



جامعة عين تموشنت- بلحاج بوشعيب
كلية الآداب واللغات والعلوم الاجتماعية
قسم: العلوم الاجتماعية



مطبوعة بيداغوجية

مقياس: الصحة النفسية والعمل

تخصص: السنة الثالثة علم النفس عمل وتنظيم

من اعداد:

• د. زاوي آمال

السنة الجامعية: 2023/2022

قائمة المحتويات

31.....	مقدمة
31.....	المحاضرة 1: الصحة النفسية
31.....	المحاضرة 2: الضغوط النفسية
31.....	المحاضرة 3: السيكدينامية في العمل
32.....	المحاضرة 4: استراتيجيات مواجهة الضغوط النفسية
34.....	المحاضرة 5: التوافق النفسي
34.....	المحاضرة 6: نظريات التوافق النفسي
35.....	المحاضرة 7: استراتيجيات التوافق النفسي
Error! Bookmark not defined.	المحاضرة 8: معايير وأساليب التوافق النفسي
36.....	المراجع

تعتبر الصحة النفسية في مجال العمل من أهم وأبرز المجالات التي تهتم بها المنظمات الساعية نحو النهضة والتقدم والاستقرار لما لها من أهمية من منطلق الأداء والكفاية الإنتاجية التي تطمح لتحقيقها المجتمعات.

فالانسجام والاندماج الذي يعيشه العامل أو الموظف في مكان عمله يظهر من خلال توافقه النفسي والذي سينعكس على استقراره الوظيفي والاجتماعي وسيكون له تأثير مباشر على صحته النفسية التي تعتبر مطلباً أساسياً في ظل توفر الظروف المناسبة لتفعيل ذلك.

لقد أصبح الاهتمام بالصحة النفسية حتمية قصوى ومطلباً ضرورياً للفرد الذي بات يقضي معظم وقته في العمل، خصوصاً أمام التغيرات المستمرة التي تطرأ على المجتمع وما تصاحبها من تناقضات قد لا تراعي سلامته النفسية بل قد تسبب له ضغوط نفسية وأيضاً مهنية وحالات من القلق العام سيكون لها انعكاسات سلبية صحته النفسية وبالتالي على أدائه ونشاطه في العمل، وبالتالي سيؤثر ذلك على سلامة واستقرار المجتمع ككل.

ولعل مجمل الأبحاث اليوم بات هاجسها الكبير هو إيجاد طرق مستحدثة للعناية بالصحة النفسية في العمل تتلاءم والضغوط النفسية والمهنية التي تواكب التغيرات التي يعرفها العالم، والتي أصبح لها انعكاسات سلبية على الأفراد، وتعمل هذه الطرق على تأسيس طرق واستراتيجيات خاصة بتوافق الفرد بغرض تحسين وتطوير أدائه وفق متطلبات العمل.

إن الهدف من تطوير استراتيجيات خاصة وتقنيات ملائمة لتحسين والعناية ورفع مستوى الصحة النفسية لدى الفرد في مجال العمل هو تحقيق التوافق بمختلف أبعاده النفسية والمهنية والاجتماعية .. في بيئة العمل مهما اختلفت وتنوعت، وأيضاً تحسين إدراكه للضغوط أمام تطور المجتمعات ككل.

وفي ظل التغيرات التي يعرفها العالم والتي استحدثت سلسلة من العوامل والظروف الجديدة ارتبط وجودها بظهور شروط تنظيمية محتملة، أوجبت تعزيز الصحة النفسية للأفراد العاملين والتركيز على الوقاية من الإصابة باضطرابات نفسية مرافقة وتعزيز التوجه نحو تأسيس ثقافة العناية بالصحة النفسية للفرد وإعطائها الأهمية اللازمة من أجل تحقيق التنمية الاجتماعية والاقتصادية.

تمهيد:

تعتبر الصحة النفسية بمعناها الواسع توجيه الأفراد الى فهم حياتهم والتغلب على مشكلاتهم, حتى يستطيعوا أن يحيوا وأن يحققوا رسالتهم كأفراد متوافقين مع المجتمع. ونظرا لما تمثله الصحة النفسية من أهمية كبيرة للعمال من الناحية الاقتصادية و الإنسانية على حد سواء, نجد أن العديد من الدراسات و البحوث إهتمت بالصحة النفسية و الدور الكبير الذي تلعبه في زيادة أداء العامل في المنظمة, كونها تعتبر العامل الرئيسي في زيادة إنتاجية العامل و عطاءه في المؤسسة, فهي أساس التوافق و الكفاية.

1. تعريف الصحة النفسية:

أول من إستعمل مصطلح الصحة النفسية أدولف ماير (A.Mayer) وقد إستخدم هذا المصطلح ليشير إلى نمو السلوك الشخصي و الإجتماعي نحو السوية و على الوقاية من الإضطرابات النفسية تعني تكييف الشخص مع العالم الخارجي المحيط به بطريقة تكفل له الشعور بالرضا كما تجعل الفرد قادرا على مواجهة المشكلات المختلفة. (الداهري, 2005: 25)

وقد عرفها هادفيلد (Hadfield) بأنها: "تعبير كامل وحر من طاقتنا الموروثة و المكتسبة وهي تعمل بتناسق فيما بينها في إتجاهها نحو هدف أو غاية شخصية من حيث هي كل".

و عرفها شوبن (Choben) بأنها: "قدرة الفرد على أن يعيش مع الناس, ويختار حاجاته وأهدافه دون أن يثير سخطهم عليه, ويشبعها بسلوكات تتفق مع معايير وثقافة مجتمه. (قطيشات. التل, 2009: 15)

فمنظمة الصحة العالمية تشير في تعريفها الى أن: "الصحة النفسية هي توافق الأفراد مع أنفسهم, ومع العالم عموما ومع حد أقصى من النجاح والرضا, والإنشراح والسلوك الإجتماعي السليم والقدرة على مواجهة حقائق الحياة وقبولها. (أشرف, 2001: 23)

أما عبد السلام عبد الغفار فيرى بأن الصحة النفسية للفرد هي: " حالته النفسية العامة والصحة النفسية السليمة هي حالة تكامل طاقات الفرد المختلفة، بما يؤدي تحقيق وجوده أي تحقيق إنسانيته. (القريطي، 1998: 27)

وفي تعريف عبد المطلب القريطي للصحة النفسية يقول: " بأنها حالة عقلية إنفعالية إيجابية مستقرة نسبيا، تعبر عن تكامل طاقات الفرد ووظائفه المختلفة وتوازن القوى الداخلية والخارجية الموجهة لسلوكه في مجتمع ووقت، ومرحلة نمو معينة، وتمتعه بالعافية النفسية والفاعلية الإجتماعية. (أشرف، 2001: 23-24)

- الفرق بين التوافق والتكيف:

التوافق هو حالة وقتية تنترن فيها قوى المجال بما فيه الشخص ذاته فكل مجال إنساني يتضمن عديدا من القوى المتنافرة المتنازعة و يتضمن الإنسان الذي سينحو بسلوكه انتحاء خاصا حسب نظام هذه القوى (سهير، د ت، ص 28). أما التكيف فهو العملية التي يمكن من خلالها أن يعدل الفرد بناءه النفسي أو سلوكه ليستجيب لشروط المحيط الطبيعي و الاجتماعي و يحقق لنفسه الشعور بالتوازن و الرضا (ماجدة، 2008، ص 56). وتبدأ عملية التكيف عندما يشعر الشخص بضغط أو توتر ينجم عن حدث معين و تنتهي حين ينجز الشخص السلوك الذي يستطيعه في مواجهة ذلك الضغط و التوتر (ماجدة، 2008، ص 58).

وقد فرق كارل جاسون بين التكيف و التوافق، ذلك أن التكيف يعني عند البيولوجيين أي تغيير في بناء الكائن الحي أو وظيفة تجعله قادرا على البقاء و استمرار نوعه و عندما ينجح الكائن في تكيفه عندئذ يمكن القول بأنه متوافق، إذا فشل فإنه سيئ التوافق، و حيث أن التكيف يشير إلى الخطوات المؤدية إلى التوافق و التوافق يشير إلى حالة الاستقرار التي يبلغها الكائن (ملوكة، 2014، ص 87).

2. أهم النظريات المفسرة للصحة النفسية:

- **نظرية التحليل النفسي:** يعتبر فرويد أن الصحة النفسية الكاملة مجرد خرافة بعيدة المنال غي الحياة الواقعية، و يعتبر أن التوازن بين أركان الشخصية و التفاعل الدينامي بينها (الهو و الأنا و الأنا الأعلى) بما يحقق

الإرضاء لمختلف النزاعات و يؤدي إلى حالة الوفاق الداخلي يمثل حالة الشخصية ، إلا أن فرويد لخص الصحة النفسية من منظور وظيفي في ثلاثية: الإنجاز (الابتكار و الإنجاب و الترويح ، في نوع من السجع الموفق ، يأتي الإنجاز وصولاً إلى الابتكار في المقدمة كتعبير عن توظيف الطاقات و الإمكانيات في ممارسة حياتية بناءة يليها الإنجاب الذي يستند إلى القدرة على الحب و الارتباط الزوجي و الوالدية (حجازي ، 2004، ص 41)

- **النظرية السلوكية:** ترى هذه المدرسة أن السلوك متعلم من البيئة و أن عملية التعلم تحدث نتيجة لوجود الدافع و المثير و الاستجابة بمعنى إذا وجد الدافع و المثير حدثت الاستجابة (السلوك) و لكي يكون الربط بين المثير و الاستجابة لابد من التعزيز أما إذا تكررت الاستجابة دون تعزيز كان ذلك عاملاً على إضعاف الرابطة بين المثير و الاستجابة أي إضعاف التعلم ، و عليه فإن مفهوم الصحة النفسية عند السلوكيين يتحدد باستجابات مناسبة للمثيرات المختلفة أي استجابات بعيدة عن القلق و التوتر.

و تقدر هذه المدرسة أن الناس يقومون بسلوك سوي معين لأنهم تعلموا أن يتصرفوا بهذا الشكل نتيجة التعزيز و قد وجهت انتقادات عديدة لهذه المدرسة و من أهمها التركيز على أهمية التعزيز الخارجي و الدوافع الخارجية للسلوك و عدم اهتمامها بالعواطف و الشعور

- **النظرية الإنسانية:** علم النفس الإنساني يقوم على بعض المعتقدات منها :

- إن الإنسان خير بطبيعته أو على الأقل محايد، وأن المظاهر السلوكية السيئة أو العدوانية تنشأ بفعل ظروف البيئة

- إن الإنسان حر ولكن في حدود معينة فهو حر في اتخاذ ما يراه من قرارات و قد يكون هناك مواقف وظروف تحد من حريته

-التأكيد على السلامة أو الصحة النفسية ، الدراسة النفسية يجب أن نتوجه إلى الكائن الإنساني السليم و ليس الأفراد العصائبيين أو الذهانبيين

-إن الصحة النفسية عندهم تتمثل في تحقيق الفرد لإنسانيته تحقيقاً كاملاً سواء لتحقيق حاجاته النسبية كما عند ماسلو أو المحافظة على الذات كما عند روجرز و أن اختلاف الأفراد في مستويات صحتهم النفسية يرجع تبعاً لاختلاف ما يصلون إليه من مستويات في تحقيق إنسانيتهم (ملوكة ، 2014، ص84)

3. العوامل التي تؤثر في الصحة النفسية:

- **الأسرة:** الأسرة هي التي تضع نواة وأسس شخصية الفرد في السنوات الخمس الأولى من حياته، ولذا إذا كانت هذه الأسس سليمة شب لنا العاملين الأسوياء، وقد يعاني العاملين من عدم القدرة على التوافق الحسن نتيجة ما اكتسبوه من داخل أسرته من صفات سلوكية شاذة كعدم تحمل المسؤولية، عدم احترام المواعيد عدم المحافظة على النظام، الأنانية المفرطة هذه الصفات تحول ما بين العاملين وبين نجاحهم في عملهم، فالعامل الذي لا يتحمل المسؤولية أو لا يحترم مواعيد عمله أو لا يحافظ على النظام العمل الذي يحدد سير العمل لا يمكن أن يكون عاملاً ناجحاً مما يترتب عليه سوء تكييفه مع عمله وبالتالي يؤدي إلى سوء صحته النفسية.

- **المدرسة:** العامل الذي عاش في طفولته عدداً من السنوات في المدرسة يسودها جو من النظام والانضباط والحرية والديمقراطية يقوده معلمون رأى فيهم نماذج للإخلاص والجدية وحب العمل سيشب دون شك متحلياً بهذه الصفات الصالحة التي تجعل منه إنساناً ناجحاً في عمله مما يدعم صحته النفسية أما الذي تربى في مدرسة يسودها الفوضى والاضطراب والتسيب وعدم احترام العمل فسيكون نصيبه الفشل في عمله وسوء التكيف معه لما اكتسبه في مدرسته من صفات سيئة، وهذا مما يؤثر على سوى صحته النفسية.

- **طبيعة العمل:** إن طبيعة العمل الذي يمارسه العامل من العوامل التي تؤثر على سلوكه فهناك من يضطر العامل فيها إلى التعامل مع شخص سيء السلوك كمن يتعامل مع المجرمين و المنحرفين، وهناك من يتعامل فيها الفرد مع أشخاص من بيئات اجتماعية معينة وهذا ما يجعل صحتهم النفسية سيئة.
- **ظروف العمل:** لكل عمل ظروفه الخاصة به، هناك أعمال تؤدي في مكان نظيف مكيف الهواء، ومنها ما تؤدي في مكان شديد الحرارة، ومنها ما يؤدي في مكان جوه مليء بالشوائب والأتربة، فإذا كانت ظروف العمل صعبة وغير مناسبة للفرد لحالته الصحية، فإن هذا سيؤدي إلى عدم الارتباط بهذا العمل وعدم حبه له وكذا عدم الرغبة في بذل الجهد فيه مما يؤثر تأثيرا سيئا على سلوك العامل وعلى صحته النفسية والعكس صحيح.
- **القيم المرتبطة بالعمل:** إن اتجاهات أفراد المجتمع نحو عمل معين له تأثيره القوي على سلوك العاملين فيه وعلى صحتهم النفسية، لذا نجد أن العاملين في أعمال تقابل بالاحترام وتقدير الآخرين يسعدون بهذا العمل ويرضون عنه ويسلكون السلوك الذي يتناسب ومكانتهم الاجتماعية كالمهندسين و القضاة والأطباء ورجال الأعمال وكبار الموظفين..

أما الذين يعملون أعمال لا تقابل بالتقدير والاحترام كمن يعملون في الأعمال اليدوية وصغار الموظفين، فإن هذا ما يجعلهم غير سعداء بهذا العمل وغير راضيين عنه مما يؤثر تأثيرا سيئا على تفكيرهم وصحتهم النفسية.

- **حاجات العاملين ومدى إشباعها:** لاشك في أن السلوك الأفراد وصحتهم النفسية يتأثران بمدى إشباع حاجاتهم، فالعامل الذي لا يستطيع إشباع حاجاته الأساسية لانخفاض أجره مثلا تكون مشكلاته السلوكية كثيرة منها عدم القدرة على تركيز في عمله وسخطه على هذا العمل وتصرفاته عنه، حيث يكون كل إهتمامه منصبا على البحث عن وسيلة مشروعة لإشباع هذه الحاجات التي يعجز عن إشباعها، هذا بجانب إحساسه بالإحباط والفشل مما يؤدي الى العدوان أو الإنطواء أو عدم اللامبالاة في عمله، وهذه من سمات سوء الصحة النفسية. أما العمل الذي يمكن أفراد من إشباع حاجاتهم البيولوجية والنفسية والاجتماعية. فإنه قطعاً سيؤدي إلى رضاهم وسعادتهم وبالتالي سيكون له دوره الهام في تدعيم صحتهم النفسية. (مشعان، 1993: 329-332)

4. معايير الصحة النفسية:

- **المعيار الإحصائي:** أي ظاهرة نفسية عند قياسها إحصائياً تتوزع وفقاً للتوزيع المعتدل، بمعنى أن الغالبية من العينة الإحصائية تحصل على درجات متوسطة في حين تحصل فئتان متناظرتان على درجات مرتفعة (أعلى من المتوسط) ودرجات منخفضة (أقل من المتوسط). وبهذا المعنى تصبح السوية هي المتوسط الحسابي للظاهرة في حين يشير الإنحراف إلى طرفي المنحنى إلى اللاسوية، فالشخص اللاسوي هو الذي ينحرف عن المتوسط العام للتوزيع الإعتدالي، ومن المأخذ على هذا المعيار أنه قد يصلح عن الحديث العاديين من حيث الصفات الجسمية مثل: الطول والوزن، بينما لا يصلح هذا المعيار في حالة القياس النفسي، لأن القياس النفسي يقوم على أسس معينة إن لم يتم مراعاتها يصبح الرقم الذي نخرج به رقماً مضللاً ولا معنى له، لأن القياس النفسي هو قياس نسبي غير مباشر، فمثلاً عند قياس الذكاء فنحن نفترض وجود الذكاء ولكنه بشكل واقعي غير ملموس، ولكن نستبدل عليه من صفات الفرد. (عبد الغفار، 2001: 58-61)
- **المعيار الذاتي (الظاهري):** السوية تتحدد هنا من خلال إدراك الفرد لمعناها، فهي كل ما يشعر به الفرد ويراه من خلال نفسه، فالسوية هنا إحساس داخلي وخبرة ذاتية، فإذا كان الفرد يشعر بالقلق وعدم الرضا عن الذات فإنه يعد وفقاً لهذا المعيار غير سوي، فمن الأصعب الاعتماد على هذا المعيار كلياً لأن معظم الأفراد الأسوياء تمر بخبرتهم حالات من الضيق والقلق. (غريب، 1999: 137-138)

- **المعيار الاجتماعي: (Social criterion)** تتحدد السوية في ضوء العادات والتقاليد الاجتماعية حيث تكون السوية مسايرة للسلوك المعترف به إجتماعيا، ويعني ذلك أن الحكم على السوية أو اللاسوية لا يمكن التوصل إليه الا بعد دراسة ثقافة الفرد، ويخلو هذا المعيار من مخاطر المبالغة في الأخذ بمعيار المسايرة، أي باعتبار الأشخاص المسايرين للجماعة هم الأسوياء في حين يعتبر غير المسايرين هم الأبعد عن السوية، فهناك خصائص لاسوية كالإنتهازية تكتب مشروعيتهما في إطار من الرغبة الاجتماعية، فالمسايرة الزائدة في حد ذاتها سلوك غير سوي. (ربيع، 2000: 90)
- **المعيار الإكلينيكي (الطبي):** يتحدد السلوك السوي على أساس غياب الأعراض و الخلو من مظاهر المرض و على العكس من ذلك فيتحدد السلوك اللاسوي على أساس الوجود الواضح لأعراض الاضطراب. يتضح من هذا المعيار انه يهمل إيجابيات الصحة النفسية، فهو معيار سلبي يصف السلوك السوي من خلال إسقاط خصائص السلوك اللاسوي عند الأفراد .
- **المعيار الباطني:** هو معيار يجمع بين مزايا معظم المعايير السابقة ويعمل على تجاوزها مثالها، فالحكم ليس خارجيا كما هو الحال في المعايير الإحصائية، كما أنه ليس ذاتيا كما هو الحال في المعيار الذاتي، إنما يعتمد هذا المعيار على أساليب فاعلة تمكن الباحث قبل أن يصدر حكمه من أن يصل إلى حقيقة شخصية الإنسان الكامنة في خبراته الشعورية واللاشعورية أيضا. (فوزي، 2001: 22)

5. مظاهر الصحة النفسية:

- إن للصحة النفسية مؤشرات ومظاهر تدل عليها منها:
- **الإتزان الإنفعالي:** وهو حالة من الإستقرار النفسي، حيث يكون الفرد مزود بالقدرة على المثيرات المختلفة وهذه القدرة هي سمة الحياة.
 - **الدافعية:** وهي التي تدفع الفرد للقيام بنشاط معين، وهي القوة المحركة والموجهة لنشاط الفرد نحو تحقيق أهدافه.
 - **الشعور بالسعادة:** المتمثل في إعتدال المزاج، والتعبير بالرضا عن الحياة.
 - **التفوق العقلي:** حيث أن الطاقة العقلية للإنسان تعد مظهرا من مظاهر الصحة النفسية. (الخالدي، 2009: 77-59)
 - **غياب الصراع النفسي الحاد:** (الداخلي و الخارجي).
 - **النضج الإنفعالي:** بحيث يعبر الفرد عن إنفعالاته بصورة متزنة بعيدة عن التعبيرات البدائية والطفولية.
 - **التوافق النفسي:** المتمثل في العلاقة المتجانسة مع البيئة حيث يستطيع الفرد الحصول على الإشباع اللازم لحياته مع مراعاة ما يوجد في البيئة المحيطة من متغيرات. (ربيع، 2000: 92-99)

6. أهمية الصحة النفسية:

- **أهمية الصحة النفسية للمجتمع:**
- الصحة النفسية مهمة للمجتمع بكل عناصره مثل: المدرسة، مكان العمل، الأسرة فهي تعمل على السعادة والتكامل لأفراد المجتمع وتهتم أيضا بعلاج المشكلات الاجتماعية التي تؤثر على نمو شخصية الفرد في عدة مجالات منها:
- أ- **مجال العمل:** الصحة النفسية ضرورية في مكان العمل لأنها تساعد على تحقيق التنمية الاجتماعية والإقتصادية فمن أهداف الصحة النفسية بناء شخصية متكاملة بحيث يقبل الفرد على تحمل المسؤوليات مشغلا طاقاته إلى أقصى حد ممكن ولكي يتحقق ذلك يجب تحقيق التوافق النفسي والشخصي والإجتماعي.

