

تصور مقترح لدراسة الإجهاد المهني من خلال مقارنة التحليل التبادلي

A proposed design to treat occupational stress by a transactional analysis approach.

الباحثة : د. عزيز إسلام: جامعة العربي بن مهيدي أم البواقي (الجزائر)

ملخص : يهدف هذا المقال إلى مناقشة مختلف المقاربات النظرية السائدة في تناول الإجهاد المهني، وكيف تنظر لمختلف عناصره خاصة مكانة الشخصية فيه، لاقتراح تصور حول التحليل التبادلي analyse transactionnelle كمقاربة تناسب أكثر دراسة هذا المفهوم من حيث أنها تتناول الشخصية كنسق جزئي وسيط ضمن النسق العام للإجهاد، يتميز ببنية ديناميكية، ويقبل مبدأ الخبرة والنمو والتطور، ويدعم مبدأ الظروف والبيئة (مبدأ هنا والآن)، وتتفاعل عناصره كنسق مع باقي عناصر الإجهاد المهني كنسق أشمل..

الكلمات المفتاح : الإجهاد المهني - التحليل التبادلي - الشخصية.

تصنيف JEL : A3 ؛

Abstract:

This paper aims to discuss the different prevailing approaches to occupational stress, and how they consider its components, especially personality; to suggest afterward Transactional Analysis approach as a more appropriate approach to study the concept of occupational stress. Mainly because it considers personality as an intermediate, sub-system included into the general system of stress. This subsystem is characterized by a dynamic structure, accepts the principle of experience, growth, and development, supports the principle of conditions and environment (here and now), and above all its components interact as a system with the other components of occupational stress as a comprehensive system.

Key words: Occupational stress- Transactional Analysis- Personality.
Jel Classification Codes : A3;

مشكلة الدراسة:

كشفت الدراسات حول الإجهاد المهني على المستوى العالمي حسب موقع officevibe بأنه يكلف لأصحاب الأعمال أكثر من 300 بليار دولار سنويا موزعة بين مصاريف الصحة النفسية في العمل و أيام العمل الضائعة ، كما يبين الموقع أن (77%) من الأشخاص يختبرون بصفة دورية أعراضا فيسيولوجية للإجهاد ، كما تظهر الأعراض النفسية عند (73%) منهم ، و يشعر (33%) بأنهم يعيشون مع إجهاد عال جدا ، و أن له منحنى تصاعدي حسب 48% منهم. (1)

أما في الجزائر فتشير أرقام الطب الشرعي (2013) أن سبب الوفيات يعود في (59%) من الحالات إلى الإجهاد كسبب مباشر للعنف سواء في شكل الانتحار أو عنف موجه للطرف الآخر ويفسر زيري* أن مصادر الإجهاد المهني ترتبط بكون (47%) من الأفراد لم يتلقوا التقدير المناسب في عملهم، كما أن (50%) يعانون من سوء المعاملة، وهذه مصادر رئيسية تؤدي لظهور الاكتئاب واضطرابات نفسية أخطر. (2)

هذه الآثار السلبية التي تكلف الكثير للفرد والمنظمة على حد سواء كانت الدافع الأساسي للعديد من الباحثين للقيام بأبحاث ودراسات تمكنهم من تفسير هذه الظاهرة وفهمها، ووضع آليات واستراتيجيات لمجابهتها. وما تعدد المفاهيم الموجودة إلا نتيجة لتنوع الأبحاث والاتجاهات في هذا الميدان؛ فنجد سبيلبرجر spilberger قد فسر مفهوم الإجهاد من خلال ربطه بمفهوم القلق، حيث اعتبره استعدادا سلوكيا مكتسبا، يظل كامنا حتى تنبهه وتنشطه منبهات داخلية، أو خارجية فتثير حالة القلق (3)، وعلى الرغم من تداخل المفهومين إلا أن القلق يعتبر أثرا أو نتاجا للإجهاد، كون القلق يعتبر علامة من علامات الشعور بالخطر والتهديد.

كما ربط موراي Murray مفهوم الإجهاد بمفهوم الحاجة، باعتبارها المحدد الجوهرى المؤثر للسلوك في البيئة (4)؛ وهنا كذلك نشير أن الحاجة تختلف عن الإجهاد، حيث أن الإجهاد يبدأ من إعاقة إشباع حاجات الفرد، حيث تأخذ هذه الإعاقة أشكالا منها الإحباط والصراع الذي يعود إلى وجود حاجات متضاربة لدى الفرد (5).

أما الرائد في دراسة الإجهاد هانز سيلي Hans Selye وبحكم تخصصه كطبيب فقد فسر الإجهاد تفسيراً فيسيولوجيا، حيث تنطلق نظريته من مسلمة أن الإجهاد متغير غير مستقل، وهو استجابة لعامل مجهد stressor، وأن أعراض الاستجابة الفسيولوجية

هدفها المحافظة على الكيان والحياة وحدد ها في ثلاثة مراحل سماها مراحل التكيف العام (6) وهي:

- مرحلة الإنذار أو التنبيه: وفيها يظهر الجسم تغيرات واستجابات فيسيولوجية عندما يشعر الفرد بالتهديد الذي يواجهه كالزيادة في التنفس ازدياد السكر في الدورة الدموية... وتعرف هذه التغيرات بالاستثارة العامة.

- مرحلة المقاومة: حيث تعمل العضوية على مقاومة التهديد.

- مرحلة الإنهاك: يدخلها الفرد إذا فشل في استعادة توازنه واستمر العامل المجهد في التأثير وكان قويا فتستنفذ طاقة الجسم وتنهار آليات التكيف من جديد، ويؤدي ذلك في حالة استمرار الوضع إلى الانهيار الجسدي والانفعالي أو حتى الموت، وبذلك تتطور أمراض الإجهاد (أو أمراض، التكيف) كالقرحة المعدية، الربو الأمراض العصبية... الخ خلال هذه المرحلة المرضية للإجهاد (7).

تعريف الإجهاد:

إن المتصفح للأدبيات و التراث العلمي حول الإجهاد عموما ، و الإجهاد المهني على وجه الخصوص يلاحظ أن العلماء قد اختلفوا عند محاولتهم الاتفاق على تعريف شامل و موحد لهذا المفهوم ، و على الرغم من ذلك فإن مختلف التعاريف التي وجدت عنه تندرج ضمن واحد من الاتجاهات الثلاثة التالية:

الاتجاه الأول: ينظر إلى الإجهاد على أنه مثير و يتم التركيز هنا على الحدث الخارجي الذي يثير الإجهاد ويؤدي إلى ظهور التغيير المعين .

الاتجاه الثاني: ينظر إليه كاستجابة و يركز على ردود الأفعال النفسية و الفسيولوجية للمتطلبات الخارجية.

الاتجاه الثالث: يركز على التفاعل الدينامي بين مؤثرات الإجهاد واستجابة الفرد لها، فينشأ لدى الفرد حالة من التغيرات الداخلية وردود الأفعال الفسيولوجية والنفسية (8) حيث تتجه تعريفات هذا الاتجاه إلى الاهتمام بعملية التفاعل بين المنبه والاستجابة، فحسب لازاروس و فولكمان (1984) الإجهاد هو علاقة خاصة بين الفرد ومحيطه ، يقيّمها الفرد بأنها عوامل مرهقة و تفوق قدراته، وتضع اتزانه في خطر، والإجهاد عملية مزدوجة ناتجة عن تقييم معرفي وانفعالي لمصادر مرغمة ومجهدة و وضع استراتيجيات مجابهة (9).

