

## التصور العقلي كإستراتيجية فعالة ضمن إستراتيجيات إدارة الضغوط المهنية- قراءة تحليلية -

Mental visualization as an effective strategy within occupational stress management strategies - Reading analysis -

أحمد علي\*

جامعة باجي مختار عنابة – الجزائر

[ahmedcanon12@gmail.com](mailto:ahmedcanon12@gmail.com)

تاريخ النشر: 2024/06/27

تاريخ القبول للنشر: 2024/05/17

تاريخ الاستلام: 2024/03/27

ملخص:

يعرض المقال إستراتيجيات إدارة الضغوط المهنية، وفعالية التصور العقلي كإستراتيجية فردية فعالة لها بعدها السيكولوجي في مواجهة الضغوط المهنية، ودراسة أهمية العامل الوسيط المتمثل في الشخصية باعتبارها مصدرا للضغط وكذلك ميكانيزم فعال في مواجهة الضغوط النفسية في بيئة العمل وخارجه، وعليه التعرف على هذه الإستراتيجيات وكيفية إستخدامها، وذلك من خلال التقدير المعرفي الجيد للموقف الضاغط واختيار الإستراتيجيات التي تتماشى معه، والتي تعتبر أحسن وسيلة للتعامل مع الضغوط المهنية.

الكلمات المفتاحية: إستراتيجيات إدارة الضغوط المهنية؛ التصور العقلي.

تصنيفات JEL: J24.

### Abstract:

The article presents professional stress management strategies, the effectiveness of mental perception as an effective individual strategy with a psychological dimension in the face of professional pressures, and examines the importance of the intermediate factor of personality as a source of pressure as well as an effective mechanics in the face of psychological pressures in the work environment and beyond, He must learn about strategies and how to use them, through a good cognitive appreciation of the stressful situation and the choice of strategies that are in line with it, which are the best way to deal with professional pressures.

**Keywords:** Occupational stress management strategies; Mental perception.

**Jel Classification Codes:** J24

\* المؤلف المراسل.

إن المتصفح لأي معجم من معاجم علم النفس والطب النفسي، سيجد أن موضوع الضغوط ونواتجه يستحوذ على اهتمام شديد، وقد استقطب اليوم جهود العديد من الباحثين والمؤلفين في فروع مختلفة من فروع العلم؛ كالبيولوجيا، والإدارة، والسياسة، والاقتصاد، والاجتماع، والتربية، وعلم النفس الذي هو من أبرز المهتمين بالضغوط، فالضغوط مرادفة للحياة، والحياة بلا ضغوط مستحيل، لأن الإنسان يواجه الأمر الذي جعله يعيش في وسط فيزيقي واجتماعي ونفسي غير صحي، نتج عنه زيادة في الإصابة بمختلف الاضطرابات والأمراض النفسية والصحية والعقلية، فصار الباحثون يصفون هذا العصر بأنه: "عصر القلق" أو "عصر الإجهاد"، نظرا لارتفاع هذه المشكلات.

وقد تباينت ردود فعل الناس تجاه هذه المجهودات المتزايدة، وتعاملهم معها إلى درجة جعلت قسما من الباحثين يعتقد بل ويؤكد بأن العقل بشتى عملياته الفكرية له علاقة بالضغوط، من خلال الأساليب الفكرية التي يتبعها في تفاعله مع البيئة والمجهودات - خاصة في مجال العمل- من إدراك وتصور وتفكير وغيرها من العمليات، وهذه المذكورة تقع ضمن العمليات الأساسية، والتصوير بما أنه وسط الإدراك والتفكير - حسب اعتبار بعض الباحثين - فإنه يعد - حسب هؤلاء الباحثين - الركيزة الأساسية في التكيف مع المجهودات (وقاية وعلاج)؛ أي مواجهتها مواجهة بناءة تكون - غالبا - عقلانية، واقعية ذات وجهة تكيفية.

إن الاهتمام بدراسة تلك الأساليب لحل المشكلات والتعامل معها أو المواجهة مع مواقف الحياة الضاغطة بما فيها الحياة المهنية والتصدي لها والتدريب عليها يعد هدفا من أهداف تحقيق الصحة النفسية للأفراد. وفي هذا الإطار يرى لازروس وفولكمان أن الإدراك الإيجابي والسلبي لأحداث الحياة من المحددات الهامة للصحة النفسية، وذلك من أجل الوصول إلى تنمية مهارات الفرد في المواجهة والتعامل مع المواقف الضاغطة والسيطرة عليها والحد من الاضطرابات الانفعالية التي تنتج عنها، حتى يتمكن الفرد في النهاية من الإدارة الناجحة للضغوط في بيئة عمله. وبينما ترتبط ضغوط الحياة بعدد كبير من الاضطرابات النفسية والجسدية فإن أساليب المواجهة تعد بمثابة عوامل تعويضية تساعدنا على الاحتفاظ بالصحة النفسية والجسدية معا، شريطة أن يعي الفرد كيفية التحمل وما هي العمليات أو الإستراتيجيات الملائمة لمعالجة موقف ما، كما ينظر البعض إلى تلك العمليات على أنها عوامل الاستقرار التي تعين الفرد على الاحتفاظ بالتوافق النفسي والاجتماعي أثناء الفترات الضاغطة. ولذلك جاء هذا البحث ليسلط أهمية الدماغ وتحديد الصور العقلية كإستراتيجية فعالة لإدارة الضغوط المهنية ضمن مختلف الإستراتيجيات، ولمناقشة هذه التفاصيل سنعمد على عرض وتحليل النقاط التالية:

• ماهية الضغوط المهنية وأهم مصادرها.

• إستراتيجيات إدارة الضغوط المهنية.

• ماهية التصور العقلي وفعاليته كإستراتيجية لإدارة الضغوط المهنية.

يعكس هذا الاهتمام توجه الإدارة في المنظمات الحديثة بتفعيل طرق وأساليب تحفيز العاملين وإثارة دوافعهم وتحقيق الرضا الوظيفي، وتنمية مشاعر الولاء التنظيمي لديهم، للوصول إلى وجود أفراد يحملون اتجاهها إيجابيا نحو المهنة والمنظمة لتعيينهم وتساعدهم على مواجهة ضغوط العمل بمختلف الإستراتيجيات المدروسة. لكن ماذا نقصد بضغوط العمل وما هي أهم مصادره، وما هي إستراتيجيات إدارة الضغوط المهنية، وماذا نقصد بالتصور العقلي ومدى فاعليته كإستراتيجية لإدارة الضغوط المهنية.

