

تعريف المشكلات الشخصية والأزمات

تعتبر المشكلات الشخصية والأزمات أمرًا غير محبب للنفس؛ لأنها تشعر الفرد بعدم الاستقرار والتغيير المفاجئ، ويشعر بالارتباك والقلق، وربما اتخاذ القرارات الارتجالية والمتسرفة التي تزيد الأمر سوءًا.

هناك قول مأثور يقول:

"الأحداث السيئة تأتي فجأة، والأحداث الطيبة تأتي بالتدرج".

بداية أصبحت الأزمات حدثًا متوقعًا لجميع الأشخاص في هذا العصر المليء بالتغيرات والمستجدات، وكلما استطاع الفرد التكيف مع المتغيرات، كانت لديه القدرة على التعامل مع الأزمات بثبات واتزان. إن حياتنا اليوم معقدة، ولا تخلو مما يسمى بالإجهاد الذي أصبح أمرًا طبيعيًا في ظل حياتنا المعاصرة، فما هذا الإجهاد وما أثره السلبي علينا؟ والإجهاد هو المعاناة الداخلية التي نشعر بها كرد فعل تجاه موقف ما يصعب علينا معالجته.

لا شك أن الإجهاد، وهو بمثابة محك أو اختبار لمدى قدرتنا على مواجهة الطوارئ، فإذا تم معالجة الأزمات باتزان وثقة بالنفس أدت إلى الشعور بالراحة والاطمئنان، أما إذا حدث العكس فإن الإجهاد غالبًا يؤدي إلى الإحباط والقلق مما يضعف اللياقة الذهنية ونصاب بالإرهاق البدني والعصبي.

مفهوم الشخصية:

الشخص، في اللغة العربية، هو سواد الإنسان وغيره يظهر من بعد، وقد يراد به الذات المخصوصة، وتشاخص القوم أى اختلفوا وتفاوتوا.

وكلمة الشخصية حديثة الاستعمال، لا يجدها الباحث في أمهات معاجم اللغة العربية، فإذا وجدت في بعض الحديث منها، فهي تعنى سمات تميز الشخص عن غيره، وكان استعمال الشخصية قائمًا على معنى الشخص، أى على معنى كل ما في الإنسان مما يؤلف شخصه الظاهر الذى يرى من بعد، وعلى مفهوم التفاوت.

أما في اللغة الإنجليزية، فكلمة الشخصية Personality، مشتقة من الأصل اللاتيني Persona، وتعنى هذه الكلمة القناع الذى كان يلبسه الممثل في العصور القديمة حين كان يقوم بتمثيل دور، أو حين كان يريد الظهور بمظهر معين أمام الناس، فيما يتعلق بما يريد أن يقوله أو يفعله.

وقد أصبحت الكلمة، على هذا الأساس، تدل على المظهر الذى يظهر فيه الشخص، وبهذا المعنى تكون الشخصية ما يظهر عليه الشخص في الوظائف المختلفة التى يقوم بها على مسرح الحياة.

ونصل إلى التعريف التالى للشخصية: "مجموعة السمات البدنية والروحية التى تظهر في المهارات الحياتية لإنسان بعينه وتميزه عن غيره".

والشخصية هي الصورة المنظمة المتكاملة لسلوك الفرد، والتي تميزه عن غيره؛ أى إنها عاداته وأفكاره واتجاهاته واهتماماته وأسلوبه فى الحياة، وعلى كل حال فإننا عندما نصف شخصية ما، فإننا نصفها على أساس من السمات التى تتجلى على صاحبها، مثل: البشاشة، التجهم، السخاء، الصدق، حب السيطرة.. إلخ.

ولا نستطيع أن نصف هذه الشخصية بهذه السمة إلا إذا كانت تميز سلوك الشخص، والشخصية ليست مجموعة من السمات، ولكنها نتاج التفاعل بين هذه السمات. وعلى سبيل المثال: الشخص الذكى، النشيط، المتعاون، طيب القلب، ولكنه مستسلم.. فإن مثل هذا الشخص يصلح لأن يكون تابعًا مخلصًا. وهكذا نجد أن اختلاف سمة واحدة من السمات التى تميز الشخصية يؤدى إلى تغيير فى الصورة النهائية للشخصية، إن الشخصية تمر فى مراحل مختلفة من الطفولة وحتى النضج. وكثيرًا نجدنا نتكلم عن الشخصية الناضجة، وهو ما يعنى وجود تناسب فى السمات التى تميزها بطبع علاقات الفرد بالناس بطابع السلوك الصحيح، الذى يعينه على تحمل كافة المسؤوليات، وتقبل التضحيات المختلفة فى سبيل بناء أسرته أو مجتمعه.

ونستطيع القول أن هناك ثلاثة أبعاد للشخصية:

١- الصورة الذاتية: وهى ما يعتقد الفرد عن نفسه خاصة عندما يخلو لذاته ويبحث فى داخله.

٢- الصورة الاجتماعية: وهى تحدد إدراك المجتمع والناس لهذه الشخصية، وكيف ينظرون إليه ويقيمون صفاته ويحتمل أن تكون مختلفة تمامًا عن الصورة الذاتية.

٣- الصورة المثالية: وهى ما يصبو إليه الفرد لتحقيقه من تطلعات وآمال، وهى الصورة التى يكافح للوصول إليها. والتوافق بين هذه الصور الثلاث هو أحد أبعاد الصحة النفسية، ويعتمد نجاح الفرد فى الحياة على تفاعل عاملى الذكاء وسهات الشخصية، ولكن يضاف إلى ذلك عامل مهم، وهو الجانب الانفعالى بمعنى التواصل والدفع فى التعامل مع الآخرين.

تعريف المشكلة:

من الصعب تحديد مفهوم المشكلة لأن الفروق بين سلوك ومشاعر الأفراد العاديين، وسلوك ومشاعر الأفراد غير العاديين - فروق فى درجة وجود هذا السلوك وهذه المشاعر، وليس فى نوعية السلوك والمشاعر.

