
الفصل الأول

الإطار النظري

obeikandi.com

الفصل الأول

الإطار النظري

أولاً : الضغوط المهنية:

1. مفهوم الضغوط:

على الرغم من الكتابات المختلفة حول موضوع الضغوط Stress من جانب المهتمين بالصحة النفسية والبدنية فإن عبارة أو مفهوم الضغط أو الضغوط لا تعني الشيء نفسه لهم جميعاً ، وتكمن المشكلة الرئيسية ضمن إيجاد تعريف محدد للمفهوم في أنه تكوين فرضي hypothetical Construct وليس شيئاً ملموساً واضحاً من السهل قياسه ، فغالباً ما يستدل على وجود الضغوط من خلال استجابات سلوكية معينة كما هو الحال في التعرف على الذكاء. (علي عسكر، 2000 ف: 17).

وقبل البدء في تحديد معنى الضغوط ينبغي لفت الانتباه إلى أن ظاهرة الضغوط لازمت الإنسان منذ وجوده على وجه الأرض كما جاء في قوله تعالى ﴿لقد خلقنا الإنسان في كبد﴾⁽¹⁾. (قاسم الصالح، 2002 ف: 13).

وورد ذكر الكرب في القرآن الكريم في قوله تعالى ﴿قل الله يجيبكم بها ومن كل كرب ثم أنتم تشركون﴾⁽²⁾. والكرب هنا بمعنى الغم الذي يحل بالنفس (أبو عبد الله القرطبي، 1952: 7) ولقد تزايدت هذه الضغوط في هذا العصر حتى أن البعض يطلقون عليه اسم عصر الضغوط، أو عصر القلق نظراً لسرعة التغير الاقتصادي والاجتماعي والتكنولوجي وتعدد أساليب الحياة المختلفة. وقد استخدم مصطلح الضغوط للتعبير عن المعاناة والضيق والإجهاد

(1) - سورة البلد الآية (4) .

(2) - سورة الأنعام الآية (64) .

الذي يحدث نتيجة لزيادة المتطلبات المفروضة على الأفراد إلى الحد الذي يعجزون فيه عن الوفاء بها مادياً أو نفسياً مما يؤدي إلى الشعور بالإحباط واللامبالاة، ومع ذلك نجد البعض الآخر ينظر إلى الضغوط على أنها رمز للحياة (Kobasa 1979) وعلى أن الحياة بدون ضغوط تعني الموت لأن ذلك يعني نقص فعالية الفرد وقصور كفاءته. (طلعت منصور، فيولا البيلاوي، 1989: 6).

بالإضافة إلى ما سبق فإن أحد المشاكل الرئيسية لهذا المفهوم الآن هو التنوع في استخدامه في العديد من الفروع العلمية الشديدة الاختلاف مثل الطب والهندسة الإلكترونيات وعلوم النفس .. ومثل هذا الاستخدام المتنوع أدى إلى تعدد التعريفات والشروح والنظريات التي قد تتراوح من مجرد الوصف إلى الاستبانات العامة فيما يترك للقارئ تخميناً ما قد يعنيه المؤلف من خلال النظريات المعقدة التي تحاول الخوض في التفاصيل الخاصة بمعلومات نوعية. (محمود شوقي، 1997: 18).

يستعرض الفصل الحالي مفهوم الضغوط في البحث الراهن من خلال جانبين هما:

1. الضغوط من الناحية اللغوية من ناحية التعريفات القاموسية.
2. الضغوط كمصطلح من ناحية التعريفات النفسية للضغوط المهنية.

أ- الضغوط من الناحية اللغوية:

- الضغط لغةً: الضغط أو المشقة أو الإنعصاب يشير إلى إجهاد أو ضغط أو قوة تمارس ضغطها على الأجسام "هذا المفهوم مستعار من الفيزياء". (أحمد عبدالخالق، 1993: 160).

- وتستخدم كلمة ضغوط كترجمة لـ Stress وبديل لكل من إنعصاب وشدة وكرب وضائقة وإجهاد. (حامد زهران، 1987).

- الضغط " ضغط الدم ": "هو الضغط الذي يحدثه تيار الدم على جدار الأوعية " هذا في الطب. (هدى خليفة، 2004: 57).

- أما في تعريف معجم المحيط: تضاعفوا: تراحموا.

(بطرس السبتاني، 1870: 1349).

- أما في المعجم الوجيز فقد وردت كلمة ضغط بهذه المعاني المتعددة: ضغط.

ضغطاً: عصر وزحمة. (المعجم الوجيز، 1996: 38).

- وقد اشتق المصطلح من الكلمة الفرنسية القديمة (Destesse) والتي تشير

إلى معنى الاختناق والشعور بالضيق والظلم. (ديفيد فونتانا، 1993: 12).

- والضَّغْطَةُ بالفتح: هي الاضطراب والضيق والقهر، والضَّغْطَةُ بالضم

الزحمة والضيق والإكراه على الشيء والشدة والمشقة ويقال اللهم أرفع عنا

هذه الضغطة. (عبدالله السبتاني، 1992: 640).

يتضح مما سبق الدلالات المتعددة عند الإشارة إلى لفظ الضغط في

المجال الإنساني، حيث يستخدم الباحثون العديد من الكلمات لتعريب هذه

الكلمة. فبالإضافة إلى الضغوط تستخدم كلمة (إنعصاب _ شدة _ كرب _

ضائقة _ اضطهاد _ وطأ _ توتر _ مشقة _ شد _ تأزم نفسي _ تعب نفسي _

ضغط انفعالي _ أزمة _ مواقف متطرفة _ صراع). (أحمد راجح، 1973: 447)،

(نعمة عبدالكريم، 1992: 484)، (هارون الرشيد، 1999: 16)،

(عبد الرحمن عيسوي، 1992: 113). فهذه الكلمات ذات صلة بالضغط

وتعبر عن الضغوط، وهذا ما جعل البعض عاجز عن وصف أو إعطاء

تعريف محدد لمفهوم مثل مفهوم الضغط. (عمار كشرو، 1998: 216).

ويبرر (لازاروس) هذه التعددية بأن السبب يرجع إلى كثرة الميادين والمجالات

التي يستخدم فيها هذا المفهوم، وإلى ولع الباحثين باستخدام مفهوم دون آخر ليكون

أكثر دلالة وتعبيراً في مجال تخصصاتهم. (هارون الرشيد، 1999: 16).

كما أن بعض الكلمات المستخدمة لمصطلح الضغوط هي أقرب

لوصف ما قد تحدثه الضغوط أكثر مما هي ترجمة لمعنى الكلمة نفسها.

ويستشف من بعض القواميس الإنجليزية أن هذا المصطلح يعني القوى

الخارجية التي يتعرض لها الإنسان الذي يجهد نفسه من خلال المحاولات التي يقوم بها لمقاومة هذه القوى، ويشعر من ثم بالتعب نتيجة لذلك.

(ناصر المحارب، 1993: 338).

وبينما يفضل سيلبي (Hselye) استخدام مفهوم الضغط، يستخدم إبيستين (Abstien) مصطلح الصراع ليشير إلى نفس النمط من المواقف، ويستخدم باركل هاين (B.hiun) مفهوم المواقف المتطرفة، ويرادف سعد جلال بين مفهوم الضغط ومفهوم الشدة. (هارون الرشيد، 1999: 16). ويحل (أحمد عزت راجح) و (علي إسماعيل) مفهوم الأزمة محل مفهوم الضغط وتستخدم (جوردون Gordon) مفهوم الإجهاد ليدل على الضغط. (إميلي جوردون وآخرون، 1993: 128).

ويستخدم مصطلح توتر وصراع ليدل على الضغط (فاخر عاقل، 1985: 110). بينما يستخدم كل من (عبدالخالق الصبوة، 1996) مصطلح إنعصاب ويستخدم آخرون مفهوم الاحتراق النفسي ومن هؤلاء (ريد، 1979: Reed) و (جاكسون، 1981: Jackson) و (بلانتون، 1987: Blanton) و (فيولا البيلاوي، 1988: 8) ويشار إلى الضغوط في علم النفس بالصعوبات المتعددة التي لا يستطيع الفرد مواجهتها سواء في الحياة العامة أو في مجال العمل وتؤدي إلى تغيرات في التوازن النفسي.

(رولان دورون ، 1997: 129).

ب- مفهوم الضغوط المهنية " Occupational Stress "

استنادا للعرض السابق للتعريفات القاموسية العربية والأجنبية لمصطلح الضغوط، يتضح أنها تتفق جميعا في أن الضغوط Stress تعني: جملة الانفعالات السلبية التي قد يعانيتها الفرد عندما تكون هناك أعباء ومتطلبات على الفرد تفوق إمكانياته الجسمية أو الفعلية لمواجهة هذه المتطلبات الأمر الذي قد يؤدي إلى اعتلال صحته.

هذا وقد ازداد الاهتمام بدراسة الضغوط وتأثيرها على الأفراد وكيفية التعامل معها في السنوات الأخيرة. حيث أجريت العديد من الدراسات بالإضافة إلى المؤلفات العلمية لإلقاء الضوء على مصطلح الضغوط، بهدف التخلص من الغموض الذي يكتنفه، ومن هذه الدراسات والمؤلفات كتاب الاهتمامات الحديثة بالضغوط المهنية (Current Concerns in occupational stress) لكل من كاري كوبر، وروري باين (1969 cooper and payne) حيث تتبادلا فيه مصادر الضغوط في العمل والإستراتيجيات المناسبة لإدارة الضغوط، بينما قام كل من بيرجر و بريزنتز (Berger and Breznitz 1982) بوضع كتاب حول مرجع الضغوط "الجوانب النظرية الإكلينيكية"، حيث ضم هذا الكتاب جهود الباحثين في مجال الضغط المهني أمثال سيللي (Selye)، ولازرواس (Lazurus)، وسيجمان (Cegman) وغيرهم. كما تطرق إلى العمليات النفسية والعضوية الناتجة عن الضغوط وكيفية مواجهتها. بينما يعد كل من جيمس وجونتان (Games and Jonthan 1984) الأقرب لمجال الضغط المهني، حيث وضع كتابا بعنوان (الضغوط التنظيمية، إدارتها والوقاية منها) وأبرز في مفهوم الضغط في مجال العمل ومصادره ونتائجه على الفرد والمؤسسة. وعلى الصعيد العربي نجد أن الاهتمام بهذا الموضوع يعد حديثا نسبيا، إضافة إلى أن التطرق إلى هذه الظاهرة كان على أساس مسميات أخرى كالإرهاق، والكرب، والقلق. وتعد الدراسة الأولى لهذه الظاهرة تلك التي قام بها علي عسكر (1988) حول متغيرات ضغوط العمل في قطاع المصارف بالإمارات العربية المتحدة وتناول فيها طبيعة الظاهرة ومصادرها والآثار المترتبة عليها. وتوالت الدراسات بعد ذلك حول هذه الظاهرة، منها الدراسة التي قام بها (عبد الرحمن الطريري) حول (مستوى ضغط العمل في القطاعات المختلفة) وأظهرت نتائج هذه الدراسة أن ارتفاع مستوى الضغط المهني كان أكبر في القطاع الصحي والتعليمي يليه القطاع التجاري والصناعي. (عبد الرحمن هيجان، 1998: 45-50).

وهكذا نجد أن الأبحاث والكتب لم تتوقف بعد ذلك حتى هذه الساعة. ومن الاستعراض السابق يتبين لنا حداثة هذا الموضوع في البلاد العربية وخاصة للباحث المحلي، وقد تناول الباحث بعض التعريفات لمفهوم الضغوط المهنية ومن هذه التعريفات:

– تعريف بير و نيومان 1980 Beer and Neuman

"الضغوط حالة ناشئة عن تفاعل العوامل المتعلقة بالعمل مع الفرد لكي تتغير حالته النفسية والبدنية بحيث يجبر على التحول عن ممارسته لعمله بصورة طبيعية". (حسين الجريم، 1997: 337).

– تعريف طلعت 1989:

"الضغوط المهنية هي حالة من التوتر الانفعالي تنشأ من الأحداث والمواقف التي تحدث صدفة في حياة الفرد، وتعني الضغوط تلك الظروف المرتبطة بالضغط والتوتر والشدة الناتجة عن المتطلبات أو التغيرات التي تستلزم نوعاً من إعادة التوافق عند الفرد وما ينتج عن ذلك من آثار جسمية ونفسية " (طلعت منصور، فيولا البيلاوي، 1989: 7).

– تعريف صادق 1990:

"الضغوط المهنية هي مشاكل وصعوبات يواجهها الإنسان وتعرض طريقه وتعوقه عن الاستمرار، أو تتطلب منه أن يحاول حلها وإزالتها عن طريقه". (عادل صادق، 1990: 324)

– تعريف فاروق 1991:

"الضغوط المهنية هي حالة من الإجهاد العقلي والجسمي وتحدث نتيجة الحوادث التي تسبب تلفاً أو إزعاجاً أو تحدث نتيجة لعوامل عدم الرضا أو نتيجة للصفات العامة التي تسود بيئة العمل، كما أنها تحدث نتيجة للتفاعل بين هذه المسببات جميعاً، وأن حدة الضغوط تتوقف على مدى استجابة الفرد لتأثير هذه العوامل أثناء التفاعل مع الموقف". (فاروق جبريل، 1991: 275).

– تعريف ماندلر Mandler

"الضغوط المهنية تعني تلك الظروف المرتبطة بالضغط Pressure وبالتوتر والشدة Strain الناتجة عن المتطلبات أو التغيرات التي تستلزم نوعاً من إعادة التوافق عند الفرد، وتنتج الضغوط من المواقف والأحداث السلبية التي توجد في بيئة العمل وتؤثر على الفرد مثل (صراع الدور _ العبء الوظيفي _ مشكلات اتخاذ القرار)، وينجم عن هذا بعض الاستجابات النفسية والفسولوجية السلبية لدى الفرد مثل عدم الرضا عن العمل، القلق، سرعة ضربات القلب". (وفاء عبدالجواد، 1994: 11).

– تعريف عبد القوي 1994 :

"تشير الضغوط المهنية إلى وجود عوامل خارجية تحدث لدى الفرد إحساساً بالتوتر، وعندما تزداد شدة هذه الضغوط قد يفقد الفرد قدرته على الاتزان ويغير من نمط سلوكه". (سامي عبدالقوي، 1994: 182).

– تعريف بيم ألن 1995 Bem Allen

"الضغوط تنشأ من خلال تفاعل الفرد مع البيئة وتتمثل في أعباء العمل، صراع الأدوار وفي شبكة علاقاته مع الآخرين مثل الأصدقاء والأقارب وأفراد الأسرة". (هدى خليفة، 2004: 60).

– تعريف كشرود 1998 :

"الضغوط المهنية هي مواقف تتفاعل فيها العوامل الوظيفية لدى العامل مما يتسبب عنه تغير في حالته النفسية والفسولوجية ويجعله ينحرف عن عمله الاعتيادي". (سليم الحسنية، 1998: 90).

من خلال التعريفات السابقة للضغوط، لاحظ الباحث صعوبة بالغة في إيجاد تعريف موحد للضغوط المهنية. إذ يمكن أن تعرف بطرق مختلفة وتختلف باختلاف المتخصصين في علم النفس، فيصوغ كل واحد منهم تعريفاً حسب ما يراه مناسباً للطرف الذي يسبب تلك الضغوط. بمعنى أن التعريفات تؤكد وجهة نظر أصحابها لأنها اختلفت باختلاف الاتجاه النظري الذي يتبناه كل منهم، ويعود هذا التباين أيضاً إلى ارتباط الدراسات المتعلقة بالضغوط

المهنية بعلوم ومجالات مختلفة كالطب والفيزياء وعلم النفس وعلم الإدارة وغيرها من العلوم الأخرى، وإلى تباين هذه الضغوط كمّاً وكيفاً من مجتمع لآخر ومن فترة زمنية لأخرى تبعاً لاختلاف الظروف الاجتماعية والثقافية والاقتصادية. كما يتضح أيضاً مما تقدم أن مصطلح الضغوط يختلط معناه عند كثير من الناس مع مصطلحات أخرى مثل: القلق والإحباط والصراع وبعض الانفعالات الأخرى من الخوف والغضب للدلالة على نفس الظاهرة. ولكن نستطيع القول بأن العامل المشترك في معظم التعريفات هو أن الضغط المهني يمثل ذلك الحمل الذي يقع على كاهل الإنسان وما يتبعه من ردود فعل واستجابات معينة من جانبه لتخفيف الضغط وإزالته أو التكيف معه، أي أن الضغوط المهنية تشير إلى المشكلات والصعوبات والأحداث التي تواجه الفرد في حياته العملية وتسبب له توتراً وتكون له تهديداً أو تكون عبئاً عليه.

أما التعريف الذي يحدده الباحث والخاص بالبحث الحالي فهو:

" تلك الحالات التي تجمع بين القلق والتوتر والارتباك والتي تواجه الفرد العامل في مواقف حياته العملية، والتي تجعل العامل ينحرف عن الأداء المعتاد في عمله بالاتجاه السلبي، مما يؤدي به إلى عدم التوافق بين قدراته وإمكانياته كعامل وبين طبيعة عمله مقارنة بالإمكانات المتاحة له ". والضغوط تفسد على الفرد سعادته وصحته النفسية والبدنية، وتبدو خطورتها من خلال آثارها المدمرة سواء على مستوى الفرد أو المؤسسة أو المجتمع، والكشف عن تلك الحالات كما يكشف عنها المقياس المستخدم في البحث.

2. مصادر الضغوط المهنية:

تتعدد وتختلف مصادر وأسباب الضغوط المهنية، ومن الصعوبة بمكان وضع قائمة رئيسية لأسباب الضغوط. فهي تختلف باختلاف البيئة والأفراد والمهن، بالإضافة إلى أن القدرة والاستعداد لتحمل مثل هذه الضغوط تختلف من فرد لآخر. فما يعد مصدراً للضغط لشخص ما، قد لا يكون كذلك بالنسبة لشخص آخر. كما أن الضغوط المهنية قد لا تحدث بالضرورة نتيجة لسبب واحد،

وإنما قد يشترك في إحداثها أسباب عدة، بعضها نابع من شخصية الفرد، وبعضها الآخر نابع من بيئة العمل، أو يتكون نتيجة التفاعل بين السببين. ويشير المهتمون بموضوع الضغوط المهنية إلى أن هناك عدة مصادر للضغوط المهنية تؤثر على سلوك الفرد، وتنعكس من ثم على عمله وإنتاجيته. وفيما يلي يعرض الباحث أسباب الضغوط المهنية كما وردت في التراث السيكولوجي.

يقسم سمير عسكر (1988) أسباب ضغط العمل إلى:

- أ. الأسباب التنظيمية ومنها (الاختلاف المهني، غموض الدور، تعارض الدور، عبء العمل، المسؤولية عن الأفراد، المستقبل الوظيفي، الافتقار إلى المشاركة في اتخاذ القرارات، المساندة الاجتماعية).
- ب. الأسباب الفردية ومنها (نمط الشخصية، مصدر الضبط، القدرات والحاجات، معدل التغير في حياة الفرد، سمات شخصية أخرى).

وقد أوضح ميلر (1979) Miller أسباب الضغوط في:

1. الأسباب الداخلية: وتكون نابعة من المعتقدات والأفكار الخاطئة، وهي افتراضات غير واقعية. فالفرد ليس كاملاً فهو يشعر وتقبله حاجات متعددة ومشاكل يومية كثيرة ومحاولته أن يعيش فوق مستوى قدراته الشخصية يؤدي حتماً به إلى الضغوط.
 2. الأسباب الخارجية: وهي المواقف المسببة للضغوط مثل ضغوط القيم والمعتقدات والمبادئ والصراع بين العادات والتقاليد التي يتمسك بها الفرد وبين الواقع مما يسبب له ضغوطاً عالية، وتتحدد الضغوط بالموقف الذي يسبب الصراع بين القيم والواقع.
- (حمدي الفرماوي و رضا أبوسريع 1993، 56-68).

ويرى فونتانا (1993) أن أسباب الضغوط في مجال العمل تتلخص في غموض الدور - صراع الدور - التوقعات المرتفعة للذات - انعدام سلطة اتخاذ القرارات - الافتقار إلى التأييد والدعم الاجتماعي - الافتقار إلى القيادة السليمة - عدم كفاية التدريب على مهارات الوظيفة - عدم القدرة على إنجاز العمل الوظيفي، هذا بالإضافة إلى المشكلات الشخصية والمنزلية والاجتماعية والمالية والتي تسهم بدورها في حدوث الضغوط.

(حمدي الفرماوي و رضا أبو سريع 1993، 68-77).