## 2. ماهية الضغوط المهنية وأهم مصادرها

يقصد بالضغوط المهنية تلك الضغوط الناتجة عن طبيعة الوظيفة التي يؤديها الفرد من حيث مسؤولياتها وأعبائها وأهميتها وعلاقتها بالوظائف الأخرى، والدور الذي يلعبه صاحب الوظيفة وخصائص هذا الدور. (فلية فاروق عبده وعبد المجيد السيد محمد، 2005، صفحة 305)

إن المفهوم الاصطلاحي لضغوط العمل بصورة عامة يكاد يكون واضحاً وسهلاً الفهم، إلا أن الباحثين في هذا المجال اختلفوا في التوصل إلى تعريف لمعنى الضغوط متفق عليه.

ولذلك عرف العلماء الضغوط من زوايا مختلفة، ويعود ذلك إلى أسباب عدة، يرجع دانترز هذه الأسباب في أن الإجهاد يشير في نفس الوقت إلى العامل المسؤول، والاستجابة لهذا العامل، وحالة المستجيب.

فالضغوط تشير إلى ذلك النموذج المعقد في مراحل عاطفية، وردود فعل فيزيولوجية ترتبط معاً كاستجابة لضغوط خارجية، في حين أن الإجهاد يشير إلى أثر الضغوط وهو بشكل رئيسي انحراف عن الحالة المضادة أو الأداء المعتاد عن تعرض الفرد للحوادث الضاغطة". (جيرالد جرينبرغ وروبرت بارون، 2009، صفحة 275)

وعرف سيلبي (Selye) 1950م الإجهاد على أنه: "استجابة جسدية غير محددة لمتطلبات المحيط جعلته يميز نوعين من آثار الإجهاد على الفرد، الايجابية والسلبية، وهذه الاستجابة التي تتكون من ردود فعل سماها سيلبي (Selye) أعراض التكيف العام". (بحري صابر، 2009، صفحة 37)

كما عرف على أنه: "مرحلة تعقب المقاومة، ويكون فيها الجسم قد تكيف، غير أن الطاقة الضرورية تكون قد استنفدت، ولذا كانت الاستجابة الدفاعية شديدة ومستمرة لفترة طويلة فقد ينتج عنها أمراض التكيف. (فاروق السيد عثمان، 2001، صفحة 98)

إن الملاحظة المتفحصية تجعل بإمكاننا تصنيف هذه التعاريف في ثلاثة اتجاهات قد ذكرت سابقاً في مصطلحات البحث وهي: التعريف على أساس المثير الخارجي، والتعريف على أساس الاستجابة، والتعريف على أساس التفاعل بينهما. والضغوط حسب محمود فتحي عكاشة يمثل: نوع من التأثير النفسي أو المادي على الفرد في موقف ما يجعله في حالة عدم توازن نفسي أو انفعالي أو فيزيولوجي أو معرفي أو اجتماعي أو أدائي بصورة تؤثر على سلوكه تجاه المواقف الضاغطة التي تواجهه، وذلك بالاستجابة غير المحددة للمواقف (إيجابية أو سلبية)، وفقاً لنوع المثير أو طبيعة الاستثارة (سواء كانت ذات طابع إيجابي مفرح للفرد، مثل: النجاح، أو ذات طابع سلبي محزن للفرد، مثل: الرسوب أو مرض أحد الأقارب. (محمود فتحي عكاشة، 1999، صفحة 86)

ومن خلال ما سبق يمكننا القول أن الضغوط المهنية هي مجموعة من المسببات الغير مرغوبة في مواقف مختلفة من بيئة العمل تجعل الفرد في حالة نفسية غير متزنة، خاصة مع تكرار تلك المواقف ما يجعل الحالة الفيزيولوجية والانفعالية والسلوكية والذهنية في حالة توتر وقلق مستمر يضغط على العامل فيؤثر سلباً في أدائه وطريقة استجابته.

والجدول التالي يوضح أهم مصادر الضغوط المهنية:

الجدول 01: أهم مصادر الضغوط المهنية

مطالب المهنية	مطالب الدور	المطالب المتعلقة ببيئة العمل	المطالب الشخصية
الفئة الوظيفية. الأعمال الإدارية. التقدم الوظيفي. الأعمال الوظيفية. النشاطات المحدودة. تقويم الأداء. عبي العمل. عدم الأمان.	صراع الدور: خارجي. داخلي. دور الشخص. الدور الداخلي. العبء الزائد. غموض الدور.	الحرارة البرودة. الإضاءة. ذبذبة الصوت. الترددات. تصميم المكتب.	انسجام والتعارض. المكانة. العبء الاجتماعي. التفاعل الاجتماعي. أسلوب القيادة. ضغوط الجماعة.

المصدر: (جمعة سيد يوسف، 2004، صفحة 33)

في هذا التصنيف قسم الباحث جمعة سيد يوسف مصادر الضغوط المهنية إلى أربع مصادر ثلاث منها خارجية: مطالب المهنة. مطالب الدور. والمطالب المتعلقة ببيئة العمل والمتمثلة في الظروف الفيزيائية. أما المصدر الرابع فيتمثل في المطالب الشخصية والذي يعده بعض الباحثين (الشخصية) العامل الوسيط في الضغوط.

وحسب بعض المصادر الأخرى نجد مصدرا آخر يتمثل في البيئة الخارجية، والذي تضمن:

- اضطرابات في العلاقات الاجتماعية: فمتطلبات العمل وما ينتج عنها من ضغوط له تأثير على حياة الفرد العائلية والعكس صحيح.
  - أحداث الحياة المختلفة: مثل وفاة شريك الحياة أو شخص عزيز، ضائقة مالية مرض وغيرها من أحداث.
- وعلى اختلاف مصادر الإجهاد وتعددتها في البيئة المهنية فقد قام العلماء بتصنيفها تصنيفات تشترك في معظم النقاط الأساسية رغم اختلافها الظاهري.

