مقاربة سوسيوولوجية لواقع الاغتراب النفسي والضغط المهنية التي فرضتها جائحة كورونا على الفرد.

د. دليلة معارشة

جامعة محمد لمين دباغين سطيف2 الجزائر d.maarcha@univ-setif2.dz

تاريخ الإيداع: 2022 /06/10

تاريخ المراجعة: 2023/03/13

تاريخ القبول: 2024/01/24

ملخص

هدفت الدراسة إلى معرفة ما خلفته جائحة كورونا على الجانب النفسي للأفراد من مخاوف وقلق وضغوط واضطرابات نفسية، والتي نذكر منها الاغتراب النفسي الذي يعد الأكثر انتشارا في تلك الفترة لان صحة الفرد النفسية لها تأثير مباشر على الصحة الجسمية وانخفاض معدل المناعة لديه. إن ممارسة الفرد لمهنته في ظل أزمة كورونا أصبح بمثابة التهديد له فهو من جهة مطالب بالتزام الإجراءات الوقائية والتباعد الاجتماعي لتفادي الإصابة بالمرض ومن جهة أخرى فهو ينتمي لمنظمة تسودها علاقات العمل المختلفة عليه أداء مهامه فيها. توصلت الدراسة إلى أن لأزمة كورونا تأثيرا كبيرا على معدل الاغتراب النفسي عند الأفراد وبالتالي زيادة الضغوط المهنية لديه.

الكلمات المفاتيح: مقارنة سوسيوولوجية؛ اغتراب نفسي؛ ضغوط مهنية؛ أزمة كورونا.

A sociological approach to the reality of psychological alienation and the occupational pressures imposed by the corona crisis on the individual

Abstract

The real danger of this crisis is the fears , anxiety , stresses and psychological disturbances left in the psychological aspect of individuals especially psychological alienation.. On the one hand, he is required to adhere to preventive measures to avoid contracting the disease. the study concluded that the corona crisis had a great impact on the emergence increase of the rate of psychological alienation among individuals. psychological alienation has a relationship with the emergence of occupational pressures among individuals in light of the corona crisis

Keywords: Sociological approach; psychological aliénation; Professional pressures; corona crisis

Une approche sociologique de la réalité de l aliénation psychologique et des pressions Professionnelles imposées par la crise du corona sur l individu.

Résumé

L étude visait a savoir ce que la pandémie de corona a laisse sur le plan psychologique des individus de peurs, d anxiété, de stress et de troubles psychologique. D une part, il est tenu de respecter les mesures de prévention et de distanciation sociale pour éviter de contacter la maladie, et d autre part, il appartient a l'organisation, ce qui se voit par les différents relations de travail qu; il doit effectuer ses fonctions étude a révèle que la crise du corona a eu un impact significatif sur l aliénation psychologique modérée des individus, et a ainsi augmente leurs pressions professionnelles.

Mots-clés: Approche sociologique; aliénation psychologique; pressions Professionnelles; corona sur l individu.

لقد شهد العالم في السنوات الأخيرة اجتياحا لوباء الكوفيد 19 في كل البلدان ورغم تفاوت خطورته من بلد لآخر إلا أن العامل المشترك بينها أن هذا الفيروس خطير جدا من حيث سرعة انتشاره وآثاره على صحة الفرد المصاب به على جميع الأصعدة والجانب النفسي للفرد كان الأكثر تضررا، لما سببته هذه الأزمة من مشكلات واضطرابات نفسية والتي كانت مؤثرة بدورها على الحياة الوظيفية للفرد والمهنية والحياة الطبيعية بصفة عامة.

1.1 الإشكالية:

تعتبر التغيرات الطارئة التي يشهدها العالم مؤخرا عاملا أساسيا للبحث الدقيق والمعتمد، ليس فقط عن العلاج بل عن حلول للمخلفات التي سببتها هذه الكارثة. والتي مست جميع القطاعات دون استثناء فقد تسببت في موت الكثيرين وفي خلق الخوف من الموت لدى الباقين. أدت إلى بطالة معظم العاملين في أغلب القطاعات وبالتالي فقد أودت بالجانب الاقتصادي للمنظمات. كما تسببت في خلق العديد من مشكلات التوافق النفسي الاجتماعي لجميع الأفراد دون استثناء. ومن بين هذه المشكلات النفسية نجد متغير الاغتراب النفسي والذي يعكس انهيار العلاقات الاجتماعية. وكذا يشير إلى الفجوة بين الفرد ونفسه والتباعد بينه وبين الآخرين نتيجة بروتوكولات الوقاية من الإصابة بكوفيد، هذا ما يتضمن تباعدا أو غربة الفرد في مشاعره الخاصة باتباعه للميكانيزمات الدفاعية من أجل تجنب الإصابة بهذا الوباء. تجدر الإشارة هنا إلى محاولة الفرد لتجنب كل القيم والمعايير الاجتماعية من جهة والتغلب على الضغوط النفسية الناتجة من جهة أخرى. وهذا ما نتج عنه الاغتراب النفسي للأفراد والذي أثر بدوره على سيروية الحياة الطبيعية والمهنية، فقد نتجت عنه عدة مشاكل فيما يخص الجانب المهني نذكر منها الضغوط المهنية والتي أصبحت ترافق الفرد من قبل ظهور الأزمة وزادت حدتها أكثر بظهور أزمة كورونا والضغوط المهنية حالة من التوتر الانفعالي تنشأ من الأحداث والمواقف التي تحدث صدفة في حياة الفرد المهنية، وتتمثل في الظروف المرتبطة بالضغط والتوتر، والشدة الناتجة عن المتطلبات أو المتغيرات التي تستلزم نوعا من إعادة التوافق عند الفرد وما ينتج عنه من آثار نفسية وجسمية⁽¹⁾.

وتؤثر الضغوط المهنية على الجانب الجسدي والنفسي وهذا ما أكدته دراسة سلامي باهي (2008) مصادر الضغوط المهنية والاضطرابات السيكوسوماتية لدى مدرسي الابتدائي والمتوسط والثانوي والتي توصلت إلى أن الآثار المترتبة عن الضغوط المهنية خطيرة سواء على المنظمة كالإنتاج والأداء أو على مستوى الفرد وإذا ما ارتبط الجانب النفسي للفرد بالجانب المهني فهذا ما يكون مشكلة حقيقية تستدعي التفحص الدقيق لتجنب آثارها ونتائجها الوخيمة، وقد جاءت الدراسة الحالية للإجابة عن التساؤل الرئيسي التالي:

ما طبيعة العلاقة بين الاغتراب النفسي والضغوط المهنية عند الفرد في ظل جائحة كورونا؟

2.1 أهداف الدراسة:

- معرفة ما إذا كان الاغتراب النفسي الناتج عند الفرد في ظل أزمة كورونا قد خلف آثارا فيما يخص التوافق والتكيف النفسي والاجتماعي مع هذه الأزمة.
- معرفة طبيعة الاغتراب النفسي وعلاقته بظهور الضغوط المهنية عند الفرد وما ينجر عنه من ضغوطات نفسية أخرى أيضا في ظل الجائحة.

3.1 منهج الدراسة: تم الاعتماد على المنهج الوصفي التحليلي، إذ تم التطرق للمتغير الأول وهو الاغتراب

النفسي والمتغير الثاني وهو الضغوط المهنية ثم تحليل طبيعة العلاقة بينهما في ظل أزمة كورونا.

2. الاغتراب النفسي:

1.2 تعريفه:

إنه شعور الفرد بعدم الانتماء، وفقدان الثقة ورفض القيم والمعايير الاجتماعية، والمعاناة من الضغوط النفسية وتعرض وحدة الشخصية للضعف والانهياب بتأثير العمليات الثقافية والاجتماعية داخل المجتمع (2).

يمكن في هذه الحالة أن ننسب العمليات الاجتماعية إلى وسائل الإعلام والدور البالغ الذي لعبته في هذه المرحلة، فقد كان لها التأثير الكبير على معنويات الأفراد والتحكم بسلوكياتهم وضبط تحركاتهم إضافة إلى توعيتهم بطرق الوقاية من هذا الوباء. خاصة في ظل الوضع الاجتماعي الذي فرضته الجائحة والذي اقتضى الحجر المنزلي في كل الأمكنة ما أدى إلى تغير النمط الحياتي المعتاد لدى الأفراد وهذا ما أسفرت عنه العديد من المشكلات النفسية المختلفة.

وهو وعي الفرد بالصراع القائم بين ذاته والبيئة المحيطة به بصورة تتجسد في الشعور بعدم الانتماء والسخط والقلق وما يصاحب ذلك من سلوك إيجابي أو الشعور بفقدان المعنى واللامبالاة ومركزية الذات والانعزال الاجتماعي وما يصاحبه من أعراض إكلينيكية (3).

2.2 أنواعه: للاغتراب مجموعة من الأنواع أو الأشكال تتمثل في:

الاجتراب النفسي: وقد سبق تعريفه إلا أنه تجدر الإشارة إلى وجود جانبين وراء كل اغتراب هما الذات والواقع الخارجي.