يرى فرويد وينبرجر (Nberger , Freud) أن سمات الشخصية وخاصة لدى أولئك الأكثر إخلاصاً والتزاماً في عملهم، والأكثر تمسكاً بالقيم والمثاليات تؤدي إلى تعرضهم للكثير من الضغط. كما وجد هيويز (Hughes) أن العاملين الانبساطيين كانوا أكثر مقاومة للاحتراق النفسي. بينما كان العاملون الإنطوائيون أكثر عرضة للضغوط المهنية.

(مفتاح عبدالعزيز، 1997: 202-203).

بينما يرى (كويك وكويك) أن أسباب الضغط المهني تتمثل في أربع مجموعات رئيسية منها ما يتعلق بمطالب المهنة، وأخرى بمطالب الدور، وأخرى بمطالب بيئة العمل، وأسباب تتعلق بالعلاقات الشخصية في بيئة العمل. ويعد هذا التصنيف من أكثر التصنيفات التي يرجع إليها الباحثون في مجال الضغط المهني، ولعل ذلك يرجع لكون الباحثين من ذوي الخلفية الإدارية والطبية في تصنيف هذه الأسباب. (عبد الرحمن هيجان، 1998: 75-90).

وصنف الصباغ (1981) أسباب الضغط المهني تحت أسباب تتعلق بالتقدم المهني والعلاقات الإنسانية، وبالهيكـل التنظيمي، وأخرى تتعلق بخصائص العمل، وأسباب تتعلق بالمجال الإداري. (محسن الوائلي، 1998: 33).

وقد صنف حمدي ياسين وآخرون (1999) مسببات الضغوط للفرد في مجال عمله إلى صنفين رئيسيين: أحدهما يشتمل على عوامل ذات علاقة ببيئة العمل وهي متطلبات العمل ودرجة تفاوتها من مهنة إلى أخرى، والتعارض في الأدوار المطلوبة من الفرد، وعدم وضوح المسؤولية، وزيادة وقلة العبء

الوظيفي، والمسئولية عن الآخرين، وغياب الدعم الاجتماعي من الزملاء، وغياب المشاركة في القرارات ببيئة العمل المادية. ويشتمل الصنف الآخر على عوامل ذات علاقة بالسمات، أو كما يعرف بالعوامل الشخصية، وتضم أحداث الحياة المختلفة التي تمر بالفرد، والفروق الفردية، ونمط الشخصية، ومركز التحكم، وقدرات وحاجات الفرد ومدى توافقها مع متطلبات المنظمة. (حمدي ياسين وآخرون، 1999: 172-173).

بعد عرض الآراء العلمية حول أسباب الضغوط المهنية يرى الباحث بأنه لا يوجد تصنيف واحد متفق عليه بين الباحثين، حيث يؤكد كل رأي مما عرض على جانب معين من جوانب تلك الضغوط وتأثيرها على أداء الفرد في حياته اليومية، وهذا قد يرجع كما ذكر سابقاً إلى اختلاف بيئات الباحثين وأبحاثهم، ولكن مع متابعة هذه التصنيفات يتبين أن هناك أسباباً مشتركة بين هذه التصنيفات. إذ يؤكد أغلبها على عوامل شخصية أو فردية وأخرى تنظيمية ذات علاقة ببيئة العمل.

ومع تسليم الباحث بالآراء السابقة الذكر حول تصنيف أسباب الضغوط المهنية، فإنه لغرض البحث الحالي يعتمد تناول مسببات ومصادر الضغط المهني ذات العلاقة بمجال العمل في الشركة العامة للكهرباء من خلال ما يأتي:

1 - مصادر الضغوط المهنية ذات العلاقة ببيئة العمل.

2 - المصادر الشخصية للضغوط المهنية.

أ- مصادر الضغوط المهنية ذات العلاقة ببيئة العمل:

وهي مجموعة من المتغيرات الموجودة في محيط العمل والتي قد تكون من أسباب ضغوط العمل ومنها:

1. علاقة العامل بمهنته:

بزيادة التوسع والتقدم يزداد تنوع المهن ويتسع التخصص المهني، وتصبح المهنة متضمنة لعدد يزداد مع الوقت من المهن التخصصية الجزئية، وهنا نجد ضرورة وضع العامل المناسب في المكان المناسب له من حيث قدراته وإمكانياته وميوله. ويساعد على تحقيق ذلك عمليتان أساسيتان هما:

عملية الاختيار المهني وعملية التوجيه المهني، والذي في تحقيق ذلك ينتج عنه ترك الكثيرين لعملهم وانتقالهم إلى غيره نتيجة فشلهم فيه. فالعامل الذي ينتقل من مهنة لأخرى في أوقات قصيرة والذي يعجز عن الاستقرار في مهنة معينة، هو ذلك العامل الذي لم يصادف العمل الذي يناسبه منذ البداية. ولعلنا ندرك مقدار ما يعانيه العامل بسبب كثرة التنقل بين الأعمال من شعور باليأس المرير والخيبة المؤلمة وفقد الثقة في النفس وضياح للوقت والجهد وإرهاق للأعصاب. وهذه الضغوط الملقاة على الفرد غالباً ما ينتج عنها تحويل العدوان الناجم عما يصادفه من ضغوط إلى علاقاته مع زملائه ومع المؤسسة نفسها، ومع من يحتك بهم بوجه عام، بل ومع نفسه كذلك، كما أنه في حاجة دائمة لإعادة التوافق مع البيئات الجديدة والأعمال الجديدة والظروف الجديدة. (السيد خيرى، 1958: 57).

2. علاقة العامل بنظام العمل:

يعد نظام العمل أحد مسببات الضغط المهني الملقاة على عاتق الفرد العامل، فالمهن تختلف فيما بينها. فبعض المهن مثلاً تتطلب نوعاً من الضبط وهو مدى استخدام الإدارة للقواعد والضغوط للمحافظة على قيم وأهداف المؤسسة، والبعض قد يعتمد على نظام معين كالحوافز الإيجابية في صورة مكافآت للسلوك أو حوافز سلبية في صورة عقوبات. (أحمد بشري، 1985: 38).

وهذا وغيره من أنظمة العمل السائدة والمتبعة داخل المؤسسات قد يصبح ضغوطاً على الفرد العامل وتتعكس على علاقاته بالمؤسسة. كما أن نظام العمل بالورديات الموجود في العديد من المؤسسات قد ينعكس سلباً على الفرد من الجانب الاجتماعي مما يدخله في مشاكل عائلية. وفي الجانب الفسيولوجي قد يسبب له أسلوب هذا العمل تعارضاً مع التناغم الطبيعي لجسم الإنسان. وهذا قد ينعكس سلباً على الرضا الوظيفي وعلى الخدمات والمسؤوليات. فالمهن ذات الطابع الخدمي كالشركة العامة للكهرباء

التي تعمل على مدى الأربع والعشرين ساعة (حيث نظام العمل التناوبي فيها أمر طبيعي) لها تأثير سلبي على عادات النوم والعلاقات الاجتماعية ولها علاقة بزيادة التعب وحالات الطلاق، ويزداد الأمر سوءاً عندما لا تكون هناك عدالة من حيث توزيع مناوبات العمل. (علي عسكر، 2000: 102).

وقد أثبتت بعض الدراسات أن العمال الذين يعملون بمناوباتي الليل والنهار معاً يكون شعورهم بالضغط في نوبات الليل أشد من نوبات النهار.

(محمد أبو العلاء، 1991: 178).

كذلك فإن التغير والتجديد في نظام العمل يعد مصدراً رئيسياً في التسبب في الضغوط، وفي إحداث اضطرابات نفسية لدى العاملين، وحتى لو كان هذا التغير نحو الأفضل مما قد يكتنفه من غموض وعدم وضوح. (أحمد بشري، 1985: 37).

3. علاقة العامل بالروءاء:

كثيراً ما تكون الشكاوي ناتجة في أساسها عن علاقة رئيس متعسف بالعاملين الذين يشرف عليهم، وتتخذ هذه الشكاوي مظاهر مختلفة. فالرئيس الاستبدادي يشيع بين مرؤوسيه السلوك العدواني. أما الرئيس الديمقراطي فيشيع التفاهم والصدقة بينه وبين الذين يعملون معه، وينبغي على أي مؤسسة إذا ما كانت تعمل جادة على تحسين توافق العامل المهني أن تعمل على إزالة الضغوط لدى العاملين، وأن تسود العلاقات الاجتماعية الصحيحة بين الرئيس والمرؤوس، وقد أيدت ذلك دراسات لبيت (Lippitt) و هوأيت (White) وليفين (Levin). وقام (Mayo) ببحث صناعي لاحظ فيه أن إحدى المجموعات التي قام ببحثها كان إنتاجها يزداد عن غيرها، لأن الإشراف عليها كان يقوم على أساس التفاهم المتبادل والمشورة وإشعار العاملين بالأهمية والمسؤولية. (السيد محمد خيرى، 1967: 62-63).

وتدل البحوث الحديثة دلالة قوية على أن المدير أو الرئيس ربما كان أخطر عامل في البيئة السيكولوجية للعامل. فهو يمثل الإدارة العليا في أعين مرؤوسيه، كما أن شخصيته وسلوكه يؤثران في سلوك من يشرف عليهم. (أحمد راجح ، 1997: 382).

4. علاقة العامل بزملائه:

لا تكشف الضغوط المهنية عن نفسها في أداء العمل فحسب، بل في نظام العلاقات الشخصية التي تكتنف حياة العامل أيضاً. إذ لا شك أن موقف العمل إنما هو موقف اجتماعي يمثل فيه الزملاء ما يمثله الأخوة بالنسبة للفرد في الأسرة، فنجد أن طبيعة العمل تقتضي دائماً تكوين علاقة نفسية بين كل من العامل وزملائه وبين المشرف وزملائه، والتفاعل النفسي يبنى على علاقة ذات طرفين هما: الأخذ والعطاء، الأمر الذي دعا ألتون مايو (Ylton Mayo) إلى أن يصف هذه العلاقة بقوله: " أن الأفراد الذين يكونون إدارة من إدارات العمل ليسوا مجرد أفراد، بل هم يكونون جماعة يرتبط أفرادها بعلاقات نمطية ثابتة، بين العامل وزملائه، والعامل ورؤسائه، والعامل وسياسة المؤسسة ". (لويس مليكة، 1963: 38).

وعلاقة العامل بزميله تتحدد بتفاعل السمات الشخصية لهما، وعن طريق هذا التفاعل تتكون جماعات غير رسمية وتصبح لها أهدافاً موحدة. وقد تفرض هذه الجماعات فرضاً عن طريق تقسيم العمل وتنظيمه. وهنا قد يؤدي تفاعل الشخصيات المختلفة إلى مظاهر الصراع وظهور النزاعات. والظاهرتان الأساسيتان اللتان تحددان العلاقات بين العامل وزميله داخل مؤسسة العمل هما: ((التعاون والتنافس))). حيث إذا لم تستخدم تلك الظاهرة الأخيرة استخداماً صحيحاً فإنها ستؤدي إلى المنافسة الفردية والتي تؤدي بدورها لإفساد العلاقات الداخلية بين العمال وتبادل مظاهر العدوان الناشئ من الإحباط الذي تحدثه هذه المنافسة

الفردية بين الزملاء في عمل واحد، وما لهذا من ضغوط على الفرد الذي بدوره ينعكس عن الأداء العام. (السيد خيرى، 1958: 69).

قد أشارت بعض البحوث إلى أن من يعمل معهم الفرد هم أحسن واثق له ضد الاضطرابات النفسية وبخاصة زملاء العمل والمشرفين عليه. كما وجد أن التفاعل مع زملاء العمل الذين أصبحت العلاقة معهم حميمة هو العامل الأكثر أهمية في الوقاية من الاضطرابات النفسية. وعلى هذا فهي ترتبط بالصحة النفسية والجسمية. (عبدالمجيد أونيس، 1995: 32).

مما تقدم يمكن القول بأن علاقة الفرد بزملائه، تعد عاملاً مهماً وفعالاً في إزالة الضغوط، وأن القيادة السليمة وهي الوسيلة الأولى والفعالة في أحداث التناغم بين زملاء العمل. كما ينبغي على المؤسسة أن تساعد الأفراد على التوحد والشعور بالانتماء إلى وحدات العمل التي يعملون بها لتحقيق التوافق ورفع كفاءتهم لما لأثر الضغوط السلبية على الصحة النفسية للعامل. كما يمكن أن نضيف إلى هذا أن الاهتمام بإنشاء النوادي وتشجيع النشاط الرياضي وإقامة الرحلات والحفلات الترفيهية، يساعد على تحسين العلاقات بين العامل وزملائه ويعمل على زيادة توافقهم.

5. علاقة العامل بظروف العمل:

يقصد بظروف العمل الشروط المادية التي يعمل فيها من ضوء وتهوية ورطوبة ونظافة وأتربة. فقد يتم اختيار العامل اختياراً نفسياً صحيحاً فيوضع في المهنة التي تناسبه من حيث الميول والاستعدادات والسمات الانفعالية، وقد يدرّب تدريباً ناجحاً على استخدام قدراته على أحسن وجه لصالحه وصالح المؤسسة، بحيث تتاح له أكبر فرصة ممكنة للتوافق الصحيح مع بيئة العمل. ولكن ينبغي فضلاً عن ذلك أن تهيأ له أسباب الاحتفاظ بهذا التوافق بتوفير الظروف البيئية الطبيعية لرفع معدلات العمل علاوة على زيادة رضا العامل عن عمله، لأن ظروف العمل غير المريحة أو الخطرة تسهم في زيادة المعاناة

من ضغط العمل مثل الحرارة الشديدة والضوضاء والروائح والازدحام والافتقار إلى الخصوصية التي يمكن أن تمثل ظروفًا مادية ضاغطة على الفرد العامل. (حمدي الفرماوي و رضا أبو سريع 1993: 56).

من ظروف العمل الفيزيائية درجة الحرارة. حيث أن الأفراد يختلفون من حيث تحملهم للحرارة والبرودة وخاصة العاملين في المهن المكتبية مقارنة بالعاملين خارج المكاتب (العمل الميداني). وهناك العديد من ظروف العمل الأخرى والتي تعد أسباباً للضغط المهني منها: تصميم المكتب لما له من دور في توضيح شخصية العامل، وكذلك توفر الأدوات المناسبة التي تساعد العامل على أداء عمله، وإلى توافر العوامل الصحية في المكاتب. كما أن للازدحام أثراً في ازدياد حالة الضغط. فالأبحاث أظهرت أن الأماكن المزدحمة تؤثر على صحة الفرد ونفسيته. وقد أسفرت إحدى التجارب على أن المفحوصين المقيمين في حجرة صغيرة يقل لديهم تحمل الضغط مقارنة بالمتواجدين في حجرة كبيرة وأقل ازدحاماً. (أحمد عبد الخالق، 1996: 634)، (ناصر العديلي، 1993: 143).

وهناك أعمال تنجز في مكان نظيف وخالٍ من التلوث بأنواعه، وأخرى تنجز في ظروف ملئية بالتلوث والأتربة. فهذه ظروف صعبة وغير مناسبة للفرد ولحالته الصحية وتؤدي حتماً إلى عدم حب العامل لعمله، وعدم رغبته في بذل الجهد والإخلاص له مما يؤثر تأثيراً سلبياً على صحته النفسية.

(محمد أبو العلاء، 1991: 181).

وتختلف كل مؤسسة عن باقي المؤسسات الأخرى من حيث ظروف بيئة العمل التي يتعرض لها العاملون. وقد اهتم المختصون في المجال الصناعي بدراسة تأثير الظروف الفيزيائية على كفاءة العامل وقدرته على العمل خاصة في الأعمال التي تتطلب التفكير والقليل من الحركة. حيث تؤدي بهم إلى فقدان التركيز وعدم القدرة على أداء واجباتهم. ففي دراسة لـ (Kelly , Corey 1981) التي حاول فيها الربط بين الصحة النفسية

والاجتماعية وظروف العمل الفيزيائية مثل الإزعاج والحرارة المرتفعة، وجد أن لظروف العمل تأثيراً على الصحة النفسية. حيث أن ظروف العمل السيئة تؤدي إلى العزلة والتوتر بين العاملين. وفي دراسة أخرى لـ (1991) Edwards تبين أن العلاقة بين المتغيرين (ظروف العمل والصحة النفسية) علاقة تبادلية. فكلهما يؤثر في الآخر. (محمود أبو النبل، 1994: 37).

6. خصائص الدور (غموض وصراع الدور):

تتمثل خصائص الدور في غموض الدور، ويعني هذا غياب الدور أو غموضه وعدم وضوح المسؤوليات المهنية المطلوبة من الفرد. وهذا يحدث عادة في بداية استلام العمل الجديد، والترقية، والنقل، وتعيين رئيس جديد، وإعادة التنظيم في المؤسسة. إذ أن الدور غير الواضح أو الغامض يتسبب في عدم القدرة على تحديد أولويات العمل والوقت الكافي لإنجازه. وقد أوضحت دراسة عن القوة العاملة أن غموض الدور وعدم كفاية المعلومات المتعلقة بوظائفهم يعد مصدراً لضغط العمل بالنسبة لثلث أفراد العينة، وأن استمرار الغموض يؤدي إلى نتائج سلبية مثل انخفاض الرضا الوظيفي، والرغبة في ترك العمل، وقلة الثقة بالنفس، وارتفاع ضغط الدم. (وفاء عبدالجواد، 1999: 65).

وقد أظهرت الدراسات أيضاً أن الأفراد لا يستجيبون بنفس الطريقة لمواجهة غموض الدور. فالبعض لديه قدرة عالية على تحمل الغموض وأقل تأثراً بضغط العمل. (سمير عسكر، 1988: 12).

وتتمثل خصائص الدور فيما يسمى بصراع الدور الذي يحدث عندما يكون هناك أكثر من مطلب وعلى الفرد الاستجابة لإحداها، وتصبح عليه الاستجابة للآخر. أي عندما تتعارض واجبات الفرد العامل في عمله مع الواجبات الأخرى مثل تعارض الدور بين توقعات الرئيس للمرؤوس في الالتزام بمعايير الجماعة. وكل هذا يشكل سبباً في ازدياد وطأة الضغط المهني. (أحمد ماهر، 1986: 425).

وعادة ما ينظر إلى صراع الدور في هذه الأيام على أنه شيء عادي، لأن معظم الأشخاص في عصرنا الحالي يؤدون عدة أدوار في حياتهم اليومية. ولكن على العكس من ذلك. فالأفراد يواجهون في حياتهم اليومية أدواراً مهنية تتعارض مع أدوارهم الأسرية والاجتماعية وغيرها. وهذا هو أحد أسباب الضغوط المهنية. وقد أثبتت الأبحاث العلمية أن الشخص المتزوج تزداد قدرته على مواجهة الضغوط المهنية عن الشخص الأعزب. (محمد شبيب، مدحت راغب، 1990: 197). فقد وجد (Srector , Dwyer , Jex (1988 أن غموض الدور يرتبط بالإحباط والقلق. كما أشارت إحدى الدراسات التي أجراها Jackson (1983) إلى أنه إذا قمنا بالتقليل من صراع الأدوار ومن غموضها، فإن ذلك سوف يؤدي للتقليل من القلق والاكتئاب والاضطرابات النفسية. ووجد (Duquettee , Sand , Beaudet (1991 من مراجعة 300 دراسة أن هناك ارتباطاً بين احترام المهنة والضغط من جهة ومع غموض الدور وعبء العمل والدعم الاجتماعي من جهة أخرى. (محمد الزعبي، 1997: 35-36).

7. زيادة عبء الدور وقتته:

- يقع العمل الزائد والإحساس بضغط الوقت موقع تهديد وضغط للفرد، وهو ما يشكل حالة من الإرباك في العمل، وهو يعني زيادة عبء القيام بمهام لا يستطيع الشخص إنجازها في الوقت المتاح. وهذه المهام تتطلب مهارات عالية قد لا يملكها الفرد ونسبها بانقطاع التيار الكهربائي، عندما يزداد الحمل الاستهلاكي عن طاقة الجهاز المولد للكهرباء. وتنقسم زيادة العبء إلى:
- عبء كمي: ويحدث عندما يسند إلى الفرد مهام كثيرة يجب عليه إنجازها في وقت غير كاف.
 - عبء نوعي: أي أن الفرد يفتقد القدرة اللازمة لأداء العمل .
- وتعتبر زيادة عبء العمل سبباً رئيسياً لحدوث الضغط المهني، ويترتب عليه كثرة الأخطاء في الأداء وتدني مستوى صحة الفرد. فقد أظهرت دراسة

(وليام وهندركس) أن من أسباب الضغوط المهنية كثرة العمل وحجم المسؤوليات الموكلة. (علي عسكر، 2000: 100).