ب- **مجال الأسرة:** العلاقات السوية بين أفراد الأسرة تؤدي إلى نمو الطفل نموا سويا حيث يشكل صحة الأبوين النفسية أهمية كبيرة لتماسك الأسرة وسعادتها مما يساعد على خلق جو ملائم لنمو شخصية الأبناء.

ت- **مجال المدرسة:** الصحة النفسية لها أهمية كبيرة في مجال التعليم وخاصة في المدرسة حيث العلاقات السوية بين الإدارة والمدرسة تؤدي إلى نموهم النفسي السليم وذلك يؤدي إلى النمو التربوي والنفسي السليم للتلميذ والعلاقة الجيدة بين المدرسة والبيت تساعد على رعاية النمو النفسي للطفل وهناك بعض المعايير التي حددها بعض الباحثين وهي:

- **العلاقة بين طاقة الشخص وانجازاته:** يجب أن تكون قدرات الفرد مناسبة لطموحاته وقدراته وإمكاناته حيث يتم وضع أهداف ومستويات طموح ممكنة حتى لا يصاب الفرد بالإضطراب النفسي عند عدم تمكنه من جعل طاقاته الجسدية والنفسية امرا واقعا.
- **الإتزان العاطفي:** يعني الإتزان بين الإنفعالات والمؤثرات بحيث يكون هناك إتزان بين الموقف المؤثر ونوع الإنفعال مثل: الحزن يجب أن يكون بالقدر الذي يستدعيه الموقف المؤثر حتى لا نحكم على إضطراب الشخصية.
- **صلاح الوظائف العقلية:** وذلك يشمل الإدراك والمحاکمات وعمل الذاكرة وغير ذلك من الوظائف التي تمثل التفكير.
- **التكيف الإجتماعي:** ويعني مستوى توافق الفرد مع الجماعة وتفاعله معها، فالفرد السوي يجب أن يكون متعايشا بسلام مع الآخرين على أساس الإحترام المتبادل ويجب من ينتمي للجماعة ويقوم علاقات إجتماعية سوية معهم. (شعبان، 1999: 35)

- أهمية الصحة النفسية للعامل:

الصحة النفسية للعامل لا تقل خطرا ولا أهمية عن الأمراض الجسمية، فالحالة النفسية تؤثر على إنتاجية العامل، وعلى مقدار تعرضه لحوادث العمل وإصابته، وعلى ذلك فمن الحكمة توفير جو صحي من الناحية النفسية والعقلية للعمال، والعمل على حل مشاكلهم وإعطائهم حقوقهم وإلزامهم بالقيام بواجباتهم الوظيفية حتى لا ينقلب الحال إلى المغالاة في المطالبة بالحقوق العمالية أو الفوضى والتسيب، والعمل على محاربة العادات السيئة كإدمان الخمر والسهر والمقامرة، والمعروف إن إصابة بأي من الأمراض النفسية أو العقلية أو الإنحرافات السلوكية يضاعف من خطر الأمراض المهنية ويزيد من خطورتها، ويحتاج العمل إلى ضرورة توفير الرعاية النفسية للتخلص من الشعور بالتعب والملل، وقد تؤدي الإدارة السيئة إلى إصابة العامل بالقلق والتوتر حين تلاحقه الإدارة مطالبة إياه بزيادة إنتاجه بما يفوق طاقاته فيشعر بالتوتر.

قائمة المراجع:

- 1- صالح حسن الداھري(2005)، مبادئ الصحة النفسية، دار وائل للنشر والتوزيع، ط1، الأردن.
- 2- نازك عبد الحليم، أمل يوسف التل (2009)، قضايا في الصحة النفسية، دار كنوز المعرفة العلمية للنشر والتوزيع، ط1، لبنان.
- 3- أشرف محمد عبد الغني، (2001)، المدخل إلى الصحة النفسية، المكتب الجامعي الحديث، ط1، الإسكندرية.
- 4- عبد المطلب أمين القريبي(1998)، في الصحة النفسية، دار الفكر العربي، ط1، القاهرة.
- 5- عويد سلطان مشعان (1993)، علم النفس الصناعي، مكتبة الفلاح للنشر والتوزيع، ط1، بيروت.
- 6- عبد الغفار عبد السلام(2001)، مقدمة في الصحة النفسية، دار النهضة العربية، مصر.
- 7- غريب غريب (1999)، علم الصحة النفسية، مكتبة الأنجلو المصرية، القاهرة.
- 8- ربيع محمد شحاتة (2000)، أصول الصحة النفسية ، مؤسسة نبيل للطباعة، ط2، مصر.

- 9- فوزي إيمان (2001)، دراسات في الصحة النفسية، مكتبة زهراء الشرف، ط1، القاهرة، مصر.
- 10- أديب محمد الخالدي (2009)، المرجع في الصحة النفسية، دار وائل للنشر والتوزيع، ط1، عمان.
- 11- شعبان، كاملة، وتيم، عبد الجابر (1999)، الصحة النفسية للطفل، ط1، دار صفاء للنشر والتوزيع.
- 12- منسي حسن (2001)، الصحة النفسية، ط2، دار الكندي للنشر و التوزيع، أربد، الأردن
- 13- ملوكة عواطف (2014)، اتجاهات المعلمين نحو ممارسة مديري المدارس الابتدائية للعلاقات الإنسانية و علاقتها بالصحة النفسية، شهادة ماجستر، كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية، جامعة قصدي مرباح، ورقلة.

تمهيد:

لعل العلاقة الموجودة بين مختلف فروع علم النفس تعد ذات أهمية بالغة، خاصة تلك الموجودة بين علم النفس العيادي وعلم النفس العمل والتنظيم ويهدي هذا الفصل إلى إيجاد المقاربة أو العلاقة الموجودة بين هذين التخصصين من حيث سيكودينامية العمل أو ما يعرف بعلم النفس الديناميكي للعمل la psychodynamique du travail

1. السيكودينامية او نظرية الدوافع لكل شيء:

يعرف كل من لابلاش ومونتاليس (2008:48) السيكودينامية على أنها مصطلح الذي يدرس الظواهر النفسية باعتبارها نتاج للصراع، والتركيبية القوى ذات المنشأ النزوي التي تمارس نوعا معينا من الاندفاع أما عن نوريار سيلامي (2003:88) Norbert Sillamy فيعرف السيكودينامية على أنها تدرس القوى التي تمارس على الكائن البشري وانعكاساتها على تنظيم الشخصية تظهر الفرد في حقله النفسي، يؤثر ويتأثر، يخضع للتوترات الداخلية والخارجية في حقل علاقاته الاجتماعية. تستند على علم النفس الاجتماعي والتحليل النفسي لفهم السلوكات والدافعية (غالبا اللاشعورية) للأفراد.

وتعرفها جمعية علم النفس الأمريكية بأنها مجموعة من نظريات للداء البشري التي تستند إلى دوافع وقوى متبادلة داخل الشخص. وتفسر الشخصية بالعمليات النفسية اللاوعية كالرغبات والمخاوف غير المدركة، وتدعي ان تجارب الطفولة حاسمة في تشكيل شخصية البالغين ، وارتبط بفرويد وهو نوع من العلاج النفسي الذي يحاول سبر الافكار في لاوعي المريض وعواطفه ويمكن الشخص من فهم نفسه.

2. علاقة السيكودينامية بالعمل:

لقد اعتمد مانفرد Manfred Kets de Vries في أعماله على تحليلات فرويد وللمخططات العامة للسلوك البشري. ألع هذا الأخير على أن جزء كبير من التحكم الذي تعتقد بأننا تمارسه على العالم الذي يحيط بنا هو مجرد وهم. وأشار إلى أن العقلانية محدودة بما هو معرفي وانفعالي .. وهي واحدة من بين الإسهامات الكبرى لـ Freud. وأوضح أيضا بأن هناك استمرارية بين السلوك الماضي والسلوك الحالي: النوم واليقظة، الصحة والمرض... ويبدو أن رؤية Freud مفيدة تجعلنا نفهم ما الذي يدفع الفرد للتصرف بطريقة معينة

يرى Manfred استمرارية بين الطفولة وسلوك الراشد، هذا لا يعني أنه لا يمكننا أن نتغير كبالغين. بكل بساطة يعني الأمر أنه مع الزمن يكون جزء كبير من شخصيتنا قد تشكل تماما. ما لم تكن تعلم إلى أي مدى حاضرنا يتحدد بماضيها، فالشخص يقوم بنفس الخطأ مرارا وتكرارا، والمؤسسات أيضا، لهذا نجد أن الأفراد غير قادرين على التعرف على النماذج المتكررة في سلوكهم، والتي تصبح مضطربة نوعا ما، فهم محبوسين في دائرة تدمير الذات دون أن لا يعلموا بذلك، ولا يعرفون كيفية الخروج من هذه الدائرة. لهذا وجدت المقاربة العيادية لتساعد هؤلاء في التعرف على نقاط قوتهم وضعفهم، ليفهموا السبب وراء مقاومتهم للتغيير، والتعرف أيضا على أين وكيف يمكن أن يصبحوا فعالين.

يمكن أن يمنح ذلك خيارات كثيرة للفرد فلا يجد نفسه مختزلا في الاهتمامات التي يدافع عنها، فهو يملك عواطف، سلوكات لاشعورية ووجدان. وهاته الأبعاد تشكل جزء مدمج في حياة المنظمة التي يعمل بها.

فالمنظمة ليست إذن مجرد نشاط اقتصادي، بل هي أيضا حياة اجتماعية وسياسية تستند على أنظمة النشاطات الملموسة، لها أيضا حياة نفسية، ولها بعد لاشعوري. ويرى مانفرد Manfred بأن المنظمات تتأثر بقوى نفسية غير مرئية.

3. المقاربة السيكودينامية ومجالات اهتمامها:

إن للمقاربة السيكودينامية ومجالات اهتمامها أهميتها في حياة الأفراد، وفي حياة المنظمات وكيف لها أن تساهم أيضا في تفسير بعض السلوكات غير المنطقية التي لا يجد لها العديد تفسيراً منطقياً، وبالتالي كيف يمكن لهاته المقاربة أن تجد حلاً لبعض المشاكل التنظيمية.

يرى فرويد S. Freud في كتابه "الأنا والهو" على أنها التفاعل بين القوى والدوافع المختلفة في الإنسان وما ينتج عن ذلك من تأثير في السلوك، فسلوك الإنسان في أي وقت من الأوقات يكون محرضاً بدوافع معينة، وتكون هذه الدوافع في الأغلب لاشعورية. فالأفراد ليسوا واعين بكل ما يقومون به، وليسوا واعين أيضاً بما يحركهم أثناء العمل، فجزء من المعاناة واللذة المعاشة تُختزل في الواقع من وعيهم.

فهذا الجزء من البشرية الذي يفر من قبضة المنطق، والمشاعر والتي تفسر واقعنا الواعي وبعض السلوكات التي تنشأ خارج نطاق الوعيتنشأ مما يسمى بالبقعة أو النقطة العمياء. وما يقودنا إلى اللاشعور هو الكبت. وهذا ما يساعد على فهم السبب وراء السلوكات التي نقوم بها والقرارات التي نتخذها، واللحظة التي تكون على وعي وكيف ولماذا نقوم بالسلوك تكون في وضعية أفضل لاتخاذ القرار. وترى Bénidicte Vidaillet أنه وحسب نظرية التحليل النفسي أن الفرد لا يعرف مطلقاً ما الذي يريده، فإستهاماته تصبغ المعنى الظاهر على اختياراته وأفعاله، وتقع الفعل الذي يأتيه دائماً من الآخر.

يرى جاك باروني (2001) Jacques Baronet أن المقاربة النفسية الدينامية تستكشف الشخصية، السمة، وهي شيء معقد لا يمكن الرجوع فيه فقط لمجموعة من سمات الشخصية، وأن هذه السمة تتأسس على مجموعة من الثروات، الدوافع، الصراعات والأحلام والاستهجمات اللاشعورية.

كما تنظر المقاربة النفسية الدينامية بصفة خاصة في المحتوى الوجداني والعواطف الموجودة في الأفكار، ردود الفعل، في مواقف وسلوكات الأفراد، وبأن هذا المحتوى الوجداني الذي يحدد المظاهر الشعورية، العقلانية، أو المعرفية لأفكاره، مواقفه وسلوكاته أهمية هذه العواطف في فهم ما يحدث داخل الفرد له مراد عصبي أيضاً.

في الواقع، أوضح طبيب الأعصاب دماسيو (1994) Damasio أن العواطف ضرورية في التفكير العقلاني وفي الحكم، وأنها في الواقع محرك الحكم، وتمثل الالتزام الشخصي الذي يجب علينا التحلي به في أي رهان أو موقف للوصول إلى اتخاذ القرار المناسب لهذا الموقف إذ لا بد من إسقاط هاته التعريفات والمفاهيم على المحيط والبيئة.

ف نجد مثلاً كريستوف ديجور Déjours Christophe كأحد المهتمين أيضاً بالسيكودينامية في العمل وقد أعطى تبعاً لذلك تعريفات عديدة للعمل، حيث يرى بأن موضوع السيكودينامية هو التحليل الدينامي للسيروورات النفسية المجندة لمواجهة الفرد لواقع العمل. وتتمثل الفرضية المركزية للمقاربة بأن هناك علاقة دالة بين طريقة العمل المنظمة والصحة النفسية للعاملين. وتتساءل من جهة أخرى عن ما هو مُضر في مواقف العمل للسير النفسي للعاملين، ومن جهة أخرى ماهي الآليات المستخدمة من طرف هؤلاء حتى يتمكنوا من الحفاظ على التزامهم وتوازنهم النفسي. (Marie Alderson, 2004:243)

كما أشار أيضاً كريستوف ديجور Christophe déjours إلى أن التعمق في العلاقة بين الذاتية والعملية سمح بالكشف عن أسئلة موجهة ليس فقط للتحليل النفسي، لكن أيضاً للنظرية الاجتماعية. فالمعاناة من ضغوط العمل تؤدي إلى ظهور أبعاد جديدة في واقع العمل وأشكال خاصة للمساهمة البشرية في تنظيم العمل والاقتصاد.

لهذا عالجت السيكودينامية المستلهمة من التحليل النفسي العديد من المواضيع التي تدخل ضمن مجال علم النفس التنظيمي، حتى أصبحنا نتحدث عن التحليل النفسي للجماعات، وبصفة خاصة التحليل النفسي للمؤسسات واللاشعور داخل المؤسسات فمن خلال التحقيقات.

يتوضح إذن بأن السيكودينامية للعمل لا تحلل فقط من الناحية الفردية، لكن تدعو لدراسة سلسلة من السيرورات الذاتية الداخلية المشكلة للجماعة بدليل أن العمل لا يرتبط بالمنطق التقني فقط (تجدر الإشارة هنا إلى أعمال كل من Didier Anzieu et René Kaës في هذا المجال).

ويرى كريستوف Christophe أيضا أن علم النفس عيادي موجه أيضا إلى العمل خارج النطاق المرضي بفضل مفاهيم السيكودينامية التي تدافع عن الدور الرئيسي الذي يلعبه العمل في بناء الهوية. وللإشارة هنا فإن الهوية تظهر في نهاية المطاف كنتيجة السيرورة مزدوجة للمحددات البيولوجية والاجتماعية بواسطة الاستناد التزوي من جهة، والعمل من جهة أخرى. وهاتين السيرورتين ليستا منفصلتين عن بعضهما، والنمو الجنسي ليس مهملا، هو الآخر، والذي يساهم في نجاح التسامي وتحقيق الذات في حقل العلاقات الاجتماعية. ولن ينجح التسامي إلا إذا اجتمعت الظروف الاجتماعية والأخلاقية المناسبة.

4. المؤسسة كرمز:

إن ما أشار إليه خوسي بلجر (1967) José Bleger في ما يتعلق بكون المؤسسة تعمل كحاوية، وبالنسبة له الحاوي الأول لدى الأفراد هي الأم أو بديل عنها. فالعلاقة التي تربط الأفراد بالمنظمات تتركز في الواقع على رابط رمزي تكافلي إندماجي، وهو رابط شبيه إلى حد ما بالمشيمة التي تربط الجنين بوالدته. والبحث الدائم عن هذا الرابط المبكر في حياة الأفراد، لا يختفي عن الوجود والذي يسعون وراءه دوما ويسعون أيضا للحفاظ عليه .

انطلاقا من الملاحظات العيادية والعلاجات المتعددة، حدد بلجر (1967) Bleger نواة عميقة ومبكرة في الشخصية أسماها "النواة الغامضة" وهي نواة لا شعورية مكبوتة.

في الواقع، لا يوجد تعريف محدد لهذه النواة، إلا أن بلجر Bleger يرى بأنها ما تبقى في الشخصية من اللاتمايز الأولي بين الطفل ووالدته، وهو الجزء الذهاني في الشخصية الذي يتشكل من التقمصات الأولية، وهي الفترة التي لم يتم فيها بعد التمييز بين الأنا واللاأنا. هذه النواة الذهانية تشكل التنظيم النفسي الأكثر بدائية للأنا، تتصف بغياب التمايز بين النفس والجسد، بين الطفل ووالدته ثم لاحقا بين الفرد والآخرين، وظاهرة التبعية المفرطة هي واحدة من مظاهر سيطرة هذه النواة على الشخصية. (Andrade Juan Carlos, 2009, p57) عن الآخر، والذي يساهم في نجاح التسامي وتحقيق الذات في حقل العلاقات الاجتماعية.

ولكي ينمو الأنا لا بد لهاته النواة أن تسقط في المودع عنده (شخص أو منظمة). لكن تستوجب عملية الاسقاط من المودع عنده أن يتقبل حالة التكافل الممتدة، لأنه في حالة ما إذا انقطع هذا التكافل بشكل عنيف، فإن إعادة إدماج هاته النواة مجددا يكون بطريقة عنيفة ويتسبب في حالة من القلق الكارثي: النواة أنا لا أن اتجتاح الأنا وتحرض على آليات دفاعية ذهانية. تتواجد وتستمر هذه النواة في كل مراحل الحياة، فبواسطة هاته النواة يكون كما أشار أيضا كريستوف ديغور Christophe déjours إلى أن التعمق في العلاقة بين الذاتية والعملية سمح بكشف الأسئلة الموجهة ليس فقط للتحليل النفسي، لكن للنظرية الاجتماعية. المعاناة اتجاه ضغوط العمل تؤدي إلى ظهور عن أبعاد إلى غاية الآن غير معروفة في واقع العمل وأشكال خاصة للمساهمة البشرية في تنظيم العمل والاقتصاد.

بالنسبة لبلجر Bleger، كل إنسان يبحث على الدوام عن أمكنة أين يمكنه أن يودع فيه هذا الجزء الأخير غير الناضج من هو الذي لا يستطيع أبدا وللأبد التملص منه، وسوف يكون في حاجة إلى أن تحتوى هاته النواة في تكافل مع الآخر. وسيصبح هذا الأمر ضرورة لتفادي انبعاث الجزء المجنون فيه (الذهاني) مجددا مع موكب من القلق، العنف والخوف الشديد ما من شأنه أن يدنس عقلانية الأنا.

