

## الفصل الرابع

# توافق الشَّخصِيَّة

### ● مدخل :

التكيف - التوافق - مفهوم مستمد أساسا من علم الحياة « البيولوجيا » فيشير هذا المفهوم الى أن الكائن الحي يحاول أن يوائم بين نفسه والعالم الطبيعي الذي يعيش فيه محاولة منه من أجل البقاء •• ووفقا لهذا المفهوم يمكن أن يوصف سلوك الانسان كرد فعل للعديد من المطالب والضغوط البيئية التي يعيش فيها ، كالمناخ وغيره من عناصر الطبيعة • ففي فصل الصيف يحاول الانسان أن يتخفف من ملابسه ، فيرتدى أخف الثياب كي يتلاءم مع الجو الحار ، بينما في فصل الشتاء يحاول أن يتدثر في الملابس الثقيلة التي تقيه غائلة البرد • وفي الجو الحار يعمل الانسان على أن يتقى حرارة الشمس ويستخدم وسائل التبريد المختلفة ، ويتناول المرطبات ويتناول الأطعمة الخفيفة ، بينما يحاول في شهور الشتاء أن يستخدم وسائل التدفئة ، ويتناول الأطعمة الدسمة كي تبعث الحرارة في جسمه •• وتستهدف هذه العملية بأشكالها المختلفة تلاؤم الفرد مع الظروف البيئية الطبيعية التي يعيش فيها من أجل البقاء ، حسب النظرية البيولوجية للتوافق والتكيف •

ولقد استعار علم النفس المفهوم البيولوجي للتكيف - والذي أطلق عليه علماء البيولوجيا مصطلح « مواءمة » ( Adaptation ) - واستخدم في المجالات النفسية والاجتماعية تحت مصطلح « تكيف / توافق » ( Adjustment ) • فالانسان كما يتلاءم مع البيئة الطبيعية ،

يستطيع أن يتوافق مع الظروف النفسية والاجتماعية المحيطة به والتي تستلزم منه باستمرار أن يتلاءم ويتكيف معها . وتدفع ظروف الحياة الفرد الى هذا التكيف ، ويساعده على ذلك ما لديه من ذكاء وقدرة على التطبع الاجتماعى . . ففى الطفولة مثلا يتطلب الآباء من الطفل أن يوائم نفسه ويكيفها مع مطالب البيئة وأن يعمل على اكتساب العادات والقيم وأنماط السلوك المقبولة ، وكذلك بالنسبة للراشد حيث يتوقع منه التوافق والمواءمة فى مجالات الدراسة والعمل والأسرة .

ان كل مرحلة من مراحل النمو تتطلب من الفرد أن يقوم بأدوار اجتماعية ونفسية معينة . . فالأدوار التى يقوم بها الفرد فى مرحلة الطفولة تختلف عن الأدوار التى يقوم بها فى شبابه أو كهولته . والانسان عادة يقوم بأداء أكثر من دور عندما يصل الى مرحلة الرشد ، وهذا يتطلب منه أن يزيد من قدراته على التوافق الاجتماعى وتعديل سلوكه (١) .

\* \* \*

### أبعاد التوافق

هناك ثلاثة أبعاد للتوافق :

- ١ - التوافق الشخصى .
- ٢ - التوافق الاجتماعى .
- ٣ - التوافق المهنى .

وسنناقش فيما يلى كلا من هذه الأبعاد . .

#### أولا - التوافق الشخصى :

هو أن يكون الشخص راضيا عن نفسه ، غير كاره لها أو نافر منها أو ساخط عليها أو عديم الثقة بها ، كما تتسم حياته النفسية بالخلو

(١) مصطفى نهى : التكيف النفسى . القاهرة : مكتبة مصر ، ١٩٦٧ ،

من الصراعات النفسية والتوترات التي تقترن بمشاعر الذنب والقلق والنقص . فالتوافق الشخصي يتضمن السعادة مع النفس والمرضا عنها ، واثباع الدوافع والحاجات الأساسية ، ويعبر عن أمن داخلي دون صراع أو شعور بالاحباط أو بالمرارة ، ويتضمن كذلك التوافق لطالب النمو في مراحل المختلفة .

ان الشخص المتوافق/السوي هو الذي يقف من المشكلات التي تواجهه موقفا ايجابيا بناءاً ، بمعنى أنه يواجه العوامل التي تسبب المشكلات ويحاول - في حدود امكانياته أن يزيل هذه العوامل أو يتغلب عليها من خلال مواجهتها مواجهة موضوعية . أما الشخص غير المتوافق فهو الذي لا يستطيع أن يعالج العوامل المسببة للمشكلة بل يعالج مظاهرها فقط . وبمعنى آخر فهو يحاول أن يخفف من حدة التوتر الناشئ عن المشكلات التي يواجهها في المجتمع اما عن طريق الهروب من المجتمع ، أو العدوان على المجتمع ، أو استعطافه واستجداء شفقتة . وباختصار فانه يتكيف للبيئة بطريقة أو بأخرى من الطرق السلبية غير السوية .

ان الأساس في انعدام التوافق الشخصي هو وجود صراع انفعالي لا شعوري حاد . . وينشأ هذا الصراع عادة في مرحلة الطفولة ، حيث يكتسب الطفل هذا الصراع من والديه أو من يقوم مقامهما في تربيته وتنشئته الاجتماعية . ولكن ليس معنى هذا أن الوالدين يعلمان طفلهما هذا الصراع عن وعي وادراك ، بل ان الطرق الخاطئة التي يتبعها الوالدان في معاملة طفلهما هي التي تسبب هذا الصراع اللاشعوري عند الأطفال . والواقع أن الصراع من خواص الحياة في كل سن وفي كل مرحلة وفي كل طبقة اجتماعية ، ولكن أنواع الصراع تختلف فيما بينها ، فبعضها ضعيف والبعض الآخر قوى ، كما أن البعض شعوري والبعض الآخر لا شعوري .

ان تفسير الانحراف النفسي الناتج من الظروف الاجتماعية التي يمر بها الفرد تحتاج الى أن نوضح بعض العوامل النفسية التي

تتوسط بين هذه الظروف الاجتماعية من ناحية وبين الانحرافات السلوكية من ناحية أخرى • وهذه العوامل هي :

- ١ - الاحباط •
- ٢ - الصراع •
- ٣ - القلق •
- ٤ - الكبت •

وسنناقش هذه العوامل فيما يأتي (٢) :

### ١ - الاحباط :

« الاحباط هو تلك العملية التي تتضمن ادراك الفرد لعائق يحول دون اشباع حاجاته أو تحقيق هدفه ، أو توقع الفرد حدوث هذا العائق في المستقبل » •

ويحدث الاحباط نتيجة لادراك الفرد للظروف والمواقف التي تحيط به ، والتي قد تختلف من فرد الى آخر •• فقد ينظر شخص الى موقف ما على أنه عامل احباطي الى حد كبير بينما ينظر شخص آخر نفس الموقف على أنه غير محبط ، وقد يسبب موقف ما الرضا للبعض بينما يسبب الضيق للبعض الآخر • ويتوقف نظرة الفرد الى الموقف وما اذا كان احباطيا ، على دوافع الفرد ومعتقداته وحاجاته وخبراته • ومن العوامل الهامة التي تحدد ادراك الفرد للموقف الاحباطي مدى ثقة الفرد بذاته ، فالانسان الذي تمكنه ظروفه وامكاناته من التغلب على ما يصادفه من عقبات يحرز قدرا كبيرا من الثقة بالنفس • وتحدد ثقة الفرد بذاته مدى ادراكه للمواقف الاحباطية ، فالشخص الذي يثق بنفسه يستطيع أن يتغلب على المواقف الاحباطية • ويتأثر هذا الادراك أيضا بمدى ثقة الفرد في البيئة المحيطة به ، وتتضمن هذه البيئة الأشخاص الآخرين ، والبيئة الطبيعية المحيطة بالفرد ، والبيئة الثقافية بما فيها من عناصر مختلفة • فاذا كانت هذه العوامل تتفاعل بحيث تشبع للفرد دوافعه وحاجاته وتعترف له بالمكانة والتقدير ،

(٢) سيد عبد الحميد مرسى : سيكولوجية المهن ( ط ٤ ) . القاهرة :

فان الفرد سوف يثق فى بيئته ، وتصبح نظرتة اليها مليئة بالتفاؤل والأمل . أما اذا كانت هذه العوامل البيئية تتقيم حواجز أو عوائق فى طريق اشباع الفرد لحاجاته فان ثقته بها ستضعف ، وبالتالي سيتوقع منها الاحباط ، بما يؤثر فى ادراكه للمواقف الاحباطية ، وبالتالي يؤثر فى سلوكه . فعندما تضعف ثقة الفرد فى بيئته فانه سيترك فى نوايا الآخرين ، ويفقد الثقة فى التنظيمات الاجتماعية السائدة فى البيئة ، ويتمنى فى قرارة نفسه انهيار البناء الاجتماعى القائم فى المجتمع . ويمكن تقسيم الاحباط الى « احباط خارجى » و « احباط داخلى » .

### ( أ ) الاحباط الخارجى - وينقسم الى :

١ - العوز الخارجى ( الاحتياج ) : وهو يتضمن نقصا فى حاجات الفرد الخارجية . ومن أمثلة ذلك : حالة الفقر التى تكون سببا فى عدم اشباع الكثير من حاجات الفرد ، وكذلك حال الشخص الذى فقد والده فى طفولته فاه يشعر بالحاجة الى شخص يعتمد عليه . وهذا العوز جزء من واقع الشخص ويستمر معه مدة طويلة .

٢ - الحرمان الخارجى : وهو يعنى الحرمان الناشئ عن فقد الشخص لشيء خارجى كان يملكه ، مثل فقد عمل أو ممتلكات أو صديق عزيز . ويسبب هذا النوع من الحرمان احباطا شديدا ، خاصة اذا كان مفاجئا ، حيث يتطلب إعادة توافق الفرد مع بيئته .

٣ - الاعاقة الخارجية : وهى تتدخل بين الفرد وهدفه الذى يسعى الى تحقيقه فتحول دون تحقيق هذا الهدف . ومن أمثلة ذلك الأبواب المغلقة والطرق المسدودة والبعد فى المسافة وغير ذلك من العوائق المادية . وهناك أيضا عوائق اجتماعية تحول بين الفرد وتحقيق أهدافه ، كالمكانة الاجتماعية أو عدم التقبل أو النخذ ، وهذه تكون أشد وطأة من العوائق المادية .