وترتبط مثيرات أو مصادر الإجهاد بالبيئات التي ينتمي إليها الفرد ويظهر فيها نشاطه و بما أن كل حياته تعتمد بشكل مباشر على بيئته المهنية، فقد أصبح للإجهاد ارتباط كبير بالشق المني من حياته، حتى أنه يؤثر على اختلالها أو اتزانها، ما جعل الباحثين يركزون اهتمامهم أكثر فأكثر على الإجهاد المني، وكان اتفاقهم الحالي هو أن الإجهاد المني، يبدأ بوجود عوامل مجهدة (مصادر) ثم تنتقل عبر مجموعة من العناصر المعدلة (العناصر الوسيطة) التي تسمح أو لا بظهور آثار الإجهاد المني وشدته.

في هذا السياق صنف 'كوبرو مارشال Cooper & Marshall 1978' مصادر الإجهاد إلى عوامل تتعلق بالعمل ذاته، ككثرة المهام أو قلتها والظروف الفيزيكية... وعوامل تتعلق بدور الفرد في المنظمة من حيث الغموض، الصراع...، وعوامل متعلقة بالنمو الوظيفي، عوامل مرتبطة ببيئة المنظمة والمناخ السائد بها، وعوامل مرتبطة بالعلاقات داخل المنظمة. (10)

أما بيهر ونيومان Beeher & Newman فقد وضع قائمة تشمل أربعة أصناف هي: خصائص العمل ومتطلباته، متطلبات الدور، الخصائص التنظيمية للمنظمة وعوامل وضغوط خارجية عن المنظمة (11). وتمخضت أعمال دوجور Dejours عن خمسة مصادر رئيسية شملت: وقتية العمل وعدم ثباته، طريقة تقويم العمل، المنافسة، حمل العمل وتدهور قيمة العمل (12).

كما يمكن تقسيم مصادر الإجهاد إلى مصادر تنظيمية تشمل التركيب التنظيمي، طبيعة الوظيفة، عبء الدور وغموضه وتعدده، صراع الدور، عدم المشاركة في اتخاذ القرارات، ضعف الاتصالات التنظيمية، النمو والتقدم المني، بيئة العمل المادية؛ ومصادر فردية مرتبطة بالجنس، التوافق بين قدرات الفرد وحاجات العمل، الحالة النفسية والبدنية، والحياة العائلية.

وعلى الرغم من تسبب هذه المجهدات في ظهور آثارا خطيرة إذا لم يتم معالجتها بالشكل المناسب، إلا أن ذلك لا يمنع وجود آثار إيجابية على الفرد والمنظمة كالتعاون والتضافر في الجهود من أجل إيجاد حلول للمشكلات، وزيادة الرغبة والدافعية نحو العمل (13)، وتعزيز الشعور بالرضا الوظيفي والشعور بالإنجاز، وانخفاض معدلات الغياب والتأخر ومعدل دوران العمل، وتنمية الاتصال بين العاملين بالمنظمة سواء كان رسميا أو غير رسمي (14).

لكن كلفة التأثيرات السلبية للإجهاد سواء على مستوى الفرد أو المنظمة هي ما زاد من اهتمام الباحثين والمختصين في هذا الميدان بدراسة الإجهاد المهني، فعلى مستوى الفرد نجد أن الاستمرار في الاستجابات الفسيولوجية للمجهودات من خلال تكرار استثارة الأعضاء العصبية والهرمونية للغدد الصماء، واستعمال الاتصال الداخلي للجهاز العصبي بشكل مفرط، وكذا الاستثارة المتكررة لجهاز المناعة تسبب زيادة في ضربات القلب، وارتفاع ضغط الدم وزيادة في معدل التنفس، والتصبب بالعرق وجفاف الحلق... مما يهلك أعضاء الفرد ويهدد صحته (15) من خلال ظهور أمراض القرحة، والتهاب المفاصل، وتليف الكبد ومختلف أمراض القلب والسرطان؛ حتى أن بعض العلماء يحاول أن يثبت وجود علاقة بين الإجهاد المهني والأمراض العقلية. كما لا يخلو الإجهاد السلبي من الآثار السلوكية كالإفراط في التدخين، والتغير في عادات النوم، والإفراط في استخدام الأدوية المهدئة، وظهور العدوانية، والإدمان على الخمر والمخدرات الأمر الذي يؤدي بدوره إلى عدة أعراض كالبطء في العمل والتغيب المتكرر، والتوتر العصبي (16). هذا بالإضافة إلى الآثار النفسية كالإكتئاب النفسي والقلق، والإحباط، والملل، والنظرة التشاؤمية للمستقبل، وعدم القدرة على التركيز والنسيان المتكرر، وعدم الاتزان الانفعالي، والشك في القدرات الذاتية (17).

أما على مستوى المنظمة، فكل من الغياب والتأخر عن العمل، وترك العمل، وضعف وسوء الاتصالات، وتبديد وقت العمل، وحوادث العمل... الناتجة عن الإجهاد السلبي تترجم على شكل موارد مالية ضائعة، وتكاليف إضافية قد تغرق المنظمة وتجعلها غير قادرة على الاستمرار.

رغم ذلك لا يمكن التنبؤ بعلاقة ارتباطية خطية واضحة بين المجهودات والآثار التي من الممكن أن تنتج عنها، فالملاحظ أن تعرض الأفراد للمصادر المجهدة ذاتها لا تنتج عنه دائما الآثار نفسها، الشيء الذي يدل على وجود عناصر تتوسط هذه السيرة وتحدد اتجاهها؛ فتحدد طبيعة المجهودات (إيجابية أم سلبية)، وتحدد شدة تأثيرها، وحتى نوع الآثار المترتبة عنها وشدها، الأمر الذي جعل الباحثين في ميدان الإجهاد المهني يركزون اهتمامهم على ما اصطلاح عليه بالعناصر الوسيطة والمعدلة (نظريتي فولكمان ولازاروس)، التي يمكن تفسير موقعها على أنه المكان الذي تعالج فيه المجهودات، وتحدد فيه طبيعتها، وكذا شدة ونوع الآثار المترتبة عنها، خاصة أن بإمكان هذه المصادر المجهدة أن تكون دافعا أحيانا لعمل الفرد، كما يمكن أن تكون سببا لمشاعر القلق والانزعاج. أضف إلى ذلك أن

اختلاف الأفراد في إدراكهم وتقييمهم للمجهودات، وتباين درجة توفر المساندة والدعم الاجتماعي تعتبر أيضا من العناصر التي تساهم في تحديد درجة تأثير المجهودات على الفرد، ونوع الآثار المترتبة عنها، إلى جانب أن نمط حياة الفرد واستعداده الوراثي للإصابة بالأمراض يلعبان كذلك دورا مهما في هذه العملية. وبالتالي فإن ما يمكن استنتاجه من مختلف الدراسات والأبحاث التي حاولت تقييم مستوى الإجهاد من خلال مصادره هو أن هذه المصادر لا يمكن اعتبارها مجهودة إلا إذا كان الفرد قد سبق له وأن تعامل معها وأدت إلى الإجهاد لديه.