(Jean-Claude Casalegno, p599))

ويمكن أن يؤثر لاحقاً على أداءه وخاصة في ما يتعلق باتخاذ القرارات، وطبيعة العلاقات التي تربطه مع معاونيه داخل المؤسسة. حسب ما جاء به كزاليينو Casalegno، يوجد فرق واضح بين الأفراد الذين اختاروا العمل بشكل دائم كأجراء والأشخاص الذين اختاروا التوجه المقاولاتي. فالمجموعة الأولى هم في حاجة كبيرة لكي يكونوا محتون أكثر من المجموعة الثانية من الأفراد الذين يفضلون أن يكونوا هم الصانعين للحوين (المؤسسة).

فإذا كان كل من بلجر Bleger و كاييس (1999) R.Kaés يقبلون بفكرة أن الحاوي الأول هي الأم، في هذا الصدد يمكن أن نلاحظ وجود وضعيتين وجوديتين مختلفتين إزاء المنظمات:

- من جهة الأفراد الذين سوف يحفظون صورة إيجابية بما فيه الكفاية لهذه التجربة لدرجة الرغبة في استمرارها، خاصة وأن قوة هذا المعاش العاطفي الأمن ليس فقط نتيجة الرابط البدائي والاستيهامي الذي يحافظ عليه مع المنظمات، بل هو معزز وبشكل كبير بواسطة معايير قانون العمل الذي يضمن له تأمين من خلال العقد الموجود بينهما،
 - بينما من الجهة الأخرى، ممن لديهم معاش نفسي غامض نسبياً يحاولون في حياتهم كبالغين الهروب منه ويخلقون لأنفسهم الحاو الخاص بهم.
- إذن الفعل المقاولاتي من وجهة النظر هاته، هي كمحاولة للهروب من الوجود المتطفل جداً للأمم الخيالية المسيطرة. (Jean-Claude Casalegno.p600)
- وقد اقترح ميشال بالان (2003) Micheal Balint (نقلاً عن ج.ك. كزاليينو J.C. Kasalinio) في هذا الموضوع اتجاهين مهمين بحيث لاحظ لدى بعض مرضاه ظهور نوعين من المواقف خلال علاجهم:

- بعض الأفراد من لديهم ميل إلى التعلق بالمحلل وذلك من خلال التقرب منه،
- في حين أن الآخرين وعلى العكس من ذلك يظهرون رغبة في خلق مسافة بينهم وبين المحلل والتي تترجم ببرودة في العلاقة ومحاولات للهروب من المحلل.

ولتمييز أفضل لهذين الموقفين الجوهريين، اقترح ميشال بالان Micheal Balint تصنيف نموذجي يسمح بفهم الصعوبة التي يجدها الأفراد في الانفصال عن المنظمات، التي أودعوا فيها النواة اللاصقة من شخصيتهم:

- أفراد المجموعة الأولى ينتمون حسب هذا الباحث إلى نموذج Ocnophils، أي المرتبطون ارتباطاً قهرياً بالأشياء والمواضيع.
- في حين أن المجموعة الثانية يسمون بـPhilobates، تمثل الأشخاص في حاجة قهرية للمسافة، تترجم في حياتهم كبالغين بالبحث عن الاستقلالية والمسافة أيضاً في علاقاتهم مع الآخرين ومع المنظمات

وأشار مانفرد كتس (2009) Manfred Kets إلى أن المؤسسة تأخذ طابعاً رمزياً، يرمز فيه إلى قدرة الفرد على التمرد. فإتشاء مؤسسة أصبح بطريقة ما حالة انفصال شخصي تجعله إنسان في ملكه الشرعي. فمن خلال الدراسة التي أجريت على ثلاث حالات مقاولين شباب حول علاقة السيكودينامية بالخيار المني وذلك باستخدام تقنية البيوغرافي، تبين بأن المؤسسة التي تديرونها بعد رمزي خالص، بحيث أن إنشاء مؤسسة كان بمثابة إعادة إحياء لصورة الذات التي كانت مغيبة في الماضي.

5. تحليل سلوكيات مسيري المؤسسات:

كانت الباحثة ماريسا وولف (2010) Marisa Wolf خلال ممارستها المهنية تتفاجأ من أسلوب الذي يتبعه المسيرين في اتخاذ القرارات، ولاحظت غرابة بعض السلوكيات الخاصة بالمستخدمين،

خصوصا في ما يتعلق بالتوظيف والإعانات المالية، كما لاحظت بأن التبادلات بينهم لا تتعلق فقط بوسائل تقنية ومالية، بل فيزيولوجية أيضا: فرصت بعض الحركات الجسدية والإيمائية، طريقة النهوض، رفع السترة، تشمير الكمين إلى غير ذلك... ما دفع الباحثة Marisa Wolf للقول بأن اتخاذ القرارات ليس فقط نتاج عمل التفكير المنطقي، وإنما هناك سيرورات خفية تلعب دور كبير في السلوك الحالي للأفراد.

تري الباحثة ماريسا وولف (2010) Marisa Wolf بأنه بغض النظر عن المقاربة المعرفية لسيرورة اتخاذ القرار، إلا أنها ارتأت البحث في مسألة المعنى الخفي وراء سلوكات مسيري المؤسسات، حيث أن القرارات تؤكد على الثقل الكبير للنتائج الاقتصادية والبشرية. لهذا السبب لجأت الباحثة إلى تحليل بعض أعمال Manfred Kets de Vries، وأعمال Christophe Déjours في أعمالهما حول علم النفس المرضي للسلطة وانعكاساتها على اتخاذ القرار الاستراتيجي وأصبحت تهتم بسلوك مسير المؤسسة وكانت تطمح للجمع بين علم النفس وعلم التسيير.

وللتعمق أكثر فالتحليل النفسي يدعو إلى الاستدلال في البحث على وجود نوع من التكرارات والتعطلات، حيث تشير إلى أن اختيارات الأشخاص ليست حرة ولكنها تتأثر بمظاهر غير معروفة. فمن جهته جاك لاكان Jacques Lacan أشار إلى هاته الفكرة في أطروحته وطورها عن الفرد العالق في تاريخه، في دوره، وفي مكانته التي تتفوق عليه وتمتلكه.

حسب ماجاء به جاك لاكان Jack Lacan، فكل فرد يولد في مكان عين له والذي يشكل قاعدة هويته: وهو في تبعية لتعيينات وتوجيهات وإرشادات الأخر التي يُعرف من خلالها والتي تشكل الأسس القاعدية لهويته. وكشف لاكان Lacan أيضا عن أرشيفات الفرد التي تترسخ في عمق نفسيته، وتأتي لتعرفه في مكانته وتاريخه. لهذا يرى بينيدكت Benidict بأن القرار الذي قد يتخذه الشخص هو إعادة إحياء رغبة، وهو إنتاج إستهامي للفرد، وقد يكون أيضا تكرارا للماضي.

لذا فإن موضوع اتخاذ القرار متعلق بشدة التاريخ الشخصي. فالفرد يعيش الحاضر على ضوء الماضي وتاريخه يعيد نفسه ويسقط ظلاله، أين تلعب آلية التحويل دورها كسيرورة يقوم بها الفرد، والتي من خلالها تصبح مجموعة من التجارب والأشخاص في الحاضر شبة بتجارب وأشخاص مهمين بالنسبة له مرتبطين بماضي الفرد، فما يتم تحويله هو الرغبة اللاشعورية أو الاستماهات العميقة، والمظاهر التحويلية ليست تكرارات بالمعنى الحرفي ولكنها مطابقة رمزية لما تم تحويله ويعاد تفعيله في الوقت الراهن.

يمكن لهذا التحويل أن يشل قدرات الفرد على الحكم وعلى اتخاذ القرارات، وهو أمر لاشعوري.

6. الأشكال المرضية لمسيري المؤسسات:

بالتزامن مع وجود أخطاء استراتيجية في سلوكات المؤسسات، تساءل الباحثين في علم النفس المنظمات عن السلوكات اللامنطقية التي تظهر لدى بعض المسيرين. هذا التيار أفضي عن معرفة جيدة عن بعض ممارسات القادة والتي بادر بها أبراهام زالنيك (Abraham Zaleznik) وهو مختص في السلوك التنظيمي، حيث كشفت أعماله عن أنه لا يتم الإشارة فقط عن الميزات الخاصة لكي يكون الشخص قائدا لكن يجب الأخذ بعين الاعتبار الجوانب الهشة المرتبطة بهيئة هاته الوظيفة.

بعدها تابع Manfred Kets أعمال ابراهام الذي سخر جل اهتمامه في دراسة العمل النفسي للإطارات ومسيري المؤسسات والمقاولين أيضا. وبالإستناد على أعماله في عيادته الخاصة، والتي سمحت للباحثين بتجاوز المقاربات التقليدية لعلوم التسيير التي تركز عادة على ملاحظة السلوكات الظاهرة. ومن أهداف مانفرد كتس Manfred المتعددة:

- تحديد عوامل نجاح وفشل المؤسسات،

- البحث في حياة المؤسسات،
- فهم السلوكات غير العقلانية الموجودة في المنظمات والمساهمة أيضا في تحسين اتخاذ القرارات وقد أشار في أعماله إلى مجموعة من أنماط المسيرين ووسيلة للتشخيص العملي لحظوظ نشاط المؤسسة وشخصية مسيرها، (Marisa Wolf, 2010: 26)

يقوم معهد تافيستوك Tavistock للعلاقات البشرية، منذ أربعين عاما، ببحث منظم حول المؤسسات والمنظمات والتي أكدت على وجود تكرار الإشكالية التحليلية النفسية في الجماعات. هاته الأعمال الأصيلة أعادت النظر في المصطلحات التحليلية مثل الخيال، القلق أو النرجسية، الأسئلة المهمة مثل الرابط الاجتماعي، الدافعية، السلطة، القيادة، الصراعات، التغيير التنظيمي أو مسألة الهوية داخل العمل.

إذن خصوبة التحليل النفسي لا تتوقف في معرفة النفسية الفردية، بل يتعداه النفسية الجماعية خاصة داخل المؤسسات، فهي تمنح المفاتيح لفهم معمق للدينامية البشرية للمؤسسات والعلامات الاستدلالية المنهجية المحددة لتحليل وبناء مقاربات التدخل، وذلك بتجاوز السلوكية.

اتجه مانفرد كتس Manfred Kets في أعماله نحو هذا المنحى حيث كان يهدف إلى جعل اللاشعور شعور، فحاول تحديد كيف تعمل السيرورات الاستراتيجية، السلوكية والقرار، وبالتالي المنظمات.

فتحليل المسير قبل كل شيء كشخص له تاريخه، معتقداته، دافعيته العميقة، لا شعوره، يتصرف بعقلانية محدودة عن طريق ما هو معرفي وانفعالي، تسيطر عليه ضغوطات المحيط التي لن يعرفها بشكل جيد والوهم بأن يتحكم في العالم من حوله، اعتمادا على رسم صورة للمسير المثالي بداخله، فكل سلوك مهما كان غريبا جدا يمكن تفسيره لكن توجد هناك مظاهر خاصة لكل فرد والتي تستقر في إدراكه الواعي مع الأخذ بعين الاعتبار كونه هو منتج ماضيه .

فالاستمرارية بين السلوكات السابقة وسلوكات اليوم قد يستبعدها بعض المسيرين بل سوف يرفضون مثل هذه الفكرة.

لكن المقاربة العيادية للتسيير تسمح بتحديد إلى أي مدى القرارات وممارسات التسيير التي تعثرها أثر الاستيهامات أو السلوكات التي تحيد من الإدراك الواعي، والتي تهدف إلى إعادة بناء سلطة سوية واقعية وتهتم بالتطور الشخصي لكل مسير وبالتقسيم التصنيفي للمسيرين حسب بنيتهم النفسية.

في الواقع عالجت السيكودينامية العديد من المواضيع من بينها، البنية النفسية المرضية للمسيرين وتأثيرها على أداء المؤسسة، والتي ظهرت في بعض أعمال كل من (Marisa Wolf 2010) و (Najoua Aissaoui & Jacques Baronet 2004) وغيرهم من الأعمال التي ساهمت في إعطاء بعدا آخر للسلوك البشري، وهو البعد الخفي الذي يتجاهله الكثير من الباحثين لاعتبارات خاصة وتلك المتعلقة بالانتقادات التي وجهت لنظرية التحليل النفسي، نجد على سبيل المثال لا الحصر الدراسة التي قامت بها ماريسا وولف (Marisa Wolf 2010) حول المساهمة العيادية في تفسير بعض سلوكات القادة والمسيرين والتي اكتشفت بأنها لا تعتمد على مجرد وثائق رسمية وإنما هناك بعض القوى الخفية التي تتحكم فيهم.

ومن أعمال مانفرد كتس Manfred Kets de Vries الذي قام بجلسات تحليلية للعديد من الإطارات والكوادر خاصة المقاولين كنموذج مناسب للقائد والمسير وكفئة هامة في المجتمع الاقتصادي والاجتماعي على حد سواء، حيث قام بتصنيف مسيرين المؤسسات حسب بنيتهم النفسية، ومن بين النماذج المختلفة نجد الشخصيات النرجسية أين تكون الخاصية النرجسية مسيطرة في عالم الأعمال. وأشار إلى وجود علاقة بين النرجسية وسلوك التسيير حيث يُظهر عدد من الشخصيات النرجسية حاجتهم للسلطة والنفوذ والإعجاب ويسعون دائما إلى وضعيات القيادة، مع تمتعهم بحس الدراما

وقدرتهم على التلاعب بالآخرين، وخططهم في بناء علاقات سريعة وسطحية، مفيدة في الحياة التنظيمية.

وقد صنف مانفرد كنس Manfred Kets هاته الشخصيات النرجسية تبعا لوضعيتهم البارانونيدية أو المنحرفة، وتبعا للأليات الدفاعية (الإنكار، الإسقاط، التبرير)، والشكل الذي يتخذونه لمواجهة الاكتئاب (الهروب إلى فرط النشاط الحركي، الإدمان المتعدد، ...).

وهناك تصنيف آخر مكمل يوضح نمطين من المسيرين:

1- المسير ذو الهوس الخفيف: أو ما يسمى بالبركان النشط: هو نمط متحمس، شغوف، لكنه غير متوقع. وحسب ما أشار إليه فيليب رافين Philippe Rafin في قراءة تقنية لكتاب مانفرد Manfred Kets الموسوم بـ: - combat contre l'irrationalité des managers، فإن الأشخاص من ذوي الهوس الخفيف يتمتعون بسلطة كبيرة ولديهم قدرة كبيرة على الإقناع، يصيرون بسرعة مشاكسين وسريعي التذمر، غير صبورين، لكن يحافظون على علاقة شغوفة مع الآخرين. بعض القادة لديهم القدرة على التأثير على الآخرين بحالتهم المزاجية. الحماسة والطاقة التي تشع منهم يمكن أن تكون معدية وهذا السلوك المعدي يتميز بالطموح وينقله إلى الناس المحيطين به. كل الناس يرغبون بالتواجد بجانبهم ويصبحون نموذجا للتقمص. وبسبب القدرة التأثير على تابعيهم يرتقون بسهولة لوضعيات السلطة مثلهم. (Manfred kets , 2009 :44)

2- المسيرين شبيهي الاسماك الميتة: هم من النوع بارد وهادئ الأعصاب، عملي، متطرف يعانون من عدم القدرة على التعبير عن عواطفه ويعود السبب في ذلك إلى ضعف العلاقة المبكرة بالأم.

إن ما أشار إليه Philippe Rafin في قراءته لكتاب Combat contre l'irrationalité des managers - Manfred kets وحده أن مثل هؤلاء المسيرين يعانون من يسمى بـ"عمى العواطف" (Alexithymie) وهو مصطلح ظهر في بداية سنوات الستينات، ومعناها أن لا وجود لكلمة المشاعر أو العواطف. يتفادى الأفراد في هذه الحالة كل ما هو عاطفي، يتصرفون مثل الآلة، يتميزون بالبرودة العاطفية. تجد هذا النوع من الأشخاص يشتغلون مناصب إدارات خاصة.

7. - تأثير البنية النفسية للمسير على المؤسسة:

من خلال الاستطلاع للعالم الداخلي للمسيرين، وجدت علاقة بين سمات الشخصية وأداء المؤسسة. إذ ظهر أن هناك صلة بين الاضطراب النفسي الوظيفي الفردي للمسير وعجز التسيير وبشكل أدق فشل المؤسسة. على سبيل المثال، عدم ثقة المسير في محيطه، ميله للاحتفاظ بالمعلومات، رفضه لكل محاولة انتقاده، اتخاذه للقرارات الشاذة، الهروب إلى ردود فعل سلوكية، الاندفاعية ومن دون تفكير، كلها سلوكيات تؤثر على تنظيم العمل. فيما يتعلق بالأسماك الميتة، نقص التعاطف لديهم، غياب الاهتمام بالآخر تهدد قدرتهم على إدارة فريقهم وتنمية الدافعية لديهم.

ويعرف النمط النفسي على أساس شكل المرض التنظيمي: البيروقراطية من دون تطور مرتبطة بالنمط الاكتئابي للمسير، الشركات الاندفاعية التي تتميز بسلطة متمركزة وتوجه نحو فرص النمو مصحوبة بقرارات تتميز بالمخاطرة، تفسر بالشخصية الدرامية المسير هاو بحاجته لإبهار الآخرين بواسطة نشاطاتهم الاستعراضية. في النهاية، المنظمات التي يسربها أشخاص يتميزون بالبرودة والانطوائية على الصعيد العاطفي سيكونون فصاميين. هاته الصلة بين المسير والمؤسسة التي يسيرها بواسطة آثار انعكاسية كنتيجة لسيرورة توظيف التي تشجع تطابق العاملين مع أسلوب المسير (أثر القالب). وتفسر أيضا في النهاية بترسيخ بنية الثقافة الخاصة بالمسير بمعنى الأعراف، الأساطير، والتاريخ الذي يسمح للعاملين بترسيخ مشاعر الانتماء للأقلية.

- التنظيم المريض بسبب عصاب قائدها:

اقترح مانفرد كتس Manfred Kets مقارنة التحليل النفسي للإضطرابات التنظيمية. أول إطار لتحليل مسيرة القائد يتمثل في دورة الحياة المهنية والذي اقترح أيضا دراسة الدوافع والأفاق الموجودة في العمل والمحيط الاجتماعي الذي أفضى عن مختلف مراحل دورة الحياة.

وقد جاء كل من كلمنكس وميلر (1995) عرفا بالاستناد على الأدبيات النفسية والتحليل النفسي والاجتماعي، خمس مراحل في دورة الحياة المهنية:

- 1- صدمة الواقع.
- 2- التنشئة الاجتماعية والنضج.
- 3- أزمة الوسط المهني.
- 4- التقبل.
- 5- ما قبل التقاعد.

كل هذه المراحل وما تتخللها من عواطف ومشاعر، الحاجات ومطالب الانجاز تتغير مع مراحل دورة الحياة وتغير تبعا لذلك ظروف الأشياء المشتقة من العمل والمؤسسة التي يعمل فيها، حيث أشار Manfred أيضا إلى أن المسيرين يواجهون مشاكل خاصة في كل دورة حياة الإطار الثاني. وتحليل القائد يقترح من خلال تحديد نماذج الشخصية التي تم تحديدها بفضل تقنية التحليل النفسي، حيث استخدم مانفرد كتس Manfred Kets مصطلح "المسرح الداخلي" الذي يتلائم وشخصية القائد. و"المسرح الداخلي" للقائد هو عبارة عن استيهام يشكل صورته عن العالم، والتي تحدد في النهاية جزء كبيرا من سلوكه، يؤثر هو الآخر على شخصيته.

من بين نماذج الشخصية للقائد، يولي مانفرد كتس Manfred Kets مكانة خاصة للشخصيات النرجسية والبارانويديّة، والتي يرى فيها سمات شبه حتمية لامتلاكها، على الأقل جزئيا، لبلوغ القمة. وعلى عكس ذلك، فالشخصيات الكتومة، هي الشخصيات التي تبدي انفصالا عاطفيا قويا وصعوبة كبيرة في الإحساس بالمشاعر، وهم أشخاص أقل ميلا إلى شغل منصب السلطة.

فالدراسة التي قام بهم مانفرد كتس Manfred Kets على مختلف أشكال الشخصية سمحت له بتحديد تركيب الأساليب التي تبين للقيادة وتلك التي تحضّر الشخص لكي يكون تابعا، والذي توصل أيضا إلى ما أسماه بالبعد ف (Facteur F) للقائد والذي تم تحديده على أنه مثل القوى، وهذه الأبعاد جزء منها لاشعوري يؤدي بالقائد إلى الفشل !