إضافة إلى أنه قد ترجع صعوبة العمل إلى أن كمية العمل أكبر من قدرات الفرد ولهذا فقد يكون للاسترخاء فائدة أحيانا في تجديد النشاط والابتعاد عن الإحساس بالضغط، مما يجدد حيوية الشخص، ويجعله أكثر نشاطاً، ويعطي أكثر في مجال عمله. (أحمد ماهر، 1986: 424).

أما بالنسبة لانخفاض العبء، فإن قلة الحمل يعد مصدر إزعاج للفرد. حيث أن الفرد لديه من العمل الذي لا يرضي قدراته وطاقاته واهتماماته وحماسه، وهو ما يعد سببا من أسباب الضغط المهني ويجعله عرضة للملل وافتقار الشعور بالأهمية أو الإثارة في عمله، ويشعره بالقلق والتمارض وهو ما يؤدي إلى انخفاض شعوره بتقدير الذات وزيادة الشكوى والعصبية والغياب والعزلة، أو الهروب من العمل أو التخريب أو ضعف ولائه للمنظمة التي يعمل بها. (علي عسكر، وعبدالله أحمد، 1988: 68).

وفي دراسة (Arnold et_all 1995) وجد أن العمل الروتيني والممل غير المثير يرتبط بالاضطرابات النفسية. فبعض الأعمال مثل مراقبة الرادار يواجه العاملون بها عبء عمل منخفض، فهم لديهم وقت طويل وواجبات قليلة ليؤدوها. بينما يعرفون إمكانية أنهم فجأة ربما يرتكبون خطأ صغيراً يوقعهم في مشكلة. كذلك تؤكد أن بعض متطلبات الوظيفة تسهم في إحداث جزء كبير من الاضطرابات النفسية، مثل ضغوط الوقت، وضرورة الانتهاء من المهمات في وقت محدد وضعف القدرات المطلوبة للأداء.

(محمد الزعبي، 1977: 36).

8. المساندة الاجتماعية:

ترتبط المساندة الاجتماعية التي يتلقاها الفرد من الآخرين بالجوانب المختلفة للصحة والاستقرار النفسي والاجتماعي. حيث يشير التراث

السيكولوجي إلى أن للمساندة الاجتماعية وظيفتين في علاقتها بالضغط: فالوظيفة الأولى وهي وقائية ضد التأثيرات السلبية للضغط، والوظيفة الثانية علاجية حينما يقع الفرد تحت ضغط. وقد افترض ساراسون (1986) أن مجرد إدراك الفرد أنه يستطيع الركون إلى شخص ما للمساندة، فإن هذا من شأنه أن يخفض من الضغوط الواقعة عليه. وتمثل المساندة الاجتماعية رضا الآخرين ومساعدتهم، وقلة هذه المساندة تكون سببا من أسباب الضغط المهني. وقد أظهرت دراسات تيلر و إليسون (1999) Tyler and Ellison أن الضغوط المهنية تزداد عند فقدان أو قلة المساندة الاجتماعية. (محسن الوائلي، 1998: 29).

كما بينت دراسات كاري كوبر Cary Cooper (1998) أن حدة الضغوط المهنية تقل لدى المرؤوسين الذين يشعرون بالدعم والمساندة والثقة من جانب الرؤساء، وتزداد عند فقدان أو انعدام المساندة الاجتماعية. حيث أن المدير الذي يركز على العمل بكثرة قد يغفل الجوانب الإنسانية وذلك على عكس المديرين الذين يركزون على الأشخاص. كما أن نقص الدعم الاجتماعي من قبل الزملاء وعدم التفاعل يعد سبباً في حدوث الضغوط وخاصة في حالة وجود صراعات شخصية ومنافسات خفية. (محمد شهيبي، و مدحت راغب، 1992: 201).

9. التطور والتقدم المهني:

تعد عوائق التقدم والنمو المهني والتطور الوظيفي أحد مصادر الضغط المهني كالاتقار إلى فرص الترقية " والتي تعتبر من أهم أنواع الاعتراف والذي يحمل معه فائدتين هما زيادة الأجر وتحسين المكانة الاجتماعية ". (أرجايل مايكل، 1993: 25). وعوائق الطموح والتغير الوظيفي الذي يتعارض مع طموحات الفرد وعدم التأكد من المستقبل المهني وعدم ضمان الفرد للعمل في المستقبل في مؤسسته الحالية، يخلق لديه انفعالات نفسية عديدة كالخوف والمعاناة بسبب عدم الأمان الوظيفي. كما أن بعض المهن تجعل أفرادها يشعرون بحاجتهم لبعض المهارات اللازمة لأداء المهنة. وغياب فرص التطوير

والتدريب يعد سبباً للقلق والضيق والتوتر، وهذا الحرمان من هذا التطور قد يؤدي إلى الملل وعدم الحماس في الإنجاز وضعف الولاء الذي بدوره يؤدي إلى حدوث التسرب الوظيفي والبحث عن عمل في مؤسسات أخرى تقدر جهودهم وتشعرهم بالأمن الوظيفي. (زهير الصباغ، 1988: 33).

10. الهيكل والمناخ التنظيمي:

يعد الهيكل والمناخ التنظيمي أحد مصادر ضغط العمل. حيث أن تمركز السلطة وعدم تفويضها بشكل ملائم ووجود درجة عالية من الرسمية ووجود إجراءات وقواعد وتعليمات مكتوبة مبالغ فيها والالتزام بحرفيتها، قد يرافقه تهديدٌ لحرية واستقلال الفرد ومن ثم قد تؤثر بمجموعها على نفسية الفرد وتؤدي إلى شعوره بالضغط المهني. فالاستقلالية في أداء المهمات تعطي للعامل الحرية في تقدير توقيت الواجبات المرتبطة بعمله، وكيفية إنجازها وهي مدى ما ينتلقاه العاملون من تشجيع من قبل الإدارة لتحقيق نوع من الاكتفاء الذاتي واتخاذ الموظفين لقراراتهم بأنفسهم ومقدار النمو والتقدم الشخصي من خلال العمل. لذا فإن انخفاض الاستقلالية في أداء المهمات وانخفاض المسؤولية يرتبطان بالقلق والاكتئاب. كما أن التغيرات التي تحدث أحياناً من إحلال إدارة جديدة محل إدارة سابقة أو حدوث أي تغيرات أخرى مثل ظهور الحاسب الآلي، الذي يجعل العامل يسعى لإثبات ذاته في هذا المجال، قد تشكل تغيرات على الفرد في عمله فقد يفقد وظيفته دون سابق إنذار، وقد يقود ذلك الضغط المهني الناجم عن عدم حصول الفرد على التقدير المستمر لما يقوم به من أعمال إلى ضغوط نفسية. (فارس حلمي، 1999: 106).

ب- المصادر الشخصية للضغوط المهنية:

تلعب خصائص الفرد وشخصيته دوراً مهماً في تحديد معاناة وردود فعله نحو الضغط المهني، ومن ثم فإن الأفراد لا يستجيبون بنفس الطريقة للمؤثرات

ومواقف الضغط، وفيما يلي عرض موجز لأهم هذه المصادر والأكثر شيوعاً لدى الباحثين وهي:

1. إدراك الفرد للضغط:

يمكن لأي حدث سواء أكان من مواقف بيئية غير محددة أو من أحداث الضغوط البارزة أو مجرد ضغط عادي، أن يصبح ضغطاً كبيراً أو صغيراً طبقاً لإدراك الفرد له. فقد وجد لازاروس وفولكمان (1984) Lazzarus, Folkman أن إدراك الفرد الإيجابي أو السلبي لإحداث الضغوط من المحددات الهامة للصحة النفسية. فالأحداث التي يتعرض لها الفرد قد تزيد من ثقته ومهارته في التعامل مع الأحداث المستقبلية بالنسبة لشخص ما، وقد تكون ضاغطة وذات تحدٍ بالنسبة لشخص آخر. بينما تحدث تبرماً بصورة روتينية لشخص ثالث. وعليه فإن فقدان الوظيفة أو السفر للخارج أو العمل الكثير يعد ضاغطاً لبعض الناس وغير ضاغطاً للآخرين وفقاً لإدراك الفرد لكل موقف أو حدث. (فرج طه، 1989: 149).

كما أثبتت الدراسات أن هناك أفراداً، بطبيعة شخصياتهم، لديهم ميل للإصابة بالأمراض. ومن أبرز سمات هذه الشخصية: الإحباط، سرعة الغضب، القلق، العداوة للآخرين، ولقد أشار كل من لودنسلاجر، ريت (1984) Laudenslager, Reite إلى أن الإدراك النسبي لأحداث الضغوط ومشاعر انعدام القوة وعدم التحكم، قد يوقع الفرد ضحية للمرض. فالأفراد يمكن أن يتحملوا سنوات من الصعوبة إذا شعروا بأنهم يتحكمون في الأحداث. كما أن التنبؤ بهذه الأحداث من الضغوط يؤثر في طريقة إدراك الأفراد لها. فالفرد عندما يعلم أنه مقدم على فترة عصبية أو أنه سوف يتعرض لمواقف ضغط، فإنه يتخذ خطوة لتخفيف هذا الضغط. وأما في حالة الجهل بهذه المواقف، فإن وسائل الفرد الدفاعية تكون عرضة للخطر والهلاك. ولعل عبارة "ايبكنيوس" الشهيرة أكبر دليل على أهمية إدراك الفرد للضغط والتي

مؤداها: "إن الأفراد لا يعانون من الأشياء ذاتها، وإنما يعانون من إدراكهم لتلك الأشياء". (هدى خليفة، 2004: 82).

2. مفهوم إدراك الذات: Self-Perception

قد يرجع الكثير مما نتعرض له من ضغوط شخصية إلى طبيعة إدراك الفرد لذاته. فالصورة الكلية التي يحملها الفرد عن نفسه تساعد على التغلب على المواقف التي يتعرض لها. وهذا المفهوم يبدأ في التكوين من السنوات الأولى في حياة الفرد ويستمر معه مدى الحياة، ومع وجود فروق بين الأفراد في كل المواقف، وردود الفعل والتفاعل الاجتماعي تبرز مستويات مختلفة من إدراك الذات تتفاوت من الدرجة العالية السلبية إلى الدرجة العالية الإيجابية. حيث أن مفهوم إدراك الذات بصورة ايجابية يعد مؤشراً على درجة الثقة بالنفس، والقيمة الذاتية، والشعور بالأمن وغيرها من السمات المهمة التي ترتبط بالشخصية الناضجة سلوكياً وتشكل النواة الأساسية للشخصية القوية.

(عبد الحكيم الخزامي، 1998: 32).

فمفهوم الذات لدى الفرد هو الذي يحدد سلوكه. لهذا قد يكون سبب الضغوط هو شعور الفرد بالعجز من إحداث التوافق مع متغيرات البيئة من حوله. ويرى بروكز (Brokis) أن الأفراد ذوي مفهوم الذات المنخفض هم أكثر تجاوباً مع الأحداث الخارجية وأكثر تأثراً بالعائد الراجع السلبي لسلوكهم. (علي عسكر، 2000: 158).

كما تمثل المقارنة التي يعقدها الفرد بينه وبين الآخرين التي يحكم من خلالها على ذاته فيما إذا كان أفضل منهم من حيث الأداء، ومواجهة المشكلات أو أقل منهم، وما ينتج عن هذه المقارنة من انهيار يسبب ضغوط حادة لدى الفرد، أي بمعنى أثار سلبية أو إيجابية في بناء الذات والثقة في النفس. (محسن الوائلي، 1998: 32).

3. نمط الشخصية (أ ، ب) Type of personality

يرجع أساس انتشار استخدام هذا المفهوم إلى الباحثين فريدمان و روزنمان (1974) Friedman and Rosenman وهما طبيبان متخصصان في أمراض القلب. ويعد نمط الشخصية المضاد في دراسة الضغوط من أشهر نظريات الضغط والصحة. وتوجد أدلة كثيرة تؤكد أن الطريقة التي يختارها الفرد في تداخله وتعامله مع محيط حياته يمكن أن تلعب دوراً حاسماً في تعرضه للضغوط والأمراض. وقد لاحظ الباحثان أن هناك نمطين للشخصية كثيري الاختلاف. فمثلاً النمط (أ) أكد الطبيبان على أن صاحبه أكثر عرضة للإصابة بالأمراض القلبية وبخاصة الأفراد الذين يتمتعون بصحة جيدة على وجه العموم. أما الأفراد الذين يتسمون بالنمط (ب)، فإن احتمالات إصابتهم قليلة وعادة ما يتصف أصحاب النمط (أ) بالنجاح المهني الباهر، ولكن على حساب صحتهم. (سارة جابر، 1999: 6).

ومن أنماط السلوك التي تجعل أصحاب النمط (أ) عرضة للإصابة بالأمراض القلبية هي:

1. التحرك بسرعة.
2. الأكل بسرعة.
3. قلة الصبر.
4. شخصية عدوانية.
5. سباق ضد الوقت.
6. سهولة الغضب والمضايقة.
7. الدرجة العالية من الدافعية.
8. الدرجة العالية من التنافس.
9. عدم الشعور بالراحة في فترات
10. القيام بأكثر من عمل في وقت الفراغ.
11. تحفيز الآخرين على الإسراع في حديثهم.

وبالإضافة إلى ما سبق فهم يعانون من سوء العلاقات الأسرية أو مشكلات في العلاقات الشخصية، فينفرون من المقربين منهم ويميلون للعزلة

والغضب. وتشير بحوث شيزني وروزنمان Chesney and Rosenman (1980) إلى أن أصحاب النمط (أ) لا يعانون من الضغوط رغم ما تتصف به أعمالهم من مسؤوليات أكبر. بمعنى أن هؤلاء الأفراد يميلون إلى الترحيب بالعمل الكثير، ولا ينظرون إلى أعمالهم أنها مصادر ضغط لهم، ولعل هذا ما يفسر زيادة الإصابة بالأمراض القلبية. (رونالدي ريجبو، 1999: 298). كما أن الحاجة إلى التحكم في البيئة تعد محور النمط (أ) من السلوك. فالمنافسة والعجلة في تنفيذ المهام، والعدوانية والتحمل المنخفض للإحباط، يراها البعض رغبة للتحكم في أنفسهم وفي بيئتهم. وهذا ينتج عنه تنافر وعدم انسجام مع الآخرين وبالتالي غياب الدعم الاجتماعي لديهم في بيئة العمل، ومن ثم الشعور بالضغط المهني الناجم عن ذلك. وقد أثبتت دراسة وفيّة الهنداوي (1994) وجود علاقة قوية بين نمط الشخصية (أ) واحتمال التعرض لأمراض الشرايين لما يتصفون به، وقد تكون هذه الصفات بحد ذاتها مصدراً للضغوط. (ناصر العديلي، 1993: 214).

4. مركز التحكم في الأحداث (داخلي وخارجي) Locus of control

الفرد الذي يعتقد أنه يستطيع التحكم بالأحداث والسيطرة عليها بدرجة كبيرة هو الأكثر تحملاً للتهديدات والضغوط التي يتعرض لها في حياته من ذلك الشخص الذي لا يعتقد بأنه يستطيع التحكم بمراكز الأحداث. ويعزى ذلك الفشل إلى مؤثرات خارجية كالحظ أو الصدفة أو القدر أو الفرصة، وما إلى ذلك من أذدار. لذا فهو أقل تحملاً للضغوط. أي أنه يعاني من الضغط أكثر من الفرد الذي لا يستطيع التحكم بالأحداث لاعتقاده بأن هذه الأحداث لا يمكن السيطرة عليها لأنها خارجة عن إرادته وسيطرته ويعد روتر Rotter (1966) هو صاحب مفهوم مركز التحكم في نظريته (التعلم الاجتماعي). ويعد نوع الضبط من أكثر الصفات الشخصية تأثيراً في زيادة حدة الضغوط أو قلقتها لدى الفرد. (عبد الرحمن هيجان، 1998: 115-132).

وتؤكد بعض الدراسات منها دراسة كميل و هيسلر Gemmill and Heisler (1972) على أن الأفراد الذين يمتازون بالسيطرة الداخلية أكثر تحملاً للتهديدات التي يتعرضون لها في حياتهم ، وأقل معاناة لضغوط العمل. وعلى العكس من ذلك، فالأفراد الذين يمتازون بالسيطرة الخارجية يوجد لديهم ضغط عالٍ لأنهم يدركون أن ما يحدث يرجع لسيطرة خارجية ولا يمكن لهم السيطرة عليها، ومن ثم فهم أكثر عرضة للضغوط.

(علي عسكر، و عبدالله أحمد 1988: 80).

5. القدرة والكفاية الذاتية: Self-efficiency and Ability

لعملية التوافق بين قدرات الفرد وحاجاته ومتطلبات العمل أثراً في تحديد درجة معاناته من الضغط المهني. فكلما زاد توافق قدرات الفرد مع متطلبات الوظيفة، أشبعت حاجاته المهنية وقلت درجة معاناته من ضغط العمل. فقدرات الفرد وحاجاته هي التي تحدد درجة الضغط عنده. فالعامل الذي يملك مهارات عالية لا يعاني من الضغوط في مواجهة متطلبات الإنتاج المرتفعة، لأن لديه القدرة على القيام بالسلوك المطلوب، وذلك بعكس العامل الذي لا يملك تلك المهارات. وبهذا فإن ذوي الدرجة العالية من الكفاية الذاتية يواجهون المواقف الضاغطة بدرجة منخفضة من الاستثارة الفسيولوجية، وهو ما يؤكد ارتباط حالة الفرد النفسية بالحالة الفسيولوجية. (نعيم داوود، 1991: 21).

6. الحالة النفسية والبدنية:

للحالة النفسية والبدنية للفرد تأثيراً بليغاً في درجة معاناته من الضغط المهني ذلك لأن الحالة تحدد طبيعة الاستجابة للضغط. فالتعب الشديد مثلاً يزيد من مسببات الضغط ويكون مستوى تأثير الضغط كبيراً، ويؤثر على إدراك الفرد للمواقف المسببة للضغط. كما أن الإحباط يقلل من مستوى مقاومة الفرد للضغط. وللحالة الصحية أيضاً تأثير كبير على مستوى معاناة الفرد من الضغط. فالصحة الجيدة تجعل الفرد أقل تعرضاً للمرض عند مواجهته للمواقف الضاغطة، ولبعض

سمات الفرد الشخصية تأثيراً مهماً في الطريقة التي يستجيب بها الفرد للمواقف الضاغطة في حياته العملية. فمثلاً الشخصية المنطوية أقل اجتماعية وأكثر استقلالية من الشخصية المتفتحة، وهي تعاني من مستوى عال من الضغط بسبب الدور. (علي عسكر، و عبدالله أحمد 1988: 65-85).

كما أن الأفراد الذين تتسم شخصياتهم بالصلابة النفسية يمتازون بقدرة عالية على مقاومة النتائج المؤلمة والناجمة عن الضغط. بينما في حالة فقدان هذه السمة فإنهم يكونون معرضين لمستويات عالية من الإحساس بالضغط، ومن ثم فهم أكثر عرضة للاكتئاب والأمراض المتصلة بالضغط. (رونالدي ريجبو، 1999: 299).

7. ظروف العامل الخاصة:

العامل عضو في جماعات كثيرة متعددة الأطراف، وهو يحتاج في هذه الجماعات لدرجة كافية من التوافق النفسي حتى يكون علاقات صحية خالية من الشذوذ، ويصادف في سبيل الحصول على هذه العلاقات الصحية صعوبات متنوعة. وبقدر نجاحه في التغلب على هذه الصعوبات، يشعر براحة نفسية عامة تنعكس على مظاهر الحياة المختلفة وأهمها العمل.

(محمود أبو النيل، 1994: 37).

فالعامل الذي لا يعاني من مشكلات في حياته الخاصة، يساعده ذلك على تحمل مشاق وتبعات العمل وإعطائه كل جهده واهتمامه. أما العامل غير المستقر في حياته الخاصة فتكثر مشكلاته السلوكية في عمله، ويسوء تكيفه معه. لذا نجد أن بعض المؤسسات تهتم بتعيين الأخصائيين الاجتماعيين والنفسيين لحل مشاكل العاملين بها. (محمد الهابط، 1987: 25).

ويرى الباحث أنه بالرغم من المصادر المهنية التي ذكرت إلا أن هناك أسباباً أخرى تتعلق بالمجال الوراثي، وبهيكل المؤسسة وتصميم الوظائف، وأنظمة التخطيط والسيطرة، وأسلوب الأمن والسلامة، ووسائل

قضاء العاملين لوقت فراغهم، وغيرها من الأسباب التي تعمل على إحداث الضغط المهني، وفي هذا البحث يتناول الباحث المصادر التنظيمية والوظيفية (ذات العلاقة ببيئة العمل) والمتعلقة بالضغوط المهنية فقط، في حين لن يتعرض إلى المصادر الشخصية إذ أنها خارجة عن نطاق أسئلة البحث وأهدافه ويوصي في الوقت ذاته الباحثين الآخرين بدراسة هذا الجانب.

