

جامعة غرداية
كلية العلوم الاجتماعية والانسانية



قسم العلوم الاجتماعية
شعبة علم النفس

علاقة الضغط النفسي باستراتيجية المواجهة لدى المربين البيداغوجيين
دراسة ميدانية لمجموعة من الحالات بالمركز النفسي البيداغوجي بغرداية.

مذكرة لاستكمال متطلبات الماستر تخصص علم النفس العيادي

إشراف الدكتور:

مراد يعقوب

من إعداد الطالبة:

فاطيمة رافع

السنة الجامعية: 1438-1439هـ / 2017-2018م.

شكر و تقدير:

﴿ ربّ أوزعني أن أشكر نعمتك التي أنعمت عليّ وعلى والديّ وأن أعمل صالحا ترضاه وأدخلني

برحمتك في عبادك الصالحين ﴾ النمل 19 :

اللهم لا علم لنا إلا ما علّمتنا، إنّك أنت العليم الحكيم، اللهم علّمنا ما ينفعنا وانفعنا بما علّمتنا وزدنا

علماً.

ان الحمد لله نحمده حمدا كثيرا طيبا كما ينبغي لجلال وجهه ولعظيم سلطانه الذي وفقنا في انجاز هذا

البحث أشكر الله عز وجل على توفيقه.

وأصلي وأسلم على سيدنا محمد وعلى اله وصحبه وسلم.

أتقدم بشكر كل من غرس فيا روح المثابرة العزيمة والارادة وعدم الفشل.

أشكر من قام بالإشراف على هذا البحث الأستاذ مراد يعقوب، كما أتقدم بشكر الأساتذة المناقشين،

كما أن الشكر موصول الى كل من ساهم في اثناء هذا البحث، وكل من كانت له بصمة في هذا

البحث، فجزاهم الله خير الجزاء.

شكرا لكل الأساتذة الذين قاموا بتعليمي زادهم الله في علمهم ونفع بهم الأمة.

إهداء:

الى الوالدين الكريمين أطال الله في عمرهما وبارك فيهما.

الى نفسي التي تعبت من أجل إنجاز هذا الجهد المتواضع.

الى أخواتي الأعزاء.

الى كل من علمني و شجعني في مشواري الدراسة.

الى كل من لم يخط بهم قلبي لاكن ذكراهم لا تزال خالدة.

فاطيمة رافع.

ملخص الدراسة:

هدفت الدراسة إلى معرفة مصدر الضغوط النفسية لدى المربين، والكشف عن مستوى الضغط

النفسي لدى المربين، وكذلك معرفة إستراتيجية مواجهة الضغوط النفسية التي يستعملها المربين ومعرفة علاقة الضغط النفسي بإستراتيجية مواجهة الضغوط لدى المربين.

وقد تم استخدام المنهج العيادي، تمثلت عينة الدراسة في أربع حالات تم اختيارها بطريقة قصدية،

والأدوات التي استعملتها في الدراسة هي المقابلة النصف موجهة، مقياس ادراك الضغط ل

Lenvenstein ، وإستبيان إستراتيجية المواجهة ل Paulhan.

وقد توصلت الدراسة الى النتائج التالية:

1) من مصادر الضغط لدى المربين تتمثل في ضغوط تنظيمية منها، زيادة عبء الدور، صراع الدور،

صعوبة العمل، علاقة العامل برئيسه.

2) يوجد لدى المربين مستوى متوسط من الضغوط.

3) يستعمل المربين إستراتيجية المواجهة المركزة حول الانفعال.

4) لا توجد علاقة بين الضغط النفسي وإستراتيجية مواجهة الضغوط.

Résumé de l'étude :

Le but de l'étude était de:

- 1) Identifier la source de stress psychologique chez les éleveurs.

- 2) Détection du niveau de pression psychologique parmi les éleveurs.

- 3) Connaître la stratégie de gestion de la pression psychologique utilisée par les éleveurs.

L'approche clinique a été utilisée, et nous avons formulé les hypothèses suivantes:

Il y a plusieurs sources de stress parmi les éleveurs.

Il y a un stress psychologique modéré chez les éleveurs.

Les éleveurs utilisent une stratégie ciblée sur l'émotion

L'échantillon de l'étude était composé de quatre cas choisis de manière délibérée, dans lesquels nous avons utilisé les outils suivants

* Interview semi-dirigée.

