



الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية



وزارة التعليم العالي و البحث العلمي

جامعة عبد الحميد بن باديس

-مستغانم-

كلية العلوم الإنسانية و الاجتماعية

تخصص علم النفس العيادي و الصحة العقلية

مذكرة تخرج لنيل شهادة الماستر في علم النفس العيادي و الصحة العقلية

عنوان المذكرة

الضغوطات النفسية و أثرها على التوافق النفسي لدى عمال القطاع الصحي
" قسم الاستعجالات "

من إعداد الطالبة : الأستاذة المؤطرة :

بلقاسم أنيسة -مسعود سليمان ليلي

اللجنة المناقشة :

- بن عيسى رحال نوال

- زريوح اسيا

بسم الله الرحمن الرحيم

" اقرأ باسم ربك الذي خلق خلق الانسان من علق اقرأ و ربك
الأكرم الذي علم بالقلم علم الانسان ما لم يعلم "

صدق الله العظيم

قال رسول الله صلى الله عليه و سلم :

" يسرا و لا تعسرا "

بشرا و لا تنفرا "

صدق رسول الله صلى الله عليه و سلم

تتم شكر

بعد جهد جهيد و عمل متواصل و متواضع تم بعون الله و حفظه اتمام هذه
المذكرة و التي كانت ثمرة عمل متواصل و دؤوب فلذلك يتوجب علينا أن
نشكر الله سبحانه و تعالى الذي وفقنا في أداء عملنا أولاً ثم تشكراتي
الخاصة للأستاذة " مسعود سليمان ليلي " على تفضلها بتأطيري و دعمها
لي و الى كل من مدني بيد العون لانجاح هذا العمل .
كما لا ننسى اللجنة المحترمة التي ستشرف على مناقشة هذه المذكرة .

الأهداء

أهدي ثمرة جهدي و عملي الى والداي الكريمين أطال الله في عمرهما
الى أختي التي كانت سندي في الحياة منصورية ، و الى حنان
الى أختي الكبرى فضيلة و زوجها عبد الرحمان و عائلتهما
الى أخي جمال و زوجته صابرية و عائلتهما
الى أختي حليلة و زوجها شعبان
الى أخي محمد و زوجته سعيدة
الى عائلة "بلقاسم" بأكملها
من قريب و بعيد
و لا أنسى الكتاكيت رانية و راضية و شهاب الدين
و اهداء خاص الى صديقتي المقربة " نعيمة بوشافة "
و الى صديقاتي : مريم- جهيدة-فاطمة- أمل- وحيدة- سعيدة-
كريمة- خيرة- محجوبة- سعاد- حليلة

أنيسة هند

1- الإشكالية:

لقد أصبحت ظاهرتي القلق و الضغوط النفسية في بيئة العمل محل اهتمام كثير من المديرين و المنظمات بسبب الأمراض الناجمة عن الضغوط النفسية التي قد يتعرض لها العاملين إذ تشير كثير من الدراسات المتعلقة بالضغوط النفسية في العمل إلى أن الضغوط المتكررة يمكن أن تؤدي إلى شعور العامل بعدم الرضا عن العمل و إلى الإصابة بالاضطرابات السيكوسوماتية. فصحة العامل النفسية قد تعدل نتيجة لعوامل كثيرة أهمها الضغوط المتكررة ذات المصادر المتعددة والتي قد يكون لها أثر كبير على التوافق النفسي.

و المؤسسة الاستشفائية هي التي تقدم الخدمات ذات النوعية مرتبطة مباشرة بنوعية التركيبة البشرية المكونة للعمال و متضمنة من قدرات وكفاءات حيث تعاني عدة مشاكل تمس أولا مهنية هذا القطاع وهذا ما عبروا عنه في بداية العشرية الأخيرة عن عدم استجابته وإذا أخذنا الممرضين أعضاء في الأسرة الصحية الذين يتبنون مسؤولية كبيرة والذين يشتركون مع الفريق الصحي في عدم رضاهم واستيائهم نجد أن هذه اللغة المهنية تدفع الثمن غالبا من أجل النجاح والاستقرار والفعالية لمؤسساتهم. لذلك فهم يتعرضون لمستويات عالية من الضغوط ويعانون من عدة آثار نفسية وجسمية نتيجة لهذه الضغوط كما أن مستخدمي الصحة بكل فئاتهم وبالأخص المستخدمين المعالجين والذين هم بجانب المرضى خاصة بوحدات مصالح الاستعجالات والعلاج المكثف والأمراض الثقيلة غالبا ما يتعرضون إلى وضعيات قصوى في مكافحاتهم المستمرة للمعاناة والمرضى الذين يتكفلون بهم.

وعلى هذا الأساس يمكن أن نصيغ الإشكالية التالية :

- هل تؤثر الضغوطات النفسية على التوافق النفسي لدى عمال القطاع الصحي؟

ومن هذا المنطلق يحق لنا طرح التساؤلات التالية :

- هل التوافق النفسي لدى عمال القطاع الصحي سلبي ام ايجابي ؟

- هل تختلف استراتيجيات مقاومة الضغوطات النفسية عند عمال القطاع الصحي؟

1-1-1-الفرضيات:

1-1-1-الفرضية العامة:

- تؤثر الضغوطات النفسية على التوافق النفسي لدى عمال القطاع الصحي بشكل سلبي حيث تمس بنسبة كبيرة أدائهم للعمل

1-1-2-الفرضيات الفرعية:

- قد يكون التوافق النفسي لدى عمال القطاع الصحي سلبي و ايجابي و ذلك حسب الضغوطات التي يتعرضون لها

- هناك العديد من الاستراتيجيات لمقاومة الضغط النفسي وتختلف حسب المصادر المسببة لتلك الضغوطات.

2-منهجية البحث:

تختلف المناهج باختلاف مواضيع الدراسة فهو الطريقة التي يسلكها الباحث للوصول الى نتيجة معينة و ذلك كون الباحث يحاول الوصول الى الحقيقة من خلال مجموعة من القواعد المنهجية. حيث اهتمت الدراسة الحالية بدراسة مستوى الضغوط النفسية و علاقتها بالتوافق النفسي عند عينة من عمال القطاع الصحي للمؤسسة الاستشفائية العمومية و المتمثلة في الأطباء و الممرضين و الممرضات. و سنعتمد في بحثنا هذا على منهج دراسة الحالة و ذلك باستخدام المقابلة العيادية والملاحظة من الاجابة عن الفرضيات التي تم طرحها.

حيث أن الدراسة الميدانية التي ضمت الدراسة الاستطلاعية تمت في قسم الاستعجالات في أحد المستشفيات حيث كان التركيز الأكبر على نسبة الضغوطات التي يعانون منها عمال القطاع و مدى أثرها على التوافق النفسي فيما بينهم ، كما تم التركيز على أهم مصادر الضغوطات بالاضافة الى معرفة الاستراتيجيات المتخذة لمواجهتها.

أما بالنسبة للحالات المدروسة فكانت على أربع حالات من قسم الاستعجالات نفسه و قد تم الوصول الى أن جميع الحالات التي تم دراستها تعاني من نسبة كبيرة من الضغوطات ذات مصادر متنوعة و مختلفة .

و قد قسم بحثي إلى جانبين : جانب نظري و جانب تطبيقي

- بالنسبة للجانب النظري فقد قسم إلى فصلين و فصل متمثل في مدخل للدراسة

- **الفصل الأول :** تم فيه طرح الاشكالية و الفرضيات ، دوافع و اهداف البحث ، شرح المصطلحات ، كذا بعض الدراسات التي تناولت جوانب لها علاقة بالموضوع

-**الفصل الثاني :** تطرقت في هذا الفصل إلى الخلفية النظرية للضغط النفسي انطلاقا من تقديم تعريفات متعددة للضغط والاتجاهات النظرية مرورا بمصادر الضغط ، أنواعه، مستوياته ...، وصولا إلى النتائج المترتبة عنه.

-**الفصل الثالث :** في هذا الفصل تطرقت إلى إعطاء تعريفات شاملة للتوافق النفسي النظريات المفسرة له ، مستوياته ، خصائصه ، أسبابه ، عوائق التكيف... و حتى الى طرق مواجهة الضغوطات و التكيف أما **الفصل التطبيقي :** شمل على كل من التعريف بمكان إجراء الدراسة الميدانية ، أيضا على كل من عينة البحث و تقنياته كما خصص لعرض و مناقشة الحالات و مناقشة الفرضيات مصحوبة بالاستنتاجات العامة .

و في الأخير تم التطرق إلى خاتمة شاملة للموضوع مع ذكر المراجع و الملاحق.

المفاهيم أو المصطلحات الإجرائية:

الضغط النفسي : هو عبارة عن حالة من التوتر و الشعور بالضيق و الارتباك التي يتلقاها العمال في مكان عملهم و التي ذات مصادر مختلفة و متنوعة تؤثر عليهم من النواحي النفسية و الجسمية و حتى الشخصية .

عمال القطاع الصحي : هم كل من يمارس مهنة الطب و التمريض و غيرهم من العمال في قسم الصحة

قسم الاستعجالات : هم الطاقم كله الذي يتكون من أطباء و ممرضين ، قسم الإدارة ،رئيس القسم و كل عمال القسم

الأطباء : كل شخص يمارس مهنة الطب متحصل على شهادة دكتور في الطب و مؤهل لرعاية و معالجة المرضى

الممرضين و الممرضات : الذكر و الأنثى الذي اجتاز بنجاح البرامج التعليمية الخاصة بالتمريض أو كلية التمريض

استراتيجية : هي الطريقة أو الوسيلة المتخذة

مقاومة الضغط النفسي : هي الدفاعات و الأليات التي يستخدمها عمال القطاع الصحي ضد الضغوطات النفسية

استراتيجية مقاومة الضغط النفسي : هي مجموعة الأساليب و الطرق التي يتبعها كل من الأطباء و الممرضين لمواجهة الضغوطات التي يتعرضون اليها في بيئة العمل

التوافق النفسي : هو عملية الاتزان و الاستمرار التي يتوجب على الفرد القيام بها في مجال عمله خاصة عند تعرضه لمجموعة من الضغوطات

الدراسات السابقة:

حول الضغوط النفسية:

دراسة الهنداوي 1994 (السعودية): عنوان الدراسة استراتيجيات التعامل مع ضغوط العمل:

هدفت الدراسة الى التعرف على مصادر ضغوط العمل وكذلك قياس العلاقة بين ضغط العمل وبعض المتغيرات كما كان من أهدافها تقديم بعض الاستراتيجيات للتعامل مع مشكلة الضغوط وقد أجريت الدراسة على عينة من العاملين من جينات مختلفة يعملون في قطاع المستشفيات السعودية وكان من نتائج الدراسة وجود فروق في ادراك الأفراد لمسببات ضغوط العمل وفقا لجيناتهم وأن العاملين من غير السعوديين يشعرون بمستوى ضغط أعلى كما أشارت الدراسة الى بعض الاستراتيجيات للتعامل مع ضغوط العمل ومنها العلاج الروحي والتغذية المرشدة الحيوية، نظم الحوافز وتقييم الأداء وبرامج مساعدة العاملين. (مجلة جامعة دمشق، المجلد 26، العدد الرابع، 2010)

- دراسة عبد الرحمان سليمان الطيرري (1993): ونشرت بعنوان **الضغط النفسي** مصادره

وأسبابه:

أشار الباحث خلالها ان مصدر اهتمامه بهذا الموضوع يعود في الأساس الى أهمية الضغط النفسي كصورة من صور المجتمعات الحديثة ولاسيما المجتمع السعودي والذي يمر بتغيرات كبيرة قد تكون فجائية في بعض الأحيان مما يتولد عن هذا التغيير ضغط نفسي قد يعاينه الأفراد ينعكس على صحتهم وأدائهم في أعمالهم والهدف من هذه الدراسة معرفة العلاقة الوظيفية التي من الممكن حدوثها بين الضغط النفسي كحالة يترتب عليها سلوك وتصرفات وتفكير معين وبين بعض المتغيرات التي يعتقد بأهميتها على السلوك بوجه عام وهذه المتغيرات هي: العمر، الحالة الاجتماعية العمل أو الوظيفة التي يزاولها الفرد والمؤهل الدراسي وقد أجرى الباحث هذه الدراسة على عينة بلغ عددها (84) موظفا ممن يعملون في الجهاز الحكومي وبينت نتائج الدراسة أن أهم مصادر الضغط لدى عينة البحث هي أبعاد تكون الشخصية وخصائصها وسماتها. (مجلة جامعة دمشق، المجلد 26، العدد الرابع، 2010)

- دراسة سمير أحمد عسكر (1409):

والتي تم نشرها في مجلة الادارة العامة تحت عنوان "متغيرات ضغوط العمل" دراسة نظرية وتطبيقية في قطاع المصارف بدولة الامارات العربية المتحدة فقد استهدفت هذه الدراسة توضيح طبيعة ضغوط

العمل ومصادرها المختلفة في المنظمة والاثار المترتبة عليها ثم تحديد الاستراتيجيات العامة للتعامل مع ضغط العمل على مستوى الفرد والمنظمة وذلك بناء على النتائج التي تم التوصل اليها والتي تشير بصفة عامة الى تباين أفراد عينة الدراسة من حيث ادراكهم وشعورهم بالضغوط الناجمة عن العمل .

- دراسة ادم العتيبي(1997): بعنوان علاقة ضغوط العمل بالاضطرابات السيكوسوماتية والغياب الوظيفي لدى العاملين في القطاع الحكومي في الكويت وهدفت الدراسة الى بحث علاقة ضغط العمل بالصحة النفسجسمية من ناحية وبالتغيب عن العمل من ناحية أخرى لدى عينة من العمالة الكويتية والعمالة الوافدة في القطاع الحكومي في دولة الكويت وقد قام الباحث باجراء البحث بلغ قوامها (658) موظفا تم اختيارهم من ديوان خمس وزارات حكومية تابعة لقطاع الخدمة المدنية الكويتي وقد توصلت الدراسة أن العمالة الكويتية تتعرض الى ضغط عمل أكبر من العمالة الوافدة وأنه كلما زاد ضغط العمل لدى الموظفين الكويتيين زاد معدل اصابتهم بالاضطرابات السيكوسوماتية وأن العمالة الكويتية أكثر تغيبا عن العمل من العمالة الوافدة وأنه كلما زادت معدلات الاصابة بالاضطرابات السيكوسوماتية لدى العاملين في القطاع الحكومي زاد معدل تغيبهم عن العمل وأنه ليس هناك علاقة بين ضغط العمل والغياب الوظيفي. (مجلة جامعة دمشق،المجلد26،العدد الرابع،2010)

حول الضغط النفسي ومقاومته:

- دراسة اودولف ماير:

بين فيها دور الأحداث الضاغطة في نشأة الاضطراب النفسي وفي دراسة لحسن عبد المعطى عام 1989 توصل فيها إلى وجود فروق في الأحداث الضاغطة بين المرضى السيكوسوماتيين والأسوياء وأشارت دراسات "شامبيون وبور" إلى أن أحداث الحياة المهددة والصعوبات المزممة ذات أهمية كبيرة في سرعة ظهور الأعراض الاكتئابية .

- دراسات عياش ابن سمير العنزي: توصل إلى

ذوي المستويات الاقتصادية المنخفضة أكثر إحساس بالضغوط .
كلما ارتفع التعليم كلما انخفض مستوى الشعور بالضغط .
إن العم الاجتماعي يخفف من حدة الضغوط النفسية .

تعد الأزمات المالية و نقص الدعم الاجتماعي من أكثر مصادر الضغط شيوعا .
إن الضغوط الحياتية تؤدي إلى المشكلات الصحية النفسية . (مجلة جامعة دمشق، المجلد 26، العدد الرابع، 2010)

- دراسة جبر سون :

سنة 1998 التي هدفت إلى بيان العلاقة بين الصلابة النفسية و مهارات المواجهة عند طلبة الدراسات العليا و وجد أن الضغوط النفسية ترتبط ايجابيا بمهارات المواجهة التالية : التحليل المنطقي ، التجنب المعرف ، التفريغ الانفعالي ، الاستسلام و انه هناك علاقة سالبة بين الصلابة و الضغوط (Gerson.M.1998.P.156-163).

- دراسة مخيمر 1997:

للتعرف على أثر الصلابة النفسية و الساندة الاجتماعية كمتغيرين من متغيرات المقاومة و الوقاية من آثار الإحداث الضاغطة خاصة الاكتئاب ، و وجدانها من العوامل المخففة للضغوط (مجلة جامعة دمشق، المجلد 26، العدد الرابع، 2010)

الدراسات السابقة حول الضغوط النفسية في مهنة عمال القطاع:

حول الضغط في مهنة الطب والتمريض:

- حول مهنة الطب:

- دراسة الدكتورة حنان عبد الرحيم الأحمدى (2002):

دراسة بعنوان ضغوط العمل عند الأطباء 'المصادر والأعراض' جاء من خلال دراسة ميدانية في المستشفيات الحكومية والخاصة بمدينة الرياض ومن أهم نتائج هذا البحث تحديد مصادر الضغوط لضغوط العمل كان من أبرزها خصائص دور أفراد العينة المتمثلة في المسؤولية والاستقلالية المهنية وغموض الدور كما بين البحث مستوى ضغوط العمل لدى المبحوثين والعلاقة بين أعراض الضغوط ومصادرها (أحمد زكي صالح، 1966، ص35)

- دراسة الدكتور لويا الهاشمي وآخرون 2002-2003:

دراسة بعنوان 'الضغط النفسي لدى المكتبيين الجامعيين' جاء من خلال دراسة نفسية اجتماعية وتنظيمية جامعة منتوري قسنطينة.

ومن أهم نتائج هذا البحث تظهر بأن العاملين بالمكتبات الجامعية لجامعة منتوري يولون بشكل عام اهتماما خاصا بالحوافز ظروف العمل الادارة والنظرة الاجتماعية لمهنة المكتبي وهي عوامل تؤدي نشوء توتر نفسي لديهم. (أحمد زكي صالح، 1966، ص35)

- دراسة الشريف (2003) سوريا:

عنوان الدراسة أساليب مواجهة الضغط النفسي وعلاقتها بنمطي الشخصية (أ- ب) لدى أطباء الجراحة القلبية والعصبية والعامية.

هدفت الدراسة الى تعرف درجة الضغط النفسي وتعرف أساليب المواجهة التي يستخدمها الأطباء وقد أجريت الدراسة على (152) طبيبا و طبيبة وقد استخدم لهذا الغرض قائمة أعراض الضغوط واستبانة أساليب مواجهة الضغوط النفسية واستبانة نمطي الشخصية A-B (مجلة العلوم الانسانية والاجتماعية، العدد 13 ديسمبر 2013)

وأظهرت النتائج وجود علاقة ذات دلالة احصائية في متوسط درجة الضغط النفسي ونمط الشخصية A كما أشارت الى أن أفراد العينة لديهم درجة متوسطة من الضغط النفسي ويرجع ذلك الى استخدامهم أساليب فعالة في مواجهة الضغط النفسي مثل أسلوب حل المشكلة والمواجهة الفعالة. كما خلصت الدراسة الى ضرورة اعداد برامج لادارة الضغوط النفسية في العمل.