3. النظريات المفسرة للضغوط المهنية:

هناك العديد من النماذج والنظريات المفسرة للضغوط، وكانت معظمها تركز على المنبهات الطبيعية والعواقب أو الأعراض الفسيولوجية، حيث كان الباحثون في موضوع الضغط أطباء، ولكن في الثلاثين سنة الماضية زاد الاهتمام بالضغوط داخل نطاق العلوم السلوكية واتجهت البحوث إلى دراسة مصادر الضغوط من الناحية النفسية (مثل القلق) ومن الناحية المهنية (مثل غموض الدور ، وصراع الدور)، وفيما يلي يستعرض الباحث باختصار بعضاً من النظريات المفسرة للضغوط المهنية.

1. نظرية هانز سيللي Hanz sely (1976):

يعد سيللي من أشهر الباحثين الذين ارتبطت أسمائهم بموضوع الضغوط، ويرجع الفضل له في تعريف الباحثين بتأثير الضغوط على الإنسان. فهو يرى أن الضغوط استجابة غير محددة للمتطلبات الواقعة على الفرد، وهذه المتطلبات هي المسببة للضغط والتي يمكن أن تنتج عن المواقف السارة وغير السارة والتي تعد من العوامل الأساسية في اختلال التوازن النفسي للإنسان. وقد ميز سيللي (1976) بين نمطين من الضغوط هما:

1- الضغوط السارة Eustress .

2- الضغوط المكدر Distress .

وقد جاء اكتشاف سيللي للضغوط عن طريق الصدفة خلال أبحاثه عن الهرمونات الجنسية. حيث لاحظ بعد حقن فئران تجاربه بأنسجة غير معقمة

حدوث ردود فعل غير واضحة، مثل تضخم الغدة الأدرينالية وظهور القرحة وهذه الأعراض أطلق عليها سيلبي جملة الأعراض التكيفية العامة، وقد قسم مجموعة الأعراض التكيفية للضغوط إلى ثلاث مراحل هي:

1. مرحلة التنبيه. (الإنذار).

2. مرحلة المقاومة.

3. مرحلة الاستنزاف.

وتمثل مرحلة الإنذار الفعل الأول للموقف الضاغط، عندما يدرك الفرد التهديد الذي يواجهه عن طريق الحواس، وهي تتشابه مع مرحلة الطفولة وما تتميز به الطفولة من ضغط المقاومة والاستجابة المفرطة لأي نوع من الاستثارة.

أما المرحلة الثانية فهي مرحلة المقاومة، حيث ينتقل الجسم من المقاومة العامة إلى أعضاء حيوية تكون قادرة على الصمد لمصدر التهديد، كما أن الكائن الحي يتكيف مع مصدر الضغط، ومع ذلك فإن هناك حدوداً لعملية المقاومة من جانب الجسم وهي تتشابه مع مرحلة المراهقة التي تزداد خلالها القدرة على المقاومة.

أما المرحلة الثالثة (الاستنزاف) فهي تظهر إذا استمر التهديد واستنفذت الأعضاء الحيوية وقواها اللازمة للصمود، الأمر الذي يؤدي في بعض الحالات المتطرفة إلى الموت، وهي تتشابه مع مرحلة الشيخوخة التي تقل فيها المقاومة والإجهاد المتوقع المصحوب بالموت. فالأدلة العلمية أوضحت أن استمرار الضغط يمكن أن يؤدي إلى ضعف جهاز المناعة في الجسم وفي الحالات إلى الموت. (هدى خليفة، 2004: 74-76).

وتعد المرحلة الأولى رد الفعل الأول لحالة الضغط التي يواجهها العامل وتظهر لديه أعراضاً فسيولوجية، كالقلق وتوتر الأعصاب وارتفاع ضغط الدم وسرعة نبضات القلب، وزيادة معدل التنفس وزيادة نسبة السكر في

الدم وغيرها. وفي المرحلة الثانية يقوم الفرد بالدفاع عن نفسه تجاه مصدر الضغط أو التهديد، ويحاول الجسم إصلاح أي أذى يصدر عن الصدمة الأولى، ويحاول مقاومة مسببات الضغط، وإذا استطاع النجاح والتغلب عليها، فإن أعراض الضغط تزول، وإذا لم يستطع التغلب عليها واستمر يعاني لفترة طويلة تنهار مقاومته وينتقل إلى المرحلة الثالثة والتي تصبح فيها طاقة الجسم منهكة ومجهددة وتضعف وسائل الدفاع والمقاومة ويتعرض لبعض الأمراض المتولدة عن الضغوط المهنية مثل الصداع، وارتفاع ضغط الدم، والقرحة، والأزمات القلبية، وهذا يؤثر بشكل سلبي على أدائه وعلى المؤسسة التي ينتمي لها. (وفية الهنداوي، 1994: 89-182).

2. نظرية لازاروس Lazarus (1966):

يعتبر العالم الأمريكي لازاروس مؤسس نظريات الضغط الحديثة التي تنطلق من الموقع الإنساني الخاص أو المميز في البيئة. فهو ينظر إلى الضغط على أنه نوع من التقييم الذهني ورد فعل من جانب الفرد للمواقف الضاغطة ولا ينظر إلى الضغط على أنه حالة ناتجة عن مثير، ويؤكد على أن الأفراد يختلفون في تقسيمهم للمواقف من حيث الضغط، فالموقف الذي يكون مصدر إزعاج لشخص ما قد لا يكون كذلك لشخص آخر. وهو يرى أن الضغوط وأساليب مواجهتها تكون نتيجة للمعرفة والإدراك والتفكير والطريقة التي يقيم بها الفرد علاقته بالبيئة، وهذه العلاقة لا تسير في اتجاه واحد. فالفرد عندما يواجه موقفاً متعدد الأبعاد يصعب عليه تقييمه. فالخطوة الأولى التي يجب القيام بها هي تقييم الحالة، والخطوة الثانية هي اتخاذ القرار. كذلك يركز لازاروس على دور الإحباط والصراع والتهديد في إحداث الضغوط. أما التقييم المعرفي فهو يعتمد على أشياء عدة مثل التعلم والخبرة السابقة. كما أنه ليس من الضروري أن تحدث هذه العملية على المستوى الشعوري فقط المتمثل في النشاطات العقلية، ولكن من الممكن أن تحدث على المستوى اللاشعوري. (محمود شوقي، 1997: 44).

وأكد في كتاباته على أن الضغوط لا يمكن قياسها بصورة مباشرة وإنما يستدل عليها من ردود الفعل أو من معرفتنا للمواقف التي يمر بها الفرد. (على عسكر وعبدالله أحمد، 1988: 30). وأكد على أن الضغوط التي يتعرض لها الفرد تعزى إلى مستوى مرتفع من المشكلات التي تحدث للفرد فلا يمكنه انجازها. بمعنى أن هذه المتطلبات تكون أكبر من طاقات الفرد وبالتالي تؤدي إلى اختلال توازنه النفسي، وهذا يعني أن الضغوط هي الحالة التي يحدث فيها اختلاف واضح بين المتطلبات التي يجب أن يؤديها الفرد وبين قدرته على الاستجابة لتلك المتطلبات. (بلقيس جباري، 1998: 70).

3. نظرية سيبيلرجر Spelberger (1979):

تؤكد نظرية سيبيلرجر أن للضغوط دوراً مهماً في إثارة الاختلافات على مستوى الدوافع كل حسب إدراكه للضغوط، وتتحدد نظريته في محاور رئيسية هي:

- الضغط والقلق والتعلم وتظهر هذه المحاور في:
- 1- التعرف على طبيعة الضغوط في المواقف المختلفة.
- 2- قياس مستوى القلق الذي ينتج عن الضغوط.
- 3- قياس الفروق الفردية في الميل للقلق.
- 4- توفير السلوك المناسب للتغلب على القلق.
- 5- تحديد مستوى الاستجابة.
- 6- قياس ذكاء الأشخاص الذين تُجرى عليهم برامج التعلم ومعرفة قدرتهم على التعلم.

وتركز هذه النظرية على المواقف المتعلقة بالموقف الضاغط وإدراك الفرد، فيحدد سيبيلرجر مفهوم الضغط في ثلاث مراحل هي: مصدر الضغط، وإدراكه، ورد الفعل المناسب. ومن هنا ترتبط شدة رد الفعل مع شدة المثير ومدى إدراك الفرد له. (بلقيس جباري، 1998: 66).

4. نظرية التوافق بين الفرد والبيئة:

تقوم هذه النظرية على أساس العلاقة بين الفرد وإدراكه لقدرته على إكمال إحدى المهام ، بما لديه من حافز على إكمالها. والافتراض الذي تقوم عليه هذه النظرية هو أن الضغوط تكون نتيجة اتساع الفجوة بين الفرد والبيئة. وتعطي سارة زيف (1999) مثلاً على ذلك قائلة: عندما يواجه المهندسون تحدياً يتمثل في ساعات العمل الطويلة، والارتفاع السريع في الجو الفوضوي، ولكنهم يستمتعون بإحساسهم بأهميتهم حيث يعتمد عليهم الكثير من الأفراد، وعلى النقيض من ذلك فإن الذين يزدهرون في بيئة كبيرة ومستقرة غالباً ما ينخفض مستوى أدائهم في بيئة تتسم بالفوضى، وكثيراً ما يؤدي هذا إلى ارتفاع مستوى الضغط عندهم إلى حد لا يطاق والعكس صحيح. ومن ثم فإن هذه النظرية ترى أن الضغوط تكون نتيجة اختلال التوازن بين الفرد والبيئة، التي يوجد فيها. فالفرد بطبيعته يحاول الاحتفاظ بالتوازن بين الجانب العقلي والبدني، ومواجهة التغيرات الحياتية التي من شأنها أن تؤدي إلى الخلل في هذا التوازن، والشيء نفسه ينطبق على الفرد وعلاقته بالبيئة التي يعيش فيها. أي أن الضغوط تنتج من سوء التوافق بين الفرد والبيئة وينتج سوء التوافق أو حسن التوافق من جانبين أساسيين هما:

1. مدى الانسجام بين قدرات الفرد ومهاراته الشخصية

مع المطالب المطروحة

2. مدى الإشباع الفعلي للحاجات والتوقعات التي يطمح

إليها الفرد.

(سارة جابر، 1999: 80).

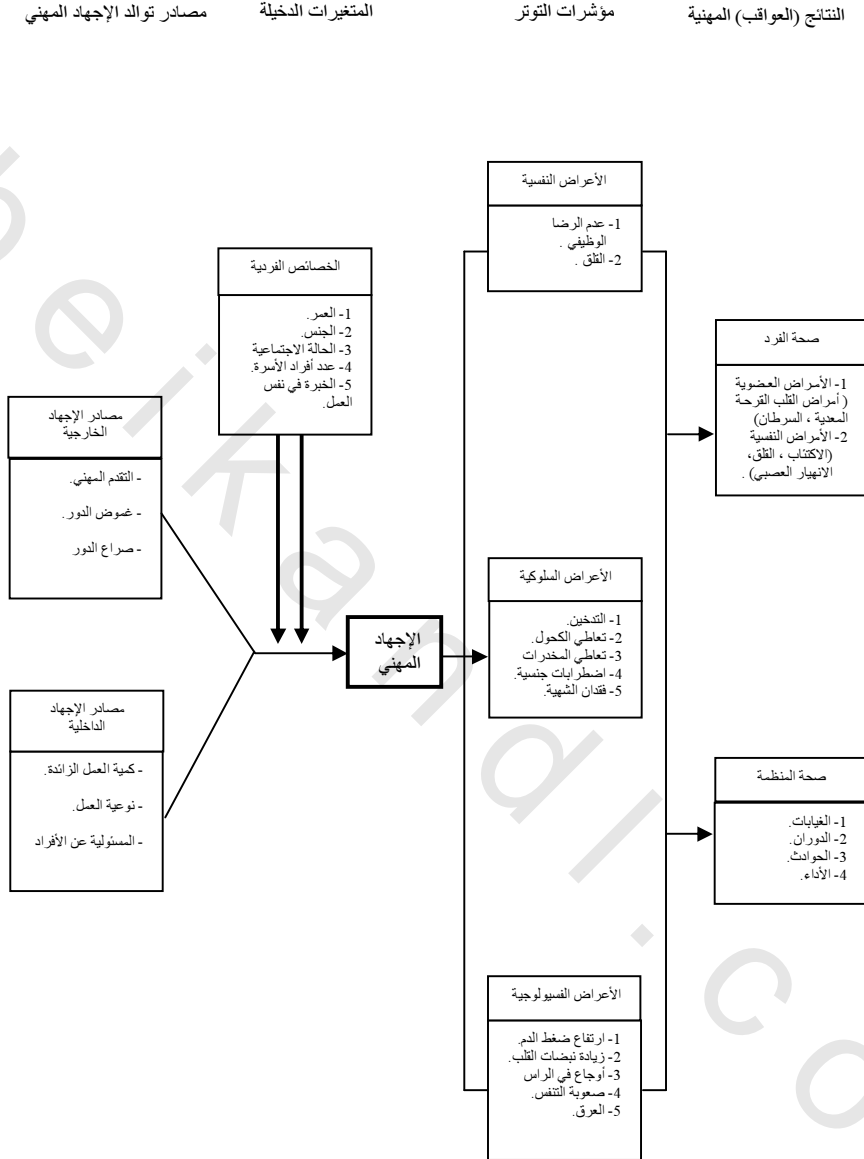
5. نظرية كشرود : Kechroud (1986)

أعد كشرود نموذجاً للضغوط أدخل فيه كافة المتغيرات التي يحتمل توفرها في أي موقف، وصنف من خلاله أسباب الضغوط إلى أسباب خارجية

عن بيئة العمل مثل (الأسرة والمجتمع) وأسباب داخلية مثل (غموض الدور الوظيفي). كما أوضح إمكانية بحث ودراسة هذه الأسباب مع العديد من المتغيرات المتعلقة بالضغط مثل عدم الرضا الوظيفي، وأشار إلى أن بعض أسباب الضغوط قد تكون محفزة لتنشيط سلوك الفرد، وقد تكون مثبطة له. وهذا يعتمد على طبيعة الخصائص الفردية. كذلك يرى أن التفاعل بين أسباب الضغوط وهذه الخصائص يؤدي إلى حدوث أو عدم حدوث ما يدل على الضغوط المتمثلة في الأغراض التي تقع تحت وطأة الضغوط، وهو ما يدل على وجود موقف ضاغط، ومن ثم يمكن القول إن هذا يدل على وجود ضغط مهني. (عمار كشروود، 1986: 329-332).

خلاصة النموذج أن هناك أربع مجموعات من المتغيرات، اعتبرها كشروود أهم المتغيرات الداخلية ينتج عنها: إما تطابقاً أو عدم تطابق، وهذا بدوره يؤدي إلى ظهور أو عدم ظهور مؤشرات الإجهاد، وظهور هذه المؤشرات يدل على وجود موقف مجهد أو إجهاد مهني، وهذا كما هو موضح في الشكل (1). (فدوى دربي، 1999: 40).

شكل (1) نموذج كشرود للإجهاد

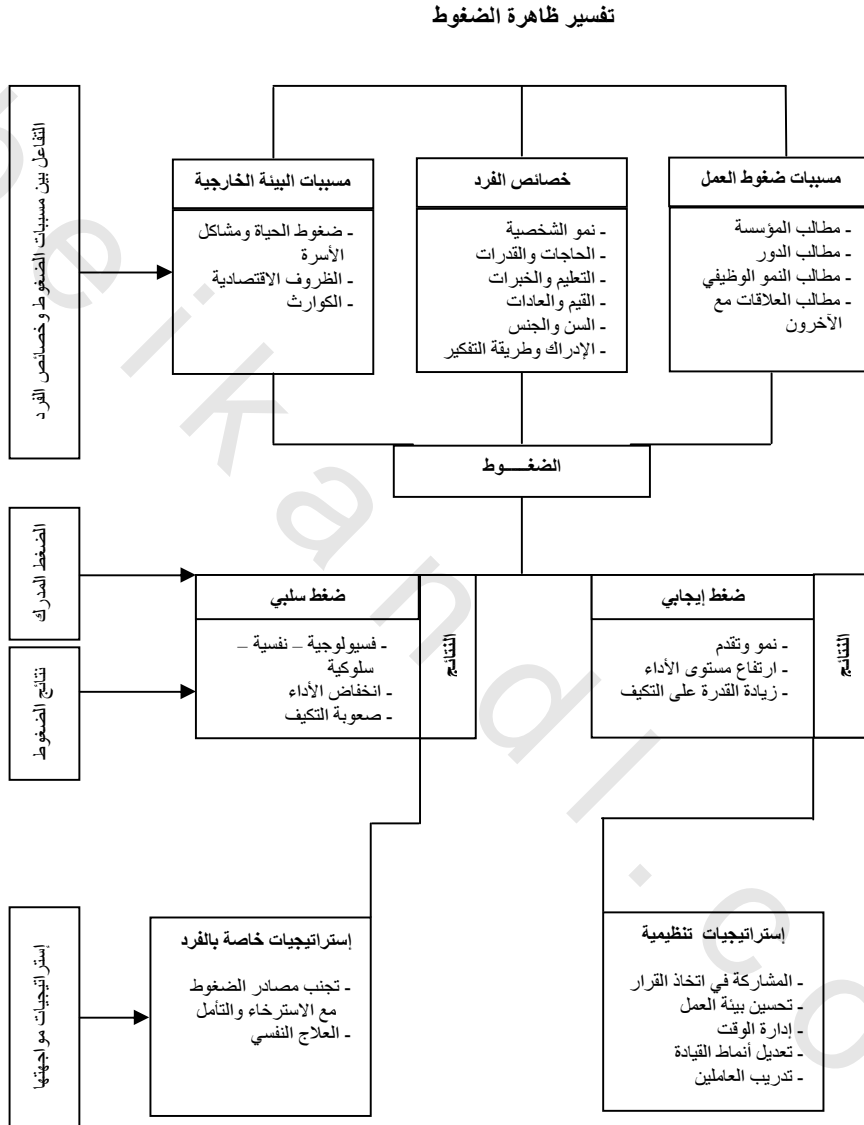


(المصدر: عمار كشرود، 1995: 330).

6. نظرية راشد لتفسير الضغوط (1992):

يوضح راشد مسببات الضغوط في الشكل رقم (2)م ويشير إلى أن هناك مسببات للضغوط بعضها يتعلق ببيئة العمل، والبعض الآخر يتعلق بالبيئة الخارجية، ويشير إلى أن تلك المسببات تتفاعل مع خصائص الفرد. فإذا كانت الضغوط إيجابية فإنها تدفع الفرد إلى النمو والتقدم وارتفاع مستوى أدائه وتوافقه. أما إذا كانت الضغوط سلبية فسيترتب عليها نتائج نفسية وفسولوجية. كما يشير نموذج هذه النظرية إلى استراتيجيات مواجهة الضغوط. حيث يوضح أن الضغوط الإيجابية يتم التعامل معها من خلال استراتيجيات تنظيمية، في حين أن الضغوط السلبية يتم التعامل معها بطريقتين: أولها من خلال الفرد نفسه، وذلك بتجنب التعرض لمصادر الضغوط قدر المستطاع مع التأمل والاسترخاء، وثانيها من خلال العلاج النفسي. (جابر عبد الحميد، 1998: 18).

شكل (2) نموذج لطفي راشد في تفسير الضغوط



(المصدر: جابر عبد الحميد، 1998: 18).

من خلال العرض المختصر لبعض من النظريات أو النماذج الخاصة بالضغوط المهنية نلاحظ أنها تباينت في الجزيئات وأنها تتفق في عمومها، ويرجع هذا التباين إلى اختلاف الأسس النظرية التي تتبناها كل نظرية. فالآراء التي استمدت من هذه النظريات قد تفاوتت في اتجاهاتها وفي تأكيدها. ولعل السبب في ذلك هو أن هؤلاء العلماء استمدوا آراءهم ونظرياتهم من الواقع المحيط بهم. حيث أن كل بيئة من البيئات لها عناصر الضغط الخاصة بها، ولا تخلو بيئة مهما كانت من عناصر الضغط. كما أن كل نظرية من النظريات حاولت جاهدة أن تؤكد على جانب معين من جوانب الضغوط. وعلى الرغم من الاختلاف بين اتجاهات هذه النظريات، إلا أن هناك اتفاقاً عاماً بينها على أثر الضغوط على صحة الفرد وتوازنه وتكيفه. ويرى الباحث أن الضغوط المهنية تنشأ من مواقف ضاغطة يتعرض لها الفرد بسبب تفاعله مع بيئة عمله، وتؤدي إلى اختلال توازنه، وتفرض عليه استجابات معينة، قد تكون فسيولوجية أو نفسية أو اجتماعية أو أكثر من ذلك، وقد تؤثر على مستقبل حياته.