## ( ب ) الاحباط الداخلى - وينقسم الى :

١ - **الموز ( الاحتياج ) الداخلى** : ومن أمثلة ذلك العيوب والتشوهات الخلقية كفقدان السمع أو البصر أو الشلل أو التخلف العقلى أو ضعف البنية •

٢ - **الحرمان الداخلى** : ويتضمن الفقدان المفاجيء للبصر أو للسمع أو لأى عضو من أعضاء الجسم كان يتمتع به الفرد من قبل • مثال ذلك : فقد أحد عازفى البيانو لأصابع يديه فى حادث مثلا يسبب له احباطا شديدا أكثر مما يتعرض له شخص فقد أصابعه فى طفولته •  
المحكرة •

٣ - **الاعاقة الداخلية** : مثال ذلك ، الرغبة فى حضور اجتماعين حدد لهما وقت واحد ، وهذا النوع من الاعاقة الداخلية يطلق عليه أحيانا لقب « صراع » •

## ٢ - الصراع :

تؤدى بنا دراسة الاحباط الى دراسة عملية أخرى هي «الصراع» والصراع يتضمن وجود دافعين متعارضين يتعذر اثباعهما فى وقت واحد • وينقسم الصراع الى ثلاثة أنواع :

### ( أ ) صراع الاقدام :

يتمثل هذا النوع من الصراع فى وجود موقفين متعادلين من حيث الصفات التى تجذب الفرد نحو كل منهما ، ولكن يتعذر عليه اثباعهما فى وقت واحد • مثال ذلك : الذى يمارس احدى ألعابه المفضلة ، وهو فى الوقت نفسه جائع وقد حان وقت تناول الطعام ، فهو هنا قد تعرض لنوع من الصراع المؤقت فى سبيل الوصول الى قرار معين يؤدى به الى تفضيل أحد الموضوعين على الآخر ، اما أن يستمر فى اللعب ويتنازل عن تناول الطعام مؤقتا ، أو يتناول الطعام ويؤجل اللعب الى وقت آخر •

### ( ب ) صراع الاقدام / الاحجام :

وهو يتمثل فى وجود أمرين يود الشخص تحقيق أحدهما ، ولكن الأمر الآخر يمنعه من ذلك • وبمعنى آخر ينشأ هذا الصراع عن وجود رعبتين متعارضتين احدهما موجبة والأخرى سالبة • وفى كثير من الأحيان يكون للموقف الواحد الذى يتعرض له الشخص عوامل مشجعة على الاقتراب منه وأخرى منفرة منه • مثال ذلك : الطالب الذى يرغب فى النجاح بدرجة ممتازة ، وفى الوقت نفسه يخشى على صحته من الاجهاد وبذل الجهد الكبير •

ونشير هنا الى أنه عندما تكون الصفات الموجبة والصفات السالبة ذات درجة واحدة من الأهمية فان الصراع يكون قويا ، ويتأرجح الفرد نتيجة لذلك بين الاقدام والاحجام •• فهو عند اقدمه على الموقف المفضل تكبر فى نظره أضرار اقترابه وتتجسم فيبتعد عن الموقف ، وبمجرد ابتعاده تكبر فى نظره مميزات الموقف فيحاول الاقتراب ثانية ، ويظل هكذا متأرجحا بين الاقدام والاحجام • ان هذا النوع من الصراع كبير الأهمية بالنسبة لعملية التوافق ، اذ أن الوصول الى حل لهذا الصراع أمر صعب ، فكل حل يلجأ اليه الفرد يكون مصحوبا بالاحباط • ان حل المشكلة لا بد أن يتضمن أحد أمرين : اما أن يفقد شيئا يحبه أو يقبل شيئا لا يرغب فيه •

### ( ج ) صراع الاحجام :

يتمثل هذا الصراع فى وجود الشخص أمام حالة ينشأ عنها موقفان كلاهما يلحق به ضررا ما •• مثال ذلك : حالة الجندى الذى يجد نفسه على أبواب معركة ، فانه يجد نفسه متنازعا بين دافعين : حرصه على حياته وخوفه من الموت ، ودافع آخر هو خوفه من العار الذى يلحق به اذا هرب من المعركة والمحاكمة التى تنتظره • فالفرد هنا يواجه موقفين سلبيين أحدهما مر ويلحق به ضررا ، ولكى يتجنب أحدهما فانه يضطر لمواجهة الآخر • وصراع الاحجام هذا يسمى

« صراع الاحراج » • والمواقع أننا نجد كثيرا من الأفراد لا يستطيعون فى مثل هذا الموقف أن يختاروا اتجاها معيناً للسير فيه ، ويكون نتيجة ذلك أن يزداد تردد الفرد بين الموقفين ويعانى « القلق » الشديد •

### ٣ - القلق :

بناء على مناقشاتنا السابقة للصراع يمكن القول بأن القلق هو العامل الأساسى الذى يتدخل فى حالات الانصراف النفسى • ولكى ندرك معنى القلق لا بد أن نميز بينه وبين الخوف • فالخوف يعتبر استجابة متعلمة مشتقة من الألم ، هذا بجانب أن له صفة الدافع ، اذ يمكن عن طريق خفضه تعلم استجابات جديدة • ويشارك القلق الخوف فى هذه الصفات ، كما أنه يشترك معه فى معظم الأعراض الخارجية أيضا • فمن أعراض القلق : اضطرابات فى القلب كالخفقان ، واضطرابات فى النفس ، ونوبات من الدوار والاسهال وافراز العرق ، والشعور بالاعياء مما قد يصل الى حد الاعماء ، والقىء ، ونوبات من الارتجاف والتشنج العضلى ، وشدة التوتر والاستعداد للتهيج لأتفه الأسباب ، والاحساس العام بعدم الراحة •

ولكن القلق يختلف عن الخوف من ثلاثة نواح : الأولى ، هى أن الخوف استجابة انفعالية لخطر خارجى محدد ، فقد يخاف الجراح على حياة مريضه وتزداد عنايته به • أما القلق فيمكن أن نسميه الخوف من المجهول ، فهو الخوف الذى لا أساس له فى العالم الواقعى • وكثيرا ماتسمع الأشخاص الذين يعانون قلقا مرضيا يقررون أنهم لا يعرفون لخوفهم مصدرا ، فهم يخافون من أنفسهم أو يخافون من لا شىء أو لا يعرفون مم يخافون • ومثل هذا الخوف يظهر بوضوح فى المواقف الجديدة التى يواجهها الفرد المقلق لأول مرة مثل الأقبال على الزواج أو تحمل مسئولية جديدة أو السفر ، دون أن يكون لذلك سبب معقول •

والناحية الثانية التى يختلف فيها القلق عن الخوف هى أنه على الرغم من أن كلا من الخوف والقلق حالات توقعية الا أن مثيرات القلق

تأتى من داخل الفرد نفسه ، من دوافع معينة لارتكاب سلوك محرم وليس من خطر خارجى • وفى أثناء عقاب الطفل مثلا على الاستجابات المحرمة يكتسب الخوف نتيجة لارتباط هذه الاستجابات بالألم الناتج عن العقاب ، فيصبح الخوف مرتبطا بهذه الاستجابات وكذلك بالدوافع التى أدت إليها ، فكلما أثرت هذه الدوافع فانها تستثير معها القلق •

وهذا يؤدى بنا الى الناحية الثالثة التى يختلف فيها القلق عن الخوف •• تلك هى أن الألم الذى يتوسط فى اكتساب القلق ناتج عن عملية عقاب اجتماعية ، يوقعها عادة الأبوان أو من يقوم مقامهما ، وهذا مما يزيد من حدة الانفعال فى حالة القلق ، فالأبوان — بحكم اقترانهما فى خبرة الطفل بالعقاب — يصبحان هما ذاتهما من مثيرات الخوف • وهذا هو أساس الشعور بالتناقض الوجدانى فى معظم الثقافات المتحضرة •• فكما أن الوالدين يكافئان الطفل فانهما يعاقبانه كذلك ، الى جانب أنهما يوفران له الدفء العاطفى والرعاية والأمن والاشباع فانهما أيضا يثيران عنده الخوف ويسببان له الألم والتوتر • وعلى ذلك فلا يجد المطفل مفرأ من أن يحب والديه ويرغبهما من ناحية ، كما يخافهما ويكرههما من ناحية أخرى • ولكن كراهية الوالدين تعتبر من أكبر مظاهر العدوان التى تجلب عقاب المجتمع ، ولذلك فان هذه الكراهية نفسها تصبح مثيرة للقلق •• وهكذا تتكرر مرة أخرى تلك العملية التى يكتسب القلق من خلالها •

#### ٤ — الكبت :

مما يزيد الأمر تعقيدا بالنسبة للقلق عملية أخرى تعتبر نتيجة له ومسئولة عن ذلك الغموض الذى يحيط به ، تلك هى عملية « الكبت » • ومعنى الكبت استبعاد الدوافع المثيرة للقلق من الشعور •• فعندما يعاقب الأبوان الطفل لفعل خاطيء فان الدافع لارتكاب هذا الفعل يصبح مثيرا للقلق ، ولما كان القلق ذاته صفة للدافع فان القلق فى هذه الحالة يدفع الى عدة استجابات للتخلص من هذا المثير • ولما كان

المثير فى حالة التلق هو مثير داخلى ، فان الاستجابات التى يمكن أن تحقق هذا الغرض لا تفرج عن أحد الاحتمالات الثلاثة الآتية :

( أ ) الهروب من المواقف أو المثيرات التى تبعث هذه الدوافع .

( ب ) قمع هذه الدوافع .

( ج ) كبت هذه الدوافع .

والاحتمال الأول غير وارد ، اذ يستحيل على الانسان أن يهرب من هذه المواقف ، حيث ان الثقافة التى نعيش فيها مليئة بمواقف التنافس والعدوان والاحباط وما أشبهه ، مما يرتبط بالدوافع التى اقترنت بالعقاب أثناء عملية التطبيع « التنشئة الاجتماعية » كما أن الاحتمال الثانى متعذر ، لأن « القمع » عملية تتطلب توافر القدرة على الاستدلال والحكم والمقارنة وغير ذلك من العمليات العقلية العليا ، التى لا تكون قد نضجت بعد عند الطفل أثناء عملية التطبيع الاجتماعى . فلا يبقى اذن سوى الاحتمال الثالث وهو « الكبت » ، أى استبعاد هذه الدوافع من الشعور أو من القدرة على التعبير اللغوى — سواء فى ذلك اللغة الظاهرية أو اللغة الداخلية ( أى التفكير ) .

وليس معنى استبعاد الدوافع المثيرة للقلق من التفكير أنها تستأصل كلية ، فالمثيرات الداخلية للدوافع المحرمة تظل فعالة وتعمل على استثارة القلق كلما استثرت باحدى الطرق الرمزية غير اللغوية . فعن طريق الكبت لا يستطيع الشخص أن يقول — سواء بلغة ظاهرة صريحة أو بمجرد التفكير : « أنا أكره أمى » أو « أنا أريد أن أضرب أمى » . ولكن مثل هذا الشخص قد يجد اما لذة كبرى أو ضيقا شديدا عند مشاهدة مباريات الملاكمة أو أفلام العنف أو رؤية اخوانه ينشاجرون ، وذلك دون تفسير واضح لهذه المشاعر ، فان مثل هذه المناظر تثير نزعاته العدوانية بطريقة لا شعورية .

وتلخيصا لما سبق مناقشته فيما يتعلق بالصراع والكبت يمكن

القول بأن الطفل فى أثناء سعيه لخفض التوتر الناتج عن دوافعه

المختلفة قد يصطدم بالسلطة الخارجية التى تستخدم العقاب فى عملية

التطبيع الاجتماعي • وسرعان ما يتحول الصراع بين الطفل والسلطة الى صراع بين الطفل ونفسه ، أى بين هذه الدوافع من ناحية وبين الخوف من العقاب من ناحية أخرى • ولما كانت هذه الدوافع مقرونة بالألم ومثيرة للخوف ، لذا يكبت الطفل هذه الدوافع ، أى يستبعد من شعوره كل ما يرتبط بها من أفكار أو ذكريات • ولكنها تظل مع ذلك فعالة بطريقة لا شعورية ، ولذا فانها تثير الخوف بطريقة لا شعورية أيضا ، أو بمعنى آخر تثير القلق • • ومعنى ذلك أن عملية الكبت تصبح حلا غير ناجح للصراع ، إذ يظل الصراع قائما بين الدوافع المكبوتة من ناحية وبين القلق المتعلق بها من ناحية أخرى ، ويصبح من الضروري حينئذ اللجوء الى أساليب سلوكية أخرى لحل هذا الصراع • وهذه الأساليب السلوكية التي يتخذها الفرد للتخفيف من حدة القلق الذي يعانيه من ناحية ، ولإشباع دوافعه من ناحية أخرى ، هي ما تسمى « بالأساليب اللاتوافقية للسلوك » أو « الحيل اللاشعورية » ، وسنناقشها فيما بعد •

\* \* \*

### ثانياً - التوافق الاجتماعي :

يعيش الانسان فى مجتمع ، وتحدث فى اطار المجتمع عمليات من التفاعل فيما بين الأفراد والجماعات والمجتمع • ويربط بين الأفراد نمط ثقافى معين ، كما أنهم يتصرفون وفق مجموعة من النظم والقوانين والعادات والقيم والمبادئ التي يخضعون لها ، للوصول الى حلول لمشكلاتهم بما يضمن استمرار بقائهم بطريقة سليمة •

وتعرف هذه العملية باسم « عملية التطبيع الاجتماعي » • فالتطبيع الاجتماعي يتم فى اطار العلاقات الاجتماعية التي تحيط بالفرد ويتفاعل معها ، سواء أكانت هذه العلاقات فى محيط الأسرة أو المدرسة أو الرفاق أو المجتمع العام • والتطبيع الاجتماعي هنا ذو طبيعة تكوينية ، لأن الكيان الشخصى والاجتماعى للفرد يبدأ فى اكتساب الطابع الاجتماعى السائد فى المجتمع ، من تنمية للحصيلة اللغوية وتشرب بالعادات والتقاليد السائدة وتقبل لبعض المعتقدات ونواحى الاهتمام

