

## الفصل التاسع

### Psychological Exhaustion الإنهاك النفسي

مفهوم الإنهاك النفسي

إن مفهوم الإنهاك النفسي Psychological Exhaustion قد بدأ الاهتمام به منذ عام ١٩٦٠ ولذلك فقد مر بمرحلتين .

١- المرحلة التنويرية أو مرحلة الرواد الأوائل من (١٩٦٠ - ١٩٧٩) .

٢- المرحلة التجريبية (١٩٨٠) حتى الآن .

وفي ما يلي بيان المرحلتين السابقتين

#### ١- المرحلة التنويرية

في بدايتها لم يعرف مصطلح الإنهاك النفسي Psychological Exhaustion وإنما وجدت مصطلحات بديلة فقد بدأت في بداية الستينات من القرن العشرين (١٩٦٠) حين لاحظ بعض الباحثين في مجال الصناعة تدني أداء بعض العاملين ذوي الأداء المرتفع , مع ظهور بعض المتغيرات السلوكية السلبية منها : التغيب المستمر عن العمل لمدد طويلة , وأطلقت على ذلك مصطلح الوهج المنطفئ Falmeouts .

وفي بداية السبعينات ظهر في الولايات المتحدة الأمريكية عدد من المقالات التي اهتمت بالإنهاك النفسي وركزت على الأفراد الذين يعملون في مجال الخدمات الإنسانية وفي سنة (١٩٧٤) ظهر مصطلح الإنهاك النفسي على يد الطبيب النفسي (فرويد نبرجر) ووصفه بأنه ظاهرة سلبية لدى المهنيين الذين يعملون في عيادة لمدمني المخدرات عن طريق الضغط الزائد على الفرد , وأن الإنهاك النفسي يصيب الفرد نتيجة العمل الزائد والضغط المستمر مما يفقده المشاعر العاطفية تجاه العملاء .

وفي بداية الأمر كانت النظرة للإنهاك النفسي أنه يصيب من يعمل في المهنة التي يتصل الفرد فيها بالمرضى كالممرضات . إذ إن الاهتمام بدراسة الإنهاك النفسي كان قاصراً في البداية على مهنة الرعاية الصحية ثم امتد ليشمل باقي الفئات الأخرى التي تتطلب التعامل مع الجمهور

إن الإجهاد النفسي حالة لا يقتصر أثرها على الفرد المصاب بها فقط وإنما يتعداه للمحيطين به . فالإصابة به لا تشترط عمل الفرد في مهنة معينة , حيث إن لأي مهنة ضغوطها التي قد تساهم في زيادة مشكلات هذا الفرد واستمرار تلك المشكلات بالرغم من قلة قدراته على التوافق معها , فإنه يصاب بالإجهاد النفسي , لهذا فعلى كل فرد أن يلحظ سلوكه ويقومه أولاً بأول حتى لا تتفاقم المشكلة .

## ٢- المرحلة التجريبية

وفيما تطورت النظرة للإجهاد النفسي وظهرت بعض الدراسات الأكثر منهجية وقومت خلالها أول محاولة جادة لقياس الإجهاد النفسي في مجال الرعاية الصحية , ثم تطورت تلك الأداة سنة (١٩٨٦) لقياس الإجهاد النفسي للعاملين في مجال المهن الاجتماعية ولذلك المقياس ثلاثة أبعاد : (الإجهاد النفسي , وتبلد المشاعر, ونقص الشعور بالإنجاز الشخصي) . ولقي ذلك المقياس شهرة واسعة .

حاول بعض الباحثين ربط الإجهاد النفسي ببعض المفاهيم والمتغيرات الأخرى مثل : الصلابة النفسية والمناخ المغلق في العمل كما في دراسة كابون وكورتز (١٩٨٥) (Kayon & Kurtz) والرضا الوظيفي وصراع الأدوار في دراسة بيكو (٢٠٠٦) (Piko) مما يدلنا على أن الإجهاد النفسي يرتبط بأغلب مجالات الحياة ومنها العمل المهني , والشخصية , والنمط الإداري المتبع في العمل . وإذا انتقلنا إلى النتاج الفكري العربي نجد أن مصطلح الإجهاد النفسي نظر إليه الباحثون على أنه مفهوم ثلاثي الأبعاد : الإجهاد الانفعالي , وضعف الاهتمام بالبعد الإنساني , ونقص الكفاية والإنجاز الشخصي .

في حين يرى باحثين آخرون أن له ثمانية أبعاد : العلاقة بالطلاب والمساندة الإدارية من المدرسة , والعلاقة مع الموجهين , وإعداد المعلم وتأهيله , والمنهاج وطبيعته , والوسائل التعليمية وتوافرها , والعلاقة بالزملاء والآثار النفسية والجسمية المترتبة على ذلك .

## مصادر الإجهاد النفسي

حاول كثير من الباحثين التعرف على المصدر الأساس للإجهاد النفسي معتمدين على العلاقة الإيجابية بين تلك المظاهر وضغوط العمل . فقاموا بتصنيف المداخل النظرية للإجهاد النفسي على وفق طبيعة المصدر الضاغط وآثاره السلبية على المهنية والعمل نفسه وآخرون قسموا عوامل ضغوط المهن إلى أربع مجموعات هي:

- ١- عوامل ضغوط بيئة العمل المادية : وتشمل الضوء والإزعاج والحرارة وتلوث الهواء .
- ٢- عوامل ضغوط اجتماعية : وتشمل ضعف العلاقة مع الزملاء في العمل والمرؤوسين والمدير.
- ٣- عوامل ضغوط تنظيمية : وتشمل صنف تصميم الهيكل التنظيمي وعدم وجود سياسات محدودة .