* Échelle de perception de la pression pour Lenvenstein.

L'échelle de stratégie de la confrontation de Paulhan.

L'étude a trouvé les résultats suivant :

les sources de pression parmi les éleveurs augmentent le fardeau du rôle, le conflit du rôle, la structure et le climat organisationnel, la relation entre le travailleur et son patron

Le niveau de stress chez les éleveurs est moyen.

Les éleveurs utilisent une stratégie de confrontation ciblée autour de l'émotion.

فهرس المحتويات

الصفحة	المحتويات
	شكر وتقدير
	الإهداء
	ملخص البحث
	فهرس المحتويات
	فهرس الجداول
	فهرس الأشكال
أ	مقدمة
الجانب النظري الفصل التمهيدي: الإطار العام للدراسة	
07	الإشكالية
10	الفرضيات
11	أهمية الدراسة
11	أهداف الدراسة
12	تحديد المصطلحات
16	الدراسات السابقة
27	تعقيب على الدراسات السابقة
الفصل الثاني: الضغط النفسي	

30	تمهيد
30	لمحة تاريخية عن ظهور مصطلح الضغط النفسي
32	بعض المفاهيم المرتبطة بالضغط النفسي
34	النماذج والنظريات المفسرة للضغط النفسي
45	أنواع الضغوط
49	مصادر الضغوط
58	أعراض الضغوط
62	الآثار الناتجة عن الضغوط النفسية
66	خلاصة
الفصل الثالث: استراتيجيات مواجهة الضغوط	
68	تمهيد
68	تطور مفهوم إستراتيجية المواجهة
70	الفرق بين المواجهة والدفاع وبين المواجهة والتكيف
71	النظريات المفسرة لإستراتيجية مواجهة الضغوط
75	تصنيف استراتيجيات المواجهة
78	العوامل المؤثرة في تحديد استراتيجية مواجهة الضغوط
81	التقييم المعرفي لاستراتيجية المواجهة
83	خلاصة
الفصل الرابع: منهجية البحث	
86	تمهيد
86	منهج البحث

87	حدود الدراسة
87	عينة الدراسة
88	أدوات البحث
95	خلاصة
الفصل الخامس: تحليل وتفسير نتائج المقابلة.	
97	تمهيد
98	عرض الحالات
116	مناقشة نتائج الدراسة
119	مناقشة فرضيات الدراسة على ضوء نتائج الدراسة
121	الاستنتاج العام

فهرس الجداول

الصفحة	العنوان	رقم الجدول
37	زملة التكيف العام لهانز سيلبي	1
52	مسببات الضغوط الخارجية	2
60	علامات وأعراض الضغط النفسي	3
64	التغيرات التي تحدث للكائن الحي عند تعرضه للضغوط	4
88	خصائص عينة الدراسة	5
92	كيفية تنقيط اختيار ادراك الضغط	6
101	نتائج الحالة نورة في مقياس استراتيجية المواجهة ازاء الوضعيات الضاغطة	7
102	استراتيجية المواجهة المركزة حول المشكل والمركزة حول الانفعال للحالة نورة	8
106	نتائج الحالة دليلة في مقياس استراتيجية المواجهة ازاء الوضعيات الضاغطة	9

107	استراتيجية المواجهة المركزة حول المشكل والمركزة حول الانفعال للحالة دليلة	10
110	نتائج الحالة عمر في مقياس استراتيجية المواجهة ازاء الوضعيات الضاغطة	11
111	استراتيجية المواجهة المركزة حول المشكل والمركزة حول الانفعال للحالة عمر	12
114	نتائج الحالة أمينة في مقياس استراتيجية المواجهة ازاء الوضعيات الضاغطة	13
115	استراتيجية المواجهة المركزة حول المشكل والمركزة حول الانفعال للحالة أمينة	14
116	نتائج المقاييس للحالات الأربعة	15

فهرس الأشكال:

الصفحة	العنوان	الرقم
38	حدوث الضغوط النفسية طبقا لنظرية هانز سيلبي	1
40	منظور التفاعل بين الفرد والبيئة	2
49	العوامل الضاغطة وتأثيراتها	3

مقدمة

مقدمة:

على مر التاريخ والانسان يعاني أشكالا لا حصر لها من الضغوط، فمنذ أن تواجد الانسان في هذا الكون فهو يبحث عن الاستقرار والأمان جاريا وراء الراحة والسعادة التي تحقق له الاتزان، فتجده يسعى لتخفيف عبء الحياة التي تقع على عاتقه، ولما ازدادت الحياة تعقيدا، توسعت وازدادت مطالبها وحاجاتها، إزدادت الضغوط الواقعة عليه لتلبية تلك المطالب، مما اضطره الى مواكبة التسارع لتحقيق الرغبات والمطالب هذا الإسراع زاد من الضغط على النفس وتحميلها أكثر من طاقتها بغية اللحاق بموكب التحضر.