فمعظم الأفراد العاديين يفعلون ما يفعله غير العاديين أحياناً، فيظهرون الخوف والتدمير والعدوان والتمرد والكذب وأحلام اليقظة وغيرها، بينما يظهر الأفراد غير العاديين هذه السلوكيات والمشاعر فى مواقف كثيرة وبدرجة عالية.

ولا يتفق الباحثون على الدرجة التى تفصل بين السلوك والمشاعر العادية، وغير العادية، لعدة أسباب، من أهمها الآتى:

١- اختلاف مفهومي العادي وغير العادي من مجتمع إلى آخر: فما يعتبر سلوكًا عاديًا في مجتمع ما، قد يعتبر شاذًا في مجتمع آخر، فالفتاة التي تبحث عن عشيق لها يعتبر سلوكها ومشاعرها عاديًا في المجتمعات الغربية، ومذمومًا في المجتمعات الإسلامية.

٢- اختلاف مفهوم غير العادي بحسب مراحل النمو الجسمي والعقلي والاجتماعي: فما يعتبر سلوكًا غير عادي في مرحلة المراهقة والرشد، قد يعتبر سلوكًا عاديًا في مرحلة الطفولة.

٣- اختلاف فهم الناس في المجتمع الواحد للسلوك العادي: فما يعتبره شخص سلوكًا مشكلًا قد يعتبره آخر سلوكًا عاديًا، فقد يعتبر أحد المدرسين مناقشة التلميذ لآراء مدرسه ونقده لها وقاحة ونقصًا في الأدب، بينما يعتبرها آخر دليلًا على النضج العقلي والذكاء المرتفع.

ومن خلال النظر والتأمل، نجد أنه أكثر ما يؤثر على الإنسان ويكدر صفو حياته هو ما يتعلق بالأزمات والمشكلات الشخصية أو الخاصة، وأعنى بها أزمة الشخص في نفسه كمعاشية الاكتئاب أو القلق أو الخوف أو في أسرته في علاقته الزوجية أو مع أهله أو في وظيفته أو مشكلات اقتصادية أو صحية أو غيرها.

وتختلف المشكلات وتتفاوت من شخص لآخر، وتتنوع بحسب المستوى الاجتماعي والثقافي والسن والمكان والظروف.

ويشير المعنى العام لكلمة مشكلة إلى وجود صعوبة ما إزاء موضوع معين وقد تكون هذه الصعوبة غموضًا في المعنى أو تعذرًا للحل أو حتى تعددًا للحلول، وبالتالي صعوبة الاختيار من بينها، ولذلك فقد تكون المشكلة نظرية أو عملية أو ربما مزيجًا منهما.

وإذا كان الأمر كذلك، فهذا يعنى أن كل مجال من مجالات الحياة المدنية منها والعملية أو حتى اليومية للأفراد له مشكلاته الخاصة، وهذا أمر طبيعي طالما أن الإنسان يعانى من النقص فى القدرات الذهنية أو الجسمانية ما يحول بينه وبين معرفة كل شيء، ومن ثم التعرف على الإنسان وحياته الأسرية والاجتماعية والعاطفية بشكل عام أو خاص.

وهناك من عرّف المشكلات على أنها: الاضطرابات فى الذات الداخلية والتي تقف عائقًا أمام تكيف الفرد النفسى والاجتماعى مع الآخرين، وتعد من أكبر وأعقد المشكلات مثل مشكلة الخجل الشديد عند الجلوس مع الآخرين، والقلق الدائم وعدم الشعور بالسعادة وكذلك التوتر والاكئاب وغيرها من المشكلات؛ مما يهدد التوازن النفسى والعضوى للإنسان، ويحول دون توافقه مع ذاته وبيئته الفيزيائية والاجتماعية.

وتعرف المشكلة بأنها حالة أو موقف غير مرغوب من قبل المجتمع أو نسبة كبيرة منه، لأنه يحول الفرد أو المجتمع دون الإشباع السوى

للحاجات أو تحقيق الأهداف التوافقية، أو يفضى إلى الضرر المباشر أو غير المباشر بأحدهما أو كليهما، حالياً أو مستقبلاً.

وهناك من يعرف المشكلة بأنها الشعور أو الإحساس بوجود صعوبة لا بد من تخطيها، أو عقبة لا بد من تجاوزها، لتحقيق هدف. أو يمكن القول إنها الاصطدام بواقع لا نريده، فكأننا نريد شيئاً ثم نجد خلافه.

والمشكلة موقف يواجهه الفرد أو مجموعة من الأفراد، ويحتاج إلى حل حيث لا يرى الفرد طريقاً واضحاً أو ظاهراً للتوصل إلى الحل المنشود. فليست كل المواقف التي يواجهها الفرد تمثل مشكلات بالنسبة له، وما هو مشكلة للفرد اليوم قد لا يكون مشكلة له في الغد.

كما أن حل المشكلة عملية يستخدم فيها الفرد معلوماته السابقة ومهاراته المكتسبة لتلبية موقف غير عادي يواجهه، وعليه أن يعيد تنظيم ما تعلمه سابقاً، ويطبقه على الموقف الجديد الذي يواجهه، ومهارة حل المشكلات تتطلب القدرة على التحليل والتركيب لعناصر الموقف الذي يواجهه الفرد.

والمشكلة تمثل مرحلة من مراحل الأزمة، ولكنها لا تمثل الأزمة بجميع جوانبها؛ أي إنه إذا كبرت المشكلة وتفاقت أصبحت أزمة.

وهناك من يقسم المشكلات إلى نوعين، هما:

١- المشكلات المغلقة.

٢- المشكلات المفتوحة.