أن هناك بعض الصفات الذهنية والعاطفية والبيولوجية والديموغرافية تؤثر في التفاعل مع عوامل ضغوط العمل.

### مكونات الإنهاك النفسي

هناك ثلاثة مكونات للإنهاك النفسي ؛ هي :

#### ١- الإرهاق الانفعالي :-

يشير إلى استنفاد الفرد للطاقة الانفعالية والنقص في قدرته الجسمية بسبب تعدد المسؤوليات المنوطة به في مجال العمل .

#### ٢- تبلد المشاعر :-

يُعد هذا البعد أكثر الأبعاد المحفوفة بالأخطار من ضمن الأبعاد الثلاثة لمقياس ماسلاش , حيث يتصف تبلد المشاعر والتجرد من الشخصية بالاستجابة المنعزلة القاسية والمجردة من الصفات أو الإنسانية نحو العملاء , ومع تزايد الانعزال ينشأ اتجاه من اللامبالاة تجاه احتياجات الآخرين والتجاهل والاستخفاف بمشاعرهم بطريقة فيها نوع من القسوة .

#### ٣- انخفاض الإنجاز الشخصي :-

يشير إلى شعور الفرد بعدم الكفاية والنجاح وعدم القدرة على التأثير الإيجابي في الآخرين وفاعلية في التعامل مع مشكلاتهم وعدم الرغبة في بذل المزيد من الجهد للإنجاز .

### مظاهر الإنهاك النفسي :-

هنالك مجموعة من المظاهر الدالة على وجود الإنهاك النفسي لدى الفرد التي تتضمن المظاهر الفسيولوجية والبدنية والمعرفية والنفسية والاجتماعية والسلوكية , والتي تبين خطورة الإنهاك النفسي على الفرد بل المجتمع كله , فما الفرد إلا عضو في المجتمع , وأن إصابة الفرد بالإنهاك النفسي يمثل خطراً فيصيح مهددة بالدمار عن طريق آثاره السلبية على الفرد التي

تجعل الفرد يترك عمله فيخسر جهد هذا الفرد الكفاء حيث إن الإتهام النفسي يصيب الأفراد الأكثر كفاية .

وفي ما يلي توضيح تلك المظاهر

#### (١) المظاهر الفسيولوجية والبدنية .

وتشمل العلاقات التي تظهر على البدن مثل الاضطرابات السيكوسوماتية التي تمثل ما هو الآتي:

- الصراع المستمر والاضطرابات المعدية , والأرق وضيق التنفس .
- الأم الظهر, وذبحة الصوت وفقدان الشهية .
- اضطرابات الأكل والاستخدام المفرط للعقاقير والكحوليات .
- أمراض القلب والقولون العصبي , وضغط الدم .
- انسداد الشرايين وأمراض الرئة والسرطان .
- اضطراب النوم مثل المشي أثناء النوم .
- اضطرابات الهضم والإمساك .
- توتر العضلات ونقص المقاومة والروماتيزم .
- الضعف الجنسي وغزارة البول والإسهال .
- حب الشباب والتهابات الجلد .
- ضعف الحيوية وقلة النشاط .

#### (٢) المظاهر المعرفية وتشمل ما هو آت :

- البلادة الفكرية وفقدان القدرة على الابتكار.
- التشتت الإدراكي والشروذ الذهني .
- الوسوسة وكثرة الشك والعند .
- قلة المقدره على الانتباه والتركيز لمدة طويلة .
- عدم القدرة على مواجهة المشكلات بكفاية .

#### (٣) المظاهر السلوكية وتتمثل د:

- التغيب الطويل عن العمل والتقاعد المبكر.
- النقد الدائم للآخرين والسخرية منهم .
- النظرة السلبية للآخرين وضعف الالتزام بالعمل .
- العدوانية وفقدان الهوية الشخصية .

- أداء العمل بطريقة روتينية ومقاومة التطوير .
  - الاتكالية . والاعتداء على حقوق الآخرين .
  - البعد عن الموضوعية في الحكم على الأداء الوظيفي .
  - الانسحاب والميل للعمل الإداري أكثر من التعامل مع الزملاء .
  - انتظار أيام العطل والإجازات ليبتعد عن العمل .
  - الانسحاب من الحياة العائلية وتجنب الأصدقاء .
  - تدني القدرة على الإنجاز وعدم الاهتمام بالعمل .
  - نقص دافعية الأداء والتخلي عن المثاليات وزيادة سلبية الفرد .
  - عدم الرغبة في العمل وعدم الرغبة في العمل بطواعية .
  - زيادة العنف لدى الأزواج وحدوث الخلافات الزوجية .
- بالرغم مما سبق فإن تلك المظاهر لا تكون بالدرجة نفسها لدى جميع الأفراد بل لا يشترط أن تظهر هذه المظاهر كلها لدى فرد واحد ولا في وقت واحد وذلك يعود لاختلاف الأفراد في ما بينهم . وأن ردود أفعال الأفراد تختلف تجاه المواقف التي تشكل ضغوطاً عليهم ، إذ قد ينجح بعضهم في مواجهتها والتوافق معها فيستمر عطاؤه ، وآخرون تهكمهم وتستنزف قدراتهم ويصابون بالتوتر وتظهر عليهم مظاهر الإنهاك النفسي.