### 3. إستراتيجيات إدارة الضغوط المهنية

#### 1.3 مفهوم المواجهة

إن الرائد في البحث عن الضغط وكيفية التعامل معه هو (سيلبي)، ويرى كل من بيارلو وأندرى جالينوسكي ( Pierre Loo and Andre Galinowski) أن أعمال (سيلبي) فيما يخص الاستجابة للضغط بينت بأن عناصر مختلفة (فيزيائية، كيميائية، ونفسية) تسبب في الجسم نفس الاستجابة غير المحددة، وهي عبارة عن استجابة بيولوجية نمطية، هرمونية، مناعية، وخلوية (Pierre Loo, Henri Loo, André Galinowski, 2003, p. 02)

أما لازاروس وفولكمان (Lazarus et Folkman, 1984) يعرفان المواجهة بأنها: "الجهود السلوكية والمعرفية المتغيرة باستمرار، والتي يتخذها الفرد في إدارة مطالب الموقف، والتي تم تقديرها من جانب الفرد على أنها مرهقة وشاقة وتتجاوز مصادر الشخص وإمكاناته، حيث أشار (لازاروس وفولكمان) إلى أن الضغوط تحدث عندما يدرك الفرد المصادر الداخلية والخارجية لديه وتكون غير كافية للتوافق أو للتعامل مع المطالب البيئية، ولذلك يشعر بالتهديد. وعلى ذلك تنتج الضغوط بعد أن يقوم الفرد بنوعين من عمليات التقييم المعرفي وهي عمليات التقييم الأولى، وتحدث عندما يقيم الفرد الموقف على أنه ضاغط ومهدد له، في حين أن التقييم الثانوي يحدد ما إذا كانت مصادر المواجهة المتاحة لدى الفرد سوف تخفف

الموقف الضاغط أولاً، وعلى هذا فالمواجهة طبقاً للنموذج التفاعلي عن الضغوط عند (لازاروس وفولكمان) هي عملية وليست سمة، وهي أيضاً عملية أكثر من كونها نتيجة".

يعرف كالن (Callan, 1993) المواجهة في بيئة العمل بأنها: "جهود يبذلها الفرد للحصول على معلومات تزيد من قدراته على التنبؤ بالموقف، وتساعد على إدراك الضبط في التعامل مع المشكلات التي تحدث في المستقبل". (طه عبد العظيم حسين وسلامة عبد العظيم حسين، 2006، الصفحات 82-83)

فالمواجهة حسب هؤلاء تتطلب مجموعة من المهارات والمعارف والخبرات المعرفية والوجدانية والسلوكية والتي يستخدمها الفرد في المواقف الضاغطة من خلال إدراكه للحدث وتشخيصه وتقييمه بناء على ما لديه من خبرات متنوعة للتكيف مع الموقف الضاغط بصورة إيجابية.

ولقد قدم لازاروس ولونيار (Lazarus et Launier, 1978) تعريفاً لاستراتيجيات المواجهة نقلاً عن Coussongelie et al (1998, p89) بأنها: مجموع الجهود المعرفية والسلوكية الموجهة نحو إدارة وتسيير المتطلبات الخارجية أو الداخلية الخاصة، والتي يدركها الفرد بأنها مهددة وتتجاوز طاقاته الشخصية.

وقد عرف معجم علم النفس في الطب النفسي (Coping strategy) بأنها: سلسلة من الأفعال وعمليات التفكير تستخدم لمواجهة موقف ضاغط أو غير سار أو في تعديل استجابات الفرد في مثل هذه المواقف، واللفظ عادة يتضمن الأسلوب المباشر والشعوري لمعالجة المشكلات في مقابل استخدام الحيل الدفاعية، واللفظ يطلق على الاستراتيجيات التي تصمم لمعالجة القلق مباشرة وليس مصدره. (جابر عبد الحميد، علاء الدين كفاي، 1989، صفحة 763)

فإستراتيجيات المواجهة بصورة إجرائية هي تلك العمليات الواعية من تفكير وانفعال وسلوك، والتي تهدف إلى تقليص أو تخفيف أو ضبط حدة التوتر والضغط الموجه نحو الفرد.

تعددت التعريفات التي تناولت مفهوم المواجهة (coping) وتنوعت، إلا أنه توجد معالم أساسية تشترك فيها التعريفات لخصتها هنا شويخ في نقاط أهمها:

- إستراتيجيات المواجهة يتبناها الفرد ذاته.
- تتميز بأنها سلوك قصدي، هدفه النهائي التكيف مع الموقف الضاغط.
- تخضع للتحكم من طرف الشخص، أي قابلة للتغيير والتعديل.
- تسعى إلى حل المشكلة بشكل مباشر (بالتخلص من المجهود نهائياً مثلاً)، أو بشكل غير مباشر (بالتحكم في الانفعالات الناتجة عن المجهودات مثلاً).

- قد تكون ظاهرة (كالابتعاد عن المجهود) أو مضمرة (كالتفكير الإيجابي) في المشكلة.
  - متنوعة: فقد تكون ذات طابع معرفي أو سلوكي أو انفعالي أو اجتماعي (بن زروال فتيحة، 2010، الصفحات 150-151)
- يستنتج من خلال التعريفات السالفة الذكر أن العلاقة بين الشخص والبيئة الضاغطة تتوسطها عملية التقييم المعرفي والمواجهة، ومن ثم تكون استراتيجيات المواقف الضاغطة فعالة.

ومن خلال ما سبق فإن الباحث يرى أن استراتيجيات المواجهة هي عملية يستخدم فيها الفرد طريقة عامة (تحليل الموقف وتشخيصه وتقييمه) لإدارة المواقف الضاغطة بشكل واعي والتكيف معها، واستخدام الفرد لأسلوبه الخاص كل حسب معرفته وقدرته على إدارة انفعالاته بشكل يسمح له بالتصرف السليم والمعتدل والذي في مواجهة الموقف الضاغط.

## التصور العقلي كإستراتيجية فعالة ضمن إستراتيجيات إدارة الضغوط المهنية- قراءة تحليلية -

- بعض تصنيفات المواجهة: تختلف إستراتيجيات المواجهة والاستجابات للمواقف باختلاف شخصيات الأفراد من حيث استعداداتهم الوراثية وتاريخهم، والتربية التي خضعوا لها، إلا أنه توجد محاولات عديدة لتصنيفها، ويبرز الجدول التالي بعض محطاتها الهامة:

الجدول 02: تصنيفات المواجهة

التصنيف	العلماء
استجابات موجبة نحو المشكلة استجابات موجبة نحو الدفاع استجابات عصبية وذهانية	ميدنيك وزملاؤه 1975 Mednich & I-
مواجهة مباشرة مواجهة دفاعية	موريس 1982 Morrris
مواجهة وقائية مواجهة قتالية	ماني وزملاؤه 1986 Matheny& al
مواجهة مركزة على المشكلة مواجهة مركزة على الانفعالات مواجهة بالتجنب	اندرو باركر 1990 Endler& Parker
استراتيجيات المواجهة الانفعالية استراتيجيات المواجهة المعرفية	مارتن وزملاؤه 1992 Martin & al
مواجهة بالتحكم مواجهة بالتجنب	كوسي، كروك و كوسي 1993 Koeske .kirk&koeske
التفكير العقلاني * التخيل حل المشكلة * الفكاهة اللجوء للدين * الانتكار	كوهين 1994 Cohen
مواجهة موجبة نحو المشكلة مواجهة موجبة نحو الانفعال	زمباردو وفير 1997 Zimbaro&weiber
مواجهة بالتحكم مواجهة بالهروب	جيناكسون 2002 Gianakos