إن وضعية القائد تتسبب عموما في ظهور هشاشة، والمسرح الداخلي لشخصية القائد يمكن لها أن تدعّم هاته الهشاشة، بالإضافة إلى مواقف الأزمة، سلوكيات الأفراد التابعين له، سمات شخصية القائد، وضعية القائد في حد ذاته، كلها تتأزر لتظهر القوة التي يتمتع بها والتي يمكن التعبير عنها بـ+ Facteur F. يفسر البعد عن طريق ردود فعل التحويل، وحدة السلطة، الخوف من النجاح .

وقد فسّرت نظرية التحليل النفسي الخوف من النجاح في ما ورد في الكتاب المعنون بـ "الفشل من زاوية التحليل النفسي" (طلال حرب، 1998) كالاتي: "أولئك الذين يفشلون في النجاح، حيث يكون النجاح غير محتمل، وخاصة عندما يكون هذا النجاح علنيا ويترجم بتغير، بتحسّن جوهرى أخلاقي أو مادي في الحياة، وإلى مثال أولئك الذين يفشلون بعد النجاح، وحينئذ نواجه كائنات استثنائية ناجحة بشكل لامع، ولكنهم، ما إن يكتسبوا هذا النجاح، حتى يبدو أنهم مرغمون على إغائهم، كما لو أنهم محكومون بتدمير نتائجهم. وآلية الإلغاء هذه تعمل عند بعض رجال الدولة كنبليون مثالا" (طلال حرب، 1994:09)

وللإجابة عن السؤال التالي: لماذا بعض القادة ينجحون ويفشل الآخرون؟

أعطى مانفرد Manfred إجابة ذات باستخدام منحى نفسي تحليلي، فبعض أنماط الشخصية تؤهل البعض لأن يكونوا قادة أكثر من غيرهم، وبعض أنماط الشخصية تتسبب في أمراض السلطة وسلوكيات نكوصية جماعية أكثر من الأخرى لدى المسيرين الكبار، فلدائم سمة لا تسمح لهم بالتخلي عن القوى النكوصية اللاشعورية التي تظهر لديهم كما الآخرين، وضعيتهم المسيطرة تؤثر ليس فقط على الاستراتيجية وبنية الشركة ولكن أيضا مناخ وثقافة المنظمة.

فقام مانفرد بتحديد أنماط عصابية الأكثر انتشارا: البرانويدية، الاندفاعية، الاكتئابية، الفصامية، والاستهجمات المرتبطة بها. كل نمط سلوك عصابي يتسبب في حدوث مشاكل خاصة تؤثر سلبا على استراتيجية المؤسسة، وعلى بنيتها، وقراراتها ومناخها الداخلي.

ولتصنيف الاضطرابات في المنظمة بالمقارنة مع الأنماط العصابية الأكثر انتشارا اقترح كل من ميلر ومانفرد Manfred & Miller إدماج المظاهر المختلفة ذات الطابع السيكودينامي والتنظيمي في مجموعة منظمة تساهم في القدرة على التنبؤ. " الرجوع إلى النمذجة يوضح تكوين نقاط الضعف لدى المنظمة والطريقة التي تختار بها الإستراتيجية، وطريقة اختيار بنيتها، وثقافتها وإلى شخصية المسيرين أيضا. هذا المخطط التصوري يمكن أن يستخدم لطرح فرضيات مرتبطة بالأسلوب العصابي، والاستهجمات الجماعية لكل نمط اختلال.

الفكرة الرئيسية التي دافعا عنها هي أن نمذجة المنظمة، مشاكل الاستراتيجية، البنوية والتسييرية التي تواجهها، تعكس البنية السيكودينامية لعصاب مسيريهها. فمشاكل المنظمة تكون أحيانا متصلة وبعمرق في لأشعور الفاعلين الأساسيين فيها.

8. تأثير مرض المؤسسة على العمل النفسي للمسير:

في البداية يتمثل الأمر في أثر العمل النفسي للمسير على المؤسسة المسيرة: الأثر على الإستراتيجية، الأثر على إجراءات تنظيم العمل وعلى طبيعة العلاقة البنوية الشخصية بين الأفراد التي تولد داخل المؤسسة (الثقافة، المناخ السائد...) لكن يمكن طرح التساؤل حول وجود تأثير متبادل أو الانعكاسي الذي يشير إلى الأثر الرجعي لمرض المنظمة على الصحة النفسية . وهنا تجدر الإشارة إلى أن شخصية المسير تؤثر بطريقة حيوية على المنظمة والعكس صحيح، فالمؤسسة التي تفقد وتيرة نجاحها ويجتاحها الإحباط يمكن أن تتسبب في حالة إحباط لدى القائد. بشكل مواز بسلسلة من التهديدات الخطيرة للمنافسة أن توقظ بارانويا نائمة ! كما أن مكانة المسير تؤثر على ذاتيته، فالانفراد بالمنصب المشغول والانفصال عن الزملاء القدامى يمكن أن يضر بحاجات إعادة الأمان للمسير النرجسي، وتخفف من مخاطر فقدان التوازن. هاته المكانة الخاصة تكون في الأصل مرض المسير، يستعمل فيها المسير كل إمكانيات السلطة في وضعيته: جنون العظمة، الإغراء والتهديد..

9. تحليل الاضطرابات الجديدة المرتبطة بالعمل:

أمام النمو الملحوظ للإصابات النفسية المرضية التي لها علاقة بالعمل نجد أن الأبحاث في السيكودينامية للعمل حديثة جدا ، حيث حاولت أن تبحث في تغيرات منظمة العمل عما يمكن أن يؤدي إلى مثل هاته الإصابات. ثقل العمل، الوحدة في العمل، تدهور في جودة العمل المرتبطة بالتجاوزات المناقضة لأخلاق الأفراد التي يمارسونها، ثم الإفصاح عنها لقوة ثقلها المرضي.

غير أنه من خلال التحقيقات، ظهر بأن الظواهر المرضية تظهر خاصة أين تكون العلاقات الاجتماعية متدهورة. وهكذا، في نفس السياق، أمراض الوحدة (انعكاس للتحرش الجنسي، الانتحار في العمل، أمراض الثقل الزائد، اضطرابات العضلية – العظمية) يمكن أن تفسر على أنها تعبير عرضي لتطور أساليب التنظيم في العمل. فهي تشهد على تفكيك الحياة الجماعية وعلى تطور الانزغال، مدعومة بظهور مناهج جديدة للتسيير مثلا تعميم التقييم الفردي للأداء، وإدخال الجودة

الشاملة، بالإضافة إلى فقدان التوازن النفسي، تناذر الخلط أو مختلف أشكال الاكتئاب التي يمكن أن تصل إلى حد الانتحار الناتجة تدهور النسيج الاجتماعي والبشري للعمل المرتبطة بمعاناة نفسية خاصة، تسمى المعاناة الأخلاقية لأنها مرتبطة بمشاركة الفرد في ممارسات التي تنبذها الأخلاق، بالإضافة إلى اختفاء جماعات العمل لتحل محلها روح التشارك من دون وحدة ولا استجابة وجدانية، تدمر الموارد الدفاعية، الاستراتيجيات الجماعية للدفاع لا يمكن أن تستخدم في إذن استراتيجيات فردية للدفاع التي تأخذ المقود.

الانطلاق الذاتي الذي يفرض على العامل الخضوع لمهمة متكررة تحت ضغط إيقاع يفسح المجال لكل أشكال فرط النشاط الحركي في مجالات واسعة من مواقف العمل. وعلى النقيض من الإجراءات الذاتية المهدئة التي يلجأ إليها الأفراد لحل صراعاتهم الداخلية هاته الاستراتيجيات الفردية تجند لمواجهة القلق ذو مصدر خارجي مرتبط بالسأم، الفراغ وغياب معنى مدرك للعمل. وعندما نقشل هاته الدفاعات بدورها، فلن يبقى سوى التعبير عن المعاناة في شكل عدم التوازن النفسي أو الجسدي.

وقد أعطى Christophe Déjours سببا لفرط النشاط الحركي لدى القادة والإطارات كالأتي: "فرط النشاط الحركي والمطالب المبالغ فيها من بعض القادة في بعض المواقف العمل، تؤدي إلى نفس النتائج: العمل الإجرائي قمع الوظيفة النفسية، من أجل مقاومة ضغوط تنظيم العمل. حتى من جهتها النظرية السيكوسومانية تدعم الفرضية القائلة بأن فرط النشاط كيف ذلك؟ من خلال أبحاث ديجور توصل إلى فهم الاستراتيجيات المستخدمة. تشتمل هاته الأخيرة على الإسراع الذاتي، يتواجه العامل مع المعايير الإنتاجية ويسارع ذاتيا أيضا إلى غاية أن كل نظامه الإدراك - الوعي يعبأ كليا بضغوط الإيقاع في العمل يكون الاستثمار النفسي قصير المدى بين نظام الإدراك- الوعي وتنفيذ الحركة، لهذا السبب نظام ما قبل الشعور فارغ، فيستقر الشلل النفسي والعامل لا يمكنه التخفيف قليلا من الإيقاع بشكل يمكنه من تفادي الاحتراق، تتميز الحالة الذهنية بالتفكير العملي والاكتئاب الأساسي.

والجدير بالذكر، أن العصائيين يتبنون هاته الاستراتيجيات الدفاعية والتي هي ما إلا القمع النزوي الذي أشار إليه فرويد Freud في مجال السيكوسوماتية. ويرى كريستوف أن إحراز القمع النزوي عن طريق الإسراع الذاتي هو أمر صعب ومكلف فالعمال يبحثون عن الحماية والاستقرار هاته الاقتصادية النفسية الوضع نهاية لهذا العمل والتي هي في الواقع تشكل بداية وانطلاقة جريئة لأعمال أخرى حول إدراج العلاجات النفسية التحليلية في التكفل بحالات المقاومة للتغيير التنظيمي على سبيل المثال لا الحصر، والتي استخدمها مانفرد Manfred Kets والتي استخدمها مانفرد Manfred Kets والعديد من الأطارات والقادة ويبدو ذلك جليا في كتاباته مثلا الجانب المظلم للمقاولتية، وتأملات حول خصائص القادة التي عرض فيها المحلل السيرورة العلاجية لبعض الحالات، والتي نظرا لاختصار بعض المعلومات يتعذر إدراجها في هذا العمل لكن تأمل فعلا أدرجها في محافل أخرى اقترح مانفرد Manfred Kets النهاية مجموعة من العلاجات المستخدمة وهي العلاجات التحليلية، حيث يرى بأن تطبيق المقاربات التحليلية في مشاكل التغيير في المنظمة يمكن أن تكون فعالة خاصة وأنها تقترح عمل مختلف كليا حول مقومات التغيير. وذكر مانفرد وميلر Manfred Kets et Miller مجموعة من أشكال المقاومة منها الكبت، النكوص، الإنكار، تكوين الرد العكسي، وآليات أخرى أكد عليها من. فرويد Freud وتلاميذه كما ذكرا أيضا مختلف المراحل التغيير التنظيمي، مما تؤدي إلى تغيير تصوره للعالم، تغيير استهامانه، معتقداته، مواقفه، وقيم هو بعد تقبل فكرة ضرورة التغيير، على الأفراد المرور بفترات صعبة، وعليه القيام بعمل الحداد على ما أصابه من خسارة قبل أن يصبح قادرا على إتيان سلوك جديد. العلاجات الإيضاحية التي تهدف إلى المرافقة والوقاية من التغيير، تستلزم التحكم في السيكودينامية من جهة الفاحص والخبير في موضوع التغيير أيضا.

سخر مانفرد Manfred Kets العديد من الكتابات التوضيح فوائد التدخل ذات الطابع التحليلي النفسي داخل المنظمات والموجهة خاصة إلى المسيرين. هاته الكتابات جاءت التدافع عن فعالية مقاربة

التحليل النفسي من أجل التحليل وتغيير السلوكيات التنظيمية الغير سوية والعميقة أيضا مثل الإدمان على السلطة وضعف المسؤولية الشخصية.

- قائمة المراجع:

- جان لابانش، وبونتاليس (2008). معجم مصطلحات التحليل النفسي. تر: مصطفى حجازي. لبنان. بيروت
- سيغموند فرويد: الأنا والهو، طه، تر: محمد عثمان نجاتي، ديوان المطبوعات الجامعية، الجزائر.
- Christophe Déjours, Pour une clinique de la médiation entre psychanalyse et politique: la psychodynamique du travail.
- Enquête en psychodynamique du travail au Québec, de réflexion d'action en santé mentale au travail, presse de l'université Laval, 2006. études commerciales, Université de Montréal
- Jean-Claude Casalegno, le désir d'entreprise, chapitre n°6, le grand livre d'économie Pme, 2015. Site web : www.recherche-universitaire-pme.com
- psychiatrique et sa famille: revue de la littérature et état des lieux, thèse de doctorat en médecine qualification en: psychiatrie, Université d'Angers.
- Juan Carlos Andrade (2009), l'apport de l'approche psychanalytique à la compréhension des addictions: objet primaire et avatars de la fixation archaïque, mémoire présenté comme exigence partielle de la maîtrise en travail social (concentration en toxicomanie,
- Manfred Kets de Vries, Organizations on the Couch: A Clinical Perspective on Organizational Dynamics, European Management Journal Vol. 22, No. 2, pp. 183-200, 2004, Pergamon_2004 Elsevier Ltd. Great Britain.
- Manfred Kets de Vries, Faciliter la compréhension du fonctionnement des hommes et des organisations par la psychanalyse, Achille Grosvernier, médiateur conflits.ch et chargé de cours à la Haute Ecole de Gestion, ARC-Neuchâtel, AGEFI du 26-27-28 novembre 2004.
- Manfred Kets de Vries, Randel S. Carlock (2007), Family business on the couch, Elizabeth Lorent- Treacy, John Wiley & Sons Ltd, England.
- Manfred Kets de Vries (2009), Reflections character and leadership, Josseybass's edition.
- Manfred Kets de Vries, Alicia Cheak (2014), Psychodynamic Approach, Faculty & Research Working Paper, INSEAD The Business School.
- Marisa Wolf-Ridgway (2010), les apports cliniques du travail à l'analyse de la présentation de soi chez les dirigeants d'entreprise, thèse de doctorat en psychologie. Montréal.

تمهيد :

تعد الضغوط النفسية من أصعب ما يواجهه الانسان من معوقات تعيق صحته النفسية و الجسمية و تهدد حياته فقد أصبحت الضغوط جزء لا يتجزء من حياته المعاصرة و أمرا اعتاده و يعيش ويتعايش مع خصوصاً مع تزايد مطالب الحياة وتسارع التغيرات التكنولوجية والثقافية، مما نتج عنه تعدد المواقف الضاغطة وظهور مصادر للقلق والتوتر وعوامل الخطر و التهديد. فالأفراد في جميع مراحل حياتهم يتعرضون إلى مواقف ضاغطة ومؤثرات شديدة من مصادر مختلفة في بيئته الأسرية و المهنية والحياتية ككل.

1. مفهوم الضغوط النفسية:**- الضغط لغة:**

عرفه لسان العرب لأبن منظور : الضغط يعني الضغطة هي عصر شيء إلى شيء و يقال ضغطه ضغطاً ، زحمة إلى حائط و نحوه، و الضغط و المزاحمة ، و التضاضغ ، التزاحم ، و في التهذيب تضاضغ الناس في الزحام، و الضغطة ، بالضم تعني المشقة و الشدة و ضغط عليه تشدد عليه في غم أو نحوه. (أسماء عبد القادر غرب، 2015، ص39).

- الضغط اصطلاحاً:

يعرفه سيلبي (selye, 1976): بأنه الإستجابة الفيزيولوجية و الداخلية محدثاً نمط من الإستجابات الغير النوعية التي تحدث من السرور و الألم(منى عبد اللاوي، 2015، 2016، ص17)
وتعرف الضغوط على أنها الصراع أو حالة من التوتر النفسي الشديد (طبشي، كادي ، قندوز، 2018)

- تعريف الضغوط النفسية:

الضغوط النفسية هي مجموعة من المؤثرات غير سارة و التي يقيمها الفرد على أنها تفوق مصادر التكيف لديه و تؤدي إلى اختلال في الوظائف النفسية و الفسيولوجية و الجسمية لدى الفرد. فهي استجابة فسيولوجية لمثير ضاغط ، وهي أيضا مختلف المثيرات التي يتعرض لها الإنسان و ذلك من حيث المصادر المسؤولة عنه، هي إذن حدث ناتج عن ضاغط يتبدى في مظاهر سيكولوجية و أنه عامل له صلة بمشاعر الحزن و عدم السرور و عدم الارتياح و الاحساس بالألم و عدم الفرح و يعكس إدراك المعضلات الموجودة في البيئة و يشير إلى شريحة عريضة من المشاكل بسبب أنها تتعامل مع مطالب ترهق النظام النفسي للفرد (مبروكة، 2018).
والضغط النفسي هو رد فعل للتغيير أو للمواقف التي تُعتبر مهددة. يمكن أن يرتبط بتجارب إيجابية (وظيفة، الزواج ، ولادة طفل ، وما إلى ذلك) أو سلبية (مخاوف مالية ، وفقدان الوظيفة ، وموت أحد الأحياء ، وما إلى ذلك).

يجب أن نعرف أن التصور الذي لدينا عن موقف ما يلعب دوراً مهماً في إثارة التوتر. في الواقع ، قد لا يكون الموقف المجهد لشخص آخر ، والعكس صحيح. لذلك تظهر أسباب وشدة الإجهاد تقلباً فردياً.

لهذا فقد جمع اكسون بين جوانب الضغط النفسي في تعريفه له بأنه حالة تحدث عندما يواجه الأفراد أحداث يدركون على أنها تهدد وجودهم النفسي ، و الجسمي ، و يكونون غير متأكدين من قدرتهم على التعامل مع هذه الأحداث. ونستنتج من هذا التعريف أن ذلك التفاعل بين مثيرات الضغط النفسي و المتمثلة في كل المصادر والمواقف المؤدية للضغط وبين استجابات الشخص و التي تتعلق بطبيعة شخصية الفرد و طريقة تفسيره لهذه المواقف وكيفية التعامل معها يولد الضغط النفسي لدى الفرد (جعير، 2016، ص64)

2. انواع الضغوط النفسية:

هناك عدة أنواع من الضغوط النفسية:

- **ضغوط غير حادة** : ينتج عنها استجابات طفيفة مع مجموعة علامات الضغط و اعراضه التي من السهولة ملاحظتها
- **الضغوط الحادة** و ينتج عنها استجابات شديدة القوة و الدرجة أنها تتجاوز قدرة الفرد على المواجهة و تختلف هذه الاستجابة من شخص لآخر و يشير بالضرورة إلى وجود أمراض عقلية أو جسمية و إنما هي استجابة عادية تشير إلى ضرورة التدخل
- **ضغوط متأخرة** : و هي لا تظهر دائماً أثناء وقوع الحدث و إنما تظهر بعد فترة
- **ضغوط بعد الصدمة**: و هي الناتجة عن حوادث عنيفة و شديدة و عالية و تترك الأثر على الكائن الحي بشكل طويل المدى (محمد يحي الراشدي، 2019)

كما توجد تصنيفات أخرى لأنواع الضغوط كالتالي أشار إليها كل من سيلبي و لازاروس و كوهن.

فسيلبي H.Selye أشار إلى نوعين من الضغط النفسي هما:

- **الضغط النفسي السيء** : وهو الضغط الذي يسبب الألام نظراً لعدم التوازن بين متطلبات الفرد والإمكانات المتاحة.

الضغط النفسي الجيد: وهو الضغط الذي ينتج عن مشاعر إيجابية نظراً لأنه يعيد توافق الفرد مع بيئته كوالدة طفل جديد مثال.