### مراحل حدوث الإنهاك النفسي :-

- ذكر الباحثون في هذا المجال أن للإنهاك النفسي مراحل يمر بها الفرد وهي عادة أربع مراحل لها دلالاتها الشخصية وهذه الدلالات :
- المرحلة الأولى : تمتاز بالحماس والآمال والطاقة العالية والتوقعات غير الواقعية حيث يعتقد المني أن بإمكانه مساعدة الجميع والتغلب على جميع الصعوبات في العمل .
- المرحلة الثانية : في هذه المرحلة يشعر المني بالأهمية الكبيرة التي يضيفها العمل في حياته .
- المرحلة الثالثة : تحدث هذه المرحلة عندما يتساءل المني عن حقيقة الدور الذي يقوم به وقيمة الوظيفة بالنسبة للآخرين وهنا يبدأ في الانتقاص من قدر نفسه .
- المرحلة الرابعة : في هذه المرحلة يشعر المني بفقدان الحماس واللامبالاة وفتور الشعور وردة الفعل هذه هي الدفاع الطبيعي عندما يجد المني نفسه في وظيفة غير مرضية ولا يمكن تركها .
- مواجهة الإنهاك النفسي والتخفيف من آثاره :-

بناء على ما سبق فالإنهاك النفسي يمثل حالة لها تبعات تصيب الفرد ولذلك فمن الجدير بنا محاولة تقديم بعض الطرائق لمنع التعرض له ومواجهته والتخفيف من آثاره .

### ١- بناء الذات الإيجابية

ترتبط الذات الإيجابية بالصحة النفسية ارتباطاً وثيقاً فالفرد الذي يشعر بالثقة في نفسه وأن له ذات إيجابية فإنه يتمتع بقدر وفير من الصحة النفسية , وأن الفرد مثل ما يستجيب للعالم الخارجي بما فيه فإنه يستجيب لعالمه الداخلي ولذاته مما يساعد في تشكيل الهوية لديه عن طريق بعض النقاط ومنها : تحديد جوانب القوة لدى الفرد والعمل على زيادتها , وجوانب الضعف والعمل على تحسينها مما يزيد الفرصة لسلامة الصحة النفسية لديه .

### ٢- الاسترخاء والتأمل

إن الفرد الذي يعاني من الإنهاك النفسي يجد شداً في أغلب أعضائه لذا من المفيد له أن يسترخي ويتأمل إضافة لأخذه الراحة المناسبة . وأن الاسترخاء يمكن أن يساعد الفرد في التخلص من الضغوط القوية والتوتر الذي يشعر به ومواجهة الإنهاك النفسي , وذلك شرط يقوم به الفرد بشكل سليم , إذ إن الاسترخاء يساعد في تقليل الآلام والمعاناة التي يعيشها الفرد نتيجة الضغوط التي تحيط به . شرط أن يكون الاسترخاء والتأمل في المكان والوقت المناسبين حيث الهدوء والسكينة .

### ٣- المساندة الاجتماعية

للمساندة الاجتماعية نشاط مهم في مواجهة الإنهاك النفسي وتعد من مصادر شعور الفرد بالأمن النفسي في بيئة العمل . ذكر فيلدمان وآخرون (٢٠٠٢) أن المساندة الاجتماعية بمصادرها المتعددة (الأسرة , والزملاء في العمل , والإدارة والإشراف الوظيفي ) تعد عاملاً واثقاً للفرد بل للمؤسسة كلها من الوقوع في خطر الضغوط النفسية والإنهاك النفسي .

### ٤- تحليل الوظائف وتوصيفها

إن الوظائف تساعد المؤسسة في تعرف درجة الضغوط المختلفة في الأعمال المختلفة ومن ثم تسند العمل المناسب للفرد المناسب الذي يمتلك القدرات التي تمكنه من القيام به بل التوافق مع تلك الوظائف مع مراعاة العمل الوظيفي لكل عامل , لهذا نجد بعض المؤسسات تهتم بالتقييم المستمر لعمالها بغية معرفة الأعباء الوظيفية التي يتحملها الفرد ومحاولة تخفيفها أو زيادتها بحسب حالة الفرد . لذلك تقوم بعملية تحليل لوظائفها وما يوجد بها من

عمال . أي تقوم بالتحليل على مستوى الوظائف والأفراد حتى تتمكن من وضع الرجل المناسب في المكان المناسب , فيقل الضغط الواقع على كل فرد ومن ثم لا يتعرض للإرهاك النفسي حيث يتحمل الفرد عبئاً مناسباً لقدراته .

