



السلامة الشخصية والسيطرة على الإجهاد بالنسبة للمديرين والقادة

صحيفة الوقائع 3:

أداء المديرين والقادة مهامهم بشكل يكفل لهم الازدهار

تغطي صحيفة الوقائع هذه ثلاثة مجالات رئيسية يجب مراعاتها في إطار استثمارك الشخصي لتؤدي مهامك كقائد أو مدير بشكل يكفل لك الازدهار، وذلك من خلال توفير فهم للعمل المفرط، وأسلوب القيادة والإدارة، وكيفية اعتناك بنفسك. وهذه الصحيفة هي الثالثة في سلسلة من صحائف الوقائع. وقد ساعدت صحيفة الوقائع الأولى، "ما سبب أهمية الصحة النفسية والرفاه؟" القراء على فهم أسباب أهمية الصحة النفسية وعلى تحديد أمارات ضعف الصحة النفسية وأمارات قوتها. وتوفر صحيفة الوقائع الثانية "كيف يمكنك تحسين الصحة النفسية والرفاه؟" خارطة طريق للمساعدة في تحديد وتخطيط الخطوات اللازمة لتحسين الصحة النفسية.

ومع أن هذا الشعور بإقبال الحياة، في أوساط العمل وغيرها، هو شعور شخصي جداً، فإن هناك، بصفة عامة، بعض العناصر العالمية، أو المشتركة، الداخلة في ذلك. وقد وُصف هذا الأمر في العمل الذي أنجزه مارتن سييلغمان في مجال الرفاه وعلم النفس الإيجابي، في نموذجه PERMA، على النحو التالي:

الانفعال الإيجابي Positive Emotion: تجربة المشاعر الإيجابية، أي، الشعور بالأمل والتفاؤل، بالسرور، بالاستمتاع، الشعور بالامتنان.

الإقبال Engagement: أن نكون مقبلين على ما نقوم به، وقادرين على استخدام نقاط قوتنا، وعلى فعل الأشياء التي نتدخل علينا المتعة؛ وهو ما يوصف أحياناً بحالة من "الانسحاب".

العلاقات Relationships: التواصل مع الناس بانتظام، وإقامة علاقات صحية إيجابية صادقة، وكوننا جزءاً من ثقافة أو فريق في مكان العمل يتسمان بالقوة والصحة، حيث نشعر بأن هناك ما يربطنا بالآخرين.

المعنى Meaning: الشعور بأن لنا هدفاً في الحياة وبأننا قادرون على المساهمة بشكل مفيد.

الإنجازات Accomplishments: الشعور بالمضي قدماً نحو أهدافنا وتطلعاتنا الشخصية والعملية/المؤسسية والمهنية. وقد ثبت أن هذا الشعور بالإنجاز، إلى جانب المثابرة والانضباط الذاتي، يفوق الذكاء إسهاماً في إمكانات النجاح في الحياة والعمل (أنجيلا داكورث - GRIT) (2).

تغطي صحيفة الوقائع هذه ما يلي:

1 - العمل المفرط

'1' ما هو العمل المفرط؟

'2' أسباب العمل المفرط

'3' الأخطار النفسية - الاجتماعية

2 - أسلوب القيادة والإدارة

'1' تَوْخِ الحكمة في اختيارك لأسلوب القيادة والإدارة

'2' غير طريقة تخاطبك كي تغير الثقافة السائدة في مكان عملك

3 - الاعتناء بنفسك

'1' الإجهاد والتعب

'2' الإدارة الذاتية لسلامتك وصحتك الجيدة

'3' القدرة على الصمود

ويقع الازدهار الشخصي في أكثر الحلقات إيجابية في السلسلة المتصلة للرفاه والصحة النفسية.

وقد وصف الازدهار بأنه "حالة يشعر الناس فيها بمشاعر إيجابية، ويكون فيها أداءهم النفسي والاجتماعي إيجابياً، في معظم الأحيان" (1)

والحياة المزدهرة التي ينعم فيها المرء بمستوى عالٍ من الرفاه لها تأثير إيجابي للغاية ينعكس إيجاباً على علاقاته وعمله ومهنته وصحته الشخصية وتواصله الأسري والاجتماعي والمجتمعي ورفاهه الثقافي والروحي والمالي.

1 - Corey L M Keyes (2002) The Mental Health Continuum: From Languishing to Flourishing in Life. Journal of Health and Social Behaviour 43(2):207-22.

2 - Duckworth, Angela (2016) Grit: The Power of Passion and Perseverance. Vermillion/ Penguin Random House, London



1 - العمل المفرط

1' يتخذ العمل المفرط الأشكال التالية:

- « العمل لساعات طويلة في المكتب والرد على رسائل البريد الإلكتروني/المكالمات خارج ساعات العمل
- « عدم أخذ فترات راحة خلال النهار
- « العكوف دون توقف على شيء ما لعدم الرضا عنه (يرتبط ارتباطا وثيقا بالإفراط في التفكير والشعور بقلّة الحيلة إزاء كثرة الأعباء)
- « العمل ليلا وفي عطلات نهاية الأسبوع وفي الأعياد

العمل المفرط ضار جدا بـ:

- « الرفاه والصحة
- « أداء الدماغ والجهاز العصبي
- « أداء الموظف كمدير أو قائد
- « ثقافة العمل بالنسبة لنفسك وللآخرين

ويجب أن تكون إدارة عبء العمل وساعات العمل أولوية كجزء من اعتنائك بنفسك (وبالآخرين). وقد يكون هذا أمرا شاقا حينما يحافظ ويشجع العديد من الثقافات المؤسسية على ثقافة العمل المفرط. وفي بعض الحالات، يصبح العمل المفرط نوعا من الاستعراض والتنافس ووسيلة للظهور بمظهر البطل (على سبيل المثال. "أنا بحاجة إلى أن أظهر أمام الناس على أنني أول من يأتي وآخر من يغادر"). ويؤدي ذلك إلى أن يصبح العمل المفرط هو القاعدة. وهذا ليس صحيا لك ولا لأدائك ولا لمكان عملك.