وأقر سيلبي بوجود نوعين آخرين من الضغط النفسي:

- **الضغط النفسي المنخفض**: يشعر به الفرد نتيجة للملل و عدم القدرة على التحدي ومواصلة المواجهة.
- **الضغط النفسي الزائد**: ينتج عن تراكم الضغوط السلبية التي لا تتوافق مع إمكانية الفرد الخاصة خصوصاً مع الوقت،

أما لازاروس Lazarus و كوهن Kohen فقد ميزا بين نوعين من الضغوط:

- **الضغوط الخارجية المصدر**: وهي المؤثرات والمواقف الخارجية المحيطة بالفرد.
 - **الضغوط الداخلية المصادر (الشخصية)**: وهي الأحداث والمؤثرات النابعة من توجه الفرد و إدراكه
3. **اسباب الضغوط النفسية:**

حاول العديد من الباحثين الذين اهتموا بأسباب الضغط النفسي و العوامل المؤدية لحدوثه:

ضغوط البيئية: يمكن أن تكون سبب من اسباب حدوث الضغط مثل الغلاف الجوي درجة الحرارة و الرطوبة البرودة الضجيج و الاضواء كما يمكن أن تكون الأماكن الضيقة عاملاً من عوامل حدوث الضغط النفسي

- **الضغوط الأسرية** : و تتمثل في الصراعات العائلية كثرة الشجارات و تغيير مفاجئ في العائلة ك وفاة أحد الوالدين أو ميلاد طفل جديد
- **الضغوط الاجتماعية**: و تشمل العزلة كثرة الشجارات و الصراعات بين أفراد المجتمع و الحاجة لتأكيد الذات من جهة و التقبل الاجتماعي الطبقي من جهة أخرى
- **الضغوط الثقافية و السياسية**: و هي الانفتاح على الثقافات الهدامة دون مراعاة اطر الثقافة و الاجتماعية القائمة في المجتمع و القوانين و التشريعات و عدم الرضا عن الأنظمة السياسية بمختلف أشكالها(حمزاوي، 2019)

4. **اعراض أو النتائج المترتبة عن الضغوط النفسية:**

للضغوط النفسية آثار عديدة على عدة أصعدة نختصرها في ما يلي:

- الآثار الفيزيولوجية: تسمى الضغوط بالتفاعل الصامت أو بالقاتل الصامت و تكون وراء مشكلات الصداع، إصابات و امراض القلب، اضطرابات الجهاز العصبي و اضطرابات التنفسية وآلام الظهر أو الرقبة ، إلخ:
 - الصداع : يعتبر مرض الصداع واحد من أهم الأمراض و أكثرها شيوعا لدى الأشخاص المعرضين للضغوط إذ أنه ينشأ عن عوامل نفسية تؤدي إلى اضطرابات في الجهاز الدوري للفرد و تقود بدورها إلى الصداع و ذلك أن الشخص الذي يصاب بالصداع بصفة مستمرة غالبا ما تحدث أن تجتمع عليه و تتراكم مجموعة من الضغوط لا يستطيع تحملها و حينئذ تؤثر هذه الضغوط على الاوعية الدموية في الرأس فتتمدد و تؤدي الى توتر عضلات الوجه و الرأس و تتبع بصداع
 - أمراض القلب: أن الأسباب الأكثر توتر لهذه الأمراض هي ارتفاع ضغط الدم و الإفراط في تعاطي المخدرات و كذلك زيادة الكوليسترول و المعلوم أن المشاكل القلبية قد تؤدي إلى احداث سكتة ناجمة عن تراكم الدهون في شرايين القلب، و قد تبين في حالة الضغط يظهر بعض الأشخاص الأكثر استعدادات و قابلية و غيرهم الاضطرابات القلبية حيث يستجيبون للضغوط بعدوانية
 - اضطرابات الجهاز العصبي: هناك صلة وثيقة بين الجهاز العصبي المناعي حيث يتألف من جملة من الخلايا و الاجسام المضادة و الكريات البيضاء المكلفة بحماية العضوية امام الاعتداءات والهجمات البكتيرية الخبيثة و الميكروبية و ذلك ضد كل نمو غير سليم لخلايا الجسم لهذا يمكن فهم. ما ينجز عن أي اضطراب عصبي في خسائر الجهاز المناعي. كما يؤدي إلى ظهور مشاكل في الجهاز الهضمي (الإسهال ، حرقة المعدة أو قرحة المعدة ، ..).
 - الاضطرابات التنفسية : أن حالات الضغط تؤدي إلى تقلص الممرات الهوائية الموصلة للرئتين و هذا ما يعيق تنفس الفرد و يؤدي الضغط على مستوى الجهاز التنفسي إلى ارتفاع نسبة استهلاك الأوكسجين و التي تتم بصعوبة كبيرة (العبودي،2007)
- فالأعراض الجسمية إذن تظهر في ردة فعل الضغط العادية ، يخفق القلب بقوة وبسرعة ، تشنج العضلات تزداد سرعة التنفس ويجف الحلق ، تصيب العرق ، والإحساس باضطراب في المعدة، تغيرات في نمط النوم التعب ، تغيرات في الهضم الغثيان ، القيء ، الإسهال ، فقدان الدافع الجنسي ، آلام رأس ، الام و اوجاع مختلفة ، عسر الهضم ، الدوار، الإغماء، الارتعاش ، تتمم اليدين والقدمين .
- الأعراض العقلية والنفسية : وتظهر من خلال صعوبة التركيز أو فقدان التركيز ، خلل في الذاكرة صعوبة في اتخاذ القرارات التشويش ، الارتباك الانحراف عن الوضع السوي نوبات الهلع ، الإحباط ، نقص الدافعية ، شعور بالتعاسة والحزن أو البكاء ، الشعور بالنقص والدونية ، اضطراب في الذاكرة ، صعوبة في انجاز المهام. والشعور بفقدان السيطرة، والأرق الشعور بالتعب، التوتر ، سرعة الغضب ، سرعة الانفعال، الشعور بعدم الراحة ، نوبات اكتئاب ، نفاذ الصبر ، حدة الطبع ، نوبات غضب شديدة ، تغير في العادات .. كما يؤدي إلى اضطرابات مختلفة ، مثل الاكتئاب أو القلق أو الإرهاق
 - الأعراض السلوكية : وتظهر في تغيرات الشهية (كثرة أو قلة الأكل) و اضطراب الأكل (فقدان الشهية أو الشراهة) ، القلق المتميز بحركات عصبية ، قضم الأظافر ، وساوس مرضية ، زيادة في تناول الكحول وسائر العقاقير الإفراط في التدخين كما يمكن أن يعزز أيضا سلوك الإدمان..
 - الأعراض العلائقية : وتكون من خلال عدم الثقة في الآخرين وتجاهلهم، غياب الاهتمام بالعلاقات الاجتماعية تأجيل المواعيد هروبا من الآخرين ، و التأثير في انجاز المهام خوفا من الخطأ بالإضافة للانسحاب الاجتماعي .

وبالتالي ، فإن الإدارة الجيدة للضغط النفسي تساهم في تحسين جودة الحياة والصحة العقلية.

5. الأساليب الفعالة لإدارة الضغط النفسي:

إدارة التوتر بشكل جيد ، من المفيد الدخول في أنشطة معينة أو استخدام تقنيات الاسترخاء. فمثلاً:

- الهوايات. من خلال اكتشاف هوايات جديدة أو فعل شيء محبوب.
- النشاط البدني لما له من آثاره على الرفاه والصحة والتي تمتد إلى ما هو أبعد من إدارة الإجهاد بشكل أفضل.
- اليوجا وتمارين التنفس والتأمل. كل هذه التقنيات فعالة للغاية في إدارة التوتر.
- التصور. تتضمن تقنيات التخيل ولقدرة على تمثيل الصور الإيجابية ذهنياً.
- العلاج بالتدليك. توجد عدة أنواع من التدليك. يركز البعض بشكل خاص على الاسترخاء.

6. علاج الضغط النفسي:

- العلاج الوقائي:

إيقاف الأفكار السلبية : على الفرد أن يغير أفكاره السلبية بشكل تدريجي إلى أفكار أكثر عقلانية تمكنه من التصرف بشكل مناسب مع المواقف

التخيل أو التصور البصري : يتضمن تدريب الفرد على تخيل نفسه و هو في موقف ضاغط و يكون التخيل مقترن بالاسترخاء و هكذا يستطيع تدريب على الحدث الذي يتوقع أن يسبب لو ضغط

حل المشكلات : يشير إلى قدرة الفرد على إدراك و فهم عناصر المشكلة و وصولاً إلى وضع خطة محكمة لحل مشكلته

- العلاج السلوكي:

تمارين التنفس الاسترخائي : في حالة الضغط يشترك الشخص من حالة توتر و ضيق التنفس الذي مصدره التوترات العضلية و يساعد التدريب على التنفس الاسترخائي في التخفيف من الضغط النفسي فمن خلال عملية الشهيق الطويلة و عملية الزفير الكاملة و بتكرار هذه العملية يشعر الفرد بالراحة و الهدوء

التغذية الرجعية : تعتبر وسيلة هامة تساعد على الاسترخاء و هي عبارة عن معلومات تعطي للفرد عقب أدائه لتوضيح صحة استجابته أو خطئها، و بناءاً على هذا قد يستمر الفرد أو يعدل سلوكه أو يتوقف لأنه حقق الهدف (بوبكر و براحو، 2016)

- أساليب مواجهة الضغوط النفسية :

وهي تعتبر مجموعة من أنماط السلوك الكيفية والمتعلمة و التي تتطلب عادة بذل الجهد، و تحدد الحاجة وتستهدف حل المشكلة، كما يمكن السيطرة عليها وكفها أو قمعها، وبالتالي فهي تستخدم بمرونة كافية كلما تطلب الموقف الضاغط. وهي تستدعي بعض الطرق التي من شأنها أن تساعدنا على التعامل اليومي مع هذه الضغوط و التقليل من آثارها السلبية بقدر الإمكان و يمكن استخدام أساليب و استراتيجيات مختلفة لمواجهة الضغوط النفسية منها :

أولاً: الاستراتيجيات الإيجابية : و هي تلك التي يوظفها الفرد في اقتحام الأزمة و تجاوز آثاره و ذلك من خلال الأساليب الإيجابية التالية:

- التحليل المنطقي للموقف الضاغط بغية فهمه و التهيؤ الذهني له
- إعادة التقويم الايجابي للموقف حيث يحاول الفرد معرفياً استجلاء الموقف وإعادة بناءه بطريقة إيجابية مع محاولة تقبل الواقع كما هو.

- البحث عن المعلومات المتعلقة بالموقف والمساعدة من الآخرين أو المؤسسات المجتمع المتوقع ارتباطهما بالموقف الضاغط
- استخدام أسلوب حل المشكلة والتصدي للأزمة بصورة مباشرة ..

ثانيا : الاستراتيجيات السلبية : و هي تلك التي يوظفها الفرد في تجنب الأزمة و الإحجام عن التفكير فيها و ذلك من خلال الأساليب السلبية التالية :

- الإحجام المعرفي لتجنب التفكير الواقعي الممكن في الأزمة .
 - التقبل و ترويض النفس.
 - البحث عن المكافآت البديلة ، عن طريق الاشتراك في الأنشطة بديلة ومحاولة الاندماج فيها بهدف توليد مصادر جديدة للإشباع و التكيف بعيدا عن الأزمة .
 - التنفيس و التفرغ الانفعالي بالتعبير لفظيا عن المشاعر السلبية غير السارة ، و فعليا عن طريق الجهودات الفردية المباشرة لتخفيف التوتر .
- و يشكل أكثر وضوحا إن أساليب أو استراتيجيات المواجهة الاقدامية تتضمن النزعة للاستجابة بشكل فعال نحو الأحداث الضاغط ، والسعي للحصول على معلومات بشأنها ، وحل الموقف وذلك من خلال استخدام أساليب سلوكية ومعرفية محددة ، وفي المقابل تتضمن استراتيجيات المواجهة الاحجامية النزعة نحو التشتت و صرف ذهن الفرد عن الحدث الضاغط ، وتجنب الحصول على المعلومات بشأن هذا الحدث ، واستخدام أساليب سلوكية ومعرفية للهروب من الموقف الضاغط .

و قد قدم كوهن مجموعة من الاستراتيجيات المعرفية لمواجهة الضغوط النفسية شملت الآتي:

أ- التفكير العقلاني وهي إستراتيجية يلجأ فيها الفرد إلى التفكير المنطقي بحثا عن مصادر القلق وأسبابه المرتبطة بالضغوط .

ب- التخيل : وهي إستراتيجية يلجأ فيها الفرد إلى تفكير في المستقبل كما أن لديه قدرة كبيرة في تخيل ما قد يحدث.

ج- الإنكار وهي عملية معرفية يسعى من خلالها الفرد إلى إنكار الضغوط ومصادر القلق بالتجاهل والانغلاق وكأنها لم تحدث على الإطلاق.

د- حل المشكلة : وهي نشاط معرفي يتجه من خلاله الفرد إلى استخدام أفكار جديدة ومبتكرة لمواجهة الضغوط وهو ما يعرف بمصطلح القدر الذهني .

هـ- الفكاهة والدعابة : وهي إستراتيجية تتعامل مع الضغوط والأمور الخطيرة ببساطة وروح الفكاهة وبالتالي قهرها والتغلب عليها ، كما أنها تؤكد على الانفعالات الايجابية أثناء المواجهة . (عبد الله، 2008، ص 67)

و- الرجوع إلى الدين : وتشير هذه العملية إلى رجوع الأفراد إلى الدين والإخلاص الديني عن طريق من العبادات كمصدر للدعم الروحي والانفعالي وذلك لمواجهة المواقف الضاغطة والتغلب عليها .

الخلاصة:

الضغط النفسي هو جزء من الحياة اليومية وهو رد فعل طبيعي للتغيير. للحد من آثاره السلبية على الصحة العقلية أو الجسدية ، يجب أن التدريب على كيفية العيش بطريقة صحية ، وإذا لزم الأمر طلب المساعدة من الأسرة و/أو المختصين. لأن أصعب ما في الضغط النفسي هو الاعتراف به وما أن يعترف الفرد في تعرضه لإحدى مسببات الضغط النفسي يصبح تحديد الأسباب ومعالجتها والتخلص منها أمر سهل .

قائمة المراجع:

- مبروكة عبد الله احمد(2018). تم استرجاع من موقع Books.google.dz
- محمد يحي الراشدي ،نوال(2019). الضغوط النفسية وعلاقتها بالكفاءة الاجتماعية لدى عينة من طالبات المرحلة الثانوية بمحافظة القنفذة. تم الاسترجاع من موقع [hppt://www.aun.edu.eg/faculty_education/Arabic](http://www.aun.edu.eg/faculty_education/Arabic)
- عريس نصر الدين، استراتيجيات تكيف أطباء مصلحة الاستعجالات في وضعيات الضغط النفسي ، رسالة دكتوراه تخصص علم النفس عيادي، جامعة تلمسان، 2017.
- بهاء الدين السيد ماجدة ، الضغط النفسي ومشكلاته و أثر على الصحة النفسية، (الطبعة الأولى). دار صفاء للنشر و التوزيع، عمان ، 2008.
- جدو عبد الحفيظ، الصحة النفسية وعلاقتها سوء التوافق الزوجي لدى الزوجة المعنفة في المجتمع الجزائري (دراسة ميدانية على عينة من الزوجات المعنفات في ولاية بسكرة)، أطروحة الدكتوراه ، جامعة محمد لمين دباغين، سطيف ، 2018.
- الرشدي توفيق هارون.(1999) الضغوط النفسية :طبيعتها ي نظرياتها، ط، 1 مكتبة الانجلو المصرية القاهرة.
- السيد خليفة وليد، عيسى مراد علي. (2008). الضغوط النفسية والتخلف العقلي، ط، 1 دار الوفاء لدنيا الطباعة والنشر الاسكندرية.
- شحاتة حسن، النجار زينب.(2003) معجم المصطلحات التربوية والنفسية، ط، 1 الدار المصرية اللبنانية القاهرة.
- السميران، ناصر حسين علي والمساعد، عبد الكريم عبد الله (2014) سيكولوجية الضغوط النفسية وأساليب التعامل معها. د-ط. عمان: مكتبة الحامد.
- الضريبي، عبد الله (2010)أساليب مواجهة الضغوط النفسية المهنية وعلاقتها ببعض المتغيرات. مجلة جامعة دمشق. المجلد 16. العدد.14 ص.615-616
- منى عبد اللاوي،(2016)،الضغط النفسي وعلاقته بالتوافق الزوجي ، رسالة ماجستير علم النفس العيادي، جامعة العربي بن مهدي أم البواقي.
- العبودي ،فاتح (2007). الضغط النفسي وعلاقته بالرضا الوظيفي. مذكرة مكملة لنيل شهادة ماجستير في علم النفس العمل والتنظيم وتسيير الموارد البشرية ،جامعة منتوري، قسنطينة.

خطة البحث:

مقدمة

1. آثار الضغوط المهنية
2. استراتيجيات مواجهة الضغوط المهنية
3. الاستراتيجيات التنظيمية:
4. الاستراتيجيات الفردية:
5. كيفية ادارة الضغوط المهنية

خاتمة

قائمة المصادر والمراجع

مقدمة

يقصد بالضغوط العوامل والظروف التي يعمل في ظلها الشخص سواء ما كان متعلقاً بطبيعة المهنة أو الوظيفة التي يقوم بأدائها وخصائص ومتطلبات العمل الذي يقوم به- ونوعية العلاقات الإنسانية التي تسود في جو العمل سواء كانت مع الزملاء أو الرؤساء والمديرين، إشباع العمل للحاجات الأساسية للفرد والمتمثلة في أجور، حوافز، فرص ترقى، الشعور بالأمن الوظيفي، الظروف الفيزيائية المحيطة وكلما كانت هذه العوامل مناسبة كلما شعر الفرد بالرضا الوظيفي وقلة الضغوط.

فما هي الاستراتيجيات المتبعة لمواجهة ضغوطات؟

1. آثار الضغوط المهنية

لقد تباينت آراء العلماء والباحثين نحو الضغوط المهنية، فبعضهم يرى أنه لا تؤدي في جميع الأحوال إلى آثار سلبية وإنما يترك المعتدل منها آثاراً إيجابية يمكن أن تساهم في تحقيق أهداف المنظمة المرجوة وتدفع العاملين على العمل المثمر والأداء المتقن والانجاز المتميز ويعود بالفائدة المتمثلة في الحوافر المادية والمعنوية ويعود أيضاً بالفائدة على المنظمة من حيث زيادة الكفاءة والفعالية الإنتاجية وانخفاض التكاليف، وبعضهم يركز على الآثار السلبية للضغوط المهنية المستمرة التي لها آثار سلبية على صحة الفرد البدنية والعقلية وعلى سلوكياته مما يؤدي إلى انخفاض الأداء، واستمرار الغياب، ودوران العمل، وتصل أحياناً الأضرار السلبية إلى حد التعرض إلى أخطار العمل كالإصابة بحوادث العمل.

و فيما يلي يتم ابراز أهم الآثار الايجابية للضغوط المهنية المعتدلة وأيضا ابراز الآثار السلبية الفسيولوجية والنفسية والاجتماعية والتنظيمية الناجمة عن الضغوط المهنية. " (إسماعيل بن محمد بن عبد الله، 2020، ص50)

1.1. الآثار الايجابية:

يمكن تحديد أهم الآثار الايجابية للضغوط المهنية المعتدلة فيما يلي:

- أ- ارتفاع درجة الفعالية نحو العمل والسعي إلى تحقيق انجاز أكبر رغبة في تأكيد الذات وتحقيقها من خلال تنمية معارفه.
- ب- تعزيز أو اصر العلاقات الاجتماعية بين العاملين وتحقيق اشباع حاجة الانتماء إلى مجموعة العاملين في المؤسسة، حيث تستدعي تلك الضغوطات التحام صفوف العمال ووجود اتصال وتعاون مشترك من أجل مواجهة تلك الضغوط أو الوقاية من حدوث مشكلات تؤثر في جميع العمال.
- ج- تعزيز الثقة بين العاملين ورفع روح المعنوية مما ينعكس على استقرار في الحياة المهنية بالمنظمة والاصرار بالقيام المهام رغم ضغوط العمل.
- د- الرغبة في زيادة مهارات العامل وكفاءته في أداء العمل الذي يقوم به متجنباً جوانب القصور فيه من أجل اكتساب مهارات تجعله أكثر قدرة على مواجهة تلك الضغوطات.
- هـ- معالجة المشكلات التي تواجه العمال من أجل انجاز العمل المطلوب في الوقت المحدد وبالكفاءة المطلوبة، وبالتالي تصبح ضغوط العمل هي الدافع نحو معالجة المشكلات المرتبطة بالعمل.
- و- اكتشاف قدرات وكفاءات العاملين بالمنظمة من خلال مواجهة ضغوط العمل. حيث تتضح معالم شخصيات كل عامل وكفاءته وقدراته ومستوياته العلمية والعملية من خلال مواجهة تلك التحديات والضغوط، وهكذا يمكن للمنظمة أن تستفيد من قدرات هؤلاء الفئة من العمال وأيضا استفادة العمال من الحوافر المادية والمعنوية.