#### ٥- بعض الاستراتيجيات المعرفية

إذا كان الإرهاك النفسي يكوّن اختلالاً في الجانب المعرفي , إذ يقل الانتباه والتركيز كما يختل الإدراك وأن التعرض لمصدر الضغط في حد ذاته لا يسبب الانزعاج والإرهاك النفسي إنما رد فعل لفعل وإدراكه لذلك الضغط والتصرف نحوه هو الذي يحدد النتيجة النهائية وغالباً ما يكون للاستعداد الذهني نشاط في ذلك . إذ إن الاستراتيجيات والطرائق المعرفية تعتمد على التحليل المنطقي للمشكلة ومحاولة الفرد فهم الموقف وتقييمه من جوانبه كلها مما يساعد في الوقاية من التعرض إلى الإرهاك النفسي .

إن الاستراتيجيات المعرفية هي ما يأتي :

- ١- التحليل المنطقي وإعادة التفسير الإيجابي للموقف .
  - ٢- وضع أهداف واقعية بعد فهم قدرات الفرد وظروف واقعه .
  - ٣- التفكير الإيجابي في شتى جوانب الحياة (في نفسك والعمل والأسرة) والميل للتفاؤل .
  - ٤- استخدام أسلوب حل المشكلات عن طريق تحديد المشكلة وتقسيمها لأجزاء سهلة التعامل واستخدام الإستراتيجية المناسبة للحل .
  - ٥- العمل والإفادة من الحدث والموقف حيث يفيد الفرد من المواقف في حياته فيصح مساره في ما يخص توقعاته المستقبلية فهوليس مستسلماً للضغط دائماً . وإنما يحاول التخفيف من خلال التفكير المبني على خبراته المتعاقبة . مما يدعم أهمية المواجهة .
- النظريات التي فسرت الإرهاك النفسي تفاوتت وجهات النظر النفسية في تفسير الإرهاك النفسي (Psychological Exhaustion) وفي ما يأتي موجز لأهم المدارس والتوجهات النفسية التي تعرضت لمفهوم الإرهاك النفسي .

#### ١- نظرية التحليل النفسي

تعد مدرسة التحليل النفسي من المدارس التي اهتمت اهتماماً كبيراً بتفسير العصاب ويرى أصحاب هذه المدرسة أن كل مرض هو نتاج عن بعض الصراعات اللاشعورية .

## - فرويد -

يرى فرويد أن القلق مصدر جميع الانفعالات والاضطرابات النفسية ومنها الإنهاك النفسي جاءت نظرية فرويد عن القلق لتثبت أن القلق ما هو إلا إشارة الهدف منها تمكين الفرد من تجنب الخطر، وأن الأعراض المرضية مرتبطة بالطاقة النفسية ولولا هذا الربط لأصبحت الطاقة النفسية حدة في الانطلاق على شكل توتروقلق والأعراض المرضية تظهر لكي تتمكن الخصائص من الضابطة والتوافقية (للأنا) من الابتعاد أو النجاة من موقف خطر وإذا منعت هذه الخصائص من الظهور فإن القلق والإنهاك النفسي سيظهر لا محالة .

ويرى في تفسير سلوك الإنسان أن القوة الدافعة للسلوك هي قوى داخلية وتسبب الصراع الداخلي بين مكونات الشخصية (أهو - والأنا - والأنا العليا) الذي يُسبب القلق الاكتئاب والتوتر والإنهاك النفسي وهي مصدر السلوك الظاهري للإنسان مثل تبلد الشعور والإجهاد والانعزال عن الآخرين وفقدان الدافعية .

إن شعور الفرد بالصراع يؤدي إلى تأزم حالته النفسية ومن ثم يُخْلِقُ لديه شيء أو مظهر من مظاهر الإنهاك النفسي الذي قد ينشأ ويدور في وعي منه أو يكون من دون وعي ومن دون الشعور به من جانب وهذا ما يسبب له العصاب أو الإنهاك النفسي .

وركزت نظرية فرويد على أن الإصابة بالاضطراب ينتج عنه محاولة تقليل التوتر والصراع وذلك عن طريق الاستعانة بآليات الدفاع مثل ( النكوص , والكبت , والإنكار , والإسقاط , والتبرير ) , وهذه الآليات تساهم بشكل رئيس في تخفيف الصراع أو الإنهاك النفسي الذي قد ينتاب الفرد وهذا يعد ربحاً ذاتياً .

وأضاف فرويد أن رجوع الفرد إلى حالة الطفولة هو حماية (الأنا) من التصدع وأن ما يحدث بعد التعرض للصدمة هو رد فعل طفولي للتخلص من الموقف الحاد والمؤلم وإن كان التصرف لا يتناسب مع سلوك الفرد وشخصيته فهو يخفف من حدة القلق والإنهاك الذي يعانيه .

## - أدلر -

يؤكد أدلر أن العصاب ينشأ عن طريق خطأ الفرد في إدراك بيئته وتفسيرها وحينما يصعب على الفرد أن يتخذ أسلوباً في الحياة سيؤدي ذلك إلى الإنهاك النفسي وهذا بدوره يستطيع أن يعوض ما يشعر به من نقص فيخاف من الفشل في تحقيق أهداف الحياة , فيلجأ إلى آليات الدفاع التي قد تساعد في التخفيف من حدة التوتر والإنهاك النفسي , ويرى أن أسباب

العصاب والإرهاك النفسي ترجع إلى ضعف أجهزة الجسم وقد يكون شعوراً بالنقص أو شعوراً بوضاعة ذلك العضو ونقصه وضعف الكفاية تجاه ظروف القاهرة وأن العصبيين أو المنهكين نفسياً هم الأشخاص الذي يمتلكون أسلوباً حياتياً خاطئاً اكتسبوه خلال الاتصال بالديهم دللهم أو أهملهم خلال مدة الطفولة .