١) المشكلات المغلقة

أما المشكلات المغلقة فهي التي تشتمل على كل ما يلزم للحل، ويكون لها جواب محدد ومعلوم؛ أي إن المعلومات المطلوبة موجودة، وما عليك إلا أن تطبق ما يلزم للوصول إلى الحل من قوانين ومعادلات وغير ذلك. ومثالها المسائل التي تواجه الطلاب والدارسين في المعاهد التعليمية والمدارس. وقد يدخل فيها تشخيص الأعطال المحددة والأمراض العادية وأعراضها الظاهرة. هذا النوع من المشكلات يمكن حله بالتعرف على المطلوب من المشكلة أولاً أي تحديد الهدف، ثم العودة إلى المشكلة لاستكشاف المعلومات المتعلقة بذلك أو المطلوبة للحل، ثم تطبيق الأدوات والأساليب ذات العلاقة من أجل حل المشكلة.

٢) المشكلات المفتوحة

فهي التي لا يُعرف لها حل أو جواب محدد بالضبط، وتنقصها المعطيات والمعلومات. مثالها كمعظم ما يواجهنا في حياتنا من مشكلات، ولكن لا بد من الحل، ثم تحديد الوجهة والطريقة ثم اختيار الحل الأمثل الذي يحقق الأهداف المنشودة بل ويمكن أحياناً أن نصل إلى حل وسط يرضي جميع الأطراف.

تعريف الأزمة:

الأزمة هي ذلك الحدث السلبي الذي لا يمكن تجنبه أيًا كانت درجة استعداد الفرد، وتسمم الأزمات أو المشكلات الشخصية بأنها تحدث بشكل مفاجئ لنا، مما يعني حدوث أمر غير متوقع لنا، مما قد يؤدي إلى تدميرنا، أو إلى إلحاق الضرر بنا على أقل الأحوال: قد ينقطع التيار الكهربائي في لقاءات أو اجتماعات مهمة لفترة طويلة، أو يتعطل جهاز الحاسوب لديك في العمل في فترة إخراج الميزانيات.. إلخ، مما ينذر بوضع جديد أقل ما يوصف بأنه سيء.

وإدارة الأزمة هي كيفية التغلب على الأزمة بالأدوات العلمية المختلفة وتجنب سلبياتها والاستفادة من إيجابياتها.

ويمكن تعريف الأزمة على أنها:

١- لحظة حادة مفزعة شديدة الألم محيرة، في ظل دائرة خبيثة من عدم التأكد وقصور المعرفة واختلاط الأسباب بالنتائج وتداعي الأحداث بشكل متلاحق؛ ليزيد من حدتها ومن درجة المجهود ويهدد الكيان بالكامل.

٢- نقطة تحول.

٣- لحظة حاسمة - حرجة - مصيرية.

٤- موقف يشكل تهديدًا أساسياً لقيم صاحب القرار، ويتطلب اتخاذ القرار في فترة وجيزة للغاية، سواء كان في مجال الزواج أو الأسرة أو العمل أو الدراسة.

لماذا تنشأ الأزمة؟

كل إنسان يمر في حياته اليومية بعدد من المشكلات، ويتخذ فيها القرار المناسب - من وجهة نظره - ليقوم بحل هذه المشكلات، ولكن ليس من السهل أن يواجه الفرد - أو المنظمة - أزمة، فالأزمة أمر صعب مواجهته، وللأزمة مقدمات وشواهد تدل عليها وتشير إلى حدوثها أي أسباب لنشوء الأزمة، وهذه الأسباب من الممكن أن تكون نتيجة لـ:

- ١- سوء الفهم: حيث نقص المعلومات أو بتر لهذه المعلومات، وعليه التسرع في إصدار قرار ما أو الحكم على أمر قبل أن تتبين حقيقته.
- ٢- سوء الإدراك: حيث يمثل الإدراك مرحلة استيعاب المعلومات التي أمكن الحصول عليها والحكم عليها، والحكم التقديري على الأمور المعروضة، فإذا ما كان الإدراك غير سليم أو نجم عنه تداخل في الرؤية أو تشويش على الموقف (سواء أكان متعمداً أم طبيعياً) فإن ذلك كله يؤدي إلى عدم سلامة التوجه أو الاتجاه، وبالتالي حدوث فصل بين الأداء الحقيقي أو المرغوب والقرار المتخذ فتحدث الأزمة.
- ٣- سوء التقدير والتقييم والتفاؤل الخاطيء: وهي من أكثر أسباب حدوث الأزمة في جميع الحالات.
- ٤- القنوط واليأس والإحباط.
- ٥- الشائعات.

أهم السمات التي تتميز بها الأزمة هي:

١- نقطة تحول تتزايد فيها الحاجة لمواجهة الظروف الطارئة؛ أي تتصاعد الأحداث عند حدوث الأزمات وتتوالى لتضيق الخناق على الشخص.

٢- تتميز بدرجة عالية من الشك في القرارات المطروحة .

٣- ينقص فيها التحكم في الأحداث أي فقدان السيطرة .. فجميع أحداث الأزمة تحدث خارج نطاق التوقعات.

٤- تسود فيها ظروف عدم التأكد ونقص المعلومات، فمديرو الأزمة يعملون في جو من الريبة والشك والغموض وعدم وضوح الرؤية؛ خصوصًا إذا كانت تلك الأزمة تحدث لأول مرة، ولا توجد معلومات تؤكد من المتسبب في الأزمة أو المتصرف فيها.

٥- ضغط الوقت والحاجة إلى اتخاذ قرارات صائبة وسريعة مع عدم وجود احتمال للخطأ لعدم وجود الوقت لإصلاح الخطأ.

٦- التهديد الشديد للمصالح والأهداف، مثل: انهيار كيان أو سمعة وكرامة متخذ القرار، سواء داخل الأسرة، أو العمل، أو الدراسة، (...).

٧- المفاجأة والسرعة التي تحدث بها (وقد تحدث رغم عدم وجود عنصر المفاجأة).

٨- التداخل والتعدد في الأسباب والعوامل والعناصر والقوى المؤيدة والمعارضة والمهتمة وغير المهتمة.. واتساع جبهة المواجهة.