ان الضغوط بكل أنواعها هي نتاج التقدم الحضاري المتسارع، حيث أصبحت الضغوط النفسية سمة من سمات الحياة المعاصرة، كما أن الضغوط شأنها شأن معظم الظواهر الحياتية، فهي ظاهرة من ظواهر الحياة فهي موجودة في كل مجالات الحياة، فلا تكاد حياة انسان تخلو من الضغوط، فأصبح الفرد يواجه ألوان شتى من الضغوط في المدرسة والعمل والأسرة وبين الأصدقاء وفي كل جوانب الحياة وعلى جميع مستوياتها المختلفة الاقتصادية والاجتماعية والثقافية والتربوية، حتى أصبح يطلق على هذا العصر عصر الضغوط (طه عبد العظيم حسين، سلامة عبد العظيم حسين، 2006، صفحة 1).

تعتبر الضغوط النفسية الأساس الرئيس الذي تبنى عليه بقية الضغوط الأخرى كما يعد العامل المشترك في جميع أنواع الضغوط الأخرى مثل الضغوط الاجتماعية، ضغوط العمل (المهنية)، الضغوط الإقتصادية، الضغوط الأسرية، الضغوط الدراسية، الضغوط العاطفية (باهي سلامي، 2008، صفحة 43).

تمثل الضغوط التي يتعرض لها الانسان في العصر الحديث ظاهرة جديدة بالاهتمام لما لها من تأثير على كثير من جوانب حياة الفرد، حيث سمي الضغط النفسي بالقاتل الصامت.

قد يكون للضغط المفرط والممتد تأثير مؤذ في الصحة العقلية والجسدية، والروحية. واذ ما تركت مشاعر الغضب، والإحباط، والخوف، والإكتئاب المتولد من الضغوط دون حل فإنها تستطيع أن تطلق تشكيلة من الاعراض (سميرشيان، 2003، صفحة 13)، فمن الأمور المسلم بها في الوقت الحاضر وجود علاقة وثيقة بين ما يتعرض له الانسان من ضغوط نفسية حياتية وصحته الجسمية (حسن مصطفى عبد المعطي، 2006، صفحة 77)، حيث يعرف الضغط النفسي على أنه حالة من الشعور بالضيق وعدم الارتياح يشترك في تكوينها عوامل عدة نفسية واجتماعية وبيولوجية متضافرة كتزايد إفراز الأدرينالين، والشعور بالإحباط أمام موقف حرج لا مخرج منه، أو نقص التفهم من قبل الأهل والأصدقاء أو المعلمين (ماجدة بهاء الدين السيد عبيد، 2008، صفحة 21).

تعتبر ضغوط الحياة أمر واقع يواجهه الناس طوال ساعات حياتهم ولا مفر منه، حيث أن الفرد يواجه في حياته كثيرا من الظروف والخبرات الضاغطة، وفي هذه الحالة لا يجد الانسان سبيل الا أن يتكيف معها ويسعى إلى إيجاد أساليب من شأنها أن تخفف من الضغوط لأنه من المستحيل أن يعيش الانسان في عالم خال من الضغوطات، ولا بد من تعلم كيفية المواجهة الفعالة مع الضغوط، فأساليب المواجهة تستهدف تحسين الظروف التي يعايشها الإنسان بالإضافة إلى تخفيف الضغوط التي يواجهها، ومساعدة الأفراد ليصبحوا أكثر فاعلية في مواجهة هذه الضغوط (حسن مصطفى عبد المعطي، 2006، صفحة 97).