4. الآثار المترتبة على الضغوط المهنية:

يطلق على الضغوط مصطلح (المرض الخفي) وللضغوط بمختلف تصنيفاتها آثار ونتائج سلبية ضارة تنعكس على الفرد — قد تدفع البعض إلى الهلاك أو اليأس والإحباط — وكذلك على بيئته من عمل وأسرة. وتتباين هذه النتائج وتختلف من فرد إلى آخر في حدتها ونوعها، ومن ثم فإن قوة لها هذا القدر من التأثير، لجديرة بأن يتم التعرض لتحليل آثارها، وبالحديث عن نتائج الضغوط المهنية بشكل خاص، لذلك يمكننا تصنيف هذه النتائج حسب تأثيرها على الفرد وعلى المؤسسة.

أ- آثار الضغوط المهنية على صحة الفرد:

صنّف علماء النفس آثار الضغوط المهنية على صحة الفرد إلى آثار فسيولوجية ونفسية وسلوكية وانفعالية وباستعراضنا لهذه الآثار نجد أن:

1. الآثار الفسيولوجية:

يعد هذا النوع من الآثار أوضح مؤشر على الضغوط المهنية وتظهر واضحة في فقدان الشهية وارتفاع ضغط الدم والصداع واضطرابات الجهاز الهضمي والإنهاك الجسدي والحساسية الجلدية (عبدالرحمن هيجان، 1998: 234). كما أن تعرض الفرد لهذه الضغوط يؤدي على المدى القصير إلى زيادة هرمونات الجسم، مثل هرمون الأدرينالين والكورتيزول، وهذه الهرمونات تنتج عنها تغيرات في معدل التنفس ومعدلات ضغط الدم وهي التي تؤدي بدورها إلى تدمير الجسم على المدى الطويل. (يورك يرس، 2001: 7).

وقد وجدت دراسة ستيفن Stephen (1997) أن هناك علاقة مباشرة بين ضغوط العمل وبعض الأمراض كأمراض القلب والصداع النصفي والربو وقرحة المعدة واضطرابات الدورة الشهرية عند النساء وزيادة نشاط الغدة الدرقية وأمراض الجلد. (حنان الأحمد، 2002: 46).

وتشير العديد من الدراسات منها دراسة بارون وكرينبير Baron & greenber (1990) إلى أن ارتفاع ضغط العمل قد يضعف جهاز المناعة عند الإنسان ويقلل من قدرته على مقاومة الكثير من الأمراض الخطيرة. (عويد المشعان، 2000: 40).

2. الآثار النفسية:

وتشمل التعب والإرهاق والملل وانخفاض الميل للعمل والاكنتاب والأرق والقلق وانخفاض تقدير الذات والاحترق النفسي. ويمثل القلق عادة القاعدة الأساسية في أغلب الأمراض النفسية، وهو من أكثر النتائج النفسية لدى الأفراد الذين يعانون من الضغوط المهنية (عبدالرحمن هيجان، 1998: 236-237).

وقد أسفرت دراسة بيرس ومولي Pierce & Molloy (1990) عن وجود علاقة دالة بين إحساس الفرد العامل بالضغط المهني وبين بعض سمات الفرد النفسية، مثل القلق والعصابية وفقدان القدرة على التحمل وعدم الثقة في النفس والميل إلى الاغتراب. (حسن الموسوي، 1998: 100).

وعندما يفشل الفرد في التوافق مع الضغوط، ويزداد القلق عن الحد المعقول، فإن ذلك قد يؤدي به إلى الاحتراق النفسي، الذي يعد من أخطر الآثار الناتجة عن الضغوط، ويظهر على سلوكه وتصرفاته سواء داخل أو خارج بيئة العمل. ويظهر الاحتراق على شكل شعور عام بالإرهاق وانخفاض الرضا العام والشعور بالإحباط واليأس والتوتر. وهذا يؤدي بدوره إلى قلة مستوى الأداء وانخفاض كفاءته المهنية، وقد يمتد ذلك ويؤدي به إلى الهروب من الضغوط والالتحاق بوظيفة أخرى في مؤسسة أخرى.

(محمد شهاب ، مدحت راغب، 1992: 200).

يعد الاكتئاب من نتائج آثار الضغوط المهنية التي قد يصاب بها الفرد ويصبح عرضة للحزن وتوتر الأعصاب والغضب بلا سبب، ويكون سريع الاستثارة وينتج عنه حالة من الارتباك والأرق والسلوك المتقلب، وقد يكون الاكتئاب في مجال العمل بسبب فقدان شيء مهم للفرد العامل كفقدان مركز مرموق، أو فقدان ترقية إلى منصب أعلى.

(عبدالرحمن هيجان، 1998: 241-243).

وقد أوضحت دراسة ليتير و ماسلاش Leiter & Maslach (1988) أثر الضغط المهني على الأداء المهني وأن العاملين الذين يشعرون بالاكتئاب والإرهاق عادة لا يتمتعون بإخلاص للمهنة التي يعملون بها. (رونالدي ريجيو، 999 : 302).

3. الآثار السلوكية:

لا تظهر آثار الضغوط المهنية على الفرد في التأثير على صحته الجسمية والنفسية فحسب، بل تتعدى ذلك إلى آثار سلبية على سلوكه. وتتضح في اضطرابات الأكل والشرب سواء أكان ذلك بفقدان الشهية، أو زيادة الرغبة في الأكل أو التركيز على نوع واحد من الطعام دون الاهتمام بالأنواع الأخرى، أو التركيز على وجبة واحدة بسبب انشغال الفرد في العمل منذ الصباح ثم الرجوع إليه في المساء. (عبد الحكيم الخزامي، 1998: 51-52). كذلك قد يعتمد الفرد إلى التدخين أو تعاطي الكحول والمخدرات ويتخلى عن أهدافه في الحياة، ويفقد حماسه ويصبح غير قادر على مواجهة مشكلاته وتبرز لديه أنماط سلوكية شاذة، كأن يصبح عدوانياً سريع الغضب غير مبالٍ بالآخرين والأحداث الاجتماعية، وقد يفقد اهتمامه بالمظهر الشخصي ويتوقف عن ممارسة هواياته. وقد تبين في دراسة قام بها روسك (Russek 1952) على مجموعة من المهن أن الأشخاص الذين يعملون في مهن تتسم بالضغوط الشديدة يعتمدون إلى التدخين بعكس الأشخاص الذين يعملون في مهن لا تتسم بالضغوط أو تكون الضغوط بها منخفضة. (بيتر هاتسون، 200: 218).

وقد أشار لازاروس (Lazarus 1966) إلى أن الآثار السلوكية للضغوط تشمل تغيرات في تعبيرات الوجه والأقدام والإحجام، وكذلك اضطرابات النوم والتي تظهر في شكل أرق وفزع ليلي وكوابيس خاصة عند القيام بالعمل بشكل مستمر، وقد تظهر اضطرابات النوم بشكل معاكس لما سبق من خلال الإفراط في النوم وشروذ الذهن وكثرة التخيل والأحلام المزعجة، وقد تظهر الآثار السلوكية في نقص الميول والحماس والشك في الزملاء كما أشار إليها. (حمدي الفرماوى، ورضا أبوسريع، 1993: 56). وقد أوردت مارينا (Marina) مجموعة من الآثار الناجمة عن الضغوط والتي تتمثل في حالات الغضب وعدم القدرة على التركيز والنظرة السوداوية للحياة. (صفاء الأعسر، 1961: 22)

4. الآثار الانفعالية:

إن من بين الآثار الانفعالية للضغوط المهنية هو سهولة الإثارة لدى الفرد وشعوره بعدم الاستقرار، وتقلب المزاج، ويزداد معدل الوسواس، واختفاء الإحساس بالصحة والسعادة لدى الفرد، والنزوع إلى الشكوى التخيلية، وحدوث تغيرات في سماته الشخصية. ويتحول الأفراد الذين يتسمون بالدقة والحرص إلى أناس غير مباليين ومهملين، ويزداد معدل القلق ويصبح الفرد أكثر حساسية وعدوانية أي بمعنى تزداد المشكلات الشخصية، وتضعف القيود الأخلاقية والانفعالية. (حمدي الفرماوي، و رضا أبوسريع، 1993: 57-70).

وقد أوضحت دراسة كل من هيدي (Heady)، هلمستروم (Holmstrom)، ويرنج (Weuring) وجود علاقة بين حالة المزاج ووقوع المواقف الضاغطة؛ فقد أسفرت النتائج أن المواقف السارة تستدعي المزاج الإيجابي الذي يعكس شعور الفرد بالمتعة، وأن المواقف المؤلمة وغير السارة تستدعي المزاج السلبي الذي يعكس حالة التعب والشعور بالضيق.

(هارون الرشيدى، 1999: 38).

كما أن من الآثار الانفعالية للضغوط المهنية أن الأفراد يكونون أكثر عرضة للانغماس في السلوك التخريبي أو الهدام، الذي تكون تكلفته عالية سواء بالنسبة لهم أو لأصحاب العمل أو للمجتمع، ويمكن لبعض الأعراض مثل عدم استقرار الحالة المزاجية والسلوك الشاذ أن تنتقل إلى الزملاء والأصدقاء والأسرة، وقد يؤدي ذلك - في بعض الحالات - إلى وجود بيئة عمل شريرة تتخفف فيها الثقة مما يؤدي إلى مشكلات أكثر خطورة، مثل الاكتئاب. (يورك يرس، 2001: 8).

بعد استعراضنا لتصنيفات آثار الضغوط المهنية على الفرد الأكثر شيوعاً بين علماء النفس، نشير إلى أن هناك من العلماء من أوضح أن لهذه الضغوط آثاراً اجتماعية تتمثل في الانسحاب والعزلة من العلاقات الاجتماعية،

وعدم تحمل المسؤولية والفشل في أداء الواجبات اليومية المعتادة، وكذلك آثاراً معرفية تشمل تدهور الانتباه والتركيز والذاكرة وزيادة الأخطاء في المهام المعرفية، وحدوث اضطرابات فكرية، حيث تصبح أنماط التفكير مضطربة ولا عقلانية. (حمدي الفرماوي، و رضا أبوسريع، 1993: 28).

كما أن للضغوط المهنية تأثيراً على العائلات فتؤدي إلى التفكك الأسري والعائلي. فمعدلات الطلاق المرتفعة في الغرب، إنما ترجع بالدرجة الأولى إلى الزيادة الكبيرة في معدل الضغوط في محيط العمل، وخصوصاً في حالة عمل كل من الزوج والزوجة. فمن الصعب أن تبقى لديك طاقة للأسرة أو مساعدة الأصدقاء إذا كنت تواجه ضغوطاً في عملك، أو إذا كانت هناك مخاطر تهددك بفقد وظيفتك. (يورك يرس، 2001: 9).

ب- آثار الضغوط المهنية على المؤسسة:

تؤثر الضغوط في المؤسسات تماماً مثلما تؤثر في الأفراد، وتظهر هذه الآثار في ارتفاع الغياب، وفساد العلاقات بين العاملين، وكذلك على العلاقات مع العملاء وزيادة حوادث العمل وانخفاض الجودة وضياع الوقت والجهد، وعدم الدقة في اتخاذ القرارات. فالضغوط الواقعة على الفرد تؤثر على عملية اتخاذ القرار، وتظهر هذه الآثار من خلال عدم الاستقرار والثبات، وفقدان القدرة على صنع قرارات فعالة، الأمر الذي يترتب عليه نتائج غير محمودة للمؤسسة والعاملين بها، كما أنه من شأن هذه الضغوط أن تؤدي إلى انخفاض جودة الخدمة ومستوى الأداء. (يورك يرس، 2001: 9-10). ويعتقد الباحثون أن العلاقة بين الضغوط والأداء علاقة عكسية منحنية. إذ يحافظ العاملون على مستوى أدائهم في حالة كون الضغط منخفضاً أو منعدماً. بينما في حالة الضغط المتوسط، فإن الأفراد ينشطون لتحسين مستوى أدائهم وذلك بعكس إذا ما ارتفع مستوى الضغط بشكل حاد حيث ينخفض الأداء بصورة ملحوظة. (أندرودي سيزلاقي، و الاس مارك، 1991: 189).

وقد أظهرت بعض الأبحاث وجود علاقة طردية بين مستوى الضغط وترك العمل. حيث يعد الأخير وسيلة للانسحاب من العمل، وهذا يمثل أقل العواقب مقارنة بالعواقب الأخرى كالعدوان والتخريب (سمير عسكر، 1988: 64). وقد أظهرت دراسة ماترونولا Matrunola (1996) وجود علاقة قوية بين مستوى الضغط المهني والغياب والتسرب الوظيفي. (محسن الوائلي، 1998: 34).

وتسبب الضغوط مشكلات كثيرة وتحمل المنظمات تكاليف عدة. فارتفاع معدل تنقلات الموظفين مثلاً يؤدي إلى إنفاق الوقت والمال في إعادة التدريب أو إعادة الاستقطاب من أجل إحلال موظفين جدد إلى غير ذلك من الخسائر المالية التي تسببها الضغوط في محيط العمل، وقد أظهرت دراسة شويمر Schwimer (1991) أن الضغوط تلحق خسائر بالأفراد والمؤسسات، وأن تكلفتها بالولايات المتحدة الأمريكية تصل إلى (150) بليون دولار في العام، وتتمثل هذه التكلفة في غياب العاملين، ومعدلات الأداء المنخفض من جانب أولئك الحاضرين جسدياً، ودون أن يكون لهم حضور ذهني إضافة إلى تكاليف ترك العمل ونفقات العلاج. (موسى سلطان، 1999: 80).

وتزيد الضغوط من شكاوى العاملين، الأمر الذي يؤدي إلى أن هذه الشكاوى تحتاج إلى وقت لدراستها والبحث فيها. كما أن حوادث العمل لها تأثيرها السلبي على المؤسسة من حيث الخسائر التي تتكبدها. والآثار التي سبق ذكرها، وغيرها تزيد من تكاليف المؤسسة، سواء أكانت تكاليف مباشرة ترتبط بتكاليف التأخر عن العمل والغياب، وترك العمل، وانخفاض كمية الإنتاج، أو جودة الأداء أو حوادث العمل وغيرها، أو تكاليف غير مباشرة كفقْدان النشاط وعدم رضا العاملين.

ويرى الباحث أنه من الصعوبة بمكان حصر آثار الضغوط المهنية في هذا البحث، بل وبصعوبة التمييز أو الفصل فيما بينها، وقد يرجع ذلك إلى تداخلها. كما أن هناك من الآثار التي لم يتسع المجال لذكرها، فهناك تكاليف

يتحملها المجتمع من جراء الضغوط وهي في تزايد مستمر. فالمجتمع يتحمل تكلفة الخدمات العامة، مثل: الرعاية الصحية التي تقدم لأولئك الذين أصابتهم الضغوط بالمرض، والمعاشات التي تقدم في حالة التقاعد المبكر لمن أصيبوا في حوادث العمل بسبب الضغوط. بالإضافة إلى ذلك فإن الضغوط غالباً ما تجعل الأفراد متوترين أو سريعى الغضب، وهو ما يؤثر بدوره على الاستقرار العام في حياة كل فرد. فالضغوط من الأمور التي يمتد تأثيرها إلينا جميعاً في أوقات الحياة ومواقفها المختلفة. فعادة ما تترك الضغوط آثاراً سلبية ومدمرة وضارة أحياناً ومهددة لحياة الأفراد وسعادتهم، وقد تدفع البعض الآخر إلى الهلاك أو اليأس والإحباط، ومن ثم فإن قوة لها هذا القدر من التأثير لجديرة بأن يتم التعرض لها دائماً بشيء من الاهتمام والبحث.

ثانياً: الصحة النفسية:

1. مفهوم الصحة النفسية Psychological Health

يتضمن مفهوم الصحة النفسية للفرد مضمون الحياة ونوعيتها، فمن تنخفض لديه الصحة النفسية لا يتمتع بنوعية حياة جيدة، والعكس صحيح. فمن يتمتع بصحة نفسية يتمتع بنوعية حياة جيدة. فماذا نعني بالصحة النفسية؟ لقد عرفت الصحة النفسية بعدة تعريفات منها:

عرفتها منظمة الصحة العالمية التابعة للأمم المتحدة (1967) بأنها "تكيف الأفراد مع أنفسهم ومع العالم عموماً مع حد أقصى من النجاح والانشراح والسلوك الاجتماعي السليم والقدرة على مواجهة خصائص الحياة وصعوبتها". وهناك تعريف آخر وضعته منظمة الصحة العالمية ويعتبر الأكثر شمولاً وينص على أن " الصحة النفسية حالة من الاكتمال الجسمي والنفسي والاجتماعي لدى الفرد " وهذا يؤكد وجود ارتباط وثيق بين كل من الجسم والنفس والناحية الاجتماعية للفرد. (محمد عبدالله، 2001: 22).

أما محمود أبو النيل (1972) فيعرفها بأنها " ذات صلة وثيقة بالتوافق العام بنوعيه الذاتي والاجتماعي وأيضاً التوافق المهني ، فالصحة النفسية تتأثر بعوامل كثيرة متشابهة منها ما هو بدني ونفسي واجتماعي". (محمود أبو النيل، 1972: 157).

ويعرفها عبدالعزيز القوصي (1981) بأنها: " التوافق العام أو التكامل في الوظائف النفسية والقدرة على مواجهة الأزمات النفسية المعادية التي تطرأ على الإنسان مع الإحساس الإيجابي بالسعادة الكافية ".

(عبدالعزیز القوصي، 1981: 6).

وعرفها عبد الخالق (1993): " بأنها حالة عقلية انفعالية مركبة دائمة نسيباً من الشعور بالسعادة مع الذات ومع الآخرين والشعور بالرضا والطمأنينة والأمن والإقبال على الحياة ويتحقق بذلك أعلى درجة من التكيف النفسي والاجتماعي". (أحمد عبد الخالق، 1993: 25).

ويرى منسي (1998): أن الصحة النفسية " هي الحالة التي يتسم فيها الشخص بالخلق القويم والكفاءة والكفاية والاتزان والسلوك السوي وتكامل الشخصية والقدرة على مواجهة الحياة وضغوطها والتغلب على أزماتها ". (حسن منسي، 1998: 17).

ومن خلال التعاريف التي سبق ذكرها نلاحظ أن علماء النفس قد اختلفوا في تحديد مفهوم الصحة النفسية على الرغم من اتفاقهم على المصطلح " الصحة النفسية " في حد ذاته، حيث تباينت تعريفاته ومدلولاته لدى كل فريق منهم باختلاف نظرتهم إلى طبيعة الإنسان وما ينبغي أن تكون عليه صحته النفسية.

" فالصحة النفسية لا تعني الخلو من المرض والاضطراب، ولكنها حالة يتكامل فيها الشعور بالكفاية والسعادة الجسمية والنفسية والاجتماعية والقدرة على مواجهة الضغوط مع الإحساس الإيجابي بالتوافق والحيوية ". (محمد عبدالله، 2001: 19).

ولا يمكن اعتبار اللجوء إلى الطبيب — فقط — معياراً للمرض النفسي. فقد ثبت أن ذهاب الشخص للطبيب النفسي لا يتوقف على شدة مرضه أو نوعه، بل تتدخل فيها عوامل متعددة مثل درجة ثقافة ذلك الشخص ومجتمعه.

(يحي الرخاوي، 1979: 186).

ولذا فإننا نتساءل من منا من البشر يخلو تماماً من مشاعر الضيق والكدر والاكتئاب وغيرها؟ ألا توجد تلك المشاعر والسلوكيات لدى الأشخاص الأسوياء؟ والصحة النفسية ليست حالة استاتيكية ثابتة، ولكنها حالة تتعرض للتغيير والتذبذب في درجاتها بفعل العديد من العوامل، لأنه لا يوجد الفرد الذي يخلو من المشاكل التي لا بد أن تؤدي إلى اختلال توازنه وتوافقه مؤقتاً، ولا يعني هذا أنه لا يتمتع بالصحة النفسية. (فؤاد مرسي، 1984: 90).