٩- سيادة حالة من الخوف والهلع، قد تصل إلى حد الرعب وتقييد التفكير.

١٠- غياب الحل الجذري السريع: الأزمات لا تعطي مهلة أو فرصة للفرد حتى يصل إلى حل متأن، بل في غمضة عين لا بد من اختيار بين عدد محدود من الحلول واختيار أقلها ضرراً.

الجانب الإيجابي للأزمات والمشكلات:

يقول المثل القديم: إن الأزمة الجيدة تميز بين الأطفال وبين الأشخاص الناضجين، والأزمات والمواقف التي تتعالى فيها الضغوط هي التي تكشف عن قدرات الإنسان، وهي التي تبين الأشخاص المبدعين في التعامل معها، وتبين الأفراد الذين يقفون متراجعين إلى الوراء عند التعرض لأقل الأمور تأزماً.

إنه من السهل التعرف على بعض الفوائد، التي يمكن أن تظهر من الأزمات من خلال النظر إلى الزاوية الإيجابية للمشكلات.

يقول البرت هاربرد:

(إن ذلك الشخص الذي لا يمتلك مشكلات ليعمل على حلها هو شخص خارج اللعبة).

المشكلات الشخصية والأزمات

لدى الأطفال والمراهقين

يجد الآباء والأمهات في أبنائهم عادة مصدر سرور ومتعة كبيرة - غير أن المسؤوليات الشديدة المرتبطة بالوالدية - قد تعيق أحياناً هذا السرور بحيث يتحول إلى نوع من القلق لديهم، عندما يسلك أبنائهم بطريقة شاذة أو غير مألوفة؛ فالفرد الذي لم يكن مصدر هم أو قلق بالنسبة لوالديه في إحدى مراحل نموه، هو فرد فريد.

وعلى الرغم من أن المعلمين قادرون على الاستقلال الجزئي عن مشكلات الأبناء الذين يقومون برعايتهم بالمدرسة، إلا أنهم يعانون من مزيج من الشعور بالسرور والقلق - وهذا قدر كافة المربين القائمين بملاحظة تقدم التلاميذ عبر حياتهم المدرسية؛ إذ يلاحظون تنوعاً كبيراً من المشكلات التي يبديها الأفراد سنة تلو سنة، وعليهم أن يتعاملوا مع أفراد يتصفون بالخجل أو الخوف أو العدوان أو التخريب أو الكذب أو السرقة.. وغيرها، كما يواجهون أفراداً مكتئبين أو ذوي حساسية مفرطة أو متخلفين.

ويرفض المعلمون والآباء اتخاذ موقف سلبي تجاه هذه المشكلات ولكن حياتهم ستكون أيسر، فيما لو أدركوا طبيعة المشكلات - بحيث يقفون على أسباب هذه المشكلات أو كيفية نشوئها وطرق معالجتها.

إن مجال السلوك المشكل واسع جدًا، حيث تبلغ المشكلات ذروتها خلال تلك السنوات التي تسبق المدرسة؛ الأمر الذي يزيد قلق الآباء - لأن الآخرين يلاحظون تقصير الابن أو سوء سلوكه في الوضع المدرسي، وهذا يعكس شعورًا سيئًا في نفوس الآباء، ولكن من الواضح أن المشكلات الانفعالية التي يعاني منها الابن تحول دون تقدمه في مجال التحصيل المدرسي.

إن المبادئ الكامنة وراء نمو أساليب السلوك التوافقي، والتي تساعد الفرد على التكيف مع الحياة شبيهة بالمبادئ الكامنة وراء أساليب السلوك غير التوافقي والتي تؤدي إلى سوء التكيف.. لأن عددًا من مظاهر السلوك المنحرف تظهر نتيجة فشل الفرد في تعلم الطرق الناجحة للتغلب على مطالب بيئته أو لتعلمه الطرق الخاطئة والخاصة بتعامله مع الحياة ومشكلاتها.

إن للفرد حاجات أساسية يحاول إشباعها، وهو يشبعها عادة في أثناء تعامله مع البيئة التي يعيش فيها، ففي حياته الأولى قد يكون متمتعًا ببيئة تشبع له حاجاته، وقد يكون في بيئة تعطل هذا الإشباع أو تقف دونه.

وإزالة هذه العقبات تحدث أساليب عدة للتكيف، ويغلب أن تكون أساليب السلوك الشاذ سواء كان ذلك كذبًا أو سرقة أو عصبية أو تبول لا إرادي أو تهتهة وغيرها من المشكلات - أساليب تعويضية أو دفاعية تشتق فكرتها الأخيرة من البيئة - وقد تكون هذه

البيئة التي يجد فيها الفرد الفكرة هي البيئة الكابته أو السبب في تلك المشكلات.

وقد أظهرت بعض الدراسات أن المشكلات التي يعاني منها الأفراد تتمثل فيما يلي:

أولاً: مشكلات السلوك Conduct problems

تلك المشكلات التي تميل للظهور معاً، والتي تتضمن بعض الأنماط السلوكية التالية:

التمرد - التفكك - الصخب - جلب الانتباه - عدم احترام الآخرين وانتهاك حرمة المقدسات - الغيرة.. وقد استنتج الباحثون أن هذه الأنماط السلوكية عبارة عن تحد صريح للسلطة، وسوء سلوك واضح يتضمن العدوان والضبط المحدود للذات.

ثانياً: مشكلات شخصية Personality problems:

تلك المشكلات التي تتضمن أنماط السلوك التالية: الخجل - القلق - الاكتئاب - فرط الحساسية - الخمول الانعزال، وغيره من المشكلات، ويرى الباحثون أن الأصل الانفعالي لهذا النوع يعود إلى الشعور بعدم الأمن أو الطمأنينة.

كما يرون أن هذه المشكلات هي تعبير عن الشخصية وتؤثر في السلوك، إلا أن معناها الأساسي واضح.. ففي حالة مشكلات السلوك تعبر الدوافع عن ذاتها وتحقق ويعاني المجتمع من ذلك، بينما

في حالة مشكلات الشخصية تكبت الدوافع بشكل واضح، والطفل أو الفرد هو مسرح المعاناة.