- دراسة بيورك وريتشارد سون:

قاما بدراسة ضغوط العمل المرتبطة بممارسة مهنة الطب من خلال دراسة طويلة على عينة شملت 2087 طبيبا في كندا ثم في هذه الدراسة استخدام أداة استبيان تتضمن عدة منها مقياس لمصادر ضغوط العمل ومقياس عام للضغوط اضافة الى مقياس للرضا الوظيفي وبلغت نسبة الاستبيان الراجعة (60) من اجمالي الاستبيانات الموزعة وتم في هذه الدراسة التوصل الى أن هناك عددا من العوامل المسببة لضغوط العمل لدى الأطباء منها حجم العمل، المشاكل الاقتصادية، الهموم العائلية، المرض، المنظمة، الزملاء، اجمالي ساعات العمل، مدة المناوبات، المتطلبات المهنية. (حنان عبد الرحيم، 2006، ص68)

- حول مهنة التمريض:

- دراسة غزالي 2001:

تناولت الدراسة موضوع المكانات و الأدوار التمريضية وذلك من خلال تتبع تطور التمريض وتغير مكانات وأدوار التمريض في النسق الطبي في المجتمع الأردني وقد تم اختيار عينة عشوائية تمثل مختلف العاملين في المجال التمريضي بلغ حجمها (219) مبحوثا وذلك لمعرفة رأيها لمجموعة من المؤشرات ذات العلاقة بالمكانات والأدوار التمريضية وهذه المؤشرات هي: طبيعة الوظيفة، الأجر المادي ومزايا المهنة، الاستقرار والشعور بالأمن النفسي، تقدير الآخرين والعلاقة مع الزملاء وقد تم ترتيب عدد من العوامل المرتبطة بالمكانات والأدوار حسب أهميتها بالنسبة للمرضين والمرضات. (مجلة العلوم الانسانية والاجتماعية، العدد 13 ديسمبر 2013)

- دراسة سعاد واخرون:

هدفت هذه الدراسة الى قياس ضغوط العمل التي تواجه الممرضين والمرضات في مستشفيات محافظة نابلس الفلسطينية خلال انتفاضة الأقصى في ضوء ستة متغيرات هي الجنس وسنوات الخبرة ونوع المستشفى والحالة الاجتماعية ومكان السكن والمستوى الأكاديمي وقد تم تطوير استبانة من خمسين فقرة لقياس ضغوط العمل هذه وذلك بعد تحكيمها واخراج معامل الثبات لها باستخدام معادلة كرونباخ ألفا حيث بلغ (0.94) وقد تم توزيع هذه الاستبانة على (144) من الممرضين والمرضات في مستشفيات محافظة نابلس الفلسطينية خلال انتفاضة الأقصى واختبار الفرضيات استخدم الباحثون اختبار (ت) لمجموعتين وقد أظهرت النتائج one-way ANOVA مستقلتين واختبار تحليل التباين الأحادي مستوى مرتفعا من ضغوط العمل عند الممرضين والمرضات حيث حصلت الدرجة الكلية لضغوط العمل على درجة مرتفعة وبنسبة (75.6) كما تبين وجود فروق في مستويات ضغوط العمل تعزى لمتغير الجنس ولصالح الذكور والمتغير نوع المستشفى ولصالح المستشفيات الحكومية ولمتغير مكان السكن ولصالح الممرضين والمرضات الذين يسكنون خارج مدينة نابلس ولمتغير المستوى الأكاديمي ولصالح حملة شهادة البكالوريوس أعلى في التمريض كذلك أوضحت الدراسة عدم وجود فروق تعزى الى متغير سنوات الخبرة الاجتماعية للممرضين والمرضات (مجلة العلوم الانسانية والاجتماعية، العدد 13 ديسمبر 2013)

دوافع اختيار البحث:

ما أدى إلى اختيار موضوع البحث هذا هو معرفتي و ادراكي الى مهنة الطب و التمريض و أهم الصعوبات و العراقيل التي يتعرضون اليها بالاضافة الى الضغط النفسي الذي يتلقونه باستمرار عند لجوء الحالات اليهم ، حيث يعاني عمال قسم الاستلجات من ضغط نفسي كبير و باستمرار و ذلك بسبب كثرة الخدمات المستعجلة التي يتلقونها طوال اليوم وبالنظر إلى طريقة أدائهم للعمل فنجد عدة فروقات بين العمال ، حيث نجد أكثرهم يتهاونون في أداء الواجب بسبب التوتر و الضغط المنذفع نحوهم أي أنهم يجدون صعوبة في تقبل جو العمل ، مما أدى بهم الى الانسحاب و هناك العكس ، قد نجدهم يواجهون الضغوطات و يتصرفون بدون قلق و توتر .

وهذا أدى بالاهتمام بعمال هذا القسم دراسة الضغوطات التي تحيط بهم و درجة تأثيره عليهم و على توافقهم النفسي.

أهمية البحث:

تتجلى أهمية الموضوع المتناول في هذه الدراسة و المتمثل في الضغوط النفسية وأثرها على التوافق النفسي في مجال العمل و العينة المستهدفة في أنه يعد من بين الموضوعات المهمة في مجال البحث النفسي الإكلينيكي نظرا لأهمية هذه الشريحة و المتمثلة أساسا في عمال القطاع الصحي لما بهم من أدوار إنسانية تحترم الفرد والمجتمع و تعاملهم الدائم مع المرضى ، كما تكمن أهمية هذه الدراسة في إلقاء الضوء على الضغوط النفسية التي يتعرض لها الأطباء و الممرضين و عمال الصحة و تأثيرها على الصحة النفسية تنفرد مما يصاحبه من نوبات قلق و توتر، فظاهرة الضغوط من الظواهر الإنسانية المعقدة التي تتجلى في مضامين بيولوجية و نفسية و اقتصادية و اجتماعية و مهنية ، لأن كل المضامين لها انعكاساتها النفسية و لأن نواتج الضغوط تظهر في مخرجات فيزيولوجية و نفسية كما أن ما ستفسر عليه الدراسة الحالية من نتائج ستساهم و لو بقليل في إضافة معلومات جديدة حول هذا الموضوع كظاهرة نفسية ما زال البحث في جديد .

أهداف الدراسة :

- 1- التعرف على العلاقة القائمة بين الضغوط و التوافق النفسي
- 2- معرفة مستوى الضغوط التي لدى عمال القطاع الصحي
- 3- معرفة مدى تأثير الضغوط النفسية على كل من الخبرة المهنية و الفئة الوظيفية لدى عمال القطاع الصحي
- 4- أهمية مشكلة الضغط فيما يتعلق بنجاح العامل في عمله من حيث زيادة مردودة وراثية
- 5- تبيان مدى أثر الضغوطات النفسية على عمال القطاع الصحي
- 6- تأثير الضغوطات النفسية على التوافق النفسي لدى عمال القطاع الصحي

الفصل الثاني

الحمل الثاني

الضغط النفسي

- تمهيد

1- تعريف الضغط النفسي

2- النظريات المفسرة للضغط

3- مراحل الضغط

4- أنواع الضغوطات

5- أعراض الضغط

6- مستويات الضغط

7- مصادر الضغط

8- العوامل المؤثرة في الضغوطات

9- آثار الضغط النفسي

10- استراتيجيات مواجهة الضغوطات

- خلاصة الفصل

تمهيد :

تمثل الضغوط التي يتعرض لها الإنسان ظاهرة جديرة بالاهتمام و الدراسة و البحث وذلك بالنظر للآثار النفسية الوخيمة المترتبة عنها و التي تؤثر في مختلف جوانب حياة الإنسان و مستويات أدائه و استقراره النفسي .

لذلك أصبحت الضغوط النفسية موضوع بحث للعديد من المهتمين في هذا المجال و كون الحياة تتغير و من منطلق إدراك طبيعة العنصر الحالي الذي يتسم بالقلق و الصراع أصبح الإنسان يعيش هذه الضغوطات في الأسرة ، المدرسة ، الشارع ، مكان العمل...

و رغم تعدد مصادر الضغوط النفسية فان العمل يظل أهم مصادره و من هذا المنطلق يأتي هذا الفصل الذي تناولنا فيه الضغط النفسي .

تعريف الضغط النفسي:

الضغط كمثير:

- تعريف التمان وايري 1998:

الضغوط هي الأحداث التي تفرض على الشخص و تلزمه أو تطلب منه تكيفا فيزيولوجيا أو معرفيا أو سلوكيا (جمعة سيد يوسف ، 2007 ، ص 12)

- تعريف موراي:

الضغط هو خاصية أو صفة لموضوع بيئي أو لشخص تعسر أو تعوق جهود الفرد في تحقيق هدف معين (هارون توفيق الرشيد ، 1999 ، ص 19)

- تعريف انتصار:

الضغط يحدث عندما يتعرض الفرد لعوائق و صعوبات تستلزم منه مطالب تكيفية قد تكون فوق احتماله

- في معجم علم النفس و التحليل:

"الضغوط النفسية تعني وجود عوامل خارجية ضاغطة على الفرد سواء بكليته أو جزءه و بدرجة تولد لديه إحساس بالتوتر أو تشويها في تكامل شخصيته "
"هو حالة من التوتر النفسي الشديد و الانعصاب يحدث بسبب عوامل خارجية تضغط على الفرد و تخلق عنده نوع من اختلال التوازن و اضطراب في السلوك" (عبد الله محمد القاسم ، 2002 ، ص 115)

الضغط كاستجابة:

- تعريف هانز سيللي:

اعتبر الضغوط استجابة للظروف البيئية ومن ثم تعرف على أساس معايير و محكات مختلفة مثل الانزعاج الانفعالي و تدهور الأداء أو التغييرات الفيزيولوجية كالزيادة في مستوى هرمونات مختلفة (جمعة سيد يوسف ، 2007 ، ص 12)

- تعريف آخر لهانز سيللي:

يعرفه على انه استجابة غير نوعية يقوم بها الجسم لأي مطلب أو حدث خارجي لحدوث التكيف مع متطلبات البيئة (سمية طه جميل، 1998، ص40)

و يقول سيللي الضواغط هي أي مثيرات قادرة على أن تنتج استجابة تكيفية سوماتية

- تعريف إبراهيم عبد الستار:

الضغط هو تغيير داخلي أو خارجي من شأنه أن يؤدي الى استجابة انفعالية حادة أو مستمرة (إبراهيم عبد الستار، 1998 ، ص 118)

- تعريف علي إسماعيل:

يعرف الضغط بوصفه استجابة داخلية لما يدركه الفرد من مثيرات داخلية أو خارجية تسبب التغييرات في توازنه الحالي (علي اسماعيل علي، 1999 ، ص 75)

- تعريف ليلى شريف:

الضغط هو حالة من الاثارة الذهنية و الجسدية تنتج عن ادراك الفرد لمثيرات بيئية معينة سلبية سواء كانت حقيقية أم متخيلة داخلية أو خارجية و يستجيب لها الفرد سلوكيا و جسديا و نفسيا و معرفيا (ليلى شريف، 2003 ص 9)

الضغط كعلاقة تفاعلية:

- تعريف لازاغوس و فولكمان:

الضغوط هي مترتبات تقدير الأحداث لدى الفرد و تقييم ما اذا كانت مصادر الفرد كافية للوفاء بالمتطلبات المفروضة عليه من البيئة أم لا (جمعة سيد، 2007 ، ص 13)

- تعريف اخر للازاغوس و فولكمان:

انه عبارة عن علاقة خاصة بين الفرد و البيئة يقدر الفرد حدوث تلك العلاقة على أنها حدود تجاوز امكانياته و مؤهلاته و تزعج راحته و هدوؤه

- تعريف لازاغوس:

الضغط هو مجموعة المثيرات التي يتعرض لها الفرد بالإضافة الى الاستجابات المترتبة عليه و كذلك تقدير لمستوى الخطورة و أساليب التكيف مع الضغط و الدفاعات النفسية التي يستخدمها الفرد في مثل هذه الظروف (جمعة سيد يوسف، 2007 ص 14)

- تعريف كوكس و مكاي:

يعرف الضغط على أنه ظاهرة تنشأ من مقارنة الشخص للمتطلبات التي تطلب منه و قدرته على المواجهة و عندما يحدث اختلال أو عدم توازن في الأليات الدفاعية الهامة لدى الشخص و عدم التحكم فيها يحدث ضغط و تظهر الاستجابة الخاصة به (الرشيدي، 1999، ص 19)

- تعريف وولتر جمس:

الضغط هو التوقع الذي يوجد لدى الفرد حيال عدم القدرة على الاستجابة المناسبة لما قد يتعرض له من أمور أو عوارض قد تكون نتائج استجاباتها لها غير موفقة و غير مناسبة

- تعريف علي عسكر:

الضغط هو الحمل الذي يقع على كاهل الكائن الحي وما يتبعه من استجابات من جانبه ليتكيف أو يتوافق مع التغيير الذي يواجهه (علي عسكر، 2000، ص 18)

- تعريف جمعة سيد يوسف :

الضغوط هي الحالة التي يدركها الكائن الذي يتعرض لأحداث أو ظروف معينة بأنها مزعجة أو غير مريحة أو على الأقل تحتاج الى نوع من التكيف أو إعادة التكيف (جمعة سيد يوسف، 2007 ، ص 13)
-انطلاقاً من مختلف التعاريف المقدمة للضغوط النفسية يتضح مدى كثرة الكتابات حول هذا الموضوع
الا أن كل باحث ركز على جانب فهناك من ركز في تعريفه للضغوط النفسية باعتبارها مثيرات كتعريف موراي التمان: و غيره و هناك من ركز في تعريفه للضغوط باعتبارها استجابة تكيفية مع الموقف الظاغط كتعريف هانز و هناك من ركز في تعريفه للضغط باعتبارها عبارة عن تفاعل بين الفرد والبيئة و هذا ما يتضح في تعريف لازاروس

و انطلاقا من التعاريف السابقة الذكر يمكننا تقديم تعريف للضغوط النفسية فيما يلي
الضغوط النفسية هي حالة نفسية متأزمة تتميز بالضيق و التوتر نتيجة تجاوز مطالب البيئة قدرات الفرد و امكانياته على مواجهتها و الاستجابة للضغط تتوقف حسب قدرة الفرد على السيطرة و التحكم في الموقف الضاغط لذلك تختلف الاستجابة من فرد لآخر و أن استمرارية تعرض الفرد للمواقف الضاغطة هو الذي يؤثر سلبا على الجانب النفسي و الجسدي.

النظريات المفسرة للضغط النفسي:

1- النظرية الفيزيولوجية :

- نظرية كانون و هانس سيللي:

ان المبدأ الأساسي لهذه النظرية هو التزامها بالتفسير الفيزيولوجي للظواهر النفسية ومن أهم روادها
كانون و هانس سيللي

- نظرية كانون:

توصل كانون في أبحاثه الى أن كافة الانفعالات و المواقف المهددة للشخص تضع الجسم في حالة الاستنفار و ذلك بحيث لا يتوقف ردة الفعل أمام الانفعال على التفكير بل يتعداها الى ردة الفعل الجسدية التي تسبق الانفعال النفسي و تؤدي لاحداث تغيرات جسدية متنوعة.

وحسب كانون أول ردة فعل أو استجابة هي الاستجابة الانفعالية و ربط الأعراض المنعكسة بعد ظهورها بالجهاز السمبتاوي و الاستجابة الثانية تتمثل في تضاعف أثار الهياج و تغير الاستجابة

الفيزيولوجية للتكيف مع الجهود المبذولة.(محمد أحمد النابلسي، 2001 ص 22)

- نظرية هانس سيللي:

يعتبر هانس سيللي من أشهر الباحثين الذين ارتبطت أسماؤهم بموضوع الضغوط فقد جاء اكتشافه للضغوط بالصدفة خلال بحوثه حول الهرمونات الجنسية في العشرينات.

وتنطلق نظرية سيللي من مسلمة ترى أن الضغط متغير غير مستقل و هو استجابة لعامل ضاغط يميز الشخص و يصفه على أساس استجابة للبيئة الضاغطة و أن هناك استجابة و أنماط معينة من

الاستجابات يمكن الاستدلال منها على أن الشخص يقع تحت تأثير بيئي مزعج و يعتبر سيلى أن أعراض الاستجابة الفيزيولوجية للضغط عالمية و هدفها المحافظة على الكيان و الحياة.(فاروق السيد عثمان، 2001 ، ص 98)

كما يربط بين الدفاع عند الضغوط وبين التعرف المستمر المتكرر لضغوط و في هذا الصدد **ثلاث مراحل للدفاع ضد الضغوط و هي:**

أولاً: مرحلة الاستعداد: وينقسم الى فترتين الأولى و هي فترة الصدمة و المتمثلة في انذار الجسم للاستعداد لمواجهة الموقف أما الفترة الثانية فهي فترة الصدمة المضادة التي تظهر في استمرار عوامل الشدة.

ثانياً: مرحلة المقاومة : و تتمثل في عوامل الدفاع في مواجهة عوامل الشدة.

ثالثاً : مرحلة الاستنفاد : تتمثل في استنفاد قدرات الجسم على التكيف مع عوامل الشدة وهذه المرحلة في استمرارها تؤدي الى الاصابة بالامراض النفسية الجسدية (الفت حقي، 2000 ، ص 53)

2- نظرية سبيلبيرجر :

لفهم نظريته للضغوط لابد من فهم نظريته في القلق التي أقامها على أساس التمييز بين نوعين من القلق هما : القلق حالة والقلق سمة سبيلبيرجر في نظريته هذه يربط بين الضغط وقلق الحالة وهذا الاخير الذي يعني به القلق الموقفي ويربط بين ظروف حالية ضاغطة عند الفرد وبالتالي فالضغط في هذه الحالة هو السبب لحالة القلق بينما لا يكون كذلك للقلق كسمة حيث يكون القلق في هذه الحالة من سمات شخصية الفرد .

وفي الإطار المرجعي لهذ النظرية اهتم سبيلبيرجر بتحديد طبيعة الظروف البيئية المحيطة الضاغطة وميز بين حالات القلق الناتجة عنها وكذلك فسر علاقتها بميكنزمات الدفاع مختلفة لحالة قلق إلا أنه لا يساوي بين مفهومي الضغط والقلق وكذلك لان الضغط النفسي وحالة القلق يوضحان الفروق وخصائص القلق كرد انفعالي وانفعالي والتميزات التي تستدعي هذه الضغوط التي تستدعي سلوك التجنب والتي من بينها الكبت والإنكار والإسقاط .(هارون توفيق الرشيدى، ص 54-55)

3- النظرية المعرفية :

فهي تفترض بأن تفكير الفرد هو المسؤول عن انفعالاته و سلوكه وإن الإرشاد المعرفي وتنظيم استراتيجيات تعيد تشكيل الأفكار التي أدت إلى أخطاء معرفية وانفعالية .
ويؤكد بيك أن ردود الفعل الانفعالية ناتجة عن النظام المعرفي الداخلي وأن عدم الاتفاق بين الداخل والخارج يؤدي إلى الاضطرابات النفسية .
ويؤكد بيك 1976 على الجوانب المعرفية والاضطرابات التي تحدث لدى الفرد و العمل على التفكير وبشكل واقعي لحل المشكلة الناتجة عن حالة التشويه الإدراكي لتلك الاضطرابات .
ويؤكد سنة 1985 على مساعدة المرشد لإعادة صياغة المشكلة بحيث تؤدي إلى فكرة ايجابية فالمشكلة إذا لم يتحرك الفرد نحو حلها تبقى داخل نفسه حتى ينطلق هو الآخرين لحلها .
فالمرشد النفسي إذا يعمل على تفعيل الخبرات التي يعيشها المرشد ويفسر لها من خلال التعرف على الافكار السلبية والجوانب ذات العلاقة بها المعرفية السلوكية والوجدانية والتعامل معها واستبدالها بافكار أكثر واقعية وقبولاً وأقرب إلى التحقيق مما يساعد الفرد على اختيار البدائل المناسبة فالارشاد هنا يعمل على مساعدة الفرد بشكل واقعي وأقرب إلى الحقيقة .
وهذا يساعد الحالات في معرفة الخبرات والأفكار السلبية التي تواجههن في الحياة وتسبب لهن الضغوط النفسية ما يتيح الفرصة من خلال الإرشاد وتقديم الأسلوب الأنسب لإختيار البدائل الممكنة لتصحيح نمط التفكير بشكل أكثر واقعية .

الاستجابة المعرفية للضغط :

- الجوانب المعرفية قادرة على تحويل الاستجابات إلى ضغط من خلال : إما التنبؤ بمسببات الضغط أو القدرة على التحكم بالضغط .
- فيما يتعلم بتنبؤات الضغط وجدت الدراسات أن الجرذان تستجيب فيزيولوجيا وبشكل أقل عند تعرضها لصدمة ناتجة عن أثارات لوميض من الضوء فالتنبؤ يتيح لنا الضغط لتأ بالتدبر حتى قبل مسببات الضغط فالجرذان التي لها القدرة على إيقاف صدمة الضغط على اللوح لديها استجابة أقل للضغط من

- الجردان المتعرضة لنفس الصدمة ولم يكن لها الفرصة لإيقاف الصدمة (ماجدة بهاء الدين عبيد، 2008، ص52)

وباستعراض نظريات ونماذج الضغط النفسي السابقة وما وضحته من تفسيرات الظاهرة الضغط النفسي وتأكيدها على أهمية التقييم النفسي للخبرات الضاغطة وهذا ما أشار إليه (تايلور فإنه يمكن القول بأن تفسيرات الضغط النفسي ترد العوامل السلبية لحدوث الضغط النفسي إلى مايلي:

- وجود عبئ إدراكي معرفي زائد مهدد - مواقف مثيرة بيئية وخبرات حياتية مرهفة - حالة من العجز المتعلم - حالة من الاضطراب الانفعالي الداخلي والخارجي .