وهناك تعريف آخر للصحة النفسية وهو الذي يتبناه الباحث ويعتمده في قياس الصحة النفسية عند العاملين والذي تم ذكره بمفاهيم البحث، وينص على أن: " الصحة النفسية هي تمتع الفرد ببعض الخصائص الإيجابية التي تساعد على حسن توافقه مع نفسه ومع بيئته (اجتماعية أو مادية)، وكذلك تحرره من تلك الصفات السلبية أو الأعراض المرضية التي تعوق هذا التوافق " ويمكن إجمال هذه الخصائص والصفات فيما يلي:

- أ. الشعور بالكفاءة والثقة بالنفس.
- ب. القدرة على التفاعل الاجتماعي.
- ج. النضج الانفعالي والمقدرة على ضبط النفس.
- د. القدرة على توظيف الطاقات والإمكانات في أعمال مشبعة.
- هـ. التحرر من الأعراض العصبية.
- و. البعد الإنساني والقيمي.
- ز. تقبل الذات وأوجه القصور العضوية.

(عبدالمطلب القريطي، عبدالعزيز الشخص، 1992: 9-10).

ويستطيع الباحث أن يصف الصحة النفسية بأنها الوسيلة والغاية في نفس الوقت للوجود الإنساني الأمثل. حيث تتحدد في ضوئها ملامح وأفكار واتجاهات وانفعالات وسلوكيات الشخص التي كلما كانت صحيحة وإيجابية، دعمت صحته النفسية. وفي ضوء هذه المقولة يرى الباحث أن هذا مؤشر على نوعية الحياة الجيدة، كما يمكن القول: إن الصحة النفسية تعني حياة أفضل، وهذا يتحقق من خلال قدرة الفرد على التوافق بشتى صورته؛ من توافق ذاتي واجتماعي وانفعالي ومهني، أي رضا الفرد بشكل عام عن نفسه وعن الآخرين، وقدرته على الإنتاج وعقد علاقات اجتماعية سليمة بالإضافة إلى خلوّه من الأمراض والصراعات النفسية.

2. مظاهر الصحة النفسية:

هناك مظاهر أو علامات يتم من خلالها التعرف على الصحة النفسية للفرد، ومن بين هذه المظاهر التوافق الذاتي، والتوافق الاجتماعي، والشعور بالسعادة وتحقيق الذات واستغلال القدرات، واتخاذ أهداف واقعية في الحياة، والنجاح في العمل، ومواجهة مطالب الحياة وأزماتها، والاتزان والنضج الانفعالي. (هشام الخطيب، و أحمد الزيايدي، 2001: 10).

كما اقترحت جودا Jahoda (1958) ستة مظاهر للصحة النفسية وهي: الاتجاه نحو الذات، النمو والتطور وتحقيق الذات، تكامل الشخصية، التلقائية والاستقلال والتوجيه الذاتي، إدراك الواقع، والسيطرة على البيئة. (أحمد عبدالحق، 1991: 15-22).

وقد توصل المتخصصون في مجال الشخصية من دراسات عديدة أجريت في بيئات مختلفة لأشخاص من الجنسين ممن ينتمون إلى مستويات عمرية واجتماعية واقتصادية وثقافية مختلفة، إلى عدد من المظاهر والصفات المميزة لملامح الشخصية المتمتعة بالصحة النفسية لخصها منصور (1982) وهي:

تقبل الذات (فهم الذات - التوقعات الخارجية - عدم وجود معوقات خارجية وداخلية)، التوافق الشخصي والاجتماعي، الواقعية، تقبل الواقع، التوجه في الحياة وفقاً لفلسفة غنية بالمعاني، الاستقلالية والتوجه الذاتي، الإرادة (الفعالية الداخلية - مقاومة الإغراء)، المسؤولية، النضج الانفعالي، تحقيق الذات، الاستمرار في النمو الشخصي. (طلعت منصور، 1982: 81-104).

وقد ذكر إبراهيم عبد الهادي الزبيري (1991) أن من مظاهر الصحة النفسية للعاملين التميز بالموضوعية والذاتية، والموضوعية هي التي يمكن ملاحظتها من قبل الآخرين، أما الذاتية فلا يشعر بها إلا الفرد نفسه. ومن هذه المظاهر: التوافق الاجتماعي، التوافق الذاتي، ارتفاع الاحتمال النفسي، الشعور بالرضا والسعادة، الإنتاج الملائم، الجهود البناءة.

(إبراهيم الزبيري، 1991: 241-243).

ويرى الهابط (1987) أن الصحة النفسية نسبية، وتختلف درجاتها باختلاف الأفراد، وأن من مظاهر الصحة النفسية للعاملين: "زيادة معدلات الإنتاج وارتفاع مستوى الكفاءة الإنتاجية للعاملين، قلة عدد الشكاوي والتظلمات من العاملين، تماسك العمال بأعمالهم وعدم رغبتهم في ترك العمل، اختفاء الشائعات بين صفوف العاملين، قلة الأخطاء في العمل وقلة الفاقد في الخدمات، انخفاض عدد إصابات العمل التي سببها اضطراب العامل وقلقه وعدم قدرته على التركيز، سيادة الاتجاهات الموجهة والمرغوب فيها بين جموع العاملين نحو المنشأة والإدارة، عدم إكثار العاملين من استخدام الحيل الدفاعية (كالتبرير، والنكوص، والكبت). (محمد الهابط، 1987: 167).

كما يرى أميمن (2004) أن أهم مظاهر الصحة النفسية "تقبل الفرد الواقع لحدود إمكانياته، الاتزان الانفعالي، اتساع الأفق، الإقبال على الحياة بوجه عام، القدرة على مواجهة الإحباط، التوافق الشخصي، استمتاع الفرد بعلاقاته الاجتماعية، ثبات اتجاهات الفرد، تحمل المسؤولية، الإحساس بإشباع الحاجات

النفسية، القدرة على النضال ومواجهة مصاعب الحياة، تمتع الفرد بإطار قيمي وأخلاقي متماسك، ممارسة السلوك العادي، والخلو النسبي من الأعراض المرضية، كيفية إدراك الفرد لمفهوم الذات لديه، الخلق الرفيع، الراحة النفسية، القدرة على التضحية وخدمة الآخرين، التفاؤل، النجاح في العمل، الشعور بالسعادة، التوافق الاجتماعي، تحديد أهداف قابلة للتحقيق، مراعاة الخصوصية والثقافة الاجتماعية، القدرة على الضبط الذاتي، الصحة الجسمية.

(عثمان أميمن، 2004: 54-69).

وهكذا ومن خلال هذا العرض الموجز للمظاهر الدالة على الصحة النفسية، يتضح لنا أنها اختلفت تبعاً لمجالات الاهتمام والتخصص والنظرية التي ينتمي إليها كلا من الباحثين، كما يتبين لنا أنه من الأمور التي تلاقي اتفاقاً بين أغلب الباحثين أن هذه المظاهر تؤكد على أن الصحة النفسية هي حاله يتمتع بها الفرد وتنعكس في سلوكه، وأن الصحة النفسية التامة مفهوم نظري مثالي وأنها لا تتحقق كاملة بصورة مطلقة، كما أنه من الصعب وضع حد قاطع بين المتمتع بالصحة النفسية وغير المتمتع بها، لأن الصحة النفسية من المفاهيم النسبية التي يجب أن تفهم في إطار علاقتها بالوسط الاجتماعي والثقافي الذي يعيش فيه الفرد.

3. معايير الصحة النفسية :

لعل الدليل العلمي الذي يؤكد كيفية فروق الصحة لدى الأفراد، هو أنه ما من شخص يخضع للقياس النفسي بأداة يفترض فيها صلاحيتها لقياس وتحديد الصحة النفسية، إلا وكان له نصيب من كلا البعدين الصحة والمرض بدرجات متفاوتة. وهذا ما سبق أنه ناد به أبقرات Hippocrates، ومن جاءوا من بعده حتى فرويد Freud إلى الآن، من أن السوي لا يختلف عن المريض في النوع ولكنه في الدرجة، ومن ثم يمكن تصور وجود السلوك السوي في

مستوى مرضي، كما أنه من الممكن أن يوجد السلوك المرضي في مستوى سوي. (فؤاد مرسى، 1984: 85).

وإذا سلمنا بأن الفرق بين الصحة والمرض فرق كمّي، لنا أن نسأل: كيف نحدد مقدار الصحة أو المرض؟ وبعبارة أخرى ما المعايير التي نطمئن إلى الاحتكام إليها والأخذ بنتائجها فيما يتعلق بمدى السواء واللاسواء؟ وبالرغم من توفر العديد من المعايير للصحة النفسية، فإن كلاً منها تناول القضية من زاوية بعينها متجاهلاً الزوايا الأخرى، الأمر الذي يجعل لكل معيار إيجابيات تدعمه، وأوجه قصور تنقضه. ومن أبرز تلك المعايير، المعيار الذاتي، المعيار الاجتماعي، المعيار الإحصائي، المعيار الباطني، المعيار المثالي، المعيار الطبيعي، المعيار الإيجابي، المعيار الديني.

أ- المعيار الذاتي:

حيث يتخذ الفرد من ذاته إطاراً مرجعياً، يرجع إليه في الحكم على السلوك بالسوي أو اللا سوي (حامد زهران، 1978: 11). ويعني أن المشاعر الداخلية للسعادة والشعور بالصحة والتناسق والخلو من الألم والصراع الداخلي هي معايير التوافق. فالشخص الذي يشعر بأنه أكثر تعاسة هو أسوأ توافقاً. وأساليب السلوك والأفكار أو المشاعر التي تنتج عنها مشاعر التعاسة أو الشعور بسوء الصحة هي أعراض لسوء التوافق، و تكون درجة الصحة النفسية مقدرة في ضوء مظاهر السعادة الذاتية (الشخصية)، الثقة بالنفس، الروح المعنوية. (جوليان روتر، 1984: 169).

وتوجه لهذا المعيار العديد من أوجه النقد أهمها:

1) من المحتمل أن يكون أقل المعايير مرغوبة، حيث أنه من المعروف جيداً أن الفرد سوف يذهب إلى الاعتقاد بأنه يعمل بصورة مرضية (ملائمة). بينما يكون في الواقع لديه مشكلات لا شعورية خطيرة نسبياً. والمثال الصريح لذلك

هو " الهروب إلى الواقع " أو " الهروب إلى الصحة " كأداة يهرب الفرد عن طريقها من الصراعات الدفينة في أعماقه ومن مشاعر القلق التي لا يستطيع مواجهتها. فما دام يعمل بجد أو يعتقد بصدق أن بمقدوره أن يختار ذلك المعيار، ويحدث نفسه والآخرين بأنه لا حاجة هناك لقياس (لمعرفة) درجة أبعد من ذلك في توافقه. (صلاح مخيمر، 1979: 29).

2) يستند هذا المعيار إلى الأساس النظري لمنهج الاستبطان المتبع في دراسة الحالات الشعورية، إلا أنه يتخطاه إلى اللاشعور، ويعاب عليه ما يعاب على الاستبطان من تأثير نتائجها بالنواحي الذاتية وتشوّهه بالعمليات الدفاعية اللاشعورية، ومن ثم لا يعتمد عليه كمعيار موضوعي حيث أنه لا قبل للقياس المقنن بمواجهة تلك الأحكام الفردية الذاتية.

(صلاح مخيمر، 1979: 30).

ومن البديهي أن هذا المعيار يتضمن الإطار الاجتماعي استناداً إلى عملية التطبيع الاجتماعي (صلاح مخيمر، 1979: 30)، الأمر الذي يشير إلى تأثير الثقافة على التقييم الذاتي للصحة النفسية.

ب- المعيار الاجتماعي:

ويعرف بالمعيار الثقافي أو الحضاري، وفي هذا المعيار تتخذ مسايرة المعايير الاجتماعية ومجاراتها أساساً للحكم على السلوك بالسوية أو اللاسوية، فالسوي هو المتوافق اجتماعياً، واللاسوي هو غير المتوافق اجتماعياً. (جوليان روتر، 1984: 170)، (حامد زهران، 1978: 11)، (صلاح مخيمر، 1979: 30) ويتضمن استخدام المعايير الاجتماعية كمحك لتحديد العادي من السلوك تسليماً بأن الصحة النفسية السليمة لفرد ما تظهر في التزامه بهذه المعايير. والسلوك غير العادي هنا هو ما يطلق على أي سلوك ينحرف عن المعايير السائدة، سواء كان جهة اليمين أو اليسار، حتى ولو كان نحو الجانب

المرغوب، فالاعتدال — وكما قال أرسطو — محدد للقيمة المرغوبة والمعياري. (عبدالسلام عبدالغفار، 2001: 62).

ويشكل المجتمع — بقسوة — معايير الثابتة ولا يرحم أي انحراف عنها وقد يسمح بالانحراف المعقول من أجل فروق التعبير، ولكن الانحرافات الأساسية التي تخلق الفوضى والاضطراب في الفرد ومن حوله تعتبر شخصية شاذة. (فرج طه، 1980: 21). بل الأكثر من ذلك فإن ثمة شواهد عديدة تشير إلى أن الانحراف عن معايير الجماعة يمكن أن يؤدي للعقاب. وينظر إليه على أنه سوء توافق مع البيئة الاجتماعية، ويخضع صاحبه للعلاج ليستعيد انسجامه مع القيم الاجتماعية. (ريتشارد لازاروس، 1984: 183).

إذاً هناك دليل على أن الانحراف عن معايير القيم يُعد عنصراً مهماً، وليس فقط في تحديد الاضطراب النفسي، ولكنه كذلك في تحديد خطورته النسبية. بعبارة أخرى تُعد الموافقة الاجتماعية المكوّن الأساس للصحة النفسية (أحمد فائق، محمود عبدالقادر، 1972: 484)، (عبدالسلام عبدالغفار، 2001: 63). كما أنه يكاد لا يخلو تعريف للصحة النفسية من التأكيد على أهمية تحقيق الفرد للتوافق مع المجتمع.

وقد وجهت لهذا المعيار أوجه نقد متعددة، تركز في معظمها على ظاهرة التفاوت الثقافي بين مجتمع وآخر، ومن ثم عدم إمكانية وضع معيار واحد وثابت لتقييم السواء واللاسواء، بل ربما يكون للسلوك الواحد دلالة توافق في مجتمع ما، وفي نفس الوقت دلالة لا توافق في مجتمع آخر. (لندال دافيدوف، 1983: 659).

فلو نظرنا إلى الشخص السوي باعتبار تقبله من أكبر مجموعة من أفراد مجتمعه كان معنى ذلك — لو نظرياً — أن نعطي كل فرد درجة في الصحة النفسية أو المرض النفسي تقابل الدرجة التي يحصل عليها من حيث مدى تقبله من أفراد الجماعة. بمعنى آخر تحقيقه لأعلى درجات التوافق

الاجتماعي والمسايرة الاجتماعية. وعلى النقيض من ذلك، لو كان هناك فرد لديه من القيم والاتجاهات ما يتعارض مع أفراد مجتمعه، حتى ولو كان هو (أي الفرد) على حق وصواب فيما يعتنقه، يعني ذلك أنه سينبذ من الجماعة. هل لنا أن نحكم عليه بالمرض؟

وبالرغم من أوجه النقد هذه، فإن الباحث يرى استحالة دراسة الصحة النفسية بمعزل عن القيم الاجتماعية، وإن كان مفهوم المسايرة لا يكفي، وإنما ينبغي أخذ الجوانب الإيجابية لشخصية الفرد في الحسبان. حيث أن التكيف الصحيح للمجتمع يتطلب ألا يقوم الأفراد بمجرد التلبية للمجتمع كما هو، وإنما يحاولون القيام بدورهم في إحداث تغيير في المجتمع، ينقله إلى حالة أحسن مما هو فيها. وإلا يصبح موقفنا إزاء المجتمع موقفاً سلبياً جامداً محافظاً، لا موقفاً إيجابياً مطرد التقدم (عبدالعزیز القوصي، 1988: 8). ولعل هذا ما أكد عليه الاتجاه الإنساني الإيجابي في الصحة النفسية.

(علاء الدين كفاي، 1984: 25-26) و(فؤاد مرسى، 1984: 84).

ج- المعيار الإحصائي:

ويعتمد على فكرة توزيع السمات والخصائص النفسية بين الأفراد توزيعاً اعتدالياً. بمعنى أن معظم الأشخاص الذين يتجمعون في منتصف المنحني هم الأسوياء، ويبلغ مجموعهم ما يقرب من ثلثي المجموع الكلي للأفراد، وأن الحالات القليلة على جانبي منتصف المنحني هم الشواذ.

(فرج طه، 1980: 19).

ويمثل المعيار الإحصائي الصورة الرقمية الرياضية للاتجاه السابق (المعيار الاجتماعي). فالمتوسط أو الوسيط أو المنوال، يمثل السوية، أما الشذوذ فهو انحراف عن المتوسط. (صلاح مخيمر، 1979: 30-31)، (علاء الدين كفاي، 1984: 7). وقد لجأ بعض العاملين بمجال الصحة النفسية

إلى استخدام الأسلوب الإحصائي اعتقاداً منهم بأنه يضمن درجة من الموضوعية أكبر من تلك التي تتطوي عليها الأساليب الأخرى.
(عبدالسلام عبدالغفار، 2001: 58).

ومن أوجه النقد الموجهة للمعيار الإحصائي ما يلي:

1. هناك اختلاف جوهري بين الظواهر الفيزيائية والصفات الجسمية من جهة وبين الصفات النفسية من جهة أخرى، حيث إن المجموعة الأولى يمكن قياسها بمقاييس تبدأ من الصفر، ويتم فيها القياس بصورة مباشرة، وهو ما يمكننا من تحديد المتوسط الحقيقي لهذه الصفات كالطول والوزن وغيرها. أما بالنسبة للمجموعة الثانية بما تتضمنه من ظواهر التكيف، فلا يصدق عليها المنحنى الجرسى، لأننا نقيسها بطريقة غير مباشرة من خلال بعض المظاهر التي نفترض أنها تعبر عما يقاس، ومن ثم فإن القياس النفسي قياس نسبي.
(فؤاد مرسي، 1984: 59-60).

2. إن الابتعاد عن المتوسط ليس بالضرورة علامة على الشذوذ وإلا اعتبرنا العبقرى شاذاً وكامل الصحة والجميل كذلك من الشواذ.

(صلاح مخيمر، 1979: 31).

كما أن الباحث يرى أنه لا يمكن الاعتماد عليه، إذ ليس من المنطق أن يكون الشخص (العامل) ذو الصحة النفسية الجيدة هو الذي يعاني من اضطرابات نفسية شائعة وغير خطيرة، وأنه يصبح العامل المتمتع بمظاهر الصحة النفسية الإيجابية إلى حد بعيد يصبح شاذاً.

د- المعيار المثالي:

يعد محاولة لتجنب النقد الموجه للمعيار الإحصائي، وفي ضوء هذا المعيار يفترض أن تشتمل الشخصية السوية على عدة جوانب أهمها:

1 - أنها نمط مستقل من الشخصية المرغوب فيها.

2 - أن يعرف الشخص من أي نمط هو.

3 - أن يعرف الشخص كيف يحقق ذاته.

وهكذا يتضح أن أصحاب هذا المعيار ينظرون إلي الإنسان نظرة كمال في التكوين والسلوك. (محمد ربيع، 1986: 154-171).

وتتميز وجهة النظر المثالية للسواء بمعنى أكثر وضوحاً ودقة، وهو مدى اقتراب الشخص من الكمال بالنسبة للسمة المعينة، ومدى بعده عن الخلل والضعف بالنسبة لهذه السمة. كما أننا في حياتنا العملية نميل أكثر للاستفادة من وجهة النظر هذه، وخاصة في مجال الاختيار المهني.

ويرى الباحث أن هذا المعيار قاسٍ في تحديد السوي والشاذ، ووفقاً له سيكون السوي هو صارخ الجمال أو العبقري أو ربما المغرور ثقة في نفسه أكثر من اللازم، ومن يقلون منهم ولو بمقدار قليل يكونون أقل سواءً.

هـ- المعيار الطبيعي:

وفي ضوءه، يطلق تعبير سوي على ما يعتبر طبيعياً من الناحية الفيزيائية أو الاجتماعية. ومن ثم نعتبر الجنسية الغيرية سوية، بينما الجنسية المثلية شاذة. بمعنى آخر أن يتحدد السلوك السوي بمدى مواكبته للقيم والمعايير والثقافة المقررة اجتماعياً، ويعتبر شاذاً كل من خالف ذلك.

(عثمان أميمن، 2004: 88).

ويرى الباحث أن هذا المعيار لا يبعد كثيراً عن المعيار الاجتماعي، ويعاب عليه اختلافه باختلاف الزمان والمكان، فلو كان من الطبيعي أن يغار الزوج على زوجته، نكون قد حكمنا على نسبة ليست بالقليلة من سكان شعوب متعددة بالسواء لضعف ذلك الانفعال لديهم.