ولكي تتحقق الصحة النفسية للفرد، ينبغي أن تكون البيئة مشبعة لحاجاته المختلفة، مثل: حاجته إلى التغذية والنوم - الحب - العطف - الاستقلال - النجاح - الشعور بالأمن - اكتساب المهارة اللغوية - ضبط السلوك، فقد يؤدي اختلال إشباع حاجات الفرد إلى نشأة كثير من المشكلات، أما إشباعها فقد يحقق للفرد الاستقرار النفسي في مستقبل حياته.

وليس من السهل التعرف على الأطفال الذين يعانون من المشكلات والاضطرابات الشخصية؛ لأن معاناتهم تحدث في العادة بصمت؛ بحيث لا يبدو عليهم أنهم مختلفون أو مزعجون بالنسبة لمعلميهم، وإدارة مدرستهم، كما أنهم لا يمارسون أية سلوكيات خطيرة ومضرة للآخرين، بل نجدهم ميالين للهدوء والبساطة، وتجنب التوتر والإزعاج، وربما نجدهم في بعض الأحيان ميالين للاستبداد البسيط؛ من أجل الحفاظ على الهدوء والسكينة في البيت.

وقد يستشارون في أحيان أخرى إذا تغيرت الأحوال من حولهم، ويشعرون بالانزعاج، إذا ما كلفهم المعلم بواجبات منزلية صعبة. كما أنهم يخشون العلاقة مع زملائهم الأطفال، ويميلون إلى الحذر من المخاطر مهما كانت بسيطة.

إن المربي يستطيع من خلال خبرته وتجربته أن يتلمس المشكلات

التي يعانى منها هؤلاء الأطفال والمراهقين من خلال الملاحظات الآتية:

١- انخفاض مستواهم الدراسي بصورة كبيرة لا تتناسب مع قدراتهم العقلية.

٢- ظهور علامات الانزعاج لآتفه الأسباب.

٣- ظهور علامات الخجل والانكماش والابتعاد عن المشاركة في الأنشطة العامة وحتى الدراسة.

٤- القلق وعدم الشعور بالأمان، أو المرض العصبي.

٥- الاكتئاب والانطواء، وقد يعقبها حالة من الثورة والبكاء.

ويعتقد كثير من الآباء والأمهات أن ظهور هذه المؤشرات لدى أطفالهم لا يعدو كونه مجرد مشكلات بسيطة تتعلق بمراحل النمو، وأنها ستزول عند الكبر. كما أن بعض المربين ربما يحاولون تجنب مثل هؤلاء الأطفال الذين لا يتميزون بمواهب ملحوظة، ولا يثيرون المشكلات في الصف أو المدرسة، غير مدركين حقيقة ما يعانونه من اضطرابات نفسية.

فقد يتتاب هؤلاء الأطفال والمراهقين أحياناً نوبة من الغضب والثورة ويعقبها نوبة بكاء، وقد يلجأون إلى الفرار من المدرسة، وفي الغالب يبدو عليهم الجبن في تعاملهم مع الآخرين، ويتسمون بالخجل، وعدم الثقة بالنفس والحساسية الزائدة حيال أي تغير مهما كان طفيفاً في تفاعلاتهم العادية مع زملائهم، وتتابهم مشاعر الضيق، والابتعاد عن التعامل مع الآخرين بسبب إخفاقهم في إظهار قدرتهم على المواجهة أو تكوين علاقات عادية مقبولة مع زملائهم.

كما تؤدي الحساسية إزاء ردود أفعال الآخرين في الغالب إلى شعور هؤلاء الأطفال بالخجل غير الطبيعي والارتباك، وتجنب عمل أى شيء، مفضلين الانزواء داخل الصف خشية الوقوع في الخطأ عندما يوجه لهم المعلم أى سؤال أو خشية سماع تعليقات غير لائقة من زملائهم.

ويعانى الأطفال ذوو المشكلات الشخصية من التشاؤم وفقدان الأمل في إشباع حاجاتهم، والإحباط، وتجنب الإقدام والمثابرة الإيجابية، ولا يسعون إلى تحقيق أهدافهم، وقد يدعم هذا شعورهم بأنه لا يوجد شيء في الحياة يستحق البقاء، وتتابعهم نوبات الحزن، ولوم النفس واليأس الذي قد يجعلهم يفكرون في الانتحار إذا ما ساءت أحوالهم، ولم يتم معالجتهم في الوقت المناسب.

إن هذه السمات والخصائص التي ذكرتها لدى الأطفال ذوي المشكلات الشخصية ليست خاصة هؤلاء فقط، فقد تظهر هذه السمات أو بعضها لدى الآخرين من غير ذوي المشكلات الشخصية، ولكن عندما تبدأ هذه الخصائص في التأثير على عادات الطفل العادية، وقدرته على الشعور بالراحة وإقامة علاقات عادية مع الآخرين، وهبوط مستواه الدراسي دون مستوى قدراته العقلية، عند ذلك يمكن القول أن الطفل يتعرض للمشكلات الشخصية، ويتطلب من المربين والمتخصصين في العلاج النفسي التدخل لعلاج ومساعدته على مواجهة تلك المشكلات.

المشكلات الشخصية والأزمات لدى الشباب

قد تمر مرحلة الشباب دون أى مشكلات، وفي بعض الأحيان يظهر سلوك الشباب بواجهة براءة من البهجة والانطلاق والحماس والإقبال على الحياة، وتحت هذه الواجهة، وبسبب عدم بلوغ النضج الكامل قد يكون هناك قلق بخصوص اتخاذ القرارات وحل المشكلات.

فإذا كانت مراهقة الشباب مراهقة سعيدة متكيفة، كان الشاب أكثر ميلاً إلى التمتع بحياة التكيف؛ ذلك لأن كل مرحلة إنما تترك آثارها وبصماتها على شخصية الفرد وتظل باقية في المراحل اللاحقة.