4- النظرية المعرفية لروجرز:

تركز على استبصار الفرد بذاته و الخبرات التي خبرها فأفكرها أو حرفها ثم على محاولة التقريب بينها و أحداث التطابق بين الذات و الخبرات مما يعطي الفرد الفرصة لنمو سليم و متوافق و يصبح انسانا سويا و متكامل الأداء و ترتبط هذه النظرية بما يسمى بالارشاد و العلاج المتمركز حول المسترشد.

وتتلخص التصورات الرئيسية لهذه النظرية في الذات كمركب كلي منظم و متماسك و المجال الظاهري و الذي يمثل عالم الخبرة المتغير باستمرار و الفرد (الكائن العضوي) و هو الفرد بكيانه عالمه و دوافعه كما يدركه أو يعتبرها جانبا من سلوكه.

وقد اهتم روجرز بالجماعات من خلال العلاج الجماعي الذي مارسه مع المسترشدين بشكل فعلي عام 1970 حيث انتشر أسلوب العلاج الجماعي بشكل واسع و ظهرت فائدته لتعم المجتمع بكل فئاته اذ يصف روجرز الارشاد و العلاج الجماعي بأنه يقدم مساعدة للأفراد و الجماعات في مواقف الاضطراب النفسي و الصراع و الضغوط و ان لكل فرد قدرات داخلية يمكن استخدامها لفهم ذاته و تعديل مفهومه عن ذاته و تعديل سلوكه و اتجاهاته نحو الاخرين وهذا يحتاج الى تواصل بين المرشد و المسترشد من خلال تهيئة الجو المناسب للتخلص من الضغوط النفسية و هنا يقوم المسترشد بتوجيهه نحو النضج الانفعالي و حل مشكلاته بنفسه.

و يلخص روجرز و ميدور بالترسون عملية الارشاد تمر في عدة مراحل يكن تلخيصها في نقاط محددة هي مرحلة الانفتاح على النفس و اكتشاف النفس و التواصل مع النفس و المساعدة في احداث تطابق مع النفس. (ماجدة بهاء الدين عبيد، 2008، ص55)

و خلاصة القول بأن النظرية تحقق أهداف الارشاد للحالات ممن يواجهن ضغوط نفسية من خلال الممارسة الارشادية التي تتيح الفرصة للتعبير عن المشاعر و الانفتاح على النفس و اكتشافها و التواصل معها و تقبل المشاعر و مفهومها عن الذات و بشكل أكثر تطابقا مع الواقع و توظيف للأداء و الطاقات بشكل أفضل.

5- النظرية السلوكية:

أما النظرية السلوكية فتقوم على منهج أو طريقة التعلم بمناهجه اضافة الى ادخال العمليات المعرفي متعلم و ان لكل استجابة مثير و العلاقة بين السلوك و المثير اما ايجابية أو سلبية و ان الشخصية عبارة عن منظمات سلوكية متعلمة ثابتة نسبيا و تتمايز من خلال الأفراد و ان هناك قوانين تحكم السلوك الانساني كالتعزيز و العقاب و الانطواء و التعميم و تعتبر هامة في تعديل السلوك. و يشير هانس الى أن الارشاد السلوكي يركز على حل المشكلات و يهتم بتعديل السلوك المضطرب و ضبطه و يفترض أن معظم مشكلات الفرد عبارة عن مشكلات في التعلم و ان الأعراض النفسية هي تجمع لعادات سلوكية متعلمة بشكل خاطئ و هناك امكانية لتغيير أو تعديل السلوك المتعلم. كذلك أعطت النظرية السلوكية اهتماما للجانب المعرفي و ادخاله في حيز العلاج و الارشاد و هو ما يعرف بالعلاج السلوكي المعرفي والتي تعني طريقة الادراك الذاتية للفرد عن الأحداث و تفسير السلوك الشخصي و أنماط التفكير و التقرير الذاتي و هذا يعرف بالبناء المعرفي و قد عرضه لازاروس كنموذج متعدد الوسائل ينظر الى المشكلة بتفاعل مكوناتها مع بعضها البعض و هذه المكونات تشمل السلوك الوجدان الاحساس التحليل المعرفة العلاقات الشخصية العقاقير و هو أسلوب بسيط و سهل و نتائجها جيدة و يستخدم في ارشاد الجماعات الطلابية و المعلمين.

ويتضمن الارشاد السلوكي مجموعة من الخطوات الرئيسية تشترك فيها غالبية الأنظمة و هي دراسة السلوك أي تقدير وتحديد السلوك و صياغة الأهداف بصورة واقعية و الاستراتيجيات الارشادية التي تحدث تغييرا في السلوك و تحقيق الأهداف و التقويم.(عبد الرحمن العيسوي،1992ص7)

وبذلك يمكن لهذه النظرية أن تحقق أهداف الارشاد للحالات ممن يواجهن ضغوط نفسية من خلال ممارسة الأنماط الصحيحة من السلوك و التعرف على أنماط السلوك الخاطئ و الذي يسبب المواقف الضاغطة و أن احداث تغيير أو تبديل في سلوك المعلمة من شأنه أن يحقق حلول لمشكلاتها فالارشاد السلوكي هنا هو احلال السلوك الملائم و المكروه من خلال أساليب و فنيات مختلفة يتبعها المرشد و المسترشد.(عبد الرحمن العيسوي،1992ص07)

- مراحل الضغط النفسي:

يعتبر هانز سيللي من الرواد الأوائل الذين اهتموا بموضع الضغط النفسي و نتائجه السلبية و المرضية حيث كانت أعماله بشكل خاص منطقا لزيادة الاهتمام بالضغط و قد أكدت تجاربه وجود اثار للضغط النفسي على العمليات الفسيولوجية للعضوية حيث قدم سيللي نموذجا من ثلاث خطوات تتضمنها الاستجابة للضغط النفسي على العمليات الفسيولوجية للعضوية ,حيث قدم سيللي نموذجا من ثلاث خطوات تتضمنها الاستجابة للضغط النفسي أطلق عليها اسم متلازمة التكيف العام . ويرى سيللي أن الضغط النفسي استجابة تتكون من ثلاث مراحل :

1- مرحلة التحذير أو الصدمة :

وفيها تنشط العضوية لمواجهة التهديد و تقوم بإفراز الهرمونات و يتسارع النبض التنفس , و يصبح فيها الشخص في حالة متأهبة و استعداد للمواجهة أو الهرب ,حيث تتمثل هذه المرحلة في ردة فعل هي بمثابة الإنذار و تتجلى بتحريك قدرات الجسم للتصدي للعوامل الضاغطة .(محمد أحمد النابلسي و اخرون، 1991، ص 285)

2- مرحلة المقاومة :

حيث تعمل العضوية على مقاومة التمهيد وكلما زادت حالة الضغط انتقل الفرد الى مرحلة المقاومة و فيها يشعر الفرد بالقلق و التوتر و العياء مما يشير الى مقاومة الفرد للضغط و قد يترتب على هذه المقاومة وقوع حوادث و ضعف القرارات المتخذة و العرصة للأمراض من خلال هذه المرحلة , و ذلك لأن الفرد لا يستطيع أن يسيطر على الموقف بأحكام. (أندرودي سيزلاقي،1991، ص181)

3- مرحلة الانهاك :

وتحت عند الفشل في التغلب على التهديد و استمرار الضغط النفسي لفترة طويلة مما ينجم عنه استهلاك العضوية لمصادر الفسيولوجية مما يؤدي الانهيار الجسمي أو الانفعالي , فعندما تنهار المقاومة يحل الارهاق و تظهر الامراض المرتبطة بالاجهاد مثل القرحة المعدية , الصداع , ارتفاع ضغط الدم , و الاخطار التي تشكل تهديدا مباشرا للفرد و المنظمة على السواء , ويفسر HEBB الضغط النفسي بطريقة اخرى تبين أن الفرد يعمل تحت ظروف خارجية عن ارادته في التحكم فيها فيصبح قلقا , ضعيف التركيز , فيقل أيضا أدائه عن المتوقع و هنا يصل لحالة الانهيار النفسي , والشكل و يوضح هذه المراحل بصورة مبسطة . (الهاشمي لوكيا، دت ، ص 9)

- أنواع الضغط النفسي:

تتباين ردود فعلنا للمواقف التي نخبر فيها الضغوط من اهتزاز الركب الى الشعور بالعجز و اليأس و ردود الفعل هذه تختلف باختلاف أنواعها و من هذا المنطلق يمكن تصنيف الضغوط إلى ثلاث أنواع: أ- نستجيب فسيولوجيا حيث يتمثل ذلك بزيادة نبضات القلب و ارتفاع ضغط الدم و جريان الدم إلى الأطراف و كما يقول سيلبي هانس الباحث المشهور في هذا الموضوع أن هذه الردود تساعدنا على التعامل مع المواقف المهددة أو المخاطر.

ب- نستجيب نفسيا حيث تنتابنا مشاعر مختلفة مثل الخوف أو المخاطر.

ج- نستجيب ظاهريا بأنواع من السلوك التكيفي نهدف من ورائها تقليل الاثار السلبية أو الشعور الايجابي نحو الذات و ذلك عن طريق اللجوء الى ما ينسينا أو يشغلنا عن مصادر التهديد ، او اقناع أنفسنا ليس هناك اي خطر حقيقي ولا يتطلب الموقف كل هذا القلق .

وبغض النظر عن قدرتنا على مواجهة المواقف المختلفة فان للضغوط اثارها السلبية و التي ينبغي التعامل معها و ابقائها بأقل مستوى ممكن وخاصة في بيئة العمل . (حمدي ياسين،1999،ص171.172)

أما أنواع الضغط النفسي كما يروونه أخصائين نفسانيين فهي عديدة ومتنوعة يرى Babcock أن هناك ثلاثة أنواع من الضغوط المتداخلة فيما بينها و لكنها تختلف من حيث الشدة وهي .

أ- ضغوط ناتجة أساسا عن صراعات داخلية كالعصاب , ويرتبط هذا النوع من الضغوط ارتباطا وثيقا بالقلق في مفهوم الطب العقلي

ب- ضغوط ذات أصل خارجي يعود مصدرها الى العوائق الموجودة ببنية التنظيم ويصطدم بها الفرد أثناء أداء المهام قصد تحقيق أهداف تنظيمية و الحصول على الرضا الوظيفي
ج- ضغوط تعزو إلى حاجة الإبداع ،فالعقل الذكي يحتاج إلى عيشة في وسط بيئي يمكنه من استغلال طاقته الفكرية و الإبداعية و تنمية وظائفه الطبيعية ، و ينقسم هذا النوع بدوره إلى نوعين :

-الضغط المؤقت الذي يصاحب و يساند الفرد في تحقيق انجازات ذات قيمة فكرية

-الضغط المستمر ذو الطابع الفكري و الذي يشعر به الفرد عند قيام بعمل

مستمر نسبيا خاص بالإبداع الفكري كتحليل ظاهرة معقدة أو مركبة أو تحرير كتاب ...الخ شريطة أن يتحرر الفرد من الضغوط الأخرى

فالنوع الأول من الضغوط المشار إليه سابقا هو ضغط القلق ، فهو ينتاب كل البشر و بدرجات متفاوتة و يمكن اعتباره تنظيما غير صحي ، فالفرد في هذه الحالة عادة ما يجهل مصدر الضغط و لا يكون مبدعا

و توصل Levi ليفي ، إلى نتيجة متشابهة ، فقد وجد نتيجة نوعين من الضغط نوع مفيد لبقاء الفرد و نوع مضيع لنموه ، و أكد أن الضغط شيء طبيعي في حياتنا و من المستحيل تجنبه ، و أن الإنسان يحتاج إلى قليل من الضغط المعقول (الهاشمي لوكيا،دت،ص6)

وأشار يوسف ميخائيل أسعد ، إلى نوعين آخرين من الضغط النفسي هما :
الضغط النفسي المؤقت: الذي يكون حالة طارئة نتيجة موقف محدد بالذات
الضغط النفسي المزمن: الذي يكون نتيجة لأسباب مترابطة أحدثت ضغطا نفسيا مزمننا ملازما للحالة
النفسية للفرد (يوسف ميخائيل، 1972، ص14)

و أضاف جميلش Gmelech: نوعا ثالثا من الضغط النفسي هو الضغط المتوافق الذي يجمع بين
النموذج الآني أي الصحي و نموذج الضغط المزمن أي المرضي ، ينتج عنها مدخل متناسق لما كان
يمكن أن يكون يوما ما مدمرا. (الهاشمي لوكيا، دت، ص14)

بالإضافة الى ذلك اعطاء تصنيفات أخرى لأنواع الضغوط النفسية منها:

- ضغوط يمكن التنبؤ بها مستقبلا و يمكن السيطرة عليها

- ضغوط يمكن التنبؤ بها و لايمكن السيطرة عليها

- ضغوطات لا يمكن التنبؤ بها و لايمكن السيطرة عليها

و تتعدد الضغوط النفسية تبعا لتعدد مدارس علم النفس و تخصص علماء النفس و يشير الخطيب الى
أن هناك عدة أنواع منها:

1- ضغوط غير حادة : و ينتج عنها استجابات طفيفة مع مجموعة علامات الضغط وأعراضه التي من
السهولة ملاحظتها

2- ضغوط حادة : و ينتج عنها استجابات شديدة القوة لدرجة أنها تتجاوز قدرة الفرد على المواجهة و
تختلف هذه الاستجابات من شخص الى اخر و لا يثير بالضرورة الى وجود أمراض عقلية أو جسمية و
انما هي استجابات عادية تشير الى ضرورة التدخل.

3- ضغوط متأخرة : و هي لاتظهر دائما أثناء وقوع الحدث انما تظهر بعد فترة

4- ضغوط بعد الصدمة : ناتجة عن حوادث عنيفة و شديدة و عالية و تترك اثارها على الكائن الحي
بشكل طويل المدى

و أشار سيلبي الى نوعين من الضغط النفسي :

- الضغط النفسي السيء: و هذا يزيد من حجم المتطلبات على الفرد و يسمى كذلك الألم مثل فقدان عمل أو فقدان عزيز
- الضغط النفسي الجيد: و هذا يؤدي الى اعادة التكيف مع الذات أو البيئة المحيطة كولادة طفل جديد أو سفر في عمل أو بعثة دراسية.
- و تحدث كذلك عن نوعين اخرين هما:
- الضغط النفسي الزائد : و ينتج عنه تراكم الأحداث السلبية للضغط النفسي المنخفض بحيث تتجاوز مصادر الفرد و قدراته على التكيف معها
- الضغط النفسي المنخفض : و يحدث عندما يشعر الفرد بالملل و انعدام التحدي و الشعور بالاثارة.(حمدي ياسين و اخرون،1999،ص172،171)
- و نذكر كذلك :

ضغوط العمل: و هذه ناتجة عن ارهاق العمل و متاعبه في الصناعة أولى نتائجه الجوانب النفسية المتمثلة في حالات التعب و الملل الذين يؤديان الى القلق النفسي حسب شدة أو ضعف الضغط الواقع على الفرد و اثار تلك النتائج على التكيف في العمل و الانتاج

الضغوط الاقتصادية : فلها الدور الأعظم في تثبيت جهد الانسان و ضعف قدرته على التركيز و التفكير و خاصة حينما تعصف به الأزمات المالية أو الخسارة أو فقدان العمل بشكل نهائي فان ذلك ينعكس على حالته النفسية و ينجم عن ذلك عدم قدرته على مسايرة متطلبات الحياة.

الضغوط الأسرية: تشكل بعواملها التربوية ضغطا شديدا على رب الأسرة و أثرا على التنشئة الأسرية فمعظم الأسر التي يحكمها سلوك تربوي متعلم ينتج عنه التزام و الاختل تكوين الأسرة .

الضغوط الدراسية: على طالب المدرسة في مختلف المراحل الدراسية ضغطا شديدا في حالة عدم استجابته للوائح المدرسة أو المعهد أو الكلية فهو مطالب بأن يحقق النجاح في الدراسة لارضاء طموحه الشخصي الذاتي أولا و رد الجميل لأسرته التي خصصت من دخلها المادي كنفقات الدراسة.

الضغوط العاطفية: بكل نواحيها النفسية الانفعالية فانها تمثل لبني البشر واحدة من مستلزمات وجوده الانساني فالعاطفة لدى الانسان عريضة اختصاصها الله عند البشر دون باقي المخلوقات فعندما يعاق

الانسان في طلب الزواج و الاستقرار العائلي بسبب الحاجة الاقتصادية أو عدم الاتفاق مع شريك الحياة يشكل ذلك ضغطا عاطفيا تكون نتائجه نفسية مما يجعله يرتبك في حياته اليومية .(الهاشمي لوكيا،دت،ص12)

- أعراض الضغط النفسي:

للضغوطات النفسية تأثيرات عديدة على حياة الفرد النفسية والاجتماعية والمهنية تؤدي به الى الهروب من الواقع المعاش واللجوء الى الالتزام والتقيد بأهم الاستراتيجيات والطرق المتخذة لمقاومة تلك الضغوطات وقد أظهرت الدراسات النفسية والطبية أن للضغوط النفسية أعراض فيزيولوجية ونفسية يمكن تلخيصها كالآتي:

1-الأعراض الجسدية أو الفيزيولوجية:

- العرق الزائد والدوار والاعياء والارتعاش
- التوتر العالي
- الصداع بأنواعه
- ألم في العضلات
- عدم الانتظام في النوم
- تطبيق الكفين واحتكاك الأسنان والامساک
- ألم الظهر
- الاسهال والمغص والقيء
- التهاب الجلد وطفح جلدي
- عسر الهضم والقرحة
- فقدان الشهية والتعب
- فقدان الدافع الجنسي
- اضطراب الجهاز التنفسي
- ارتفاع ضغط الدم

- تضخم الغدة الدرقية
- النوبات القلبية
- ارتفاع نسبة الكوليسترول (ماجدة بهاء الدين عبيد، 2008، ص44)

2-الأعراض الانفعالية:

- تطور الشعور بالعجز وعدم القيمة
- نوبات الاكتئاب
- نفاذ الصبر وحدة الطبع
- سرعة النفعال والعصبية
- تقلب المزاج
- العدوانية واللجوء الى العنف
- الشعور بالاستنزاف الانفعالي أو الاحتقار
- عدم الثقة الغير مبررة بالآخرين
- لوم الآخرين
- نسيان المواعيد والغاؤها بعد فترة وجيزة
- تتبع أخطاء الآخرين
- التهكم والسخرية من الآخرين
- تبني سلوك واتجاه دفاعي في العلاقات مع الآخرين
- تجاهل الآخرين
- التفاعل مع الآخرين بشكل الي
- تكرار الضغوط الشديدة يؤدي بالفرد الى الغضب والخوف والحزن

3-الأعراض النفسية:

- قلق واهتياج

- شعور بخطر أو موت مدهمين
- اكتئاب
- تباطؤ في التفكير
- تسارع في الأفكار
- شعور بالعجز
- شعور بفقدان الأمل شعور بانعدام القيمة (ماجدة بهاء الدين عبيد، 2008، ص44)
- شعور بغياب الهدف
- شعور بعدم الأمان
- الحزن والغضب
- الدفاعية
- فرط الحساسية
- البلادة (ماجدة بهاء الدين، 2008، ص)

مستويات الضغط النفسي:

نستطيع دراسة الضغط على ثلاثة مستويات مختلفة هي :

1- على المستوى الفيزيولوجي:

يظهر الضغط على شكل اضطرابات وظيفية للأعضاء منها: ارتفاع معدل التنفس، تزايد ضربات القلب بالنسبة للإنسان بحيث يصبح أكثر نشاطاً (Jacqueline .Renaud .1984.p36)

أ- على المستوى الخلوي : الضغط على المستوى الخلوي مرتبط بالديناميكية الكيميائية فالخلية تتغذى على كمية من الطاقة كي تعيش وهذه الطاقة تستهلك خلال عملية التحول الغذائي وبعد انتهائه تقوم وحدات من الخلية برمي الفضلات الناتجة عن هذه العملية الى الخارج بطريقة تحفظ وحدة تركيب الخلية ، وعندما تطرح الخلية الفضلات فانها تبذل طاقة لذلك يجب أن تكون الطاقة التي تحصل عليها من خلال العمليات الأيضية أكبر من الفضلات والطاقة التي تحررها ، عند طرحها الى الخارج واذا

حدث العكس فانه يحدث ما يسمى بالتسمم الخلوي والذي يولد نقص وظيفي على مستوى الخلية وبالتالي يظهر الضغط. (J.DelayP.Pichot.1975.p289)

ب- على المستوى العضلي : عند تكرار تنبيه العضلة على فترات قصيرة لا يمكن حدوث كزاز ما فان النقطة التي تبديها العضلة لكل تنبيه تقف بعد سلسلة من هذه التنبيهات و عندئذ يمكن القول أن العضلة قد أجهدت أو احترقت. (صبيحة عمران شلش، 1984، ص326)

ج- على المستوى العصبي : يظهر على المستوى العصبي الخلايا العصبية ثم يظهر في المراكز المخية العليا و الدماغ هو الذي يحدد و يصدر الحكم اذا كان ضغطاً أم لا ، و يظهر الضغط بوضوح على مستوى الانعكاس المخي و لا يظهر على الأعصاب المحيطة لأن هذه الأخيرة غير قابلة للضغط. **د- على مستوى الغدد :** أثبتت الدراسات التي أجريت حول التغيرات التي تطرأ على الإفراز الهرموني أن هذا الأمر يضطرب عند تعرض الجسم للضغط .