والملاحظ أن العناصر الوسيطة والعناصر المعدلة لتفاعل المثيرات (المجهودات) مع الفرد تتعلق بشكل أو بآخر بتكوين شخصية الفرد، مما يجعل الشخصية عنصرا مهما جدا في تفسير تفاعل الفرد مع ذاته ومع المحيط الخارجي، وفي إدراك المثيرات على أنها مجهودات أو حوافز؛ وبالتالي فإن تفسير سيروية الإجهاد بأكثر شمولية وأكثر دقة في الوقت نفسه، لن يكون كاملا إلا من خلال الاعتماد على بنية الشخصية وتفاعلها مع المجهودات، وتفسيرها لآثاره.

نقد المقاربات التي تناولت دور الشخصية في سيروية الإجهاد المهني :

على الرغم من وجود محاولات عديدة لإعطاء مفهوم واضح وتفسير سليم لتفاعل الشخصية مع العالم الخارجي والداخلي للفرد، إلا أن مجمل هذه النماذج النظرية أثبتت قصورها في تفسير دور الشخصية في سيروية الإجهاد المهني، وذلك من خلال قصورها في تبين القيمة الحقيقية التي تلعبها الشخصية في تفسير سيروية الإجهاد.

فغالبا ما تناولت هذه المقاربات جوانب أحادية الرؤية في تفسيرها وتحديد مفهومها، وما تعدد تعاريف الشخصية إلا دليل على اختلاف وتنوع الخلفيات النظرية للباحثين، الأمر الذي تمخض أفرز تعاريف شبه سلوكية (إما مثير وإما استجابة)، أو تعاريف سلوكية (مثير واستجابة) للشخصية (18).

إن اعتبار الشخصية كمثير، وأنها تتحدد بمدى قدرة الفرد على التأثير في الآخرين، يجعل للفرد عدة شخصيات تختلف باختلاف الناس من حوله، وهذا يعني أن الوسيلة الوحيدة لدراسة الشخصية هي معرفة انطباعات الناس عن هذا الشخص، كما أنها تؤكد على السطحية الظاهرية للشخص وتغفل عن جوهره وتنظيمه الداخلي الذي يتفاعل مع المجهودات سواء الداخلية أو الخارجية، وبالتالي فإن هذا المنظور لا يمكن أن يعطينا تفسيراً

علميا وعمليا لسيرورة الإجهاد. أما نظريات الشخصية التي تعتبر الشخصية مجرد استجابات الفرد لمثيرات محيطه الخارجي، فإنها تفسر أحادي الاتجاه، يفسر السلوك برمته بطريقة آلية (مثير-استجابة) ويغفل عالم الشخصية الداخلي؛ وباعتماد هذه النظريات نجد أن كل الأفراد سوف يتعرضون لإجهاد إذا ما تم تعريضهم للمجهدات نفسها، الأمر الذي أثبت قصوره بعدما أثبت دور مكونات الشخصية والتفاعلات الموجودة بين عناصرها لتحقيق تفاعل الفرد مع الآخرين، وهذا ما دفع الباحثين إلى إعطاء الأولوية للعالم الداخلي للإنسان (إدراكات الفرد ومشاعره الذاتية ودوافعه الخاصة وقيمه التي قد لا تظهر في سلوكه الخارجي)، فالشخصية بذلك عبارة عن مجموعة عناصر تشكل نظام ديناميكي يضمن تفاعل الفرد مع محيطه الداخلي والخارجي، فهي لا تحدد من خلال اتجاه واحد بل هي مجموعة من السلوكات والأحاسيس والانفعالات، وهي قوة داخلية تحدد سلوك الفرد مع محيطه الخارجي، كما تعتبر تصورا نفسيا ذو قاعدة فسيولوجية (19).

وقد تعددت الدراسات التي حاولت إعطاء تفسير لدور الشخصية في سيرورة الإجهاد المهني بهذا المفهوم المعقد، فرغم توصل الباحثين خلال دراستهم لعلاقة الشخصية بالإجهاد إلى وجود سمات شخصية معينة تساعد على مقاومة الإجهاد (إجهاد إيجابي) كالصلابة النفسية والفعالية الذاتية، وتقدير الذات، والذكاء الانفعالي، والتفاؤل، ومركز التحكم الداخلي... (Suzane Kabassa, 1982; Fiedling&Gall, 1982 ; Tomic, Brouvers) ; (and Evers, 2002 ; Rosse et al., 1991 ; Slaski& Cartwright, 2002 ; Taylor, 1999 ; 20,21)، وأن الخلل في أحد هذه السمات قد يؤدي إلى عدم قدرة الشخصية على مجابهة الإجهاد (إجهاد سلبي)، كما برزت في دراسات أخرى سمات تساعد على ظهور الإجهاد السلبي كالانطوائية، والتشاؤم ومركز التحكم الخارجي، والقلق... (آيت حمودة، 2007: 1942-1944؛ Peterson&al, 2004: 22)، إلا أن حصر الشخصية في سمات تميل إلى الثبات، والافتراض بأن هذه السمات لها علاقة مباشرة بالإجهاد أو عدمه هو إجحاف في حق نمو الشخصية واكتسابها للخبرة في التعامل مع المجهدات، كما أننا بهذه القناعة نلغي دور المساندة الاجتماعية وبعض العوامل المعدلة الأخرى التي من شأنها أن تطور علاقة الشخصية في تفاعلها مع المجهدات، إضافة إلى أنه مهما كان مستوى الارتباط عال بين هذه السمات ومستوى الإجهاد لا يمكننا أن ننفي وجود نسبة من الأفراد تختلف استجاباتهم للإجهاد رغم امتلاكهم لهذه السمات.

من هذا المنطلق سعت أبحاث أخرى لدراسة علاقة أنماط الشخصية بالإجهاد، باعتبار أن النمط أشمل من السمة، والملاحظ من خلال تصفح الأدبيات التي تناولت علاقة أنماط الشخصية بالإجهاد (Chalvin, 1993; Beck et al., 1983; Friedman&Rosenman, 1959-1974; Greer&Morris, 1980; Denollet, 1993,2000) (23, 24) أن خلفيات هذه الدراسات هي اتجاهات تندرج ضمن المقاربات النفسية في تناول الشخصية (نظرية السمات، نظرية الأنماط، نظرية التحليل النفسي)؛ حيث حاولت كل مقاربة وضع نمط للشخصية يبرز الجانب المتبني في هذه المقاربة، فنجد أن نظرية التحليل النفسي تؤكد على المراحل الأولى من حياة الإنسان في بناء الاستعدادات النفسية التي تعد قاعدة السمات، وأهملت أن نمو الشخصية لا يتوقف في مرحلة معينة، بل يستمر خلال حياة الفرد فالخبرات التي يكتسبها الفرد خلال المراحل المبكرة من حياته، وأن علاقات الفرد مع محيطه الاجتماعي، ونموه العقلي، وتجارب الحياة والأزمات والمشاكل التي تواجهه تساهم كلها في تكوين شخصيته من خلال تطوير قدراته، وتزويده بالمعارف والخبرات التي تميز سلوكه ليس عن الآخرين فقط، بل حتى عن ذاته بمرور الزمن، وعليه لا يمكن تفسير الإجهاد من خلال تناول الشخصية على أنها الاستعدادات الأولية فقط لأن الخبرات قد تعدل من تفاعلها مع المجهدات.

كما أن تفسير الإجهاد من خلال سمات الأفراد الخارجية، القابلة للملاحظة كسلوك فقط لا يعطينا تفسيراً لتفاعلات الشخصية وعلاقتها بسيرورة الإجهاد (التفاعلات الداخلية وعلاقتها بالمتغيرات الخارجية ودورها في تدعيم أو مقاومة الإجهاد)؛ كما أننا باعتمادنا على السلوك في تفسير الشخصية ننفي تباين تعامل الفرد ذاته مع المجهدات، وبالتالي ننفي أن الشخصية تنمو وتتطور! فعلى الرغم من أن سلوك الفرد هو مؤشر مهم لما يحصل في داخله لكن ليس من هذا المنطلق الضيق.