أما آمال شبابنا - فالتأمل في حياتهم يجد أنهم يتطلعون بشغف إلى التمتع بأعلى قدر من التعليم الذى توفره الدولة للالتحاق بعمل مناسب ثم الزواج وتكوين أسرة، وما يتطلبه ذلك من العثور على مسكن وتأثيثه - ولكن ليست هذه كل حاجات الشباب.. بل إنهم يتطلعون إلى التمتع بالمكانة الاجتماعية وإلى الانخراط فى معترك الحياة الاجتماعية والسياسية والاقتصادية والتمتع بالمكانة الاجتماعية وباعتراف المجتمع بهم، واحترامهم وتقدير آرائهم وقبولهم كأعضاء نافعين فيه، كما يرغبون فى تحقيق الشعور بالانتماء إلى المجتمع وللأسرة مع إتاحة الفرصة أمامهم للتعبير عن الذات بالطرق المشروعة

والمقبولة خلقياً واجتماعياً.. هذه هي آمال الشباب أو الكثرة الغالبة من شبابتنا.

أما مشكلاتهم فكثيرة منها الاقتصادية والدراسية والعاطفية والنفسية والأسرية والعقائدية والأخلاقية والجسمية، وإن كان أظهرها المشكلات النفسية كالقلق والضيق والتوتر والإغراق في أحلام اليقظة والفراغ،.....،...

ومن أهم احتياجات الشباب لتحقيق التوافق سواء على المستوى الشخصي أو الاجتماعي ما يلي:

١- الاحتياجات الأسرية كالتمتع بالخصوصية في الممتلكات والتصرفات وحرية اختيار الأصدقاء.

٢- الاحتياجات النفسية كالقدرة على المبادرة والابتكار وعدم تعارض السلوك الفردي مع المتطلبات المجتمعية والحاجة إلى الأمن والانتفاء والتقدير واحترام الذات.

٣ - الاحتياجات الاجتماعية ومنها الشعور بالرضا في اتخاذ قرارات مستقلة عن الأسرة، والشعور بالرضا نتيجة للتواجد في وسط الجماعة والتمسك بقيمتها وعاداتها.

أهم المشكلات التي تواجه الشباب:

ونظراً لدور الشباب المتميز والمتسم بالعطاء في حياة المجتمع، لا بد من عرض مشكلاتهم ودراستها للتعرف على صفاتهم النفسية، وتحديد

مواقفهم السلوكية ودوافعهم واتجاهاتهم، التي ينطوى بعضها على الكثير من العطاء والكرم والحماس، وينطوى بعضها الآخر على التسرع والتردد والقسوة والعنف".

وقد قسم بعض الباحثين مشكلات الشباب على النحو الآتي:-

* مشكلات جسمية (بدنية وصحية).

* مشكلات اجتماعية.

* مشكلات ثقافية.

* مشكلات نفسية.

أولاً: المشكلات الفسيولوجية (الصحية والبدنية):

يمكن القول بأن مرحلة الشباب تتميز بالنضج الجسمي، والطاقة الزائدة، التي تتوافق معها العديد من الحاجات، والمشكلات تبرز بصورة واضحة من خلال: مشكلة التعب السريع، والمعاناة من أوجاع الرأس، والضعف البدني، وكثرة الغياب عن المدرسة بسبب المرض، وفقدان الشهية للطعام، وغيرها.

ومن جانب آخر تبرز بعض المشكلات المتعلقة بشكل الشباب مثل قصر القامة المفرط، وطولها المفرط، والسمنة والنحافة إلى غير ذلك، مما نجده لدى الشباب خلال بدايات نضوجهم الجسدي.

ويكاد الشباب - ذكورًا وإناثًا - يكونون عرضة لمعظم هذه المشكلات، التي يحتاج علاجها إلى تضافر جهود عدة جهات؛ لتحقيق

نتائج ملموسة، تمنح الشباب القدرة على التعامل معها كأمر طبيعي يكون الزمن فيه جزءاً من العلاج. وفي حالة تفاقم أى من هذه المشكلات، فإن مراجعة الطبيب أو المدرسة من قبل أولياء الأمور تصبح مسألة ملحة وضرورية لوضع الحلول المناسبة خوفاً من تأثيراتها على شخصية الشاب مستقبلاً، وبشيء من المجازفة يمكن القول بأن المشكلات الفسيولوجية هى أسهل أنواع المشكلات التى تواجه الشباب لكونها أصبحت عامة، ويستطيع الشاب تقبلها وتجاوزها أحياناً.

ثانياً: المشكلات الاجتماعية:

تعاني مجموعة كبيرة من شبابنا فى مجتمعاتنا من صور عديدة للفساد الأخلاقى، أو الانحراف نتيجة مشكلات اجتماعية من أبرزها: العلاقة مع الأشقاء، مثل: التحاسد والتنافس المذموم والغيرة بسبب التمييز فى المعاملة، كذلك مشكلة العزلة الاجتماعية، ورفاق السوء، والقسوة والعدوانية فى التعامل مع الآخرين.

ومن أهم مظاهر السلوك الناتج عن المشكلات الاجتماعية: العناد وعدم الطاعة أو العصيان، إضافة إلى مرض السرقة الناتج عن الفقر أو شح الأوضاع الاقتصادية للأسرة أو المرض النفسى، كما تبرز مشكلة الكذب بأنواعها الادعائى كإدعاء الشباب بأن والده يملك مصنعاً كبيراً بينما هو عامل فيه، أو كذب دفاعى، أو كذب انتقامى كاتهام شاب برئ بعمل مخالفة لم يرتكبها، وتكثر فى هذا الإطار أيضاً

عمليات التخريب، كتخريب مرافق المدرسة أو الكتابة على الجدران، أو كسر الألواح الزجاجية والأعمدة، أو الاعتداء على ممتلكات الآخرين والتحامل والعدوانية، والغش في الامتحانات.. إلى غير ذلك من المشكلات.