تعد استراتيجية مواجهة الضغوط ذات ضرورة قصوى خاصة في عالمنا اليوم لأن الأفراد يواجهون بشكل متزايد مواقف ضاغطة عدة ومعقدة، وتشير كلمة استراتيجية الى نمط من السلوكيات والأفعال والتصرفات التي تستخدم لتحقيق أهداف معينة، بمعنى أنها عبارة عن مجموعة من الأفعال والإجراءات التي يستخدمها الفرد لمواجهة المواقف الضاغطة والتعامل معها بطريقة فعالة وناجحة (طه عبد العظيم حسين، سلامة عبد العظيم حسين، 2006، صفحة 74)، فإستراتيجية المواجهة تقلل من التأثيرات السلبية الناجمة عن الضغوط.

ونظرا لتأثير الضغوط على الأفراد في كل مجالات الحياة سوف نتطرق الى دراسة الضغط النفسي واستراتيجية مواجهة الضغوط لدى المربين، فالهدف من الدراسة الحالية هو معرفة مصدر الضغوط ومستواها لدى المربين ومعرفة الاستراتيجيات التي يستخدمونها في مواجهة الضغوط.

قسمت الدراسة الى جانبين رئيسيين وهما:

الجانب النظري:

الفصل الأول: الاطار العام للدراسة حيث تطرقنا فيه الى الإشكالية، الفرضيات، أهمية الدراسة، أهداف الدراسة، تحديد المصطلحات، الدراسات السابقة، تعقيب على الدراسات السابقة.

الفصل الثاني: تضمن كل ما يتعلق بالضغط النفسي:

لمحة تاريخية عن ظهور الضغط النفسي، تعريف الضغط النفسي، بعض المفاهيم المرتبطة بالضغط النفسي، النماذج والنظريات المفسرة للضغط النفسي، أنواع الضغوط، مصادر الضغوط، أعراض الضغوط، الآثار الناجمة عن الضغوط النفسية.

الفصل الثالث: ويشمل إستراتيجية مواجهة الضغوط: تطور مفهوم الضغط استراتيجية مواجهة الضغوط، مفهوم استراتيجية مواجهة الضغوط، الفرق بين المواجهة والدفاع وبين المواجهة والتكيف، النظريات المفصلة لاستراتيجيات المواجهة، تصنيف إستراتيجيات المواجهة، العوامل المؤثرة في تحديد استراتيجية مواجهة الضغوط، التقييم المعرفي لاستراتيجية مواجهة الضغوط.

الجانب الميداني:

الفصل الرابع: منهجية الدراسة، وتتضمن كل ما يتعلق بمنهجية الدراسة بما في ذلك التعريف بالمنهج المتبع، حدود الدراسة، عينة الدراسة، والأدوات التي تم الإعتماد عليها في البحث.

الفصل الخامس: تحليل وتفسير نتائج الدراسة: ويتضمن عرض الحالات وتحليلها، مناقشة نتائج الدراسة وأخيرا الإستنتاج العام.

الجانب النظري

الفصل الأول: الاطار العام للدراسة

1) الاشكالية.

2) الفرضيات.

3) أهمية الدراسة.

4) أهداف الدراسة.

5) تحديد المصطلحات.

6) الدراسات السابقة.

7) تعقيب على الدراسات السابقة.

1) الإشكالية:

يعتبر الضغط النفسي من بين المشكلات التي تعاني منها الشعوب والمجتمعات ، خاصة في وقتنا الحالي الذي اصبح الكل يريد ان يواكب الحضارة والتكنولوجيا، كل هذا من شأنه ان يزيد من تعقد أساليب الحياة المختلفة ويرفع من معدلات القلق والتوتر فيزداد العبء الملقى على كاهل الانسان ليصبح فريسة لضروب شتى من الاضطرابات النفسية والانفعالية ومن ثم تكون الضغوط النفسية نقطة البداية لكثير من المشكلات التي يعاني منها الفرد (رثيفة رجب عوض، 2001، صفحة 15).

يؤثر الضغط النفسي على كثير من جوانب حياة الفرد، لهذا لقد حضي موضوع الضغط النفسي بالاهتمام في الآونة الاخيرة ، وهذه المشكلة أصبحت الشغل الشاغل لكثير من الباحثين وذوي الاختصاص هذا لأن الضغط النفسي في تزايد وأصبح الكثير من الافراد يعيشون الضغط النفسي ، حتى إن بعض الباحثين يطلق على هذا العصر بعصر الضغط النفسي، ذلك ان الضغوط تعد من المظاهر الرئيسية التي تتصف بها حياتنا المعاصرة، وهذه الضغوط ماهي إلا رد فعل للتغيرات الحادة والسريعة التي طرأت على كافة مناحي الحياة (وليد السيد خليفة، مراد علي عيسى ، 2008، صفحة 125)