التي يؤكد عليها المجتمع • ولكن هذا الطابع الاجتماعي الذي يكتسبه الفرد لا يكفي لاتمام عملية التطبيع الاجتماعي على الوجه الذي يحقق للفرد قدرا من التوافق الشخصي والاجتماعي ، الا في نطاق الأبعاد التالية :

### ١ - الالتزام بأخلاقيات المجتمع :

ان عملية التطبيع الاجتماعي للفرد لا بد أن تتضمن التزامه بما في المجتمع من أخلاقيات تابعة من تراثه الروحي والتاريخي والاجتماعي • وتعتبر هذه الأخلاقيات علامات هامة على طريق الفرد ، تنبئه الى ما في المجتمع من أوامر ونواهي ، بمعنى ما يحبذ من أساليب سلوكية وما ينهى عنه من محرمات وممنوعات ، ونواحي التفضيل المختلفة التي يؤيدها الكيان الثقافي لهذا المجتمع •

ان التزام الفرد بهذه الأخلاقيات ينمي لديه الشعور بالانتماء للمجتمع والتوحد مع الجماعة ، وبمدى رضاها عنه ، وارتياحها لما يصدر عنه ويتفق مع أخلاقيات الجماعة وقيمها •

### ٢ - الامتثال لقواعد الضبط الاجتماعي :

ينظم كل مجتمع انساني مجموعة من القواعد والنظم التي تضبط علاقات الفرد بالجماعة والمجتمع العام ، وتحكمها وفقا لمعايير وقوانين ترتضيها الجماعة • والفرد في أثناء عملية التطبيع الاجتماعي يتعرف على هذه القواعد والنظم ويتمثلها ، حتى تصبح جزءا من تكوينه الاجتماعي ونمطا محددًا لسلوكه في الجماعة •

ان نمو قدرة الفرد أثناء عملية التطبيع على الضبط الاجتماعي هو أشبه بالرقيب الذي ينظم حياة الفرد الاجتماعية والنفسية داخل اطار العلاقات الاجتماعية ، وفي أثناء محاولته تأكيد ذاته والتعبير عن مشاعره وعواطفه وانفعالاته ، وفي سعيه لتحقيق أهدافه ومستويات طموحه •

### ٣ — التفاعل الاجتماعي والتفاعل العائلي :

يتميز التفاعل العائلي — الأسرى — عن أى تفاعل اجتماعى آخر بخصائص معينة أساسها الود والترابط والحرية والراحة والاستمرار، وتلك صفات لا نراها بوضوح فى أية علاقات اجتماعية أخرى •

ان أهم المؤثرات التى يقابلها الفرد فى طفولته هى تلك التى تأتيه من الأسرة ، تلك الخلية الأساسية للمجتمع ، فهى التى تحيطه برعايتها فى سنى حياته الأولى • فالأسرة ، كمجتمع صغير ، عبارة عن وحدة حية ديناميكية ، تستهدف تنمية الطفل اجتماعيا • ويتحقق هذا الهدف بصفة مبدئية عن طريق التفاعل العائلى الذى يحدث داخل الأسرة ، والذى يلعب دورا هاما فى تكوين شخصية الطفل وتوجيه سلوكه وقدرته على التوافق مع البيئة الخارجية • ان الطفل فى هذا الجو العائلى يتعلم كيف يمشى ويتكلم وينمو وتتكون شخصيته ، أى أن الطفل يكتسب داخل الأسرة أسلوب تكيفه مع الاطار الاجتماعى المحيط به وتتكون عاداته واتجاهاته وميوله وأسلوب سلوكه •

ولكى ينمو الطفل نموا اجتماعيا صحيحا يجب أن تتوفر فى هذا الجو الأمور الآتية :

( أ ) أن يشعر الطفل بأنه مرغوب فيه ومحبوب ، دون الاسراف فى التدليل ، وتحقيق حاجاته النفسية عن طريق الأسرة •

( ب ) تعتبر الأسرة المسرح الأول الذى ينمى فيه الطفل قدراته ، ويكون ذلك عن طريق اللعب ومشاركة اخوانه ورفاقه فى لهوهم ومسراتهم وخبراتهم ، ولا شك فى أن للتشجيع والمنافسة المشروعة البناءة أثر هام فى نمو هذه القدرات وتطورها •

( ج ) يستطيع الطفل فى محيط الأسرة أن يتعلم كيف يتخلى عن الانانية ، بمعنى أنه يتعلم كيف يحترم حقوق الغير وكيف يتلاءم مع غيره من أفراد الأسرة ، وأن يجد فى الأبوين القدوة الحسنة •

( د ) يتعلم الطفل فى الأسرة مبادئ السلوك والتعامل مع

الآخرين ، ويكون ذلك عن طريق ملاحظته لسلوك أفراد الأسرة واستجاباتهم للمواقف المختلفة .

( هـ ) يكتسب الطفل - نتيجة تفاعله وخبراته في الأسرة - مجموعة من العادات الخاصة بتناول الطعام وارتداء ملابسه والعناية بهندامه والنظافة والمحافظة على النظام والعناية بشئونه وعادات المشي والكلام والحركة والتخاطب مع الآخرين وكيفية معاملتهم .

( و ) من خلال الأسرة يتعلم الطفل الكثير ويكتسب العقائد الدينية والأفكار التي تدل على التسامح أو التعصب والمخاوف واحترام النظام والقانون وما أشبهه .

وهكذا ، فبقدر ما تكون ظروف التنشئة الاجتماعية في الأسرة سليمة وتتم في جو نفسى اجتماعى يتسم بالأمان والتضامن والمحبة ، بقدر ما يكون ذلك عاملا محددًا لتكيف الفرد وتوافقه في مراحل عمره المختلفة .

#### ٤ - التفاعل الاجتماعى والجو المدرسى :

لا تقتصر رسالة المدرسة اليوم على حشد المعلومات فى رؤوس التلاميذ ، بل أصبحت المهمة التربوية أساسا . وكذلك المعلم لم تعد رسالته تلقين للمعلومات وإنما أصبح مسئولًا عن تربية التلاميذ ورعايتهم نفسيا واجتماعيا . ان التربية الحديثة تطالب المدرس أو المربي أن يلاحظ تطور التلميذ ويرعاه . وتتحصر عملية التربية - وفقا لهذا المفهوم - فى تحقيق التوافق بين التلميذ والقيم التى تفرضها البيئة ، ويعتمد نجاح العملية التربوية على الطريقة التى يستخدمها المربي لتحقيق هذا التوافق .

ان التعليم - بفضل المناهج الحديثة - يعتبر فرصة طيبة للتلميذ للممارسة والتجريب واكتساب الخبرة ، وفرصة انطلاق الى الخبرة الحية الواقعية لتحقيق تكامل قدراته وشخصيته . والتعليم الذى يحقق

للتلاميذ فرصا فعالة للنمو والتعبير عن أنفسهم ، ينبغي أن تتوافر فيه المقومات الآتية :

( أ ) يجب ألا تكون قاعات الدراسة مكتظة بالتلاميذ ، بل ينبغي أن يكون العدد محدودا بحيث يسمح للتلاميذ بحرية الحركة والعمل والانطلاق . . ان العمل المدرسى فى الجو المزدحم بالأعداد الكبيرة من التلاميذ يحمل آثار الروح الدكتاتورية ، حيث يسيطر على قاعة الدراسة النظام التسلطى الذى يلزم المعلم أن يفرض احترام التعليمات والأوامر ، وأن يقيم طاعة التلاميذ له على أساس من الارغام . ومن هنا يشيع جو من البغض والكراهية للمعلم الذى يعمل على أن يحيط نفسه بجو من الرهبة حتى ينال طاعة التلاميذ .

( ب ) ان التربية الحديثة يجب أن تستهدف منذ البداية تطبيع التلاميذ اجتماعيا ، وبقدر ما تسعى المدرسة الى هذا التطبيع الاجتماعى بقدر ما تزداد قدرة التلميذ على التوافق مع البيئة . ان قدرة الفرد على أن يصل الى درجة من التوافق مع نفسه تعنى فى مضمونها قدرته على التكيف مع القيم والأهداف التى ارتضاها لنفسه ، وهذه القدرة — بالقالى — تساعده على أن يحقق درجة معقولة من التوافق مع الجماعة التى ينتمى اليها . ويترتب على هذا شعور الفرد بتقبله لذاته ويتقبل الآخرين له ، مما يؤدي الى شعوره بالراحة النفسية والرضا عما يقوم به من تصرفات وسلوك .

( ج ) يجب أن تسعى المدرسة الى استخدام عنصر « التشويق » فى الدراسة حتى يجتذب اهتمام التلاميذ للمواد الدراسية . وبقدر نجاح المدرسة فى هذه العملية بقدر ما تستطيع أن تحقق عملية التطبيع الاجتماعى للتلاميذ . ويحتاج عنصر التشويق الى عدم التمسك بقيم بالية لا تصلح للعصر الحديث . فتصبح المدرسة كخلية النحل تسودها الحركة والفاعلية من خلال ورش الهوايات والفصول البهيجة المليئة بالوسائل التعليمية ، واشترك التلاميذ فى عمليات النظافة وحفظ النظام والشئون الادارية بالمدرسة ، والاشترك فى الألعاب وممارسة الهوايات واقامة الحفلات المدرسية وما أشبهه .

( د ) ان التوجيه التعليمى يمثل جانبا هاما من العملية التربوية ، وهو يستهدف تكييف التعليم وفقا لامكانيات كل فرد حسب قدراته واستعداداته وخواص شخصيته واهتماماته • هذا بالاضافة الى عملية الارشاد النفسى التى تساعد من يعانى مشكلات سوء التوافق من التلاميذ كى يتغلب على مشكلاته ويحقق التوافق فى مختلف شئون حياته • ويقوم بهذه العملية « مرشد نفسى » متخصص سواء بالمدرسة أو بالمنطقة التعليمية •

مما تقدم نستطيع القول ان المدرسة وما تقدمه من أساليب تربوية حديثة تلعب دورا هاما فى عملية التوافق الاجتماعى • وبقدر ما تقدمه المدرسة من أساليب تربوية سليمة ، بقدر ما تغرس من بذور يظهر آثارها بوضوح فى حياة الفرد •• طفلا أم مراهقا ، شابا أم كهلا ، رجلا أم امرأة •

\*\*\*

### ثالثا - التوافق المهنى :

نتنقل الآن الى مناقشة « التوافق المهنى » باعتباره أحد الفروع المتخصصة للتوافق والتي تتعلق بمجال العمل • ولاشك أن مجال العمل يعتبر من أهم المجالات التى ينبغى أن يحقق فيها الفرد أكبر قدر من التوافق • وترجع هذه الأهمية الى عاملين أساسيين : أحدهما أن الفرد يقضى نسبة كبيرة من وقته فى مجال العمل ، والثانى هو الدور الهام للعمل وتأثيره على حياة الفرد ومكانته (٣) •

ويعرف التوافق المهنى بأنه « توافق الفرد لندنيا عمله • • فهو يشمل توافق الفرد لمختلف العوامل البيئية التى تحيط به فى العمل ، وتوافقه للتغيرات التى تطرأ على هذه العوامل على مر الزمن ، وتوافقه لخصائصه الذاتية • وهكذا فان توافق الفرد مع المشرف عليه ، وصاحب

---

(٣) سيد عبد الحميد مرسى : الارشاد النفسى والتوجيه التربوى والمهنى  
القاهرة : الخانجى ، ١٩٧٦ ، ص ١٠ •

العمل أو المسئول عنه ، ومع زملائه ، وكذلك تتوافقه مع مطالب العمل ، وتوافقه مع ظروف العمل المتغيرة ، وتوافقه مع قدراته الخاصة ، ومع ميوله ، ومع شخصيته ، يعتبر هذا جميعه متضمنا في مفهوم التوافق المهني « (٤) » .