و- المعيار الباطني:

وينبغي تسميته بالمعيار الدينامي العميق نظراً لأنه يعنى في المقام الأول، بدراسة العمليات النفسية التي تعتمل في النفس الإنسانية والتي تفسر في ضوء وجهات نظر ثلاث هي:

1. وجهة النظر الاقتصادية: Economic point of view

وفي ضوءها يعرف فرويد الإنسان السوي بأنه الشخص الذي يحب ويعمل.

2. وجهة النظر المكانية: Topographical

وفي ضوءها يتميز الشخص السوي بقلة المكبوت عنده، أي بضعف نزعاته اللاشعورية وإشباع رغباته بأساليب مرضية، وعدم لجوئه للكبت إلا بقدر ضئيل منها، وبذلك يصبح نشاطه في أغلبه شعورياً، وأقرب إلى الواقع في أساليب إشباعه، وهو ما يمكنه من أن يجد أحسن الطرق لإشباع جزء من نزعاته اللاشعورية. أما الشخص المريض فهو إنسان كبت قدراً كبيراً من طاقته، فأصبح لا شعوره جامع الرغبات، ومن ثم غدا شعوره هزياً ناقص القدرة على مجابهة التزامات الواقع. ويظهر المرض في هذه الحالة على أشكال عدة.

3. وجهة النظر البنائية: Structural point of view

وفي ضوءها ينظر للإنسان السوي على أنه الشخص الذي يكون أنه Ego من القوة والقدرة بحيث يمكنه التوفيق بين الهو ID والأنا الأعلى Super Ego والواقع دون انحياز لأي من القوى الثلاث، كما أنه شخص تقترب أنه من أنه الأعلى بحيث يأتلفان في أغلب المواقف بدلاً من التصارع على نحو ما يفقد الأنا قدرته على مطالب الواقع والهو. كذلك يكون أنه الأعلى معتدلاً فلا يشتد في تحريماته ولا يلين أمام الهو. بالإضافة إلى خضوع الهو لسلطة الأنا بدلاً من إخضاعها لها مما يوقعها في صراع مع الواقع. أما الشخص المريض فيتميز بـ " أنا " ضعيف لا يستطيع أن يوفق بين هذه القوى الثلاث، بحيث يكون الصراع بينهما حاداً إما في انحياز دوري لأشد القوى نشاطاً في المجالات المختلفة، وإما في انحياز مستمر لأحد القوى. وبعبارة ثانية إذا عجز الأنا على التوفيق بين هذه القوى فإن النشاط الشعوري أو فاعلية الأنا تصبح ضعيفة ويكون ذلك في أعراض مرضية غريبة. أما إذا

انحاز الأنا لقوى ما في مجال معين، فإن ذلك يبدو في عدم ثبات الشخصية على نسق سلوكي معين. أما إذا كان الانحياز دائماً لأحد القوى فسيكون مظهر المرض انحرافاً نفسياً في شكل حرمان شديد (خضوع للأنا الأعلى) أو انحرافاً شديداً في المتعة الطفلية (خضوع للهو) أو في آلية بحثه (خضوع للواقع). (فرج طه، 1980: 490-496).

وبناءً على ما تقدم فإن مقدار الصحة النفسية التي يتمتع بها الفرد يتحدد تبعاً لمدى نجاح " الأنا " في القيام بوظائف عديدة (سواء على مستوى الإدراك، أو التفكير، أو الإرادة) في عملية بنائه للشخصية مثل التكيف وإعادة التكيف، الكبت المعقول وما إلى ذلك.

وفقاً لهذا المعيار للصحة النفسية يقترح إريكسون Erikson مجموعة من الخصائص المميزة للشخصية السوية تتضمن ما يلي: درجة من الثقة في المقام الأول، الاستقلال الذاتي بعيداً عن الرياء والشك، المبادرة غير المكفوفة بالشعور بالذنب، التوحد والاندماج مع هؤلاء الذين يفكرون ويعملون بدون مشاعر النقص، التطابق مع الذات والسعي لتحقيق الهدف بدلاً من تشتيت النفس في أدوار غير واضحة. (فرج طه، 1987: 272).

ويرى الباحث أنه بالرغم من تأكيد المعيار الباطني (الدينامي) على الجوانب الذاتية للشخصية، إلا أنه يؤكد بطريقة غير مباشرة على الجوانب الاجتماعية، فما الأنا الأعلى إلا قيم وقواعد للسلوك وأنماط للتفكير ذات صفة اجتماعية يتمثلها الشخص حرصاً منه على التوفيق بين رغبات الهو ومتطلبات الواقع، ذلك الواقع الذي يوصف دائماً بأنه اجتماعي. ومن ثم فإن أهم ما يميز وجهة النظر الباطني هذه هو تأكيدها على أهمية التوافق ببعديه "الذاتي" و "الاجتماعي".

كما يرى الباحث أن أهم ما يؤخذ على هذا المعيار، أنه أسس على مجموعة من المكونات والمنظمات الافتراضية من قبيل الشعور، اللاشعور، الأنا الأعلى، الهو ... الخ تلك التي يصعب إخضاعها للقياس الموضوعي.

ز- المعيار الإيجابي:

وقد لجأ بعض العلماء إلى الأخذ به كرد فعل مباشر ومضاد للاهتمام المتزايد من قبل الأكلينيكيين بالجوانب المرضية عند دراستهم لديناميات الشخصية والسلوك. وينظر القائلون بوجهة النظر الإيجابية للإنسان من زاوية إمكاناته الخلاقة، وقدراته الإبداعية ونضجه وتحمله المسؤولية، وطموحه وتوافقاته الناجحة، مع عدم إغفال الوقاية والعلاج من المرض. والصحة النفسية في ضوء هذا المعيار، وكما يرى كنيث آبل Keneth Apple (1980) أن الشخص السوي لديه القدرة على مواجهة المشاكل وتناولها وأن يختار ويتخذ القرارات، ويؤدي العمل دون التهرب منه أو إلقاء عبئه على الآخرين، ويعيش بفاعلية مع الآخرين بدون تعقيدات معوقة، ويتمتع بالحياة، ويستطيع أن يحب ويكون موضوعاً للحب. (فؤاد مرسى، 1984: 86-94).

ح- المعيار الديني:

ويؤكد على ضرورة تحقيق الفرد للتوازن بين متطلبات الجانبين البدني والروحي، وذلك بإشباع حاجاته البدنية في الحدود التي أباحها الشرع، ويقوم في الوقت نفسه بإشباع حاجاته الروحية. وأن السبيل إلى ذلك التوفيق يتمثل في التزام الإنسان التوسط والاعتدال في حياته وتجنب الإسراف والتطرف سواء في إشباع دوافعه الدينية أو الروحية. ويشير القرآن إلى ضرورة تحقيق هذا التوازن في الشخصية بقوله ﴿واتع فيما آتاك الله الدار الآخرة ولا تنس نصيبك من الدنيا﴾⁽¹⁾. (محمد نجاتي، 1985: 206-219) أي أن الشخص السوي هو من يوازن بين متطلبات الدنيا ومتطلبات الآخرة.

ويرى الباحث ضرورة أخذ الجانب الديني (الروحي) في الاعتبار عند البحث في الصحة النفسية، وقد لاحظ الباحث إهمالاً واضحاً من جانب معظم

(1) سورة القصص آية (77)

علماء النفس والباحثين لهذا الجانب الذي يعد من أعظم جوانب النفس البشرية، ومحركاً رئيسياً للسلوك الإنساني. إذاً لماذا تهمل العقيدة في تحقيق الصحة النفسية؟ .

إن حياة الإنسان تمتد من لحظة الميلاد إلى حال الخلود، وما الحياة الدنيا إلا مرحلة عابرة، وهذا ما اعتقد فيه الإنسان منذ القدم وأقرته كل الشرائع والديانات السماوية. ورغم ذلك قلما نجد دارساً لعلم النفس يُعنى بتلك الحقيقة. فعلم النفس يتعامل مع الإنسان وما يصدر عنه من سلوك وما يعتمل بنفسه من مشاعر وانفعالات تتعلق بديناه المادية. وحتى لا تكون معرفتنا قاصرة، يجب عدم إغفال الجانب الروحي السامي بالإنسان. ولهذا ينبغي الربط بين المظاهر والجوانب النفسية والشخصية وبين نظرة الإنسان لوجوده وخلوده.

ومن منظور إسلامي ينبغي أن يكون كل ما يصدر عن الإنسان من قبيل العبادة، فطلب العلم، وحسن المعاملة، وتحري الحلال، والتسامح، والإحسان والتكافل، وتربية الأولاد، والطموح، والسعي للدنيا والآخرة الخ . وصدق الله العظيم حيث يقول ﴿ وما خلقت الجن والإانس إلا ليعبدون ﴾⁽¹⁾ .

وإذا اختلف توازن الفرد سواء مع نفسه (الصراع النفسي) أو مجتمعه، فإن الخلاص من ذلك كله، إنما يكون بالرجوع إلى خالق النفوس ومشكل الجسوم ونافخ الأرواح، إلى الله سبحانه وتعالى. ويعني الباحث بحديثه عن الدين أو العقيدة هنا بما تشتمل عليه الديانة من قيم ذات تأثير في حياة الشخص الفكرية والانفعالية والسلوكية.

فإذا ما نظرنا إلى اليابانيين — مثلاً — وجدنا أن تفانيهم في العمل لم يأت من فراغ وإنما من عقيدة يدين بها معظمهم وهي (البوذية) التي تقدر العمل وتجعل نصيب الفرد من السعادة بالآخرة بقدر ما يبذل من جهد في

(1) سورة الذاريات آية (56)

عمله بالدنيا. وإذا ما أخذنا في اعتبارنا وضعية تلك الديانة وعدم شرعيتها السماوية وقارناها بالديانات السماوية ورسالتها الخاتمة (الإسلام) وما تحويه من تعاليم ربانية تحض على العمل والإخلاص والقناعة وغيرها، لتبيننا كم يكون تأثير الإيمان بعقيدة صحيحة على معنويات وإنتاجية العامل في ظل ظروف مادية ومالية معقولة — ومن ثم على صحته النفسية والمهنية — تأثيراً عظيماً.

ولا شك أن اختلاف المعايير وتباينها في تحديد السواء والمرض أدى إلى صور شتى من التناقض والتعارض في سبيل فهم الصحة النفسية الإنسانية، وبالرغم من ذلك تظل لكل معيار أهميته النسبية الأمر الذي دفع الكثير من المعنيين بالمجال إلى وضع تعريفات انتقائية للصحة النفسية.

4. نظريات في الصحة النفسية:

وبعد أن تناول الباحث تعريفات ومعايير الصحة النفسية يستعرض بعض النظريات التي حاولت تفسير سلوك الإنسان ونظرتها إلى مفهوم الصحة النفسية ومن بين هذه النظريات:

أ. نظرية التحليل النفسي:

تقوم نظرية التحليل النفسي على عدد من الأسس وهي:

1. الحتمية النفسية: وتعني أن سلوك الإنسان وراؤه سبب يدفعه إلى هذا السلوك.

2. الطاقة النفسية: وهي صورة من صور طاقات الإنسان التي يستمدّها من غذائه لتؤدي أغراضاً متباينة مثل التنفس، الهضم، الحركة ويتحول جزء من هذه الطاقة إلى طاقة نفسية مثل التفكير والتركيز.

3. الثبات: يرى فرويد صاحب هذه النظرية أنه عندما يتعرض الإنسان لمثير يصبح في حالة استثارة، فيقوم بنشاط معين للتخلص من هذا التوتر وللوصول

إلى حالة الاتزان، ورغبة الإنسان في المحافظة على هذا الاتزان هو ما يطلق عليه فرويد مبدأ الثبات.

4. اللذة: الجهاز النفسي يعمل دائماً للوصول إلى حالة اتزان كما ذكر سابقاً والإنسان يجد لذة في الاتزان، ويشعر بالضيق إذا ما تعرض لعدم اتزان لما يصاحبه من توتر.

اعتبر فرويد أن سلوك الإنسان نتيجةً للتفاعل الحادث بين ثلاثة أجهزة من الشخصية وهي: الهو، والأنا، والأنا الأعلى، ويعمل الهو على أساس مبدأ اللذة فهو يطالب بالإشباع الفوري لما يحتويه من دوافع بيولوجية ويتصف بالإنسانية وعدم قدرته على أخذ الاعتبارات الاجتماعية في الحسبان ولا يرتبط بالواقع. (عبدالسلام عبدالغفار، 2001: 29).

أما الأنا فهي تشكل الوسيط بين الواقع والهو وتعمل على أساس مبدأ الواقع وتستخدم ما لديها من إمكانيات عقلية لتحقيق مطالب الهو. وتتكون من تفاعل الفرد مع العالم الخارجي عن طريق الحواس والعقل وهدفه حماية الذات ويتعامل مع الواقع وينصاع له وهو شعوري. (عثمان أميمن، 2004: 39).

وتتكون الأنا الأعلى نتيجة لما يتعلمه الأنا من محرمات وقيم، ويعمل من خلال الأنا لكف الهو عن إشباع الدوافع التي يراها المجتمع محرمة " وهو مستودع القيم الأخلاقية التي استخدمها الفرد في طفولته أثناء عملية التنشئة الاجتماعية وهو مصدر الأوامر والنواهي الاجتماعية المستمدة من القيم والعادات والتقاليد الاجتماعية وهو لا شعوري في معظمه ويوجه الأنا و الهو". (عثمان أميمن، 2004: 39).

هكذا فإن العلاقات بين هذه الأجهزة هي التي تحدد سلوك الإنسان. والصحة النفسية الجيدة كما يراها أصحاب التحليل النفسي هي قدرة الأنا على التوفيق بين أجهزة الشخصية المختلفة ومطالب الواقع. غير أنهم يرون أن الإنسان لا يستطيع أن يصل إلى تحقيق جزئ لصحته النفسية. ويتفق هذا

التصور لمفهوم الصحة النفسية مع نظرة فرويد إلى أن الإنسان نفسه في صراع دائم بين محتويات الهو ومطالب الواقع ويبقى على الأنا أن تحل هذا الصراع. (عبدالسلام عبدالغفار، 2001: 32).

"ولذا فإن توازن الفرد مرتبط بقدرة الأنا على التعامل مع هذه القوى الثلاث الضاغطة بشكل متوازن. أي بشكل يحقق مطالب الهو والأنا الأعلى والواقع، بيد أن نجاح الأنا في بلوغ ذلك يتطلب (أنا) ناضجة ناتجة عن تنشئة اجتماعية سليمة في الطفولة". (عثمان أميمن، 2004: 40).

ب. النظرية السلوكية:

تقوم هذه النظرية على الأسس الآتية:

1. أن علم النفس هو علم السلوك، والسلوك هو جميع أوجه نشاط الفرد التي يقوم بها والتي يمكن ملاحظتها. (عبدالسلام عبدالغفار، 2001: 34). " والسلوك في رأي السلوكيين يمكن ملاحظته مباشرة ومعرفة المثيرات الكامنة وراء ظهور دراسة العوامل التي تساعد على تثبيته وتحويله إلى عادة ". (عثمان اميمن 2004:42)

2. أنه يمكن اختزال سلوك الإنسان إلى عمليات فسيوكيميائية وتفسيره في ضوء ما يحدث من تغيرات فسيولوجية.

3. حتمية حدوث الاستجابة إذا تعرض الإنسان لمثير ما، وأنه من الممكن التنبؤ بنوع الاستجابة التي يثيرها مثير معين.

(عبدالسلام عبدالغفار، 2001: 34).

" والسلوك الإنساني يصدر نتيجة وجود مثير حفز الفرد على الاستجابة، وعليه يمكن ضبط السلوك والتحكم فيه من خلال التحكم في المثيرات التي يخضع لها الفرد ". (عثمان أميمن، 2004: 42).

4. العوامل البيئية: هي التي تعمل على تكوين شخصية الفرد، فالسلوك الإنساني سلوك متعلم يظهر فيه دور البيئة في تكوين شخصية الفرد.

والصحة النفسية الجيدة كما يراها أصحاب هذه النظرية تكمن في اكتساب الفرد عادات فعالة تساعده على اتخاذ القرارات الصحيحة ومواجهة مواقف

الحياة. والعادات المناسبة هي التي تتناسب مع البيئة التي يعيش فيها الفرد، وهي العادات التي يقبلها أفراد المجتمع التي استحسنوا إكسابها لأبنائهم. فإذا ما اكتسب الفرد عادات تتناسب مع ثقافة مجتمعه وتساعد على أن يحيا حياة فعالة ناجحة مع الآخرين فهو ذو صحة نفسية سليمة، وإن فشل في اكتساب هذه العادات أو إذا اكتسب عادات لا تتناسب مع ما اصطلاح عليه المجتمع من عادات، فهو في صحة نفسية سيئة أو هو مضطرب انفعالياً.

(عبدالسلام عبدالغفار، 2001: 34-41).

ج. المنحنى الوجودي :

يتحدث المنحنى الوجودي عن وجود نماذج متداخلة العلاقة بالنسبة للإنسان، تشمل العالم الخاص الذي يشكل البيئة النفسية والعضوية، وعالم المجتمع أي علاقة الإنسان بالمجتمع وعلاقة الإنسان بنفسه. ويرى هذا المنحنى أن الحياة تصبح ذات قيمة ومعنى إن كانت تعني تطور هذه الحياة بإرادة وحرية، ومن ثم فإن حرية الإنسان تمثل عظمته وتكمن فيها سعادته. " والصحة النفسية عند هذا المنحنى هي في أن يعيش الإنسان وجوده ومعنى أن يعيش الإنسان وجوده هو أن يدرك معنى هذا الوجود، وأن يدرك إمكاناته، وأن يكون حراً في تحقيق ما يريد وبالأسلوب الذي يختاره وأن يدرك نواحي ضعفه، وأن يتقبلها وأن يكون مدركاً لطبيعة هذه الحياة لما فيها من تناقضات — ووجود تلك المتناقضات من سمات هذه الحياة —، وأن ينجح في الوصول إلى تنظيم معين من القيم يكون بمثابة إطار له في حياته وأن يعود من اغترابه إلى سكنه ". (عبدالسلام عبدالغفار، 2001: 46).

د. المذهب الإنساني :

يقوم هذا المذهب على عدد من المسلمات أهمها:

- 1- الإنسان خير والطبيعة طبيعته، وما يبدو عليه من عدوانية وأنانية بمثابة أعراض طارئة نتيجة الإساءة في توجيهه.
- 2- الإنسان حر في سلوكه: وتعد حرية الإنسان في هذا المذهب من أهم مسلماته. فالإنسان حر في اتخاذ ما يراه من قرارات واختيار ما يناسبه من

أوجه النشاط، وقد تكون هناك مواقف وظروف تحد من حرية الإنسان، غير أنه يبقى للإنسان الحرية في اتخاذ ما يراه من قرارات حيال ما يحد من حريته. (عبد السلام عبدالغفار، 2001: 49-50).

3- الإنسان كائن حي يسعى لتحقيق الأفضل "وبذلك يعد الإنسان الكائن الوحيد الذي يمتلك القدرة على الإبداع والابتكار".

4- " الإنسان يملك خبرات خاصة به ويدركها وفق طريقته الخاصة أي يدركها وفق مجاله الإدراكي ". (عثمان أميم، 2004: 45).

5- الفهم السليم لنشاط الإنسان يأتي من خلال دراسة الأفراد الأسوياء. " فإذا أردنا فهماً سليماً للإنسان فينبغي أن ندرس الأصحاء منهم ومن وصلوا إلى مستويات مناسبة من تحقيق الذات، ومن يعيشون وجودهم كما يعيشه الإنسان الذي يعيش لهدف معين في حياته".

(عبد السلام عبدالغفار، 2001: 51).

الصحة النفسية وفقاً للمذهب الإنساني تعني أن يصل الإنسان إلى مستوى متكامل من الإنسانية وتحقيقه لذاته. وهذا المستوى المتكامل من الإنسانية يختلف من فرد إلى آخر، ومن ثم فإن الأفراد يختلفون في مستوى صحتهم النفسية.

تم تناول بعض النظريات التي تعرضت للصحة النفسية بشكل مختصر— لأن علم النفس يفتقر إلى نظرية عامة شاملة متكاملة— وتختلف هذه النظريات اختلافاً جوهرياً عن بعضها وكل منها نتاج فكر معين، ولا شك في أن العوامل الثقافية التي عاش في ظلها هذا المفكر لها دور رئيسي في تكوين هذا الناتج. ولهذا تختلف هذه النظريات فيما بينهما. فهناك من النظريات ما يؤكد على الجانب البيولوجي في الإنسان أكثر من تأكيده لأي جانب آخر؛ فتتحدث عن غرائز الإنسان وتعطيها وزناً كبيراً في نشاطه، وهنالك من

النظريات ما ينظر إلى الإنسان كشبكة من الارتباطات بين مثيرات واستجابات وهناك أصحاب نظريات أخرى يتحدثون عن إنسانية الفرد وحرية وجوده إلى غير ذلك.