ز- تنمية الاتصال بين العاملين بالمؤسسة أو المنظمة سواء كان الاتصال رسمياً أو غير رسمي، حيث تتطلب ضغوط العمل زيادة قنوات الاتصال واستخدامها بشكل فعال من أجل مواجهة تلك الضغوط وتحقيق أهداف المنظمة. (م.م عطا الله حسين، 2010، ص182)

2.1- الآثار السلبية للضغوط المهنية

أ- الآثار الفسيولوجية:

إنه في حالة استمرار تلك الضغوط المهنية الواقعة على الفرد يؤدي به إلى ارتفاع مستوى الضغط لديه، مما يسبب تدهور في صحة الفرد وقد كشفت العديد من الدراسات أن هناك علاقة قوية بين الضغط المهني والاضطرابات الفيزيولوجية، وأن أهم الأمراض التي تتعلق أسبابها بالضغوط المهنية نجد أمراض القلب، سكر الدم، الصداع النصفي وآلام الظهر، وارتفاع ضغط الدم، والقرحة المعدية وغيرها من الأمراض التي يطلق عليها باسم التكيف لا تنشأ عن طريق العدوى.

ب- الآثار النفسية:

يعد الاكتئاب أحد الاستجابات النفسية التي تتركها ضغوط العمل على الأفراد عندما تزداد حدة هذه الضغوط داخل بيئة العمل ويعجز الفرد عن مواجهتها والتكيف معها بطريقة ملائمة ويترتب على هذه الحالة تعرض الفرد للحزن وتوتر الأعصاب والشعور بالأس وقلة النشاط، وتناقص الاهتمام بالعمل والعجز عن القيام بأي عمل، وفقدان الثقة بالنفس، والمعاناة من عدم القدرة على التركيز.

و يمكن تلخيص الآثار النفسية المحتملة للضغوط المهنية في خمسة أمور وهي:

- روح المقاتلة والمواجهة.
 - الهروب وعدم المواجهة أو المقاومة وذلك من خلال التفادي مصدر الضغط أو الانسحاب من الموقف الضاغط دون مبررات.
 - التصلب والجمود في الرأي مما يترتب عليه عدم التصرف الصحيح في المواقف الضاغطة.
 - التعلم من المواقف الضاغطة والاستفادة منها من خلال التحكم والسيطرة
 - الاحساس بالصراعات النفسية التي قد تحدث بين الفرد وزملائه في العمل أو بينه وبين رؤسائه وتؤدي تلك الصراعات إلى ضعف القدرة على تكوين العلاقات الاجتماعية الرسمية وغير الرسمية. فالاضطرابات النفسية التي تصيب الأفراد نتيجة للضغوط المهنية كثيرة ومتنوعة منها، فهناك القلق، الاحباط، وعصاب الصدمة، والاحتراق الداخلي، وتوهم المرض، وهذه الحالات قد تؤدي بالفرد إلى الشعور بعدم الامان، وزيادة الحساسية والتوتر والتهيج، والمبالغة في ردود الأفعال السلوكية والشعور بعدم السعادة والحزن والبكاء دون سبب ظاهري، أو ربما يصبح أسير الصمت والانطواء.
- ج- الآثار الاجتماعية:

تؤدي ضغوط العمل الحادة إلى الكثير من الآثار الاجتماعية السالبة، منها الشعور بالاغتراب عن المجال العمل الذي ينتمي إليه الفرد، فعلى الرغم من وجود الشخص في العمل لكنه لا يشعر بالانتماء إليه، وإنما يتحول إلى انسان غريب عنه، ويؤدي العمل المطلوب منه بدون رغبة وفي مواقف أخرى دون مستوى الكفاءة أو الفعالية المطلوبة. (مصطفى كامل أبو العزم عطية، ص18)

و من الآثار الاجتماعية التي تتركها ضغوط العمل على علاقات الفرد الأسرية والعائلية كالتأثير السلبي في العلاقات العائلية، والعجز عن مواجهة المشكلات المترتبة على ضغوط العمل، فيبدأ بإسقاطها في المنزل بشكل غضب أو إصدار أوامر صعبة أو فرض سيطرة، الأمر الذي قد يؤثر في العلاقة الزوجية أو الأطفال وقد كشفت

إحدى الدراسات أن الضغوط الناتجة عن التربية والظروف المنزلية لدى المراهقين يترتب عليها عدم الترابط الأسري، وعدم الانتباه والجمود والتصلب في العلاقات والشعور بالعزلة الاجتماعية.

د- الآثار التنظيمية:

تؤكد الدراسات أن الآثار الناتجة عن الضغوط المهنية لا تقتصر على الفرد وحده وإنما تنعكس أيضا على المنظمة التي ينتمي إليها، وطالما كان العنصر الإنساني هو أهم وأعلى عناصر الانتاج في المنظمة، فإن الخلل الذي يصيب العامل ينعكس بشكل مباشر على أداء المنظمة وعلى قدراتها على التكيف مع الظروف البيئية المحيطة.

2. استراتيجيات مواجهة الضغوط المهنية:

استراتيجيات المواجهة: عرفها ثوتس (THOITS) سنة 1995 على أنها: "مجموعة من المعلومات أو السلوكيات الوجدانية والمعرفية والاجتماعية المكتسبة والتي يستخدمها الأفراد عند التعرض للضغوط، وهذه المهارات يمكن أن تكون فعالة أو غير فعالة، وهي تضمن قدرة الفرد على إدراك الحدث وتقييمه وإعادة تقييم الفرد ما لديو من إمكانيات وقدرات للتوافق مع الحدث".

هناك العديد من الاستراتيجيات مواجهة ضغوط العمل وتصنف إلى الاستراتيجيات التنظيمية والاستراتيجيات الفردية.

2. 1- الاستراتيجيات التنظيمية:

وهي عبارة عن مجموعة من القرارات التي تتخذها الإدارة للسيطرة على مسببات الضغوط والتخفيف من آثارها الضارة على كل من الفرد والمنظمة، كما أن هذه الاستراتيجيات يمكن تنفيذها من خلال طبيعة المنظمة وطبيعة الوظائف والأعمال التي يقوم بها الفرد. (مرجع سابق الذكر، ص19-20)

وتتعدد الأساليب التي يمكن من خلالها تحقيق الاستراتيجيات التنظيمية لمواجهة الضغوط المهنية، ويمكن استخدام بعض أو كل هذه الأساليب في مواجهة الضغوط المهنية، وتتمثل هذه الأساليب فيما يلي:

- التطبيق الجيد لأساليب الإدارة الحديثة وما يترتب عليها من تعديل السياسات والبرامج والاجراءات، وتغيير المناخ التنظيمي ليتواءم مع التغيرات الاجتماعية والاقتصادية التي يشهدها المجتمع.

- تطوير نظم التوظيف والاهتمام بالأفراد الأكثر قدرة على تحمل المواقف الضاغطة.
- تعديل المواقف المسببة للضغوط المهنية من خلال تعديل مستويات السلطة والمسؤولية، وإعادة توزيع المهام وتعديل مستويات الأداء، وإعادة تصميم الوظائف لتكون ذات معنى، وأكثر استقلالية وتزويدها بروح التحدي والمشاركة والمتعة.

- توضيح الدور من أجل التخلص من التعارضات والقضاء على الصراعات وإيجاد انسجام بين الأدوار التي يقوم بها العاملون في المنظمة بوضع أهداف محددة للمهام التي يقومون بها.

- تدريب العاملين على اكتساب مهارات الاتصال الفعال التي تساعدهم على التغلب على الكثير من المعوقات النفسية للإتصال، وتجعلهم أكثر استعدادا لمعرفة الأسباب الحقيقية للإجهاد في العمل، وأكثر فهما للمعلومات.

- العمل على تكوين علاقات جيدة بين أعضاء الجماعة وتوفير سبل التعاون فيما بينهم، الأمر الذي يؤدي إلى تحسين مستوى الصحة النفسية والجسمية للفرد وبالتالي تخفيض حدة الضغوط التي يواجهها.

- اقرار مبدأ المشاركة في وضع السياسات الادارية وفي اتخاذ القرارات سواء على مستوى القسم أو على مستوى المنظمة، وعندما يشارك الأفراد في الاجتماعات واللجان ووضع السياسات التي تحدد سير العمل وأهدافه يشعرون بأهميتهم ويتخلصون من الشعور بالإحباط.

• تلمس أسباب الضغوط من خلال اليقظة والدراسة المستمرة للأسباب المحتملة لضغوط العمل ومنها التقارير السرية وعدم العدالة في الترقية، والنمط القيادي الاستبدادي للرئيس، وعدم تفويض السلطات وعدم القدرة على التوافق مع العمل أو الزملاء، وتساعد معرفة تلك الأسباب في محاولة علاجها قبل استفحال أثرها. (عبده فلييه فاروق، ص308-309)

2. -2- الاستراتيجيات الفردية:

ان من الافتراضات التي تقوم عليها دراسات الضغط الفرضية التي تقول: أن الضغط يعتمد في الأساس على كيفية التي يدرك بها الفرد الحدث أو الموقف الضاغط، ومن ثم الكيفية التي يتعامل بها مع ذلك الحدث، فالفرد الذي يدرك حدثاً من الأحداث على أساس أنه موقف تحدي سيعتمد إلى التعامل معه بشكل مباشر وذلك باتخاذ إجراء معين، أو قد يتعامل معه على أساس استراتيجية التركيز على المشكلة من أجل تغيير الواقع وإبداله بأحسن منه.

• الاتجاه والوعي:

تكمن أهمية الاتجاه والوعي في أننا لا نستطيع أن نغير سلوكنا دون تغيير اتجاهاتنا، وهذه بدورها لن تتغير إلا إذا كان هناك وعي وإدراك من جانبنا لما نقوم به، أو ما ينبغي أن نقوم به لتحسين الظروف.

وكما في عملية التطعيم حيث يكتسب الجسم مناعة ضد الأمراض، فإن البعض من الباحثين يدعو إلى تطبيق الفكرة للمناعة ضد الضغوط، فبإمكان الفرد أن ينمي ما يعرف بالتطعيم الانفعالي من خلال معيشة الموقف الذي يسبب له القلق، والإزعاج، ويتم ذلك من خلال:

- جمع المعلومات وافية وكاملة عن المواقف وإن كانت غير سارة.
- في حالة القلق تجمع تفاصيل عن المصادر لخارجية المتوفرة التي بإمكانها مساعدتك للتعامل مع الموقف بفعالية.
- في حالة عدم وجودها عليك إدراك ذلك فربما يساعدك ذلك على عمل شئ قبل استفحال المشكلة.
- تشجيع نفسك على تبني خطط لمواجهة الموقف مع الاعتراف بوجود ضغوط عليك.
- الصلاة وقراءة القران لقوله عز وجل " ألا بذكر الله تطمئن القلوب".
- مزاوله بعض التمارين الرياضية.
- التركيز في أداء نشاط ذو أهمية حيث يمكنه من التخفيف من حدة الضغوط.
- الابتعاد عن العادات السلوكية السيئة مثل اللجوء إلى المهدئات والتخلص من التصورات الذهنية الخاطئة التي تؤدي إلى الاقتناع بالفشل. (عبده فلييه فاروق، ص316)

3. كيفية ادارة الضغوط المهنية

يصعب على المنظمات الإدارية التخلص كلية من ظاهرة الضغوط المهنية لطبيعتها المعقدة ومصادر المتعددة، لذا تنصب أهداف إدارة ضغوط العمل واستراتيجياتها على الأساليب التي يمكن من خلالها مواجهة تلك الضغوط لتخفيف أثارها على المستويين الفردي والتنظيمي، وبالتالي تحسين صحة الفرد، وسلامة المنظمة، وتقليل منبع حدوث المتاعب الناجمة عن الضغوط المهنية لدى كل من الفرد والمنظمة، ويتوقف نجاح الجهود المبذولة في إدارة تلك الضغوط على مراعاة مجموعة من المبادئ الأساسية في هذا المجال مثل:

- سلامة الفرد والمنظمة حيث تعد من الأمور المتلازمة.
- الادارة مسؤولة عن سلامة وأداء الفرد بالإضافة إلى مسؤولية الفرد ذاته وحماية نفسه من التعرض لمسببات الضغط.
- لكل شخص أسلوبه الخاص في الاستجابة أو التعامل مع ضغوط العمل وذلك لإختلاف ثقافات المنظمات والفروق الفردية بين الأفراد الذين يعملون بتلك المنظمات.

• المنظمات دائمة التغيير مما يفرض على الفرد مطالب وأدوار جديدة تقتضي تطوير مهاراته وتعديل سلوكياته من أجل مواجهة تلك الأدوار الجديدة في العمل.

وقيل أن تقوم الإدارة بوضع استراتيجياتها لمواجهة الضغوط المهنية عليها أن تتخذ الخطوات اللازمة لإجراء التشخيص الدقيق لمعرفة مسببات تلك الضغوط ومصادرها المختلفة وآثارها على كل من الفرد والمنظمة، على أن تكون عملية التشخيص عملية مستمرة ويستخدم فيها مختلف الأساليب العلمية من مقابلات، واستقصاء، واختبارات وتقارير وسجلات، وأن يقوم بها فريق من المتخصصين في الطب النفسي، والطب وعلم النفس، وعلم الاجتماع، وخبراء الإدارة والتنظيم.

كما تجدر الإشارة إلى أنه ليس هناك منهج واحد لإدارة مواجهة الضغوط المهنية داخل المنظمات الإدارية، بحيث يعد هذا النموذج مطلقاً وعماماً، وإنما تتوقف فعالية أي منهج على مدى ملاءمته لظروف الفرد والمنظمة، وتكلفته، ومدى الاقتناع بأهميته وفعاليتها.

وأن إدارة الضغوط المهنية تختلف من حيث مستوى صعوبة أو سهولة استخدام كل أسلوب، حيث توجد بعض الأساليب سهلة الاستخدام التي يمكن أن يطبقها الفرد دون جهد كبير ودون الحاجة إلى تدخل طرف آخر ومنها تعديل البيئة وممارسة الأنشطة الرياضية، بينما هناك بعض الأساليب متوسطة الصعوبة من حيث استخدامها ومنها: الاسترخاء العضلي والعقلي، والاتصال الشخصي المتبادل، وهناك بعض الأساليب الصعبة التي تتطلب من الفرد تغيير بعض اتجاهاته وآرائه بخصوص مواقف معينة في حياته العامة أو العملية وأحياناً تتطلب الأساليب تدخل الإخصائي الاجتماعي أو الطبيب النفسي لمساعدة الفرد على الخروج من الموقف الضاغط الذي يعايشه. (عبده فليه فاروق، ص315)

وتجدر الإشارة إلى أن استخدام أي مدخل من مداخل مواجهة الضغوط المهنية يتطلب أن يتوفر في أساليبه الشروط التالية :

- 1- أن تتسم تلك الأساليب بالفردية والخصوصية، فأسلوب مواجهة ضغوط العمل الذي يصلح لفرد ما ليس بالضرورة أن ينجح مع شخص آخر وذلك بسبب الفروق الفردية بين شخصيات العاملين واختلاف مثيرات ضغوط العمل التي يواجهونها.
- 2- أن تكون مبنية على أساس تفضيلات الفرد وعمله بدلاً من فرضها على الشخص لأنه في هذه الحالة ستكون مصدراً آخر للضغط.
- 3- أن تكون متعددة الأبعاد تستخدم أساليب متعددة تجمع بين أنشطة الفرد العقلية والبدنية والعاطفية والاجتماعية.
- 4- أن تتسم بالمرونة وقابليتها للتعديل والتكيف مع ظروف الفرد والمنظمة التي يعمل بها.

خلاصة :

يعيش الفرد ويتفاعل مع عناصر بيئة تتميز بالتغير المستمر بمختلف أنواعه والذي يشمل كل مجالات الحياة حيث أصبح السمة المميزة للعصر الحالي. مما يجعل هذه البيئة غير صحيحة لما تولده من صراعات وضغوطات بمختلف أنواعها والتي تؤثر على الفرد من الناحية الفيزيائية والاجتماعية والنفسية، حيث يصعب عليه التكيف معها، وهذا يظهر خاصة في المجال المهني حيث يعاني العمال من شتى أنواع الضغوط ويحاولون بشكل دائم التكيف معها وتسخيرها لصالحهم، إلا أنها في الكثير من الأحيان تفوق قدرتهم التكيفية وتصبح هاجسهم الوحيد، ويختلف الأفراد في استجاباتهم للضغوط فمنهم من تدفعه تلك الضغوط إلى المثابرة والجدية لتحقيق الأهداف المنشودة وقد تدفع البعض الآخر إلى الإحباط واليأس وانخفاض الإنتاجية وبالتالي تواجه المنظمات مشاكل عديدة من شأنها إن تؤثر على تحقيق أهدافها

قائمة المصادر والمراجع :

- مصطفى كامل أبو العزم عطية، المدير الحائر بين الضغوط وجودة الأداء، د ب ن ، دار الهاني للطباعة والنشر، 2006 .
- باهي سلامي، مصادر الضغوط المهنية والاضطرابات السيكوسوماتية لدى مدرسي الابتدائي والمتوسط والثانوي، جامعة الجزائر، كلية العلوم الانسانية والاجتماعية، 2008 .
- إسماعيل بن محمد بن عبد الله نويرة، ماجدة حمد أبوبكر حسن اسويب، الضغوط المهنية وعلاقتها بالرضا الوظيفي لدى أعضاء هيئة التدريس جامعة بنغازي " دراسة مسحية على كلية التربية بنغازي"، مجلة الابراهيمية للعلوم الاجتماعية والإنسانية، العدد 07-ديسمبر 2020.
- عثمان مريم، الضغوط المهنية وعلاقتها بدافعية الإنجاز لدى أعوان الحماية المدنية، رسالة ماجستير، جامعة قسنطينة، 2010.
- م.م عطا الله حسين، ضغوط العمل على الأستاذ الجامعي، دراسة تطبيقية على عينة من أساتذة الجامعات في بغداد، مجلة جامعة الأنبار للعلوم الاقتصادية والإدارية، المعهد التقني، العراق، المجلة 6، العدد 11، 2014.
- عبده فليح فاروق، والسيد محمد عبد المجيد، السلوك التنظيمي في ادارة المؤسسات التعليمية، عمان: دار المسيرة للنشر والتوزيع والطباعة، الطبعة الأولى، 2005.

مقدمة

يعيش الإنسان في بيئة متنوعة ومتشابكة في العلاقات من خلال ما نقوم به من سلوكيات يومية تصف بالتنوع والتغيير نظراً لتنوع حاجات ومطالب الأفراد اليومية، وعادة يقوم الفرد بصور مختلفة من السلوك لمواجهة دوافعه المختلفة، بهدف تحقيق قدر عالي من التوافق النفسي والاجتماعي، فالإنسان عندما يجوع يبحث عن الطعام لتحقيق التوازن الجسدي وعندما يشعر بالبرد يبحث عن الملابس الثقيلة ليحتم بالدفء . وهي وعندما يتخطى الأمر الجوانب الذاتية ويسعى الفرد للتعايش مع البيئة والمحيط ينفه ويكون في محاوله للتوافق النفسي وليس معنى التوافق الشخصي والاجتماعي والاستقرار النفسي أن الفرد يخلو من المشكلات ولا يصادف أي عقبات تحول بينه وبين إشباع حاجاته والوصول إلى أهدافه فليس هناك فرد إلا وله مشكلات والأسرة هي الخلية والوحدة الاجتماعية التي يقوم عليها سلامة بنيان المجتمع.

والتوافق هو عملية ديناميكية مستمرة يحاول بها الإنسان عن طريق تغيير سلوكه أن يحقق التوافق بينه وبين نفسه وبينه وبين البيئة التي تشمل على كل ما يحيط بالفرد من مؤثرات وإمكانات للوصول إلى حاله من الاستقرار النفسي والبدني والتكيف الاجتماعي . وليس معنى تحقيق التوافق الشخصي والاجتماعي والاستقرار النفسي أن الفرد يخلو من المشكلات ولا يصادف أي عقبات تحول بينه وبين إشباع حاجاته والوصول إلى أهدافه، فليس هناك فرد إلا وله مشكلات، والتوافق السليم يقاس بمدى قدره الفرد على مواجهة هذه المشكلات، وحلها أو تقبلها والحياة معها .