وبينت التجارب أن النشاط الزائد للغدد الدرقية عادة ما ينجم عنه زيادة في الضغط العصبي كما أن هذا الأخير يؤدي إلى تضخم الغدة الدرقية وزيادة افرازاتها مما يزيد بدوره من شدة التوتر النفسي وحدته. (نصر الدين، جابر، 1998، ص197)

2- على المستوى النفسي :

يظهر على شكل احساس بالضيق الذي يصاحب أداء عمل من الأعمال . كما يمكن ملاحظته على شكل صراعات و احباطات ، فالاحباطات تنشأ عندما يقوم الشخص بمحاولات متكررة تتوج بالفشل في تحقيق هدف معين أو اجتناب وضعية أو موقف ضاغط وعندما تتكرر هذه الاحباطات عند الشخص بإمكانها أن تؤدي إلى نشوء الضغط النفسي ، وعلى النقيض من ذلك فهي ليست دائماً مضرّة أي أنها من الممكن أن تنتج لدى الفرد حيوية تمكنه من تحقيق أهدافه ثم النجاح ، وهذا ما يسمى بالضغط المفيد .

أما الصراع فهو حالة قوتين أو أكثر اذ هو مقاومة ذهنية سببها أهداف متعارضة ، وبسبب تصاعد المقاومة وتزايد حدتها يقع الفرد تحت وطأة الضغط وعادة ما يصاحب ظهور الضغط في هذا المستوى

الشعور بعدم الثبات وعدم الاستقرار والقلق و الضيق الشديد و الاضطراب في الحالات الانفعالية
(كامل محمد محمد، عويضة، 1996، ص150)

3- على المستوى الاجتماعي :

عند الحديث عن الضغط في هذا المستوى يجب أولاً الحديث عن التفاعل بين الفرد والبيئة التي يعيش فيها لأن الفرد في أي مجتمع من المجتمعات لا يمكن بأي حال من الأحوال أن يعيش بمعزل عن الآخرين .

فهو ككل متكامل حصيلة لما يتعرض له من مؤثرات وضع وط اجتماعية ،فالفرد حصيلة عمليات الجماعة ودينامياتها وهو أيضا نتاج تفاعل دائم مستمر في المجتمع الذي نشأ وهناك من يرى أن الفرد حصيلة هذه الضغوط الاجتماعية وطالما هذه الأخيرة واحدة في المجتمع فلا بد أن تكون حصيلة هذه الضغوط الاجتماعية متشابهة، وبذلك يصبح الفرد في الحقيقة هو حصيلة تفاعل هذه الضغوط الاجتماعية مع بعضها البعض من ناحية و مع الخصائص الموجودة لدى الفرد و التي لا يكون مصدرها الضغوط الاجتماعية من ناحية أخرى.

و العادات و التقاليد قوة اجتماعية هائلة تسبب ضغطا على الفرد و على المجتمع حتى يشعر الجميع أنهم تحت ضغط من نوع خاص لا يمكن تجاهله أو تفاديه بسهولة و القيم و المعايير تمثل أيضا ضغطا اجتماعيا قويا يتحكم في سلوك الأفراد سواء في دور توجيه هذا السلوك أو الحكم على تحصيل السلوك ، و الرأي العام ضغط اجتماعي من نوع اخر يشعر به الفرد و يحسب حسابه أثناء تصرفه و كذلك الدعاية و الاعلام ضغط كبير يوجه التفاعل اليومي للفرد مع عناصر بيئته و تعتبر الاشاعة كذلك صورة من الضغوط الاجتماعية.(سعد عبد الرحمان، 1977، ص158)

مصادر الضغط النفسي:

يتعرض الناس في حياتهم بصفة عامة الى عدد كبير من مصادر الضغط اذ أنهم يواجهون في بيئة العمل أنواعا معينة مثل كثرة العمل و أخطاره و ظروفه القاسية من برودة أو حرارة أو رطوبة ، ومن المؤكد أن وظائف الجراحين و الأطباء ، المراقبين و الطيارين ضغطا عاليا نظرا لأن حياة الاخرين تعتمد على دقة الأداء بينما تتضمن وظائف أخرى مثل : وظائف رجال الشرطة و الاطفاء أيضا قدرا كبيرا من الضغط لأن سلامة من يقوم بهذه الوظائف مهددة بالخطر دائما ، و هناك مهن من نوع ثالث مثل وظائف ممن يعملون في مجال البنوك و الفنادق أو مديري المكاتب حيث يتعرضون مثل هؤلاء الى ضغط ناجم عن كثرة العمل.(رونالدي ريجيو،1999،ص298.292)

و من هنا يمكن تصنيف الضغط الى فئتين كبيرتين هما : تنظيمية والتي تصدر عن بيئة العمل ، وفردية و التي تصدر عن العامل نفسه و تتضمن سمات شخصيته و خبرته كما أن هناك مصادر أخرى مثل الضغوط الفيزيائية و تضم هذه الضغوط درجات الحرارة المتطرفة و الضوء و الضوضاء و الكوارث الطبيعية.

و قد تبين من بعض الدراسات أن التطرف في درجات الحرارة يؤثر على الصحة وأشكال السلوك الاجتماعي مثل العدوان كما أن الرطوبة ترتبط سلبا مع النشاط و الحالات المزاجية الايجابية .(جمعة سيد يوسف،2001،157،150)

- أما مصادر الضغط كما يروه علماء النفس واخرن فهناك أشكال عديدة من مصادر الضغط.
- فيرى كاربار يانو أن الاضطهاد النفسي هو أشد مصادر الضغط النفسي أثرا لدى الأفراد و ذلك لأنه يتضمن امور سلبية على الحياة النفسية للفرد و هي خمسة:
 - الرفض و التقييم مما يؤدي الى تقييم سلبي للذات
 - التجاهل
 - التعجيز و يحدث عبر مطالب غير ثابتة و صعوبة الانجاز تؤدي الى حالة قلق بعيدة المدى
 - العزل أي منع الفرد بالاتصال مع الاخرين

- الافساد و يحدث عن اشتراك الفرد في أعمال غير اجتماعية تسبب له ارهاقا نفسيا و تلعب الأحداث الهامة في حياة الفرد دورا خاصا في الضغط النفسي و أهمها تلك التي تتضمن تغيرات مفاجئة في حياة الفرد كالتغير في المكانة الاجتماعية أو في العلاقات الانسانية و المهنية مع الاخرين ، كما أن التعرض لعدة مواقف ضاغطة أو مجهدة في ظروف زمنية متقاربة قد تؤدي الى ضغط نفسي(موسى جبريل،1995،ص1473،1469)

أما بالنسبة لمصادر الضغط في العمل فقد ذكرت مارلين ديفيد سون مجموعة من العوامل التي تؤثر على الفرد في العمل و هي:

- عوامل متعلقة بطبيعة العمل مثل : كثافة و ضغط العمل و الروتين...
- عوامل متعلقة بدور الفرد في المؤسسة و العلاقات مع الزملاء في العمل أم داي فذكرت المصادر التالية: طريقة تنظيم العمل ، أهمية الوظيفة وقت العمل ، الحوافز ، ظروف العمل و بيئته ، التكنولوجيا الحديثة(عمر أحمد الهمشري،1993،ص210)

- و أشار جميلش الى أن أهم العوامل التي تضيف أهمية سلبية على الفرد في العمل هي:
العلاقات الاجتماعية ، التركيب المنظمي ، طبيعة العمل أو الوظيفة ، غموض الدور... و يرى لو كيا أن أهم المصادر في العمل هي:

حمل العمل ، ضيق الوقت المخصص لانجاز الأعمال المطلوبة ، نقص الشعور بالانجاز ، و بالتقدم الشخصي و المهني في العمل ، عدم الشعور بالأمن المهني نتيجة للتغيرات المفاجئة على المستوى الاداري و التنظيمي و القانوني ، عدم احترام و تهمين الجهد.
الجهد المبذول في انجاز العمل ، سوء معاملة الاداريين و تحيزهم في خدمة الفئات العمالية الأخرى ، نقص المناعة النفسية و الروحية في مواجهة الصراعات و المشاكل الناجمة عن طبيعة العمل و عن العلاقات الاجتماعية.

و مع ذلك فان معظم الناس يربطون الضغط بالضغط الاجتماعي أو النفسي و الذي ربما يحدث بسبب العزلة و الرفض و الأعباء المفروضة بوجه عام على النظام الجسدي و المطالب و الواجبات المفروضة على الناس في العمل تتباين تباينا كبيرا،

و قد ترتبط بعض المهام بالعمل الفعلي الذي يؤديه أو العوامل المحيطة بهذا العمل والتي تشمل: (الهاشمي لوكيا، دت، ص12)

- المطالب النفسية : سرعة عمل الماكنة ، و نوعية الاشراف ، المخاطر و تكرارية الوظيفة
 - مطالب جسدية : الجهد المطلوب بذله، كما هو الحال في أعمال التناول اليدوي للأشياء
 - المطالب ذات الصلة ببنية وحدات العرض و ادوات الترقية في الآلة مثل: معدات شاشة العرض، و شاحنات رفع شوكة الآلات الميكانيكية
 - المطالب البيئية: الضوضاء، التلوث و سوء الادارة ... الخ
 - ساعات العمل: ساعات العمل غير الاجتماعية ، و العمل ليلا ، و فترات الراحة المتكررة
 - ترتيبات الأجور: نظم العمل بالقطعة ، الالتزام بمعايير الجودة
- وقد ترتبط مصادر الضغط بين المدراء بالعديد من العوامل مثل دورهم في المؤسسة و تطورهم و تدرجهم الوظيفي و هيكل مناخ المؤسسة و العلاقات السائدة داخل المؤسسة و بعض العوامل الأخرى المرتبطة ارتباطا وثيقا بالوظيفة ، و قد تكون هناك مطالب أخرى و فروض من خارج المؤسسة .
- (الهاشمي لوكيا، دت، ص13).

و يمكن تصنيف مصادر الضغط الى نوعين هما:

أ-المصادر الخارجية:

1-الضغوط الأسرية الصراعات العائلية: كثرة المجادلات ، الانفصال ، الطلاق ، الأولاد

2-ضغوط العمل

3-الضغوط المالية أو الاقتصادية: مثل انخفاض الدخل و ارتفاع معدلات البطالة و ارتفاع معدلات

الجريمة

4-الضغوط الاجتماعية: وتنقسم بدورها و حسب تعدد العلاقات الاجتماعية ذاتها الى علاقات اجتماعية

، فالفرد ان كان متزوجا أو غير متزوج ، عدد الأطفال ان كان متزوجا كذلك الوضع البيئي و الاسري

العام و الخاص الذي يعيش في ظله الفرد (طه عبد العظيم حسين، 2006، ص38)

- وهذه المتغيرات تكون ضمن العامل الاجتماعي ، فهي تترك ردود أفعال معينة على شكل ضغوط نفسية لدى الفرد و ان اختلفت مصادرها و تباينت تأثيرها و من الضغوط الاجتماعية ، العزلة ، الحفلات ، و خبرات الاساءة الجسمية و الجنسية و الاهمال للاطفال و الانحرافات السلوكية
- 5-الضغوط الصحية أو الفسيولوجية:** مثل التغيرات الفسيولوجية و الكيميائية التي تحدث في الجسم و مهاجمته الجراثيم به ، و اختلاف النظام الغذائي
- 6-ضغوطات المتغيرات الطبيعية:** مثل الكوارث الطبيعية كالزلازل و البراكين و الأعاصير و غيرها (طه عبد العظيم حسين،2006،ص38)
- 7-ضغوط سياسية :** تلعب سياسة البلد الداخلية و الخارجية دورا رئيسيا في تحديد الكثير من ملامح حجم و نوعية الضغوط النفسية التي يتعرض لها الأفراد في مجتمعاتهم ، وتنشأ هذه الضغوط من عدم الرضا عن أنظمة الحكم الاستبدادي و الصراعات السياسية في المجتمع
- 8- ضغط العوامل العقائدية و الفكرية:** ان حالة التقاطع بين تمسك الفرد بما هو عليه من أفكار و معتقدات و بين تسلط المؤسسات المركزية في حمله على تغيير أفكاره انما تنعكس فيما بعد على شكل سلسلة من الضغوطات النفسية ذات التأثيرات المتباينة على طبيعة علاقة الفرد بذاته و بمجتمعه (زينب محمود شقير،ص177.178)
- 9-ضغوط ثقافية:** و تتمثل في استيراد الثقافات و الانفتاح على الثقافات الهدافة الوافدة دون مراعاة للأطر الثقافية و الاجتماعية القائمة في المجتمع ، هذا فضلا عن مشاهدة الفيديو كليب و الاعلانات المستهجنة في القنوات الفضائية و التلفزيونية ، كذلك غرف الشات في شبكة الانترنت (زينب محمود شقير،ص177.178)
- 10- ضغوط أكاديمية:** تتمثل في انتقال الطالب من مدرسة الى أخرى ، ومن المدرسة الى الجامعة (زينب محمود شقير،ص177.178)

- 11- ضغوط مهنية:** ترتبط ببيئة العمل مثل العبء الكمي و الكيفي للعمل و صراع الدور و غموضه و الخلافات مع الرفاق في العمل
- 12- الضغوط الانفعالية و النفسية:** مثل القلق ، الاكتئاب المخاوف المرضية
- 13-الضغوط الكيميائية:** كإساءة استخدام العقاقير ، الكحول ، الكافيين، النيكوتين (زينب محمود شقير،ص178)

ب-المصادر الداخلية :

1-الطموح المبالغ فيه

2-الأعضاء الحيوية و التهيؤ النفسي (الاستعداد) لقبول المرض – ضعف المقاومة الداخلية

3-الشخصية

و تتسبب العلاقة غير المتوازنة بين الأفراد أو مع بعضهم البعض أو بين الأفراد و مجتمعاتهم و التي يؤدي فيما بعد الى مجموعة من المظاهر المتعددة من الضغط النفسي الى مجموعة من النتائج السلبية التي تصيب الفرد و المجتمع معا . (زينب محمود شقير،ص178)

العوامل المؤثرة في الضغوطات النفسية:

هناك العديد من العوامل المسببة للضواغط نذكر منها:

- حسب سيللي:

1- عوامل الارهاق الجسدي : مثل الحرارة و البرد ، الأصوات و الأضواء المزعجة الجروح

والرضوض و الالتهابات و كذلك الالام على أنواعها

2- عوامل الارهاق النفسية الاجتماعية : مثل المشاكل المهنية ، مشاكل الظروف المعيشية ، الخلافات

العائلية ، الطلاق

2- عوامل الارهاق النفسي : مثل القلق ، الوحدة ، الخوف و خاصة الخوف من الموت ، الارهاق

المهني

- حسب ما أشارت الدراسات السريرية و الطبية الارهاق المهني يعتبر أحد الأسباب المؤدية للارهاق النفسي و لكننا يجب التفريق بين أنواع الارهاق المهني فهناك:

أ- الارهاق المهني الناجم عن طبيعة المهنة (محمد أحمد نابلسي واخرون، 1991، ص258)

ب- الارهاق المهني الناجم عن زيادة ساعات العمل

ج- الارهاق المتأني بسبب تعدد المهن و الاهتمامات

و المواقف التي من شأنها أن تخلق الضغط النفسي حسب عبد الله محمد القاسم هي كالتالي:

1- العلاقات المضطربة الغير مستقرة : ان العلاقات الاجتماعية أو الأسرية المضطربة تخلق ضغطا

نفسيا كبيرا على الشخص و قد يستحوذ على كامل الشخصية

2- عدم القدرة على الاسترخاء : ان الالاحاح على الانجاز أو أداء عمل ما ثم التصدي لعمل اخر من

غير أن تترك لنفسك الفرصة للراحة و تهدئة الذهن

و استرخاء الجسم يزيد اطالة الضغط و التوتر الذي ينهك الشخص

3- الثورات الانفعالية و الغضب : ان كبت الحالات الانفعالية و كضمها المستمر

و عدم التعبير عنها معناه تحويل اثارها الى داخل العضوية ، ان هذه التراكمات الانفعالية المكبوتة

سوف تحدث اضطرابا في أي عضو ضعيف عند الشخص

أو ذوي الاستعداد للاصابة بالمرض.

4- سلوكية الاتقان و الكمال في الحياة : ان بعض الأشخاص يشعرون دوما بالفشل و الاحباط بسبب

عدم عثورهم على الشخص الكامل المتقن ، ان من المستحيل أن يكون الشخص كامل بالصورة المثالية

، فالفرد الذي يفشل في التعامل مع الفشل و الاحباط يكون دوما حبيس لمشاعر الضغط و التوتر و

رفض الذات .

5- الميل نحو التنافس المفرط : ان التنافس المستمر و اتخاذه أسلوبا في الحياة وهدفا لكل أنشطة الفرد

، يعتبر باعثا على الضغط النفسي.

6- الصلابة في السلوك و التعامل : ان عدم الصلابة في التعامل مع الناس و المرونة في السلوك و

التصرف يترك للشخصية حريتها و نموها السوي.

