مفهومًا ثالثًا إضافة إلى المتطلبات وحيز القرار هو الدعم الاجتماعي (Social support) ويتم استعمال هذا النموذج كإطار نظري لفحص الصحة والنتائج الفسيولوجية لمخرجات ضغوط العمل في

المؤسسات. يجب الإشارة إلى أن الاختبارات التي تمت باستخدام نموذج (DC) أظهرت أن التفاعل بين المطالب والتحكم قد تكون أكثر تعقيدا مما اقترحه كرساك. فالأبحاث حاولت التنبؤ بأمراض ارتفاع ضغط الدم في العمل، غير أن التفاعل بين المطالب والتحكم الذي تنبأ به النموذج تم ملاحظته لدى الأفراد العاملين الذين أبلغوا عن كفاءة عالية (Weinberg, Sutherland & Cooper, 2010).

#### 4- نموذج الضغوط المهنية (ISR) Institute for Social Research

نموذج الضغوط المهنية (ISR) هو واحد من أوائل النماذج المفسرة للضغوط المهنية، وهو وليد برنامج البحث الذي أطلقتها جامعة ميتشغان خان وكاتر (Kahn & Katz, 1978). يبدأ هذا النموذج بالبيئة الموضوعية، والتي تحوي أي شيء يوجد في بيئة العمل التي يتواجد بها الأفراد العاملون، عدد ساعات العمل، مقدار المسؤولية، ومدى الحاجة للتفاعل مع الآخرين...

الخطوة الثانية في نموذج الضغوط المهنية (ISR) هي البيئة النفسية؛ في هذه الخطوة وتبعاً لهذا النموذج، فإن الأفراد العاملين يدركون البيئة الموضوعية فيقومون بتقييم مختلف نواحي العمل فيها. وعليه، يتخذون بعض الأحكام بخصوص أي العناصر فيها أكثر تهديداً. وحسب هذا النموذج فإن التقييم يعد من المفاتيح الرئيسية لفهم الضغوط في المؤسسات (Cox & Griffiths, 2010).

ما إن يتم تقييم البيئة يقترح نموذج الضغوط المهنية (ISR) أن النتائج التي تلي عملية التقييم يمكن أن تكون فسيولوجية، سلوكية، أو انفعالية من طرف الأفراد العاملين. وتشمل التغيرات الفسيولوجية التي تحدث عادة عن طريقة مشيرات ذات طبيعة ضاغطة كزيادة معدل ضربات القلب، ارتفاع ضغط الدم. وتشمل الاستجابات السلوكية الفورية انخفاضاً في الجهد المبذول، عدم القدرة على التركيز. ويمكن أن تشمل الاستجابات الانفعالية زيادة في من أعراض القلق، الاكتئاب، أو كلاهما معاً، وتدني في الرضا عن العمل. فالأفراد العاملون الذين تكون استجاباتهم الأولى للضغوط (مواعيد التسليم لمهمة طارئة، أو حالة صيانة طارئة...) هو زيادة القلق، قد ينتهي بهم الأمر بالشعور بالقلق طوال الوقت. من الجانب العضوي الأفراد العاملين الذين تكون استجاباتهم بارتفاع في ضغط الدم المؤقتة للضغوط، في نهاية المطاف يتطور لديهم ارتفاع ضغط الدم المزمن، وأمراض القلب تاجية (Arnold et al, 2005).

المكونان الآخران لنموذج الضغوط المهنية (ISR) هما الخصائص الثابتة لدى الفرد العامل (الوراثة، الخلفية الاجتماعية، الشخصية) والعلاقات الشخصية، ويهدفان إلى توضيح اثر الفروق الفردية على جميع العمليات المبينة في النموذج. وعلاوة على ذلك، فإن أي جهد من هذه العوامل أو كلاهما قد يؤثر على الطريقة التي ينظر بها الأفراد العاملين إلى البيئة الموضوعية، واستجاباتهم الفورية للضغوط المدركة. وفي نهاية المطاف تنعكس بالسلب على الصحة في شقيها الجسدي والنفسي (Griffin & Moorhead, 2014).