المصدر: (بن زروال فتيحة، 2010، صفحة 154)

بالرغم من اختلاف التصنيفات ظاهريا إلا أن طريقتها واحدة، فهي تصنيفات تعبر عن مسارين في المواجهة: الأولى مواجهة إيجابية، والثانية مواجهة سلبية. حتى لو تعددت أشكال المواجهة تبقى العملية ضمن المسارين الإيجابي والسلبي. أكدت دراسات تنبؤية كثيرة في المجال المهني أجريت في منظمات صناعية، خطورة المواجهة المركزة على الانفعال أو المواجهة بالتجنب، حيث تؤدي إلى ارتفاع مستوى الاكتئاب أو عدم الرضا المهني، وفي المقابل تبين من خلال دراسات أخرى (bhagal & al 1998.rijk & al 1991)، أن المواجهة المركزة على المشكل تشكل عموما عامل وقاية، يخفف من الأثر السلبي للمجهودات المهنية على الصحوة الجسدية والعقلية، كما لدى المدرسين والممرضات (b- shweitz&quintard 2001)، وقد أورد دوايد وتافريس (wade&tarris) مجموعة من أنجع الاستراتيجيات في مواجهة الضغوط يوضحها الجدول الخاص بتصنيفات المواجهة، كما يعتبران حسب رأيهما أن أي طريقة تؤدي إلى تخفيف الأعراض الفيزيولوجية للضغط، من: ارتفاع ضغط الدم، وتزايد التوتر العضلي وتسارع لوتيرة التنفس...، يمكنها اعتبارها إستراتيجية ناجحة في مواجهة الضغوط.

يمكننا القول أن فعالية استراتيجيات المواجهة تتعلق بخصائص الموقف المجهد أيضا كمدة لهذا الموقف، وإمكانية التحكم به، حيث يعتبر سولس وفلتشر (1985 suls & fletcher) التجنب ناجحا على المدى القصير (من 0 إلى 3 أيام بعد الموقف المجهد)، والاستراتيجيات النشطة على المدى البعيد (ابتداء من أسبوعين)، كما تتيح المواجهة السلبية للإنكار للفرد مثلا - تجنب طغيان الانفعال عليه، وتسهل عليه الاستيعاب النفسي للواقع تدريجيا.

وأخيرا يبقى أن نسلم أن الأفراد الذين يملكون ذخيرة متنوعة من استراتيجيات المواجهة والتي تجمع بين الطريقة العامة والأسلوب الخاص خاصة القدرة على إدارة الانفعالات، هم الأكثر نجاحا في حماية أنفسهم من التأثيرات السلبية للمواقف الضاغطة، بل القدرة على التكيف الإيجابي، وبالتالي تجنب آثار هذه المواقف والمتمثلة في الإجهاد والإرهاق وغيرها من الآثار السلبية، فيصبح الفرد ذا جاهزية لأي موقف ضاغط وتحويل الموقف لصالحه.

- أنجع إستراتيجيات مواجهة الضغوط

### الجدول 03: إستراتيجيات مواجهة الضغوط

أمثلة	الفئة
الاسترخاء: التأمل، التدليك، التمرين	استراتيجيات جسدية
المواجهة المركزة على الانفعال للتخفيف من الانفعالات السلبية المواجهة المركزة على المشكلة تجمع المعلومات	استراتيجيات موجهة نحو المشكلة
إعادة تقييم المشكلة، تعلم المشكلة. القيام بمقارنات اجتماعية، تنمية روح الدعابة	استراتيجيات معرفية
الاعتماد على الأصدقاء والعائلة بمساعدة الآخرين	استراتيجيات الدعم

المصدر: (بن زروال فتيحة، 2010، صفحة 154)

ونظرا لكثرة التصنيفات لأساليب تكيف الأفراد مع المواقف المجهدة، فإننا نستخلص تصنيفات هي جد مهمة وسهلة الاستيعاب، يقدمها كل من برلين وسكلر ولازاروس وأخيرا جاكلين باربانسي والأنهورفيور، كل حسب تصنيفه هي كالآتي:

❖ تصنيف برلين وسكلر (berlin & sakler): يصنفان الأنماط التكيفية مع الإجهاد إلى ثلاث مجموعات:

- الأولى: تهدف إلى تغيير الظروف من خلال استجابات كالتخطيط ومحاولة الحصول على معلومات.
- الثانية: تحاول التحكم في عملية إدراك الموقف المجهد بواسطة استجابات مثل تغيير سلم الأولويات لدى الفرد.
- الثالثة: تضم الاستجابات التي تحاول التحكم في الحالة الانفعالية وشعور الفرد بالإجهاد: كالإنكار والتجاهل واستخدام المهدئات والاسترخاء. (لوكيا الهاشي وبن زروال فتيحة، 2006، صفحة 71)

❖ تصنيف لازاروس (lazarus): ويصنف الاستراتيجيات مع الإجهاد إلى مجموعتين:

- الأولى تتعامل مع مصدر الإجهاد: بحيث تحاول تغييره عن طريق مجموعة إجراءات سلوكية مباشرة، الهدف منها هو تغيير الوضع أو الموقف المسبب - واقعيًا أو خياليًا - للإجهاد لدى الفرد.
- الثانية: تتعامل مع الإجهاد ذاته، فهي تهدف إلى التخفيف من حدته أو القضاء عليه مؤقتًا، عن طريق إجراءات سلوكية مهدئة كاستهلاك الكحول والمخدرات وممارسة الاسترخاء.

وسنختم هنا بما قدمه فرويد حول الميكانيزمات الدفاعية وسنورد لحامد زهران وكذا الربيعة، ملين بموجب يقدمه

راجع.

وقبل ذكر التقسيم سنعرف ميكانيزمات حيل الدفاع: "هي وسائل وأساليب توافقية لا شعورية من جانب الفردي من وظائفها تشويه ومسح الحقيقة، حتى يتخلص الفرد من حالة التوتر والقلق الناتجة عن الضغوط النفسية التي تهدد أمنه

النفسي، فهدفها وقاية الذات، والدفاع عنه، والاحتفاظ بالثقة بالنفس واحترام الذات وتحقيق الراحة النفسية والأمن والاستقرار". (عبد الله بن حميد السهلي، 2009، صفحة 38)

إن ميكانيزمات الدفاع هي آليات تستخدم لا شعوريا لمواجهة الضغوط النفسية، للمحافظة على التوازن النفسي بالتخلص من مصادر القلق والتوتر الذي يهدد الأمن النفسي. عكس الأساليب التي تكون شعورية وخاضعة لإرادة الشخص، وبالتالي قدرته على فهم مايفكر ويشعر به وبالتالي التصرف بطريقة واعية ومدروسة تقود إلى الصواب والنجاح.