كذلك لا يمكن تفسير الإجهاد من خلال تجميع أفعال وتصرفات وصفات الفرد في إطار أنماط محددة للشخصية لأن وجود الأنماط نفسها لدى مجموعة من الأفراد لا يفسر بالضرورة اختلاف استجاباتهم تجاه المجهدات، بل يجدر بنا أيضا أن نأخذ بعين الاعتبار طبيعة الفرد الداخلية التي تتضمن النواحي النفسية والانفعالية والاتجاهات والاستعدادات عند محاولة التعرف على درجة تأثير المجهدات الخارجية.

إن مختلف هذه التناولات على أهميتها كانت أحادية النظرة في اهتمامها بمفهوم الشخصية وطريقة عملها، ورغم تعدد الجوانب التي تم الاهتمام بها إلا أنها مكنت فقط

من تحديد علاقة بعض عناصر الشخصية بالإجهاد، وحيث نعتبر الشخصية في حد ذاتها مجموعة عناصر في تفاعل مع ذاتها ومع محيطها (أي نسقا)، وبما أن الإجهاد المهني هو سيرورة أساسها تفاعل مجموعة من العناصر تتخذ الشخصية مكانة مهمة جدا في تحديد مساره، فإننا نرى أنه من الضروري تناول علاقة الشخصية بالإجهاد المهني من منطلق مجموعة عناصر في تفاعل، وهنا تبرز مقارنة التحليل التبادلي باعتبارها أرضية يمكننا من دراسة الموضوع من مقارنة نسقية كنموذج أفضل يمكننا من دراسة دور الشخصية في سيرورة الإجهاد المهني اعتمادا على تناول الشخصية في حد ذاتها على أساس بنائي تفاعلي مع عناصرها ومع البيئة الخارجية، خاصة وقد سبق وأن توصلنا إلى أن المجهودات لا تعتبر مجهدات إلا إذا وعاءها الفرد على أنها كذلك، وبالتالي فلا بد من دراسة بنية الشخصية وتفاعلاتها لتحدد أي المتغيرات قد تكون مجهدة أم لا.

مقاربة التحليل التبادلي ودراسة الإجهاد المهني:

إن صعوبة تناول الشخصية كمفتاح لدراسة سيرورة الإجهاد تكمن من جهة في أنها تضم العناصر الوسيطة، وتتعلق بالمتغيرات المعدلة التي تتوسط المثيرات (المجهودات) والاستجابة لها، ومن جهة أخرى يمكن لها أن تشمل مثيرات الإجهاد ذاتها في حالة كون هذه الأخيرة داخلية؛ لذلك وجب في تناولنا التركيز على طريقة يمكن من خلالها تحديد هذه الخطوط الرفيعة التي أدخلت التناولات السابقة للشخصية (المقاربات السلوكية، نظرية السمات، الأنماط في تناول الشخصية) أثناء دراستها للإجهاد في تناقضات كثيرة لم تمكنها من تحديد الدور الحقيقي والتفسير المنطقي لعناصر الشخصية في سيرورة الإجهاد المهني. وعليه فإن التناول الأنسب لتفسير سيرورة الإجهاد المهني من الضروري أن يقوم أساسا على تحديد تنظيم للشخصية يمكن من دراسة التفاعل الداخلي لعناصرها بشكل يفسر الإجهاد المهني، ويمكن من تفسير تفاعل الشخصية مع المجهودات لتحديد طبيعة الآثار، أي أن تتوفر فيه الشروط التالية:

أن يمكننا تناول من التعرف على النسق system الذي تتكون من خلاله شخصية الفرد.

أن يمكننا تناول من شرح التفاعلات والتبادلات التي تحدث بين عناصر شخصية الفرد.

أن يمكننا تناول من التعرف على مكانة الشخصية بالنسبة للإجهاد المهني كنسق.

أن يمكننا التناول من تفسير التبادلات والتفاعلات التي تربط الشخصية بباقي عناصر الإجهاد المهني.

وبالتالي فإن الشخصية بهذا المفهوم عنصر وسيط فعال في سيروية الإجهاد، تحدد وفقها استجابة الفرد تجاه المجهودات، كما أن عناصر الشخصية وطريقة تفاعلها فيما بينها ومع العالم الخارجي قد تشكل في حد ذاتها عوامل مقاومة أو عوامل إجهاد.

إن اعتماد المقاربة النسقية *approche systémique* سيمكننا من تفسير سيروية الإجهاد بتحليل تركيبة الشخصية من حيث جانبها الديناميكي والعلائقي في الوقت نفسه، كي نتمكن من تحديد مكانة وتفاعلات الشخصية مع باقي عناصر الإجهاد كنسق؛ أي تحليل مختلف العناصر التي تدخل في بناء وتركيب الشخصية، ثم فهم مختلف التفاعلات والتبادلات الحاصلة بين هذه العناصر ومع محيطها الخارجي.

وعليه يمكن النظر إلى الشخصية كنسق فرعي في نسق الإجهاد الذي يعتبر بدوره نسقا فرعيا في النسق البيئي المحيط به بما فيه من تنظيمات، ومؤسسات، ومتغيرات اجتماعية واقتصادية وسياسية وتنظيمية ومادية ومعنوية وغيرها (24).

ومن المقاربات التي تعتبر حاصل تطور المقاربة النسقية، مقارنة التحليل التبادلي *Analyse transactionnelle* التي طورها العالم الأمريكي كندي الأصل إيريك بيرن *Éric Berne* في نهاية 1950 لدراسة شخصية الفرد. ولا يكتفي التحليل التبادلي بتوضيح ماهية الشخصية وتركيبها فحسب، بل وكيفية تداخل وتفاعل وحداتها مع بعضها البعض، وكذا مع المحيط الخارجي أيضا، حيث خلص بيرن من خلال هذه المقاربة إلى قوانين تفسر تواصل الأفراد فيما بينهم. وجاء في تعريف بيرن لمقاربة التحليل التبادلي بأنها:

- نظرية من نظريات الشخصية تركز على دراسة حالات الأنا الداخلية للفرد.
- نظرية اجتماعية تركز على تحليل التفاعلات في إطار شامل (كلي) ومحدد، معتمدة في ذلك على الحالات الداخلية للفرد (25).

وتعرفها الجمعية العالمية للتحليل التبادلي (ITAA) على أنها: "نظرية للشخصية وعلاج نفسي نسقي من خلال الرجوع لنمو الفرد وتطوره" (26).

تبنى هذه المقاربة فكرة البنائية والتفاعلية في دراستها لتفاعل الشخصية مع متغيرات أخرى، وفيما يخص الإجهاد المهني، فإن هذه المقاربة تفيد كثيرا في توضيح بنية الإجهاد من حيث تموضع عناصره والعلاقة التي تربط فيما بينها، وكذلك في تبين كيف تتفاعل كل هذه العناصر فيما بينها كسيروية؛ وبذلك فهي تمكننا من تجاوز الانتقادات

التي سجلت في حق النظريات المفسرة للإجهاد المهني سابقا، خاصة في التناول الأحادي لمختلف عناصر الشخصية وعلاقتها بعناصر الإجهاد، حيث أن أهم هذه النظريات لم تفلح إلا في إثبات وجود علاقات معينة بين العناصر دون الوصول إلى تحديد نوعية التفاعل الموجود بين العناصر والذي لا يمكن إنكاره.