كل واحد يعيش الضغط النفسي بشكل أو بآخر، حيث يقرر سيللي 1980 ان يكون المرء بدون ضغوط يعني الموت (رثيفة رجب عوض، 2001، صفحة 16) لآكن شدة الضغوط والتعرض المتكرر لها يترتب عليها تأثيرات سالبة في حياة الافراد، إذ تشير الإحصائيات العالمية ان 80% من الأمراض الحديثة سببها الضغوط النفسية، وان 50% من مشكلات المرضى المراجعين للأطباء والمستشفيات ناتجة

عن الضغوط النفسية، وان 25% من أفراد المجتمع يعانون شكلا من أشكال الضغط النفسي (احمد نايل الغرير، احمد عبد اللطيف ابو أسعد، 2008، صفحة 18).

تنتشر الضغوط النفسية في جميع مجالات الحياة وتظهر أكثر في مجال العمل ، حيث ان هناك بعض المهن التي تسبب ضغط نفسي إلى حد الإحترق إذ تشير دراسة قام بها عسكر وعبد الله (1988) بهدف تحديد درجة الضغوط النفسية ومصادرها ومقارنتها لدى العاملين في كل من مهن التمريض ، والخدمة النفسية، والخدمة الاجتماعية والتدريس في المعاهد الخاصة، اذ تكونت عينة الدراسة من (353) عاملا من كلا الجنسين . طبق الباحث استبانة من اعداده ،أشارت نتائج الدراسة الى أن مهنة التمريض هي أكثر المهن تعرضا للضغوط، تليها مهنة الخدمة النفسية، ثم التدريس في المعاهد الخاصة، وأخيرا الخدمة الإجتماعية، كما أشارت الى وجود فروق ذات دلالة احصائية بين المهن السابقة في مصادر الضغوط النفسية (احمد عيد مطيع الشخانية، 2010، صفحة 62).

تعتبر مهن التربية من المهن الضاغطة، ففي دراسة أجراها محمد شحاتة ربيع (1972) عن أثر المهنة التربوية على الصحة النفسية للمعلمين، وباستخدام إختبار مينسوتا المتعدد الواجه، وجد أن هناك عددا من علامات الإضطراب النفسي والإنفعالي لدى الفئات المختلفة من المعلمين، وأرجعها الى الضغوط اليومية التي يعانون منها في ممارسة مهنة التدريس (حسن مصطفى عبد المعطي، 2006، صفحة 195)، فالتربية تتطلب جهدا كبيرا، خاصة تربية فئة ذوي الاعاقة وذوي الاحتياجات الخاصة، إذ يتطلب تربية ذوي الاحتياجات الخاصة جهودا وإمكانيات، كما يواجه الآباء والأمهات والقائمين على عملية التنشئة الاجتماعية للأطفال ذوي الاحتياجات الخاصة مجموعة من المشاكل والصعوبات التي

تتعلق بتربيتهم ورعايتهم وتنمية مهاراتهم ، ذلك أن فئة ذوي الاحتياجات الخاصة يواجهون ظروفًا معيشية خاصة بسبب نقص أو قصور في استعدادهم أو قدراتهم البدنية أو الحسية أو الفكرية ، لهذا تتطلب عملية التكفل بهذه الفئة من المجتمع إمكانيات كبيرة، كما يجب توفير معلمين ومربين مؤهلين في مجال التربية الخاصة مستعدين للتعامل مع هذه الفئة ، وتحقيق أهداف أهمها تمكين هذه الفئة بالاندماج في المجتمع غير أن تحقيق هذا الهدف يعتبر صعب التحقيق في كثير من الأحيان، هذا راجع للصعوبات التي يجدها المربين إضافة إلى النقائص وفقير في الاستراتيجيات التعليمية المحددة، يقع على عاتق المربي الكثير من المهام ، منها تربية الأطفال ذوي الاحتياجات الخاصة سواء ما تعلق بالجانب النفسي أو الجانب المعرفي والجوانب المتعلقة بالحياة اليومية الخاصة بهذه الفئة ، مع نقص الدعم الاجتماعي المشجع وكذا إستمرارية الوضعية أصبحت عملية التكفل تشكل نوع من الضغوط على المربين، وفي ظل هذه الأوضاع يجد المربين صعوبة في أداء مهامهم ومع تزايد الضغوط على المربي يصبح غير قادر على المزيد من العطاء، ويشعر بالتعب والارهاق نتيجة لإستنزاف الطاقة.