### 2.3. تقسيم حامد زهران لأساليب الدفاع النفسي:

— حيل الدفاع والانسحابية أو الهروبية: مثل الانسحاب والنكوص والتثبيت والتفكيك والتخيل والتبرير والإنكار والإلغاء والسلبية...

— حيل الدفاع العدوانية أو الهجومية: مثل العدوان والإسقاط والاحتواء.

— حيل الدفاع الإبداعية: مثل الإبدال والإزاحة والتحويل والإعلاء والتعويض والتقمص والتكوين العكسي والتعميم والرمزية والتقدير المثالي.

### 3.3. تقسيم الربيعة (1995): وتقسّمها إلى قسمين:

— حيل الدفاع السوية: وهي غير عنيفة وتساعد الفرد في حل أزمته النفسية، وتحقيق توافقه النفسي مثل: الإعلاء والتعويض والتقمص والإبدال.

— حيل الدفاع غير السوية: وهي غير عنيفة ويلجأ إليها الفرد عندما تفشل حيله الدفاعية السوية، فيظهر سلوكه مرضيا مثل: الإسقاط، النكوص، التثبيت، العدوان، التحويل، والتفكيك والسلبية وهذه الحيل الدفاعية تعمل بأحد الاستراتيجيات إما:

• إنكار الواقع تماما.

• تغيير الواقع وتشويهه وهنا يكون هذا التصرف لا شعوريا. (عبد الله بن حميد السهلي، 2009، صفحة 38)

### 4.3. موجز لبعض الأساليب الدفاعية كما أوردتها راجح:

#### 1.4.3. الإزاحة أو النقل (déplacement)

يقوم الرد بتوجيه طاقاته إلى حيث يستطيع تفرغها لتقليل الضغط النفسي الذي يعاني منه، فالموظف الذي يوبخه رئيسه في العمل ولا يستطيع أن يرد عليه، فإنه يتشاجر مع زوجته وأبنائه في المنزل، كحل لتفريغ طاقته.

#### 2.4.3. الإسقاط: (projection)

أما في هذه الآلية فيقوم الفرد بإلصاق الكثير من الصفات السلبية التي لا يحبها على الآخرين، والأقرب من ذلك إن هذه الصفات موجودة عنها وهذا الإسقاط يتم بمواجهة الضغوط النفسية غير المقبولة، كمن يصف غيره بالسرقة، أو الكذب، أو أن العالم لم يعد فيه خيرا، مما يؤدي إلى سوء إدراك الآخرين على حقيقتهم، وعدم معرفة سلوكياتهم والنوايا الصحيحة منها.

#### 3.4.3. التبرير: (rationalisation)

عندما لا يحصل شخص على عمل أو لم ينجح في التوظيف مثلا يضع بعض التبريرات كأن يقول: إنه عمل غير جيد، أو إنه توجد أعمال كثيرة. وكذلك من لم ينجح في الامتحان حيث يبرر فشله لأسلوب الأستاذ في الأسئلة، وفي التدريس أو يبرر فشله بإهمال والديه له، وذلك حتى يقلل من الضغط عنده، ويتجنب الألم الناتج عنه.

#### 4.4.3. الإنكار: (denial)

إن رفض الواقع المؤلم يعد إنكاراً، كأن يرضى أحدنا واقع موت قريب أو شخص عزيز، أو عدم النجاح في أحد المجالات، فيضطر إلى إنكار ما حصل تفادياً للألم الذي سيحدثه، وبالتالي يحمي الشخص نفسه من الضغط والإجهاد النفسي.

#### 5.4.3. التسالي: (sublimation)

عندما يجد الفرد المجتمع غير قابل لما يريده ويرغب فيه كالعدوان مثلاً، يحول هذا العدوان إلى رياضة: كالملاكمة والمصارعة، أي يرفع قيمته عند المجتمع فيصير مقبولاً، وبالتالي يتجنب رفض المجتمع الذي يسبب له ضغطاً.

#### 6.4.3. النكوص: (régression)

هو العودة أو الرجوع إلى مستوى غير ناضج من السلوك، وكما يقول فرويد: "يرجع سلوكه إلى مراحل عمرية في الطفولة وذلك لتحقيق نوع من التوافق مع ما يريد تحصيله".

#### 7.4.3. التعويض: (compensation)

إن المرء إذا فشل في مجال معين سواء دراسي أو مهني أو حتى زواجي، فإنه يبحث عن مجال آخر يتفوق فيه كتعويض في حالة الضعف في المجال الآخر، ليقبل بذلك من الضغط. (عبد الله بن حميد السهلي، 2009، صفحة 40).

ويذكر لوكيا الهاشي في كتابه "الإجهاد"، إن إخفاق الفرد في التحكم بالذات، فإنه يلجأ لتعويض عدم القدرة بالسيطرة من خلال التعويض فيضعف من تحفظه وحيطته واستخدام طاقة أكبر في اجترار الأفكار وتكوين أحلام اليقظة ويستخدم كذلك آلية الكبت للظهور بمظهر القوة، كما يحصل في نقل الهجمات العدوانية في شكل نشاط مفرط. (لوكيا الهاشي وبن زروال فتيحة، 2006، صفحة 68)

#### 8.4.3. الكبت: (dépression)

فهذه الآلية تسمح لنا بأن نعيش حاضراً ونرمي بالمواقف المؤلمة في حيز الشعور ويعتبر هذا مقاومة لمشاعر الألم حتى يتجنب الفرد الإجهاد النفسي كعدم القدرة على الرد على الشخص الذي أهانني.

إن هذا المفهوم يعتبر أساسياً في فهم الكثير من الاضطرابات النفسية من وجهة نظر التحليل النفسي.

#### 9.4.3. التحويل: (conversion)

ويتمثل في تحويل الدوافع المكبوتة للتعبير عنها خارجياً من خلال العمليات الحسية والحركية أو العمليات الفيزيولوجية لتخفيف أثر الضغط النفسي مثال: صدمة الانفجار التي تصيب الجنود في ميدان الحرب (صدمة الميدان)، تحول هذه المكبوتات خارجياً في شكل: عى، هستيريا، شلل هستيري... (إلهامي عبد العزيز، 1997، صفحة 40)

#### 10.4.3. الانسحاب: (withdrawal)

ويتمثل في الهروب والابتعاد عن مصادر الإجهاد النفسي وهو سلوك سلبي في الغالب، لما ينشأ عنه من مشكلات نفسية، وخصوصاً عندما يحل الخيال مكان الواقع.