من الانتقادات التي وجهت لنموذج (ISR) انه يقوم على مفاهيم تتسم بالعمومية والبساطة. ولا يقدم النموذج تفاصيل عن كل خطوة من الخطوات العملية. ويمكن للنقاد أن يجادلوا بان المتغيرات والعمليات الهامة قد تُركت في هذا النموذج. فمؤيد نموذج الضغوط المهنية (ISR) لا يأخذ في الحسبان جهود الأفراد العاملين في تعاملهم مع الضغوط، أو الإقرار بأن الضغوط يمكنها أن تسهم من خارج المؤسسة. غير أنه لا يمكن الإنكار أن نموذج الضغوط المهنية (ISR)

كان بمثابة دليل مفاهيمي لجزء كبير من البحوث حول الضغوط التي أجريت على مر السنين، وبالتالي كان مؤثراً جداً (Jex & Britt, 2008).

#### 5- نموذج الواجهات العامة لبيهر ونيومان (General Facets model (GF)

بالإضافة إلى تقديم مراجعة شاملة لأدبيات الضغوط في أماكن العمل، اقترح بيهر ونيومان ( Beehr & Newman, 1978) نموذجاً جديداً للضغوط هو نموذج الواجهات العامة (General Facets model) وكان السبب الرئيسي لاقتراح هذا النموذج أن يكون دليلاً تصنيفياً للأدبيات حول الضغوط، بدلاً من أن يكون نموذجاً للاختبار التجريبي. يقترح هذا النموذج أن الضغوط في أماكن العمل يمكن تقسيمها إلى عدد من الواجهات "Facets"، والتي تمثل فئات من متغيرات الدراسة. وحسب النموذج فإن كل واجهة تمثل خصائص معينة:

- واجهة الشخصية: تمثل خصائص ثابتة لما يحمله الأفراد العاملون معهم إلى أماكن العمل كالخصائص الديمغرافية (السن، الجنس، الجندر) والشخصية؛
- واجهة البيئة: تمثل المثيرات داخل بيئة العمل التي يجب على الأفراد العاملين مواجهتها وتشمل خصائص العمل المنجز (مثل مستوى التعقيد) فضلاً عن طبيعة العلاقات الشخصية المتصلة بالعمل؛
- واجهة سيرورة العمليات: وتشمل خصائص الأفراد العاملين والوضعية التي يتواجدون فيها حيث يكون التفاعل. في هذه النقطة، والتي يقيم فيها الأفراد العاملون بيئة العمل ويقررون في نهاية المطاف إن كانت البيئة ضارة أو مزعجة؛
- إذا أدرك الأفراد العاملون عوامل الضغوط على أنها موجودة بعد تقييم البيئة، قد يكون هناك مجموعة متنوعة من العواقب على كل من الأفراد العاملين والمؤسسة على حد سواء.
- واجهة العواقب البشرية: تمثل السبل المختلفة التي من خلالها يستجيب الأفراد العاملون للضغوط، والمواقف الضاغطة التي لها آثار على الفرد العامل في المقام الأول (مشاكل صحية، سلوكيات غير صحية).
- واجهة العواقب التنظيمية: على النقيض من العواقب البشرية تمثل هذه الواجهة ردة فعل الأفراد العاملين التي لها آثار على الأداء التنظيمي في المقام الأول (مثل معدلات أعلى من الغياب، دوران العمل، وضعف الأداء الوظيفي).
- واعتماداً على العواقب النسبية للأفراد العاملين والمؤسسة، قد تكون هناك حاجة إلى بعض الاستجابات، الاستجابة التكيفية تمثل جهود الأفراد العاملين والمؤسسات لعوامل الضغوط. الاستجابة التكيفية للأفراد العاملين قد تكون حينما يشعرون بالتوتر والقلق، المؤسسة قد تستجيب لزيادة الغيابات بتصميم مواقيت عمل أكثر مرونة.
- واجهة الوقت: وتمثل الواجهة الأخيرة لهذا النموذج، فهذه الواجهة تؤثر على جميع الواجهات الأخرى. فهي تسلط الضوء على حقيقة أن عملية تقييم الأفراد للبيئة، وتحديد ما هي الجوانب التي تكون أكثر ضغطاً من غيرها، والاستجابة في نهاية المطاف لتلك الضغوط المدركة؛ حيث أنها جزء لا يتجزأ من السياق الزمني. في بعض الحالات قد تكون هذه العملية قصيرة جداً وفي أوقات أخرى، قد تحدث على مدى سنوات (Arnold et all, 2005; Cox & Griffiths, 2010).