الاجتراب الذاتي: يتحدد اغتراب الذات بجوانب عديدة تكمن في أن يفقد الفرد قوى الإحساس بالتماسك والتكامل الذاتي وانعدام القدرة على التكيف مع المثيرات المواجهة للفرد وعدم الثقة بالنفس بالإضافة إلى المخاوف المرضية المتمثلة في القلق الاجتماعي ومن ثم ضعف الإحساس بالهوية والانتماء وفقدان الإحساس بالأمن (4)

* وهذا بالضبط ما خلقته جائحة كورونا لدى الأفراد فالجماعة بصورتها المعهودة أصبحت مصدر قلق وذعر لدى الفرد حتى إن الكثيرين توقفوا عن زيارة أقربائهم تجنباً لها ما خلق نوعاً من الصراع الداخلي لدى الأفراد فمن جهة عطلة طويلة الأمد ومفتوحة ومن جهة أخرى الخوف من مغادرة الحجر المنزلي والاختلاط بالمجتمع حتى الأقربين.

- الاجتراب التعليمي: ويعني عدم قدرة المؤسسة التعليمية (طالب - أستاذ-إدارة) على التكيف مع معطيات التكامل المعرفي التي توفرها تكنولوجيا الاتصال التعليمي المتطور أي الانترنت واستخداماتها إذ يحرم التعليم حالياً طلابه من الاستخدام الأمثل للتكنولوجيا التعليمية ودوره هو رفع مستوى القدرة على توظيفها في تعلمهم (5).

* وهذا ما فرضه نظام التعليم عن بعد لدى الطلبة وحتى الأساتذة فعلى الرغم من استخدام التكنولوجيا الرقمية في الحياة العادية بشكل مستمر إلا أن اعتماد هكذا نمط تعليمي قد حال إلى رفض المعظم من الطلاب إن لم نقل الكل له وذلك لشعورهم بالنقص التكويني وبالفتوة المعرفية التي حالت دون تملك الملمح التكويني المنشود.

* الاجتراب الثقافي: هو ابتعاد الفرد عن ثقافة مجتمعه ورفضها والنفور منها والانبهار بكل ما هو غريب أو أجنبي من عناصر الثقافة وخاصة أسلوب حياة الجماعة والنظام الاجتماعي وتفضيله على المعتاد وهذا ما يتجلى في اقتناء كل ما هو أجنبي من مستلزمات الوقاية من كوفيد19 ظناً منهم أنه الحماية القصوى.

* الاجتراب الديني: يرى فيروباخ أن الكشف عن الاغتراب لا يتم إلا من خلال فلسفة الدين والاجتراب الديني هو أساس كل اغتراب فلسفي أو اجتماعي أو نفسي أو بدني. ويعتبر أسهل أنواع الاغتراب وأسرع وأكثره (6).

وفي هذا المجال تجدر الإشارة إلى أنه من المظاهر التي فرضتها أزمة كورونا خوف من المرض والموت سواء خوفه من موته أو من إصابة المقربين أو موتهم وهذا ما قد مس الجانب الديني للفرد خاصة وأن المساجد قد أغلقت وصلاة الجماعة قد علقت ما سبب التوتر الدائم والقلق عند الأفراد. خاصة وأن الأزمة عاودت الظهور مرة أخرى في كل دول العالم تقريبا.

الاغتراب الاجتماعي: هو عجز الفرد على أن يتواصل اجتماعيا مع عادات وتقاليد الثقافة التي يعيش فيها فيكون ميالا للعزلة عن الآخرين وفاقدًا للقدرة على إدراك أحداث الحياة الاجتماعية بصورة موضوعية وبعيدة عن الذاتية فضلا عن شعوره بعدم الجدوى⁽⁷⁾.

ويتفقم هذا الشعور حتما لدى الفرد الذي يعيش ضغوطا واضطرابات مزاجية يومية تفرضها الجائحة باستمرار وتهولها وسائل الإعلام ما يجعل الأفراد دائمي التوتر فلاهم قادرون على إيقاف حياتهم اليومية العادية ولا هم قادرون على عيشها كما هو معتاد.

الاغتراب الاجتماعي.

الاغتراب السياسي: وهو التهميش الذي يحسه الفرد في مجتمعه وخضوعه للقوانين دائما حتى تلك التي لا تحترم وضعه الاجتماعي والاقتصادي فهو مجبر على الانصياع لها.

هذا ما يشير إلى أنه وفي ظل أزمة كورونا فإن الاغتراب السياسي الناتج عند الأفراد يتمثل في القرارات السياسية لوقف الأعمال وشل كل القطاعات التعليمية أو اقتصادية أو اجتماعية أخرى في سبيل توفير الوقاية المزعومة من هذا الوباء. وبالتالي فالأفراد أصبحوا ينتظرون قرارا سياسيا حتى يتخذوا تدابير الوقاية والتزام الحجر المنزلي فعلى الرغم من تزايد وارتفاع عدد الإصابات في الموجة الثانية بشكل مرعب إلا أن الكل ينتظر قرارا سياسيا حتى يلتزم به. معناه أن للاغتراب السياسي أهمية كبيرة تحت هذا الظرف.

الاغتراب الاقتصادي: معناه أن العامل قد أصبح لا يرتبط إلا بجزء صغير من عمله مما أدى إلى فقدانه للانسجام مع هذا العمل وبالتالي تبرز مظاهر الاغتراب والشعور بالوحدة والعزلة عن محيط العمل. كما تحمل هذه المشاعر في طياتها عدم الرضا وفقدان الإنماء الوظيفي واختفاء روح المبادرة والإبداع وغيرها من المظاهر السلبية⁽⁸⁾.

هذا الموضوع يشير فعلا إلى ما يعيشه الأستاذ الجامعي اليوم فقد أصبح من العسير عليه نفسيا التوجه للجامعة إلا للضرورة القصوى وتخوفه من مساءلات الغياب من طرف الإدارة، وهذا راجع لخوفه من الوباء وانتشاره وبحكم الجامعة منظمة اجتماعية تضم كل الفئات من كل الولايات هذا من جهة ومن جهة أخرى فقدانه للرضا الذي يأتي بعد الأداء - والذي يشير إليه ثورندايك في نظريته التعليمية - فالأستاذ لم يقتنع بعد إن لم نقل يرفض ما يسمى التعلم عن بعد لكونه لا يجدي نفعًا للطلبة ولا يمكنهم من امتلاك الملمح التكويني المنشود. إضافة إلى التقويم الذي أصبح من الصعب عليه وضع اختبار يتميز بخصائص الاختبار الجيد لارتباطه بمجموعة من الشروط ناهيك عن أن التقويم يتبع استراتيجية التدريس فإن كان هذا الأخير قدم عن بعد فالتقويم أصبح محيرا في ظل هذه الظروف.

3.2 أبعاد الاغتراب:

* العزلة الاجتماعية: وهي شعور الفرد بالوحدة والفرغ النفسي والافتقاد إلى الأمن والعلاقات الاجتماعية الحسنة والبعد عن الآخرين حتى وإن وجد بينهم. ويصاحب العزلة الشعور بالرفض الاجتماعي والانعزال عن الأهداف الثقافية للمجتمع، والانفصال بين أهداف الفرد وبين قيم المجتمع ومعايير⁽⁹⁾.

وفي ظل أزمة كورونا فإن العزلة الاجتماعية هي المنقذ الوحيد للفرد لوقايته من الإصابة بالوباء، وبالتالي فهو يحاول التقليل من العلاقات الاجتماعية والتقييد للأخرى إلا في الضرورات.

* الإحساس بالعجز: وهو إحساس المرء أن مصيره وإرادته ليست بيده بل تحددها قوى خارجة عن إرادته الذاتية ومن ثم فهو عاجز تجاه الحياة ويشعر بحالة من الاستسلام والخضوع.

على ذكر القوى الخارجة عن إرادته فأزمة كورونا يمكن إدراجها ضمن هذه القوى بل إنها أكثر خطورة فهي تدخل الفرد في دوامة العجز والتخوف والاستسلام فهي تؤثر على المصاب صحيا وعلى المعفى منها نفسيا واجتماعيا.

* اللامعنى: وهو شعور الفرد بفقدان المعنى في الحياة، وبأن الأشياء والأحداث والوقائع المحيطة قد فقدت دلالاتها ومعناها ومعقوليتها، وأن الحياة لا جدوى منها، فيفقد واقعيته ويحيا بلا مبالاة⁽¹⁰⁾.

إن الواقع المعاش وخاصة في الأيام الأخيرة قد جعل الفرد يفقد الحماس في العمل أو الدراسة أو التخطيط لأي مشاريع أخرى لأنها أضحت غير مهمة بالنسبة له مقارنة بحياته وسلامته. وبهذا يفقد الفرد القدرة على اتخاذ القرارات وعما ينبغي عليه فعله.

* اللامعيارية: وهي تتضمن عدم قدرة الفرد على تقبل الجديد في المجتمع وعدم قدرته على الاندماج والتكيف مع متطلبات هذا التغيير الجديد كارتداء الكمامات في الأماكن العمومية والتعقيم المستمر لليدين وكل المقتنيات. اغتراب الذات: يقصد به عدم قدرة الفرد على التواصل مع نفسه وشعوره بالانفصال عما يريده ويرغبه، إذ تسير حياة الفرد بلا أهداف وهي حالة يدركها الفرد عن ذاته أي أنه يصبح مغتربا عن ذاته ولا يعرف ماذا تريد أي عدم القدرة على تواصل الفرد مع نفسه وشعوره بالانفصال عما يرغب أن يكون عليه وبين إحساسه بنفسه في الواقع⁽¹¹⁾.