#### 11.4.3. التخيل: (fantasy)

ويشمل السرحان والغوص في عالم الخيال الذي هو من نسج أفكارنا كما يسمى بالاستغراق المفرط في أحلام اليقظة: أحلام الفقير بالثراء، تخيل الضعيف أنه قوي...

12.4.3. العدوان: (agression)

فهو أسلوب هجومي ضد مصادر الضغط والآخرين للتخلص من التهديد. (إلهامي عبد العزيز، 1997، صفحة 41)

❖ الاستنتاج:

ينظر البعض إلى الموجهة باعتبارها عملية توافق نفسي، ويتحدد ما إذا كان التوافق سليماً أو غير سليم، تبعاً لمدى نجاح الأساليب التي يتبعها الفرد للوصول إلى حالة التوازن النسبي مع بيئته، ونجاح عملية المواجهة تؤدي إلى التوافق النفسي التي تعتبر قلب الصحة النفسية ولقد تناولنا الآليات الدفاعية ولأن معظم الأشخاص يقعون تحت سيطرة اللاشعور فيغيب وعيهم بما يتصرفون، وتوجد دفاعات أخرى هي واعية: وتسمى بالوسائل الدفاعية، وسميت بالوسائل لأن صاحبها يستخدمها وهو واع يتحكم في نفسه فهي إذن شعورية.

4. ماهية التصور العقلي وفعالته كإستراتيجية لإدارة الضغوط المهنية

1.4. تعريف التصور العقلي

لقد وردت تعاريف عديدة للتصور العقلي، وستناول بذلك تدرجاً يسهل علينا فهم معنى التصور العقلي:

• في القاموس الجديد للطلاب، لاحظنا أن هناك إشارة إلى اشتقاق اللفظة أولاً، وإلى المعنى ثانياً، وهي على النحو التالي: تصور، يتصور، تصورا، أي: تمثل صورته وشكله في الذهن.

• التصور: توهم ذهني. (ابن خلدون، 1978، صفحة 87)

لكن على حد تعبير ابن خلدون (1984)، يكمن في إسنادها للجوانب النفسية، فصارت التصورات: تصورات نفسانية،

فهي بهذا المعنى أعمق... (ابن خلدون، 1978، صفحة 86)

تأخر العلماء بدراسة موضوع التخيل العقلي، ويرجع السبب جزئياً إلى صعوبة دراسته، وكان هذا في البداية، وبعد ظهور مجموعة من العلماء مثل: بور، وموسكوفيسي وابن خلدون، وكذا الدكتور علي عسكر حديثاً، كثير تداول هذا المصطلح في علم النفس وكذا علم الاجتماع.

ويعرفه علي عسكر على أنه: "أسلوب يعتمد على استخدام قوة التصور أو التخيل الذهني، لتقليل الضغوط الواقعة على الفرد، من منطلق أن الحالة التي يكون عليها الفرد هي انعكاس لنوعية التفكير أو الصورة الذهنية في مخيلته. (علي عسكر، 2003، صفحة 269)

كما يعرفه مدحت أبو النصر على أنه عملية تدخل ضمن الإدراك والذي يمثل فيه التصور الشق الثاني فيقول: الإدراك هو "إحساس الإنسان بما حوله، واستقباله للمتغيرات والمؤثرات، ثم فهمها وتحليلها بطريقة معينة، فالإدراك شقان:

• الإحساس أو الشعور (SENSATAN) (أي استقبال المثيرات).

• الفهم والتصور (INTERPERATION). (مدحت أبو النصر، 2009، الصفحات 104-105)

وهذا يعتبر مدحت أبو النصر التصور كعملية تحليلية للمستقبلات الحسية، يتم بعدها تكوين المعرفة، وبالتالي يصبح

التصور الوسيط بين كل من النشاط الإدراكي والفكري، وهذا ما جاء به كذلك (FH.Herzlich).

ويعتبر هاني عبد الرحمان مكروم التصور العقلي على أنه عبارة عن مجموعة من العمليات في مقدمتها: التفكير والتدبر

والبحث عن الحقيقة بتلمس مصادر إشعاعاتها ومكامنها، فهي عمليات تصورية؛ لأن تعاملها محصور في المعلومات التي تدور

في شبكات المخ. (هاني عبد الرحمان مكروم، 1999، صفحة 07)، فالعقل إذاً هو نظام معلوماتي تصوري حسب الباحث هاني.

كما ربط سلوكياتنا في الحياة بالتصور على أساس أن ما نعرفه عن الوجود هو في الأساس تصوراتنا المختلفة له، وبقدر صحة التصور تكون صحة الإدراك والعلم والفهم والقرب من الحقائق وبالتالي صواب سلوكياتنا في الحياة. وعليه فإن التصور العقلي هو عبارة عن عمليات عقلية مجتمعة، تكون تصورا حول شيء أو موضوع ما، ليتحول إلى سلوك ومنحى حياة يسير تجاهه الفرد.

فالإدراك هو نقطة البداية في السلوك الإنساني، وعليه فإن الناس وبصفة عامة يعتمدون في تصرفاتهم وسلوكهم على تفسيرهم للواقع المحيط أو للمثيرات التي تأتي من داخلهم، وذلك من خلال نظامهم الإدراكي، وذلك بدلا من اعتمادهم على الواقع نفسه أو المثير الداخلي النفسي (سامر جلدة، 2009، صفحة 56)، فالإدراك سابق للتصور، والتصور محرك له، كما يقول دويك (Dwik)؛ أي عن طريق التصور يمكننا إدراك المواضيع المحيطة بنا وجعلها في العالم المادي، وبهذا يظهر النشاط الفكري ليتوسط التصور بين الإدراك والفكر.

#### 2.4. أنواع التصورات

يستخدم التصور كنشاط ذهني من قبل الفرد بهدف فهم البيئة والتحكم فيها، وينقسم التصور إلى تصور فردي وتصور اجتماعي، وتصور جماعي، وهذه الأنواع هي الأكثر شيوعا.

##### 1.2.4. التصورات الفردية

التصورات الفردية قائمة على خبرات فردية محايدة؛ أي تخص ذلك الفرد ونمط معاشه. وتمثل التصورات الفردية هنا في آراء، ومعتقدات، وصور، واتجاهات، وقيم الفرد، فهي مجموعة منظمة من المعارف، لها بعد بنيوي وبعد اتجاهي، وبعد إعلامي.