حيث أن الأفراد الذين يعملون لساعات طويلة ويتعرضون باستمرار لضغوط نفسية، يصبحون ضحايا للعمل، فيبدأ إخلاصهم لعملهم بالتناقص إضافة إلى زيادة مشاعر الارهاق ومعدلات التغيب، وانخفاض مستوى الأداء كما ونوعا.

يرى جون وزملائه (1995) أن الضغوط النفسية في بيئة العمل تكلف المملكة المتحدة بما يقدر ب (10%) من دخلها القومي كل سنة، نتيجة لتغيب العاملين عن العمل، وتركهم له، وانخفاض انتاجهم، واصابتهم بالأمراض، وما يترتب عن ذلك من تكلفة، كما يشير جاكسون (1983) إلى أن

الامراض الجسدية والنفسية التي تنتج عن الضغوط النفسية في العمل وتؤدي الى تغييب العاملين عن العمل تكلف قطاع العمل الأمريكي من (10-20) مليون دولار سنويا (احمد عيد مطيع الشخانية، 2010، صفحة 15).

لقد أصبحت الضغوط النفسية في بيئة العمل تشكل خطرا على العامل، بسبب الامراض الناتجة عن الضغوط التي يتعرض لها العاملون، اذ تشير كثير من الدراسات المتعلقة بالضغوط النفسية في العمل الى أن الضغوط المتكررة يمكن أن تؤدي الى شعور العامل بعدم الرضا عن العمل، والى الإصابة بالاضطرابات السيكوسوماتية، كما ويشير سيلبي (1974) الى أن التوتر الشديد يؤدي الى اصابة الفرد بالعديد من الأمراض كالقرحة المعوية، والشقيقة، وارتفاع ضغط الدم، وحدوث ألم في الرقبة.

بناء على ما سبق يمكن طرح التساؤلات التالية:

- 1) ما هي أهم مصادر الضغط النفسي لدى المربين.
- 2) ما مستوى الضغط النفسي لدى المربين.
- 3) ماهي إستراتيجية مواجهة الضغوط لدى المربين.
- 4) هل توجد علاقة بين الضغط النفسي وإستراتيجية مواجهة الضغوط.

2) الفرضيات:

- 1) يوجد مصادر متعددة للضغط النفسي لدى المربين.
- 2) يوجد لدى المربين مستوى متوسط من الضغوط.

(3) يستعمل المربين إستراتيجية المواجهة التي تركز على الإنفعال في مواجهة الضغوط.

(4) توجد علاقة بين الضغط النفسي وإستراتيجية مواجهة الضغوط

(3) أهمية الدراسة:

- تكمن قيمة الدراسة من خلال تناولها احد الموضوعات الهامة التي شغلت بال العلماء والباحثين في مجالات الصحة العامة وعلم النفس والتربية ومختلف العلوم الانسانية، وهو موضوع الضغط النفسي والذي يعده المتخصصون احد مشكلات العصر الحديث، لما تتركه من آثار ونتائج خطيرة ومدمرة في حياة الأفراد والمجتمعات.

- قلة الدراسات والابحاث التي تطرقت الى الضغط النفسي لدى المربين

- تحديد مصادر الضغط النفسي لدى المربين والآثار المترتبة عليها ومحاولة الخروج بنتائج تساهم في اقتراح الحلول الملائمة للتخفيف من حدة هذه الضغوط

- تعتبر هذه الدراسة فرصة لتوضيح معانات المربين.

(5) أهداف الدراسة:

(1) التعرف على مصادر الضغوط النفسية لدى المربين.

(2) الكشف عن مستوى الضغط النفسي لدى المربين.

(3) معرفة طبيعة استراتيجيات المواجهة التي يستعملها المربين في المواقف الضاغطة.

(4) معرفة ما إذا كانت هناك علاقة بين الضغط النفسي وإستراتيجية مواجهة الضغوط.

(6) تحديد المصطلحات:

الضغط لغة: الضغط أو المشقة أو الإنعصاب يشير الى إجهاد أو ضغط أو قوة تمارس ضغطها على الأجسام "هذا المفهوم مستعار من الفزياء" (النعاس، 2008، صفحة 26)

الضغط " ضغط الدم": هو الضغط الذي يحدثه تيار الدم على جدار الأوعية"هذا في الطب" (مرجع سبق ذكره، صفحة 26) .