تمكن هذه المقاربة كذلك من دراسة التبادلات الحاصلة بين مختلف عناصر الإجهاد المهني، إلى جانب دراسة ليس فقط العلاقات أو تأثير عنصر على آخر، بل وأيضا التأثير المتبادل بين العناصر، الأمر الذي يمكننا من تفسير نمو الشخصية، واختلاف سلوك الأفراد، وتغير إدراك الفرد للمجهديات، وتغير أساليب مجابهته لها. هذا على المستوى الفردي، أما على مستوى علاقة الفرد ببيئته فتمكنا دراسة التبادلات الحاصلة بين الفرد وبيئته - من خلال ما يعرف بقوانين التواصل في التحليل التبادلي - من تفسير اختلاف تأثير المواقف المجهدة، واختلاف آثار الإجهاد حسب الظروف الخارجية، الأمر الذي لم تصل فيه النظريات الأكثر تفتحاً في دراسة الإجهاد إلا إلى إثبات وجود علاقة بين المتغيرات الخارجية والإجهاد، ولم تفسر حقيقة تفاعل العناصر الداخلية للإجهاد مع العناصر الخارجية.

ونحن هنا لا نريد الاهتمام بجميع العناصر التي تدخل في تركيب سيروية الإجهاد كنسق فقط، بل نعتبر الشخصية نسقا فرعيا يضم مجموعة من العناصر المعدلة تدخل هي ذاتها كنسق فرعي للنسق الكلي للإجهاد، كما نريد التركيز على التبادلات الحاصلة بين هذه الأنساق للتعرف على السيروية الفعلية للإجهاد وتفسيره بطريقة شاملة لعناصره، ودقيقة في آثاره.

وتجدر الإشارة إلى أن التحليل التبادلي لا يكتفي بتفسير سيروية الإجهاد فحسب، بل يهدف إلى تحسين علاقة الفرد مع نفسه، ومع المحيط الخارجي؛ فمن خلال تعريف الفرد أكثر بذاته يصل إلى ما يعرف بالاستقلالية الذاتية، حيث يفهم الفرد مشكلاته، ويتصرف تجاهها على أساس وعي ذاتي خاص به ومقصود، أي أنها اتجاه واقعي، كلي، يعتمد على الأجزاء وتبادلاتها في تفسير العلاقة مع الذات ومع المحيط من أجل الوصول إلى تحقيق الصحة النفسية، التي تسعى في هذا الإطار أساليب مجابهة الإجهاد للوصول إليها هي كذلك.

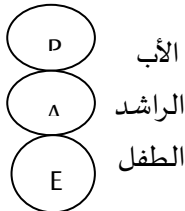
يتبين مما سبق أن التحليل التبادلي مقاربة مناسبة جدا لدراسة سيروية الإجهاد المهني، وتبيان الدور المركب لعناصره، ومهام عناصر الشخصية كبناء فيه، الكل في نسق

واحد أشمل. يتميز عن التناولات السابقة من خلال إضافة مبدأ التفاعلات بين مختلف الأجزاء والعناصر، حيث ينظر في هذه المقاربة إلى شخصية الفرد على أنها مجموعة من التركيبات تخلق نظاما معينا خاصا، متشابها في أسسه لكنه متباين في التفاعل بين مركباته، وهي الفكرة التي تركز عليها هذه المقاربة في تفسير تفاعل الفرد مع ذاته (وفي حالة الإجهاد المهني يمكننا من التمييز بين المركبات الداخلية في الشخصية، ومتى تكون هذه الأخيرة مصادر للإجهاد أو مركبات لتعديله)، وتفسير تفاعله مع محيطه (متى يكون المحيط مجهدا أو معينا على الإجهاد) من خلال سعيه للتواصل مع الآخرين وتحقيق حاجاته، بغرض الوصول إلى مستوى من التصرف يتسم بالاستقلالية في اتخاذ القرار والتنفيذ ليس على أسس غير واعية، بل يكون واضح المعالم بالنسبة للفرد (التكيف مع الإجهاد). وحتى يتسنى لنا تبين كيف لهذه المقاربة أن تكون أكثر ملاءمة لتفسير دور الشخصية في سيورة الإجهاد المهني، من الضروري التعريف بالمفاهيم الجوهرية في هذه المقاربة.

مفاهيم أساسية في التحليل التبادلي:

1. بنية الشخصية وحالات الأنا:

يعرف بيرن حالات الأنا les états du moi بأنها " نظام مترابط من الأفكار والمشاعر والسلوكيات المجتمعة، لها علاقة بمختلف مراحل تطور الفرد" (27). وظهر هذا المصطلح كنتيجة للملاحظات المستنبطة من المجال العملي لبيرن، حيث كان مرضاه يتصرفون بأساليب وطرق وأفكار مشابهة للسلوكيات الوالدية أحيانا، وفي غالب الأحيان غير واعين بأصل هذه السلوكيات التي من الممكن أن تنحدر من الطفولة. على هذا الأساس يرى بيرن أن الشخصية تتكون من ثلاثة أصناف لحالات الأنا وهي: الأب le Parent، الراشد l'Adulte، والطفل l'Enfant، وضح تركيبها وتلامسها برسم تخطيطي سماه diagramme يبينه الشكل التالي.



شكل رقم 1 : حالات الأنا (24)

حيث يتم بناء حالة الأنا الأب **le Parent** في مرحلة الطفولة بين 2 و 6 سنوات تحت تأثير النموذج الوالدي، التي يمكن أن تدعم في وقت لاحقاً بتسجيلات أخرى. أما حالة الأنا الراشد **l'Adulte** فهو الجزء الملاحظ، والمحلل، والمقرر... المرتبط بالواقع (هنا والآن)، وتعتبر الحالة الأخيرة من حالات الأنا تطورا، حيث تتطور وتترسخ بين سن 3 و 12 سنة، وتبقى في تطور مستمر. أما حالة الأنا الأولى التي تظهر بعد الولادة مباشرة أو عند مرحلة الإدراك، وتتطور بضعف بعد سن 6 سنوات فهي حالة الأنا الطفل **l'Enfant** التي تعبر عن العواطف، والحاجات، والمشاعر.

إن هذه التقسيمات التي أتى بها بيرن ما هي إلا تناول للبنية النفسية التي حاول الاتجاه النفسي التحليلي التركيز عليها، مبينا أن لكل حالة مميزات بنيوية من أفكار ومشاعر وسلوكات، لكن بيرن استطاع إعادة صياغة هذا الجانب المهم في بنية الشخصية بشكل بسيط و تفاعلي، يمكن من احتواء ما ذهبت إليه اتجاهات سابقة كنظريات السمات والأنماط في تفسير بنية وتفاعل عناصر الشخصية. ويتميز بأنه بين هذه النظرة النسقية الديناميكية ليس على المستوى الداخلي فحسب، بل كذلك والأهم أثناء تفاعل الشخصية مع المحيط الخارجي، حيث نهتم هنا خاصة بتفاعلها ضمن سيرورة الإجهاد المهني.