2' أسباب العمل المفرط

« زيادة عبء العمل الزائد بشكل عام وعدم معقولية المواعيد النهائية للإنجاز. ويشار إلى عبء العمل الزائد (ممثلا في ضغوط حجم العمل وضغوط مواعيد إنجاز) على الصعيد العالمي باعتباره أحد أكبر الشواغل المتعلقة بالإجهاد والصحة في القوى العاملة، ولكن بشكل خاص بالنسبة لأولئك الذين يضطعون بأدوار المديرين والقادة.

« طلب المدير أو القائد من الموظف مباشرة القيام بالمزيد، مثل العمل ساعات إضافية بانتظام.

« ثقافة الشركة/المنظمة التي صار بها العمل المفرط قاعدة.

« تأثير التكنولوجيا الحديثة التي أشاعت على نطاق واسع ثقافة قوامها أن العمل ما هو إلا على بُعد نقرة واحدة وغالبا ما يكون هناك توقع (حقيقي أم لا) مفاده أن الاستجابات الفورية مطلوبة.

« أخلاقيات العمل الشخصية، الدافع الداخلي للطموح، الشعور بالإنجاز أو القلق أو الذنب.

« بالنسبة للبعض، يكون العمل أقل إرهاقا من الحياة المنزلية أو الأسرية - إذ ينظر إليه على أنه ملاذ.

سؤالنا هنا ليس من أو ما المسؤول عن العمل المفرط، ولكن هل العمل المفرط يجدي أو يحقق نتائج أفضل؟

قد لا يحقق العمل المفرط نتائج أفضل عندما يكون على حساب صحتك النفسية أو سلامتك. ولكن ساعات العمل المناسبة وعبء العمل المناسب هما الأفضل للإنتاجية وثقافة مكان العمل والصحة النفسية والرفاه.

تشير نتائج أبحاث مجلة هارفارد بيزنس ريفيو Harvard Business Review إلى أن العمل المفرط أمر سيء بالنسبة لك كقائد أو مدير وللمنظمة.

فالعامل المفرط:

- لا يبدو أنه يؤدي إلى مزيد من النواتج
- يضر بالسلامة ويؤدي إلى سوء الصحة بسبب ضعف النوم والانتئاب
- يجد انعكاسا له في التغيب وارتفاع معدل تبدل الموظفين
- يجعل المرء أكثر عرضة لارتكاب الأخطاء
- يجعل من الصعب رؤية "الصورة الأكبر" وغالبا ما ينتهي بالمرء إلى حالة من الشعور بالعجز.
- وكثرة تناول الكحوليات وضعف الذاكرة والسكري وأمراض القلب

"إذا كانت وظيفة المرء تعتمد على التواصل بين الأشخاص، والحكم على الأشياء، وقرارة وجوه الآخرين، والتحكم في ردود أفعاله العاطفية - فإن العمل المفرط يمكن أن يجعل كل هذه الأمور أكثر صعوبة"⁽³⁾.



3' مقدمة حول الأخطار النفسية – الاجتماعية:

عزفت منظمة العمل الدولية في عام 1984 الأخطار النفسية – الاجتماعية بأنها "التفاعلات بين بيئة العمل ومحتوى الوظيفة والظروف المؤسسية وقدرات العمال واحتياجاتهم وثقافتهم والاعتبارات الشخصية خارج نطاق العمل التي قد تؤثر، من خلال التصورات والتجارب، على الصحة وأداء العمل والرضا الوظيفي"⁽⁴⁾.

تسمى العوامل المرتبطة بمكان العمل التي يمكن أن تسبب الإجهاد بالأخطار النفسية – الاجتماعية.

وتشكل الأخطار النفسية – الاجتماعية الأساس لتقييم مكان العمل ووضع إجراءات لمنع الضرر وتقليله إلى أدنى حد.