7- فقدان الصبر أو التحمل : ان الالتزام بالجدية المطلقة أو النسبية في العلاقة مع الناس ينمي الضغط و سلوك الاثارة ، و اذا كان الشخص عجولا و غير صبور، لا يتوقع انجاز الأعمال من الاخرين بسرعة كما يريد.(محمد أحمد النابلسي،1991،ص259)

آثار الضغوط النفسية:

الضغوط لها تأثير على الرفاهية النفسية و الصحية و العقلية للأفراد ، حيث أن الضغوط يمكن أن تزيد من التوتر و تخفف الرفاهية الشخصية فهي ترتبط ارتباطا ايجابيا بكل من الاكتئاب و ضغط الدم و أمراض القلب حيث تبين أن حوالي نصف الوفيات المبكرة في بريطانيا تعود الى نمط الحياة التي يعيشها الأفراد و الى الأمراض ذات العلاقة بالضغوط وتظهر تأثيرات الضغط فيمالي :

1-الاثار الفيزيولوجية:

- زيادة الأدرينالين بالدم مما يؤدي الى تنشيط و زيادة رد فعله و اذا استمر هذا الضغط لمدة طويلة قد يؤدي الى فشل في تلك الأجهزة مثل اضطرابات الدورة الدموية و أمراض القلب.
- زيادة افراز الغدة الدرقية مما يؤدي الى زيادة تفاعلات الجسم و زيادة استنفاد الطاقة و اذا استمر هذا الضغط لمدة طويلة يحدث اجهاد و نقص بالوزن و أخيرا انهيار جسمي
- زيادة افراز الكولسترول من الكبد يعطي طاقة للجسم و اذا استمر الضغط لفترة طويلة يحدث تصلب شرايين و أمراض و نوات القلب.
- توجد أجهزة أخرى بالجسم تساعد على التغيرات الفسيولوجية السابق ذكرها مثل الخطوط الخلفية وراء المحاربة الأمامية مثل:
- امتناع الجهاز الهضمي و تحول الدم من المعدة و الأمعاء الى الرئتين ، و اذا طالت فترة امتناع الجهاز الهضمي يحدث اضطرابات هضمية بالمعدة
- تفاعلات جلدية حيث يصبح لون الجلد شاحبا بسبب تحول الدم منه الى مناطق أخرى.
- افراز الكورتيزون بالدم يؤدي الى نقص الحساسية التي تؤدي الى ضيق النفس و اذا طالت المدة تقل المناعة الطبيعية مما يؤدي الى حرق المعدة و أمراض الحساسية.(طه عبد العظيم حسين،2006،ص44)

الاثار المعرفية:

- عدم القدرة على التركيز
- تقل الاستجابة السريعة الحقيقية و قد تؤدي محاولات التعويض الى قرارات متسرعة وخاطفة
- يزداد معدل الخطأ
- تدهور في القدرة على التنظيم و التخطيط بعيد المدى
- عدم تحري الدقة و الحقيقة ، و تصبح الأفكار متداخلة و غير معقولة(حسين باهي مصطفى،2002،ص205)

الاثار الانفعالية:

- زيادة التوترات الطبيعية و النفسية حيث تقل القدرة على الاسترخاء
- زيادة الاحساس بالمرض حيث يحدث تهيو أمراض الضغط و اختفاء مشاعر الاحساس بالصحة
- حدوث تغيرات في صفات الشخصية
- تزيد مشاكل الشخصية حيث تتفاقم المشاكل المتواجدة مثل القلق الحساسية المفرطة
- ظهور الاكتئاب و عدم المساعدة و الشعور بعدم القدرة على التأثير
- فشل في تقدير الذات و تطور الشعور بالعجز و عدم القيمة(طه عبد العظيم حسين،2006،ص206)

الاثار السلوكية:

- زيادة مشاكل التخاطب المتمثلة في تزايد التلعثم و التأتأة
- نقص في الاهتمامات و الحمس و التنازل عن الأهداف الحياتية
- زيادة النسيان
- انخفاض مستوى الطاقة و انحدارها من يوم لآخر بدون سبب واضح
- صعوبة في النوم أو البقاء أكثر من أربعة ساعات في اليوم
- الميل لالقاء اللوم على الغير
- نقل المسؤوليات على الاخرين (حسين باهي مصطفى،2002،ص205)

- ظهور نماذج سلوكية شاذة

- حل المشاكل بمستوى سطحي(حسين باهي مصطفى،2002،ص205)

استراتيجيات مواجهة الضغوط :

يتعرض الانسان في حياته الى العديد من مواقف الضغط سواء كانت داخلية أو خارجية المنشأ ، و التي تهدد استقراره و توازنه النفسي و الجسمي ، و يختلف تأثير الضغوط من شخص لأخر فلكل واحد منا طريقته في ادراك المواقف الحياتية و لكل واحد منا امكانياته الخاصة و قدراته على التحمل.

و على هذا الأساس تختلف استراتيجيات و أساليب تعاملنا مع الضغوط و من بينها:

أ- الأساليب البدنية : و منها ممارسة التمارين ، و النشاط الجسمي المنتظم و التغذية و الاسترخاء و التغذية الراجعة البيولوجية.

ب- الأساليب المعرفية السلوكية : و منها التحكم في الاستثارة و اعادة التقييم المعرفي والتصور و التركيز الذهني و ازالة الحساسية المنظمة و اعادة البرمجة الذهنية و التطعيم الانفعالي.

ج- تغيير أسلوب الحياة : و يعتمد على تخطيط الأهداف و ادارة الوقت و الحزم ، و اتخاذ القرار ، و حل المشكلات و تنمية مهارات الضبط الذاتي ، و تنمية شبكة التدعيم الاجتماعي و الهندسة الاجتماعية.

د- الأساليب الوجودية : و منها التفكير في معنى الحياة و التمسك بالدين.

و هناك بعض الأساليب تساعد على مواجهة الضغوطات منها:

1-التدريب على الاسترخاء : و هو يستند الى مسلمة مؤداها التفاعل المتبادل بين الجسم والنفس ، و ان التوتر يؤدي الى توترات عضلية و اجهاد في عدد من أجهزة الجسم كما أن الام الجسم تؤدي الى تغيرات انفعالية واضحة و من ثم فان تحقيق درجة من الاسترخاء يؤدي الى تحسين الحالة النفسية.

(طه عبد العظيم حسين،2006،ص46)

- 2- التدريب على المهارات الاجتماعية : قد يحتاج الفرد الذي يعاني من صعوبة التعامل مع الآخرين و التفاعل الايجابي معهم الى تعلم عدد من المهارات الاجتماعية و منها :
- أ- الاتصال بالآخرين : من المهم أن تقوم انت بالاتصال بالآخرين خاصة أولئك الذين يتسمون بالخجل و يمكن الاستعانة بالحيل التالية : تشجيع الاتصال من خلال توجيه الأسئلة
- اظهار الاهتمام الايجابي و التعاطف مع هؤلاء الأشخاص- تقديم التشجيع الايجابي و الاعتراف من خلال الابتسام
- تركيز الانتباه على الأشخاص الذين تتواصل معهم
- ب- الانصات : فالانصات بحرص سوف يمكنك من الاستماع لما يقوله عن الآخرين و ما يشعرون به ، و هو ما قد يدفعك لظهار التعاطف معهم و أن تضع نفسك مكانهم
- ج- توكيد الذات : و المقصود به الدفاع عن الحقوق و التعبير عن المشاعر بحرية دون انتهاك حقوق الآخرين ، و دون الوصول الى العدوان و أن توكيد الذات يمثل الاتصال الجيد
- 3- تعلم العادات الصحية الجيدة : يعاني الكثيرون من مشكلات صحية لعاداتهم غير الصحية في الغذاء و النوم و عدم ممارسة الرياضة
- 4- التدريب على حل المشكلات : نظرا لافتقار البعض لمهارات حل المشكلات مع نقص الخبرة و التأثير الانفعالي السلبي بهذه المشكلات فانهم بحاجة الى التدريب على حلها
- 5-التدريب على المساندة الاجتماعية : ان المساندة الاجتماعية للفرد تعينه على مواجهة ظروف الحياة و ضغوطها كون أن الانسان كائن اجتماعي ، و قد يجد بعض الصعوبة في الحصول على المساندة الاجتماعية أو في تقديم هذه المساعدة و يمكن من خلال التدريب مساعدة هؤلاء الأفراد على كيفية طلب المساعدة و كيفية ادارة العلاقة بالآخرين بكفاءة أكبر.
- 6- التحكم في الغضب
- 7- تطوير مهارات ادارة الذات : و هذا بالتوازن بين العمل و الاستمتاع بين النشاط والتأمل و تحقيق التوازن في حياته و يرى الوقت كالمال.(طه عبد العظيم حسين،2006،ص47)

خلاصة الفصل :

أصبحت ظاهرة الضغوط النفسية حقيقة وواقع نحيا فيه و هذا ناتج عن كثرة الأعباء والمطالب التي تفوق قدرة الفرد على تحملها مواجهتها و السيطرة عليها مما يولد الشعور بالضغط و لا يكاد كل جانب من جوانب الحياة الاقتصادية ، الاجتماعية ، المهنية تخلو من مصادر هذه الضغوط و تكمن اثارها في تأثيرها على الصحة النفسية و الجسمية للفرد مما يجعله يعاني من اليأس و التوتر المستمرين و اذا كانت هذه لضغوط مستمرة و شديدة تتحول الى أعراض مرضية مزمنة خاصة اذا لم يلق الفرد الدعم الاجتماعي و ليست لديه أساليب و استراتيجيات نفسية معرفية سلوكية للتعامل مع مصادر الضغوط هذا ما يزيد من حدتها .

الفصل الثالث

التوافق النفسي

- تمهيد

1- تعريف التوافق النفسي

2- النظريات المفسرة للتوافق النفسي

3- مستويات التوافق

4- خصائص التوافق

5- أبعاد التوافق

6- معايير قياس التوافق النفسي

7- أسباب سوء التوافق

8- عوائق التكيف

9- طرق التكيف

- خلاصة الفصل

تمهيد:

يبقى الضغط النفسي من المواضيع التي لا تزال تستقطب اهتمام الباحثين في مجال السلوك داخل العمل التي يواجهها الفرد على الدوام .
و قد بينت الكثير من الدراسات و النظريات أن عملية التوافق أو التكيف تعتبر من أهم العناصر التي يمسه الضغط النفسي ، فالفرد عند تعرضه للضغط أثناء أدائه عمله فان ذلك يؤدي الى عدة اثار سلبية أثناء تمسه من كل الجوانب و هذا قد يعتبر مهدد له و لمهنته و هنا نجد الشخص .

تعريف التوافق النفسي:

استعارت الصحة النفسية مفهوم التوافق من العلوم الطبيعية حيث جرى استخدامه أصلاً في مجال علم الأحياء و يشير هذا المفهوم الى العمليات الفيزيولوجية التي يقوم بها الجسم للتكيف في مقابله للأخطار و البيئة المحيطة به و بخاصة الضغوط الحياتية المتنوعة وقد قام علماء النفس باستخدام مفهوم التكيف البيولوجي فيما سموه بعمليات التوافق و يشير المعنى الوظيفي لمفهوم التوافق الى مجموع العمليات التي يقوم بها الفرد للسيطرة على المطالب البيئية المفروضة عليه و كما يقوم الانسان بعمليات التوافق مع المتطلبات النفسية.

(القذافي محمد رمضان، 1998، ص107)

وهناك تعريف اخر للتوافق:

- عند تعريف التوافق فانه : "لابد من النظر اليه كمتغير وفق متصل يكون التوافق التام نسبيا في الطرف الايجابي و هو ما يحدث في الظروف المثالية و يكون انعدام التوافق في طرفه السلبي و بين هذا وذاك يقع سوء التوافق و المتدرج من سوء الى الدرجات المقبولة من التوافق "(الزهراني نجمة بنت عبد الله، 2005، ص46)

- يقصد بالتوافق في علم النفس : "القدرة على اقامة علاقات اجتماعية مع الاخرين مثمرة و ممتعة تنسم بقدرة الفرد على الحب و العطاء هذا من ناحية و من ناحية أخرى القدرة على العمل المنتج الفعال الذي يجعل الفرد شخصا نافعا في محيطه الاجتماعي يعني ذلك أن التوافق مفهوم شامل يرمز الى حالة معينة من النضج يصل اليها الفرد فالمقصود هو التوافق النفسي السوي و ليس محدد من التوافق. يقوم هذا الاتجاه أساسا على الاهتمام بالجانب السيكولوجي في الفرد حيث يرى أصحاب مفهوم التوافق على أساس اتجاهين:

1-الاتجاه الفردي:

هذا الاتجاه أن التوافق يتحقق باتباع حاجات الفرد و دوافعه هذا يعني أن التوافق يقلل من التوتر و يتحقق عن طريق الاعتدال في الاشباع و اشباع عام و اشباع الدافع واحد على حساب دوافع أخرى و توافق يتميز بالضبط الذاتي و تقدير المسؤولية .(شاذلي محمد عبد الحميد،2001ص88.89)

ان التوافق في هذا الاتجاه هو " عملية تشير الى أن الأحداث النفسية تعمل على استبعاد حالات التوتر و اعادة الفرد لمستوى معين و هو المستوى المناسب لحياته و في البيئة التي يعيش فيها " و يرى سميث أن التوافق السوي للانسان هو الاعتدال في الاشباع العام للشخص و ليس في اشباع دافع واحد شديد و عاجل على أساس دوافع أخرى

و يقترب شافر و شوبن من مفهوم سميث السابق حيث يقرر أن الكائن الحي يحاول من البداية اشباع دوافعه بأيسر الطرق ، فاذا لم يتيسر ذلك راح يبحث عن أشكال جديدة للاستجابة فيلجأ اما لاحداث تعديل في البيئة أو تعديل دوافعه نفسها و بهذا المعنى تكون الحياة كلها عبارة عن عملية توافق مستمرة بالنسبة للكائن الحي و هي عملية ضرورية فيما يتعلق بعملية البقاء الحيوي له.

و قد ذكر ولسن تعريفا يعتمد على نموذج بيولوجي يفترض أن جميع المخلوقات تميل الى أن تحتفظ بحالة من الثبات الداخلي و تسمى هذه الحالة من الناحية البيولوجية

Homeo Stasis و على المستوى السيكولوجي عملية التوافق و هي التي تشير الى السلوك العام الذي يبدأ ببداية التوتر و ينتهي بالوصول الى الهدف الذي يقلل التوتر، وفي هذه الحالة فان الشخص المتوافق هو الذي تعلم الطرق و السلوك المؤثرة في تقليل التوتر.(الطواب محمود سيد،ص42.43)

الاتجاه الاجتماعي:

و يقوم هذا الاتجاه أساسا على أن التوافق هو عملية اجتماعية ، تقوم على مسايرة الفرد بمعايير المجتمع لمواصفاته الثقافية ، ذلك من خلال قدرته على القيام باستجابات متنوعة تلائم المواقف المختلفة و تشبع رغباته و حاجاته و هذا يعني أن التوافق من وجهة نظر أصحاب هذا الاتجاه يعكس أسلوب الفرد في مواجهة ظروف الحياة و حل مشاكله.

فقد عرف جوردون التوافق بأنه محاولات الفرد لتحقيق نوع من العلاقات الثابتة والمرضية مع بيئته و ترى ليزلي فيليبس أن التوافق يوضح اتجاهين كاملين من المسؤولية تجاه البيئة الانسانية(حشمت أحمد حسين،2006،ص46)

الأول:

هي أن يقبل الفرد و يستجيب بفاعلية تجاه التوقعات الاجتماعية التي تواجهه تبعاً لسنه و حبه

الثاني:

التوافق يعني أكثر من مفهوم بسيط للنماذج الاجتماعية أو بمعنى اخر يعني أن الفرد يستغل كل الفرص التي تسنح له ليحقق هدفا ذاتيا ثابتا

يعرفه هنري: " التوافق هو العلاقة المنظمة بين رغبات الفرد و حاجاته بيئته "

و يعرفه جود: " عملية اكتشاف و تبني أساليب من السلوك تكون ملائمة للبيئة أوللتغيرات فيها" (حشمت أحمد حسين،2006،ص46)

النظريات المفسرة للتوافق النفسي:

1-نظرية التحليل النفسي:

يرى سيجموند فرويد أن عملية التوافق الشخصي غالبا ما تكون لاشعورية أي أن الفرد لا يعي الأسباب الحقيقية لكثير من سلوكياته ، فالشخص المتوافق هو من يستطيع اشباع المتطلبات الضرورية للهو بوسائل مقبولة اجتماعيا ، و يرى فرويد أن العصاب والذهان ما هما الا عبارة عن شكل من أشكال سوء التوافق ، و يقرر أن السمات الأساسية للشخصية المتوافقة و المتمتعة بالصحة النفسية تتمثل في ثلاث سمات هي: قوة الأنا، القدرة على العمل ، القدرة على الحب.

كما يرى فرويد أن الشخصية تتكون من ثلاث أبنية نفسية هي الهو و الأنا و الأنا الأعلى، فالهو هي المصدر الأول للطاقة النفسية و مستقر الغرائز ، و هي تحتاج الى التنظيم وطاقاتها غير مستقرة بحيث يتم التخلص منها أو تحويلها من موضوع الى اخر و الهو لايتغير بمضي الزمن و لا يفعل بالخبرة أو التجربة لأنه لا يتصل بالعالم الخارجي ، ومع ذلك يمكن السيطرة عليه و الهو لا تحكمه قوانين العقل أو المنطق و لا القيم الأخلاقية و لا يدفعه الا تحصيل الاشباع للحاجات الغريزية وفقا لمبدأ اللذة أما

الأنا فتخضع لمبدأ الواقع تفكر تفكيراً موضوعياً و معتدلاً و متمشياً مع الأوضاع الاجتماعية المتعارف عليها.(عسيري عبير بنت محمد حسن،2002، 2003 ص43).

2- النظرية السلوكية:

تقوم النظرية السلوكية على عدد من المسلمات الأساسية تدور حول محور رئيسي هو عملية التعلم ، و قد يشار اليه بنظرية (مثير – استجابة) و تعتبر العادة بمثابة المفهوم الأساسي في نظرتهم و الشخصية هي تنظيم معين من العادات و التنظيم هو الذي يحدد سلوك الفرد و يميز شخصية فرد من غيره ، و السلوك الايجابي هو سلوك مكتسب نتيجة تعلم عادات من البيئة ، و تشير النظرية السلوكية الى أن الفرد الذي يتمتع بالعملية التوافقية الايجابية يتمتع أيضاً بالصحة النفسية التي تؤدي الى اكتساب الفرد عادات مناسبة ، وفعالة تساعده في معاملة الآخرين ، و على مواجهة المواقف التي تحتاج الى اتخاذ القرارات

3-النظرية الانسانية:

تري هذه النظرية أن الانسان خير بطبعه و مطالبه تتفق مع مطالب المجتمع ، و هو حر له ارادة في اختيار أفعاله ، التي يتوافق بها مع نفسه ، و عنده القدرة على تحمل مسؤولية هذا السلوك أو ذاك ، و هو يقبل عادة على اختيار السلوك المقبول اجتماعياً ، و يتوافق حسناً مع نفسه و مجتمعه و لا يتوافق توافقاً الا اذا تعرض لضغوط في بيئته.