وتجدر الإشارة أن الحالات الأساسية للأنا لدى بيرن تشمل بدورها حالات أنا فرعية (أنظر الجدول رقم 1)، في كل موقف يتفاعل فيه الشخص مع شخصيات أخرى تظهر واحدة منها بشكل مسيطر، تميزها سلوكات ونبرة صوت وكلمات ومواقف محددة عن الحالات الأخرى من جهة، وتجعل تعامل الفرد مع الموقف إما إيجابيًا أو سلبيا (الوضعية الوظيفية للشخصية)

حالة الأنا الأصلية	حالة الأنا الأب P	حالة الأنا الراشد A	حالة الأنا الطفل E
حالات الأنا الفرعية	- الأب الطبيعي le Parent Normatif (P.No)	- الراشد السائل Questionneur	- الطفل المتكيف Enfant adapté (E.AD)
	- الأب المعطاء Parent Donnant (P.Do)	- الراشد المقرر Décideur	- الطفل الطبيعي Nature (E.NA) Enfant

جدول رقم 1: حالات الأنا لدى الأصلية والفرعية بيرن

من خلال ما سبق يتبين لنا أن يبرن اعتبر شخصية الفرد مكونة من حالات الأنا المتفاعلة والمجتمعة، وهي لا تمثل ثلاثة أدوار، ووظائف منفصلة كما هو الحال في نظرية التحليل النفسي لفرويد حيث الهو والأنا الأعلى يعبران عن وجودهما من خلال الأنا، وإنما تعبر كل من الحالات الثلاث بشكل مباشر، وتظهر من خلال تواصل الفرد مع الآخرين في موقف ولحظة معينة؛ حيث يتم توظيف حالة واحدة من حالات الأنا في كل موقف، ويمكن أن يكون لهذا التوظيف نواتج إيجابية أو سلبية باختلاف الموقف والأشخاص، وبذلك فإن يبرن قد أضاف هنا إلى الشخصية معنى السلوك، وطبيعته الإيجابية والسلبية، وكيف أن الأفراد يؤثرون بسلوكياتهم على الآخرين ويتأثرون بها، الأمر الذي يجعل هذه السلوكيات مصدرا مهما من مصادر الإجهاد (كون الإجهاد ظاهرة تبدأ من شعور الأفراد بخطر يهددهم) إذا لم تتم بالطريقة المناسبة، خاصة وأن الفرد يضطر إلى اعتماد أحد هذه البنيات في تفاعله مع الآخرين، وبالتالي فإن اختيار الأنا المعتمد في موقف ما من شأنه أن يؤدي أو يمنع حدوث الإجهاد، أو يخفف من وطأته.

2. السيناريو Scenario:

يؤكد يبرن على أن الفرد لا يختار حالة الأنا التي يعتمد عليها أثناء تفاعله مع المحيط بل يحددها السيناريو Scenario، وهو مخطط الحياة، بني في الأساس من مجموعة قرارات حددها الطفل بغرض التكيف مع موقف خارجي، هذه القرارات جرت تقويتها من قبل الأبوين، وتثبيتها فيما بعد من خلال الأحداث المعاشة في السنوات الست الأولى من حياة الطفل على شكل بدائل مختارة (28). وبالتالي فالسيناريو هو مجموعة الرسائل الخارجية التي استدخلها الطفل عند معاشته لمواقف مجعدة، والسلوكيات التي نتجت عنها؛ ويستخدم الفرد مجموعة من السيناريوهات تكون ما يسمى بوضعيات أو مواقف الحياة.

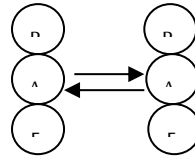
3. التبادلات Transactions

تمكن المفاهيم السابقة الذكر من فهم وتحديد كيف تتبادل شخصية معينة في موقف معين مع شخصيات أخرى، ما يبين أن تحليل التبادلات مهم جدا في دراسة الشخصية وتفاعلها مع الإجهاد، لذلك فمفهوم التبادلات les transactions من المفاهيم القاعدية في التحليل التبادلي انطلاقا من أن الفرد في تواصل مستمر مع البيئة الاجتماعية المحيطة به، ومن خلال هذا التواصل والتفاعل يشبع حاجته للحصول على اهتمام الآخرين أو على الأقل إثارة انتباههم (الحاجة للتنبيه)؛ حيث أن كل مثير يؤدي إلى استجابة

تتحول بدورها إلى مثير آخر، وأن وقوع خلل في طريقة الاتصال بين الأفراد يسبب سوء تفاهم أو الكثير من حالات النزاع والمشاكل التي يمكن اعتبارها مصادر مجهدة للأفراد. إن التبادلات حسب بيرن هي التفاعلات اللفظية أو غير اللفظية بين الأشخاص يطلق عليها اسم المنبهات التفاعلية، وأشار إلى ثلاثة أنماط من التبادلات هي (29):

التبادلات البسيطة أو التكاملية Transactions simple ou Complémentaires:

يحدث فيها التبادل بين حالات الأنا نفسها للأشخاص كتواصل حالة الراشد للفرد "أ" مع حالة الراشد للفرد "ب" (شكل رقم 2).



شكل رقم 2: تبادلات بسيطة أو متكاملة

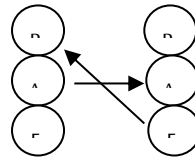
مثال:

الفرد "أ": في أي وقت يبدأ الاجتماع؟ (راشد-راشد)

الفرد "ب": بعد ربع ساعة. (راشد-راشد)

التبادلات المتقاطعة Transactions croisées:

يتم التبادل بين حالات الأنا المختلفة للأفراد كتواصل حالة الأنا الطفل للشخص "أ" مع حالة الأب للشخص "ب" الذي يجيبه بدوره من حالة الأنا الراشد الموجهة للراشد (شكل رقم 3).



شكل رقم 3: تبادلات متقاطعة

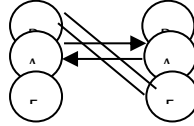
مثال:

الفرد "أ": أحتاج إلى مساعدة لأنني هذا التقرير في الأجل المحددة؟ (طفل-أب)

الفرد "ب": الأمر في حاجة إلى تنظيم فقط (راشد-راشد)

التبادلات المخفية Transactions cachées :

يحدث هذا النوع من التبادلات في مستويين أولهما المستوى الواقعي والثاني يكون على المستوى النفسي (الشكل رقم 4).



شكل رقم 4: تبادلات مخفية

مثال:

التبادل الصريح:

الفرد "أ": هل تم فهم كل شيء؟ (راشد-راشد) (طفل-أب)

الفرد "ب": نعم (راشد-راشد)

التبادل المخفي:

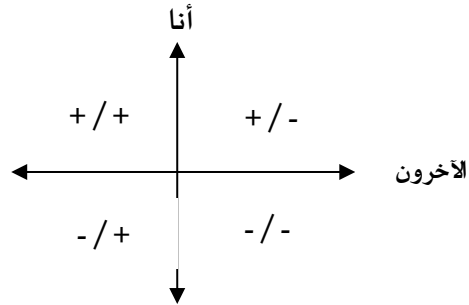
الفرد "أ": لن تفهم أبدا (أب-طفل)

الفرد "ب": لا تثق بي (طفل-أب)

- ولكي تتم عملية التواصل بشكل مناسب وسلس لا يسمح بالوقوع في مواقف مجهدة، نرى من الضروري اعتماد القوانين الأساسية في الاتصال التي وضعها بيرن وهي:
1. الاتصال الذي يدوم مدة زمنية غير محدودة تكون التبادلات فيه تكاملية.
 2. يحدث كسر في التواصل عندما تكون التبادلات متقاطعة.
 3. في حالة التبادلات المخفية يستعمل الفرد حالة أنا واحدة أثناء التواصل مع الآخر في المستوى الواقعي على العكس منه في الجانب النفسي الذي يستخدم الفرد نفسه حالتين للأننا، هذا النوع من التواصل سينتهي على المستوى النفسي، حيث أن غالبية الأفراد لا يصرحون بأفكارهم ومشاعرهم على المستوى الواقعي، بل يحتفظون بها على المستوى النفسي (30)، مما يعطينا تفسيراً مهماً للطريقة التي من الممكن أن تكون بها بعض مركبات الشخصية عناصر مجهدة في حد ذاتها، وذلك ما يفسر وجود مصادر داخلية يمكن أن تكون سببا لحدوث الإجهاد.