### - يونغ -

يرى أن العصاب استجابة غير ناضجة للتوافق مع الواقع وأن الأمراض العصبية تنشأ من الإلحاح والاندفاع في تلك الطباع , ويرى يونغ أن الانبساط هي الطباع المهمة في الإنسان وهي المحور الذي يدور تجاه اللببدو فهو يتجه إلى الداخل وإلى الذات عند الانطواء وإلى الخارج والعالم عند الانبساط .

إذ أكد يونغ أن الفرد يعاني من الإرهاك النفسي وهو مفتاح الاضطرابات النفسية وأن الصراع الذي يعانيه الفرد نفسياً بين نواحي من الشخصية التي لم تنم نمواً متناسقاً وأن عملية التوافق في الحياة قد يتطلب استعمال أنشطة شعورية وأحاسيس وأفكار وإذا وقع الفرد في موقف لا يستطيع توافق نفسه معه فسبب ذلك أن أداة التوافق اللازمة غير كافية لمجابهة الموقف والنتيجة الأولى لفشل التوافق هذا هو في نكوص الفرد وهي حالة يستدعي فيها الاحتياطي من اللاوعي الجمعي الذي له إمكانيات من الحكمة لا يملكها اللاوعي الشخصي وإن لم يستطع الفرد أن يتوصل بعملية النكوص هذه إلى حل خلاف فإن الفرد يستمر في استعمال صور ومظاهر من الاضطرابات النفسية ومنها القلق والتوتر والإرهاك النفسي .

إن مصدر الطاقة النفسية (الهو) , وإن الإرهاك النفسي هو انبهار الطاقة النفسية والطاقة البدنية تؤثر في الطاقة النفسية على أساس أن الحالة الجسم جزء مهم من الصحة العقلية والنفسية وأن الإرهاك النفسي قد يوهن العزيمة من ناحية أخرى فالطاقة النفسية تؤثر في الطاقة الجسمية وأكدت مدرسة التحليل النفسي أن التوتر النفسي يرتبط بالطاقة النفسية ويحدث الإرهاك النفسي .

### - سولفيان -

يعد من المنظرين المجددين لنظرية التحليل النفسي الجديدة الذي أعطى نوعين من وحدات بناء الشخصية (الديناميات) و(الأعراض) ويعطي للديناميات أهمية أكبر ويعدها نمطاً ثابتاً نسبياً من الطاقة تعبر عن نفسها بخاصية مميزة من العلاقات بين الأفراد والطاقة تعبر عن نفسها من خلال العمل ويعني العمل في هذا السياق السلوك في المواقف التي تتضمن علاقات

شخصية متبادلة أي إنها وحدات سلوكية يقدمها الإنسان للاستجابة للظروف البيولوجية والاجتماعية.

والشخصية لدى سولفيان هي كيان له طاقته الخاصة واهم أهداف هذا الكيان هو التقليل من الشعور بالضيق الناجم عن التعب والإرهاك النفسي الذي قد يتحسس به الفرد ومصادره التي أما أن تأتي بسبب عدم إشباع الحاجات المادية وإما أن تأتي من الأوضاع التي تُثير لديه الشعور بالقلق والخوف وعدم الاطمئنان الناجمة من الخطأ في الصلات الاجتماعية بين الفرد وما يحيط به .

ومن الآليات الدفاعية الانسحاب النفسي الذي يلجأ إليه الفرد بمثابة اعتراف منه باستحالة الوصول إلى حل الأزمة وهذا كحال المنهك الذي فقد كل أمل في تحسين حاله فيهرب المنهك من أزمته ويلتمس الراحة في أحلام اليقظة أو في الإسراف في العمل حد الإنهاك .

\_\_\_\_\_ - هورني

ترى أن العصاب انحراف عن الأنماط العادية في السلوك البشري وأن الاضطرابات دفاعات لاشعورية وذات طبيعة قهرية لأنها تعمل على تحقيق أهدافها بطريقة غير واضحة وترى هورني أن القلق أساس الاضطرابات النفسية الذي يعبر عنه الفرد بالغرابة وعدم الشعور بالأمان والاطمئنان .

وقد أكدت هورني خبرات الطفولة الأولى واعتقدت أن حاجة الرضا أكثر أهمية من الجنس وقد أعطت هورني اهتمام كبيراً للعوامل والظروف الاجتماعية وخبرات الطفولة إذا كانت اهتماماً متزايداً أو نبذاً أو قسوة الأمر الذي يؤدي إلى القلق والتوتر والإنهاك الذي يعد الأساس في الاضطرابات النفسية .

## ٢- النظرية السلوكية

\_\_\_\_\_ يسلم أصحاب المدرسة السلوكية بان سلوك الإنسان متعلم ومكتسب . وأن لدى الفرد دوافع فيزيولوجية وهذه الدوافع هي الأصل في السلوك الإنساني وعن طريق التعلم يكتسب الفرد دوافع جديدة تقوم على دافع الفيزيولوجية وتسمى بالدوافع الثانوية وهذه الدوافع هي التي توجه الفرد للوصول إلى أهداف تشبع الحاجات المختلفة .