ضغط Stress: كل ما يسبب الاجهاد أو الاحساس بالتوتر النفسي."الضغط والضغط: عصر شئى الى شئى، والضغط (بالضم): الشدة والمشقة". (مدحت عبد الرزاق الحجازي، 2012، صفحة 251).

نجد أن لفظ Stress قد اشتق من اللفظ الفرنسي القديم Destresse والذي يعني الاحتناق والضيق أو الشعور بالظلم وقد تحول اللفظ في الانجليزية الى Stress ليعني التناقض، أما لفظة Distress في الانجليزية فتعني الشئى غير المرغوب فيه أو غير المحبب (حمدي علي الفرماوي، رضا عبدالله، 2009، صفحة 20).

وفي السياق اللفظي للمصطلح يمكن التفريق بين ثلاث معاني:

الضواغط Stressors: وتشير الى تلك القوى والمؤثرات التي توجد في المجال البيئي- الفيزيقي- الاجتماعي- النفسي، والتي يكون لها القدرة على إنشاء حالة ضغط ما.

أما الضغوط Stress: فتعبر عن الحادث ذاته، اي وقوع الضغط بفعالية الضواغط، أى أن الفرد قد وقع تحت طائلة ضغط ما.

كذلك فإن مصطلح الإنضغاط Strain: يعبر عن الحالة التي يعانيها الفرد ويثن منها والتي تعبر عن ذاتها في الشعور بالإعياء والإرهاك والإحترق الذاتي، ويعبر عنها الفرد بصفات مثل: أنه خائف قلق، مشدود، متوجس. (حسن مصطفى عبد المعطي، 2006، الصفحات 18-19)

يعرفه سيلبي (Selye, 1983) بأنه الاستجابة غير المحددة للجسم تجاه أي وظيفة تتطلب منه ذلك سواء كانت سببا أو نتيجة لظروف مؤلمة أو غير سارة (احمد نائل الغرير، 2008، صفحة 24).
ويذهب بيك Beck (1976) في تعريفه للضغط النفسي على أنه استجابة يقوم بها الكائن الحي نتيجة لموقف يضغط على تقدير الفرد لذاته أو مشكلة ليس لها حل تسبب له احباط وتعوق اتزانه أو موقف يثير افكارا عن العجز واليأس والاكتئاب.

ويشير ميشنباوم Meichenbaum (1988) أن الضغوط عبارة عن قوة خارجية تؤثر على الفرد، وينتج عنها توتر أو انزعاج وترتبط باستجابات للفرد عندما يتعرض لتهديدات بيئية مستمرة الأمر الذي يؤدي الى إحتلال في التوازن النفسي والفسولوجي وينتج عنه الإحساس بالغضب والإستثارة والقلق.
(وليد السيد خليفة، 2007، الصفحات 128-129).

يوضح ليفين وسكوتش Levine&Scotch ان الضغط حالة تكون في اضطراب وعدم كفاية الوظائف المعرفية ويتضمن المواقف التي يدرك فيها الفرد بأن هناك فرق بين ما يطلب منه سواء كان داخليا أو خارجيا وقدرته على الاستجابة لها، ويقول كوفر وأبلاي Cofer&Appley أن الضغط حالة تكون فيها الحالة العامة والشخصية معرضة للخطر ويكرس الفرد كل حيويته للحماية منها.

ويعرف رابكن Rabkin الضغط بأنه عبارة عن نظام استجابة لحالات ضاغطة او لضواغط وتتكون من نظام تفاعلات فسيولوجية ونفسية (هارون توفيق الرشيدى، 2004، صفحة 19).

ويعرفه البيلاوي(1988) على انه الحالة التي يتعرض فيها الفرد لظروف او مطالب تفرض عليه نوعا من التكيف، وتزداد هذه الحالة الى درجة الخطر كلما ازدادت شدة الظروف والمطالب او إذا إستمرت لفترة طويلة.

وتري السمادوني(1993) ان الضغوط النفسية حالة نفسية تنعكس في ردود الفعل الجسمية والسلوكية، الناشئة عن التهديد الذي يدركه الفرد عندما يتعرض للمواقف او الاحداث الضاغطة في البيئة المحيطة (احمد نائل الغرير، 2008، صفحة 25).