جدول الأخطار النفسية – الاجتماعية

<p>3 - الرقابة</p> <ul style="list-style-type: none"> • اشتراك المرء في صنع القرار مقارنةً بدوره الوظيفي • عدم التحكم في عبء العمل أو سيره أو وتيرته، والعمل بنظام النوبات، وما إلى ذلك. 	<p>2 - عبء العمل الزائد وتيرة العمل</p> <ul style="list-style-type: none"> • عبء العمل أو عبء العمل الناقص • ارتفاع مستويات ضغط الوقت • ارتهاان الاستمرارية بمواعيد نهائية 	<p>1 - محتوى الوظيفة</p> <ul style="list-style-type: none"> • عدم التنوع أو قصر دورات العمل • تجزؤ العمل أو انعدام مغزاه • عدم استخدام المهارات بصورة كافية • ارتفاع درجة عدم اليقين
<p>6 - الثقافة المؤسسية والوظيفة</p> <ul style="list-style-type: none"> • ضعف التواصل • انخفاض مستوى الدعم لحل المشاكل والنماء الشخصي • عدم تحديد الأهداف المؤسسية أو الاتفاق عليها 	<p>5 - البيئة والمعدات</p> <ul style="list-style-type: none"> • عدم توافر المعدات بصورة كافية أو عدم ملاءمتها أو صيانتها • سوء الظروف البيئية: نقص الحيز، ضعف الإضاءة، الضجيج المفرط 	<p>4 - الجدول الزمني للعمل</p> <ul style="list-style-type: none"> • العمل بنظام النوبات • عدم مرونة ساعات العمل • عدم إمكانية التنبؤ بساعات العمل • طول ساعات العمل أو إيجاشها
<p>9 - التطوير الوظيفي</p> <ul style="list-style-type: none"> • الركود الوظيفي وعدم اليقين الوظيفي • الترقية إلى المستوى دون المناسب أو الترقية إلى ما فوق المستوى المستحق • ضعف الأجور • انعدام الأمن الوظيفي • انخفاض القيمة الاجتماعية للعمل 	<p>8 - دور الشخص في المنظمة</p> <ul style="list-style-type: none"> • غموض الدور • تعارض الأدوار • المسؤولية عن الناس 	<p>7 - العلاقات الشخصية في مكان العمل</p> <ul style="list-style-type: none"> • العزلة الاجتماعية أو البدنية • سوء العلاقات مع الرؤساء • النزاعات بين الأشخاص • نقص الدعم الاجتماعي
<p>12 - العنف في مكان العمل</p> <ul style="list-style-type: none"> • العنف بين الزملاء • التتمر • المضايقات • عنف طرف ثالث (من العملاء والمرضى والأطراف الخارجية للأطراف الخارجية) 	<p>11 - تعاطي مواد الإدمان وإساءة استخدامها</p> <ul style="list-style-type: none"> • تعاطي الكحوليات في مكان العمل • نهم تعاطي الكحوليات • إساءة استعمال العقاقير • الارتهاان للعقاقير والكحوليات 	<p>10 - العلاقة بين المنزل والعمل</p> <ul style="list-style-type: none"> • تنازع مطالب العمل مع مطالب المنزل • قلة المساندة في المنزل • مشاكل ازدواج المسار الوظيفي
<p>نشاط: مكان عملي</p> <p>يرجى مناقشة الأخطار في مجموعة صغيرة من الأقران أو مع فريق عملك، وترتيب الأخطار من #1 إلى #13 (رقم 1 يمثل أسوأ مشكلة)</p> <p>(2) ما هي أهم 3 إلى 6 أخطار نفسية – اجتماعية تواجهها في مكتبك/مركز عملك؟</p> <ul style="list-style-type: none"> • ما الذي يجري عمله للمساعدة؟ • ما الذي ينبغي عمله للمساعدة؟ 		<p>13 - التهديد المباشر للحياة</p> <ul style="list-style-type: none"> • الوظائف الشديدة المخاطر المصحوبة بالتعرض للمواد الكيميائية القاتلة والأسلحة، وما إلى ذلك • الوظائف الموجودة في مناطق الحرب المحتملة أو غيرها من التهديدات القاتلة • المواقع التي ترتفع فيها مخاطر التعرض للأمراض التي تهدد الحياة



- إذا كنت ترغب في فهم المزيد أو تقييم الأخطار النفسية - يمكنك أن تكون استباقياً كمدير أو قائد لضمان:
- « ألا يساهم أسلوب إدارتك في هذه الأنواع من الأخطار النفسية - الاجتماعية.
 - « أن تسعى للحصول على الدعم في مؤسستك.

2 - القيادة والإدارة

هناك أوقات يكون فيها الأسلوب السلطوي مناسباً. على سبيل المثال، في أوقات الطوارئ أو الأزمات حيث يكون وضوح العمل والمسار والطابع الملح أمراً حيوياً في المواقف العدائية أو مناطق الحرب. ويرجع الفكر الحديث في مجالات التطوير المؤسسي والقيادة والإدارة للأساليب الأكثر تركيزاً على التحول أو لنمط القيادة ذي المنحى الخدمي.

حبذا لو اخترت كمدير أسلوب القيادة والإدارة الذي:

- « يكمل الإجراءات المتخذة للتصدي للأخطار النفسية - الاجتماعية الـ 13 المعروفة أو يمكن من اتخاذها.
 - « يدعم بشكل استباقي النهج الذي محوره الإنسان، وخاصة في مجال الصحة النفسية والرفاه.
- يمكنك معرفة المزيد عن مجموعة متنوعة من أساليب القيادة والإدارة من خلال برامج التعلم والتطوير في مؤسستك.

هناك أمران مهمان يمكنك القيام بهما كمدير أو قائد:

- '1' توخي الحكمة في اختيارك لأسلوب القيادة والإدارة
- '2' تغيير أسلوب خطابك كي تغير الثقافة السائدة في مكان عملك

'1' أسلوب الإدارة والقيادة:

سُحِّدَتْ أسلوب إدارتك وقيادتك فرقا كبيرا في كيفية عمل فريقك، وكيف يشعر الموظفون، ومدى جودة أدائك.

وأساليب القيادة لها آثار مختلفة على ثقافة مكان العمل والإنتاجية والإجهااد والصحة النفسية والرفاه. فالأساليب الاستبدادية/السلطوية للقيادة والإدارة ليست مناسبة لأماكن العمل الحديثة أو لاستدعاء أفضل ما في القوى العاملة. وتميل أساليب القيادة والإدارة الاستبدادية أو السلطوية إلى الاحتفاظ بكل الصلاحيات والسلطات والرقابة، وإلى الاحتفاظ بحق اتخاذ القرارات الجماعية. وهذا قد يثني الناس عن التحدث معك حول التحديات التي قد يكونون يواجهونها وله صلة بالأخطار النفسية - الاجتماعية المعروفة في مكان العمل والتي يُعرف عنها أن تزيد الإجهااد.

هل تعرف ما إذا كان أسلوب قيادتك أو إدارتك يدعم الصحة النفسية للموظفين، والفعالية في العمل، والبيئة الآمنة نفسياً؟

جرب هذا التقييم الذاتي الإلكتروني من العورد الكندية للصحة النفسية في مكان العمل. فهذا التقييم يساعدك على التفكير على أنوار في أسلوب إدارتك.



2' غير أسلوب خطابك لتغيير ثقافتك - التواصل والثقة والإقبال على المشاركة

يُحدث أسلوب الخطاب فرقا في التواصل والإقبال على المشاركة وثقافة مكان العمل والأداء.