ومن المنظرين السلوكيين الذين فسروا مفهوم الإنهاك النفسي :-

## - سكينز -

يرى أن التعلم يحدث حينما تكون الاستجابة السلوكية متبوعة بإثابة وتدعيم وأن السلوك الشاذ يستمر بفعل المثيرات البيئية التي تعمل بوصفها أنواعاً من التدعيم ويرى أن دراسة السلوك الظاهر الملاحظ يكفي لفهم الاضطرابات النفسية وعلاجها .

إذ يرى سكينز أن الفرد يكتسب جزءاً كبيراً من سلوكه عن طريق الأثار التي يتركها هذا السلوك على البيئة حيث تنص نظرية سكينز (التشريط الفعل) على أن الاستجابة لتنبيه معين لا تكفي لوصف السلوك وإنما تحدث عند الكائن العضوي عملية التشكيل فحينما يقوم الكائن العضوي استجابة معينة تتبعه استجابة أخرى لتنبيه آخر وتتابع التنبهات تتابع الاستجابات فتحدث تعزيزاً وأن احتمالات تقديم تلك الاستجابة تزداد وهذا ما يسميه سكينز (التدعيم الإيجابي) وهو يعني أن أي فعل يؤدي إلى زيادة في حدوث استجابة معينة أو تكرارها , فالحوافز والمكافآت تعد دعماً ايجابياً يساعد في تعلم الاستجابة الصحيحة وهناك تدعيم سلبى أي التوقف عن إظهار منبه مزعج عند ظهور الاستجابة المرغوبة حيث إن تقديم سلوك غير مرغوب يؤدي ذلك الإنهاك النفسي للأفراد يقومون بالتخلي عنه بالتدريب على تغير هذا السلوك لغرض الحصول على تعزيز والتدعيم السلبى يشبه الإيجابي باشتراكهما في شيوع جوانب مرغوبة من السلوك .

## - أتكنسون -

إن تعرض الفرد لخبرات كثيرة من الفشل يجعله يتعلم توقع الفشل وعدم الثقة بالنفس والشعور بأنه فاشل وعاجز مما يدفعه للقلق والإنهاك الذي هو استجابة سلبية وينتج عن إدراك الفرد عجزه عن تغيير البيئة , وغالباً ما يكون الفرد انطوائياً ويسهل تأسيس منعكس شرطي فيه يصعب إطفائه بعد أن تم تثبيته , فالأفراد لا يتعلمون استجابات جديدة لتحل محل الاستجابات القديمة لذا فإن مستوى فعاليتهم ونشاطهم ينخفض تدريجياً , وإن انخفاض المعززات الإيجابية يؤدي إلى تعطيل إنجاز السلوك المناسب وبذلك تنخفض مصادر تعزيزهم الرئيسة كالمشاركة الوجدانية ويصبحون غير فعالين , وربما يساهم ذلك في تعزيز السلوك غير المتوافق لديهم .

## - بافلوف -

عد توازن المنعكسات والأنظمة العصبية في الدماغ وبخاصة القشرة السنجابية وما تحتها مباشرة هي المعيار الأساس للصحة النفسية , والعصاب اضطراب بين استجابة الكف

والاستشارة وهي استجابات تعتمد على (تكوين) الفرد , كما يرى أن ظهور العصاب والإرهاك عند الفرد يعتمد على العوامل الوراثية والتكوينية لكل فرد .

### - أيزنك -

عد أن العصاب مجرد عادة مخطئة تعلمها الفرد نتيجة تجارب وظروف تركزت عن طريق المنعكسات الشرطية المتعددة , وأن لا علاقة للعصاب باللاشعور والكبت ولذلك فإن العصاب يمكن معالجته بإطفاء العادة المرضية وتأسيس عادة جديدة أو (بناء سلوك طبيعي جديد في محل السلوك الخاطئ .

فقد أكد أن هناك أبعاد ثلاثة تتكون منها الشخصية , هي :

### (1) بُعد الانفتاح (Extrversion Dimension)

الذي يعني به السلوك النابع من الفرد يتمثل في توجيه اهتماماته بما يحيط به في البيئة الخارجية بدلاً من الاهتمام بأفكاره ومشاعره وأحاسيسه ويستمتع بصحبة الآخرين ومعاشرتهم وبحب العالم المادي وتتمثل العوامل الفرع لبعد الانفتاح بالصفات التالية كالنشاط والمجازفة والمخاطرة والفاعلية .

### (2) بُعد الاضطراب النفسي (Neurotieism Dimetion)

شعور يسيطر على شخصية الفرد حيث يشعر الفرد بالقلق والتوتر والإرهاك وتراوده الأفكار والأحاسيس بأنه يعاني من إرهاك نفسي وفلسجي , ويتمثل بالصفات ( التوتر والقلق وسيطرة الأوهام والاكتئاب والاضطراب وتقلباتها)

### (3) بُعد الانطواء (Inroversion Dimetion)

سلوك نابع من الفرد ويتمثل بتوجيه اهتماماته بأفكاره ومشاعره وأحاسيسه بدلاً من الاهتمام بما يحيط به من البيئة ويستمتع بالوحدة والعمل بعيداً عن الآخرين وتتمثل العوامل الفرعية لبعد الانطواء بالصفات (حب الوحدة) عدم الاهتمام بالآخرين , والابتعاد عن النشاطات الاجتماعية .