و بالتالي فان أصحاب المذهب الانساني : " قد رفضوا نظرة (فرويد) التشاؤمية و نظرة السلوكية السلبية للتوافق ، فالانسان عندهم ليس شريراً و لا تتعارض مصالحه مع مصالح مجتمعه ، و ليس الة تستجيب اليها لسلوكيات حتمية ، و ليس صفحة بيضاء ينقش المجتمع عليها ما يشاء ، بل الانسان خير بطبعه و مطالبه تتفق مع مطالب المجتمع ، و هو حر له ارادة في اختيار أفعاله ، التي يتوافق بها مع نفسه و مع مجتمعه و عنده القدرة على تحمل مسؤولية هذا السلوك أو ذاك ، و هو يقبل عادة على اختيار السلوك المقبول اجتماعياً ، ويتوافق توافقاً حسناً مع نفسه و مجتمعه ، و لا يتوافق توافقاً سيئاً الا اذا تعرض لضغوط في بيئته.(بترس حافظ بترس،2008،ص99)

4-النظرية الواقعية:

" يرى جلاسر أن السلوك هادف و ينبع من داخل الفرد لا من قوى خارجية على الرغم من أن تأثير القوى الخارجية على قراراتنا كبير و لكنه ليس ناتجا من مثل هذه العوامل ، بل ان سلوكنا هو محاولة أفضل للحصول على ما نريد و ذلك لاكتساب سيطرة فاعلة على حياتنا ، ثم ان سلوكنا موجه لاشباع حاجاتنا و يظهر السلوك اللاتوافقي عندما يكون الأفراد غير قادرين على اشباع حاجة من حاجاتهم في الحب و اعتبار الذات و لذلك فانهم يعانون من ألم نفسي و هذا يشير الى وجود مشكلة و ينذر الشخص الى حاجته في أن يفعل شيئا من أجل اعادة التوافق"(ياسين سهيل مصطفى،1999ص94)

مستويات التوافق:

يشمل التوافق النفسي جميع مجالات حياة الانسان البيولوجية و الاجتماعية و النفسية لأن الكيان الانساني يعمل في وحدة متناسقة و متكاملة و تتكون شخصية الفرد من المستويات الرئيسية التالية:

1- التوافق على المستوى البيولوجي:

يشترك لورانس مع شوين في القول " ان الكائنات الحية تميل الى أن تغير من أوجه نشاطها في استجاباتها للظروف المتغيرة في بيئاتها، ذلك أن تغير الظروف ينبغي ان يقابله تغيير و تعديل في السلوك بمعنى أنه ينبغي على الكائن الحي أن يجد طرقا جديدة لاشباع رغباته و الا كان الموت حليفه أي أن التوافق هنا هو عملية تتسم بالمرونة و التوافق المستمر مع الظروف المتغيرة" من خلال هذا التعريف يتبين أن التوافق على المستوى البيولوجي يعتبر عملية مستمرة و متصلة فالكائنات تقوم بعملية التوافق حفاظا على بقائها و استجابة للظروف المتغيرة في بيئاتها و بالتالي فهناك علاقة دينامية و مستمرة بين الفرد و بيئته تفرض عليه اشباع رغباته و دوافعه عن طريق تغيير و تعديل سلوكه وفقا للمواقف التي تواجهه في حياته.(سهير كامل أحمد،1999ص35)

2- التوافق على المستوى الاجتماعي:

يقول لورانس شافير " أن الحياة انما هي سلسلة من عمليات التوافق التي يعدل فيها الفرد سلوكه في سبيل الاستجابة للموقف المركب الذي ينتج عن حاجاته و قدرته على اشباع هذه الحاجات و لكي يكون الانسان سويا ينبغي أن يكون توافقه مرنا، و ينبغي أن تكون لديه القدرة على استجابات متنوعة تلائم المواقف و تنجح في تحقيق دوافعه"

و يرى روش "أن الشخص المتوافق هو الذي يسلك بأساليب أكثر مرونة وفقا للمعايير الثقافية السائدة في مجتمعه و قد حدد كل من وود ورت، و دونالد أن الفرد يتوافق في علاقاته مع البيئة بأن يحدث تغييرا للأحسن بقدر المستطاع ، و ذلك أن التوافق للبيئة انما يتضمن تغيرات في البيئة نفسها ، أو تغييرات في علاقات الفرد بها كما يمكن النظر الى التوافق العام على أنه طريقة الفرد الخاصة و الغالبة في حل مشاكله و في تعامله مع الناس". (سهير كامل أحمد، 1999ص36)

" كما تقوم الأسرة بعملية التطبيع الاجتماعي و خلال هذا التفاعل و بفضلها تتعدل دوافع الفرد و يتكون ضميره و يكتسب خبرات و معلومات و مهارات و عواطف و اهتمامات و يتخذ قيما و معتقدات و انحيازات و سمات خلقية شتى كما يقلع عن عادات و اتجاهات و سمات أخرى"

من خلال التعاريف السابقة يرى الباحث أن التوافق على المستوى الاجتماعي يعتبر عملية مستمرة تتضمن تعديل الفرد لسلوكه استجابة للمواقف الناتجة عن حاجاته و قدرته على اشباع هذه الحاجات كما يكون هذا الاشباع وفقا للمعايير الثقافية السائدة في مجتمعه و يندرج ذلك كله ضمن أسلوب الفرد الخاص الذي يشترك في تكوينه البيئة و عملية التطبيع الاجتماعي في حل مشكلاته و في تعامله مع الناس. (الداهري حسن صالح، 1991ص70)

3- التوافق على المستوى السيكولوجي:

يقول مورار و كلايكون أن " الكائنات الحية تميل الى أن تحتفظ بحالة من الاتزان الداخلي الا أن الصراع صفة ملازمة لكل سلوك فلا يمكن أن تحدث صورة من صور التوافق (متفق التوتر) الا و يكون هناك نوع من عدم التوافق لزيادة التوتر، و لا تتعارض هذه الحقيقة بأي حال مع الافتراض القائل بأن الكائنات الحية تميل الى أن تنتقي أشكال التوافق التي لا تتحمل الا أقل صراع ممكن أي التي تؤدي الى أقصى تكامل "

و يعرف سميث التوافق السوي بأنه: " اعتدال في الاشباع اشباع عام للشخص عامة لا اشباع لدافع واحد شديد على حساب دوافع أخرى ، و الشخص المتوافق توافقا ضعيفا هو الشخص غير الواقعي و غير المشبع بل و الشخص المحبط الذي يميل الى التضحية باهتمامات الاخرين كما يميل الى التضحية باهتماماته ، أما الشخص حسن التوافق هو الذي يستطيع أن يقابل العقبات و الصراعات بطريقة بناءة تحقق له اشباع حاجاته و لا تعوق قدرته على الانتاج" (سهير كامل أحمد، 1999، ص71)

و مفهوم التوافق عند شوبين : " هو السلوك المتكامل ، ذلك السلوك الذي يحقق للفرد أقصى حد من الاستغلال للامكانيات الرمزية و الاجتماعية التي ينفرد بها الانسان ، فالانسان يتميز بميزتين ينفرد بهما عن الحيوانات و هي القدرة الهائلة على استخدام الرموز ، واعتماده في مرحلة الطفولة على الغير و هذا يؤدي الى بقاءه و اشباع حاجاته و في مرحلة الرشد يتقبل المسؤولية و يشبع حاجات الغير و هذا التوافق يتميز بالضبط الذاتي والتقدير للمسؤولية الشخصية و الاجتماعية و يصف شوبين هذا التوافق بأنه توافق ايجابي وفي ضوءه حدد الانسان السوي بأنه الانسان الذي يتعلم ارجاء الاشباع العاجل في سبيل ما سيحققه من اشباع... أي أنه يعني به الفرد الذي يتمتع بالنضج الانفعالي "

من خلال التعاريف السابقة نرى أن الفرد غير المتوافق على المستوى السيكولوجي هو الفرد غير الواقعي و المحبط ، في حين أن الشخص المتوافق هو الذي يواجه العقبات و الصراعات بطريقة بناءة تحقق له اشباع حاجاته و يتعلم ارجاء الاشباع العاجل في سبيل ما سيحققه من اشباع أجل و بالتالي فان التوافق النفسي يقوم على تحقيق نوع من الرضا العام بالنسبة للشخص ككل أكثر من استناده الى اشباع دافع معين على حساب الدوافع الأخرى. (سهير كامل أحمد، 1999ص71)

خصائص التوافق:

نرى أن التوافق عملية كلية دينامية وظيفية ، تستند في مهمتها الى وجهات النظر النشئية و الزوايا الفوتوغرافية و الاقتصادية على النحو التالي:

1-التوافق عملية كلية:

ينبغي النظر الى هذه العملية في وحدتها الكلية مما ينطوي على الدينامية و الوظيفية معا ، فالتوافق يشير الى الدلالة الوظيفية لعلاقة الانسان من حيث هو كائن مع بيئته ، معنى هذا أن التوافق خاصية لهذه العلاقة الكلية ، فليس لها أن تصدق على مجال جزئي من المجالات المختلفة لحياة الفرد و ليس لها أيضا أن تقتصر على المسالك الخارجية للفرد في اغفال تجاربه الشعورية و مدى ما استشعره من مرض تجاه ذاته و عالمه.(حشمت أحمد حسين، 2000 ص67)

2-التوافق عملية وظيفية:

بمعنى أن التوافق ينطوي على وظيفة هي تحقيق الاتزان من جديد مع البيئة و هناك مستويات متباينة من الاتزان ، و يفرق البعض بين التلاؤم الذي هو مجرد تكييف فيزيائي وبين التوافق بمعنى الكلمة في شموليته و كليته.(مقالة من اعداد د.بركات زياد،2006،ص49)

3-التوافق عملية دينامية:

التوافق هو محاولة لاعادة التوازن و ازالة التوتر و هو عملية مستمرة ما استمرت الحياة التي تمثل سلسلة من الحاجات و الدوافع يعمل الفرد على اشباعها ، و الدينامية تعني أن التوافق يمثل ذلك المحصلة أو ذلك النتاج الذي يتمخض عن الصراع بين قوى ذاتية بعضها فطري بيولوجي و بعضها مكتسب اجتماعي و بعضها ينتمي الى الحاضر وبعضها ينتمي الى الماضي و بعضها يرتبط بالمستقبل ، و قوى بيئية بعضها فيزيائي و بعضها ثقافي اجتماعي.(الشيخ كامل محمد محمد عويصة،1996،ص42)

4-التوافق عملية تستند الى الزاوية النشئية:

يرى وولفوندان : "أن التوافق لا يمكن التعرف عليه الا بالرجوع الى مرحلة النمو التي يعيشها الفرد ، فالراشد يعيد توازنه مع البيئة بأسلوب الراشدين ، و يتخطى بأسلوبه المراحل السابقة و يتوقف عندها فان ذلك يعني سوء توافق و نكوص الى مراحل سابقة و هذا يعني أن السلوك المتوافق في مرحلة نمو سابقة قد يعد سلوكا لا توافقيا أو مرضيا اذا استخدم في مرحلة نمو تالية".(مقالة من اعداد د.بركات زياد،2006،ص49)

5-التوافق عملية تستند الى الزاوية الطبوغرافية:

تعني الطبوغرافية أن كل صراع لابد و ان يتسم بين منظمتين فمهما بدا الصراع بين الفرد والبيئة أو بين متطلبات متناقضة في البيئة أو بين متطلبات متناقضة داخل الشخصية فانه يكشف في نهاية الأمر صراعا بين الأنا و الهو أو بين حوافز الفرد الغريزية و دفاعات الأنا ضده.(شاذلي محمد عبد الحميد،2001 ص57.58)

6-التوافق عملية تستند الى الزاوية الاقتصادية:

تعني الاقتصادية كمية الطاقة النفسية التي تعتبر ثابتة عند الفرد ، و هذه الطاقة يضيع بعضها عند الفرد في صورة مكبوتات و يضيع بعضها الاخر في صورة دفاعات و تكون الطاقة المتبقية تحت تصرف الجانب الشعوري من الأنا معيارا لقوة الأنا فبقدر ما تكون الطاقة المتبقية كبيرة في كميتها تكون الأنا قوية و بالتالي تكون الشخصية قوية و تتوقف نتيجة الصراع على كمية الطاقة المستثمرة في كل قوة من القوتين المتصارعتين. (شاذلي محمد عبد الحميد، 2001 ص57.58)

أبعاد التوافق:

أ-التوافق الشخصي:

"ان التوافق الشخصي ما هو الا مجموعة الاستجابات التي تدل على تمتع الفرد و شعوره بالأمن الذاتي و هو السعادة مع النفس و الرضا عنها ، و اشباع الدوافع الداخلية الأولية الفسيولوجية و الثانوية المكتسبة ، و يعبر عن سلم داخلي حيث لا صراع داخلي ، ويتضمن كذلك التوافق لمطالب النمو في مراحل المتابعة ، و من ذلك نرى أن التوافق الشخصي هو قدرة الفرد على التوفيق بين دوافعه المتصارعة توفيقا يرضيها جميعا ارضاء متزنا" و يشمل التوافق الشخصي النواحي التالية:

1-الاعتماد على النفس: و يتمثل في أن تبين أفعال الفرد الظاهرة أنه يستطيع القيام بالأعمال مستقلا عن الاخرين ، و انه يعتمد على نفسه في المواقف المختلفة و يوجه نشاطه و سلوكه بنفسه دون أن يخضع في ذلك لأحد غيره ، و الشخص الذي يعتمد على نفسه يتميز ايضا بالثبات الانفعالي و بمسؤوليته عن سلوكه.

2-الاحساس بالقيمة الذاتية:و تتمثل في أن يشعر الفرد أن الاخرين يقدرونه ، و أن لديهم ايماننا بنجاحه في المستقبل ، و حينما يعتقد أن لديه قدرة على القيام بما يراه جديرا به غيره من الناس ، و أنه له قبول من الاخرين.

3- الاحساس بالحرية الشخصية: وذلك عندما يسمح للفرد بقسط معتدل في تقدير سلوكه وتوجيه السياسات و الخطط العامة التي تحكم حياته و تشمل الحرية المرغوب فيها ، على السماح له بأن يختار أصدقائه و أن يكون له مصروف خاص به لديه حرية انفاقه.

4- الشعور بالانتماء: يشعر الفرد بالانتماء عندما ينعم بحب أسرته له و بالتمنيات الطيبة من قبل أصدقائه الأوفياء و بالعلاقات الودية مع الناس عامة مثل هذا الشخص يحس مسايرة مرؤسية و يعتز بعمله.(حشمت أحمد حسين،2000ص53)

5-الخلو من الميول الانسحابية : ان الفرد الذي يقال عنه منسحب أي منطو أو منعزل هو الذي يستبدل النجاح الفعلي في الحياة الواقعية بالمتع الخيالة و هذا الشخص يتميز بالحساسية و الانفراد و الاهتمام بذاته و التوافق السوي يتميز بخلوه من هذه الميول.

6-الخلو من الأمراض العصبية: ان الشخص الذي يصنف على أن له أعراضا عصابية هو الشخص الذي يعاني من عرض أو أكثر من الأعراض الجسمية مثل فقدان الشهية واجهاد العين المتكرر و عدم القدرة على النمو و الشعور بالتعب باستمرار و الأفراد من هذا النوع يظهرون تعبيرات جسمية من صراعات انفعالية و التوافق السوي يتميز بخلوه من هذه الأمراض. (حشمت أحمد حسين،2000ص53)

ب-التوافق الاجتماعي:

هناك مفاهيم و تعاريف عديدة للتوافق الاجتماعي و لذا سوف نستعرض أهم هذه المفاهيم و التعاريف حيث يرى أن التوافق الاجتماعي يعني " التكيف مع البيئة الاجتماعية التي يعيش فيها الكائن الحي ، فالشخص اجتماعيا هو الذي يستطيع أن يشكل اتجاهاته و سلوكه لمواجهة المواقف الجديدة" يعرف حامد زهران التوافق بقوله أنه هو السعادة مع الآخرين و الالتزام بأخلاقيات المجتمع و مسايرة المعايير الاجتماعية و الامتثال لقواعد الضبط الاجتماعي و تقبل التغيير الاجتماعي و التفاعل الاجتماعي السليم و العمل لغير الجماعة و السعادة الزوجية مما يؤدي الى تحقيق الصحة الاجتماعية. اذن التوافق الاجتماعي هو عملية تكيف المرء لنفسه مع البيئة الاجتماعية و اندماجه فيها و تلبية لمتطلباتها أو خضوعه لظروفها.

و في ضوء المفاهيم و التعريفات نخرج بالمفهوم التالي عن التوافق الاجتماعي:

هو تلك العملية التي يحقق بها حالة من الانسجام و الاتزان في علاقاته بأصدقائه وأفراد أسرته و بيئته المحلية و مجتمعه الكبير يستطيع من خلالها اشباع حاجاته مع قبول ما يفرضه المجتمع عليها من مطالب و التزامات و ما يرضيه له من معايير و قيم.

و لتحقيق التوافق الاجتماعي يجب أن نأخذ في الاعتبار الأمور التالية:

- 1- أن يتقبل الفرد الآخرين كما يتقبل ذاته و أن يضع نفسه في مكان الآخرين بمعنى أن يكون قادرا على التفكير و الشعور بنفس الطريقة التي يعقلها الآخرين
- 2- أن يكون الفرد متسامحا مع الآخرين متغاضيا عن نقاط ضعفهم و مساوئهم و أن يمد يد المساعدة الى أولئك الذين يحتاجون الى المساعدة
- 3- الشخصية المتكاملة المتوافقة تؤدي وظيفتها كجهاز يتمتع بمرونة كافية للتفاعل مع متطلبات الواقع المتجدد دائما و من وجهة نظر شاملة لحياة فرد ما
- 4- نجاح الفرد في اقامة علاقات اجتماعية سوية مع الآخرين يتيح له أن يشارك بحرية في أنشطة الجماعة كما يتطلب منه أن يسخر مهاراته و امكاناته لصالح الجماعة
- 5- أن تكون أهداف الفرد متمشية مع أهداف الجماعة فاذا كانت أهداف الجماعة تقوم أساسا على احترام حقوق الآخرين بمعنى أن أهداف الشخصية يجب ألا تتعارض مع هذا الهدف الانساني الكبير.
- 6- شعور الفرد بالمسؤولية الاجتماعية بين أفراد الجماعة الآخرين و يقصد بذلك في التعاون مع أفراد الجماعة و التشاور معهم في حل أو مناقشة ما يواجههم من مشكلات اجتماعية أو تنظيمية تخص أمور الجماعة.
- 7- تتضح قدرة الفرد على التوافق الاجتماعي بالاضافة الى ما سبق في ميله الى مسايرة الجماعة و الاحساس بالألفة و المودة و الميل الى التقادي في كل أمر يهم الجماعة و كذلك التضحية في سبيل المصلحة العامة للجماعة. (حشمت أحمد حسين، 2000ص54)

معايير قياس التوافق النفسي:

هناك عدة معايير نذكر منها ما يلي:

1-المعيار الاحصائي:

يرى هذا المعيار أن السوي هو من لا ينحرف كثيرا عن المتوسط و بعبارة أخرى السوي هو المتوسط اذ أنه يمثل الشطر الأكبر من مجموعة الناس وفق المنحنى الاعتدالي و من ميزات هذا المعيار أنه يراعي ما بين أنواع الانحراف من تدرج فيميز بين الحالات الخفيفة و المتوسطة و العنيفة من سوء التوافق (منصوري مصطفى، 2008ص16)

2- المعيار القيمي:

يستخدم المنظور القيمي مفهوم التوافق لوصف مدى اتفاق السلوك مع المعايير الأخلاقية وقواعد السلوك السائدة في المجتمع ، و على هذا النحو ينظر للتوافق على أنه مسايرة أي اتفاق السلوك مع الأساليب أو المعاني التي تحدد التصرف أو المسلك السليم في المجتمع ولذلك فالشخص المتوافق هو الذي يتفق سلوكه مع القيم الاجتماعية السائدة في جماعته (صبره محمد علي، 2004، ص153، 152)

3- المعيار الطبيعي:

يشتق التوافق طبقا لهذا المفهوم من حقيقة الانسان الطبيعية ، و يستخلص مفهوم التوافق طبقا لهذا المعيار بناء على خاصيتين يتميز بهما الانسان هي القدرة الفريدة على استخدام الرموز ، و طول فترة الطفولة لدى الانسان اذا ما قورن بالحيوان و الشخص المتوافق طبقا لهذا المفهوم هو من لديه احساس بالمسؤولية الاجتماعية

4- المعيار الاكلينيكي:

ان السلوك الشاذ وفق هذا المعيار هو نتيجة حالة مرضية أو مضطربة تستدل عليها من وجود أعراض اكلينيكية معينة مثلا مخاوف لا أساس لها كما هو الحال عند العصابين وطبقا لهذا المعيار فالشخص ذو الشخصية السوية هو شخص بلا أعراض مرضية وبالرغم من ذلك فان الخبرة تعلمنا انه نادرا ما نجد فردا خاليا تماما من هذه الأعراض وبخاصة في ظل الظروف الضاغطة(شاذلي محمد عبد المجيد، 2001ص61)

5- المعيار المثالي:

يسمى الشخص سويا كلما اقترب من المثل الأعلى فيكون مثاليا في ذكائه أو جماله أو صحته لكن المعيار المثالي ربما كان نادرا التكرار جدا من الناحية الاحصائية أو غير موجود على الاطلاق في

المجتمع المدروس و هكذا يصبح مفهوما قول المحلل النفسي أن ليس هناك فرد سوي حيث يكون في ذهنه المعيار المثالي للسواء (شاذلي محمد عبد المجيد، 2001ص62)

6- المعيار النظري:

يعتمد تحديد التوافق و سوء التوافق على الخلفية النظرية لمستخدم المعيار فعلى سبيل المثال يحدد التحليليون سوء التوافق بدرجة معاناة الفرد من الخبرات المؤلمة المكبوتة، في حين ينظر السلوكيون الى التوافق و سوء التوافق من خلال ما يتعلمه الفرد من سلوكيات مناسبة أو غير مناسبة(عسيري عبير بنت محمد حسن، 2003.2002ص43.44)

7- المعيار الذاتي:

هو التوافق كما يدركه الشخص ذاته بصرف النظر عن المسائرة التي قد يبديها الفرد على أساس المعايير السابقة فالمحك الهام هنا ما يشعر به الشخص و كيف يرى في نفسه الاتزان أو السعادة أي أن السواء هنا احساس داخلي و خبرة ذاتية فاذا كان الشخص وفقا لهذا المعيار يشعر بالقلق أو التعاسة فهو بعد غير متوافق (عسيري عبير بنت محمد حسن، 2003.2002ص43.44)

8- المعيار الثقافي:

ان المجتمع و ثقافته يمثلان محددات رئيسية لبناء الشخصية الانسانية و من هنا يعتبر الانسان بصفة عامة انعكاسا للواع الثقافي الذي يعيشه ووفقا لهذا المعيار فان الحكم على الشخص المتوافق يكون في اطار الجماعة المرجعية للفرد(عسيري عبير بنت محمد حسن، 2003.2002ص43.44)

أسباب سوء التوافق:

1-عدم اشباع الحاجات الجسمية و النفسية:

يؤدي عدم اشباع الحاجات الجسمية و النفسية على اختلال توازن الكائن الحي مما يدفع به الى محاولة استعادة اتزانه ثانية فاذا حقق له ذلك حقق توازنا أفضل، أما اذا فشل فيظل التفكك و التوتر باقين و لذلك يصوغ الكائن حولا غير موفقة لا تخفض التوتر المؤلم الا بزيادة التفكك نتيجة الاستعانة بعمليات تفكيكية كالحيل الدفاعية

2- الشذوذ الجسدي و النفسي:

و نعني به أن يكون الانسان ذا خاصية جسمية أو عقلية عالية جدا أو منخفضة جدا ، في مثل هذه الحالات يحتاج الى اهتمام و رعاية خاصة مما يؤثر على استجاباته للمواقف المختلفة بالتالي في مواقفه ، فالانسان مثلا طويل القامة طولا مفرطا أو القصير قصرا مفرطا أو الذكي ذكاءا عاليا أو ضعيف العقل كل منهم يعامله المجتمع بطريقة معينة قد تؤثر على توافقه

3- تعلم سلوك مغاير لمعايير الجماعة:

وجد علماء النفس الاجتماعي بدراساتهم لأفراد الجماعات في مواقف مختلفة و لفترة من الزمن ، أن هناك ما يشير الى أن نوعا من السلوك يعتبر نمطا سائدا بين أفراد هذه الجماعة يتميز به و يشترط فيه معظم أفرادها هذا النمط أثر النموذج الناجح في عملية التنشئة الاجتماعية و يتخذ أساسا لتمييز السلوك السوي من السلوك المنحرف في هذه الجماعة و لا يوجد شخصية يتفق سلوكها تماما مع هذه المعايير إذ أن الأفراد ينحرفون بدرجات متفاوتة عن السلوك النمطي أو النموذجي للجماعة

4- عدم تناسب الانفعالات و المواقف:

ان الانفعالات الحادة المستمرة تخل من توازن الفرد و لها أثرها الضار جسمانيا و اجتماعيا فقد يؤدي الخوف الشديد في بعض المواقف بالإضافة الى خفقان القلب وسرعة النبض و الشعور بالهبوط ، و تصيب العرق الى فقدان الفرد لسيطرته على الطريقة التي يتم بها التعبير عن هذا الغضب(بطرس حافظ بطرس، ص116)

5- الصراع بين أدوار الذات:

المعلوم أن كل ذات تؤدي دورا معينيا يتوقعه منها المجتمع و تتعلمه أثناء تنشئتها الاجتماعية ، ان التنشئة الاجتماعية أحيانا قد تعلم الفرد دورا غير دوره الأساسي كعامله الولد على أنه بنت كما قد يتعارض دوران للذات الواحدة ن كدور المرأة العاملة كأم وموظفة. (بطرس حافظ بطرس،

ص116)

عوائق التوافق :

تحدد العوائق التي تقف في سبيل تحقيق الفرد لأهدافه و اشباع حاجاته و تحقيق توافقه ونذكر منها:

1-العوائق النفسية:

و نقصد بها نقص أو ضعف القدرات العقلية و المهارات النفس حركية أو خلل في نمو الشخصية ، و التي قد تعوق الشخص عن تحقيق أهدافه ، فقد يرغب الشخص في التفوق الدراسي و يمنعه ذكاؤه المحدود ، و قد يرغب في الالتحاق بكلية الهندسة و يعوقه ضعفه في الرياضيات و قد يرغب في الالتحاق بكلية الطب و يمنعه تحصيله المتواضع و قد يرغب في أن يكون عضوا بارزا في مجتمعه يمنعه خجله الزائد أو عيوب نطقه أو خوفه من مواجهة الناس(صبره محمد علي،2004،ص137)

2- العوائق الجسمية :

تؤثر الحالة الجسمانية العامة للفرد على مدى توافقه ، فالشخص العليل الذي تنتابه الأمراض تقل كفاءته و يكون عرضة لمجابهة مشاكل لا يجابهها عادة الشخص السليم

3- العوائق المادية و الاقتصادية:

يعتبر نقص المال و عدم توفر الامكانيات المادية عائقا يمنع كثيرا من الناس من تحقيق أهدافهم في الحياة ، و قد يسبب لهم الشعور بالاحباط ، كما يعتبر عائقا يمنع كثيرا من الشباب من تحقيق أهدافهم في التعليم و الزواج و العمل أو الحصول على المسكن السليم(صبره محمد علي،2004،ص137)

4- العوائق الاجتماعية:

و نقصد بالعوائق الاجتماعية القيود التي يفرضها المجتمع في عاداته و تقاليده و قوانينه لضبط السلوك و تنظيم العلاقات و تعوق الشخص عن تحقيق بعض أهدافه و من هذه العوائق منع الوالدين من اشباع بعض رغباتهم تأديبا و تربية و منع الطالب من الالتحاق بكلية التي يرغب فيها بسبب انخفاض معدله في الثانوية العامة. (صبره محمد علي،2004،ص137)

طرق التكيف:

ان الفرد عند تعرضه لحالة من الضغط و التوتر يلجأ الى استخدام أسلوب أو أساليب عدة للتخلص من هذه الحالة المؤلمة ، وهم اما أن يستخدموا أساليب مباشرة (تقوم على أساس ادراك واقعي) أو لا

يستطيع الفرد استخدام هذه الأساليب المباشرة في مواجهة هذه المواقف فيلجأ الى أساليب أخرى غير مباشرة ، تلك الأساليب التي تحاول الأنا عن طريقها حماية نفسها من مواجهة القوى التي تتصارع مع ما تمثله الفرد من قيم و اتجاهات اجتماعية ، و يطلق على هذه الأساليب الغير مباشرة. (محمد جاسم العبيدي، 2009ص66)

اذن تنقسم الأساليب أو طرق التكيف الى قسمين هما:

- أولاً: الطرق المباشرة :** من طبيعة النفس البشرية أن تتخلص من المشاعر المزعجة والمؤلمة ، و الطريقة السوية للتخلص من المشاعر تكون في مواجهتها و القضاء على مصدرها.
- 1-المواجهة :** تعلم مهارات حل المشكلات و اتخاذ القرارات و المواجهة أو المقابلة هي التحدث وجها لوجه مع الفرد بقصد استفتاء المعلومات منه أو مساعدته على التخلص من مشاكله ، و تمتاز بأنها فرص للأخصائي النفسي لملاحظة انفعالات الفرد ، و معرفة أفكاره و اتجاهاته النفسية و خبراته الشخصية و يتمكن الأخصائي النفسي فيها من ملاحظة نبرات الصوت و تعابير الوجه و الاشارات و كل ما يمكن ملاحظته يساعد على فهم الحالة.(محمد جاسم العبيدي، 2009ص66)
- و من سمات الشخصية القدرة على مواجهة الواقع ، و يكون ذلك عن طريق حل مشكلاته بشكل موضوعي و بدون الهرب الى أحلام اليقظة و اضاءة الوقت فضلا عن قدرتها على تنمية امكانياتها لتكون قادرة على مواجهة مواقف الحياة المختلفة و على تنمية حل مشكلاتها.
- 2-الانسحاب و الخضوع :** يرى البعض أن أفضل طريقة لمواجهة حالات الضغط والتوتر هي الانسحاب ، ذلك أن الانسحاب لا يتطلب جهدا مثل العدوان.
- يأخذ الانسحاب الجسدي أشكالا مثل ترك المكان الذي تدور فيها المشكلة أو الصراع ، ويكون الانسحاب بأشكال أخرى كأحلام اليقظة الاغراق في العمل و استخدام المنومات والكحوليات.
- 3-الهجوم و العدوان:** أصبح العدوان في العصر الحديث ظاهرة سلوكية واسعة الانتشار تكاد تشمل العالم بأسره، و لم يعد العدوان مقصورا على الأفراد ، انما اتسع ليشمل بعض الجامعات، و بعض المجتمعات في عمومها و هو ما يلاحظ في مختلف أشكال العنف والارهاب و التطرف التي تسود مناطق كثيرة من العالم الان.

يعرف العدوان بأنه السلوك الذي يؤدي الى الحاق الأذى الشخصي بالغير ، و قد يكون الأذى نفسيا على شكل اهانة أو خفض قيمة أو جسما و يعتبر أيضا السلوك الهجومي المنطوي على الاكراه و الايذاء.

4-التأمل و التدريب على الاسترخاء: التأمل هو من أشكال التفكير الموجه ، و هو أن يتخذ أشكال عديدة و يمكنك القيام بها باستعمال التمرينات التي تستخدم الحركات المتكررة مثل المشي و السباحة ، و يمكنك القيام بالتأمل بالتدريب على الاسترخاء بالامتداد أو بالتنفس العميق.

5- الضبط الذاتي:

- ضبط المثير: المعالجون يعلمون العميل في بعض الأحيان على التحكم بدوافع و مثيرات معينة و هدف هذا الأسلوب هو اعادة بناء الوسط المحيط بالعميل
- الاختبار و الضبط : هي طريقة ينزع خلالها الأفراد للسيطرة و الضبط للعالم الخارجي للعمل على اشباع حاجاتهم الشخصية أو الفسيولوجية (محمد جاسم العبيدي،2009ص66)
- مراقبة الذات : و هي واحدة من أساليب التقييم التي يستخدمها السلوكيون و تبعهم بذلك المعرفيون و هي وسيلة مناسبة للتقييم في فترات خارج الجلسات الارشادية.
- مصدر الضبط : أحد المفاهيم الأساسية في نظرية التعلم الاجتماعي و التي وضعها روتر و هي تصور يحدد طريقة ادراك الفرد لمجريات الأحداث التي تمر بها.

ثانيا: الطرق غير المباشرة (أساليب الدفاع الأولية) :

عندما يمر الانسان بحادثة مؤلمة فانه قد يلجأ الى استخدام أساليب دفاعية ملتوية نتيجة الألم و يحمي نفسه و يعيد الاطمئنان لنفسه.

الفرد في محاولاته لتحقيق توافقه يقوم بمحاولات بعضها يتم على المستوى الشعوري مثل زيادة الجهد للتغلب على العوائق أو تحقيق الهدف أو تغييره أو اعادة تقدير الموقف المحبط أو الصراعي بصورة واقعية و من الممكن أن تحل معظم الاحباطات و الصراعات التي يعيشها الفرد في حياته اليومية على المستوى الشعوري و أما الصراعات و الاحباطات العميقة الجذور و التي لا يمكن حلها على هذا المستوى فانها تؤدي الى ظهور محاولات توافقية لا شعورية و هي الأساليب الدفاعية و تشكل هذه الأساليب عناصر هامة في بناء شخصية الفرد بجانب الصراعات و الاحباطات التي أدت الى ظهورها.

*تعرف أساليب الدفاع الأولية على أنها مجموعة من الأساليب السلوكية التي يلجأ إليها الفرد لكي يحصل على حاجة وجد ما يعيقها ، أو يبعد عن نفسه خطرا واقعا ، أو ليتحاشى خطرا متوقعا و من الملاحظ أن هذه الميكانزمات عامة و من الممكن أن توجد لدى الأسوياء كما أنها تتصف بالشدة و التطرف لدى المرضى و ترتبط بالاشعور ارتباطا قويا و لكن البعض منها شعوري.(ماجدة بهاء الدين، 2008ص67)

خلاصة الفصل :

يعتبر التوافق النفسي الجانب الأهم الذي تؤثر فيه الضغوطات النفسية حيث يمس عدة جوانب من شخصية الفرد، و خاصة ان كان في مكان عمله حيث يؤثر عليه بالدرجة الأولى من ناحية مهنته فقد يؤدي به الى التهاون في العمل و هناك بعض الحالات من لديها توافق ايجابي و لا تأثر بالضغوطات النفسية.

مدخل الى دراسة الحالة :

في الجانب التطبيقي اتخذت منهج دراسة الحالة حيث قمت بإجراء تربص في قسم الاستعجالات بمستشفى شي غيفارا بمستغانم دام لمدة 15 يوما و كان التربص حول الضغوطات النفسية والتوافق النفسي لدى عمال القطاع الصحي .

في هذه الدراسة اتخذت 4 حالات و لكن قمت بعرض حالتين من بين كل الحالات، قمت بإجراء مقابلات مع كل حالة و لتأكيد النتائج و الوصول الى تحليل مقنع و مؤكد قمت بتطبيق اختبار التوافق العام للراشدين .

و بعدها قمت بتحليل و مناقشة المقابلات و كذلك تحليل نتائج الاختبار و في نهاية الأمر تطرقت الى عرض و مناقشة الفرضيات .

التعريف بالمؤسسة الاستشفائية شي غيفارا:

مرت بعدة مراحل فعندما أنشأت سنة 1936 كانت عبارة عن مستشفى جهوي مدني عسكري في نفس الوقت و بعد مرور 26 سنة أي سنة 1962 تم تحويله الى القطاع الصحي بمستغانم و بموجب المرسوم رقم (07-140) المؤرخ ب 19 مايو 2007 أصبحت مؤسسة عمومية استشفائية و هي الان من أهم المؤسسات الاستشفائية لولاية مستغانم .

تقع المؤسسة في حي المطمر من الجانب الشرقي لولاية مستغانم .

التعريف بالاختبار:

سبب اختيار الاختبار :

تم اختيار هذا الاختبار أي اختبار التوافق العام للراشدين لكونه الأداة المثالية التي بمقدورها أن تبين حقيقة توافق أو عدم توافق الحالات المراد دراستها و بالتالي يسمح لنا من اثبات أو نفي فرضيات البحث.

اجراء الاختبار و تطبيقه :

لهذا الاختبار كراسة أسئلة تتمثل في (16) عبارة ، وتتحدد الاجابات على أساس الموافقة (نعم) أو عدم الموافقة (لا) و يستغرق التطبيق حوالي (20) دقيقة.

يقدم الاختبار مع توضيح بسيط لغرض فهم و جذب اهتمام المفحوصين ، و يجب على الفاحص مراعاة التعليمات الموجودة في كراسة الأسئلة ، و توضيح الكلمات الغامضة للمفحوصين دون تفسير ما يقصد بالعبارة (أت) و أن يعمل الفاحص على مساعدة المفحوصين على فهم المعلومات الموجودة في الاجابة .

يمكن استخدام مقياس أو مقاييس بعد استخراج عبارات كل مقياس على حدة .

و من يحصل على درجة عالية أي أن تكون استجابته ايجابية يكون أحسن توافق ، أما من يحصل على درجة منخفضة من (نعم) يكون سيء التوافق .

عرض الحالات :

الحالة الأولى:

إجراء المقابلات:

المقابلة الأولى: دامت 30 دقيقة كانت حول جمع البيانات والمعلومات عن الحالة

المقابلة الثانية: دامت 45 دقيقة وكانت حول الضغوطات النفسية التي تعيشها الحالة وعملية

التوافق لديه

المقابلة الثالثة: في هاته المقابلة تم تطبيق اختبار التوافق العام

معلومات أولية عن الحالة:

الاسم : ب.ن

الجنس : أنثى

الحالة الاجتماعية : متزوجة

المستوى التعليمي : السنة السابعة طب

الوظيفة : طبيبة عامة رئيسة

الحالة الصحية : جيدة

اللغة : عادية وواضحة

الاتصال : جيد

البيئة : مستغانم

ساعات العمل : 08:30-16:00

نوبة العمل : مرتين في الأسبوع

قسم العمل : قسم الاستعجالات

مدة العمل بالمركز : 3 سنوات

ملخص المقابلة :

كان التواصل مع الحالة سهل ولم أجد صعوبة في اجراء المقابلة معها، حيث أعطتني الكثير من وقتها وأجابت عن الأسئلة بكل صراحة ،دارت المقابلة حول الضغوطات التي تعانيها الحالة ، مصدرها هل يؤثر على عملها، ما هي دور فعلها لهاته الضغوطات وعملية التوافق لديها ، بالإضافة إلى الطرق التي تتخذها لمواجهة هاته الضغوطات ،وأجابت الحالة عن كل الأسئلة ،حيث أقرت بأنها تعاني من ضغوطات جد عالية في مكان عملها حيث تعتبر مصدر تلك الضغوطات نقص الوسائل الطبية التي يجب توفرها، تضيف الى ذلك معاملة المرضى لديهم ،حيث اعترفت الحالة أنها تتلقى معاملة سيئة وتتجلى ذلك في قولها "المريض يوصل يعايرك" ويعتبر الأشخاص الذين يأتون مع المرضى مسببون للضغط لديها و تجد صعوبة في التعامل معهم و قد أقرت الحالة أنها من قبل لم تكن تعاني من كل هاته الضغوطات الا عندما تم نقلها من مكان اخر و كل هذه الضغوطات قد أثرت عليها من الناحية النفسية فأصبحت تعاني من توتر و كذلك من الناحية الجسدية حيث اعترفت أنها أرادت ترك مهنتها و الاستقالة فقالت " و صلت وبن بغيت نخرج و نحبس الخدمة أثرت علي الضغوطات بزاف فانت الحدود " و تقول أنها قد حاولت مقاومة هذه الضغوطات و لكنها لم تستطع و تعترف أن المريض هو فقط السبب الذي تركها في هذا القسم فتقول "المريض راه شادني" أما عن مواجهتها لتلك الضغوطات تقول أنها تتصرف بتوتر ونرفزة ولكن بعد كل ما ذكرته الحالة تقول بأن كل هذه الضغوطات لا تؤثر على أدائي لعملي فتقول " ما يآثرش علي من ناحية خدمتي و أنا نبغيها " و تقول بأن التوافق لديها من ناحية عملها و زملائها ايجابي و لا توجد مشكلة و لكن من ناحية عملها و ما تعانيه من نقص الوسائل تقول بأنه يؤثر على تكيفها و لا تستطيع العمل براحة و بالطريقة الأحسن من ذلك .

تحليل محتوى المقابلة:

من خلال حوار الحالة و اجابتها عن الأسئلة و من خلال ما لاحظته عليها من تصرفات توصلت الى تحليل لحالتها ، حيث يمكن القول أن الحالة تعاني من ضغط عالي بنسبة كبيرة لدرجة أنها أرادت ترك مهنتها و التقدم باستقالة و التي تعتبر مصدرها ككل نقص الوسائل المتمثلة في الأدوات والمرضين فهي تطالب بتوفير هاته الوسائل وكذلك ادخال ممرضين اخرين مساعدين لأنها حسب ما أجابت عنه فهي تقول بأنها تقوم بعملها كطبيبة وكمرضة لأنه لا يوجد عدد كافي من الممرضين و الممرضات، ويبدو أن هذه الضغوطات لم تؤثر على جانبها المهني فقط بل أثرت على نفسياتها وجانبها الجسدي لأنه يبدو عليها الاعياء و الفشل وكذا التوتر الذي كانت تبديه بحركاتها المتكررة خلال المقابلة

بالإضافة إلى المصادر الأخرى كعامله المرض اليها أفراد عائلاتهم ولكنها رغم ذلك فهي تتعامل معهم بطريقة جيدة و تواصل مهنتها لأن ما يهملها هو المريض وواجبها نحوه، أما من ناحية توافقتها وتكيفها النفسي حسب ما أجابت عنه الحالة يبدو لديها توافق ايجابي مع زملائها في العمل ولكن رغم ذلك أنه ليس لديها توافق من ناحية جدية عملها بسبب عدم توفر الوسائل التي تساعدها أكثر في تحسين عملها

ومن ناحية مواجهتها لهذه الضغوطات في الحالة لا تجد أي طريقة تواجهها بها سوى التوتر و الغضب، فكل من تقوم به للتخلص منها هو ترك مهنتها و التخلي عن مهنتها فهذا يبدو بالنسبة لها الحل الوحيد للتخلص من كل الضغوطات التي تتعرض لها

تحليل نتائج اختبار التوافق العام:

بعد تطبيق اختبار التوافق العام وجمع المعلومات من الحالة يمكننا تقديم تحليل شامل لنتائج الاختبار حيث توضح لنا أن الحالة لديها توافق سيئ في مجال عملها يرجع سببها الى ضغوطات عديدة تأتيها من جوانب مختلفة وظهر لنا ذلك من خلال إجابتها عن الأسئلة المقدمة في الاختبار حيث تم التوصل الى نسبة قليلة من الاستجابة "نعم" وهذا أدى إلى استنتاج وهو أن الحالة تعاني من سوء التوافق لديها .