”ارتقاء سلم النجاح يتوقف على جودة الثقافة، على جودة العلاقات، على جودة أسلوب الخطاب.“

- جوديث غلاسر⁽⁵⁾

تتضمن أساسيات أساليب الخطاب الجيدة التي تحدث فرقا في ثقافة مكان العمل وتحث كثيرا من الإجهاد ما يلي:

« الاستماع إلى وجهات نظر الآخرين وتقهمها يساعد على بناء الثقة. وهذا يعني أن تركز على ما يقوله الشخص، لا على ما ستقوله أنت بعد انتهائه من الكلام.

« طرح الأسئلة من خلال الاستفسار غير المنطوي على إصدار أحكام يساعد على إثارة الاهتمام.

« أسلوب الخطاب الذي يثير اهتمام المخاطبين ولا يصدهم (أي يمنعهم من التحدث أو المشاركة) يساعد على بناء فرص لهم للمساهمة وعلى تشكيل ثقافة مكان العمل وخلق الرضا الوظيفي. وهذا يشمل أسلوب الخطاب الذي يتخذ نهج التوجيه.

كجزء من إطار القيادة في الأمم المتحدة، تشمل الأساليب الإدارية والقيادية ذات الطابع التوجيهي الذي يركز على التحول ما يلي:

« إعطاء الأولوية للتواصل الجيد والإقبال على العمل وبناء الثقة

« عدم التهاون مطلقا مع الوصم أو التمييز أو التمر في مكان العمل

إذا كنت تقوم بمهام قيادية، فعليك واجب ضمان ألا تتصرف بطريقة تنطوي على تهم أو تخويف أو تغض الطرف عن صدور هذا التصرف عن الآخرين. فإذا كنت لا تمارس سياسة عدم التهاون مطلقا بشكل استباقي، فإنك بذلك تغض الطرف بشكل سلبي وضمني عن السلوك المحظور. ويشمل السلوك المحظور السلوك اللفظي أو البدني الذي يعتبر مهينا ومؤذيا ومخيفاً. ويمكن أن يكون هذا السلوك المحظور فورة من السلوكيات أو نمطاً منها. وهو سلوك غير مقبول أيا كان وضع الموظف في التراتبية التنظيمية.

إذا كنت لا تمارس سياسة عدم التهاون مطلقا بشكل استباقي، فإنك بذلك تغض الطرف بشكل سلبي وضمني عن السلوك المحظور.



ما هو أسلوب تخاطبك الذي يغلب على أداء دورك في العمل؟

في العمل البحثي الذي قامت به جوديث غلاسر بشأن الذكاء التخاطبي، تصف الباحثة ثلاثة مستويات من الخطاب. ولكل مستوى منها دور ولكن ينبغي أن يكون متوازنا وأن يستخدم للمناسبة الملائمة.

(1) خطاب المستوى الأول - الإخبار والإعلام والتوجيه

(2) خطاب المستوى الثاني - الدعوة والإقناع

(3) خطاب المستوى الثالث - إثارة الاهتمام بالمشاركة والإيجاد المشترك

5 - مدونة "علم النفس اليوم" (Today Psychology) بشأن التخاطب الجيد.



3 - الاعتناء بنفسك

في هذا الفرع، سنبدأ بثلاثة مجالات تركيز رئيسية:

'1' الإجهاد والتعب

'2' الإدارة الذاتية لرفاهك وصحتك الجيدة

'3' القدرة على الصمود

من خلال الاستثمار اليومي في جودة حياتك ورعاية الصحة الجيدة والتصرف المبكر عندما تلاحظ أن صحتك ليست على ما يرام، سوف تتمكن من أداء دورك كمدير وقائد على نحو يكفل لك الازدهار.

وعن طريق العناية بصحتك وطلب المساعدة عند الاحتياج إليها، يمكنك الحد من معاناتك وتقليل الآثار السلبية لتلك المعاناة على الثقافة السائدة في مكان عملك. ومع أنه لا يمكن تجنب اعتلال الصحة دائما، يمكن للمديرين والقادة أن يكونوا قُدوة من خلال حماية الصحة الجيدة وتعزيزها. وتعزيز السلامة وحمايتها يبينان أساسا قويا لصحتنا وحياتنا.

'1' الإجهاد والتعب:

الإجهاد

يحدّد الإجهاد المرتبط بالعمل من خلال طريقة تنظيم ذلك العمل وتصميمه وعلاقاته ويحدث عندما لا تتوافق متطلبات الوظيفة مع قدرات العامل أو موارده أو احتياجاته أو تفوقها، أو عندما لا تتوافق معرفة أو قدرات عامل مفرد أو مجموعة من الأشخاص مع توقعات الثقافة التنظيمية للمؤسسة. (International Labour Organization, 2016.)
(. Workplace Stress: A collective challenge, p. 2

والإجهاد جزء من تجربتنا الإنسانية وهو ظاهرة طبيعية. وتنشأ المشاكل عندما يتواصل الإجهاد أو لا نتحكم فيه - بغض النظر عما إذا كان مصدر الإجهاد لا يزال قائما.3

وباختصار، يأتي الإجهاد من أربعة مصادر رئيسية: «
إجهاد البقاء على قيد الحياة: الاستجابة بالموالفة/الهروب

أو التجمد. وهذا هو النمط الموحد للاستجابة للتهديد لدى الناس والحيوانات كافة. وهو نابع من حاجتنا الأساسية إلى الغذاء والمأوى والسلامة.

« الإجهاد الداخلي: هو تصورنا عن الحدث، الذي يؤثر على طريقة تفكيرنا في الحدث. والإجهاد الداخلي يمكن أن يكون مفيدا ويمكن أن يكون ضارا. وإذا لم تعالج مسبباته، فيمكن أن يؤدي إلى الإفراط في التفكير أو إلى أن يصبح الإنسان على درجة عالية من التركيز محاولا حل هذه المسألة على حساب سلامته.