* التشيء والتشاؤم إحساس الفرد كما لو كان شيئا وليس ذاتا أو كيانا مستقلا فهو يعيش فاقد الشخصية مسلوب الإرادة والاختيار. وكذا إحساس الفرد بعدم الطمأنينة وتوقع الفشل وسوء الحظ في كل شيء وإحساسه دائما بالخطر ويبدو المستقبل غير واضح أمامه⁽¹²⁾ أي هو توقع سلبي لأية أحداث بحيث تجعل الفرد ينتظر الأسوء ويتوقع الفشل والخيبة والخسارة من أية خطوة قد يقدم عليها. وهذا ما فرضته أزمة كورونا فالمخاوف التي ترتبت عنها لدى الافراد والأخبار التي تتداولها وسائل الإعلام يوميا قد جعلت معظم الأفراد يعيش إحساس التشاؤم رغما عنه سواء خوفه على نفسه أو على أقاربه ومعارفه.

التمرد: وهو شعور الفرد بالرفض لكل ما يحيط به مما يدعو لممارسة العنف والميل للسلوكيات العدوانية. والبعد عن الواقع. ومنه فإن أبعاد الاغتراب متداخلة فيما بينها وكل بعد يمكننا تحديده طبيعة ونوع الاغتراب عند الفرد حسب هذه الأبعاد.

4.2 مراحل الاغتراب النفسي

مرحلة التهيؤ للاغتراب: وهي المرحلة التي تتضمن مفهوم فقدان السيطرة ببعديه المتمثلين في سلب المعرفة وسلب الحرية ومفهومي فقدان المعنى واللامعيارية على التعاقب. فعندما يشعر المرء بالعجز أو فقدان السيطرة على الحياة والمواقف الاجتماعية وأنه ضعيف وأن الأشياء قد فقدت معناها بالنسبة له، وتتمثل هذه المرحلة في الفشل في إيجاد معنى وهدف للحياة: ففي ظل جائحة كورونا أصبح الأفراد غير قادرين على التخطيط البعيد لأهدافهم نظرا لتخوفهم من الموت بعد الإصابة بهذا الداء إضافة إلى فقدان الحماس فيما ينجزونه يوميا وتغير سلوكياتهم ونمط حياتهم وتقيدهم في تحركاتهم. إضافة إلى الشعور بالعجز وفقدان القوة والذي تحكمه العوامل الخارجية. وتتمثل أيضا في الشعور باليأس: والذي يعد واحدا من المشاكل التي يثيرها المجتمع المعاصر الذي يتطلب من الناس أن يعيشوا في ظروف مختلفة جذريا عما كان سائدا في السابق⁽¹³⁾. (وبسبب ظهور الموجة الثانية للجائحة وتزايد الإصابات والوفيات بشكل لافت للانتباه وما تصدره وسائل الإعلام يوميا من أرقام قد خلف لدى معظم الأفراد هذا الشعور باليأس لأنها فرضت مناخا مختلفا تماما عما اعتاده الأفراد في حياتهم المهنية واليومية والاجتماعية أيضا.

* مرحلة الرفض والنفور: ينظر إلى الاغتراب في هذه المرحلة على أنه خبرة المعاناة من عدم الرضا يظهر ذلك في التناقض بين ما هو فعلي وما هو مثالي أي الشعور بعدم الرضا ومن المظاهر النفسية التي يمكن أن تظهر في هذه المرحلة مشاعر القلق والغضب والاستياء.

* مرحلة الشعور بالاغتراب: يصاحب هذه المرحلة مجموعة من الأعراض تتمثل في:

الانسحاب: ويظهر ذلك في العزلة الاجتماعية، وقلة النشاط: والثورة والتمرد.

النظام: ويظهر من خلال المسايرة والخضوع والامتثال⁽¹⁴⁾.

وهذا ما يمكن تفسيره في غياب استخدام الوسائل الوقائية لدى الأفراد عل الرغم من إدراكهم لخطورة الوضع.

أو ظهور سلوك المقاومة في فض التجمعات والالتزام بشروط الحجر المنزلي المفروض عليهم.

ويمكن الإشارة هنا إلى أن المظاهر تظهر وفق طبيعة الموارد البشرية فمن زاوية الأزمة المعاشة فإن بعض الأفراد قد فضل الصنف الأول الذي فرض عليه والذي يعتبر من طرق الوقاية الفعالة خاصة مع الارتفاع الملحوظ للإصابات التي كان سببها كثرة التجمعات في حين نجد الصنف الثاني للأفراد فضل تكذيب ما يقال عن جائحة كورونا وبأنها مرض وهمي ابتدعته الدول من أجل ردع شعوبها وتخويفهم وهذا الصنف الذي يتميز بالثورة والتمرد، بينما نجد الصنف الثالث للأفراد وهم أقل خوفا من أقرانهم في الصنف الأول يحاولون التعايش مع الجائحة ويلتزمون بإجراءات الوقاية والتعقيم وتقادي التجمعات الكبيرة والصغيرة، مع الالتزام بساعات العمل والحرص الشديد على تجنب كل ما يمكن أن يصيبهم بالوباء.

5.2 أسباب الاغتراب النفسي: يمكن إرجاعها إلى أسباب نفسية، واجتماعية واقتصادية.

الأسباب النفسية: وتتمثل في:

* الصراع بين الدوافع والرغبات المتعارضة وبين الحاجات التي لا يمكن إشباعها في وقت واحد هذا ما يؤدي إلى التوتر الانفعالي والقلق واضطراب الشخصية. وهذا تحديدا ما يظهر جليا في إفرزات الجائحة.

* الإحباط حيث تعاقب الرغبات الأساسية أو الحوافز أو المصالح الخاصة بالفرد ويرتبط الإحباط بالشعور بخيبة الأمل والعجز التام⁽¹⁵⁾

*الصدمة التي يتعرض لها الفرد في حياته.

إن المتمتع لما تم سرده في الأسباب النفسية للاغتراب النفسي مع ما فرضته جائحة كورونا من ضوابط وتعديلات وتغييرات جذرية في سلوكيات الأفراد يجد أن ما يعيش اليوم بسبب هذه الجائحة هو فعلا اغتراب نفسي وكل الأسباب النفسية موجودة فمثلا بحديثنا عن الصراع بين الدوافع والرغبات المتعارضة وبين الحاجات التي لا يمكن إشباعها في وقت واحد نلاحظ أن استراتيجيات الوقاية من الإصابة بهذا الوباء والتي يقوم بها الفرد عن طواعية مثل تجنب التجمعات وغياب أماكن الترفيه الجماعية... الخ من الإجراءات الاحترازية هي التي تخلق عند الفرد نوعا من التوتر الانفعالي والاصطدام السلوكي بين ما يجب أن يفعل وما يجب أن يفعل. وهذا ما يؤدي إلى إعاقة الرغبات الأساسية أو الحوافز أو المصالح الخاصة للفرد والشعور بالخيبة والإحباط وهو السبب النفسي الثاني المؤدي للاغتراب النفسي. وعندما تقل أو تنعدم فرص الراحة الاجتماعية وإشباع الرغبات الاجتماعية مع الجماعات القريبة للفرد بسبب البروتوكول الصحي الذي يعتبره إجباريا وأن لا خيار لديه يؤدي إلى الشعور بالحرمان وبالتالي اختلال التوازن النفسي الاجتماعي المعهود. كان لقدوم جائحة كورونا انعكاسات كثيرة جدا فقد اعتبرت لدى معظم إن لم نقل كل الأفراد نقطة تحول في حياتهم التي استوجبت تكيفا آخر مع الحياة أو التعرض للإصابة والوفاة.

وخلاصة للقول أن كل الأسباب النفسية المؤدية للاغتراب النفسي قد أوجدتها معطيات الوقاية من الوباء.

الأسباب الاجتماعية: نلخص منها ما يلي:

* ضغوط البيئة الاجتماعية والفشل في مواجهة هذه الضغوط.

* التطور الحضاري السريع وعدم توفر القدرة النفسية للتكيف معه⁽¹⁶⁾.

(ففي ظل جائحة كورونا يمكن القول إن التطور قد مس جميع الأصعدة من حيث استخدام الرقمنة في معظم النشاطات الأمر الذي فضح العجز عند الأفراد في كيفية توظيف تكنولوجيا الاتصال لأداء مهامهم ناهيك عن السرعة التي تقتضيها هذه الطريقة مما شكل عند الأفراد نقلة نوعية في أداء المهام الأمر الذي خلق توافقا لدى البعض وسوء توافق نفسي اجتماعي لدى الأغلبية الأمر الذي فرض مساواة وتعادلا بين المجتمع الواقعي والمجتمع الرقمي فقد استبدل الفرد جماعته الاجتماعية الخارجية بجماعات الأصدقاء والدرشات على مواقع التواصل الاجتماعي).

* نقص التفاعل الاجتماعي: وهذا ما تقتضيه الوقاية من الإصابة بالوباء أكثر من أي شيء آخر، وكذا تزعزع القيم المكونة للعلاقات الاجتماعية. وانتشر مفهوم الهروب الاجتماعي أي هروب الشخص من الجماعات والتي كان عنصرا فعالا بها قبلا إلى جماعته الأصلية الأسرة أي المنزل باعتباره مكان الأمان والبقاء فيه بات يعرف حجرا صحيا آمنا.