1. ماهية التوافق النفسي:

إن التوافق يعني التغلب على الإحباطات وتحقيق الأهداف وإشباع الدوافع والحاجات بطريقة يقبلها الآخرون وتقبلها القيم الاجتماعية من جانب، وتحقيق الانسجام والتوافق بين الدوافع والحاجات وانعدام الصراع النفسي من جانب آخر. فإذا تحقق ذلك أصبح الفرد متوافقاً توافقاً حسناً. وتعتمد طبيعة التوافق على ثلاثة عناصر تشمل الفرد ويقصد به التركيب النفسي للشخص، والحاجات، والآخرون الذين يشاركونه الموقف ولا بد من تحقيق الانسجام بين هذه العناصر ليتم التوافق، بمعنى أن تتحقق أهدافه وتشبع حاجاته بطريقة مقبولة اجتماعياً فيحدث الاستقرار النفسي ويتم التوافق الشخصي (النفسي) وكذلك الاجتماعي . ويشير الهابط (1983) إلى أن عجز الفرد عن تحقيق دوافعه وإشباع حاجاته نظراً لضغوط اجتماعية أو عجز عن التنسيق بين هذه الدوافع أو تم إشباعها بشكل يتنافى مع القيم الاجتماعية ولا يرضي من حوله يؤدي إلى سوء التوافق ويتعرض الفرد لاضطرابات نفسية. ويشير راجح (1973) إلا أن لسوء التوافق مظاهر متعددة ومختلفة فقد يظهر سوء التوافق في شكل مشكلات سلوكية، كالسرقة والهرب وغيرها أو ما يتعرض الأفراد من مشكلات وقد يشتد ويصبح أكثر خطورة إذا ما وصل إلى درجة الأمراض النفسية.

تعريف التوافق النفسي :

التوافق مصطلح مركب وغامض إلى حد كبير ذلك أنه يرتبط بالتصور النظري للطبيعة الإنسانية ، فمصطلح Adaptation يعني (تكيف) و Adjustment يعني (توافق) وهناك أختلافاً بين هذه التعريفات راجعة إلى طبيعة عملية التوافق المعقدة وإلى الإطار النظري والفلسفي الذي ينطلق منه الباحثون.

ونظراً لما يتضمنه هذا المصطلح من معان كثيرة ليس من السهل تقديم تعريف للتوافق النفسي سنحاول عرض بعض التعاريف التي وردت في بعض المعاجم، والتعاريف التي قدمها بعض علماء النفس الأجانب والعرب (المعجم الشامل للمصطلحات السيكولوجية والتحليل النفسي: انجلس إكلش 1958)

يعرف التوافق النفسي على أنه: "التوازن المنسق بين الكائن وما يحيط به، بحيث تعمل كل الوظائف التي تحافظ على استمرارية الكائن بشكل سوي ولا يمكن التوصل إلى هذا التوافق التام فهو مجرد نهاية نظرية لمتصل (تدرج) مندرجات التوافق الجزئي. معجم العلوم السلوكية ولمان (1973, Wolman).

وهناك عدة تعاريف لعلماء النفس والتربية لمصطلح التوافق النفسي والتي من بينها:

تعريف ألين : يشير إلى أن التوافق النفسي يتحقق في البداية بالتوافق الشخصي، ومدى فهم الفرد لنفسه بما ينعكس على توافق الفرد مع الحياة بشكل عام، فالتوافق الاجتماعي للفرد لا يتحقق إلا إذا تحقق التوافق الشخصي توافق الفرد مع ذاته.(سيف طارق، دس: 113)

تعريف حامد عبد السلام زهارن: «أن التوافق النفسي هو مرادف للتوافق الشخصي يعني السعادة عن النفس والرضا عنها، وإشباع الدوافع الفطرية الأولية (الداخلية) والدوافع الثانوية المكتسبة (الخارجية) وبالتالي يعبر عن سلام داخلي كما يتضمن التوافق مطالب النمو في مختلف المراحل المتتابعة (حامد عبد السلام زهران 1994: 08)

تعري إجلال سري : هو عملية ديناميكية مستمرة يحاول فيها الفرد تعديل في سلوكه في بيئته الطبيعية والاجتماعية) وتقبل ما لا يمكن تعديله فيها، حتى تحدث حالة من التوازن التوافق بينه وبين البيئة التي تتضمن إشباع معظم حاجاته الداخلية أو مقابلة أغلب متطلباته الخارجية» (إجلال سري 2000: 152) .

تعريف حامد عبد السلام زهارن: التوافق النفسي هو مدى ما يتمتع به الفرد من القدرة على السيطرة على القلق والشعور بالأمن والأطمئنان بعيدا عن الخوف والتوتر (حامد عبد السلام زهران 2005: 94 - تعريف بطرس حافظ يرى أن التوافق النفسي يشمل السعادة مع النفس والثقة بها والشعور بقيمتها، وإشباع الحاجات والشعور بالحرية في التخطيط للأهداف والسعي لتحقيقها وتوجيه السلوك ومواجهة المشكلات الشخصية وحلها، وتغير الظروف البيئية والتوافق لمطالب النمو في المراحل المتتالية وهو ما يحقق الأمن النفسي» (بطرس حافظ 2008: 113)

تعريف ايزنك Eysenk: «الحالة التي تتناول حاجات الفرد ومطالبه بالنسبة للبيئة التي تحقق له الإشباع الكامل (صالح حسن الدايري، 2008: 15)

-ويشير التوافق النفسي إلى تلك العمليات النفسية التي تساعد على التعامل مع المشكلات الحياتية والتغلب عليها، وتزويد الفرد بالقدرة على التحدي لمتطلبات الحياة بشكل عام، وهو بذلك يعني تطوير عادات جيدة وهذا يشمل توافق الفرد مع الحياة العملية أو الدراسية، وتوافقه مع رفاق العمل.

أن التوافق النفسي مجموعة سلوكيات ومحاولات متكررة، يسلكها الفرد من خلال التفاعل مع الآخر، من أجل الانسجام وتحقيق الاستقرار مع نفسه أولا ومع الآخر ثانيا وتحقيق أهدافه. ويظهر في مدى رضا الفرد عن ذات هو قبول الآخرين له، والخلو من الحزن والفشل وتقبله لذاته

عند الحديث عن التوافق، يتبادر إلى ذهن الفرد التوافق بمعناه العام والواسع والذي يشمل جميع مجالات حياة الفرد الشخصية والاجتماعية. وبالرغم من أن هناك محصلة عامة للتوافق يمكن أن يشار إليها على هذا الأساس فإنه لا يمكن تجاهل الجوانب المختلفة له.

فيرى البعض أن عملية التوافق هي عملية موازنة بين الفرد ونفسه من جهة وبينه وبين بيئته من جهة أخرى ، وأن الفرد المتوافق هو الذي يحقق حاجاته ومتطلباته المادية والنفسية ضمن الإطار الثقافي الذي يعيش فيه ، وهو على قدر من المرونة وعلى التشكل ضمن البيئة التي يعيش فيها . وهناك من يرى بأن هناك أموراً تلازم التوافق الجيد مثل السعادة النفسية لذا يعرف التوافق بأنه تحقيق السعادة مع النفس والرضا عنها وإشباع الدوافع والحاجات الأولية الفطرية والعضوية والفسولوجية والثانوية والمكتسبة ، ويعبر عن سلم داخلي حيث يقل الصراع ويتضمن كذلك التوافق لمطالب النمو في مراحل المتابعة .

1. أبعاد التوافق النفسي:

إن أبعاد التوافق النفسي هي : (د. توماس ، 1992: 28)

- **التوافق الشخصي (النفسي):** ويتضمن السعادة مع النفس والرضا عنها وإشباع الدوافع والحاجات الداخلية الأولية والفطرية والثانوية ويعبر عن سلم داخلي حيث يقل الصراع الداخلي ويتضمن كذلك التوافق لمطالب النمو في مراحل المتابعة .
 - **التوافق الاجتماعي:** ويتضمن السعادة مع الآخرين والالتزام بأخلاقيات المجتمع ومسايرة المعايير الاجتماعية والامتثال لقواعد الضبط الاجتماعي وتقبل التغيير الاجتماعي والتفاعل الاجتماعي السليم والعمل لخير الجماعة والسعادة الزوجية مما يؤدي إلى تحقيق الصحة الاجتماعية .
 - **التوافق المهني:** ويضم الاختيار المناسب للمهنة والاستعداد علماً وتدريباً لها والدخول فيها والإنجاز والكفاءة والإنتاج والشعور بالرضا والنجاح ويعبر عنه العامل المناسب في العمل المناسب.
- 2. مؤشرات التوافق النفسي:**

ويمكن إجمال مؤشرات التوافق النفسي، على النحو التالي:

- التقبل الواقعي لحدود إمكانياته
 - المرونة والاستفادة من الخبرات السابقة
 - التمتع بقدر جيد من التوافق الشخصي والأسري والمدرسي والجسدي
 - الاتزان الانفعالي، والقدرة على مواجهة التحديات والأزمات ومشاعر الإحباط والضغوط بأنواعها المختلفة
 - القدرة على التكيف مع المطالب والحاجات الداخلية والخارجية وتحمل المسؤولية
 - الشعور بالسعادة والراحة النفسية والرضى عن الذات
 - التمتع بالأمن النفسي والواقعية في اختيار الأهداف وأساليب تحقيقها
 - الإقبال على الحياة والتخلي بالخلق القويم
 - معرفة قدر الناس وحدودها واحترام الآخرين
 - الخلو النسبي من الأعراض المرضية النفسية والعقلية
 - التمتع بالقدرة على التحصيل الأكاديمي الجيد وتنمية المهارات الأكاديمية والمعرفية والاجتماعية
- وهناك مؤشرات أخرى نذكرها:
- القدرة على التحكم في الذات.
 - تحمل المسؤولية وتقديرها.
 - التعاون والبناء.
 - القدرة على الحب والثقة المتبادلة.
 - القدرة على الأخذ والعطاء المتبادل.
 - المشاركة في دفع عجلة التطور والتقدم لمجتمعه خاصة والمجتمع العالمي عامة.
 - العناية والاهتمام بالآخرين والسعي إلى إقامة علاقات منتجة بناءة مع أبناء المجتمع والعمل خلق التفاهم وتبادل المساعدات بينهم.
 - القدرة على اتخاذ الأهداف مستويات الطموح فيكون قادر على تحقيقها ويعمل بكل طاقته في سبيل تحقيقها.
 - القدرة على مواجهة الصراع والمخاوف والقلق والشعور بالذنب.

– التمتع بدرجة كافية وعالية من احترام الذات ومن القدرة على اجتذاب الآخرين نحوه، وحصوله على حبهم وتقديرهم له.

– المرونة في مواجهة المواقف ذلك أن سلوك الأفراد متنوع إلى حد كبير ويتطلب من كل طرف أن يتصرف تصرفاً مناسباً ، كما أن كل مكان وكل زمان يتطلب ما يناسبه من السلوك الإيجابي بهذه الخصائص هو الذي يحقق التوافق النفسي والاجتماعي للفرد (جنان سعيد الرحو ، 2005: 373)

3. أساليب ومعايير قياس التوافق النفسي:

4. 1. أساليب التوافق النفسي

يسعى كل فرد في المجتمع لتحقيق قدر من التوافق النفسي بما يتناسب مع طبيعته ويساعده في التغلب على ما يواجهه من ضغوط وصراعات في المجالات الحياتية المختلفة، إلا أن كل من هم يستخدم أسلوباً يلائم شخصيته ويتناسب مع طبيعة الموقف الذي يتعرض له (من وجهة نظره) وذلك ظناً منه أن هذا الأسلوب هو أفضل ما يمكن القيام به للتخلص من الضغط الناجم عن الموقف الضاغط أو التخفيف من آثاره السلبية على أقل تقدير وأملاً في تحقيق قدر من التوافق النفسي، وصولاً إلى الصحة النفسية التي تمكنه من التمتع بحالة من الرضى والاتزان سواء مع ذاته أو مع البيئة البشرية أو الفيزيقية التي يعيش فيها . وبنظرة فاحصة ومتأملة إلى تلك الأساليب يتضح أن بالإمكان تصنيفها إلى نوعين رئيسيين هما الأساليب المباشرة وغير المباشرة.(سوسن شاكر ، 2012: 36)

4. 2 - أساليب التوافق النفسي المباشرة

وتتميز هذه الأساليب كونها شعورية مباشرة، يستطيع الفرد من خلالها إشباع حاجات هو رغبته ودوافعه وتحقيق أهدافه بطريقة مباشرة وشعورية على نحو سليم يساعده في التخلص من مواقف الإحباط والصراع وحل مشكلاته التي يتعرض لها حلاً حاسماً ونهائياً يضمن له تحقيق أفضل قدر من التوافق النفسي، وهذه الأساليب هي:

- بذل الجهد لإزالة العوائق وتحقيق
- البحث عن طرق أخرى للوصول للهدف
- استبدال الهدف بغيره
- تحويل السلوك
- تنمية مهارات جديدة
- تأجيل إشباع الدافع
- التعاون والمشاركة
- إعادة تفسير الموقف

4. 3- أساليب التوافق النفسي غير المباشرة-الحيل اللاشعورية:

وتمتاز هذه الأساليب بكونها لاشعورية ويمكن أن يلجأ إليها الفرد بشكل غير مباشر للتخلص من التوتر الناجم عن المواقف المحبطة والصراعات التي يتعرض لها. وتشتمل على ما يلي: (<http://almotiry.com>)

(<http://alanood.blogspot.com>)

أ- الإسقاط:

ب- النكوص

ت- أحلام اليقظة

ث- الكبت

ج- التوافق عن طريق المرض

ح- الإغلاء أو التسامي

خ- التعويض

د- التقمص

ومن عرض تلك الأساليب يتبين أن منها ما يتسم بالإيجابية والبعض الآخر قد يترك آثاراً سلبية إما على الطفل ذاته أو على بيئته سواء البشرية أو المادية.

4. معايير قياس التوافق النفسي:

هنالك عدد من المعايير يتم الاعتماد عليها للحكم على مستوى توافق الفرد النفسي والاجتماعي وتشمل المعايير التالية : (الباحث العلمي ، 2012: 15)

5. 1- **المعيار الإحصائي:** يقوم هذا المعيار على تطبيق الأفكار الإحصائية لتحديد المتوافقين وغير المتوافقين وذلك بإرجاع سمات الفرد إلى المتوسط الحسابي، فالشخص غير السوي هو الذي ينحرف عن المتوسط العامل توزيع الأشخاص أو السمات والمفهوم الإحصائي بذلك لا يضع في الاعتبار أن التوافق عند الشخص ينبغي أن يكون مصحوباً بالرضا عند هو بتوافقه مع نفسه .

5. 2- **المعيار الإكلينيكي:** يتحدد مفهوم التوافق أو الصحة النفسية في ضوء المعايير الإكلينيكية لتشخيص الأعراض المرضية فالصحة النفسية تتحدد على أساس غياب الأعراض والخلو من مظاهر المرض.

5. 3- **المعيار القيمي الثقافي:** يستخدم المنظور القيمي مفهوم التوافق لوصف مدى اتفاق السلوك مع المعايير الأخلاقية وقواعد السلوك السائدة في المجتمع أو الثقافة التي يعيش الفرد بها، وعلى هذا النحو ينظر للتوافق على أنه مساندة أي اتفاق السلوك مع الأساليب أو المعاني التي تحدد التصرف أو المسلك السليم في المجتمع، لذلك فالشخص المتوافق هو الذي يتفق سلوكه مع القيم الاجتماعية السائدة في جماعته وقد ينظر للتوافق بنظرة أخلاقية وذلك في ضوء مبادئ أخلاقية أو قواعد سلوكية تقرها ثقافة المجتمع .

5. 4- **معيار المفهوم الذاتي :** هو التوافق كما يدركه الشخص ذاته فيصرف النظر عن المساندة التي قد يبديها الفرد على أساس المعايير السابقة فالمحك الهام هنا ما يشعر بها لشخص وكيف يرى في نفسه الاتزان أو السعادة أي أن السواء هنا إحساس داخلي وخبرة ذاتية فإذا كان الشخص وفقاً لهذا المعيار يشعر بالقلق أو التعاسة فهو يعد غير متوافق

5. 5- **المعيار الطبيعي:** يشتق التوافق طبقاً لهذا المفهوم من حقيقة الإنسان الطبيعية ويستخلص مفهوم التوافق طبقاً لهذا المعيار بناءً على خاصيتين يتميز بهما الإنسان هي قدرة الإنسان الفريدة على استخدام الرموز وطول فترة الطفولة لدى الإنسان إذا ما قورن بالحيوان والشخص المتوافق طبقاً لهذا المفهوم هو من لديه إحساس بالمسؤولية الاجتماعية كما أن اكتساب المثل والقدرة على ضبط الذات طبقاً لهذا المفهوم من مع الم الشخصية المتوافقة .

5. 6- **معيار النمو الأمثل:** أدى قصور المعيار الإكلينيكي إلى تبني نظرة أكثر إيجابية في تحديد الشخصية المتوافقة يستند إلى حالة من التمكن الكامل من النواحي الجسمية والعقلية والاجتماعية وليس مجرد الخلو من المرض .

5. 7- **المعيار النظري:** يعتمد تحديد التوافق وسوء التوافق على الخلفية النظرية المستخدم المعيار فعلى سبيل المثالي حدد التحليليون سوء التوافق بدرجة معاناة الفرد من الخبرات المؤلمة المكبوتة في حين ينظر السلوكيون إلى التوافق وسوء التوافق من خلال ما يتعلمه الفرد من سلوكيات مناسبة أو غير مناسبة.

المراجع:

- 1- سيف طارق حسين العيساوي، كلية التربية الأساسية: قسم التربية الخاصة، جامعة بابلون، العراق
- 2- توماس.أ. هاريس، (1992)، كتاب *التوافق النفسي، الهيئة المصرية العامة للكتاب*، الناشر : مهارات النجاح
- 3- سوسن شاكر مجيد، (2012)، *التوافق النفسي وإبعاده وخطوات تحقيقه، الحوار المتمدن، العدد 3740*
- 4- الباحث العلمي، (2012)، *التوافق النفسي : مفهومه - نظرياته - كل ما يخص التوافق النفسي،*
- 5- التوافق النفسي، (2014)، *معايير قياس التوافق النفسي، انظر الرابط-<http://almotiry/alanood.blogspot.com.eg>*

مقدمة

1. النظرية السلوكية

2. نظريات التحليل النفسي

3. النظريات الإنسانية

خلاصة

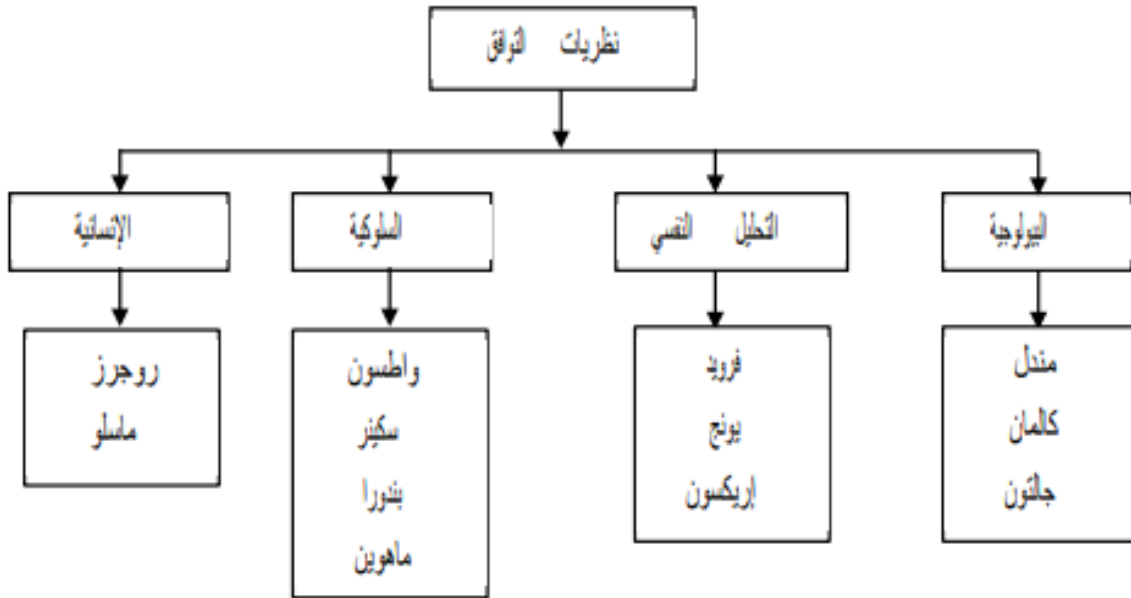
مقدمة :

التوافق مصطلح مركب وغامض إلى حد كبير ذلك أنه يرتبط بالتصور النظري للطبيعة الانسانية ، فمصطلح Adaptation يعني (تكيف) و Adjustment يعني (توافق) وهناك أختلافاً بين هذه التعريفات راجعة إلى طبيعة عملية التوافق المعقدة وإلى الإطار النظري والفلسفي الذي ينطلق منه الباحثون وعلى الضوء هذا التقديم يتبادر الى أذهاننا الإشكال التالي :ما هي النظريات المفسرة للتوافق النفسي ؟

النظريات المفسرة للتوافق النفسي:

من المعلوم بأن غالبية علماء النفس ينظرون للتوافق النفسي على أنه السواء والخلو من الاضطرابات والصراعات النفسية والقدرة على الانسجام مع النفس والآخرين ، ومع هذا الاجماع فأن لكل مدرسة ونظرية وجهة نظرها في تحديد مفهوم التوافق النفسي وعملياته وعوامله .