« الإجهاد البيئي: يوجد هذا الإجهاد في محيطنا، ومن أمثاله الحرب/ الصراع الأهلي، والكوارث الطبيعية، والجوائح، والضوضاء، والزحام، وجودة الهواء، والضوء، والحشرات. وقد ربطت الأبحاث درجات الحرارة العالية جدا والزحام والضوضاء بزيادة مستويات عدم الراحة والزرعة العدوانية.

« الإجهاد المرتبط بالعمل: هو الاستجابات الجسدية والانفعالية الضارة التي تحدث عندما لا تتوافق متطلبات الوظيفة مع قدرات العامل أو موارده أو احتياجاته. ونحن لا نشير هنا إلى التحدي الذي يمكن أن يكون عاملا إيجابيا.

وبالنظر إلى أن الإجهاد قد تم ربطه كعامل مشارك في 95 في المائة من جميع الأمراض، فإن حجر الزاوية للصحة الشاملة والشفاء، هو تعلم كيفية إدارة الإجهاد بشكل فعال.

وتبدأ عملية التعلم هذه بإدراك وتحديد أنواع ومصادر الإجهاد المحددة التي تؤثر على الإنسان وفهم كيفية ظهور هذه العوامل المسببة للإجهاد وبروزها كأعراض في حياته.

التعب

تراكم الإجهاد على مدى فترة طويلة من الزمن يمكن أن يكون له تأثير كبير على جسم الإنسان. ويحدث ذلك عندما نعمل كثيرا أو بانكباب مفرط في وظيفة ما، أو عندما تكون لدينا حياة اجتماعية نشطة للغاية، أو حياة أسرية كثيفة الأعباء.



« تحديد المناطق التي يمكنك تغييرها بنشاط وتكون ضمن نطاق قدرتك على التأثير. هل يوجد التغيير داخل الحالة ذاتها أم في موقفك تجاهها؟

« تنمية معرفتك بوجهات نظر مختلفة بشأن الإجهاد.

« ترد أدناه عدة ندوات/مقاطع فيديو على الإنترنت عن رؤى شخصية قد تجد أن من المفيد الاستماع إليها واستقاء بعض النصائح منها.

« تحقق مما إذا كان مستشار الموظفين/مكتب الرعاية الاجتماعية أو كلية موظفي منظومة الأمم المتحدة يديرون أي برامج قد تكون مهتما بها.

معلومات إضافية

منظورات حول الإجهاد

- كيلي ماكغونيغال | تيد العالمية 2013: كيف تجعل الإجهاد صديقك
- مدهوميتا مورغيا - كيف يؤثر الإجهاد على الدماغ، مؤسسة تيد (بلغات متعددة)
- دانيال ليفيتين: مؤسسة تيد العالمية - كيف تبقى هادئا عندما تعرف أنك مقبل على التعرض للإجهاد
- قمار استنزاف القوى الجسدية والنفسية: حمزة خان | TEDxUTSC
- أشياء عملية يمكن أن تتعلمها لتساعدك في إدارة الإجهاد:
- تقييم ذاتي: قيم مستوى الإجهاد لديك
- دورات في إدارة الإجهاد على موقع LinkedIn
- الانتباه والتأمل من أجل إدارة الإجهاد
- استفسر من مستشار الموظفين/مكتب الرعاية الاجتماعية أو كلية الموظفين - قد يكون لديهم أيضا برامج

إذا كانت لديك مخاوف بشأن مستوى الإجهاد وتأثيره على صحتك وعافيتك وعملك، فربما تود النظر فيما يلي:

« تحدث إلى صديق أو إلى مديرك - لا تنتظر.

« اطلب المشورة أو المساعدة من الجهة المعنية برعاية الموظفين/مستشار الموظفين أو الخدمات الطبية.

فطلب المساعدة شجاعة لا نقطة ضعف.

والعمل والأصدقاء والعائلة كلها عناصر مهمة للحياة المرضية. ومع ذلك، فإن الشخص الذي يفتقر إلى التوازن الذي يستطيع التحكم فيه قد يشعر بأن حياته قد انفلتت عقالها. وعندما لا يكون هناك ما يكفي من فترات الراحة لتجديد الطاقة وقضاء بعض الوقت لتغذية الجوانب الأخرى من حياتنا وعندما نكون في حالة من التعب، فإن ذلك يمكن أن يكون له تأثير سلبي على قدرتنا على التحمل وعلى سلامتنا، مما يضر بصحتنا النفسية.

فإذا كنت تعاني من إجهاد ناجم عن صدمة عصبية، وكان يحتل أنك تعاني من اكتئاب نال للصدمة، ننصحك بأن تتحدث مع مستشار الموظفين في مؤسستك لمعرفة كيف يمكنهم أن يقدموا الدعم لك.

ما يمكنكم القيام به للحد من الإجهاد والتعب:

« استثمار الطاقة والتركيز والوقت للاعتناء بسلامتك وممارسة العادات الصحية. فهذا هو الأساس الذي لا غنى عنه. والرفاه هو عامل يحمي من الآثار الضارة للإجهاد.

« الحصول على القدر المناسب من النوم (7-9 ساعات) أمر بالغ الأهمية لمنع وإدارة أعراض الإجهاد.

« متابعة ما وصفته من أعراض تعود بفائدة عظمى على جودة حياتك. عليك بتنفيذ المزيد من هذه الخطوات - خاصة خلال الوقت المتوقع أو الفعلي لزيادة تعرضك للإجهاد أو مرورك به فعلا.

« اختيار بدائل صحية مثل ممارسة الرياضة أو التأمل الواعي أو طرق التنفس، واعتماد أسلوب حياة أصح عموما. اجتهد عما يصلح لك.