* التغيير الاجتماعي: لما أصبح مفهوم التباعد الاجتماعي هم الحل الأوحى لاجتباب الإصابة بالفيروس القاتل فقد تغيرت الأنماط الاجتماعية التي كانت سائدة في المجتمع قبلا. بما أن أزمة كورونا غزت العالم أجمع بسرعة رهيبه دون سابق إنذار أو كما يسميها البعض في مواقع التواصل الاجتماعي بالحرب السريعة دون تخطيط، فقد جعلت الأفراد في توتر نفسي اجتماعي يوميا خاصة وأن انعكاساتها استهدفت أولا الجانب النفسي والجانب الاجتماعي للأفراد.

* الأسباب الاقتصادية: يشير كل من مارك وكيري إلى أن هناك أربعة متغيرات يمكن أن تكون سببا للاغتراب النفسي للأفراد:

التحديات المدركة ضمنا لمهام عمل الفرد، وأن هذه التحديات الكبيرة يمكن أن تنشأ وتتحول إلى صعوبات كبيرة في العمل مما يجلب الملل واللامعنى في أداء العمل⁽¹⁷⁾.

لعل الاحتراز الذي فرضته الجائحة قد مس جميع الأصعدة وبالتالي قد اخترق كل الوظائف والمهام مما خلق نوعا من الاختلال الوظيفي في أداء المهنة خاصة وأن هذا الطرف كان طارئا وقد خلف مشاكل عملية كبيرة في بعض الوظائف الاقتصادية التي تتطلب تجمهرا للعمال. في حين قد أسفرت عن تقليص المهام المنوطة ببعض الوظائف، والاستغناء عن وظائف أخرى تم تضمينها في الوظائف الأساسية للمنظمة مما شكلت تسريحا للموارد البشرية القائمة بها.

* غياب المرونة في تطبيق القوانين والانصياع التام لها في بعض المنظمات قد يخلق اغترابا لدى الموظفين فيها وفقدان الاستقلالية والشعور بعدم الرضا الوظيفي.

* الجانب الاقتصادي في أزمة كورونا كان له نصيب من الضرر حيث إن إجراءات الحجر الجزئي والكلي التي فرضتها السلطات الوصية قد تسببت في إغلاق المحلات وقطع المواصلات وإغلاق أماكن التجمعات بكل أنواعها وغيرها من إجراءات تطبيق البروتوكول الصحي المزعوم قد أدت إلى الاختلال في الجانب الاقتصادي لشاغلي هذه الوظائف وإلى ارتفاع نسب البطالة بين الشباب مما أدى بدوره إلى تفاقم الآفات الاجتماعية الإدمان على الممنوعات وغيرها من السلوكيات المجتمعية غير المرغوب فيها، ونشوء كل المسببات السابقة الذكر للشعور بالاغتراب النفسي.

3. الضغوط المهنية:

مما لا شك فيه أن الضغوط المهنية أصبحت تشكل جزءا هاما في حياة الأفراد، فلا يكاد يخلو مجتمع من تأثير الضغوط اليومية على الأفراد، حيث أصبح من الصعوبة تقاؤها أو تجنبها خاصة منها المهنية، والتي طغت على الجوانب الوظيفية والاجتماعية وحتى الشخصية منها وهي تنعكس سلبا على المستوى النفسي والفيزيولوجي للفرد وتؤثر على الأداء الوظيفي وبالتالي التحكم في مستوى الدافعية للإنجاز بصورة كبيرة.

1.3 مفهوم ضغوط العمل: الضغوط جملة الانفعالات السلبية التي قد يعانها الفرد عندما تكون هناك أعباء ومتطلبات على الفرد تفوق إمكانياته الجسمية أو الفعلية لمواجهة هذه المتطلبات. الأمر الذي قد يؤدي إلى اعتلال صحته، وتعرف أيضا على أنها حالة ناشئة عن تفاعل العوامل المتعلقة بالعمل مع الفرد لكي تتغير حالته النفسية والبدنية بحيث يجبر على التحول عن ممارسته لعمله بصورة طبيعية⁽¹⁸⁾.

وبالتالي فالعوامل الخارجية التي يعايشها الفرد لها التأثير الواضح على السلامة النفسية له. خاصة إذا كانت هذه العوامل تتعلق بظرف عام كما تعيشه البلاد في ظل جائحة كورونا فقد أصبح الفرد يعيش تخوفا دائما بين زائلة عمله وحياته الاجتماعية والمهنية بالطريقة العادية وبين محاكاة البروتوكولات الصحية الوقائية المتتالية التي فرضتها جائحة كورونا. عبر موجاتها المتكررة.

2.3 أنواعها

من حيث التأثير:

الضغوط الإيجابية: وهي الضغوط المفضلة أو المرغوب فيها على المستوى الوظيفي قد يتعرض العامل لعدد من هذه الضغوط مثل اجتياز اختبار ما أو دورة تدريبية معينة للترقية أو للتنقل إلى موقع وظيفي أفضل أو تحقيق معدلات الأداء العادية، وأن يحوز رضا رئيسه المباشر عنه عندما يلتزم بالأداء وفق الشروط المحددة له، وقد أوضح بعض المختصين الحاجة إلى ضغوط مثالية للوظيفة حيث إن الهدف من إيجاد وظيفة فعالة للضغوط هو أنها تستخدم كأداة تحذير للمشاكل التي قد تتعرض لها المنظمة والأفراد، بالإضافة إلى تقليل حدة وآثار هذه المشاكل وقد أوضح فوربس المؤشرات التالية فيما يتعلق بالضغوط الإيجابية التي تحدث للموظفين:

- ارتفاع حجم النشاط وقوته زيادة الدوافع، وتعلم الهدوء وعدم الانفعال تحت الضغوط.
- القدرة على إدراك وتحليل المشاكل، زيادة القدرة على التصرف، زيادة القدرة على التذكر والتركيز والاسترجاع والتفأول نحو المستقبل.

- تساعد الضغوط الإيجابية الفرد على تحديد خطوط مواجهة الموت مثل تاريخ استحقاق الضرائب وتقديم تقارير الأداء الوظيفية وتذكر تاريخ بداية ونهاية العمل.

- تساعد الضغوط الإيجابية الفرد لتوفير الدافع لحل المواقف المتعارضة مع الآخرين بأقل قدر ممكن (19) قد لا يكون للضغوط الإيجابية نفس الدور في ظل الجائحة ذلك أن الفرد أصبح يعاني ضغوطات أخرى طارئة جعلته يمارس مهنته أو وظيفته متخوفا من الإصابة أو انتقال العدوى وبالتالي أصبح جل تركيزه في العمل هو الابتعاد عن جماعة العمل وهذا ما خلق ضغطا آخر لديه وخاصة إذا كان عمله يتطلب التفاعل الاجتماعي المستمر.
الضغوط السلبية: وهي ضغوط لها تأثير سلبي يفوق قدرة الفرد على التوافق، وتؤدي إلى تغيرات جسمية ومزاجية (20).

ولجائحة كورونا التأثير الواضح على زيادة الضغوط السلبية وزيادة حدتها عما كانت عليه من قبل. فبالإضافة إلى المتغيرات الداخلية للمنظمة والتي تسبب ضغطا للفرد أصبحت للظروف الخارجية التأثير الأكبر في ضغط العمل، فالذهاب للوظيفة في ظروف الكوفيد أشبه بمجازفة حياتية يعيشها الفرد يوميا خوفا من الإصابة بها أو من نقل العدوى إلى أهل بيته ولدى البعض الآخر خوفا من الموت خاصة إذا عايش الفرد ظروفًا مماثلة لأناس آخرين وافتهم المنية بسبب الإصابة بالفيروس الخطير.

من حيث الشدة:

الضغوط البسيطة: هي تلك الضغوط التي تستمر لوقت قصير قد تبلغ دقائق أو ساعات أو هي عبارة عن تلك الأحداث البسيطة التي يتعرض لها المورد البشري في العمل أو خارجه.

الضغوط المتوسطة: هي عبارة عن تلك الضغوط التي تستمر من ساعات إلى أيام مثل فترة العمل الإضافية وزيارة شخص غير مرغوب فيه.

الضغوط الشديدة: هي عبارة عن تلك الضغوط التي تستمر لوقت طويل قد تصل إلى أشهر أو سنوات مثال الفصل عن العمل.

ويمكن أن نصنف الضغوط المهنية الناتجة عن أزمة كورونا ضمن الظروف الشديدة فهي أحيانا وعبر توالي موجاتها الأربعة تستمر ضغوطها لأسابيع أو لأشهر.

من حيث المصدر:

الضغوط الناتجة عن البيئة المادية: هي تلك الضغوط التي يتعرض لها المورد البشري نتيجة توفر ظروف مادية غير ملائمة، مثل ضعف الإضاءة والضوضاء.

الضغوط الناتجة عن البيئة الاجتماعية: هي تلك الضغوط الناتجة عن التفاعلات الاجتماعية بين الموارد البشرية داخل مواقع العمل مثل الصراعات التي قد تحدث بين الأفراد أو الجماعات والرئيس المباشر.