### حوصلة عامة للنماذج المعروضة:

وصف نماذج الضغوط الخمسة مع بعض المقارنة للمزايا بالنسبة لكل منها من حيث الفائدة لكل النماذج المعروضة لها بعض المزايا أو الاستحقاق. ومع ذلك، على مر السنين نموذج (SRI) الذي اقترحه خان وكاتز استحوذ على الجزء الأكبر من البحوث بخصوص الضغوط في أماكن العمل. وهذا يشير إلى أن كلا النموذجين (SRI) و(E-P FIT) قد عملا كخارطة طريق لتوجيه جهود الباحثين في موضوع الضغوط في أماكن العمل. إنه من السهل استعمال إحدى هذه النماذج لتوجيه بحث محدد، أو توضيح تركيز معين لتدخل تنظيمي مرتبط بالضغوط. ومن بين جميع نماذج التي تناولت الضغوط في أماكن العمل، كان نموذج المتطلبات/ التحكم لكركسك (1979) قد تلقى الفحص الأكثر تجريبية وكانت النتائج مختلطة. ذلك، أن الظروف التي تتفاعل فيها المتطلبات والتحكم أكثر تعقيدا من تلك التي اقترحها كركسك أصلا. في حيث أن نموذج الملائمة (E-P fit) تلقى قدرا لا بأس به من الدراسات التجريبية على الرغم من أن البحوث التي اعتمده لم تكون كلها في السياق المهني (Jex & Britt, 2008).

خاتمة: نظريات الضغوط المتعلقة بالعمل يمكن تقسيمها إلى نماذج المثير المبكرة، والاستجابة الأولى والنماذج النفسية المعاصرة. في إطار المجموعة المعاصرة من النماذج. وقد اعتمد الباحث في عرضة للنماذج الأربعة السابقة اعتمادا على ما قدمه كل من جريفين وكلارك (Griffin & Clarke, 2011)، كوكس وآخرون (Cox, griffiths, Rial, 2000)، جاكس وبريت (Jex & Britt, 2008) في مصنفاتهم حول النظريات القديمة، والنظريات الحديثة قدمنا من خلال هذه الورقة البحثية المفاهيم المختلفة للضغوط، وأكثر النظريات تأثيرا على الدراسات العلمية بخصوص الضغوط المهنية؛ وبطريقة توضح أصولها، والأرضية المشتركة التي تتقاسمها، مع نقد لكل نظرية على حدة وهي بذلك تحيدنا نحو فهم مشترك لماهية الضغوط.

الهوامش والمراجع:

1. Antoniou, A. S., Cooper, C. L. (Eds.). (2005). A Research Companion to Organizational Health Psychology. Cheltenham: Edward Elgar Publishing Ltd.
2. Cox, T., griffiths, A., & Rial-gonzales, E. (2000). research on workrelated stress. Luxembourg: european agency for safety and health at work.
3. Feuerstein, M., Labbé E. E., & Andrzej R. Kuczmierczyk. (2013). Health Psychology: A Psychobiological Perspective. New York: Springer Publishing.
4. Fitzpatrick; J. J., Kazer, W. M. (2012). Encyclopedia of nursing research (3rd ed.). New York: Springer Publishing.
5. Griffin, MA. & Clarke S. (2011). Stress and well-being at work. In S. Zedeck (Ed.), APA handbook of industrial and organizational psychology, vol. 3: 359-397. Washington, DC: American Psychological Association
6. Jex, M. S., Britt, W. T. (2008). Organizational Psychology A Scientist-Practitioner Approach, 2ed, USA: John Wiley & Sons, Inc.
7. Robbins, P. S., Langton, N. (2014). Fundamentals of Organizational Behaviour. Canada, Pearson Education, LMTD.
8. Sinokki, M. (2010). Social factors at work and the health of employees. Journal of American College of Occupational and Environmental Medicine, V 52, Number 1, 133-150.
9. Weinberg, A., Sutherland, j. V., Cooper I. C. (2010). Organezational stress management. UK: Palgrave Macmillan.
10. Friedman, H. S. (2002). Health Psychology (2nd edn). Upper Saddle River, USA: Prentice Hall.