« تعلم الانتباه وسيلة فعالة للغاية لتطوير "الجهاز المناعي" بحيث يتحمل آثار الإجهاد. والانتباه يساعد على التعرف على العلامات التي تنذرك مبكرا بأنك مقبل على التعرض للإجهاد حتى تتمكن من تعلم تنظيم نفسك بطرق صحية.

« الوعي باستراتيجيات تأقلمك التي قد تؤثر سلبا على صحتك، مثل قلة النوم أو زيادة تعاطي الكحوليات أو التدخين أو غيرها من السلوكيات التي يمكن أن تؤثر سلبا على صحتك العامة وعافيتك.

« التسجيل في دورة تدريبية عن إدارة الإجهاد. هناك العديد من الإجراءات العملية التي يمكنك تعلمها لتساعدك على التحكم في استجابة جسمك/عقلك للإجهاد والتعامل مع مصادره.



2' تولى الشخص أمر رفاهه وصحته الجيدة بنفسه

الرفاه

”الرفاه هو أمر يختص به الناس ويتصل بتهيئة الظروف لنا جميعاً لنزدهر. وهو يعني جودة الحياة وحسن الحال والصحة البدنية والنفسية الجيدة وازدهار المجتمعات واستدامتها“⁽⁶⁾

ويمكن وصف الرفاه بأنه حالة ذهنية وحالة وجود. وفي كثير من الأحيان، يقيس الرفاه بأهم شيء لدى الناس في حياتهم؛ ورفاه كل واحد منا يختلف عن رفاه الآخر.

ويمكن أن تشمل أبعاد الرفاه ما يلي:

« **الرفاه الشخصي والصحة الشخصية:** التمتع بصحة بدنية ونفسية جيدة، والطاقة التي نحتاجها لتلبية احتياجاتنا اليومية وإنجاز الأمور، ومدى رضانا عن حياتنا وإحساسنا بالهدف والجدوى، والتجارب الوجدانية التي نمر بها يومياً. ويمكن أن يدخل في ذلك أيضاً الرفاه الروحي، سواء كان ذلك مرتبطاً بدين معين، أو بشيء أكبر أو بقيم وهدف في الحياة.

« **الرفاه الثقافي:** يمكن أن تشمل الثقافة العادات والقيم التقليدية وبعض الطرق للقيام بالأمور لدى بعض قطاعات السكان. وفي كثير من ثقافات الشعوب الأصلية، ينبع الرفاه من ارتباط قوي جداً بالجماعة التي ينتمي إليها الفرد ولا يستند إلى قيم ومعايير فردية، ويمكن أن تكون هناك صلات قوية بالمتوارث عن الأجداد ومعتقدات روحية قوية.

« **الرفاه الاجتماعي:** ثبت علمياً أن الروابط الصحية القوية مع الآخرين هي حاجة إنسانية أساسية.

« **رفاه المجتمع/المكان الذي نعيش فيه:** هو رفاه مرتبط بحاجتنا الإنسانية للتواصل، وبوجود شعور بالمشاركة والانتماء داخل مجتمعنا والمنطقة التي نعيش فيها ونشعر فيها بالأمان.

« **البيئة الطبيعية:** الظروف البيئية الحالية والمستقبلية وسهولة الوصول إلى البيئة الطبيعية.

« **الرفاه المالي والاقتصادي:** امتلاك موارد مالية كافية لتلبية حاجاتنا الأساسية. قدرتنا على إدارة حياتنا المالية بفعالية وتحقيق الازدهار الاقتصادي للنظم الأوسع التي نعيش فيها.

« **الرفاه الوظيفي:** كيف نشغل وقتنا ومدى حبنا لما نقوم به كل يوم. وجود شعور لدينا بالهدف والجدوى فيما نقوم به كعمل أو في حياتنا المهنية.

ومعرفة نفسك تعتبر جزءاً هاماً من الرفاه، لا سيما في إيجادك المغزى والجدوى الخاصين بك، وامتلاكك علاقات إيجابية ودرجة من قبول الذات.

من المهم أن ننظر في الأشياء الفريدة بالنسبة لك:

- نقاط قوتك
- ما يجلب لك الفرح
- إحساسك بالهدف والجدوى
- العافية
- الارتباط بالمجتمع الأوسع أو جماعات معينة

ومن المهم أن تضع في اعتبارك أنه حتى عندما تتجح كمدير أو قائد، فإن رفاهك ليس دائماً في حالة ثابتة مستمرة. فالحياة بها تحديات كثيرة ونحن جميعاً نمر بفترات من المعاناة والمشقة. وقد وصف هذا بأنه سلسلة حلقات الرفاه المتصلة:

المعاناة - الضنى - التأقلم - الأداء - الازدهار

وقد نجد أنفسنا، ونلاحظ الآخرين، ماضين على طول سلسلة حلقات الرفاه في حلقات مختلفة منها في اليوم أو الأسبوع أو السنة أو الحياة كلها.

والشخص الذي يتمتع بصحة نفسية جيدة ومستوى مرتفع من الرفاه يشعر بالسعادة ويعمل بشكل جيد ويرضى عن حياته وينمو كشخص وتكون له علاقات وارتباطات قوية ويكون متفانلاً بشأن مستقبله على الرغم من التحديات التي قد يواجهها. وقد تأتي عليه أيام أو أوقات لا يشعر فيها بهذا الشعور، ولكن صلابته هي من القوة بحيث يعود إلى حالته الأولى بسرعة أو لا تبقى لديه المشاعر أو الأفكار السلبية أو الحزينة لفترات أطول من اللازم.

6 - موقع What Words Wellbeing بشأن معنى الرفاه.