الضغوط الناتجة عن النظام الشخصي للمورد البشري: هي تلك الضغوط التي تنتج عن الفروقات الفردية ما بين الموارد البشرية، مثل الاختلاف في الجنس، والاختلاف في العرق أو الديانة⁽²¹⁾

ومسايرة مع الوضع الراهن فالظروف الاجتماعية تخص تحديدا التفاعلات الاجتماعية المكثفة أو كثرة عدد الأفراد داخل المنظمة كما هو الحال في المؤسسات التربوية لذلك كإجراء احترازي تكون دائما أول المؤسسات التي يتم غلقها لتفادي الانتشار السريع للفيروس.

وقد رصد الباحثون ثلاثة أنماط من ردود الفعل للضغوط هي:

* ردود نفسية: كالقلق والتوتر والإحباط * ردود جسمية: كالإجهاد والقرحة.

* ردود سلوكية: كترك العمل، والغياب، وتدني مستوى الأداء⁽²²⁾.

وهذا هو الملمح الوجداني الذي ينطبع على الأفراد العاملين في مختلف المؤسسات سواء كانت إنتاجية أو خدمية في ظل التعايش مع تداعيات هذا الوباء، فقد أصبح القلق والخوف الدائم وتدني مستوى الأداء هو المؤشر الغالب على أداء الأفراد في هذه الفترة.

3.3 مراحل ضغوط العمل:

مرحلة التعرض للضغوط: وهي مرحلة الإحساس بوجود الخطر وذلك عند تعرض الفرد لمثير داخلي أو خارجي حيث أدى هذا المثير إلى حدوث ضغوط معينة يترتب عنها بعض المظاهر والتي من خلالها يمكننا معرفة تعرض الفرد للضغوط، وأهم هذه المظاهر زيادة ضربات القلب، والأرق، وتوتر الأعصاب وسوء استغلال الوقت والحساسية للنقد.

مرحلة رد الفعل (التعامل مع الضغوط): وتبدأ هذه المرحلة بعد حدوث التغيرات السابقة، ويأخذ رد الفعل أحد الاتجاهين إما المواجهة لمحاولة التغلب عليها أو الهروب ومحاولة التخلص منها وبذلك يعود الفرد إلى حالة التوازن وإذا لم ينجح ينتقل إلى المرحلة الموالية حيث يكون قد أصيب بالضغوط.

مرحلة المقاومة ومحاولة التكيف: في هذه المرحلة يحاول الفرد علاج الآثار التي حدثت ومقاومة أي تطورات إضافية ومحاولة التكيف مع ما حدث فعلا، وإذا نجح قد يستقر الأمر ويصبح هناك أمل في الرجوع إلى حالة التوازن، أما في حالة الفشل فينتقل الفرد إلى المرحلة التالية.

مرحلة التعب والإنهاك: يصل الفرد لهذه المرحلة بعد تعرضه للضغوط لمدة طويلة حيث يصاب بالإجهاد بسبب محاولاته المتكررة للمقاومة والتكيف حيث يمكن أن نستدل على هذه المرحلة من خلال بعض الآثار أهمها الاستياء من جو العمل وانخفاض معدلات الإنجاز والتفكير في ترك الوظيفة والإصابة بالأمراض النفسية⁽²³⁾.

- إن الملاحظ لهذه المراحل بدقة يستنتج أنها موازية تماما لمراحل الضغوط الناتجة عن وباء كورونا ففي بداية ظهور الفيروس في مطلع سنة 2020 في الجزائر بدأ الإحساس بالخطر يهدد طمأنينة الأفراد التي كانوا يعيشونها قبلا فقد أصبح لدى الفرد هاجس الخوف باستمرار في حالة ظهور أي من أعراض الوباء عليه أو على أحد أفراد

عائلته خاصة في الأسابيع التي يبلغ فيها الفيروس ذروة الانتشار، أما بالنسبة للمرحلة الثانية مرحلة التعامل مع الضغوط فقد بدأ الفرد مرحلة التعايش والالتزام الدائم بالبروتوكولات الصحية والوقائية من هذا الفيروس ليصل إلى مرحلة المقاومة ومحاولة التكيف بالابتعاد عن كل مسببات العدوى وتجنب المناسبات الاجتماعية كالاحتفالات والأعراس والجنائز... وإن حضرها يصحبه دائما هاجس عدم الأمان والتخوف وترصد ظهور أي أعراض عليه بعد حضورها، وصولا إلى مرحلة التعب والإرهاك وهذا هو الإحساس الذي يعيشه الأفراد في هذه الآونة ففي كل مرة يحاول فيها الفرد استعادة التوازن الطبيعي في حياته تعاود الموجة التالية بالظهور ليعيد مرحلة الإحساس بالخطر ومحاولة المقاومة والتكيف من جديد هذا ما خلف إجهادا نفسيا واجتماعيا واقتصاديا عند الفرد جراء دورة حياة هذا الفيروس المتحورة والمتجددة باستمرار.

4.3 تحديد الضغوط وقياسها:

يقاس الضغط النفسي عند الإنسان بعدة وسائل أو أدوات، ومن تلك الأدوات، أدوات القياس النفسي لدى المختصين في موضوع القياس النفسي أو الإكلينيكي، وتكون الأداة إما مكتوبة أي عن طريق الإجابة على بعض الأسئلة، ثم تحسب الإجابات لتستخرج نسبة الإجهاد، أو كمية الضغوط الواقعية على الفرد، أو يقاس بواسطة أجهزة عملية تقيس التوازن الحركي والعقلي أو قوة الانفعالات وشدتها، ومن الأدوات الشائعة استخدام المقاييس المكتوبة.

يشعر الشخص ببعض الإنذارات التي تعطي مؤشرا باتجاه وجود ضغوط مرتفعة، أو حالات الإجهاد، ويستلزم إزاء هذه الإنذارات اتخاذ بعض الإجراءات لخفض التوتر أو الضغوط لكي تتحول عند استمرارها لفترة طويلة إلى حالات مرضية⁽²⁴⁾.

وما يلاحظ في السنتين الأخيرتين هو توالي وزيادة الدراسات التي تعالج مخلفات الجائحة من آثار نفسية على الأفراد إلى الآثار الاجتماعية في المنظمات والمؤسسات الاجتماعية والاقتصادية والتربوية واستخدام مختلف الأدوات والإحصائيات الأولية الناتجة عن الوباء وستبقى الدراسات قائمة لسنوات من الآن لدراسة المخلفات على المدى البعيد أيضا وخاصة نواتج التعليم باعتبار المورد البشري هو الأكثر ضررا ضمن مخلفات الجائحة، والتعلم هو أخطر القطاعات التي تستهدف قوام الأمة.

5.3 تحليل ضغوط العمل: تمر عملية تحليل العمل بمجموعة من المراحل هي:

تحليل حالة الضغط: يقصد بها مجموعة النتائج والآثار والإفرازات المتراكمة التي أحدثها الضغط:

- الفرد متخذ القرار الواقع تحت الضغط.
- الجماعة التي يعمل معها متخذ القرار.
- البيئة المحيطة بالمنشأة التي يعمل بها متخذ القرار.

تحليل عملية الضغط: يقصد بتحليل عملية الضغط النظر إلى المراحل المختلفة التي يمر بها الضغط وهي مرحلة النشوء، ومرحلة النمو، ومرحلة النضج، ومرحلة الانحسار ودراسة هذه المراحل يستلزم توفر ثلاثة عناصر هي: الوعي المعرفي بماهية الضغط وأنواعه والقدرة على التشخيص السليم لكل مرحلة من مراحلها والوعي بطرق التعامل مع الضغوط الإدارية لدى متخذي القرار ومدى توفر الموارد والأفكار اللازمة للتعامل مع عناصر الضغوط.

تحليل مضمون الضغوط: يستدعي تحليل مضمون الضغط الإجابة عن التساؤلات التالية:

- من القائم بالضغط؟ وذلك قصد التعرف على قوته والهدف الذي يسعى إليه.
- كيف نشأ أو تكون الضغط؟ وذلك بقصد التعرف على الأسباب والعوامل المساعدة التي أدت إلى حدوث الضغط

- أين نشأ الضغط؟ وذلك للتعرف على موقع ذلك الضغط داخل الهيكل التنظيمي.

تحليل اتجاه الضغط:

نقصد بتحليل اتجاه الضغط رصد حركة الضغط واتجاه هذه الحركة⁽²⁵⁾ هذا فإجراء دراسة حول الضغوط المهنية الناتجة عن أزمة كورونا يجب بداية تحليل حالة الضغوط في ظل أزمة كورونا وواقع الاغتراب الذي يعيشه الفرد والذي فرض عليه ضغوطا دائمة في العمل، ودراسة نمط البيئة التي يعمل بها الفرد والإجراءات الوقائية المعتمدة في هذه المنظمة، ثم في مرحلة تحليل الضغط والتي تتضمن كل الإجراءات اللازمة من وعي وقدرة على التشخيص وتوفير الموارد والأفكار اللازمة لتجاوز الأزمة. ثم مرحلة تحليل مضمون الضغوط الناتجة عن الأزمة لمعرفة كيفية تشكل هذه الضغوط وتحديد اتجاهها.

6.3 نتائج وأثار ضغوط العمل:

أولاً: الآثار الإيجابية:

إن العديد من المنظمات وإن لم تكن جميعها تنظر إلى ضغوط العمل على أنها شر يجب مكافحته وذلك لآثارها السلبية على الفرد والمنظمة معاً، ولكن الحقيقة غير ذلك إذا إن لضغوط العمل آثاراً إيجابية مرغوباً فيها ومن الآثار الإيجابية ما يلي:

- تحفز على العمل، وتجعل الفرد يفكر في العمل، وينظر الفرد إلى عمله بتميز، والنوم بشكل مريح والشعور بالمتعة.