##### 2.2.4. التصورات الجماعية

وهو المصطلح الذي اهتم به علم الاجتماع، وتدلل على التصورات الموزعة من طرف مجموعة اجتماعية لمصطلح ضمني مهم، فهو مفهوم مستعمل بشكل كبير في الأنثروبولوجيا، ويعطي الأسبقية للتصورات الاجتماعية عن بقية العلوم الإنسانية.

##### 3.2.4. التصورات الاجتماعية

إن التصورات الاجتماعية هي معلومات وصورا ومواقف ومعتقدات مشتركة ما بين مجموعة من الأفراد، حتى إن لم تكن بينهم علاقة مباشرة في إطار جماعة أولية، فالتصورات هنا تنشأ وتتطور خلال المحادثات اليومية، مما يجعلها تتأثر بالظروف الثقافية والتاريخية. (خروف حياة، 2006/2005، صفحة 34)

وأخيرا فإن مفهوم التصور لا ينتمي إلى ميدان تخصصي معين كما يرى فرانسوا لابلونتين (Fronçois Laplantine) فكثير من التخصصات في العلوم الإنسانية تناولته وأعطته معاني مختلفة.

وحسب نظر الباحث فإن التصور العقلي هو عملية من مجمل العمليات العقلية والتي من ضمنها الاستجابة والإدراك والتفكير والتذكر والاستنتاج والاستنباط والتحليل والتركيب، ويعد مرحلة ضمن مجموعة مراحل، وبالتالي فإن التخصص الذي يعني اهتماما لهذا البعد العقلي هو علم النفس، باعتبار أن الإنسان مكون من أفكار ومشاعر وسلوكات حسب نظرية مرسديس وعليه فالتصور العقلي يدخل ضمن هذه المنظومة النفسية في علم النفس.

### 3.4. تركيبة التصور

إنه عند محاولة التعريف الدقيق للعناصر المكونة للبناءات المعرفية للتصور، يجد الباحث صعوبة كبيرة في ذلك، فمنهم من يشير إليها على أنها "عالم من الآراء" (S.Moscovici)، ومنهم من يضيف إليها بأنها "مجموعة من المعتقدات" (R.Kaes). إلا أن هناك إجماعاً على المقاربة المقترحة من (S.Moscovici) لتحليل محتوى التصور، حيث يرى أنه مكون من ثلاثة أبعاد أساسية، وهي: المعلومات، الموقف، حقل التصور.

#### 1.3.4. المعلومات

وهي مجموعة من المعارف المكتسبة حول موضوع معين، حيث أن الفرد يكون واقعه اعتماداً على كمية ونوعية المعلومات المكتسبة والكيفية التي اعتمدها في تنظيمها.

#### 2.3.4. الموقف

وهو الجانب المعياري للتصور، حيث يعبر عنه من خلال استجابة انفعالية وعاطفية تجاه الموضوع، بمعنى أن الفرد لا يلتقط المعلومات إلا بعد أن يتخذ موقفاً منها.

#### 3.3.4. حقل التصور

يتمثل في إدخال المعلومات التي بحوزة الفرد وترجمتها، حيث يعبر عنه (S.Moscovici): "مجموعة من الآراء المنظمة"، أي أن الأفواج الاجتماعية ترتب وتنظم عناصر المحتوى بطريقة مختلفة حسب معايير خاصة. (بن عبيد عبد الرحيم، 2006/2005، الصفحات 25-26)

### 4.4. مميزات التصور

#### 1.4.4. الميزة الفكرية الإدراكية

يعتبر التصور ميزة مزدوجة (إدراكية فكرية)، فالإدراك عملية منشؤها حسي، أما العملية الفكرية فطابعها تجريدي، وتصور الشيء ما هو إلا إعادة إحضار حسي للوعي، أو الشعور بالشيء رغم غيابه في الواقع الملموس ومن جهة أخرى يشمل التصور العملية الفكرية، حيث أن شرط ظهوره هو إزالة الموضوع، لذلك فهو يحوي هاتين العمليتين. موسكوفيسي: "يسمح التصور بالعبور من الحلقة الحس حركية، إلى الحلقة المعرفية، ومن الشيء المدرك من بعد، إلى التحسس بأبعاده وأشكاله". (S.Moscovici, 1998, p. 368)

#### 2.4.4. ميزة المعنى الشكلي الدال

حسب موسكوفيسي يكون هيكل كل تصور مزدوج؛ أي ذو وجهين، كالورقة: الوجه الشكلي والوجه الرمزي (المعنى). (S.Moscovici, 1998, p. 367)

#### 3.4.4. ميزة البناء الذهني

تعتبر الخاصية البنائية أساس العمليات في التصور، حيث أنها تتميز عن باقي العمليات النفسية، فهي عمليات بناء وتركيب يقوم بها الفرد، فهناك إذن عملية بناء وإعادة بناء في فعل التصور. (S.Moscovici, 1998, p. 368)

#### 4.4.4. الميزة الاجتماعية

إن التصور يتحدد ببنية المجتمع الذي يتطور فيه، إذ يقول جيلي: "يوصف كل تصور وصفا اجتماعيا، بما أنه عملية تفاعل الفرد، هذا الأخير يستجيب تحت تأثير العوامل الاجتماعية المختلفة"، وبالتالي تسهل التصورات عملية التواصل. (الحاج الشيخ سمية، 2013/2012، الصفحات 34-35)

#### 5.4.4. ميزة الاستقلالية والإبداعية

فالتصور ليس إنتاجا بسيطاً، بل إنه ترتيب يستلزم في عملية الاتصال جزءاً مستقلاً للإبداع الفردي أو الجماعي فالجوانب الأساسية للتصور الاجتماعي، هي: مبدع، مستقل، فالتصور المسرحي يقدم بالصوت والصورة للعامة أفعال وكلمات، تعيد تقديم بعض الأشياء غير المرئية: الموت، القدر، الحب،... فيظهر الإبداع.

#### 6.4.4. ميزة الهدف

حقيقة لا توجد تصورات بدون هدف، مهما كانت طبيعتها مختلفة، لكنها مهمة جداً دائماً، وبدون هدف لا توجد تصورات اجتماعية، وفي دراسة التصورات إنما نهتم بدراسة ظاهرة التفاعل بين الفاعل والهدف "الموضوع والهدف". (S.Moscovici, 1998, p. 363)

ومن خلال عرض ما سبق تبرز مسألة مدى الثقة في صحة تصوراتنا!؟؟ فكل فرد منا يتصور الوجود بدرجة ونوعية علمه به، أو بما يعرفه عنه، أي بطريقته، أما الحقيقة المطلقة للوجود فلا يعلمها إلا الله - سبحانه وتعالى- إن الإنسان طوال حياته يعمل في ظروف عدم اليقين، بمعنى النقص في كمال الصورة الذهنية، ووسط تغيراتها، ولذلك تتابع لدينا ما نسميه بالمفاجآت، أي ما يثبت أنه يخالف تصوراتنا وتوقعاتنا إلى حد كبير.