ولا ريب أن الأسباب الكامنة وراء هذه السلوكيات كثيرة جدًا، يمكن إجمالها في حياة الحرمان والفقر التي يعيشها الفرد، يضاف إليها الخلاف والشقاق بين الوالدين، أو الانفصال بين الزوجين بالطلاق، كما تؤدي البطالة دورًا كبيرًا في إيجاد التربة المناسبة لهذه المشكلات، في حين يلعب رفاق السوء أخطر الأدوار في تسهيل ارتكاب هذه الأخطاء، فضلاً عن التفكك الأسرى بسبب جهل الآباء والأمهات بواجبهم التربوي، أو بسبب تعدد الزوجات مع انعدام العدالة بينهن، وقبل هذا وذاك فإن ضعف الالتزام بمنهاج الإسلام في الحياة زواجًا وعملاً وسلوكًا وتربية - بلا شك - هو العامل الأساس الذي يدفع الشاب إلى حياة الفساد والمهالك.

ثالثًا: المشكلات الثقافية:

إن الحديث عن المشكلات الثقافية يستدعى بالضرورة التطرق إلى وسائل التثقيف؛ أي الوسائل التي يحصل منها الفرد على المعرفة والثقافة والتربية كالمسجد والمدرسة والجامعة، ووسائل الإعلام المختلفة، حيث يبدو أن جميع هذه الوسائل - باستثناء المسجد - قد تلعب دورًا ثنائيًا إيجابيًا وسلبيًا حسب طريقة توظيف هذه الوسيلة.

ومن أبرز مشكلات الشباب الثقافية الازدواجية والتناقض بين ما يشاهده أو يسمعه، وبين القيم السائدة في مجتمعه، مما يجعله حائراً مشتت الفكر، فالمسجد تم تحويله إلى مكان للعبادة فقط، وتم تغييب دوره القيادي والتربوي في بناء شخصية المسلم، والمدرسة باتت في معظم مجتمعاتنا أداة غير فعالة في إعداد الشباب لمواجهة مشكلاتهم وحياتهم، أما وسائل الإعلام فإنها تأمر وتنهى وما على شبابنا سوى السمع والطاعة - إلا من رحم الله - حيث بات التلفاز (مثلاً) يملك القدرة على توجيه سلوك الأبناء بصورة يعجز عنها الآباء والأمهات تماماً؛ بسبب الفراغ القاتل لدى هؤلاء الشباب وانعدام الهدف الحقيقي لحياته.

وفي الإطار ذاته، تشكل أزمة الهوية (وهي إحساس الشاب بالضياع) أخطر أنواع المشكلات في مجتمع لا يساعده على فهم ذاته، أو مواجهة تحدياته بنفسه، في ظل إسراف وسائل الإعلام في تكريس كل ما هو بعيد عن الإسلام وقيمه، ويبدو جلياً أن التربية التي تأخذ القرآن الكريم والسنة النبوية المطهرة منهاجاً، كما أن المسجد والأسرة المسلمة الصالحة يساعدان في التربية الكفيلة بصناعة شاب مسلم، قادر على تقديم النموذج الإسلامي المميز والصادق.

رابعاً: المشكلات النفسية:

إن من أكبر وأعقد المشكلات التي نتجت عن ابتعاد التربية في مجتمعاتنا عن منهج الإسلام التربوي هي خلق إنسان ضعيف غير

مؤمن بأى شيء، يخاف من ارتكاب الأخطاء قبل حدوثها، وتسحقه الأحلام المزعجة، ويفشل في التعلم من الأخطاء فضلاً عن تجاوزها أو نسيانها، إضافة إلى عصبية المزاج وحدته، ناهيك عن سرعة الاضطراب والانفعال، كما تقف أحلام اليقظة - إذا زادت عن حدها - عائقاً أمام تكيف الشباب النفسى والاجتماعى مع الآخرين، وتبرز كذلك مشكلة الخجل الشديد عند الجلوس مع الآخرين، والقلق الدائم وعدم الشعور بالرضا والسعادة.

وغنى عن القول أن الهروب النفسى الذى تشكله هذه المشكلات ناتج عن غياب التربية الإسلامية القائمة على القدوة الحسنة، وبث روح الإيمان، والثبات على الحق والعطاء والدائم، إضافة إلى تخلى أحد الأبوين أو كليهما عن مسؤوليته فى التربية، أو رغبة الأب بالزواج من امرأة ثانية غير الأم، كما يلعب سفر الأب لسنوات طويلة - بحجة العمل - إلى ضياع الأبناء، وعدم قدرة الأم وحدها على السيطرة عليهم، بينما قد تخلق مشكلة التمييز فى المعاملة بين الذكر والأنثى مثل هذه المشكلات وغيرها، أما القسوة والتسلط فى التعامل مع الأبناء فإنه كفيل بزيادة هذه السلبيات وتعظيمها وتكريسها فى شخصية الأبناء، وقتل روح التميز لديهم، وتحويلهم بالتالى إلى مجرد أرقام، تضاف إلى سلسلة طويلة من الأبناء الذين نعدم عدداً، ولا نكاد نجد لهم أثراً فى مجتمعاتنا.

وهناك من يقسم المشكلات التي يعاني منها الشباب إلى الأنواع التالية:

١- المشكلات النفسية: بوجود القلق والتوتر والشعور بالإهمال من الآخرين،

٢- المشكلات الأسرية: ومنها المعاملة القاسية من جانب الوالدين، والمنازعات والخلافات الأسرية، والتفكك الأسري بسبب الهجرة أو الطلاق أو الوفاة أو غياب أحد الأبوين.

٣- المشكلات المدرسية: ومنها فشل المدرسة في تنمية الشخصية وكشف المواهب، وحل المشكلات الدراسية والأسرية، وفي إجراء التوجيه الدراسي والمهني المناسبين؛ مما يشير إلى فشل المدرسة عمومًا في أداء دورها.