- المقدرة على العودة إلى الحالة النفسية الطبيعية عند مواجهة تجربة غير سارة⁽²⁶⁾.

ثانياً: الآثار السلبية:

1- سلوكية: مثل الميل للحوادث والإدمان على الخمور واستخدام المخدرات والمسكنات، والانفجار العاطفي، والإفراط في الأكل والتحسين والسلوك العدواني والضحك بعصبية.

2- موضوعية: ومنها القلق، والعدوانية واللامبالاة والاكنتاب والإرهاق والإحباط وفقدان المزاج والأعصاب وعدم تقدير الذات والوحدة.

3- إدراكية ذهنية: عدم المقدرة على اتخاذ القرارات السليمة وضعف التركيز وانتباه قصير المدى وحساسية زائدة اتجاه النقد وحواجز ذهنية.

4- فيزيولوجية: تزايد نسبة جلوكوز الدم، وزيادة في ضربات القلب وزيادة ضغط الدم، وجفاف في الدم والعرق وارتفاع وانخفاض في حرارة الجسم⁽²⁷⁾.

7.3 علاقة ضغوط العمل بالأداء الوظيفي:

لقد زاد اهتمام الباحثين في السنوات الأخيرة بدراسة العلاقة بين ضغوط العمل ومستوى الأداء، حيث يعتقد الكثير أن الضغوط ليست كلها ضارة بل يؤكدون أن تعرض الفرد لضغوط معتدلة يشكل تحدياً له ويحفزه ويثير نشاطه وحماسه للعمل على مواجهة التحديات، فالضغوط المعتدلة تساعد على ارتفاع وتحسين مستوى الأداء لأن هذه الضغوط تستوجب من الفرد حشد طاقاته وجهده لمواجهة متطلبات العمل، فالضغط هنا بمثابة مثير صحي

يشجع الفرد على الاستجابات ويستمر الأداء في الارتفاع حتى يبلغ ذروته. وفي هذه الحالة فإن تزايد الضغط واستمراره يؤدي فيما بعد إلى تدني مستوى الأداء وإذا استمر لمدة طويلة فإن ذلك يؤدي إلى اتجاهات وأنماط سلوكية سلبية جدا مثل اليأس والإحباط والقلق وغيرها من الآثار السلبية التي كشفت الدراسات عن وجود علاقة بينها وبين الضغوط الشديدة وهي الاستنزاف وتعاطي المسكنات وكثرة التدخين وهذه جميعها تلحق أضرارا كبيرة بالمنظمات من حيث تدني الأداء والإنتاج والالتزامات المالية الكبيرة التي تتحملها المنظمة، وبالمثل فإن الضغط الزائد جدا أو القليل جدا على الفرد يميل إلى خفض أدائه⁽²⁸⁾.

8.3 طرق الوقاية من مشاكل الضغوط المهنية:

- لقد ركز المختصون في مجال إدارة الموارد البشرية على بعض الأساليب للتقليل من ضغوط العمل:
- الدعم العاطفي الذي يقوم به المشرفون في بيئة العمل للتأثير على مشاعر ووجدان الأفراد العاملين نحو التغلب على الضغوط التي يتعرضون لها.
 - استخدام منهج المواءمة والتهدئة في تسوية الصراعات التنظيمية.
 - وضع وتطبيق البرامج الخاصة مثل: برامج تهدف لتحسين صحة الأفراد، وبرامج لتدريب القيادات العليا وتدريب الأفراد حول مهنتهم وتقديم الخدمات الإرشادية المهنية.
- ويرى هيجان أن تحسين ظروف العمل المادية تعتبر عاملا أساسيا للتقليل من ضغوط العمل حيث إن تحسين ظروف العمل المادية تأخذ بعين الاعتبار الإجراءات التالية:
- الصوت: يلزم اتخاذ الإجراءات اللازمة للحد من الأصوات المزعجة والتي تعتبر مصدرا للضغوط كأن نقوم بتكثيف أصوات الأجهزة والمعدات المستخدمة لتتلاءم ومستوى السمع العادي للأفراد أو تزويدهم ببعض وسائل الحماية من الأصوات الزائدة عن الحد.
 - الإضاءة: يجب على المنظمة توفير الإضاءة المناسبة للعمال.
 - التلوث: ضرورة توعية الأفراد بالمعلومات الضرورية عن المخاطر المترتبة عن التلوث الناتج عن استخدام الأجهزة والمواد وإعلامهم بوسائل الوقاية والأمن الصحي.
 - تصميم المكاتب: يجب تصميم المكاتب وأماكن العمل بصورة تأخذ العوامل الصحية والاجتماعية في عين الاعتبار وتوفر الخصوصية المناسبة لإنجاز المهام الاجتماعية مثال المكتبة وقاعات الاستراحة والصلاة وقاعات الاستقبال. وبصرف النظر عن مكان العمل أو طبيعته فإنه من المؤكد أن العامل سيضطر إلى التعامل مع مجموعة من الناس السلبيين فبعضهم سيكون ذا سلوك سيء أو عدواني مما قد يتسبب في حدوث صراعات تنظيمية وبالتالي ضرورة تعلم كيفية التعامل مع هؤلاء الأشخاص حتى يتم الاتزان الاجتماعي داخل المنظمة⁽²⁹⁾.
- ومنه فعلى جميع المنظمات بغض النظر عن طبيعتها ضرورة التجند التام لمحاربة الضغوط المهنية لدى أفرادها واستغلال الجانب الإيجابي لها فقط، حتى تحقق الرضا الوظيفي عندهم وبالتالي الوصول إلى مستويات أداء مرتفعة وتحريك عنصر الولاء التنظيمي لديهم مما يضمن الانتساب الفعلي والمهني والسيكولوجي لهم.
4. مناقشة التساؤل الرئيسي للدراسة: ما طبيعة العلاقة بين الاغتراب النفسي والضغوط المهنية في ظل جائحة كورونا؟

إن المهنة ضرورة حيوية بيولوجية للفرد، فالبطالة لا تعني فقط خسارة في الدخل المادي بل هي أيضا فقدان للعلاقة الاجتماعية مع الآخرين والشعور بفقدان الذات واليأس.

فالأحداث التي تصادفنا في عملنا أثر كبير في صحتنا النفسية وتلعب العوامل المهنية بالتالي دورا في إحداث الكرب والاضطرابات النفسية، ومن جهة أخرى فإن العمل يشكل ملجأ لكثير من متاعبنا الشخصية التي يصعب التغلب عليها لولا انهماك الفرد في العمل وفي هذه الحالة فإن البطالة تحرمه من أهم العوامل المساعدة للفرد على التكيف مع الضغوط النفسية. ومن الممكن الشعور بالكرب دون وجود عامل معين لأن الكرب يتحدد نتيجة تفاعل قوى داخلية وخارجية وقدرة الفرد على التأقلم مع الحاجات المعنية، فمن المعلوم أن دعم الزملاء في العمل تزيد من المقاومة الداخلية تجاه عوامل الشدة وكذلك العمل في مؤسسات ذات نظام مرن وبالتالي يحدث الاضطراب عندما تتجاوز عوامل الشدة قابلية الفرد على التكيف أو عندما تكون قابليته قد بلغت حدودها العظمى لتعرض الفرد لشدة ما ثم تأتي ضغوط جديدة لترجح كفة الميزان نحو الانهيار⁽³⁰⁾

إن للتغيرات الحياتية اليومية أثرا كبيرا على الصحة النفسية للفرد، فهو كائن اجتماعي يؤثر في جماعته ويتأثر بها كما أنه وليد الظروف الاقتصادية والاجتماعية والسياسية والتربوية وقد كان لأزمة كورونا التأثير الواضح في تلك القطاعات فقد أصبح الفرد يعيش تحت وطأة هذه المخلفات، وضرورة التعايش المستمر مع هذا الوباء منذ ظهوره لأول مرة إلى غاية المتحور الرابع منها، مما أثر على بنائه النفسي من جهة والمهني من جهة أخرى فقد أصبح الفرد يمارس حياته اليومية خاصة منها الاجتماعية بنوع من الاغتراب النفسي وخوف من الجماعات المحيطة به، خاصة في مجاله المهني مما أدى إلى تراكم الضغوط المهنية لدى الفرد فهو مجبر على أداء وظيفته كاملة بكل نشاطاتها ومهامها من جهة ومن جهة أخرى يحمل مخاوف نفسية من أن ينقل العدوى من مكان عمله إلى بيته وهذا بالضبط ما شكل لديه ضغوطا نفسية حالت دون عيشه بالطريقة العادية السليمة التي اعتادها من قبل. وكما هو معلوم فالضغط النفسي يحدث عبر ثلاث مراحل:

المرحلة الأولى: الاستجابة للإنذار: وفي هذه المرحلة يستدعي الجسم كل قواه الدفاعية لمواجهة الخطر الذي يتعرض له ، فتحدث مجموعة من التغيرات العضوية والكيميائية.