### ٣- النظرية الإنسانية

#### - نظرية الحاجات – إبراهيم ماسلو -

يرى إبراهيم ماسلو أن الحاجات توجه السلوك البشري وهي التي تدفعه وتقوده إلى

وجهة معينة وطبقاً لهذه النظرية فإن الإنسان مدفوع بعدد من الحاجات الأساس التي تكون على الأغلب نفسية أكثر من كونها فسيولوجية وقد ذكر ماسلو أن هذه الحاجات تترتب بشكل هرمي على النحو الآتي ذكره :

- (١) الحاجات الفسيولوجية (Physiological Needs)
- (٢) الحاجة إلى الأمن (Safely Need)
- (٣) الحاجة إلى الاحترام (Esteem Need)
- (٤) الحاجة إلى تحقيق الذات (Self-actualization need) .

فالإنهك قد يكون ناتجاً من التناقضات بين المطالب البيئية وقدرات الفرد في مواجهة هذه المطالب أو بين الحاجات الفرد والإيفاء بالمطالب البيئية لمواجهة حاجات الفرد ، فإذا حقق الإنسان حاجات وما يتطلع إليه في عمله فإنه سيكون بحسب رأي ماسلو مستقراً نفسياً واجتماعياً.

ولما كانت هذه الحاجات محدداً مهمة للسلوك والإنهك والإدراك والخبرة فإن اضطرابات نفسية واجتماعية وكل هذا يؤدي إلى الإنهك النفسي.

#### ٤- النظرية المعرفية

##### - نظرية التقدير المعرفي للازاروس :-

يعد ريتشارد لازاروس رائد هذه النظرية التي سميت أيضاً نظرية (التقدير المعرفي) أو (التقديم المعرفي) في الضغوط أو ما يطلق عليه (التقويم الابتدائي) الذي يشير إلى العمليات المعرفية لتقديم الحال إلى مواجهة الفرد لمتطلبات النمو والتطوير.

فالضغط على وفق أنموذج لازاروس هو أية قوة أو متغير يشكل عبئاً على الجسم (سواء كان هذا المتغير فسلجياً أم اجتماعياً أم نفسياً) والاستجابة له ، وأن ردود الفعل لهذا الضغط تعتمد على كيفية تفسير الفرد أو تقييمه لمدى الأذى أو التهديد الذي يواجهه ، ويرى لازاروس أن الضغوط تنشأ من التعامل بين الفرد - البيئة عندما يفسر الفرد الموقف بأنه تهديد أو أذى وتحدي ، وتدرك المتطلبات في المواقف الضاغطة العامة بأنها عبء تتجاوز الوسائل المتاحة التي يمتلكها الفرد وأن هذه المتطلبات التي تفرض على الفرد تكون بأنماط مختلفة ، كأن تكون حضارية أو نفسية أو فسيولوجية ولكن أساس أي تغيير في التوازن يتطلب وسائل للتعامل معها ، وتختلف المواقف أو المنبهات التي تنتج الضغوط في نوعيتها وشدتها من فرد لآخر ويمكن أن تعمل

معاً لزيادة شدة التأثير العام .

إذ يؤكد (لازاروس) أهمية الفروق الفردية والخبرات السابقة في حالات الإنهاك النفسي ولكي يكون منهكاً يجب على الفرد أن يدرك أنه كذلك بمعنى أن الاستجابة للإنهاك النفسي تحدث فقط عندما يدرك الفرد موقفه الحالي بأنه منهك .

والتقويم في نظرية لازاروس هو الفهم الكلي للضغوط إذ تتضمن استراتيجيات التعامل والنشاط المعرفي العصبي والاستجابة الانفعالية والسيولوجية والنتائج السلوكية , ويرى لازاروس أن عملية تعرض الفرد للعوامل الضاغطة تمر بـ :

١) التعرض للعوامل الضاغطة : إن الأفراد يتعرضون إلى نوعين من العوامل الضاغطة هما :  
أ- المتطلبات البيئية : وتتمثل بالإحداث الخارجية (الأسرية والاجتماعية والاقتصادية) التي يواجهها الفرد في حياته وتتطلب منه التوافق معها كالأزمات العائلية والمرض والوفاة وغيرها من الضغوط .

ب- المتطلبات الشخصية : وتشمل طموحات الفرد وأهدافه وقيمه , والفعاليات التي يسعى لتحقيقها في حياته مثل تحقيق مستوى دراسي مرتفع .

٢) تقويم المواقف الضاغطة : أكد لازاروس أهمية إدراك المواقف وتقويمها بوصفه موقفاً ضاغطاً من الفرد نفسه .