ويمكن أيضا أن نعرف التوافق المهني بالنسبة لنتائجه ، واحدى هذه النتائج هي « الاشباع المهني » . فهناك الرضا الاجمالي عن العمل ، كما أن هناك الرضا عن جوانب معينة من بيئة العمل . ومقياس الرضا الاجمالي عن العمل يسمح للفرد بأن يقيم كل جانب للعمل فيما يتعلق بالأهمية النسبية له . ومقاييس الاشباع المهني لها جوانب كثيرة مترابطة تشير الى التوافق المهني ، من بينها زيادة الأجر ، والتقدم في العمل ، والثبات والاستقرار في العمل ، ومكانة العامل ، ومدى الاستفادة من قدرات العامل .

هذا ونستنتج التوافق المهني للفرد من علامتين أساسيتين هما : الرضا/الاشباع ( Satisfaction ) والارضاء/ الكفاية ( Satisfactoriness ) « فالاشباع » يشمل الرضا الاجمالي عن العمل والرضا عن مختلف جوانب بيئة العمل ( المشرف ، الزملاء ، المؤسسة التي يعمل بها ، ظروف العمل ، ساعات العمل ، الأجر ، نوع العمل ) ، كما يشمل اشباع حاجاته وتحقيق طموحه . أما « الكفاية » فتنضج من انتاجية الفرد وكفايته . من الطريقة التي ينظر بها اليه مشرفه وزملاؤه والمؤسسة التي يعمل بها . كما تنضج سلبيا من غيابه وتأخره ، ومن اصاباته واستهدافه للحوادث ، ومن عدم استقراره في العمل (٥) .

وللتوافق المهني شروط تتلخص في الآتي :

١ - شعور الفرد بالرضا عن مستواه الاقتصادي .

Scott, T., et. al.; A Difinition of work Adjustment. (٤)  
Minnesota : Industrial Relations center, Univ. of Minnesota,  
1958, p. 4 .

Ibid., p. 58 .

(٥)

- ٢ - شعور الفرد باهتمام صاحب العمل به كأنسان له مكانته الذاتية .
- ٣ - تأكده من أن رؤساءه ليسوا رقباء عليه بقدر ما هم موجهون له .
- ٤ - حب الفرد للعمل الذي يؤديه ، وشعوره بالأمن والاستقرار في العمل .
- ٥ - توافر فرص الترقى في العمل .
- ٦ - توافر فرص الاستزادة من المعرفة والتقدم في العمل .
- ٧ - توافر الفرص للفرد للاستفادة من آرائه وأفكاره في الانتاج .

\* \* \*

### ● تحقيق التوافق المهني في الصناعة (٦) :

ولكى نعمل على تحقيق التوافق المهني ورفع مستواه في الصناعة ينبغي العمل على تحسين توافق الفرد وعلاقاته مع مكونات بيئته المهنية ، وهي تشمل ما يأتي : علاقة العامل بحرفته ، علاقته بنظام المؤسسة ، علاقته بالرؤساء ، علاقته بزملائه ، علاقته بظروف العمل ، علاقته بآلات وأدوات العمل ، علاقته ببيئته خارج المؤسسة . وفيما يلي مناقشة لهذه العلاقات :

١ - فبالنسبة « لعلاقة العامل بحرفته » .. نجد ضرورة لوضع الفرد في العمل الملائم له والذي يتناسب مع قدراته واستعداداته وميوله وشخصيته . وتساعدنا بالدرجة الأولى على تحقيق ذلك عمليتان هما : عملية « الانتقاء المهني » وعملية « التوجيه المهني » ، وان فشلنا في تحقيق ذلك يتسبب عنه ترك الكثيرين لأعمالهم وانتقالهم الى غيرها لفشلهم فيها . فالعامل الذي يعجز عن الاستقرار في حرفة معينة هو ذلك الذي لم يصادف العمل الذي يناسبه منذ البداية . ولعلنا ندرك

(٦) فرج عبد القادر طه : علم النفس الصناعي والتنظيمي . دار المعارف

مقدار ما يعانیه العامل من كثرة التنقل بين الأعمال من شعور بالمرارة والاحباط واليأس وفقد الثقة بالنفس والقلق ، وما ينتج عن ذلك من انعكاس هذا الشعور فى علاقاته مع رؤسائه وزملائه ومع نفسه . كما أنه بحاجة دائمة الى اعادة التوافق مع البيئات الجديدة والأعمال الجديدة ، علاوة على فترات التعتل التى تواجهه فيما بين ترك عمل والالتحاق بعمل آخر . هذا بالاضافة الى ما يعود على المؤسسة من نفع كبير ان هى أحسنت وضع العامل فى المكان الذى يناسبه حيث تزيد انتاجيته ويحسن توافقه مع العمل .

٢ - وبالنسبة لعلاقة العامل بنظام المؤسسة ، فان العامل المتوافق مع عمله يكون عادة على علاقة طيبة مع النظام والجهات الادارية بالمؤسسة . ولعل المسئولين عن دراسة شكاوى العاملين وما يقومون به من مشاغبات يدرك أن أغلبها يصدر عن الفاشلين فى أعمالهم . فالشخص الذى لا يحقق الرضا النفسى عن طريق العمل يحاول تحقيق ذلك من خلال القيام بأعمال الاضطراب والشغب بالمؤسسة ، وبذلك ينجح فى أن يصرف غيره عما فشل فى تحقيقه ، ويرضى اعتباره لذاته عن طريق ترعمه لهذه الحركات . لهذا ينبغى أن تقوم المؤسسة بدراسة الأسباب الحقيقية التى تؤدى بالعامل لأن تسوء علاقته بنظام المؤسسة وهيئاتها الادارية ، وتعمل جادة على ازالتها .

٣ - وبالنسبة لعلاقات العامل مع الرؤساء ، فينبغى على المؤسسة الانتاجية أن تعمل على أن تسود العلاقات الاجتماعية والنفسية الصحيحة بين الرئيس والرؤوس . وتشير البحوث والدراسات فى هذا المجال الى أهمية القيام بالأشياء التى تؤدى الى تنمية علاقات نفسية صحية بين المشرف والعاملين والتى تتلخص فى الآتى :

- معاملة الرؤوسين معاملة انسانية كريمة .
- تمثيلهم تمثيلا أميناً لدى الادارة العليا للمؤسسة .
- تطبيق قوانين ونظم الشركة عليهم تطبيقاً مرناً .
- اخلاصه فى ارشادهم وتوجيههم .

- أن يكون قدوة حسنة أمام مرؤوسيه •
  - اتاحة الفرصة لهم للتقدم المهني والنمو •
  - التعامل مع كل منهم وفقا لطاقتاه وامكاناته •
  - وضع كل فرد فى العمل الذى يلائمه •
  - حماية مرؤوسيه والدفاع عنهم وقت اللزوم •
  - تنمية ولائهم للمؤسسة عن طريق معاملتهم معاملة انسانية
- واشباع حاجاتهم ورغباتهم •

٤ - وبالنسبة لعلاقة العامل بزملائه ، نجد أن الظاهرتين الأساسيتين اللتين تحددان العلاقة بين العامل وزميله داخل المؤسسة هما « التعاون والمنافسة » • وتلجأ أغلب المؤسسات الانتاجية الى استخدام عنصر « المنافسة » اما استخداما صريحا أو ضمنيا • ولسنا ننكر ما يعود على المؤسسة من فوائد مباشرة من وراء هذا التنافس ، ولكن علينا أن نضع فى اعتبارنا ما قد يجره هذا التنافس الفردى من افساد للعلاقات الداخلية فيما بين العاملين ، وتبادل مظاهر العدوان النائىء عن الاحباط الذى تحدثه هذه المنافسة الفردية بين الزملاء • لهذا ينبغى ألا نعتبر التعاون والمنافسة متعارضين تعارضا تاما ، بل كلما أمكن الجمع بينهما استطعنا أن نستخدمهما بالطريقة التى تضمن سلامة العلاقات المتبادلة فيما بين العاملين •

وبالاضافة الى ذلك ، فان اهتمام المؤسسة باشاء النوادى وتشجيع النشاط الرياضى واقامة الحفلات الترفيهية والرحلات وغيرها من أوجه النشاط الاجتماعى والثقافى ، يساعد على تحسين مستوى علاقات العامل بزملائه وتوافقه معهم •

٥ - وبالنسبة لعلاقة العامل بظروف العمل ، فان معظم هذه الظروف بيئية كالأضاءة والتهوية والضوضاء ونظام فترات الراحة والعمل وعوامل التعب الضجر / الملل ما أشبه • فعلى المؤسسة - اضافة الى وضع كل فرد فى العمل الذى يلائم امكاناته واهتماماته وميزات شخصيته - أن تهيبء له الظروف البيئية المناسبة لاستمرار توافقه •

ومن شأن تهيئة هذه الظروف أن ترفع مستوى الكفاية الانتاجية وتزيد من رضا العامل عن عمله وتوافقه •

٦ - وبالنسبة لعلاقة العامل بآلات العمل وأدواته ، نجد أنه ، بالإضافة الى النظم واللوائح والأشخاص الذين يتعامل معهم ، فإنه يحتك بالآلات والأدوات التي يستخدمها في الانتاج • كما أن سلامته وأمنه يتوقفان على حسن استعمالها بما يضمن عدم تعرضه للحوادث • وقد أوضحت الدراسات التي تناولت موضوع الحوادث أن هناك عوامل نفسية تخمن وراء هذه الحوادث ، سواء أكانت اضطرابات انفعالية أو قصور في القدرات العقلية والامكانيات الشخصية المتطلبة للعمل • ولذلك فإن برامج الانتقاء والتوجيه المهني الصحيحة ، بالإضافة الى الارشاد والعلاج النفسي ، كقيلة بأن تقلل من قابلية الفرد للحوادث واستهدافه لها الى أقل درجة ممكنة • كما أوضحت البحوث أيضا أن هناك علاقة بين استهداف العاملين للحوادث وانخفاض روحهم المعنوية • وفي هذه الحالات يكون العلاج برفع الروح المعنوية للعاملين مفيدا في تقليل نسبة الحوادث والاستهداف لها •

٧ - أما بالنسبة لعلاقة العامل ببيئته خارج المؤسسة ، فنلاحظ أن العامل ليس عضوا في مؤسسة العمل فحسب ، بل هو عضو في جماعات عديدة مترامية الأهداف ووجهات النظر والمبادئ والقيم • ويختلف مركزه في كل منها ، ويتحرك ما بين القيادة والتبعية عدة مرات في اليوم الواحد • • فهو عضو في أسرته التي نشأ بها ، وقائد لأسرته التي يعولها ، وهو عضو أو موظف ثم مشرف أو قائد لمجموعة عمل ، وهو عضو بالناس وفي ذات الوقت يرأس جماعة ثقافية أو ترفيهية ، وهكذا • وهو محتاج في كل هذه الجماعات الى درجة كافية من التوافق النفسي ، حتى تكون علاقته مع الأفراد المتضمنين في هذه الجماعات علاقات صحية خالية من الاضطراب •

وتصادف الفرد في سبيل الحصول على هذا التوافق صعوبات شخصية متنوعة ، ويقدر نجاحه في التغلب عليها يشعر براحة نفسية تنعكس على مظاهر حياته المختلفة وأهمها « العمل » • ونخلص من

هذا بأن الكثير من المشكلات التي تواجه الفرد في العمل قد تكون ناشئة عن مشاكل خاصة خارج نطاق العمل • وهي تحتاج في سبيل التغلب عليها وحلها الى وضع برنامج منظم للتوجيه والارتداد النفسى ، يقوم على تنفيذه أخصائيون نفسيون مؤهلون لعلاج الحالة أو تحويلها الى جهات الاختصاص •

وهكذا اذا ما نجحنا في تحسين علاقات العامل بكل من مكونات بيئته ، فاننا نرفع من مستوى توافقه المهني الى أقصى حد ممكن ، بما يؤدي الى توافقه العام على شتى جوانب حياته •

ويرى « شافر وشوبين » (٧) أن سوء التوافق المهني ينبع من مصادر متعددة • • فكثير من المسخط على العمل ينتج عن أجور منخفضة ومن ظروف عمل قاسية ، ومن التعب والرتابة والملل ، كما أن قصور قدرات العامل وعدم الوفاء بمتطلبات العمل تعتبر مسئولة عن عدم رضا العامل عن عمله وتركه الى غيره • وبالإضافة الى ذلك ، فهناك أوجه الضعف في التنظيم الاجتماعي والعلاقات الشخصية الداخلية بين العاملين في المؤسسة الانتاجية الحديثة ، حيث يضعف الاتصال وينقص التعاون فيما بين العاملين ، مما يؤدي الى شعور العاملين بعدم الرضا • وقد يكون سبب عدم الرضا لا يرجع أساسا الى العمل وظروفه • • بل قد يكون مرجعه سوء توافق شخصي ، كالصراعات في محيط الأسرة فيأتي بها العامل الى موقف العمل ، فلا يستطيع الفرد حينئذ أن يثق في رئيسه أو زملائه • كما أن هناك سببا عاما لمشاكل التوافق المهني ، هو توافر ردود أفعال نفسية تجاه السلطة • • فاذا لم يستطع الفرد أن يحقق توافقا ناضجا مع والده ، فانه عن طريق التعميم ، سوف يستجيب لمثلي السلطة كالرؤساء والمشرفين باستجابات غير متوافقة تنتسلسل من الخوف الى التمرد •

---

Shaffer, L., and Shoben, E. Jr.; *The Psychology of Adjustment* ( 2 nd ed. ) . Boston : Houghton - Mifflin, 1956, p.p. 569 - 570 .