المرحلة الثانية: مرحلة المقاومة: وتشمل هذه المرحلة الأعراض الجسمية التي يحدثها التعرض المستمر للمنبهات والمواقف الضاغطة التي يكون الفرد قد اكتسب القدرة على التكيف معها. وتعتبر هذه المرحلة هامة في نشأة أعراض التكيف أو ما يسمى بالأعراض السيكوسوماتية أو النفسوجسمية، ويحدث ذلك خاصة عندما تعجز قدرة الإنسان على مواجهة المواقف عن طريق رد فعل تكيفي كاف. ويؤدي التعرض المستمر للضغوط إلى اضطراب التوازن الداخلي.

المرحلة الثالثة: مرحلة الإعياء أو الإنهاك (استنفاد الطاقة) تحدث مع استمرار تعرض الفرد للضغوط لمدة طويلة مما يوصله إلى نقطة يعجز فيها عن الاستمرار في المقاومة، ويدخل في مرحلة الإنهاك أو الإعياء ويصبح عاجزا عن التكيف بشكل كامل، وفي هذه المرحلة تنهار الدفاعات الهرمونية وتضطرب الغدد وتنقص مقاومة الجسم، وتصاب الكثير من أعضاء الجسم بالخلل فيصاب الشخص بالأمراض المزمنة ويسير المريض نحو الموت بخطى سريعة.

ونخلص إلى القول بأن الأمر يتوقف على عدد من الاستجابات التكيفية التي تساعد الفرد على حماية نفسه، كلما تعرض إلى تغيرات ومواقف ضاغطة تؤدي بالفرد إلى الضغط النفسي أو الشدة النفسية.

ومن هنا يتفاعل الجسم مع الضغوط ولكن عدم وعينا بذلك يجعل التفاعل لا إراديا بينما وعينا به يحوله إلى تفاعل إرادي منضبط⁽³¹⁾.

إن المراحل التي تتشكل فيها الضغوط النفسية هي نفسها المراحل التي تتشكل بها أي نوع من الضغوطات الأخرى، وما سببته جائحة كورونا من أزمات نفسية واجتماعية واقتصادية للأفراد تمر بهذه المراحل ففي البداية عند الظهور الأول للوباء لم يستطع الفرد تقبل هذا الفيروس في حيثيات الحياة اليومية ولم يستطع تطبيق إجراءات الحماية والوقاية فقد كانت هذه المرحلة الأولى، أما الثانية فهي التي تجسد طبيعة الضغوط النفسية الناتجة عند الفرد جراء تعرضه للمواقف الضاغطة المتتالية للوباء حسب تعاقب ظهور متحوراتها ليصل الفرد إلى المرحلة الثالثة وهي مرحلة الإنهاك والإعياء (استنفاد الطاقة) وهذا لاستمرار تعرض الفرد للضغوطات الناتجة عن وباء كورونا لسنوات فقد أصبح الفرد عاجزاً عن التكيف وممارسة حياته بالمنوال العادي وبالتالي جعله إما ملتزماً تماماً بالبروتوكولات الصحية وهذا ما وسع دائرة الاغتراب لديه أو لا ينجب إطلاقاً للإجراءات ويمارس حياته تحت المخاوف والوساوس المستمرة من الإصابة بالكوفيد أو انتقال العدوى إليه ويصبح بدوره ناقلاً لها. من المعروف أن الضغوط النفسية التي يتعرض لها الفرد تعيق تكيفه مثل معظم أنواع الاضطرابات النفسية التي تعيق تكيفه مع نفسه ومع المجتمع لما لها من تأثير خارجي وداخلي على حياته اليومية قد ينتج عنها ضعف القدرة على الاستجابة المناسبة للموقف وما يصاحب ذلك من اضطرابات انفعالية فيزيولوجية تؤثر سلباً عليه في جانب أو أكثر من جوانب حياته. فقد تزايد الاهتمام منذ سنوات عدة بالوسائل والطرق التي يلجأ إليها الفرد لمواجهة الأخطار التي يواجهها يومياً في حياته. وقد أطلق علماء النفس على المواجهة هذه بأساليب التعامل، فعندما يستخدمها الناس إنما يستجيبون بطريقة من شأنها أن تساعدهم على تجنب ذلك الموقف الضاغط أو مواجهته أو حتى التقليل من شدته من أجل الوصول إلى معالجة تحدث التوازن لديهم.

وهذا ما تعيشه الأمم اليوم ففي ظل الوباء من الصعب جداً تجنب الموقف الضاغط وإنما المواجهة وفق الأطر الصحية المشروطة للوصول للتكيف والتوازن في الحياة. فحسب المختصين والدراسات النفسية التي أجريت في هذا الإطار أن الشعور بالضغط هو نتاج التفاعل بين خصائص البيئة وخصائص الفرد وكفاءة آلياته الدفاعية المعرفية وأنه يمكنك التعرف على الشخص الواقع تحت الضغط عن طريق مؤشرين أحدهما فيزيولوجي يتعلق بوظائف الأعضاء وتظهر أعراضه على الجسم مثل اضطرابات الجهاز العصبي والمؤشر الآخر سيكولوجي ويشير إلى المواقف التي تحدث فيها اضطرابات في الانفعالات⁽³²⁾.

على غرار ما سبق فإن الاغتراب النفسي الناتج عن أزمة كورونا هو إحساس قوي لدى الفئة التي أصيبت بالكوفيد وتعرضت للحجر والعزل المنزلي إذ يعتبر من الاستراتيجيات والإجراءات الطبية اللازمة لمحاصرة الوباء. وقد نتج عن العزل و الحجر الصحي فيما يتعلق بالصحة النفسية للأفراد ما يلي:

- يؤدي الوباء أو الجائحة إلى وصم الافراد المصابين بفيروس كورونا مما يتسبب بالوصمة لديهم وتهديد المجتمع لهم، في العزل والحجر الصحي على الأقل في المدى القصير من المحتمل أن تكون شدة الاكتئاب جزءاً من اضطراب التكيف. ويتعرض الأفراد في العزل لمضاعفات نفسية وعصبية لعدة أسباب.

- اختبرت العديد من الدراسات تأثير العزل على السلوك والصحة النفسية للمريض وأظهرت الأغلبية أثراً سلبياً، بما في ذلك درجات أعلى للاكتئاب والقلق والغضب بين المرضى المعزولين⁽³³⁾

وفي ظل تلك المشاكل والاضطرابات النفسية فالفرد مضطر بعد تعافيه إلى مزاولة مهنته ووظيفته هذا ما يخلف ضغوطاً نفسية وأخرى مهنية عند الفرد. فمن جهة عليه توخي الحذر التام ومن جهة أخرى عليه ممارسة

حياته العادية بشكل طبيعي وأداء ما عليه من واجبات. وهذا ما جعل متلازمة الاغتراب النفسي والضغط المهنية واردة إلى حد بعيد في ظل الأزمة.

وعليه اتباع أهم الإرشادات لمواجهة الضغوط (والتي يمكن تطبيقها حتى في ظل الأزمة) منها إدارة العلاقة مع الآخرين بطريقة أكثر فعالية، وتطوير أسلوب حل المشكلات، وفحص النظرة للحياة وتبني نظرة إيجابية نحوها وتطوير أساليب فعالة لإدارة التغيير، وتطوير أساليب لتقليل الآثار السلبية للضغوط وتعلم كيفية اكتشاف الإشارات التحذيرية للضغوط والوعي بها (يمكن الاعتماد على وسائل الإعلام فيما يخص أزمة كورونا) وعدم تجاهل المواقف الضاغطة والحديث عنها (من أجل نشر الوعي بخطورة الفيروس والاحتراز منه)

* التعلم من الأشخاص الذين لا يعانون من الضغوط. (الاقتران بالأفراد الملتزمين بالإجراءات الوقائية).

* توقع الضغوط مسبقا والاستعداد لها بدلا من انتظارها (محاولة التكيف مع متطلبات المهنة في ظل تحديات الأزمة)، وتعلم أن الضغوط يمكن أن تنشأ من الداخل وأنه قد يكون من الأفضل مواجهتها من الداخل، وتعلم قيمة التفكير الإيجابي وتعلم مهارات ترتيب الأولويات⁽³⁴⁾.

ويمكن للفرد اعتماد بعض الإرشادات التي تمكنه من التغلب على الاغتراب النفسي في ظل الجائحة:

- محاولة التصدي للأسباب النفسية للاغتراب ببعث التفاؤل والتفكير الواقعي للوقاية من هذا الفيروس، والالتزام بالقواعد الأساسية للحماية. وتقبل التعايش مع هذا الوباء على اعتبار أنها مشكلة عالمية يعاني مخلفاتها الملايين من الأفراد في العالم.

- محاولة التكيف مع الأسباب الاجتماعية للاغتراب: مع الالتزام بتطبيق الحجر المنزلي في أوقاته المحددة والاستفادة منه إيجابيا في توطيد العلاقات داخل الجماعة النواة، ومحاولة معالجة المشكلات الأسرية بكل أنواعها فقد أتاحت الفرص أخيرا أمام الأم العاملة خاصة والأب العامل أيضا للبقاء مع أبنائهما في المنزل والتفرغ لتدريسهم ورعايتهم كما يتوجب الأمر وبالتالي تقوية الروابط الأسرية. فعلى الرغم من أن إجراءات الحجر المنزلي قد قيدت حرية الأفراد من جميع النواحي إلا أنها أعادت الفرد لذاته ولأسرته ولواقعه واستفهامه حول معنى الحياة ومستوياتها وتحديات الإصابة والموت.