والقضية الرئيسية لسيكولوجيا التصور، هي: كيف نتمكن بمنظومة التصور أن نستخلص تصورات موثوق فيها بخصوص ما يحيط بنا ثم ما يغيب عنا، وعن الأمور الجوهرية التي تهمننا أو تعيننا، فكل تصوراتنا هي مجرد نماذج متواضعة لحقائق الأشياء، وبعض معالم الواقع. (هاني عبد الرحمان مكرم، 1999، الصفحات 53-55)

على أساس التصور تكون نوعية السلوك؛ لأن فساد التصور يعني فساد كل ما يبني عليه من سلوكيات وأعمال وقرارات ومعتقدات، وبعبارة أخرى، فالتصورات الخادعة ينتج عنها توقعات شاردة ومعتقدات فاسدة، وقرارات خاطئة وبالتالي سلوكيات غير سوية، وكمثال: إن تصور عامل لسلوكات مديره ووصفها بالتكبر قد يتفق مع عامل آخر، لكن تفاصيل هذه السلوكيات يتغير في وصفها؛ فقد يعتبر العامل الأول رفع الصوت تكبراً وغضباً، بينما العامل الثاني يعتبره حرصاً من المدير وإهمالاً منه لواجباته. يتباين سلوك البشر تجاه نفس القضية؛ لأن تصور شخص لموقف ما لا يتطابق أبداً مع تصور شخص آخر لنفس الموقف.

تختلف المقدرة على التصور من شخص لآخر، وذلك لأن الإدراك والأساليب والمناهج التي نستخدمها في التفكير والتعبير، والنماذج التي في عقولنا متعددة ومتغيرة، وبالتالي فإن سلوكياتنا تتنوع في الموقف الواحد.

#### 5. خاتمة:

إن الأفراد في محيط العمل يختلفون في رد الفعل، فقد يفقد أحد العمال السيطرة على انفعالاته عندما يشعر بعدم موضوعية أساليب التقييم والتحفيز. إذ ينتج عن المشاكل في بيئة العمل عدة سلوكيات واضطرابات، مثل الصداع والآلام التي لاحظها طب العمل عند مثل هؤلاء الأفراد.

وإن أفضل مواجهة للضغوط تلك التي تتسم بالانضباط والتوازن الداخلي والذي يتسم بالرؤيا والخيال والمشاعر الحركية (باعتبارها طاقة محفزة على النجاح)، وتتحوّل ميكانيزمات الدفاع اللاشعورية إلى ردود أفعال توافقية، حيث يبذل الفرد عند المواجهة مجهودات معرفية سلوكية شعورية متغيرة وثابتة.

فجوهر الإنسان ليس هو البناء المادي الفاني، ولكنه العقل الذي يحدد مدى قدرة وعظمة الشخصية، وكل عظماء التاريخ، لا نعرف عن بنية أجسامهم ولا صورهم إلا أقل القليل، لكن أبرز ما بقي منهم وما عرفناه عنهم، هو نتاج نشاط

عقولهم وانعكاساته على جوارحهم وما حولهم، ولذلك كان العقل من مقومات التصور، بل من أبرزها. وتصبح الشخصية باعتبارها العامل الوسيط أفضل وسيلة وإستراتيجية يمكن اللجوء إليها لإدارة الضغوط المهنية خاصة في غياب أو نقص الوسائل والتسيير الإداري في المنظمة.

### 6. قائمة المراجع:

1. ابن خلدون. (1978). مقدمة ابن خلدون. دمشق: وزارة الثقافة.
2. إلهامي عبد العزيز. (1997). مدخل إلى سيكولوجية الإعلام والرأي العام. القاهرة: دار الحكيم لطباعة الأوفست.
3. بن زروال فتيحة. (جوان، 2010). الإجهاد على مستوى المنظمة. دراسات نفسية وتربوية.
4. جابر عبد الحميد، علاء الدين كفاقي. (1989). معجم علم النفس والطب النفسي. القاهرة: دار النهضة العربية.
5. جمعة سيد يوسف. (2004). إدارة ضغوط العمل. القاهرة: إيتراك للطباعة والنشر والتوزيع.
6. جيرالد جرينبرغ وروبرت بارون. (2009). إدارة السلوك في المنظمات. (رفاعي محمد رفاعي، إسماعيل علي بسيوني، المترجمون) الرياض: دار المريخ للنشر.
7. سامر جلدة. (2009). السلوك التنظيمي والنظريات الإدارية الحديثة. الأردن: دار أسامة للنشر والتوزيع.
8. طه عبد العظيم حسين وسلامة عبد العظيم حسين. (2006). إستراتيجيات إدارة الضغوط التربوية والنفسية. القاهرة: دار الفكر العربي.
9. عدنان ماشي والي. (2011). مواجهة ضغوط الحياة بالمنظورين الإسلامي والحديث. الأردن: شبكات المعرفة المجتمعية.
10. علي عسكر. (2003). ضغوط الحياة وأساليب مواجهتها. الكويت: دار الكتاب الحديث.
11. فاروق السيد عثمان. (2001). القلق وإدارة الضغوط النفسية. القاهرة: دار الفكر العربي.
12. فلية فاروق عبده وعبد المجيد السيد محمد. (2005). السلوك التنظيمي في إدارة المؤسسات التعليمية. الأردن: دار المسيرة للنشر والتوزيع والطباعة.
13. لوكنيا الهاشي وبن زروال فتيحة. (2006). الإجهاد. الجزائر: دار الهدى.
14. محمود فتحي عكاشة. (1999). علم النفس الصناعي. الإسكندرية: مطبعة الجمهورية.
15. مدحت أبو النصر. (2009). إستراتيجية العقل. حلوان، مصر: الدار الأكاديمية للعلوم.
16. هاني عبد الرحمان مكرم. (1999). التصور العقلي. القاهرة: مكتبة وهبة.
17. Pierre Loo, Henri Loo, André Galinowski. (2003). Le Stress permanent réaction-adaptation de l'organisme aux aléas existentiels. Paris: 3ème édition.
18. S.Moscovici. (1998). psychologie sociale. Paris: 7 édition puf