- ويعرض المؤلفان ثلاث وسائل أساسية يمكن أن تؤدي الى تحسين مستوى التوافق النفسى والمهني فى مجال العمل وهى :
- - تدبير خدمات الارشاد النفسى للعاملين .
  - - تدبير اجراءات مناسبة لانتقاء الأفراد وتوجيههم وتدريبهم .
  - - تنظيم الصناعة على النحو الذى يرتقى بالقيم الانسانية ، ويعترف بالقيمة الانسانية للعامل .

وهناك نوعان من الأجواء النفسية يؤدىان الى بعث التوترات فى موقف العمل ، هما جو التسلط وجو المنافسة . وفى ظروف « التسلط » ، يكون الاتصال بين الادارة والعامل فى أضيق نطاق ، حيث على العامل اطاعة أوامر الادارة دون مناقشة . وهذا يؤدى الى شعور العامل بالاستياء لعدم قدرته على ابداء رأيه أو مناقشة رؤسائه فى شئون العمل ، وقد ينفس عن بعض هذا الاستياء فى محيط أسرته بأن يلعب دور التسلط على أفراد أسرته . أما فى ظروف « المنافسة » فان الاهتمام ينصب على قدرة الفرد على التفوق على زملائه ، بما يؤدى الى الشعور بعدم الأمن مقارنة بالموقف فى ظروف التسلط . وفى ظروف التسلط تتولد لدى انفراد اتجاهات عدوانية لا يستطيع التعبير عنها فى موقف العمل ، وفى موقف المنافسة يشعر بأنه يستغل لمصلحة آخر ، وقد يحاول التعويض بأن يحث أولاده على التفوق فى الدراسة أو يتجه للتعويض بوسائل غير سوية (٨) .

\*\*\*

### أساليب التوافق غير السوى

سبق أن ذكرنا - فى مستهل هذا الفصل - أن ما يقوم به الشخص من كبت لمواجهة الدوافع المحرمة إنما هو حل ناقص ، لا يؤدى الى ازالة القلق الناتج عن استثارة هذه الدوافع . وإذا كان الكبت حلاً ناقصاً على هذا النحو ، لذلك فان قصة الشخصية المنحرفة - غير

(٨) فرج عبد القادر طه : علم النفس الصناعى والتنظيمى . (التهاهرة دار المعارف ، ١٩٨٣ ، ص ٦٤ - ٦٥ .

السوية لا تقف عند هذا الحد •• فالقلق لا يفتأ يدفع الفرد -  
- لا شعوريا - الى القيام بأى سلوك حتى يخفف من حدة القلق •  
فالفرد ، لكى يحمى نفسه من هجمات القلق ويدافع عن نفسه ضدها ،  
فانه قد يلجأ الى أساليب لاتوافقية للسلوك بما يسمى بالأعراض أو  
بالسلوك المرضى ، الذى يخفف مؤقتا من حدة القلق ، ويشبع فى ذات  
الوقت الدوافع المكبوتة الى حد ما (٩) •

ويمكن أن نصنف، الأساليب المرضية غير السوية تبعا لشكل  
السلوك الظاهرى الى أربعة أنواع :

**أولا :** « أساليب هجومية » ، وهى الأساليب التى تتخذ شكلا  
مضادا للمجتمع ، أو التى يكون اتجاهها الى الخارج وليس نحو الذات •  
وهذه الأساليب ، وان كانت تتضمن الدخول فى التفاعل مع الجماعة ،  
الا أن هذا التفاعل يتم بشكل لا تكاملى أى فى غير مصلحة الجماعة •  
ويسمى هذا النوع من الدفاع بالدفاع عن طريق « الهجوم على  
الآخرين » •

**ثانيا :** « أساليب انسحابية » ، وهى تتضمن الهروب أو الانسحاب  
من المواقف التى تثير الصراع • والصفة المميزة لهذه الأساليب أنها  
تتطوى على قصور واضح فى التفاعل أو النشاط الاجتماعى ، سواء  
عن طريق الانزواء السلبي أو الرفض الايجابى للتعاون ، كما أنها  
تكون مصحوبة فى الغالب بالتعويض عن طريق « الانسحاب بعيدا عن  
الآخرين » •

**ثالثا :** « أساليب استعطفية » ، تتضمن جميع الوسائل التى  
يظهر فيها الخوف أو المرض والأوجاع الجسمية بشكل واضح • ويسمى  
هذا النوع بالدفاع عن طريق « الالتجاء الى الناس » •

**رابعا :** « القلق المرضى » ، فاذا لم يجد الفرد أى مخرج له من  
مشكلاته أو التخلص من قلقه بالطرق سابقة الذكر ، فانه يظل يعانى  
القلق والاضطراب والانهاك والعصبية •

(٩) محمد عماد الدين اسماعيل : الشخصية والعلاج النفسى •  
القاهرة ، مكتبة النهضة المصرية ، ١٩٥٩ ، ص ٢٠٨ •

وهذه الأساليب الدفاعية ليست مستقلة بعضها عن البعض الآخر بشكل واضح محدد ، بل انها قد تصبح أحيانا متداخلة أشد التداخل (١٠) وفيما يلي مناقشة مختصرة لهذه الأساليب الدفاعية (١١) .

## أولا - الأساليب الهجومية :

### ١ - التعويض الزائد ( Excessive Compensation ) :

ينتج عن محاولة التغلب على الفشل أحيانا نتائج ضارة أو غير مرغوب فيها اجتماعيا . فمثلا قد لا يتجه الطالب الفاشل في دراسته الوجهة السوية ، فهو يقوم بمحاولات يائسة لتأكيد ذاته تعويضا لما يشعر به من نقص . وقد تتضمن هذه المحاولات نشاطا غير مرغوب اجتماعيا دون أن يحقق ما يريده الفرد من اتساع ودون أن يتغلب على ما يعانیه من احباط . فهو قد يتعالى على أخوانه في المدرسة ، وقد يحاول أن يلفت إليه الأنظار في المجالس بكثرة الكلام أو الحديث بصوت عال أو المعارضة لمجرد لفت الأنظار ، أو يزهو ويتباهى بأعمال قام بها وقد تكون غير حقيقية .

ويمكن أن نلاحظ التعويض في سلوك الأطفال بشكل أكثر وضوحا . فالطفل الذي يثير الشغب أو يكثر من العدوان على أقرانه أو أخوته الأصغر سنا ، قد يخفى بسلوكه هذا شعورا قويا بالقصور في قدرته البدنية أو بالخوف من الدخول في مواقف التنافس مع زملائه . ويلاحظ التعويض عند الكبار في حالة القصور البدني بشكل واضح أحيانا . فقد يلاحظ في سلوك قصير القامة أنه يميل الى اثبات ذاته دائما ، فيلجأ الى اتخاذ مواقف جدية في حياته بشكل عام ، أو قد يتحدث بصوت مرتفع ، أو قد يكتسب القدرة على الهجوم عن طريق اللغة ، فنراه حاضر البديهة له تهكمات وتعليقات لاذعة .

(١٠). المرجع السابق ، ص ٢١٦ - ٢١٧ .

(١١) سيد عبد الحميد مرسى : سيكولوجية المهن ( ط ٤ ) ، القاهرة العالمية للنشر ، ١٩٧٧ ، ص ٣٣ - ٣٨ .

## ٢ - التبرير ( Rationalization ) :

التبرير بالنسبة للتفكير كالتعويض بالنسبة للسلوك ، ويتمثل كثيرا فى الأسباب التى يغطى بها الفرد فشله فى أغلب الأحيان •• مثال ذلك الطالب الذى يرسب ويبرر ذلك بأنه لصعوبة الامتحان أو لسوء حظه • وقد يبرر البعض عدم القدرة على تحقيق هدف معين بأن ذلك الهدف لم يكن فى الواقع خيرا بالنسبة لهم • وقد يبرر الرئيس معاملته لرؤوسيه بقسوة بأنه انما يفعل ذلك لكى يكونوا عبرة لزملائهم • وقد يبرر الأب سيطرته على أبنائه بأنهم لا يعرفون مصلحتهم مهما بلغوا من السن أو التعليم أو الخبرة • وقد يظهر التبرير فى صورة أخرى ، وهى صورة الشخص الذى يتطوع باسداء النصح للآخرين ، الذين يريد هو فى الواقع أن ينتقدهم ويحقر من شأنهم ويظهر سيطرته عليهم ، حتى يرضى ذاته ويشعر أنه أعلا منهم مركزا •

هذه كلها أمثلة للتبرير ، وهى تتضمن فى مجموعها تسويغ الأفعال بأسباب معقولة اجتماعيا ، فى حين أن الدافع الحقيقى هو فى الواقع دافع مكبوت غير مقبول سبق أن واجه الفرد مواقف مؤلمة بسببه •

## ٣ - الإسقاط ( Projection ) :

ان الشخص الذى اعتاد أن يعاقب على العدوان قد يكون عن نفسه فكرة عامة بأنه مكروه أو منبوذ مما يثير قلقه ، كما أن استشارة أى رغبة له فى العدوان تثير قلقه كذلك • ولكن الحياة مليئة بالمواقف التى تدعو الى المبادأة وتحمل المسؤولية واتخاذ خطوات تنفيذية قد يكون فيها مخالفة لآراء الآخرين ، وهذه كلها تحمل معنى العدوان • لذلك فقد يجد مثل هذا الشخص نفسه محبطا فى كثير من هذه المواقف لأنه لا يستطيع أن يجد مخرجا لرغباته المكبوتة • لذلك فانه يتبع وسيلة « الإسقاط » لكى يخفف من حدة هذا القلق وهذا الاحباط ، ولكى يشبع دوافعه المكبوتة من ناحية أخرى •• فهو يسقط رغباته العدوانية مثلا على الآخرين ، وذلك بأن يتصور أن البعض يدبر له

مكائد أو يتصور أن الناس أعداء له وأنه لا يوجد فى العالم من يريد الخير لأحد .

#### ٤ — التقمص ( Identification ) :

« التقمص » أسلوب سلوكى يحاول به الفرد الوصول الى اشباع لدوافعه عن طريق تصور نفسه فى مكان أفراد آخرين ، وهو بذلك يشاركهم ( فى مستوى التصور ) تحصيلهم الذى حرم منه . . . فيتصور نفسه فى موقف المحارب الشجاع أو فى مكان أبطال القمص التاريخية والمسرحيات والأفلام السينمائية ، التى تدور معظم أحداثها حول انتصارات هؤلاء الأبطال فى معارك يتغلبون فيها على أعدائهم . وقد يدمن الشخص على قراءة مثل هذه القمص أو مشاهدتها أو الحديث عنها . . . وعن طريق هذه العملية يستطيع أن يشبع دوافعه من ناحية ، ومن ناحية أخرى فان مثل هذه المواقف لا تثير عنده القلق بمثل ما تثيره مواقف العدوان المباشر .