- العودة إلى الذات والتواصل مع الواقع: ذلك للتغلب على القلق الانفعالي والخوف من الموت الذين زرعتهم يوميات ظهور أزمة كورونا في الموجة الأولى والثانية. وتنمية الإيجابية ومحاولة التكيف مع التغيير الاجتماعي المستجد. وتصحيح الأوضاع الاجتماعية بما يحقق احترام التباعد الجسدي وإجراءات الحماية الأخرى بما يضمن التفاعل والتواصل على النحو الذي تتطلبه الجائحة.

- تصحيح الأوضاع الاقتصادية ومحاولة مزاولة المهنة أو الوظيفة شريطة الالتزام بكل ما هو مطلوب للوقاية من الإصابة بعدوى الوباء وتنمية الوعي الاجتماعي والوطني والمساهمة بكل مجهود حتى ولو كان بسيطاً كالمساهمة في حملات التعقيم ففي ذلك إنقاذ لحياة أشخاص يوجب عليها. وضرورة التكافل الاجتماعي بين فئات المجتمع في هذه المحنة وتضامن الفئات الميسورة الحال مع الفئات الأكثر تضررا من جائحة كورونا وتنمية السلوك الديني: ففي هذه الآونة يجب على الفرد التمسك بدينه والإيمان بالقضاء والقدر خيره وشره. ومحاولة التعايش معها بروح الإيمان والإيجابية.

4. خاتمة:

لقد خلفت أزمة كورونا اضطرابات ومخلفات على جميع الأصعدة سواء على مستوى الفرد أو المجتمع أو البلد بصفة عامة ولكن أخطرها هي المخلفات التي مست الجانب النفسي للفرد لما لها من تأثيرات واضحة عليه وعلى دوره في جماعته وانعكاساتها على الجانب المهني مما سبب له ضغوطا مهنية يصعب التغلب عليها خاصة وأن هذا الفيروس في تحور مستمر. إضافة إلى المخلفات التربوية التي يصعب تداركها خاصة في حالات الغلق للمؤسسات التربوية فقد نجم عنه تأخر في العملية التعليمية إضافة إلى متغيرات تربوية أخرى.

نتائج الدراسة:

- الاغتراب النفسي الناتج عند الفرد في ظل أزمة كورونا قد خلف آثارا نفسية فيما يخص التوافق والتكيف النفسي مع هذه الأزمة.

- للاغتراب النفسي علاقة بظهور الضغوط المهنية عند الفرد وما ينجر عنه من ضغوطات نفسية أخرى.

الاقتراحات:

- تنظيم دورات توعوية لحل مشكلات التكيف الاجتماعي في ظل الأزمات، تنظم على مستوى كل المنظمات حتى نضمن التغلب على الضغوط المهنية الناتجة عنها.

- البحث في أسباب الضغوط المهنية وخاصة منها النفسية والسعي للتخفيف من حدتها.

- اتباع الإجراءات الوقائية والبروتوكولات الصحية اللازمة للتحكم في الوضع والحد من الانتشار والتحور المستمر لهذا الفيروس الخطير.

- محاولة استدراك المخلفات الناتجة عن هذه الأزمة قدر الإمكان خاصة في المجال النفسي الاجتماعي والمجال التربوي التعليمي.

قائمة المراجع:

1. عبد الباسط إيمان حسن وآخرون، الضغوط المهنية لدى معلمي ومعلمات المرحلة الثانوية، مجلة جامعة الفيوم للرياض، الجزء الرابع، العدد 10، 2018، ص 326.
2. سناء حامد زهران (2004) الصحة النفسية لتصحيح مشاعر ومعتقدات الاغتراب، عالم الكتب، ط 1، القاهرة، ص 18.
3. توفيق شهري وأحمد هاشمي، الاغتراب النفسي وعلاقته بالصحة النفسية لدى المراهق، مجلة الأسرة والمجتمع، المجلد 2، العدد 2، 2018، ص 71.
4. حسن إبراهيم حسن المحمداوي (2014) علم الاغتراب في قنواته المتعددة، دار الحكمة، ط1، مصر، 96.
5. بشرى علي، مظاهر الاغتراب لدى الطلبة السوريين في بعض الجامعات المصرية، مجلة جامعة دمشق سوريا المجلد 24، العدد 1، 2008، ص 524.
6. إقبال محمد رشيد صالح (2011)، الاغتراب، التمرد، قلق المستقبل، دار صفاء للنشر والتوزيع، ط1، عمان، 135.
7. عبد العزيز إبراهيم سليم (2013)، علم النفس المهني، دار الزهراء للنشر والتوزيع، ط1، الرياض، ص 355.
8. سمية بن عمارة ومنصور بن زاهي، الشعور بالاغتراب الاجتماعي لدى الشباب مستخدم الانترنت، دراسات نفسية تربوية الجزائر، العدد 10، 2013، ص 9.
9. عتيقة سعدي وعيسى قيقوب، الاغتراب النفسي وتعاطي المخدرات لدى المراهق المتدرب، مجلة العلوم النفسية والتربوية، بسكرة 2015، ص 45.
10. سناء حامد زهران (2004) الصحة النفسية لتصحيح مشاعر ومعتقدات الاغتراب، عالم الكتب، ط 1، القاهرة ص 109.
11. بشرى علي، مظاهر الاغتراب لدى الطلبة السوريين في بعض الجامعات المصرية، مجلة جامعة دمشق سوريا المجلد 24، العدد 1، 2008، ص 6.

12. عثمان فاروق السيد عثمان (2001)، القلق وإدارة الضغوط النفسية، دار الفكر العربي، ط 1، القاهرة، ص 19.
13. رغداء نعيصة، الاغتراب النفسي وعلاقته بالأمن النفسي، مجلة دمشق سوريا، المجلد 28، العدد 3، 2002، ص 130.
14. رغداء نعيصة، الاغتراب النفسي وعلاقته بالأمن النفسي، مجلة دمشق سوريا، المجلد 28، العدد 3، 2002، ص 131.
15. سناء حامد زهران (2004)، الصحة النفسية لتصحيح مشاعر ومعتقدات الاغتراب، عالم الكتب، ط 1، القاهرة ص 107.
16. حسن إبراهيم حسن المحمداوي (2014) علم الاغتراب في قنواته المتعددة، دار الحكمة، ط 1، مصر، ص 33.
17. عمر مصطفى ومحمد النعاس (2008)، الضغوط المهنية وعلاقتها بالصحة النفسية الإدارة العامة للمكتبات، ط 1 مصر ص 30.
18. محمد الصيرفي (2008)، الضغط والقلق الإداري، مؤسسة حور الدولية، الإسكندرية، ص 51.
19. عبد العزيز إبراهيم سليم (2013)، علم النفس المهني، دار الزهراء للنشر والتوزيع، ط 1، الرياض، ص 198.
20. شاطر شفيق (2010) أثر ضغوط العمل على الرضا الوظيفي للموارد البشرية للمؤسسة الصناعية، رسالة ماجستير، كلية العلوم الاقتصادية بومرداس، ص 79.
21. أحمد بطاح (2007)، قضايا معاصرة في الإدارة التربوية، دار المكتبة الوطنية، عمان، ص 150.
22. محمد حسن خميس أبو رحمة (2012)، ضغوط العمل وعلاقتها بالرضا الوظيفي لدى المشرفين التربويين بمحافظة غزة رسالة ماجستير في أصول التربية، كلية التربية بالجامعة الإسلامية، فلسطين، ص 7.
23. محمد علي كامل (دس)، الضغوط النفسية ومواجهتها، مكتبة ابن سينا، مصر، ص 7.
24. محمد الصيرفي (2008)، الضغط والقلق الإداري، مؤسسة حور الدولية، الإسكندرية، ص 111.
25. محمد الصيرفي (2008)، الضغط والقلق الإداري، مؤسسة حور الدولية، الإسكندرية، ص 38.
26. حسن حريم، السلوك التنظيمي (2009)، سلوك الأفراد والجماعات في منظمات الأعمال، دار الحامد للنشر والتوزيع، ط 3 الأردن، ص 40.
27. محمود سلمان العميان، (2005)، السلوك التنظيمي في منظمات الأعمال، دار وائل للنشر والتوزيع، عمان، ص 76.
28. محمد بن عبد الله الرنان، (2003)، تخفيف ضغوط العمل، دار النشر، السعودية، ص 5.
29. أسامة إسماعيل قولي (دس)، العلاج النفسي بين الطب والإيمان، دار الكتب العلمية، لبنان، ص 121.
30. علي اسماعيل عبد الرحمان (2002)، الضغوط النفسية القاتل الخفي، الأسباب والآثار والعلاج، دار اليقين للنشر والتوزيع ط 2، الرياض، ص 13.
31. آمنة شتيوي أحمد البطي (2008)، الضغوط النفسية لدى المطلقات وأساليب المواجهة، مركز الكتاب الأكاديمي، الأردن، ص 21.
32. عبد الله مريم القحطاني، وآخرون (2019)، الاضطرابات النفسية أثناء جائحة كورونا ودور فريق الصحة النفسية في المنشآت والمحاجر الصحية، مكتبة الملك فهد الوطنية، الرياض، ص 11.
33. عبد العزيز إبراهيم سليم (2013)، علم النفس المهني، دار الزهراء للنشر والتوزيع، ط 1، الرياض، ص 215.
34. عبد العزيز إبراهيم سليم (2013)، مرجع سابق، ص 216.