هذه النظريات جميعاً هي نتاج فكر أفراد معينين — وهي ذاتية بمعنى هذه الكلمة — عاشوا وتأثروا بعوامل ثقافية متباينة وأعدوا إعداداً مختلفاً ويختلفون فيما بينهم من حيث ما يهتمون به وتبعاً لذلك يختلف ما يقدمونه من نظريات؛ وما قلناه لا يقلل من قيمتها، بل أنها كانت رافداً من روافد علم النفس وذلك لأن مؤسسي هذه النظريات وتلاميذهم وصلوا بوجهات نظرهم المختلفة إلى حقائق سيكولوجية أساسية يوافقهم عليها سواهم.

ثالثاً : الضغوط المهنية والصحة النفسية:

لقد أصبحت العناية بصحة الأفراد النفسية في السنوات الأخيرة موضوع اهتمام المشتغلين بعلم النفس. وبخاصة بعد أن أصبح الفرد يعاني من شدة وطأة حياة العصر الحديث بسبب تعقد الحياة وشدة الكفاح من أجل العيش، وبعد ما تبين أن هناك علاقة وثيقة بين صحة الأفراد النفسية وصحتهم الجسمية. فالاهتمام بالصحة النفسية يجب أن يكون مساوياً للاهتمام بالصحة الجسدية للارتباط الوثيق بينهما. فقد ثبت علمياً أن منشأ الكثير من الأمراض الجسمية نفسي. كما أن بعض الأمراض النفسية يرجع سببها إلى وجود مرض جسدي. (رشاد موسى، 2001: 56).

العلاقة بين الضغوط المهنية والصحة النفسية :

لم تعد هناك قضية في دنيا اليوم — على ما يبدو — ليس لعلم النفس فيها قول وفعل، وأصبح مقدار رقي الأمم يقاس، ضمن ما يقاس به، بمدى أخذها بنظريات علم النفس بشتى الميادين. ولما كان علم النفس يعرف غالباً بأنه علم

السلوك الإنساني، الأمر الذي يجعل بحوثه نابعة من دوافع عميقة هي اكتشاف وتفسير القوانين التي يعمل الفرد بمقتضاها، ونظراً لتعدد جوانب حياة الإنسان من صحة ومرض وتربية وعمل، وترفيه واجتماع... إلخ، كان من الطبيعي ظهور فروع متعددة لعلم النفس، يتناول كل منها بالدراسة المتخصصة سلوك الإنسان في كل جانب منها، وكان من أهم الفروع التي تفرعت إليها الدراسات النفسية دراسات العمل والإنتاج. (سيد خيرى، 1958: 1-2).

ويتفق علماء النفس بصورة شبه تامة على أن العمل يعد أحد المقاييس المهمة التي تقاس بها الصحة النفسية، وأن العمل مع الآخرين أحد مظاهرها الإيجابية وأن رضا العامل عن عمله، وإرضائه لمن يعمل معهم، أو كفايته مظهرين للتوافق المهني، الذي يمثل حجر الزاوية في الصحة النفسية للفرد والعامل. (فرج طه، 1982: 63).

والعمل قد يكون مصدر ضغط وتوتر مثلما هو مصدر سعادة وراحة، ذلك أن الأفراد يقضون ساعات طويلة خلال حياتهم داخل بيئة العمل، وما هو موجود في هذه البيئة من علاقات قد يؤثر إيجابياً أو سلبياً في صحتهم النفسية، وأصبحت العناية بصحة الأفراد النفسية موضوع اهتمام علماء النفس بعدما تبينت العلاقة الوثيقة بين صحة الأفراد النفسية وأدائهم لأدوارهم في بيئة العمل التي ينتمون لها.

إذا كان الهدف الأول لعلم النفس وفروعه ذات الصلة بالمجال المهني هو زيادة الإنتاج كماً وكيفاً، فإن الباحث يتساءل: ما قيمة تحقيق ذلك الهدف إذا ضحينا في سبيله برضا ومشاعر وآمال وطموحات وصحة العاملين؟ وبعبارة أخرى ما جدوى معطيات علم النفس إذ لم تأخذ في اعتبارها الجوانب النفسية للعامل؟ إذ أن العامل لا يعمل في فراغ وإنما هو عنصر في جماعة العمل.

ويسبب العمل الاضطرابات النفسية بطرق متعددة، فساعات العمل الطويلة وطبيعته ذات الإيقاع المتكرر، وضغط الوقت، والمسؤولية عن الآخرين، والصراع معهم وغيرها كلها مصادر للاضطرابات النفسية. لقد أصبح أصحاب العمل والمؤسسات مدركين أن الصحة الجيدة للقوى العاملة لديهم هي من أولى اهتماماتهم. فالعاملون الذين لا يتمتعون بصحة نفسية جيدة هم أقل إنتاجاً ولديهم معدلات غياب أعلى، وفي بعض المؤسسات يتم إجراء اختبارات جسدية للعمال الجدد قبل تعيينهم في العمل للتأكد من مدى ملاءمتهم للعمل ومن عدم وجود اضطرابات جسدية لديهم وما قد تسبب في ارتفاع نسب تركهم للعمل بعد فترة قصيرة.

وجاء الاهتمام بجوانب الصحة النفسية للعاملين لتأثرها في أداء الأفراد لأعمالهم. فقد كان الاهتمام سابقاً بمصلحة العمل دون الاهتمام بالعاملين وصحتهم النفسية. لكن بعد الدراسات والبحث وجد أن الصحة النفسية للعمال هي مفاتيح الإنتاج الجيد. ولهذا يتطلب من المؤسسة الاهتمام بها.

(مايكل أرجايل، 1993: 11-13).

ويشهد أي مجتمع من المجتمعات تزايداً مضطرباً في عدد وحجم المنظمات أو المؤسسات التي توفر الخدمات الضرورية للمواطنين، وتعتمد هذه المؤسسات في تحقيق أهدافها بصورة رئيسية على عنصرها البشري المؤهل، ونفترض في هذا العنصر القيام بمسؤولياته بصورة تتسم بالفاعلية. إلا أن هناك معوقات في بيئة العمل تحول دون قيامهم بدورهم بصورة كاملة ومن هذه المعوقات ضغط العمل Tob Stress.

(على عسكر، و عبدالله أحمد، 1988: 65).

ومنذ السبعينات في القرن العشرين يحظى موضوع الضغوط المهنية باهتمام العديد من الباحثين وكتاب السلوك التنظيمي في الولايات المتحدة الأمريكية، وقد وجهت جهودهم نحو التعرف على طبيعة الضغوط المهنية

ومسبباتها، والآثار المترتبة عنها ومعاناة الأفراد منها. وقد أظهرت الدراسات أن الضغوط المهنية المستمرة لها آثار جانبية سلبية على صحة الفرد البدنية والنفسية. وهذا يؤدي إلى انخفاض الأداء والغياب ويعرض سلامة الآخرين للخطر. (سمير عسكر، 1988: 7).

ولا يمكن لإدارة المنظمة والعاملين في المجال الإنساني أن يتجاهلوا موضوع العمل، وعدم التعامل معه كحقيقة واقعة لأخطاره. فقد أشارت الإحصائيات في الولايات المتحدة إلى أن:

1. ضغط العمل أصبح هو السبب الرئيس للأمراض العاطفية والجسدية التي تنشأ بين العاملين.

2. يركز المجلس القومي الأمريكي للتأمين والتعويضات على أن الضغوط في العمل هي المسؤولة في الوقت الحالي عن ما يزيد على 13% من جملة متطلبات التعويض بناءً على الإصابة بأمراض ناتجة عن الوظيفة.

3. في دراسة أجراها سيللي في عام (1991) أكد أن 27% من الموظفين الذين أجريت عليهم هذه الدراسة أن وظائفهم هي العامل الأعظم الوحيد الذي يسبب لهم الضغوط في حياتهم.

4. في عام (1988) وجد أن 46% من الموظفين لديهم مستويات مرتفعة من الضغوط المتعلقة بوظائفهم وأن 70% من الموظفين قد عانوا من بعض الأمراض التي يسببها الضغط.

(سارة جابر، 1999: 41).

ولعل هذه الإحصائيات تدق لنا ناقوس الخطر الذي تسببه الضغوط المهنية. وتكمن خطورة استمرار الضغوط في آثارها السلبية التي من أبرزها حالة الاحتراق النفسي Burnout التي تعني حالة من الانتهاك أو الاستنزاف البدني والانفعالي نتيجة التعرض المستمر للضغط، كذلك تتمثل حالة الاحتراق النفسي

في حالات التشاؤم، واللامبالاة، وقلة الدافعية، وفقدان القدرة على الابتكار والقيام بالواجبات بصورة آلية تفتقر إلى الاندماج الوجداني، والفرد الأكثر التزاماً وإخلاصاً في عمله يكون أكثر عرضة من غيره للاحتراق النفسي، كذلك فإن حالة الاحتراق النفسي ترتبط بدرجة أعلى بالعاملين بمهن الخدمات الاجتماعية ممن يتعاملون مع الآخرين. (هدى خليفة، 2004: 93).

كما إن زيادة الضغوط التي يتعرض لها الفرد تؤدي إلى عالم لا شخصي، لا يعرف فيه الناس بعضهم البعض، ويميل الفرد فيه إلى الشعور بأنه مفقود الهوية، وبسوء التكيف. ولا شك أن هناك رابطة قوية بين عقل الإنسان وجسمه. فالأحداث أو الظروف التي تؤثر على الجسم تنعكس على العقل، والعكس صحيح بالنسبة للجسم والأمراض العضوية. وقد أثبتت الدراسات أن استمرار الضغط الحاد في الأجل القصير يمكن أن يؤدي إلى الصداع المزمن، وارتفاع ضغط الدم، وزيادة نسبة الكوليسترول في الدم، وفي الأجل الطويل يمكن أن تؤدي إلى أمراض القلب والقرحة والتهاب المفاصل، كذلك يؤدي إلى استخدام المهدئات، مما يؤدي إلى بعض الأمراض مثل تليف الكبد وسرطان الدم. (سمير عسكر، 1988: 20).

ولقد اتضح أن العامل الحاسم في نشوء قرحة المعدة هو الإحباط لرغبات طلب المساعدة والبحث عن الحب، وعندما لا يتم إشباع هذه الرغبات من خلال العلاقات الإنسانية، فإنها تخلق استثارة انفعالية حادة تحدث تأثيراً نوعياً في وظائف المعدة. ومن الدراسات التي تمت عن أثر الانفعالات النفسية على المعدة، الدراسة التي قام بها هارولد وولف، سبتوارت وولف (1979). كذلك أكد سيللي أن كل من الأسباب المعروفة لأمراض القلب مثل التدخين وارتفاع ضغط الدم، وعامل الوراثة والبدانة جميعها ظروف مساعدة على الإصابة بالمرض، ولكنها لا تؤدي بمفردها إلى حدوث مرض القلب، حيث يعتقد (هانز سيللي) أن العامل الرئيسي والحاكم في مرض القلب هو الضغط

الزائد الذي يمكن أن يؤدي إلى مرض القلب كيميائياً حتى من دون انسداد الشرايين. (هدى خليفة، 2004: 87).

وهكذا فإن العامل النفسي يلعب دوراً قوياً سواء في نشأة الأمراض الجسمية أو استمرارها أو إثارتها أو ضعف مقاومة الغدد لمهاجمة المرض، لدرجة أن بعض الأبحاث الحديثة تفيد بوجود ترابط بين السرطان والعوامل النفسية ومنها دراسة Patel (1991). وبعيداً عن مجال الأمراض العضوية فقد تبين أيضاً أن ظهور الأمراض النفسية يرتبط بأنماط الضغوط الانفعالية والاجتماعية التي قد يتعرض لها الفرد. فبداية ظهور وتطور الأمراض النفسية تأتي إثر التعرض للتغيرات الحياتية كالفشل الدراسي أو وفاة عزيز أو توقع الانفصال عن الأسرة أو تغير الدخل المفاجئ أو نتيجة الفصل من العمل إلى غير ذلك، وينطبق هذا على الأمراض النفسية مثل القلق والاكتئاب النفسي. (عبدالستار إبراهيم، 1998: 125).

ويرى Landy (1988) أن هناك أدلة على وجود علاقة بين العمل والصحة النفسية، ومن هذه الأدلة أثبتت الكثير من الدراسات الآثار السلبية لفقدان الوظيفة كما أن المعالجين النفسيين لاحظوا مدى تكرار الاضطرابات التي تنتج للأفراد بسبب قضايا مرتبطة بالعمل. وكذلك دلت الأبحاث على وجود علاقة واضحة بين التوتر الناتج عن العمل ونوعية الحياة المنخفضة. ولعل العوامل التي من شأنها خلق حالة نفسية غير طبيعية لدى العاملين تكمن في الرقابة في العمل، وكثرة عدد ساعاته دون فترات راحة وكذلك كثرة أعباء العمل، وتوتر العلاقات بين العاملين إلى غير ذلك من العوامل التي من شأنها أن تهدد الصحة النفسية للعاملين. وعلى سبيل المثال وجد كل من Cobb , Kasl (1981) أن الفرد الذي حقق مستويات عالية من التعليم ويشغل وظيفة ذات مكانة منخفضة، يظهر مستويات عالية وغير عادية من الغضب وحدة الطبع والقلق والإحباط وانخفاض في تقدير الذات. كما فحص Slote أثر إغلاق أحد المصانع في دترويت على مستوى الضغط الذي يعاني منه الأفراد، واتضح أن إغلاق المصنع أدى إلى الإصابة بالتوتر الشديد واستخدام المهدئات والإحباط الذي يحتاج إلى علاج نفسي. كما فحص العالم

Kornheyer الصحة النفسية لعينة من عمال خطوط الإنتاج في الصناعة واتضح أن 40% منهم يعانون من أمراض نفسية. فالملل والتكدر وعدم التحدي في الوظيفة كلها ترتبط مباشرة بضعف الصحة النفسية.

(سمير عسكر، 1988: 21).

فالضغوط تلعب دوراً مهماً في ظهور الاكتئاب والقلق والإحباط والتوتر، والأفراد الأكثر اعتياداً في الصحة النفسية أكثر تعرضاً للضغوط، وكلما اشتدت الضغوط تزايدت خطورتها على صحة الإنسان.

(عبدالستار إبراهيم، 1998: 132).

ويرى عمادالدين نصير (1993) أن الضغوط ليست سيئة أو ضارة في جميع الأحوال، بل أن بعضها نافع ومفيد. فهي تؤدي إلى زيادة قوة الإنسان ونمو قدراته ونضجه وتساعد على تجاوز الأزمات واتخاذ القرارات، وتفجير الطاقة الكامنة بداخله لتحقيق طموحاته وإبداعاته. ولكن هذا يتوقف على التفاعل الإيجابي بين الفرد والبيئة وهو ما يسمى (Eustress).

(عمادالدين نصير، 1993: 3).

ويتفق مع عمادالدين نصير كل من سامي عبدالقوي (1994) و روتر (1976) على أن الضغوط حتى مستوى معين يكون لها مردود إيجابي، ولكن إذا زادت عن ذلك أدت إلى انخفاض الأداء. (محمود عبدالنواب، 1997: 76). كما أكد محمود شوقي (1997) أن الضغوط من الممكن أن تكون إيجابية ومثيرة وتصل بالأداء إلى أعلى مستوياته، ذلك لأنها تؤدي إلى استجابة التوتر التي تظل كامنة في قدرة الجسم على التغلب على مصاعبه، كما أن المقدار الصحيح من الضغوط يحفز الجسم، وينشط الكائن الحي ويزيد من قدرته على الأداء ويجعله أكثر صلابة ويعطي الشخص دفعة لكي يعطي أفضل ما عنده، كما في حالة الرياضي الذي يتدرب مدة طويلة.

(محمود عبدالنواب، 1997: 77).

كما حدّد كل من نيكوديم وجورج (Nykodyme , George) النسب المئوية لبعض الاضطرابات النفسية التي يتعرض لها الأفراد والتي تنجم عن الضغوط كما هو موضح في الجدول التالي:

النسب المئوية	الاضطرابات النفسية
%69.6	التعب Tiredness
%60	عدم التعقل Immitotion
%54.4	القلق Anxiety
%42.2	التوتر Tension
%35.6	الغضب Anger
%34.8	الإحباط Frustration
%34.1	الأرق Sleepless
%34.1	عدم الرضا عن العمل Dissatisfaction
%25.9	انخفاض تقدير الذات Low Self-esteem
%23.7	الاكتئاب Depression

(محمود شوقي، 1997: 78).

وفي ضوء ما تقدم يتبين لنا تلك الصلة الوثيقة بين الضغوط المهنية وبين الصحة النفسية باعتبار أن الصحة النفسية للإنسان تمثل وحدة متكاملة لها مظاهرها المختلفة وانعكاساتها على الجوانب الشخصية والعلاقات الاجتماعية بصفة عامة والحياة المهنية للفرد بصفة خاصة.

وبالبحث في هذه الدراسة يقوم بدراسة الضغوط المهنية كون أنها لا يختلف اثنان على أنها موجودة في جميع أنماط العمل، إلا أن تأثيرها على

العاملين يختلف فيما بينهم باختلاف أنماط شخصياتهم، وكذلك حياتهم الأسرية والاجتماعية على نطاق أوسع، كما أن درجة تأثيرها تختلف من مهنة إلى أخرى. والصحة النفسية المهنية كما يراها الباحث جزءاً لا يتجزأ عن الصحة النفسية في المجال الشخصي والاجتماعي. ذلك أن هناك مقومات أساسية للصحة النفسية للعاملين في أي مهنة كانت. فهناك مقومات جسمية وأخرى نفسية اجتماعية، وغياب إحدى هذه المقومات أو حدوث خلل بها، يؤدي إلى توتر الصحة النفسية للعاملين، فمن خلال ما سبق تم استعراض علاقة وأثار الضغوط المهنية على الصحة النفسية والجسدية للعاملين، وإذ يتسنى للباحث عرض هذه التأثيرات على الصحة النفسية - دون الجسمية - بشكل خاص فإنها تجعل العامل أكثر عرضة للسلوك الشاذ مثل عدم استقرار الحالة المرضية، وكذلك انخفاض ثقته بقدراته وسهولة الإثارة والمعاناة من القلق الحاد وعدم القدرة على التركيز، وما تم ذكره القليل من هذه التأثيرات وتمت الإشارة إليها بشكل مبسط ومختصر، ذلك أن هذا البحث يسعى إلى نتائج موضح بها هذه التأثيرات بطرق البحث المتبعة بها.

ويرى الباحث أن العامل ذا الصحة النفسية المهنية الإيجابية هو من يتمتع بمميزات منها - على سبيل الذكر لا الحصر - ما يلي:

1. الخلو قدر الإمكان من المرض النفسي أو النفسي الجسدي.
2. التوافق مع بيئة العمل بعناصرها المادية والمعنوية.
3. المرونة والإيجابية والتفاعل البناء.
4. الطموح والتطلع لغد أفضل.
5. الثقة بالنفس.
6. الشعور بالمسؤولية تجاه نفسه والآخرين.
7. الشعور بالرضا عن العمل.
8. الكفاءة الإنتاجية والخدمية.

هذا، مع الأخذ في الاعتبار تلك القيم الإيجابية المتصلة بالعمل والتي يحرص الفرد عليها. ومن ثم فإن الصحة النفسية للعاملين تظهر في عدة مظاهر منها: زيادة معدلات الإنتاج، وقلة الفاقد، وقلة الأخطاء في العمل، وتمسكهم بالعمل، وعدم رغبتهم في تركه، وعدم التأخر المتكرر، وقلة الإجازات المرضية، وقلة عدد الشكاوي والتظلمات، وكذلك انخفاض معدلات الغياب، وانخفاض إصابات العمل الناتجة عن اضطراب العاملين، إلى غير ذلك من مظاهر الصحة النفسية للعاملين التي تعد مؤشرات على توفر الصحة النفسية المهنية.

فالعامل محور حياة الإنسان، ينفق فيه حوالي "ثلث" عمره، ويؤثر العمل بظروفه المختلفة في الصحة النفسية للفرد كما يتأثر بها فالشخص المتمتع بصحة نفسية جيدة يتوقع أن يتمتع بصحة مهنية جيدة كذلك، والعكس صحيح.