وقد يتقمص الشخص فردا أو جماعة ، كما أن عملية التقمص قد تحدث فى جميع مراحل العمر . فالطفل قد يتقمص شخصية والده أو مدرسه لكى يشعر بالزهو والكبرياء والسيطرة التى حرم منها ، والشباب قد يتقمص فريقا بأكمله أو جمعية من الجمعيات أو بطلا أو سياسيا أو عظيما من العظماء .

#### ٥ — النقل ( Replacement ) :

قد يحل الصراع أيضا عن طريق اتخاذ كيش للفداء ، أو عن طريق اتخاذ مواقف أو أشخاص أو أشياء يمكن أن تجد فيها الدوافع المكبوتة اشباعا مع تلافى القلق المتعلق بهذه الدوافع . ويلاحظ هذا الأسلوب كثيرا فى حياتنا اليومية . . . فالرئيس الذى يغضبه أحد مرؤوسيه قد ينقل عدوانه على مرؤوس آخر ، والموظف الذى يغضبه رئيسه قد ينقل عدوانه على أحد السعاة أو على أهل منزله كزوجته وأولاده . وكثيرا ما نلاحظ أن الشخص فى حالة غضبه قد يركل

الكرسى بقدمه أو يضرب الحائط بيده ، وذلك اذا كان المثير الأصلي للغضب شخصا لا يمكن رد العدوان عليه .

\*\*\*

### ثانياً - الأساليب الانسحابية :

يلاحظ فى المواقف السابقة أن الفرد يواجه المواقف مواجهة عدوانية الى حد ، كما كان سلوكه يتضمن المشاركة الاجتماعية . ولكن هناك نوعا آخر من السلوك الدفاعى لا يدخل فيه الفرد فى علاقة ايجابية مع المجتمع على هذا النحو ، بل يتميز بالتقهقر والسلبية والانسحاب ، ولذا يسمى « بالأسلوب الانسحابى » . وفيما يلى نتعرض للأشكال المختلفة من هذا الأسلوب ..

#### ١ - الانزوال والانسواء/الانطواء ( Introversion ) :

قد تصبح المواقف الاجتماعية مثيرة للقلق عند الفرد ، ولذا نراه يلجأ الى الابتعاد عن المجتمع بقدر الامكان لكي يخفف من حدة القلق . فالمجتمع بالنسبة للشخص المنزوى/المنطوى ملئ بالعوامل المثيرة للاضطراب والتعاسة ، ولذا فانه يتجنب مصاحبة الناس ويؤثر الوحدة والافراد فى أنشطته المختلفة . فنراه يميل الى ممارسة الألعاب الفردية ووسائل التسلية والترويح الفردية ويتجنب المواقف الاجتماعية ، حتى يتفادى أى احتكاك بالآخرين .

والشخص الذى يتخذ هذا الأسلوب هو عادة ذلك الفرد الذى تكرر فشله فى المواقف الاجتماعية ، كما أنه لم ينجح فى الأساليب الايجابية التى حاول أن يستخدمها ليعيد التوافق بينه وبين المجتمع . ويرجع ذلك فى كثير من الحالات الى القسوة والتعسف من جانب الوالدين ، وفرض التزامات على الأبناء تفوق طاقتهم ، وكذا تدعيم الآباء للسلوك الانعزالي لأبنائهم حيث ينظر اليه الآباء كسلوك هادى يدل على التهذيب والأدب . وان مثل هذا السلوك الانسحابى أشد خطرا فى الواقع من الأساليب الهجومية ، لأنه قلما يثير الانتباه .

## ٢ - التخيل وأحلام اليقظة ( Fantasy ) :

عبارة عن استجابات بديلة للاستجابات الواقعية ، فإذا لم يجد الشخص وسيلة لاشباع دوافعه فى الواقع فإنه يستطيع أن يشتق اشباعا جزئيا عن طريق التخيل وأحلام اليقظة • والشخص المنزوى/ الانطوائى يغرق نفسه عادة فى التخيل وأحلام اليقظة ، حيث انه يجد فى ذلك وسيلة للاشباع لا تحتاج الى المشاركة الفعلية فى أى نشاط اجتماعى قد يجد فيه مثيرا للقلق •

ومعنى ذلك أن التخيل يعتبر بالنسبة للشخص المنزوى وسيلة يستطيع من خلالها أن يحل صراعاته ، فيحصل على اشباع لدوافعه المكبوتة مع تفادى القلق المرتبط بهذه الدوافع • وليس من الضرورى أن يكون التخيل مرضيا فى كل الحالات ، فان معظم الناس يلجأ الى أحلام اليقظة من آن لآخر ، ولكن الاستغراق فى أحلام اليقظة قد يصل بالشخص أحيانا الى الحد الذى يعوق حسن توافقه بشكل واقعى •

## ٣ - النكوص ( Regression ) :

هو حل آخر من حلول الصراع ، حيث يلجأ الشخص الى عادة سلوكية قديمة كان يجد اشباعا عن طريقها فى الماضى ، وهذا ما يسمى « بالنكوص » • ويعتبر النكوص أسلوبا انسحابيا لأن الشخص يتقهقر الى مرحلة سابقة من مراحل النمو ليواجه صراعه ، بدلا من أن يواجه ذلك الصراع بطريقة مباشرة •

ويظهر النكوص بشكل واضح عند الأطفال فى مراحل النمو المختلفة المبكرة •• فالأطفال - دون استثناء تقريبا - قد تعثر بهم حالات نكوص فى سن الثانية أو الثالثة اذا ما ولد طفل جديد فى الأسرة يستحوذ على اهتمام الأبوين ، فنرى الطفل قد يخبو أو يمص أصابعه كما كان يفعل من قبل • ومن أمثلة النكوص عند الكبار « الحنين الى الوطن » ( Home - Sickness ) الذى يشعر به من يغادرون أوطانهم للدراسة بالخارج ويشعرون بانعدام الأمن فى البيئة الجديدة •

### ثالثا - الأساليب الاستعطافية :

تقع هذه الأساليب ضمن الأساليب السلوكية التي يطلق عليها حاليا اسم « العصاب » ( Neurosis ) • وأساليب السلوك العصابى ليست متشابهة ، بل تختلف الى حد ما فى أعراضها ، ولذا فقد جرت العادة على أن تحدد هذه الأساليب باعطائها مسميات مختلفة تسهلا لعملية الوصف • ومن الأساليب الاستعطافية الهستيريا ، والأفكار المتسلطة/الوسواس ، والقهر ، والخاوف المرضية •

#### ١ - الهستيريا ( Hysteria ) :

يطلق اسم « الهستيريا » على مجموعة من الأعراض التي توصف بأنها تعطل أو خلل يلحق بأحد الأعضاء الجسمية أو بأحد الوظائف الجسمية أو العقلية مما يترتب عليه تخلى الفرد عن مسؤولياته بطريقة مقبولة اجتماعيا •• مثال ذلك القيء أو الغثيان الذى يصيب بعض الأطفال فى الصباح ويمنعهم من الذهاب الى المدرسة ، ثم يستردون عافيتهم بمجرد أن يفوت موعد ذهابهم الى المدرسة • وغالبا ما يقع الراضون أيضا فريسة أمراض تخلصهم من مواجهة مواقف لا يرغبون فيها •• فالصداع والاضطرابات المعدية والحشوية قد تظهر فى بادىء الأمر كنتيجة للانفعالات المؤلمة ، ثم تشتد وتصبح ذات وظيفة تكيفية هامة هى تحقيقها الابتعاد عن الأماكن المثيرة للقلق أو التخلي عن المسؤوليات الاجتماعية دون أن يكون على الفرد أية مسؤولية فى هذا التخلي • ومن أعراض الهستيريا أيضا فقدان بعض الحواس أو تعطلها عن أداء وظيفتها بصفة مؤقتة •• فهناك مثلا العمى الهستيرى أو الصمم الهستيرى أو انعدام الاحساس باللمس فى بعض المناطق الجلدية • وتنشأ الهستيريا بوجه عام كوسيلة تحقق حلا مؤقتا للصراع ، فهى أسلوب للتخلص من القلق عن طريق الهروب من المواقف المثيرة له ، كما أنها فى نفس الوقت تؤدى الى اشباع الدوافع الاجتماعية كالحاجة الى العطف والانتباه •

## ٢ - الأفكار المتسلطة/الوسواس ( Obsession ) :

الفكرة المتسلطة/الوسواس هي الفكرة أو الرغبة الملحة التي يعتبرها الشخص خاطئة أو عديمة النفع أو مضايقة له ، ولكنه في الوقت نفسه لا يستطيع التخلص منها . وليست جميع الوسواس من نوع واحد ، كما أنها لا تحقق جميعها نفس الغرض من حيث التوافق . فبعض الوسواس ليست سوى مجرد تعبير صريح عن القلق ، فقد يكون عن القلق بالكلمات ما يجعله أخف حدة مما لو ترك على حاله باعتباره خوفا من المجهول . ويمكن اعتبار بعض الوسواس قلقا منقولا الى المصدر المباشر للاجباط ، وفي هذه الحالة يكون للوسواس وظيفة توافقية هامة هي أنه يخفف من حدة القلق الشديد الناتج عن العدوان المكبوت .

## ٣ - القهر ( Compulsion ) :

القهر عبارة عن ميل لا يمكن مقاومته للقيام بعمل معين ، حتى ولو كان الشخص متأكدا من عدم فائدة هذا العمل أو غرابته . ويشعر الشخص الذي يلزمه القهر عادة بالتوتر والقلق إذا لم يقم بذلك الفعل القهري ، ويأخذ القلق في التزايد حتى يتخلص منه الفرد بانجاز ذلك العمل أو الفعل . وترتبط الأفعال القهرية ارتباطا وثيقا بالوسواس ، والفرق بينهما هو أن الوسواس تتعلق بالأفكار في حين أن الأفعال القهرية تتعلق بالسلوك الحركي .

ومن الأمثلة الشائعة للأفعال القهرية المبالغة في غسل اليدين ، وهو عرض قهري شائع . ويرجع ذلك الى أن معظم الأعمال أو الأفعال التي نؤديها تكون عن طريق اليدين ، ولذا كان من السهل انتقال الشعور بالذنب أو الاثم الى اليدين بالذات ، ومن هنا تنشأ المبالغة في غسل اليدين كاستجابة لدافع معين للقيام بشيء يتعلق بهاتين اليدين المذنبتين .

### ٤ - المخاوف المرضية/ الفوبيا ( Phobia ) :

« الفوبيا » عبارة عن خوف يبدو سخيفا غير معقول ولا يمكن تعليقه في ذات الوقت • أما المواقف أو الأشياء التي تثير هذا الخوف الشديد فهي غير محدودة • • فبعض الناس يخاف الفئران أو الحشرات غير الضارة أو بعض الحيوانات الأليفة ، والبعض الآخر يخاف الظلام أو الأماكن المرتفعة أو المغلقة أو المزدحمة أو الماء الجارى وما أشبهه • وتتراوح درجة الخوف في حالة الفوبيا من مجرد الشعور بعدم الارتياح أو الذعر الشديد عند التعرض للمثير • وتتدخل هذه المخاوف في عملية التوافق ، فتعطل التوافق أو تفسده تبعا لدرجة شدتها • والحالات البسيطة للفوبيا منتشرة في معظم الأفراد •

وتنشأ الفوبيا من تعرض الفرد في طفولته لموقف أثار عنده خوفا شديدا • ولا يستطيع الفرد الذى يعانى الخوف الشديد أن يتذكر الخبرة التي أثارته عنده ذلك الخوف ، أى أن الخبرة قد كتبت • وقد تكون الظروف التي تحيط بالموقف المسبب للخوف أيضا مثيرة للخجل أو الذنب أو القلق عند الطفل الذي تعجز إمكاناته عن التغلب على مثل هذه المشاعر بسهولة • ويؤدى القلق أو الذنب أو الخجل المحيط بالموقف الى أن يمتنع الطفل عن التحدث عن خبرته هذه الى الآخرين ، بل انه يمتنع عن أن يتذكرها أو يفكر فيها ، أى يكبتها في نفسه • وعندما يتذكر الفرد هذه الخبرة في مستقبل حياته فان ذلك يؤدى عادة الى ضعف الفوبيا أو زوالها •

والمخاوف المرضية عموما استجابات تساعد الفرد على الابتعاد عن المواقف التي تثير خوفه ، فاذا ما ابتعد عن هذه المواقف انخفض توتره وحقق تواقفا مؤقتا ، أما اذا لم يحدث ذلك فان هناك كسبا ثانويا قد يحصل عليه الشخص من المحيطين به • • فالشخص الذى يعانى مخاوف مرضية يستطيع فى أغلب الأحيان أن يحصل على اهتمام الآخرين وعطفهم واستغلالهم لصالحه •

### رابعا - القلق المرضي/عصاب القلق (١٢) :

توضح الأساليب اللاتوافقية السابق ذكرها وسائل لاعادة التوافق المفقود بين الشخص وبيئته ، وهي تحقق خفضا للتوتر أو القلق بشكل مؤقت . وعندما يعجز الشخص عن الوصول الى حل للتغلب على الصراع الذى يعانیه ، فإنه يظل فى حالة انفعالية مؤلمة هى حالة « القلق » نفسها . وهنا يصبح القلق فى ذاته حالة مرضية ، هى حالة الشخص الذى فشل تماما فى تحقيق التوافق .