نتيجة:

من خلال اجراء المقابلة ومن خلال تحليل محتواها توصلت الى أن الحالة لديها ضغوطات مرتفعة أثرت عليها من كل الجوانب وأصبحت مهددة لمهنتها لدرجة أنها أرادت التخلي عن العمل، وحسب ما جاء في المقابلة

الحالة لا تستطيع مواجهة الضغط الذي تعيشه لأنها أرادت الاستقالة والهروب من كل الضغوطات كما من ناحية التوافق لديها يمكن القول أن عملية التكيف لديها مجبرة فقط بمثابة واجبها من ناحية المرضى

الحالة الثانية :

المقابلة الاولى : دامت 30 دقيقة كانت حول جمع البيانات والمعلومات من الحالة

المقابلة الثانية : دامت 40 دقيقة و كانت حول الضغوطات النفسية التي تعيشها الحالة وعملية التوافق لديها

المقابلة الثالثة : في هاته المقابلة تم تطبيق اختبار التوافق العام

معلومات أولية عن الحالة :

الاسم : س.ا

السن : 30

الجنس : أنثى

الحالة الاجتماعية : متزوجة

المستوى التعليمي : السنة السابعة طب

الوظيفة : طبيبة عامة

الحالة الصحية : جيدة

اللغة : عادية وواضحة

الاتصال : لم يكن جيد في البداية

البيئة : مستغانم

ساعات العمل : 8:30 - 16:00

نوبة العمل : مرتين في الأسبوع

قسم العمل : قسم الاستعجالات

مدة العمل بالمركز : 4 سنوات

ملخص المقابلة :

في البداية وجدت صعوبة في اجراء المقابلة مع الحالة لأنها لم ترد تقديم المعلومات كاملة عن حياتها وعن الضغوطات التي يواجهها في القسم، ولكن بعد متابعة المحاولة تمكنت من اقناعها سرية المعلومات لذا قد تجاوبت معي الحالة، وكانت ايجابية في الرد عن أسئلتني وكانت الأسئلة كغيرها التي طرحتها مع الحالات الأخرى حول الضغط، مصدره، أثره، طرق مواجهته وعملية التكيف لديها، وأجابت الحالة بأن لديها ضغوطات عالية ذات مصادر مختلفة ومتعددة، حيث قول أن نقص الوسائل والأدوات والأدوية يعتبر من أهم الضغوطات التي تتلقاها لأنها تقول بأنها تقوم بعملها بطريقة غير جيدة وتذكر كذلك نقص في عدد الممرضين والممرضات، أما من ناحية المرض فتقول بأن معاملاتهم جد سيئة، حيث يتصرفون بعنف عندما لا تتوفر الأدوية لديهم فقالت "المرضى يولوا عنفى مين ما كانش الدواء" وهذا يؤثر على أدائها لعملها، كما تأتيها ضغوطات من أفراد عائلات المرضى "الشعب يدخلوا عندنا نورمال كلي ما كاش" وتقول الحالة أنه لا يتم احترام مهنتها من طرف كل من المرضى وعائلاتهم فتقول "ما عندناش قيمة ما يقيموش الطبيب" تقول بأن هذا ليس لديها ضغط، أقرت الحالة بأن الضغط يؤثر على مهنتها من الناحية السلبية حيث تأثرت حالتها الشخصية والنفسية لدرجة أرادت ترك مهنتها وقالت أنه يجب توفر أخصائي نفسي لدينا هنا في القسم ليساعدنا وتساعد المرضى، وأقرت الحالة أنه عند تلقبها هذه الضغوطات تتصرف بنرفزة وتوتر لدرجة أنها تترك عملها في تلك الانية وتذهب بعيدا حتى ترتاح وتعود الى حالتها العادية، فنقول أن كل هذه الضغوطات تؤثر سلبيًا على عملي أما من ناحية التوافق أو التكيف تقول بأنه ليس لديه تكيف مع الأوضاع التي تعيشها

وتتصرف الحالة بغضب أو صراخ عند تلقيها لضغط ما حيث تقول رد فعلي "نزقي ونزعف" تفر بأنها يجب أن تقاوم هذه الضغوطات وتحمل ما يفرضه عليها واجبها.

تحليل المحتوى:

من خلال ما جاء في المقابلة ومن خلال رد فعل الحالة واكتشفتها من ملاحظتي اليها توصلت الى أن هذه الحالة لديها درجة عالية من الضغوطات حيث ظهر عليها هذا عند لقائي بها لأول مرة حيث كانت جد متوترة و قلقة و غضبة و عندما سألتها عن الضغط قالت بأن حياتها كلها ضغط أما مصدر الضغط الذي تعيشه يتمثل في نقص الوسائل و عدم توفرها خاصة الأدوية لأنها تجد صعوبة في اعطاء العلاج بدون توفرها ، كما يعتبر المرضى مصدر ضغط خاصة معاملاتهم السيئة بالإضافة إلى أفراد عائلاتهم وطريقة تعاملهم مع الأطباء و الممرضين فهذا يعتبر مهدد لوظيفتها كل من الناحية النفسية والجسمية و حتى الشخصية لأن حسب ما قالتها الحالة أن ما تعيشه في القسم يؤثر عليها عندما تكون مع عائلتها و تتصرف بغضب و توتر أي لا تكون مرتاحة نفسياً.

قد أثرت عليها الضغوطات لدرجة أنها أصبحت تؤدي عملها بطريقة سلبية و لا تعي ما تقوم به

كما يبدو أن الحالة تحاول مقاومة الضغوطات بكل ما لديها لكي تؤدي واجبها بأفضل و لكن رغم ذلك فإنها لا تستطيع التكيف بوضع أفضل فما تقوم به مجبورة عليه ، لأنه لا يوجد حل اخر بالنسبة لها لذا فعملية التوافق هنا سلبية و تقوم عملها بطريقة مضغوطة أي لديها ضغط يجبرها على التكيف مع الوضع

تحليل اختبار التوافق العام :

تم تطبيق اختبار التوافق العام على الحالة التي لدينا ومن هذا تمكنا من الوصول الى تحليل و استنتاج شامل لمعطيات الاختبار.

فبعد تحليل النتائج المقدمة من طرف الحالة و خضوعها للاختبار توصلت الى ان النتائج كانت ايجابية حيث تم الحصول على نسبة عالية من الاستجابة *نعم* بتقدير *57* وهذا اكد بان الحالة لديها تكيف و توافق ايجابي في مجال عملها بالإضافة إلى ذكر أهم الطرق التي تستخدمها لمواجهة الضغوطات المعرضة لها

نتيجة :

ما يمكن قوله من خلال تحليل المقابلة أن الحالة التي لدينا تعاني من ضغوطات عالية تأتيها من كل جهة أثرت عليها و على حالتها النفسية و الجسدية و حتى الشخصية أدى بها الى التصرف بتصرفات غريبة في مواضع متعددة و رغم تعرضها لهاته الضغوطات و سلبياتها الا أن لديها تكيف ايجابي في مجال عملها و حتى في حياتها الشخصية.

نتيجة عامة :

بعد اجراء مقابلات مع كل حالة حول الضغوطات النفسية التي تعيشها و اثارها السلبية التي تعود بها عليهم على صحتهم النفسية ، الجسدية و حتى الشخصية و الحصول على معلومات عديدة حول الضغوطات تم الوصول الى معرفة مصادرها و اسبابها بالإضافة إلى أنواعها و اهم أثارها بالنسبة الى مجال عملهم ، كما تم الوصول الى معرفة توافق كل منهم و اهم الجوانب التي تمسها ، وتم التأكد من كل ذلك بعد تطبيق اختبار التوافق العام للراشدين الذي أثبت أو نفى صحة الفرضيات حيث تم مقارنة نتائج الاختبار مع تحليل المقابلات و بها تمكنت اعطاء استنتاج نهائي للحالات.

ما يمكن قوله أنه تمكنا من الوصول أن هناك حالة لديها توافق سلبي في مجال عملها أثر عليها وعلى حياتها و تجد صعوبة في مواجهتها ، و هناك حالة لديها توافق ايجابي و استراتيجيات مختلفة لمواجهة الضغوطات النفسية .

مناقشة الفرضيات:

الفرضية العامة :

للتحقق من الفرضية العامة التي تنص على تأثير الضغوطات النفسية على التوافق النفسي من الناحية السلبية تم تطبيق اختبار التوافق العام للراشدين و بالتالي تم التوصل الى نتائج مقنعة و مثبتة لصحة هذه الفرضية حيث تم اثبات أن الضغوطات النفسية تؤثر على التوافق النفسي بطريقة سلبية و تمس بالدرجة الأولى جانبهم المهني أدت بهم الى التهاون في أداء الواجب .

الفرضيات الفرعية :

الفرضية الأولى :

بعد تطبيق اختبار التوافق العام للراشدين و تحليل نتائجه تم الوصول الى نفي الفرضية التي تنص على أن التوافق النفسي لدى عمال القطاع الصحي يكون سلبيا بسبب الضغوطات التي يتعرضون لها ، فالتوافق لا يمكنه أن يكون سلبيا دائما و انما يمكنه أن يكون ايجابيا و يعود ذلك الى مصادر الضغوطات ، و قابلية الفرد لمواجهتها و العمل على التكيف و التوافق .

الفرضية الثانية :

تنص هذه الفرضية على الاستراتيجيات المقترحة لمواجهة الضغوطات و تم اثبات و تأكيد هذه الفرضية و ذلك بعد اجراء المقابلات و تطبيق الاختبار ، حيث تم التأكد أن استراتيجيات مواجهة الضغط النفسي في مجال العمل تختلف و تتنوع حسب مصادره ، و كذلك حسب قابلية و قدرة الشخص على مواجهته .

قائمة المحتويات

- ملخص الدراسة

- كلمة شكر و تقدير

- الاهداء

الباب الأول : الجانب النظري

الفصل الأول : مشكلة الدراسة و اعتباراتها

- 1- تحديد و صياغة الاشكالية.....(01)
- 2- فرضيات الدراسة.....(02)
- 3- منهجية البحث.....(03-02)
- 4- تحديد التعريفات الاجرائية.....(04)
- 5- الدراسات السابقة.....(09-05)
- 6- دوافع اختيار البحث.....(10)
- 7- أهمية البحث.....(10)
- 8- أهداف البحث.....(11)

الفصل الثاني : الضغط النفسي

- 1- تعريف الضغوطات النفسية.....(17-14)
- 2- النظريات المفسرة للضغط النفسي.....(22-17)
- 3- مراحل الضغط النفسي.....(23- 22)
- 4- أنواع الضغط النفسي.....(26-23)
- 5- أعراض الضغط.....(29-27)
- 6- مستويات الضغط النفسي.....(31-29)
- 7- مصادره.....(36-32)
- 8- العوامل المسببة للضغط.....(38-36)
- 9- آثاره.....(40-38)
- 10- استراتيجيات مواجهة الضغوطات النفسية.....(41-40)
- خلاصة الفصل.....(42)

الفصل الثالث : التوافق النفسي

- 1- تعريف التوافق النفسي.....(47-44)
- 2- النظريات المفسرة للتوافق النفسي.....(49-47)
- 3- مستويات التوافق النفسي.....(51-49)
- 4- خصائص التوافق النفسي.....(53-51)
- 5- أبعاد التوافق النفسي.....(55-53)
- 6- معايير قياس التوافق النفسي.....(57-55)
- 7- أسباب سوء التوافق النفسي.....(59-57)
- 8- عوائق التكيف.....(60-59)
- 9- طرق التكيف.....(62-60)
- خلاصة الفصل.....(63)

الباب الثاني : الجانب التطبيقي

دراسة الحالة

- مدخل الى دراسة الحالة.....(64)
- التعريف بالمؤسسة المتربص فيها.....(65)
- التعريف بالاختبار.....(66)
- عرض الحالات.....(67-76)
- مناقشة الفرضيات.....(68)
- خاتمة
- المراجع
- الملاحق

الفصل الأول

مشكلة الدراسة و اعتباراتها

- تحديد و صياغة الاشكالية
- فرضيات الدراسة
- منهجية البحث
- تحديد المفاهيم و المصطلحات
- الدراسات السابقة
- دوافع اختيار البحث
- أهمية البحث
- أهداف البحث

الكتاب الأول

الكتاب النظري

الكتاب الثاني
يجيب الثاني

الكتاب التطبيقي
يجيب التطبيقي

قائمة المراجع :

المراجع العربية:

- 1-أحمد زكي صالح، علم النفس التربوي، مكتبة النهضة المصرية، القاهرة، 1966
- 2-أندروري سيزلاقي، مارك جي ولاس، السلوك التنظيمي و الأداء، ترجمة جعفر أبو القاسم أحمد، معهد الادارة العامة، لندن، 199
- 3-بركات اسيا بنت علي راجح، التوافق النفسي لدى الفتاة الجامعية و علاقته بالحالة الاجتماعية و المستوى الاقتصادي و المعدل التراكمي، مجلة المعرفة الشهرية، 2008
- 4- جمعة سيد يوسف، النظريات في تفسير الأمراض النفسية، دار غريب ، القاهرة ، 2001
- 5-حنان عبد الرحيم الأحمدى، ضغوط العمل لدى الأطباء المصادر و الأعراض، مركز البحوث ، معهد الادارة العامة، القاهرة، 2002
- 6-حمدي ياسين و اخرون، علم النفس الصناعي و التنظيم، بين النظرية و التطبيق، دار الكتاب الحديث للنشر و التوزيع، ط1، 1999
- 7-حسين باهي مصطفى، علم النفس الفيزيولوجي ، نظريات ، تحليلات، تطبيقات، مكتبة الأنجلو مصرية للنشر و التوزيع، مصر، ط1، 2002
- 8-خالد عبد الرحيم الأحمدى، صغوط العمل لدى الأطباء، المصادر و الأعراض ، مركز البحوث، معهد الادارة العامة ، القاهرة ، الرياض، 2002
- 9-رونالدي ريجيو، المدخل الى علم النفس الصناعي النظري، ترجمة فارس حلمي، ط1، دار الشروق، الأردن، 1999
- 10-الزهراني نجمة بنت عبد الله محمد، النمو النفسي ،اجتماعي ،وفق نظرية اركسون و علاقته بالتوافق و التحصيل الدراسي لدى عينة من طلاب و طالبات المرحلة الثانوية بمدينة الطائف، رسالة ماجستير في التعلم بجامعة أم القرى، المملكة العربية السعودية

- 11-سهير كامل أحمد،الصحة النفسية والتوافق،دط،مركز الاسكندرية للكتاب،القاهرة مصر،1999
- 12-الشيخ كامل محمد محمد عويص، الصحة في منظور علم النفس،ط،دار الكتب العلمية ،بيروت،لبنان،1996
- 13-الشاذلي محمد عبد الحميد،الواجبات المدرسية و التوافق النفسي،المكتبة الجامعية،الاسكندرية ،مصر،2001
- 14-صبره محمد علي،أشرف محمد عبد الغني،الصحة النفسية و التوافق النفسي،دار المعرفة الجامعية،القاهرة ،مصر2004
- 15-صيحة عمران شلش،وظائف أعضاء الحيوان،ج1،دار البحث قسنطينة،1984
- 16-طه عبد العظيم حسين، ادارة الضغوط التربوية و النفسية، دار الفكر للطباعة و النشر و التوزيع،الأردن،ط1،
- 17-علي عسكر،ضغوط الحياة و أساليب مواجهتها،ط1،دار الكتاب الحديث ،القاهرة ،مصر،1989
- 18-علي عسكر ،الأسس النفسية و الاجتماعية للسلوك في مجال العمل،دار الكتاب للنشر و التوزيع ،كويت ،2005
- 19-عسيري عبير بنت محمد،علاقة تشكل هوية الأنا بكل من مفهوم الذات و التوافق النفسي والاجتماعي و العام لدى عينة من طالبات المرحلة الثانوية بمدينة الطائف،رسالة ماجستير في الارشاد النفسي، كلية التربية ،جامعة أم القرى،السعودية،2001،2002
- 20-عبد الرحمن العيسوي،علم النفس و مشكلات الفرد ،دار النهضة العربية،بيروت،1992
- 21-فاروق السيد عثمان،القلق و ادارة الضغوط النفسية، دار الفكر العربي للطباعة و النشر و التوزيع ،القاهرة، ط1 ، 2001
- 22-القذافي محمد رمضان،الصحة النفسية و التوافق،ط3، المكتب الجامعي الحديث ،الاسكندرية، مصر،1998

- 23- كامل محمد عويصة، علم النفس الصناعي، دار الكتب العلمي، بيروت، 1996
- 24- موسى جبريل، تقدير الأطفال لمصادر الضغط النفسي لديهم و علاقتها بتقديرات آبائهم و أمهاتهم، مجلة دراسات ،مج22، ع03، 1995
- 25- محمد أحمد النابلسي و اخرون، الصدمة النفسية ،دار النهضة العربية، بيروت، 1991
- 26- محمد شحاتة ربيع ، علم النفس الصناعي ،دار غريب للطباعة و النشر و التوزيع، القاهرة، ط3، 2006
- 27- محمد عبيدات محمد أبو النصار و اخرون ،منهجية البحث العلمي، القواعد المراحل التطبيقات، دار وائل للطباعة و النشر و التوزيع، الأردن، ط2، 1999
- 28- نصر الدين زيدي، سيكولوجيا المدرس، دراسة وصفية تحليلية دوان المطبوعات الجامعية للنشر و التوزيع، الجزائر ، 2001
- 29- الهاشمي لوكيا، الضغط النفسي في العمل، مجلة أبحاث نفسية و تربوية ، ع00، 2002
- 30- يوسف ميخائيل أسعد، التخلص من التوتر النفسي، المكتبة أنجلو المصرية، القاهرة 1972،

المراجع الأجنبية :

- Gerson .M .(1998) the relation ship between hardness .coping skills and of professional psychology
- Jean Dellay ;la psychophysiologie humain ed.OPV.1974 .

Jacqueline Renaud.sience et vie N840.1989

الملحق:

جامعة مستغانم

كلية العلوم الاجتماعية

التعرف على أعباء الحياة و العمل

أختي الفاضلة ، أخي الفاضل

نطلب من سيادتكم التعاون معنا لأغراض البحث العلمي للتعرف على أعباء الحياة والعمل التي تواجهكم و علاقتها
بجوانب شخصيتكم، ونحيطكم علنا أنه لا توجد اجابات صحيحة و أخرى خاطئة ، ستجدون أمام كل سؤال (نعم-لا-؟) فاذا كانت
اجابتك بنعم فضع علامة (/) في الخانة الموافقة لها ، و اذا كانت اجابتك ب(لا) فضع العلامة أمامها , اذا كنت لا تستطيع على
الاطلاق أن تجيب على السؤال ب(لا) أو (نعم) فضع العلامة أمام (؟) ,

كل ما ستدلي به من معلومات ،أخي،أختي سيخضع للسرية التامة ولايستخدم الا لأغراض البحث العلمي.

بيانات شخصية:

الجنس : ذكر أنثى

السن.....سنة

سنوات الأقدمية.....سنة

الدرجة: طبيب ممرض

نظام العمل: تناوبي بالليل

الحالة العائلية : أعزب متزوج