4. وضعيات الحياة Positions de vie

بالإضافة إلى ما توفره مقارنة التحليل التبادلي من فهم لشخصية الفرد والقوانين التي تحكم تواصلها بالمحيط الخارجي (التبادلات)، فإنها تمكن كذلك من إبراز أهمية تجارب مرحلة الطفولة، والخبرات والتجارب التي يمر بها الفرد (السيناريوهات)، وكذلك الصورة التي يرسلها له الآخر عن ذاته، كل ذلك يشكل ما أطلق عليها بيرن مصطلح وضعيات الحياة Positions de vie وهي أربعة يوضحها الشكل رقم (5):



شكل رقم 5: وضعيات الحياة عند بيرن

- أنا إيجابي وأنت إيجابي (+/+):

وهي الوضعية السوية التي تظهر التوافق النفسي للفرد الذي يظهر تقبلا للآخر كما هو (تكون التبادلات بين الأفراد تكاملية).

- أنا إيجابي وأنت سلبي (-/+):

في هذه الوضعية يحس الفرد بأنه أحسن من الآخر، وبالتالي يعطي لنفسه الحق في النقد وفرض الحماية فإذا تقبل الطرف الآخر هذه الوضعية سيحس الطرف الأول بالانتصار وبالتالي التسلسل (التبادلات تكون من حالة الأب إلى حالة الطفل).

- أنا سلبي وأنت إيجابي (+/-):

الفرد في هذه الوضعية يحس بتفوق الآخر عليه، سيؤدي ذلك إلى الرضوخ (الطفل المتكيف الراضخ) (التبادلات تكون من حالة الطفل إلى حالة الأب).

- أنا سلبي وأنت سلبي (-/-):

هذه الوضعية هي وضعية محبطة، تقود الفرد للعزلة والاكنتاب النفسي والانتحار(التبادلات تقاطعية أو من حالة الطفل إلى حالة الطفل) (31).

تساهم وضعيات الحياة هذه في تفسير أوضح للسلوكيات التي ينتهجها الأفراد عند تعرضهم للمواقف المجعدة، وتختلف عن المقاربات السابقة في أنها لا تعتمد فقط على ما يعتقده الفرد عن الآخر، أي إدراك الفرد للمجعدات، بل تتعداه إلى تسليط الضوء على كيفية نظر الآخر للفرد (تأثير الآخرين سواء بدعم الفرد أو بالضغط عليه)، بالإضافة إلى ضبط خصائص المكان والزمان (هنا والآن) وتأثيرها على التبادلات (كيف تؤثر عناصر البيئة الخارجية في الإجهاد)، كل هذا في إطار الخبرات السابقة والمعاشة من قبل الفرد وما اعتاده من تصرفات تجاه مواقف مشابهة لخبرات السابقة في مجاهدة الإجهاد، ومعرفة كيف تعلم أصلا هذه التصرفات (السيناريوهات)، وكيف تم اعتماد هذه الخبرات.

5. مفهوم علامات الاعتراف/Signes de reconnaissance/Strokes

يرى بيرن بأن الإنسان في حاجة إلى إشباع حاجات قاعدية أهمها الحاجة إلى التنبيه besoin de stimulation، التي يتم إشباعها منذ الولادة من خلال التفاعل مع البيئة الفيزيائية عن طريق الحواس، ثم من خلال التفاعل الاجتماعي مع المحيطين به؛ والحاجة إلى اعتراف الآخرين به besoin de reconnaissance، أي الحاجة لأن يشعر بأن الآخرين يتقبلونه، ويعترفون به كما هو، كإنسان فريد من نوعه، تميزه خصائص محددة، وفي نفس الوقت مشابه للآخرين (32).

حيث لا يحتمل الفرد أن يحرم من التنبيه أو يتم تجاهله، وفي سبيل الحصول على هذا الإشباع يتفاعل مع محيطه الاجتماعي، ويسعى دوما للحصول على ما استطاع من علامات الاعتراف التي تمنحه الثقة في قدرته على تجاوز العراقيل التي ستواجهه. وقد اصطلح على مفهوم علامات الاعتراف لدى بيرن بمصطلح strokes، وأشكالها متنوعة، فقد تكون فيزيائية كالإيماءات، والإشارات والحركات أو لفظية ككلمات الحب، والامتنان، والدعم؛ كما قد تكون إيجابية (كالشكر، والتقدير) أو سلبية (كالحكم السلبي أو الإنكار والتجاهل).

ويفسر هذا المفهوم عددا كبيرا من التساؤلات التي تطرح فيما يخص ظاهرة الإجهاد، إذ غالبا ما لا نجد تفسيراً مقنعا حول التأثير المتباين لمصادر الإجهاد على الفرد، لكن توظيف هذا المفهوم بإمكانه أن يجعل من المنطقي أن يشعر بالإجهاد كل فرد يتفاعل مع بيئته دون أن يشعر بوجود رد فعل إزاء ما يقوم به من أداء، الأمر الذي يشعره بعدم جدوى

ما ينجزه، ويجعل وجود علامات اعتراف ولو سلبية (strokes négatives) أهون عليه من غيابها (التجاهل)، فهي على الأقل تعتبر سببا كي يقوم الفرد باستجابة تتجلى في محاولة بذل جهد أكبر للحصول على تقدير مرض (مواصلة التفاعل مع الحياة والشعور بها)، أما غيابها بشكل كامل فإنه على الغالب سوف يدفع بالفرد إلى سلوكات مرضية (انخفاض تقدير الذات والشعور بالاغتراب) قد تصل إلى فقدان الرغبة في الحياة.

الخاتمة:

إن الإجهاد المني سيروية تبدأ بمصادر مجعدة لتنتهي في نوعها السلبي بآثار مدمرة للفرد والمنظمة على حد سواء، تتوسط هذه السيروية الشخصية كعنصر هام، تدع نظرية التحليل التبادلي في تحليل بنيتها وتفاعلها الديناميكي، ليس فقط على مستوى التفسير وإنما على مستوى إشراك جميع عناصر الإجهاد بشكل منطقي وواضح، مما يجب حسب رأينا عن التساؤلات التي ارتبطت بالاتجاهات السابقة المفسرة للإجهاد، وخاصة وأنها لم تكتف بتناول عناصر الإجهاد في إطار نسقي فقط، بل تعدته إلى تحليل ديناميكية تفاعل جميع العناصر التي أثبتت علاقتها به في الاتجاهات والبحوث السابقة، كما يمكننا تناول التبادلي من معرفة القوانين التي تحكم هذه التبادلات.