وقد يجمع الشخص القلق بين عدة مظاهر . فنراه يشعر بنوبات حادة من الهلع أو الخوف غير محدد المصدر ، كما يشعر بالاعياء والتعب وعدم القدرة على العمل ، مع الشكوى من بعض الأعراض الجسمية الغامضة التى ليس لها أساس عضوى . والى جانب ذلك قد يشعر الشخص القلق بالاكئاب والهم والتشاؤم واليأس ، كما قد يشعر أيضا بالاهتمام الزائد بصحته والخوف من المرض مما يدعو الى كثرة التردد على الأطباء ليطمئن على صحته . هذا بالإضافة الى الخوف من الجنون والخوف من الموت ، وضعف القدرة على التركيز وتشقت الانتباه . وعلى الرغم من أن هذه المظاهر قد توجد منفصلة بعضها عن البعض الآخر تماما ، الا أنها مع ذلك قد تصنف فى بعض الأحيان تصنيفات منفصلة . فقد يوضع الشعور بالاعياء والشكوى المرضية الغامضة تحت عنوان « النورستانيا » (١٣) . وقد يوضع الاهتمام الزائد بالصحة وشدة الحرص عليها تحت عنوان « الهيبوكوندريا » (١٤) . وقد يقصر اسم عصاب القلق على نوبات الفزع الحادة أو الهائمة بأعراضها الفسيولوجية ، كشد ضربات القلب ، وضيق التنفس ، وزيادة العرق . وقد يصنف المظهر النفسى المتعلق بالهم والشعور بالاكئاب تحت عنوان « الاكئاب العصابى » (١٥) . وأخيرا فان ما يترتب على

(١٢) محمد عماد الدين اسماعيل : الشخصية والعلاج النفسى . القاهرة : مكتبة النهضة المصرية ، ١٩٥٩ ، ص ٢٦٠ - ٢٧٤ .

Neurosthenia (١٣)

Hypochondriasis (١٤)

Psychoneurotic Depression (١٥)

الحالة الانفعالية المؤلمة المستمرة من تلف أو تغير عضوى ، كقرحة المعدة أو الحساسية الجلدية وغيرها ، قد يصنف تحت ما يسمى « بالاضطرابات السيكوسوماتية/الاضطرابات الجسمية النفسية » (١٦) .

وان أى محاولة لفصل هذه الأمراض العصبية عن بعضها البعض فصلا محددًا على النحو الذى ذكرناه يعتبر تعسفا لا يتفق مع الحقائق الاكليينكية . فالملحظ أن حالات عصاب القلق غالبا ما تكون مصحوبة بالشعور بالاعياء والشكاوى المرضية الغامضة ، وكثيرا ما تصاحبها أعراض حشوية من نوع الاضطرابات الجسمية النفسية ، وهكذا . ولذلك فان القلق يعالج هو وآثاره باعتبارها مجموعة موحدة من الأعراض التى تجمع بينها صفة واحدة ، الى جانب تلازمها فى الظهور ، تلك هى صفة سوء التكيف أو سوء التوافق فى نوع الاستجابات ، حيث انها تعبر عن شدة الانفعال أو وحدة التوتر ، ولا تؤدى الى خفض التوتر - ولو مؤقتا - كبقية الوسائل الدفاعية الأخرى .

\* \* \*

### مظاهر سوء التوافق فى القرآن

#### أولا - الصراع النفسى :

تتضمن الشخصية الانسانية صفات الحيوان المتمثلة فى الحاجات البدنية التى يجب اشباعها من أجل حفظ الذات وبقاء النوع ، كما تتضمن أيضا صفات معنوية سامية تتمثل فى التشوق الروحى الى الايمان بالله سبحانه وتعالى وعبادته وتسبيحه . وقد يحدث بين هذين الجانبين من شخصية الانسان صراع ، فتجذبه أحيانا حاجاته وشهواته البدنية ، وتجذبه أحيانا أخرى حاجاته المعنوية وأشواقه الروحية ، ويشعر الانسان بالصراع فى نفسه بين هذين الجانبين من شخصيته . ويشير القرآن الكريم الى حالة الصراع فى نفسه بين هذين الجانبين المادى والروحى ، وذلك بقوله :

« فأما من طفئ • وآثر الحياة الدنيا • فان الجحيم هئ الماوى •  
وأما من خاف مقام ربه ونهى النفس عن الهوى • فان الجنة هئ  
الماوى » • (النازعات : ٣٧ - ٤١)

ويشير القرآن الكريم أيضا الى هذا الصراع النفسى بين الجانبين  
المادى والروحى فى الانسان فى وصفه لخروج قارون على قومه فى  
زينته مما جعل بعض الناس يظنون أن يكون لهم ما لقارون من ثروة ،  
فيرد عليهم البعض الآخر بأن ما عند الله خير وأبقى •

« فخرج على قومه فى زينته ، قال الذين يريدون الحياة الدنيا  
يا ليت لنا مثل ما أوتى قارون انه نذو حظ عظيم • وقال الذين أوتوا  
الصلم ويلكم ثواب الله خير لمن آمن وعمل صالحا ولا يلقاها  
الا الصابرون » • (القصص : ٧٩ - ٨٠)

ولعل مهيئة الله سبحانه وتعالى قد اقتضت أن يعانى الانسان  
- من بين ما يعانىه من مشاق الحياة - هذا الصراع النفسى بين مطالبه  
البدنية ومطالبه الروحية ، فقال تعالى : « لقد خلقنا الانسان فى  
كبد » • (البلد : ٤)

ولعل مهيئة الله تعالى قد اقتضت أيضا أن يكون أسلوب الانسان  
فى حل هذا الصراع هو الاختبار الحقيقى للانسان فى هذه الحياة • •  
فمن استطاع أن يوفق بين الجانبين المادى والروحى فى شخصيته ،  
وأن يحقق بينهما أكبر قدر مستطاع من التوازن ، فقد نجح فى هذا  
الاختبار ، واستحق أن يثاب على ذلك بالسعادة فى الدنيا والآخرة •  
وأما من انساق وراء شهواته البدنية وأغفل المطالب الروحية فقد فشل  
فى هذا الاختبار ، واستحق أن يجازى على ذلك بالشقاء فى الدنيا  
والآخرة • قال تعالى :

● « يا أيها الذين آمنوا لا تلهكم أموالكم ولا أولادكم عن ذكر  
الله ، ومن يفعل ذلك فأولئك هم الخاسرون » • (المنافقون : ٩)  
● « الذى خلق الموت والحياة ليبلوكم أيكم أحسن عملا » •  
(الملك : ٢)

● « فذكر ان تفعت الذكرى • سيذكر من يخشى • ويتجنبها  
الاشقي • الذي يصلى النار الكبرى • ثم لا يموت فيها ولا يحيا •  
قد أفلح من تزكى • ونكر اسم ربه فصلى • بل تؤثرن الحياة  
الدنيا • والآخرة خير وأبقى » • (الأعلى : ٩ - ١٧ )

ولقد شاءت حكمة الخالق سبحانه أن يمد الانسان بجميع  
الامكانيات اللازمة لحل هذا الصراع ، بأن وهبه العقل ليميز به بين  
الخير والشر ، وبين الحق والباطل • كما أمده سبحانه بحرية الارادة  
ليستطيع أن يبت في أمر هذا الصراع ، وأن يختار الطريق الذي يريده  
لحل هذا الصراع • فقال تعالى :

● « وهديناه النجدين » • (البلد : ١٠ )

● « انا هديناه السبيل اما شاكرا واما كفورا » •

(الانسان : ٣ )

● « ونفس وما سواها • فآلهمها فجورها وتقواها • قد أفلح من  
زكاها • وقد خاب من دساها » • (الشمس : ٧ - ١٠ )

● « قد جاءكم بصائر من ربكم ، فمن أبصر فلنفسه ، ومن عمى  
فعلها » • (الأنعام : ١٠٤ )

● « من عمل صالحا فلنفسه ومن أساء فعليها ، وما يك بظلام  
للعييد » • (فصلت : ٤٦ )

● « كل نفس بما كسبت رهينة » • (المدثر : ٣٨ )

وحيثما يختار الانسان الملذات الدنيوية ، وينساق وراء أهوائه  
وشهواته ، وينسى ربه واليوم الآخر ، انما يصبح في معيشته أشبه  
بالحيوان ، بل أضل ، لأنه لم يستخدم عقله الذي ميزه الله تعالى به  
على الحيوان • قال تعالى :

● « أرايت من اتخذ الهه هواه أفأنت تكون عليه وكيلا • أم تحسب  
أن أكثرهم يسمعون أو يعقلون ، ان هم الا كالأنعام ، بل هم أضل  
سبيلا » • (الفرقان : ٤٣ - ٤٤ )

والانسان الذى يعيش هذا النوع من المعيشة يكون غير ناضج الشخصية ولا يهمه الا اشباع حاجاته ورغباته ، ولم تقو ارادته بعد ، ولم يتعلم كيف يتحكم فى أهوائه ، وشهواته ، فيصبح خاضعا لتوجيه « نفسه الأمانة بالسوء » • قال تعالى :

● « وما أبرئ نفسي ، ان النفس لأمانة بالسوء الا ما رحم ربي ، ان ربي غفور رحيم » • ( يوسف : ٥٣ )

وحيثما يبلغ الانسان مرتبة أعلى من النضوج والكمال ، يبدأ ضميره فى الاستيقاظ ، فيأخذ يشعر بالاستنكار من ضعف ارادته ومن انقياده لأهوائه وشهواته ، مما يوقعه فى الخطيئة والمعصية ، فيشعر بالذنب ، ويلوم نفسه على ما فرط منها ، ويتوجه الى الله تعالى تائبنا مستغفرا ، ويصبح فى هذه الحالة تحت تأثير « النفس اللوامة » • قال تعالى :

● « لا أقسم بيوم القيامة • ولا أقسم بالنفس اللوامة » •

( القيامة : ١ - ٢ )

وإذا أخلص الانسان بعد ذلك فى توبته ، وفى تقربه الى الله تعالى بالعبادات والأعمال الصالحة ، وتحكم تحكما تاما فى أهوائه وشهواته وقام بتوجيهها الى تحقيق الاشباع بالطريقة التى حددتها الشريعة الاسلامية ، فحقق بذلك التوازن التام بين مطالبه البدنية ومطالبه الروحية ، فإنه يصل الى أعلى مرتبة من النضوج والكمال الانسانى • وهذه المرتبة هى التى تكون فيها نفس الانسان فى حالة اطمئنان وسكينة ، وينطبق عليها وصف « النفس المطمئنة » ، التى نزل فيها قوله تعالى :

● « يا أيها النفس المطمئنة • ارجعى الى ربك راضية مرضية •

فادخلى فى عبادى • وادخلى جنتى » • ( الفجر : ٢٧ - ٣٠ )

ويمكن أن نتصور المفاهيم الثلاثة للنفس وهى : « النفس الأمانة بالسوء » ، و « النفس اللوامة » و « النفس المطمئنة » ، على أنها حالات تتصف بها شخصية الانسان فى مستويات مختلفة من النضج التى تمر بها أثناء صراعها الداخلى بين الجانبين المادى والروحى من طبيعة تكوينها • • فحيثما تكون شخصية الانسان فى أدنى مستوياتها