الصحة الجيدة

وفوائد الاهتمام الجماعي والفردى بهذه العناصر هي:

- « تحسين صحة الأفراد وقدرتهم على الصمود.
- « تحسين تجربة الأفراد في العمل، وبالتالي تحسين أداء العمل والإقبال عليه وزيادة الإنتاجية والولاء للمنظمة.
- « بالنسبة للمنظمة، يمكن أن يؤدي ذلك إلى تحسين الأداء والإنتاجية واستبقاء الموظفين وخفض التكاليف المالية المرتبطة بالمخاطر النفسية - الاجتماعية وسوء الصحة.
- من المهم أن نتذكر أن كل هذه العناصر تؤثر على بعضها البعض. وهي تؤدي إلى نتائج جيدة إذا ما تم الاهتمام بها.

تعزيز الصحة في مكان العمل: تشمل العناصر الهامة لنهج برنامج SOLVE لمنظمة العمل الدولية المتعلقة بتعزيز الصحة في مكان العمل⁽⁷⁾ ما يلي:

- « عادات أسلوب الحياة: الراحة والنوم؛ ممارسة الرياضة والنشاط البدني؛ التغذية؛ الوقاية من المرض.
- « سلوكيات الإدمان: تشمل تعاطي التبغ واستهلاك الكحوليات والمخدرات وإساءة استعمالها.
- « المخاطر النفسية - الاجتماعية/الصحة النفسية:

تشمل الإجهاد والمخاطر النفسية - الاجتماعية؛ والعنف النفسي والجسدي في مكان العمل؛ والعوامل الاقتصادية المسببة للإجهاد.



7 دورة SOLVE لمنظمة العمل الدولية: معالجة العوامل النفسية - الاجتماعية من خلال تعزيز الصحة في مكان العمل.



اتخاذ إجراءات من أجل التمتع بصحة جيدة: البدء في خطة تعزيز الصحة الشخصية والوقاية.

1 - تأمل هذه القائمة المكونة من تسعة عناصر لتعزيز الصحة في مكان العمل.

العناصر الإيجابية	عادات أسلوب الحياة، بما في ذلك:	سلوكيات الإدمان، بما في ذلك:	المخاطر النفسية - الاجتماعية/الصحة النفسية، بما في ذلك:
(1) الراحة والنوم؛	(5) تعاطى التبغ؛	(7) الإجهاد والمخاطر النفسية - الاجتماعية؛	
(2) ممارسة الرياضة والنشاط البدني؛	(6) استهلاك الكحوليات والمخدرات وإساءة استعمالها	(8) العنف النفسي والجسدي في مكان العمل؛	
(3) التغذية؛		(9) العوامل الاقتصادية المسببة للإجهاد.	
(4) الوقاية من المرض.			

(للحصول على معلومات مفصلة عن إطار SOLVE، زُر موقع منظمة العمل الدولية على شبكة الإنترنت)

2 - بشأن أي مما يلي فعلت شيئاً في حياتك مؤخراً، وفي مكان عملك في الأشهر الستة الماضية؟

3 - صف 3 عناصر لتعزيز الصحة من عادات أسلوب الحياة تعتقد أنها من نقاط قوتك.

4 - صف 3 عناصر لتعزيز الصحة من عادات أسلوب الحياة وسلوكيات الإدمان تعتقد أن من المهم بالنسبة لك شخصياً أن تحسنها أو تدخل تغييرات عليها.

5 - ما هي التغييرات العملية الثلاثة في السلوك التي يمكن أن تركز عليها وماذا تريد أن تفعل بشكل مختلف؟ وسيكون من الجيد جداً أن تبدأ بتحديد خطوات/تغييرات سلوكية صغيرة أو جزئية.

القدرة على الصمود	« التعامل بشكل مناسب مع المنازعات التي تنشأ في فريق العمل أو التصرفات الخارجة عن الكياسة في مكان العمل
القدرة على الصمود هي القدرة على التعافي والمواجهة والعودة إلى الوضع السابق بعد المواقف السلبية أو الصعبة.	« التعامل مع التغييرات الكبيرة وحالة عدم اليقين في مكان العمل (على سبيل المثال، انخفاض الموارد المالية أو تمويل مشاكل صحية واسعة الانتشار مثل الجوائح أو مبادرات التغيير المؤسسي الرئيسية) وقد تكون قدرتنا على الصمود في بعض مجالات حياتنا أكبر منها في مجالات أخرى، ويمكن أن تتفاوت هذه القدرة من وقت لآخر.
بعض الناس أكثر قدرة على الصمود من غيرهم.	وفي الحالات التي نكون فيها قد استفدنا قدرتنا على الصمود بسبب الحاجة المتكررة إلى الاعتماد عليها، فقد نجد صعوبة في اجتياز الشدائد أو التغييرات الرئيسية في الحياة أو العودة منها إلى وضعنا السابق.
بعضهم يكتسبون هذه القدرة من مرورهم بأوقات صعبة للغاية.	وهذا هو السبب في أن الاستثمار في الوقاية وبناء قدرتك على الصمود أمر مهم للغاية.
بعضهم الآخر تعلمها عن قصد باعتبارها مهارة من المهارات.	ومن المهم أن نفهم مستوى قدرتنا على الصمود وأي تحولات حتى نتمكن من بنائها مرة أخرى أو من السعي للحصول على دعم إضافي.
وفي مكان العمل، تحدّد قدرتنا على الصمود كيفية تعاملنا مع ظروف العمل المسببة للإجهاد، مثل:	
« التحدث أو تقديم عرض في اجتماع مكتمل الحضور	
« التعامل مع التعليقات على أدائنا التي تأتي في صورة انتقادات	
« التعامل مع المشاكل الشخصية الصعبة مع الزملاء	
« مساندة فريق العمل أثناء مروره بتجارب صادمة (مثل الكوارث الإنسانية والصراعات الأهلية)	



تعلم من المنظورات التالية بشأن القدرة على الصمود:

- لوسى هون - الأسرار الثلاثة لدى الأشخاص القادرين على الصمود - منظور شخصي ومهني
- رافائيل روز - من الإجهاد إلى القدرة على الصمود
- سول كوتلاي غندور - القوة العظمى الكامنة في القدرة على الصمود
- سوزان ديفيد - خفة الحركة الوجدانية