إن تناول الشخصية كنسق جزئي ضمن النسق العام للإجهاد، يمكننا من النظر إليها على أساس ديناميكية أفكار ومشاعر وسلوكات، ترتبط بما عايشه الفرد خلال مراحل تطوره، أي أنها تقبل مبدأ الخبرة والنمو والتطور، وتدعم مبدأ الظروف والبيئة (مبدأ هنا والآن)، كما تعطينا فكرة عن تواصل شخصية الفرد مع المحيط الخارجي. إن معرفة الفرد بمنبع سلوكياته والقوانين التي تحكم تواصله بمحيطه يمثل نظاما متكاملًا، من خلاله لن نتمكن فقط من الإجابة مختلف التساؤلات والنقد الذي وجه للنظريات التي حاولت تفسير الإجهاد، بل سوف تساعدنا على فهم سيروية الإجهاد كما يجب، والتخفيف من حدة المصادر المجعدة عن طريق التحكم فيها، ومن أجل التنبؤ بها ووضع آليات المواجهة المناسبة والوصول إلى الرفاهية wellbeing أو الصحة النفسية بمصطلحات الإجهاد، أو الاستقلالية الذاتية حسب التحليل التبادلي.

قائمة المراجع

1. Jeff`Fermín on web by 15/10/2015
<https://www.officevibe.com/blog/infographic-stress-at-work> June 30, 2014
2. on web 22/12/16 Kamel Boudjadi
<http://www.sfapsy.com/index.php/presse/revue-de-presse/370-en-algeri-59-de-morts-subites-causees-par-le-stress>
3. الزعبي أحمد: (1997)، مستوى القلق كحالة و كسمة لدى طلبة جامعة صنعاء. مجلة مركز البحوث التربوية، ع 2، جامعة قطر. 1997. ص 111
4. عسكر علي: (2000)، ضغوط الحياة و أساليب مواجهتها، دار الكتاب الحديث، طبعة 2، الكويت، ص 36.
5. لوكنيا الهاشمي: (2002)، الضغط النفسي في العمل، مصادره، أثاره، طرق الوقاية منه. مخبر التطبيقات النفسية والتربوية، قسم علم النفس، جامعة منتوري مجلة العلوم الإنسانية، العدد 22، ص 16.
6. عثمان فاروق السيد: (1999)، القلق وإدارة الضغوط النفسية، ص 98.
7. بن زروال فتيحة: (2008)، علاقة الضغط النفسي بمركز الضبط، مجلة العلوم الإنسانية العدد 29. مديرية النشر والتنشيط العلمي، جامعة منتوري قسنطينة، الجزائر.
8. بوعلي، وبغول نموذج Ivancevich & Mattesson في الضغط المهني. مسترجع بتاريخ 06 نوفمبر من الواب 8:29 <http://assps.yourforumlive.com/t263-topic> 2010/
9. Lassare, D. (2005). Vers un modèle psychosocial de l'épisode de stress. *G. Chasseigne, & D. Lassarre, Stress et société, 2*, pp18-19.
8. توفيق عبد الرحمان: (1999)، المدير في مواجهة ضغوط العمل، مركز الخبرات المهنية للإدارة، القاهرة، مصر ص 24.
9. عقيلي عمر وصفي: (2005)، إدارة الموارد البشرية المعاصرة- بعد استراتيجي-، دار وائل للنشر والتوزيع، عمان، الأردن. ص 60.
10. هيجان عبد الرحمن أحمد: (1998)، ضغوط العمل: منهج شامل لدراسة مصادرها ونتائجها وكيفية إدارتها، الرياض، معهد الإدارة العامة. ص 217.

11. سيلافي أندرو، جي والاس مارك (1991)، السلوك التنظيمي والأداء، ترجمة: جعفر أبو القاسم أحمد، معهد الإدارة العامة، الرياض. ص 179.
12. فائق، فوزي حسن: (1996)، نظرية المنظمة، ط 1، دار الشؤون الثقافية، بغداد. ص 147.
13. اميناطوس ميخائيل (1998)، اختبارات الذكاء والشخصية، ط 1، منشورات جامعة دمشق، ص 88.
14. بن زروال فتيحة "أنماط الشخصية وعلاقتها بالاجهاد-المستوى، الاعراض، المصادر، واستراتيجيات المجاهدة -رسالة دكتوراه غير منشورة-، جامعة منتوري قسنطينة 2008 ص 148.
15. Hansenne, M. (2006). *Psychologie de la personnalité*. De Boeck Supérieur. p05.
16. بن زروال فتيحة "أنماط الشخصية وعلاقتها بالاجهاد -المستوى، الاعراض، المصادر، واستراتيجيات المجاهدة -رسالة دكتوراه غير منشورة، جامعة منتوري قسنطينة 2008، ص ص 202-201.
17. Kobasa, S. C. (1982). Commitment and coping in stress resistance among lawyers. *Journal of Personality and social Psychology*, 42(4), 707.
18. بن زروال فتيحة "أنماط الشخصية وعلاقتها بالاجهاد -المستوى، الاعراض، المصادر، واستراتيجيات المجاهدة -رسالة دكتوراه غير منشورة، جامعة منتوري قسنطينة 2008، ص ص 201-202.
19. Roussy, C. (2008). Introduction à l'Analyse Transactionnelle. Retrived from web on : 19/03/15
www.cls.upt.ro/files/conferinte/proceedings/2008/03_Stanciu.pdf
p9
20. بن زروال فتيحة "أنماط الشخصية وعلاقتها بالاجهاد -المستوى، الاعراض، المصادر، واستراتيجيات المجاهدة -رسالة دكتوراه غير منشورة، جامعة منتوري قسنطينة 2008، ص ص 202-195.
21. Denollet J (2000). Type D personality – A potential risk factor refined. *Journla of Psychosomatic Research*, 49:255–266
22. Denollet J (1993). Emotional distress and fatigue in coronary heart disease: the Global Mood Scale (GMS). *Psychological Medicine*, 23:111–121.

- John Heath. (2014). Letter from the ITAA President. Retrived .23
from web on: 10/10/14 <https://itaaworld.org>,
- Berne, E. (1972). *Que dites-vous après avoir dit bonjour?* .24
Tchou. p19
- Roussy, C. (2008). *Introduction à l'Analyse Transactionnelle*. .25
Retrived from web on : 19/03/15
www.cls.upt.ro/files/conferinte/proceedings/2008/03_Stanciu.pdf
p9
- Berne, E. (1977). *Analyse transactionnelle et psychothérapie*. .26
.Payot. p45
- Delaunay, D., Lapra, J.P., Muller, J.L., Teboul, J., & Bussat, .27
F. (1984). *Analyse transactionnelle et relations de travail*. European
Science Foundation. p18.
- Delaunay, D., Lapra, J.P., Muller, J.L., Teboul, J., & Bussat, .28
F. (1984). *Analyse transactionnelle et relations de travail*. European
Science Foundation. p19-20.
- Cardon, A., Lenhardt, V., Nicolas, P. (2004). *L'analyse* .29
Transactionnelle outil de communication et d'évolution. Éditions
d'Organisation 2 éd, (retrievd from web on 02/01/2015
<http://www.acifr.org>)
- Daniela Stanciu 2008 'l'analyse transactionnelle 'Professional .30
Communication and Translation Studies. University of the West,
Timișoara, 21
- Berne, E. (1964). *Des jeux et des hommes*. Editions Stock. .31
Retrieved from web on 09/09/14
http://www.philo5.com/Mes%20lectures/BerneEric_DesJeuxEtDesHommes_1975.htm
- Institut Français de l'Analyse Transactionnelle.(22 jan 2018). .32
Les concepts d'origine de l'analyse transactionnelle on :
http://www.ifat.net/besoin_base.php