وفيما يلي عرض مختصر لأهم وجهات النظر النفسية المفسرة للتوافق النفسي :



الشكل رقم 01: يمثل نظريات التوافق النفسي

1 / النظرية السلوكية :

إن رواد النظرية السلوكية يشيرون إلى أن التوافق النفسي هو عملية مكتسبة عن طريق التعلم والخبرات التي يمر بها الفرد وإن السلوك التوافقي يشتمل على خبرات تشير إلى كيفية الاستجابة لتحديات الحياة التي سوف تقابل التعزيز أو التدعيم . (حدادو محمد الأمين، 2015 ،ص 80)

فالسلكيون يرون بأن التوافق النفسي يكمن في مسايرة المجتمع بما فيه من معايير وأعراف وتقاليده وعدم الخروج عليها أو الاصطدام معها ، لذا فإن الباحثون السلوكيون الذين هم من أنصار هذا الاتجاه يرون بأن العمليات التوافقية متعلمة وأن الأفراد متى ابتعدوا عن المجتمع وأصبحوا أقل اهتماماً بالتلميحات الاجتماعية فإن سلوكياتهم تأخذ شكلاً شاذاً غير متوافق . (حدادو محمد الأمين، 2015 ،ص 80)

ولقد أعتقد كل من واطسون (Watson) ، وسكينر (Skinner) على أن عملية التوافق الشخصي لا يمكن لها أن تنمو عن طريق الجهد الشعوري ولكنها تتشكل بطريقة آلية عن طريق تلميحات البيئة أو إثباتها ، كما أوضح كل من يولمان (Uolman) وكراسنر (Crisner) أنه عندما يجد الأفراد أن علاقاتهم

مع الآخرين غير مثابة أو لا تعود عليهم بالإثابة فإنهم قد ينسلخون عن الآخرين ويبدون اهتماماً أقل فيما يتعلق بالتلميحات الاجتماعية وينتج عن ذلك أن يأخذ هذا السلوك شكلاً شاذاً أو غير متوافق .

وقد رفض باندورا (Bandura) التفسير السلوكي الكلاسيكي والذي يقول بتشكيل طبيعة الانسان بطريقة آلية ميكانيكية حيث أكد بأن السلوك وسمات الشخصية نتاج للتفاعل المتبادل بين ثلاثة عوامل هي مثيرات :

1. الاجتماعية منها (النماذج)
2. السلوك الإنساني.
3. العمليات العقلية والشخصية.

كما أعطى وزناً كبيراً للتعلم عن طريق التقليد ولمشاعر الكفاية الذاتية ، حيث يعتقد أن لمشاعر الكفاية أثرها المباشر في تكوين السمات التوافقية أو غير التوافقية .

النظرية البيولوجية:

من مؤسسيها الباحثين داروين ، مندل ، كالمانجاتون" ، تركز هذه النظرية على النواحي البيولوجية للتوافق حيث ترى أن كل أشكال سوء التوافق تعود إلى أمراض تصيب أنسجة الجسم والمخ وتحدث هذه الأمراض في أشكال منها الموروثة ومنها المكتسبة خلال مراحل حياة الفرد من إصابات واضطرابات جسمية ناتجة عن مؤثرات من المحيط أو تعود إلى اضطرابات نفسية التي تؤثر على التوازن الهرموني للفرد نتيجة تعرضه للضغوطات.

يرى أصحاب هذه النظرية أن عملية التوافق تعتمد على الصحة النفسية وبالتالي التوافق التام للفرد (التوافق الجسمي) أي سلامة وظائف الجسم المختلفة ويقصد بالتوافق في ظل هذه النظرية انسجام نشاط وظائف الجسم فيما بينها، أما سوء التوافق فهو اختلال التوازن الهرموني أو نشاط أو وظيفة من وظائف الجسم . (بلحاج فروجة، 2011: 144-145)

2/ نظرية التحليل النفسي :

ويعتبر البعض أن التوافق ذاتي الصبغة وان الفرد المتوافق هو الذي يخلو من الصراعات الداخلية الشعورية واللاشعورية ويتحلى بقدر من المرونة ويستجيب للمؤثرات الجديدة باستجابات ملائمة وانه مشبع لحاجاته الداخلية الأولية والثانوية المكتسبة وأنه متوافق مع مطالب النمو عبر مراحل العمر المختلفة وهذا ينعكس بالطبع على بيئته التي يعيش فيها ، لذا فإن الباحثون الذين يميلون إلى هذا الاتجاه التحليليون يرون أن الشخص المتوافق هو الشخص صاحب الأنا الفعال الذي يسيطر على كل من الهو والأنا الأعلى ويستطيع أن يوازن بين متطلبات الهو وتحذيرات الأنا الأعلى وبالتالي يستطيع الفرد أن يقوم بعملياته العقلية النفسية والاجتماعية على خير وجه.

وعملية التوافق الشخصي كما يراها فرويد (Freud) غالباً ما تكون لا شعورية أي أن الفرد لا يعي الأسباب الحقيقية لكثير من سلوكياته ، فالشخص المتوافق هو من يستطيع إشباع المتطلبات الضرورية للهو بوسائل مقبولة اجتماعياً كما يرى بأن العصاب والذهان ما هما إلا عبارة عن شكل من أشكال سوء التوافق ويقرر أن السمات الأساسية للشخصية المتوافقة والمتمتعة بالصحة النفسية تتمثل في ثلاث سمات هي :

1. قوة الأنا .
2. القدرة على العمل.

3. القدر على الحب .

كما يرى فرويد بأن الشخصية تتكون من ثلاثة أبنية نفسية هي :

1. الهو.

2. الأنا.

3. الأنا الأعلى.

ويمثل (الهو) رغباتنا وحاجاتنا ودوافعنا الأساسية وهو بهذا مخزن للطاقة الجنسية ويعمل الهو بناءً على مبدأ اللذة والذي يبحث عن تحقيق سريع للتوتر دون مراعاة للعوامل الاجتماعية ويمكن إتباع رغبات الهو عن طريق الفعل أو التصرف اللاإرادي ، وعلى العكس من ذلك يعمل الأنا وفق مبدأ الواقع حيث يعمل على تحقيق حاجات الفرد بطريقة عقلانية مقبولة لدى العالم الخارجي ، (فالأنا) هو العنصر التنفيذي في الشخصية يكبح الهو ويحفظ بالاتصالات مع العالم الخارجي من أجل تحقيق الرغبات الشخصية المتكاملة ، ويمثل (الأنا الأعلى) مخزناً للقيم المعروسة والمثل والمعايير الأخلاقية الاجتماعية ، والأنا الأعلى يتكون من (الضمير والأنا المثالية) فالضمير ينسب إلى القدرة على التقويم الذاتي والانتقاد والتأنيب في حين أن الأنا المثالية ما هي إلا تصور ذاتي مثالي يتكون من سلوكيات مقبولة ومستحسنة. (دسوقي، كمال، 1993، ص 53).

وعلى أساس ما تقدم يربط فرويد التوافق بقوة الأنا حيث يكون المنفذ الرئيسي فهو يتحكم ويسيطر على الهو والأنا الأعلى ويعمل كوسيط بين العالم الخارجي ومتطلباتهم ، كما يعد فرويد تعددت وجهات النظر التحليلية والتي أكدت في الغالب على أهمية العوامل الاجتماعية وفاعلية الأنا ، فعلى سبيل المثال يرى أدلر (Adler) أن كل فرد يسعى للتكيف مع بيئته وتطوير حياته وتحقيق امتياز وتفوق على الآخرين بطريقة فريدة بدافع الشعور بالعجز ، وهذا ما اسماه بأسلوب الحياة الذي ينشأ نتيجة عاملين هما : الهدف الداخلي مع غاياته الخالية الخاصة ، والقوى البيئية التي تساعد وتغوق وتعديل اتجاهات ومسيرة الفرد ولكل فرد أسلوب حياته يعتبر فريداً بسبب التأثيرات المختلفة للذات الداخلية وتركيباتها ، إلا ان الطبيعة الإنسانية تعد أساساً أنانية ، وخلال عمليات التربية فإن بعض الأفراد ينمو ولديهم اهتمام اجتماعي قوى وينتج عنه رؤية الآخرين مستجيبين لرغباتهم ومسيطرين على الدافع الأساسي للمنافسة دون مبرر ضد الآخرين طلباً للسلطة أو السيطرة ، كما ذهب يونج (Jung) إلى تأكيد ذلك من خلال افتراضيه للاشعور التجمعي وأنماط الشخصية إلا أن تأكيد أثر العوامل الاجتماعية أصبح أكثر وضوحاً في نظريات كل من هورني (Horney) والتي أكدت أهمية الحب الوالدي ، وفروم (Fromm) المؤكد لأهمية العوامل الاجتماعية خارج الأسرة وخاصة الاقتصادية ، و(سوليفان) Sullivan المؤكد لتأثير العوامل الشخصية المتبادلة حيث تنتج العوامل السوية شخصية منتجة في حين يؤدي سوء هذه العوامل إلى العديد من الاضطرابات السلوكية التي يمكن أن تنبثق جميعاً عن الروح العدوانية تجاه الآخرين . (الرافعي، نعيم، 1993 ، ص 110)

وبظهور علماء نفس الأنا من أمثال أنا فرويد وأتباعها وأخيراً أريكسون ازداد التركيز على إبراز تأثير العوامل الاجتماعية والعوامل الشخصية ممثلة في فاعلية الأنا في بناء الشخصية وتشكل نظرية اريكسون واحدة من النظريات الحديثة في التحليل النفسي.

ويؤكد اريكسون على فاعلية الأنا وعلى النمو المستمر مدى الحياة وفقاً لمبدأ التطور وذلك من خلال ثمان مراحل متتابعة تبدأ كل منها بظهور أزمة للنمو تحدد من خلال تفاعل العوامل البيولوجية والاجتماعية والشخصية وتنتهي بحل الأزمة ، ويقاس التوافق الاجتماعي من خلال طبيعة الحل الايجابي أو السلبي للأزمة والتي تشمل جانبين يمثلان طرفي نقيض ، وبالعودة إلى ما ذكر سابقاً فإنه يمكن تلخيص مؤشرات التوافق والتي تعني فاعلية الأنا السوية في كل من الثقة ، الاستقلالية ، المبادرة ، الانجاز ، تشكل الهوية ،

الأفنية ، الإنتاجية ، والحكمة في حين تمثل مؤشرات سوء التوافق في النقيض من ذلك وتشمل انعدام الثقة في الذات والآخرين ، الاعتمادية والخجل والشك ، المعاناة من مشاعر الذنب وفقدان روح المبادرة ، الشعور بعدم الكفاية وعدم القدرة على الإنجاز فقدان الهوية واضطراب الدور ، العزلة ، الركود ، واليأس

3/ النظريات الإنسانية :

ينظر رواد الاتجاه الإنساني إلى أن الإنسان ككائن فاعل يستطيع حل مشكلاته وتحقيق التوازن وأنه ليس عبداً للحتميات البيولوجية كالجنس والعدوان كما يرى فرويد أو للمثيرات الخارجية كما يرى السلوكية الراديكاليون من أمثال (واطسن وسكنر 1993) وأن التوافق يعني كمال الفعالية وتحقيق الذات، في حين أن سوء التوافق ينتج عن شعور الفرد بعدم القدرة وتكوين مفهوم سالباً عن ذاته.

وتمثل نظريتي روجرز (Rogers) وماسلو (Maslow) أهم النظريات في هذا المجال حيث يربطان إجمالاً التوافق بتحقيق الذات Self Actualization أو بلغة روجرز في كتاباته الأخيرة الشخص كامل الفاعلية Fully Functioning Person ، ويرى روجرز أن الشخص المنتج الفعال هو الفرد الذي يعمل إلى أقصى مستوى أو إلى الحد الأعلى وأنه يتصف بما يلي :

1. الثقة: وهؤلاء الأشخاص قد يأخذون آراء الناس الآخرين وموافقة مجتمعهم في الحسبان لكنهم لا يتقيدون بها كما أن محور أو نواة عملية اتخاذ القرار موجودة في داخل ذويهم لتوفر الثقة في أنفسهم.
 2. الانفتاح على الخبرات : حيث يكون هذا الشخص مدركاً وواعياً لكل خبراته فهو ليس دفاعياً ولا يحتاج إلى تنكر أو تشويه لخبراته . (زهران ،حامد عبد السالم، 1974 ،ص 20).
 3. الإنسانية : وهؤلاء الأشخاص لديهم قدرة على العيش والسعادة والاستمتاع بكل لحظة من لحظات وجودهم فكل خبرة بالنسبة لهم تعتبر جديدة وحديثة فهم لا يحتاجون إلى تصورات مسبقة لكل فكرة أو موقف لتفسير كل ما يحدث فهم يكتشفون خبراتهم خلال عملية التجربة أو المعيشة التي يمرون بها .
 4. الإبداع : وهؤلاء الأشخاص يعيشون بطريقة فاعلية في بيئاتهم ويتسمون بالمرونة والعفوية بدرجة تتيح لهم التكيف بصورة صحيحة مع المتغيرات في محيطهم وتجعلهم يسعون إلى اكتساب خبرات وتحديات جديدة وهؤلاء الأشخاص يتحركون بثقة إلى الأمام في عملية التحقيق الذاتي .
 5. الحرية : فهؤلاء الأشخاص يتصرفون بشكل سوي ، خيارات حرة ، يوظفون طاقاتهم إلى أقصى حد ويشعرون ذاتياً بالحرية في أن يكونوا واعين لحاجاتهم ويستجيبون للمثيرات على ضوء ذلك .
- ويشير روجرز إلى أن الأفراد الذين يعانون من سوء التوافق يعبرون عن بعض الجوانب التي تقلقهم فيما يتعلق بسلوكياتهم غير المتسقة مع مفهومهم عن ذواتهم وأن سوء التوافق النفسي يمكن أن يستمر إذا ما حاول الأفراد الاحتفاظ ببعض الخبرات الانفعالية بعيداً عن مجال الإدراك أو الوعي ، وينتج عن ذلك استحالة تنظيم مثل هذه الخبرات أو توحيدها كجزء من الذات التي تتفكك وتتبعثر نظراً لافتقار الفرد قبوله لذاته وهذا من شأنه أن يولد مزيداً من التوتر والأسى وسوء التوافق . (زهران،حامد عبد السالم،2000، ص 63).

كما أكد ماسلو من خلال نظريته في تحقيق الذات وهرمه الشهير المعروف بهرم الحاجات إلى استمرارية كفاح الإنسان وفاعليته المستمرة لإشباع حاجاته ، وإن هذه الحاجات تتدرج في أهميتها من الحاجات البيولوجية المرتبطة بوجود الإنسان المادي إلى حاجات الإنسان النفسية المرتبطة بوجوده النفسي ، كما يؤكد ماسلو على أن أهمية تحقيق الذات في تحقيق التوافق السوي الجيد ، لذا قام بوضع عدة معايير للتوافق شملت الإدراك الفعال للواقع ، قبول الذات ، التلقائية ، التمرکز حول المشكلات لحلها ،

نقص الاعتماد على الآخرين ، الاستقلال الذاتي ، استمرار تجديد الإعجاب بالأشياء أو تقديرها ، الخبرات المهمة الأصلية ، الاهتمام الاجتماعي القوي والعلاقات الاجتماعية السوية ، الشعور بالحب تجاه الآخرين ، وأخيراً التوازن أو الموازنة بين أقطاب الحياة المختلفة .



الشكل رقم 02: يمثل هرم الحاجات لدى ماسلو

أما هورني قد أرجع التوافق أو عدمه إلى عملية التنشئة الاجتماعية التوافق النفسي من وجهة نظر المدرسة الإنسانية يعني مدى إدراك الفرد لقدارته وإمكانياته ومدى قدرته على استثمار هذه القدرات وتلك الإمكانيات في تحقيق مستوى أفضل من الحياة عن طريق تكامل طاقاته بما يمكنه من تحقيق ذاته وشعوره بإنسانيته (نبيه إبراهيم إسماعيل، 1997: 86)

يرى أصحاب الاتجاه الإنساني أن توافق الفرد لا يتم إلا بعد إشباعه لحاجاته الأساسية ومدى إدراكه هـ لقدارته وإمكاناته في تحقيق مستوى أفضل من الحياة عن طريق تكامل طاقاته المختلفة مما يحقق ذاته وشعوره بالإنسانية فالشخص المتوافق هو من يتقبل المسؤولية ويتحملها على عاتقه دون القذف بها إلى الآخرين.

خلاصة:

وتعتمد طبيعية التوافق على ثلاثة عناصر تشمل الفرد ويقصد به التركيب النفسي للشخص ، والحاجات والآخرين الذين يشاركونه الموقف ولا بد من تحقيق الانسجام بين هذه العناصر ليتم التوافق بمعنى أن تتحقق أهدافه وتشبع حاجاته بطريقة مقبولة اجتماعياً فيحدث الاستقرار النفسي ويتم التوافق النفسي وكذلك الاجتماعي .

في حين إن (سوء التوافق) يعني عجز الفرد عن تحقيق دوافعه وإشباع حاجاته نظراً لضغوط اجتماعية أو عجز عن التنسيق بين هذه الدوافع أو تم إشباعها بشكل يتنافى مع القيم الاجتماعية ولا يرضى من حوله لذلك فإن الفرد يتعرض لاضطرابات نفسية . كما إن لسوء التوافق مظاهر متعددة ومختلفة فقد يظهر سوء التوافق في شكل مشكلات سلوكية كالسرقة والهروب وغيرها أو ما يتعرض المراهقين من مشكلات كالتمرد والإنطواء وقد يشتد ويصبح أكثر خطورة إذا ما وصل إلى درجة الأمراض النفسية والانحرافات المهنية والاضطرابات العقلية .

قائمة المراجع :

- حدادو محمد الأمين ، كيف ننمي التوافق النفسي والاجتماعي ،دار هومة للنشر والتوزيع، 2015 ، الجزائر
- دسوقي،كمال، علم النفس ودراسة التوافق،القاهرة :الأهرام،1993.
- الرافعي ،نعيم ، الصحة النفسية-دراسة في سيكولوجية التكيف-دمشق:1988.
- زهران ،حامد عبد السلام، الصحة النفسية والعلاج النفسي،القاهرة :عالم الكتب،1974.
- زهران،حامد عبد السلام، علم النفس النمو، القاهرة، عالم الكتب،2000.
- عبد القادر ،محمود-، التوافق النفسي والاجتماعي ،الكويت ، 1975.
- حامد عبدالسلام زهران (2005) : علم النفس النمو للطفولهوالمراهقه , ط4 , عالم الكتب , القاهرة.
- إجلال سري (2000) : سيكولوجيه التنشئهاالاجتماعيه , دار الفكر الجامعى , الاسكندريه .
- محمد جاسم (2004): سيكولوجيه نوى الاحتياجات الخاصه وتربيتهم , ط4, دار الفكر العربى ,القاهرة.
- بلحاج فروجة (2013) : الشخصية والصحة العقلية, النهضة المصرية , القاهرة .
- حسينة بن سيتي (2013) : تعليم الاطفال نوى الاحتياجات الخاصه (مدخل الى التربيةالخاصة) , دار صفاء للنشر والتوزيع , عمان.
- نبيه ابراهيم اسماعيل (1997) : سيكولوجيه نوى الاحتياجات النفسيه , مكتبه الانجلو المصريه , القاهرة .
- محمود يعقوبي ،(1985) ، التوافق النفسي وإبعاده وخطوات تحقيقه ، الحوار المتمدن ، العدد3740