نصائح عملية لتجديد قدرتك على الصمود

جرب بعض هذه الاستراتيجيات في المرة القادمة التي تشعر فيها بأن قدرتك على الصمود تحتاج إلى تنشيط:

- أوقف الأخبار وابحث عن مصادر أخرى للاستهلام.
- اسمح لنفسك بالتعبير عن مشاعرك والشعور بها. في بعض الأحيان، يمكن أن يكون الصراخ وسيلة لتتقية وجدانك.
- خذ نزهة وتحرك. فيمكن أن تساعد الرياضة والحركة في زيادة مستوى الطاقة لديك وإطلاق الإندورفينات في نظامك الحيوي.
- تذكر الوقت الذي شعرت فيه بأنك قادر على الصمود في الماضي. استكشف ما أتاح لك أن تشعر بالشجاعة والقوة والجرأة.
- تحدث مع شخص تحبه وتثق به. قم بمحادثة ذات مغزى وصادقة.
- توقف عن العمل بعض الوقت لتجديد طاقتك. افصل الأجهزة الإلكترونية وامنح نفسك لحظة للراحة والتأمل.
- فكر في شخص يشكل مثالا يحتذى في القدرة على الصمود واقتد به.
- عليك بالتدوين. فكتابة أفكارك ومشاعرك يمكن أن تساعدك على أن يتحسن شعورك فيما يتعلق بالمرحلة التي بلغت في مسار هذه الرحلة.
- أعد التواصل مع الآخرين وساعد في بناء قدرتهم على الصمود.
- كن لطيفاً مع نفسك. عليك ببعض التعاطف وخفف من توقعاتك قليلاً.
- استمع إلى موسيقى تُسبب قوة.
- خذ نفساً عميقاً، فالتنفس بعمق وسيلة فعالة جداً لاسترداد العافية والتتقية من الشوائب.
- افعل شيئاً مُستلهماً. عندما تشعر بقلّة الحيلة إزاء كثرة الأعباء، يمكن أن يساعدك القيام بشيء صغير واحد على بدء انطلاقتك من جديد.
- اجعل الانتباه مسلماً معتاداً في حياتك اليومية. فكلمة عشت لحظتك، زاد شعورك بالسعادة والبهجة.
- اللحظة التي يبدأ فيها إيمانك بأن بإمكانك العودة إلى ما كنت عليه هي نفس اللحظة التي ستبدأ الأمور فيها تتسیر كما تريد. فإيمانك هو كل شيء. ويمكنك أن تتعلم أن تكون أكثر قدرة على الصمود.

إذا كنت ترغب في معرفة المزيد، فابحث عن دورة أو برنامج:

- زر الموقع الإلكتروني لكلية موظفي منظومة الأمم المتحدة لمعرفة ما إذا كان هناك برنامج بشأن بناء القدرة على الصمود.
- تخصص موارد التعلم في مؤسستك، أو الدروس المتاحة في موقع LinkedIn. وفيما يلي اقتراح أولي: شيريل ساندبرغ وأدم غراننت بشأن الخيار ب: بناء القدرة على الصمود.
- استفسر من الجهة المعنية برعاية الموظفين أو مكتب مستشار الموظفين حيث قد تكون لديهم دورات قادمة أو يزجون لك دورات في أماكن أخرى.

روابط لمزيد من المعلومات:

- مهارات القدرة على الصمود وما لدى الشخص القادر على الصمود من عوامل واستراتيجيات تجعله كذلك
- دور القدرة على الصمود في مكان العمل

كتب مقترحة:

- *Resilient: How to Grow an Unshakable Core of Calm, Strength, and Happiness* (كن صلياً: كيف تصبح صخرة لا تتزعزع من الهدوء والقوة والسعادة). تأليف ريك هانسون
- *Resilience Factor: 7 Keys to finding your Inner Strength and Overcoming Life's Hurdles* (عامل القدرة على الصمود: 7 مفاتيح للعثور على قوتك الداخلية والتغلب على عقبات الحياة). تأليف كارين ريفيتش وأندرو شات، الحاصل على درجة الدكتوراه
- *Learned Optimism: How to Change Your Mind and Your Life* (تعلم التفاؤل: كيف تغير حالتك الذهنية وحياتك). تأليف مارتن إ. ب. سيلينغمان
- *Rising Strong* (كيف تتشأ قوياً). تأليف برينيه براون
- *GRIT: The Power of Passion and Perseverance* (التصميم: قوة الشغف والمثابرة). تأليف أنجيلا داکورث
- *Resilience: Hard-won wisdom for living a better life* (القدرة على الصمود: قبيسات من الحكمة نيلت بشق الأنفس من أجل حياة أفضل). تأليف إريك غريتنز



التذييل:

موارد إضافية عن الرفاه:

مقاطع الفيديو:

- مارتن سيليجمان "الازدهار - فهم جديد للرفاه" في موقع السعادة وأسبابها 2012
- مارتن سيليجمان: نموذج PERMA
- ريك هانسون - جعل السعادة سجية: القوة الخفية للتجارب اليومية في دماغ الإنسان المعاصر. كيف تتغلب على التحيز نحو السلبية في الدماغ
- ما هو: IKIGAI
- إميلي بايدل - IKIGAI: سر الحياة الهادفة | TEDxYouth@ASIJ

مواد للقراءة عن الرفاه:

- المنظمة الدولية للهجرة: الحفاظ على عافيتي
- العناصر الخمسة الأساسية للرفاه

نشرات صوتية:

- نشرات صوتية podcasts بشأن الرفاه

تطبيق برمجي عن الرفاه:

- Headspace

المواقع الشبكية

- صحة القوة العاملة في الأمم المتحدة