٣) الاستجابة للضغوط : وتعد من المراحل الأخيرة في العرض للضغوط وفهمها يحاول اختيار أحد بدائل الاستجابة (السلوكية , الفسيولوجية , المعرفية) والهدف هو التخلص من تأثير العامل الضاغط , ويقصد بالاستجابة للمواقف الضاغطة أن يكون الفرد واقعا تحت تأثيرها .  
إذاً يتفق لازاروس وفولكمان (Lazarus & Folkman) على أن مواجهة الضغوط عملية مستمرة وليست نشاطاً أو موقفاً منفرداً وأشارا إلى أن الأفراد يقومون باستمرار بإعادة تقديم الوسائل والطرائق المختارة لمساعدتهم في التوافق مع الضغوط التي تهدد سلامتهم , فعندما تحدث التغيرات في الطريقة التي اختارها الفرد للتعامل مع المواقف الضاغط أو المشكلة فإنه يغير الموقف الضاغط وأسلوب المواجهة .

وأشار لازاروس إلى وجود عمليتين متوازنتين للتقويم هما :-

#### أ- التقويم الأولي Primary appraisal

تسمى أيضاً بالتقويم المبدئي وهو حكم الفرد حكماً على نوع الضغوط ودرجة تهديده فقد يقيم الموقف الذي يتعرض له على أنه (موقف سلبي أو إيجابي , شديد أو ضعيف , ضار أو غير ضار ...

إلخ) ويتأثر التقديم الأولي بعوامل الموقف إذ يتضمن طبيعة الأذى أو التهديد أو إذا كان الحدث مألوفاً، أو جديداً أو لم يسبق التعرف عليه من قبل ومدى احتمال حدوثه ومدى وضوحه أو غموضه في توقع النتيجة .

### ب- التقييم الثانوي : Secondary appraisal

يحاول الفرد التخلص من الصراعات التي تسببها الضغوط ويحدد مصادرها التعامل مع الموقف الضاغطة وحرية الاختيار والتقييم , فهذا يتم تقويم طرائق التعامل واختيار الطرائق الأكثر فائدة

### ٥- نظرية الضغوط لهانز سيللي

قدم هذه النظرية عالم الفسيولوجية (هانز سيللي) الذي يُعد الأب الحقيقي لنظرية الضغط النفسي الحديث , إذ قام بإجراء العديد من البحوث في موضوع الضغوط إذ تجلت أهمية الدراسة العلمية لهذه الضغوط على يده يُعد من الرواد الأوائل الذي قدم مفهوم الضغط إلى الحياة العملية ووضع نموذجاً للضغوط وعلاقتها بالمرضى إذ يرى أن المرض تعبيراً عن الأهداف النفسية والاجتماعية حيث أشار إلى أن للضغوط نشاطاً مهماً في إحداث معدل عالٍ من الإتهاك والانفعال الذي يصيب الجسم , فأية إصابة جسمية انفعالية غير سارة كالقلق أو الإصابة بالتعب أو الألم لها علاقة بتلك الضغوط .

ويؤمن بأن درجة معتدلة أو متوسطة من الضغوط النفسية تؤدي إلى اضطراب التوازنات الجسمية . ويؤكد في هذه النظرية أن التعرض المستمر أو المتكرر للضغوط يؤدي إلى تأثيرات سلبية في حياة الفرد .  
وقد وصف سيللي نظريته في ثلاث مراحل هي :-

### المرحلة الأولى : مرحلة رد الفعل التحذيرية (التنبه للإخطار)

وتمثل هذه المرحلة الخط الدفاعي الأول لضبط الضغط النفسي , فعندما يتعرض الفرد للخطر أو التهديد الجسمي فإن ردة فعل الجسم تكون واحدة حيث تبدأ من الإشارات العصبية والهرمونية في الجسم لتعبئة الطاقة اللازمة للطوارئ فتزداد دقات القلب ويرتفع ضغط الدم ويزداد إفراز الأدرينالين وسرعة التنفس وزيادة تدفق الدم لعضلات الجسم لذا يحاول الفرد مواجهة مصدر الضغط النفسي.

### المرحلة الثانية : مرحلة المقاومة :

هذه المرحلة مرحلة مواجهة الضغط النفسي من الفرد فيبئ الفرد نفسه للمواجهة وعند انشغال الفرد بمصدر الضغط النفسي فإنه يتعرض لاضطرابات نفسية مثل التقرحات في جهاز الهضم وضغط الدم والربو التي تنشأ حينما تكون طرائق تعامله فاشلة مع مصادر الضغوط مما يؤدي إلى نتائج سلبية إذا ما استمرت هذه الحالة لمدة طويلة , إذا لم تستطع القوى الفاعلة التعامل معها خلال مدة المقاومة فإن الفرد المتعرض للضغوط ينتقل إلى مرحلة الإنهاك .

### المرحلة الثالثة : مرحلة الإنهاك

في هذه المرحلة تنخفض قدرة الفرد على التعامل مع الضغط النفسي فيصبح مصدر الضغط مسيطراً , مما يجعل الفرد غير قادر على حماية وجوده تحت المستويات العالية والمستمرة من الضغط النفسي وتضعف المقاومة وقد تتكرر المراحل الثلاث للضغط عند سيالي مرات عديدة في اليوم الواحد كلما واجه الفرد موقفاً ضاغظاً فمن الواضح أن هذه النظرية تفسر بشكل واضح الأثر الناشئ عن الضغوط النفسية التي يتعرض لها الأفراد ودرجة مقاومة المواقف المسببة .