بحديث تسيطر عليها الأهواء والشهوات والملذات البدنية والدينيوية ،  
فانها تكون فى حالة « النفس الأمارة بالسوء » • وحينما تبلغ الشخصية  
أعلى مستويات النضج والكمال الانسانى ، حيث يحدث التوازن التام  
بين المطالب البدنية والروحية ، فانها تصبح فى حالة « النفس المطمئنة »  
وبين هذين المستويين مستوى آخر متوسط بينهما يحاسب فيه الانسان  
نفسه على ما يرتكب من أخطاء ، ويسعى جاهداً للامتناع عن ارتكاب  
ما يعضب الله ويسبب له تائب الضمير ، وتطلق على الشخصية فى  
هذا المستوى « النفس اللوامة » •

وتجدر الاشارة هنا الى أنه بعد نزول القرآن بنحو أربعة عشر  
قربنا من الزمان ، جاءت « مدرسة التحليل النفسى » بنظرية فى  
الشخصية ميزت فيها ثلاثة أقسام للنفس تحمل بعض أوجه الشبه  
بمفاهيم النفس الأمارة بالسوء ، والنفس اللوامة ، والنفس المطمئنة  
الواردة فى القرآن الكريم • فتذهب مدرسة التحليل النفسى الى أن  
للنفس ثلاثة أقسام هى : « الهو » <sup>(١٧)</sup> ، و « الأنا » <sup>(١٨)</sup> ، و « الأنا  
الأعلى » <sup>(١٩)</sup> • و « الهو » ، فى رأى مدرسة التحليل النفسى ، هو  
ذلك الجزء من النفس الذى يحوى الغرائز المنبعثة من البدن ، فهو  
يطيع « مبدأ اللذة » ويستهدف دائماً الاشباع دون مراعاة للأخلاق  
أو القيم أو المنطق • « فالهو » ، بهذا المعنى ، يشبه مفهوم « النفس  
الأمارة بالسوء » •

و « الأنا الأعلى » هو ذلك الجزء من النفس الذى يتكون من  
التعاليم التى يتلقاها الفرد من والديه ومعلميه ومن قيم الثقافة التى  
نشأ فيها • ويصبح « الأنا الأعلى » قوة نفسية داخلية تحاسب الفرد  
وتراقبه وتتقده وتهده بالعقاب ، وهو ما يعرف عادة بالضمير • وترى  
مدرسة التحليل النفسى أن « الأنا الأعلى » يمثل كل الجوانب السامية  
فى الطبيعة الانسانية ، وبهذا المعنى فإنه يشبه الى حد ما مفهوم  
« النفس اللوامة » •

Ego .

(١٨)

Id .

(١٧)

Superego .

(١٩)

و « الأنا » هو ذلك الجزء من النفس الذي يقبض على زمام الرغبات الغريزية المنبعثة من « الهو » ويسيطر عليها ، فيسمح باشباع ما يشاء منها ، ويؤجل ما يرى تأجيله ، ويكبت ما يرى ضرورة كبته مراعيًا « مبدأ الواقع » أو العالم الخارجى ، بما يتضمنه ذلك من قوانين وقيم وأخلاق وتعاليم دينية • ويقوم « الأنا » ، فى رأى مدرسة التحليل النفسى ، بالتوفيق بين « الهو » ، و « الواقع » أو العالم الخارجى ، و « الأنا الأعلى » ، بحيث يسمح باشباع رغباته الغريزية فى الحدود التى يسمح بها الواقع ، ويحدد من تطرف « الأنا الأعلى » بحيث لا يجعله يسرف فى النقد والتهديد بالعقاب دون مبرر • وإذا نجح « الأنا » فى وظيفته التوفيقية أمكن أن يتحقق للإنسان الاتزان والسواء ، وهنا نجد شبهة بين ما يحققه « الأنا » فى وظيفته من اتزان وسعادة وبين حالة « النفس مطمئنة » (٢٠) •

\* \* \*

### ثانياً - الحيل العقلية :

سبق أن ذكرنا أن الحيل العقلية عبارة عن سلوك دفاعى يلجأ اليه الإنسان لوقاية نفسه من الشعور بالقلق الذى يمكن أن ينتابه إذا ما عرفت دوافعه الحقيقية الكامنة فى نفسه ، والتى يحاول إخفاءها بالالتجاء الى الحيل العقلية •

ولقد كانت شخصية « المنافقين » تتميز بالشك والتردد ، وضعف الثقة بالنفس ، والخوف من أن يفضح أمرهم ، والرغبة من أن يعرفهم المسلمون فيبیطشون بهم • وقد دفعتهم طبيعة شخصيتهم هذه الى كثرة الالتجاء الى الحيل العقلية كسلوك دفاعى • وقد أشار القرآن الى ثلاثة أنواع من الحيل العقلية كان المنافقون يقومون بها هى : الاسقاط ، والتبرير ، وتكوين رد الفعل (٢١) •

(٢٠) محمد عثمان نجاتى : القرآن وعلم النفس - القاهرة ، دار الشروق

١٩٨٢ ، ص ٢٠٣ - ٢١٠ •

(٢١) المرجع السابق ، ص ٢٢٢ - ٢٢٤ •

## ١ - الاسقاط :

الاسقاط حيلة عقلية يقوم فيها الفرد باسقاط مشاعره ودوافعه وأخطائه وعيوبه على الغير ، فيدركها فيهم بدلا من أن يدركها في نفسه . وكان المنافقون يضمرون العداة للمسلمين ، ويخفون حقدهم عليهم وكراهيتهم لهم ، وكانوا يسقطون شعورهم العدائى على المسلمين فيظنون أن المسلمين يريدون البطش بهم . وقد صور القرآن الكريم ذلك أصدق تصوير فى وصف المنافقين الذين كانوا يحسبون كل صيحة يسمعونها تصدر عن المسلمين ضدهم .

● « واذا رأيتمهم تعجبك أجسامهم ، وان يقولوا تسمع لقولهم ، كأنهم خشب مسندة ، يحسبون كل صيحة عليهم ، هم العدو فاحذرهم ، فآذاهم الله ، أنى يؤفكون » .  
( المنافقون : ٤ )

ان كل صيحة يسمعونها يظنون أنها عليهم ، ويظنون أن المسلمين يريدون أن يبطشوا بهم ، وذلك نتيجة لما يضمرونه من شعور عدائى نحو المسلمين ، فيقومون باسقاط هذا الشعور العدائى عليهم .

## ٢ - التبرير :

هو حيلة عقلية دفاعية يحاول بها الشخص تبرير دوافعه وأفعاله غير المقبولة بأن يعطى لها تفسيرا مقبولا . وقد كان الكافرون والمنافقون يلجأون الى التبرير فى كثير من الأحيان لتفسير سلوكهم تفسيرا يبدو مقبولا . فآذا أفسدوا فى الأرض قالوا انما هم يقصدون الاصلاح ، وهم بذلك انما يقومون بتبرير أفعالهم تبريرات تبدو مقبولة ومعقولة . وقد وصف القرآن التبرير الذى يقوم به المنافقون بقوله :

● « واذا قيل لهم لا تفسدوا فى الأرض قالوا انما نحن مصلحون . ألا انهم هم المفسدون ولكن لا يشعرون » .

( البقرة : ١١ - ١٢ )

وحيثما يقوم الانسان بالتبرير فهو لا يكون مدركا بأنه يقوم بعملية تبرير ، بل انه يعتقد فعلا أن ما يقوم به من أعمال سيئة انما

هى أعمال حسنة ومفيدة ، أو أنه يقصد منها الخير والاصلاح • ويشير القرآن الى هذه الناحية اللاشعورية بقوله فى الآية السابقة « ألا أنهم هم المفسدون ولكن لا يشعرون » • فالقول « ولكن لا يشعرون » انما يشير الى عدم وعيهم بأن ما يفعلونه انما هو انسداد وليس اصلاحا •

### ٣ - تكوين رد الفعل :

ان تكوين رد الفعل حيلة دفاعية يتخذ فيها الفرد سلوكا يكون مضادا لسلوك آخر يريد اخفائه • فالفرد ، مثلا ، قد بيدى كثيرا من المجاملة والأدب والاهتمام فى معاملة شخص معين كوسيلة دفاعية يخفى بها كراهيته له وشعوره العدائى نحوه • وقد كان المنافقون يلجأون الى هذه الحيلة العقلية الدفاعية لاختفاء حقيقة شعورهم بالكراهية والعداء للمسلمين • • فكانوا يحسنون الكلام معهم ، ويظهرون حبههم واعجابهم وتقديرهم لهم بقصد اخفاء ما تضره نفوسهم من كراهية وعداء • قال تعالى :

● « ومن الناس من يعجبك قوله فى الحياة الدنيا ويشهد الله على ما فى قلبه وهو ألد الخصام • وإذا تولى سعى فى الأرض ليفسد فيها ويهلك الحرث والنسل ، والله لا يحب الفساد » •  
( البقرة : ٢٠٤ - ٢٠٥ )

\*\*\*

### ● الخلاصة :

يتلخص ما سبق مناقشته فى هذا الفصل فى النقاط الآتية :  
١ - يشير مفهوم « التوافق » الى أن الكائن الحى يحاول أن يوائم بين نفسه والعالم الذى يعيش فيه من أجل البقاء • وهناك ثلاثة أبعاد للتوافق : التوافق الشخصى ، والتوافق الاجتماعى ، والتوافق المهنى • ويعنى التوافق الشخصى أن يكون الانسان راضيا عن نفسه ، وأن تخلو حياته النفسية من الصراعات النفسية والتوترات التى تقترن بمشاعر الذنب والقلق والنقص • وهناك عوامل تتوسط

بين الظروف الاجتماعية التي يمر بها الفرد والانحرافات النفسية ،  
وهذه العوامل هي : الاحباط ، والصراع ، والقلق ، والكبت .

٢ - الانسان يعيش فى مجتمع ، وتحدث فى اطار المجتمع عمليات  
من التفاعل فيما بين الأفراد والجماعات والمجتمع . ويربط بين الأفراد  
نمط ثقافى معين ، كما أنهم يتصرفون وفقا لمجموعة من النظم والعادات  
والقيم والمبادئ التي يخضعون لها . وهذا ما يعرف باسم « عملية  
التطبيع الاجتماعى » ، التي تتم فى نطاق الأبعاد الآتية : الالتزام  
بأخلاقيات المجتمع ، والامتثال لقواعد الضبط الاجتماعى ، والتفاعل  
الاجتماعى ، والتفاعل العائلى ، والتفاعل الاجتماعى وأجو المدرسى .

٣ - التوافق المهني هو توافق الفرد لدنيا عمله . . فهو يشمل  
توافق الفرد لمختلف العوامل البيئية المحيطة به فى العمل والتغيرات  
التي تطرأ عليها ، وتوافقه لخصائصه الذاتية ، ومع المشرف عليه ومع  
زملائه ، ومع مطالب العمل ، ومع ظروف العمل المتغيرة ، ومع قدراته  
وميوله وشخصيته .

٤ - تصنف أساليب التوافق غير السوى الى :

(١) « أساليب هجومية » وهي التي تتخذ شكلا مضادا للمجتمع  
مثل : التعويض الزائد ، والتبرير ، والاسقاط والتقمص ، والنقل .  
(٢) « أساليب انسجامية » وهي تتضمن الهروب أو الانسحاب من  
المواقف التي تثير الصراع ، مثل : الانعزال الانطوائى ، والتخيل  
وأحلام اليقظة ، والنكوص .

(٣) « الأساليب الاستعطافية » وهي تتضمن جميع الوسائل التي  
يظهر فيها الخوف أو المرض بشكل واضح ، مثل : الهستيريا ، والأفكار  
المتسلطة/ الوسواس ، والقهر ، والمخاوف المرضية .

(٤) « القلق المرضى » / عصاب القلق .

٥ - تتضح مظاهر سوء التوافق فى القرآن بالنسبة للصراع  
النفسى ، والحيل العقلية الدفاعية كالاسقاط ، والتبرير ، وتكوين رد  
الفعل .