٤- المشكلات الاجتماعية: وهي مشكلات عامة تواجه المجتمع مثل انتشار الانحرافات السلوكية، وجود فوارق وتمييز طبقي، مشكلات الإدمان، نقص مجالات الترويح، عدم التكيف والشعور بالغرابة والعجز عمومًا.

ومن أهم المشكلات في الدول العربية بصفة خاصة هي: ضعف المشاركة السياسية للشباب في التنمية الوطنية، وارتفاع تكاليف المعيشة، وانتشار تعاطي المخدرات، وانتشار الجريمة والانحراف.

ومن الأمثلة على المشكلات الشخصية والأزمات لدى الشباب
أيضاً - كما وردت في بعض الدراسات - ما يأتي:

- ١- الشعور بالقلق والاكتئاب.
- ٢- الشعور بالملل.
- ٣- عدم استثمار وقت الفراغ.
- ٤- الحزن والكآبة.
- ٥- المعاناة من ضيق الخلق.
- ٦- عدم الإشباع العاطفى.
- ٧- صعوبة الدراسة في المراحل المتقدمة.
- ٨- افتقاد الإحساس بالعدالة.
- ٩- عدم القدرة على التعبير عن الرغبات الشخصية بوضوح.
- ١٠- الوقوع تحت الضغوط النفسية.
- ١١- عدم التوافق.
- ١٢- افتقاد الإحساس بالأمان.
- ١٣- افتقاد الشعور بالمسؤولية.
- ١٤- فقدان الهوية الذاتية.
- ١٥- إدمان المخدرات.
- ١٦- سيطرة الأفكار السخيفة.
- ١٧- العجز عن تحديد الأهداف في الحياة.
- ١٨- عدم الشعور بالحرية.

- ١٩- الشعور بالإحباط وانعدام الطموح.
 - ٢٠- التشاؤم من المستقبل.
 - ٢١- عدم الاعتماد على النفس في تسيير أمور الحياة.
 - ٢٢- الإحساس بالوحدة.
 - ٢٣- ضعف الصحة الجسدية.
 - ٢٤- الهروب من المدرسة.
 - ٢٥- إهمال الواجبات المدرسية.
 - ٢٦- التسكع في الشوارع.
 - ٢٧- السرقة.
 - ٢٨- ارتكاب أعمال سلوكية أخرى مناهضة للمجتمع.
- وتتلخص أهم أسباب مشكلات الشباب فيما يلي:

١- الأسباب الحيوية:

وتشمل البلوغ الجنسي دون التهيؤ له نفسياً، وعدم إمكان الزواج، وإشباع الدافع الجنسي أو إشباعه قبل الزواج، والحمل المحرم، والأمراض والتشوهات والعاهات.

٢- الأسباب النفسية:

حيث يعاني الشاب من الصراعات، وهو يحاول التوافق مع جسمه الذي يتغير ودوافعه التي تتطور ومطامحه التي تتبلور، وقد يعاني من الإحباطات المتعددة أمام مطالب البيئة ونقص الإمكانيات.

وقد يعانى من الحرمان وعدم إشباع الحاجات النفسية والاجتماعية، وقد يرفع الشاب درع الدفاع النفسى بحيله المعروفة التى قد تنجح وقد تفشل، مثل: التبرير والنكوص والكبت والعدوان والإسقاط، كذلك قد يعانى الشاب من عدم النضج الانفعالى ونقص التوازن الانفعالى وتذبذب الروح المعنوية بين الارتفاع والانخفاض، والميول الاستعراضية وعدم الاستقرار.

٣- الأسباب البيئية:

وتشمل الضغوط الأسرية والاجتماعية وما يقابلها من ثورة وعقوق من جانب الشاب، وسوء التوافق الأسرى بين الوالدين أو مع الإخوة، وسوء التوافق الدراسى، وسوء التوافق الاجتماعى، ورفض الجماعة له مما يزيد نار الصراع اشتعالاً ويؤجج التوتر النفسى، وسوء التوافق الشخصى والاجتماعى والانطواء، ونقص الميول والاهتمامات الاجتماعية والرياضية وغيرها.

المشكلات الشخصية والأزمات فى مجال العمل والإدارة:

يلفت ظهور المشكلات لدى الأشخاص والأفراد نظر الكثيرين من حولك إلى وجود تغير ما طرأ على شخصيتك يستوجب التحليل وسرعة التلبية؛ أى إن الفرد يجب أن يبدأ بتحليل وحل المشكلات بناء على ما طرأ عليه؛ حيث إن تعريف المشكلة هو وجود انحراف عما هو مخطط.

ومثلما تدرك الأم بوجود مشكلة لطفلها عند ظهور أعراض مرضية له مثل ارتفاع درجة الحرارة، تدرك الإدارة أن بوادر مشكلة معينة ستلوح في الأفق فتبدأ بتحليلها والتعامل معها.

وهناك عديد من الباحثين والعلماء الذين تناولوا المشكلات والأزمات في مجال العمل والإدارة، وقدموا لنا بالتفصيل كيفية تناول تلك المشكلات والأزمات والتعامل معها ومواجهتها..

وكنت أتمنى أن استعرض هذا الجانب، إلا أن طبيعة المشكلات والأزمات في مجال العمل والإدارة قد تختلف عن طبيعة المشكلات الشخصية، كما أن معرفة أساليب ومهارات مواجهة المشكلات الشخصية والأزمات وتعلمها يمكن أن يفيد في مواجهة كثير من المشكلات في مجال العمل والإدارة..

والعكس ليس صحيحًا؛ أي إن أساليب ومهارات مواجهة المشكلات والأزمات في مجال العمل والإدارة لها من الخصوصية المرتبطة بها.

وسوف أكتفى بعرض بعض المراجع الخاصة بهذا الجانب في قائمة المراجع، لمن يرغب في التعرف على المشكلات والأزمات في مجال العمل والإدارة، وكيفية التعامل معها ومواجهتها بنجاح.