ويعرف بوج وكوبر Bogg&Cooper (1995) الضغط بأنه عدم تكافؤ امكانيات الفرد مع المطالب البيئية الموضوعة على عاتقه، او الظروف التي يواجهها، وقد تحدث المشكلة عندما تكون قدراته غير كافية لمواجهة المتطلبات الجسمية أو الاجتماعية. (حسن مصطفى عبد المعطي، 2006، صفحة 20).

وبناء على التعريفات السابقة نستنتج أن الضغط النفسي هو عبارة عن مجموعة من المؤثرات ، يشعر الفرد من خلالها بعدم الراحة وتهديدا لسلامته وأمنه، والتي يرى الفرد انها تفوق طاقته وقدراته لمواجهةها، وتؤدي الى اختلالات نفسية وجسمية.

التعريف الاجرائي للضغط النفسي: هي الدرجة التي يتحصل عليها المرء في مقياس الضغط النفسي.

تعريف استراتيجية مواجهة الضغوط:

ويعرف فريدريك والفريد (Frédéric & Ilfred 1980) المواجهة على أنها محاولات الفرد للتعامل مع ضغوط الحياة والآلام الإنفعالية من أجل تخفيض الاجتهادات والارهاق الذي تحدثه هذه الأخيرة (Arch- geo - Psychiatry, 1980).

ويعرفه نيومان (Newman, 1981) بأنه الجهود التي يبذلها الفرد في محاولة منه لإزالة الضغوط النفسية، وابتكار أساليب جديدة مجدية في مواجهة مواقف الحياة المختلفة (احمد عيد مطيع الشخانة، 2010، صفحة 35)

يعرف لازاروس وفولكمان (Lazarus & Folkman, 1984) استراتيجية المواجهة بأنها عملية تغيير مستمرة للجهود المعرفية والسلوكية لضبط الظروف الداخلية والخارجية التي يقيها الفرد أنها ضاغطة وتنفوق امكانياته (Marilou Bruchon- schweitzer, 2001, p. 70)

يعرف مارتيني وآخرون (Matheny et al 1986) المواجهة Coping بأنها أي جهد صحي أو غير صحي، شعوري أو غير شعوري لمنع أو تقليل أو اضعاف الضغوط ، أو للمساعدة على تحمل تأثيراتها وبأقل طريقة مؤلمة (حسن مصطفى عبد المعطي، 2006، صفحة 97).

يعرف كالن (Callan) 1993 المواجهة في بيئة العمل بأنها " جهود يبذلها الفرد للحصول على معلومات ادراك الضبط في التعامل مع المشكلات التي تحدث في المستقبل (برزوان حسيبة، 2016).

ويعرف توتس (Thoits 1995) مهارات المواجهة بأنها مجموعة من المعلومات والسلوكيات الوجدانية والمعرفية والاجتماعية المكتسبة والتي يستخدمها الأفراد عند التعرض للضغوط وهذه المهارات

يمكن أن تكون فعالة، وهي تتضمن قدرة الفرد على ادراك الحدث وتقييمه واعادة تقييم الفرد ما لديه من امكانيات وقدرات التوافق مع الحدث (طه عبد العظيم حسين وسلامة عبد العظيم حسين، 2006، صفحة 83)

يرى سيوارد (1999) Seaward أن أساليب التعامل مع الضغط النفسي هي الطرائق التي يستخدمها الفرد عندما يعاني من الضغط النفسي في المواقف التي يعتقد أنها تفوق طاقته وقدراته بهدف التعايش مع الضغط النفسي الذي يتعرض له.

وبناء على التعريفات السابقة نستنتج التعريف التالي استراتيجية مواجهة الضغوط هي عبارة مجموعة من السلوكيات التي يتخذها الفرد لمواجهة الضغوط والتخفيف منها.

التعريف الاجرائي لاستراتيجية المواجهة: هي الدرجة التي يتحصل عليها المرء في مقياس استراتيجية مواجهة الضغوط.

7) الدراسات السابقة:

من الدراسات التي تناولت الضغوط:

دراسة باهي سلامي (2008)

بعنوان: مصادر الضغوط المهنية لدى مدرسي الابتدائي، وتهدف الدراسة الى:

معرفة مصادر الضغوط المهنية لدى مدرسي الابتدائي

معرفة الفرق بين المدرسين والمدرسات في مصادر الضغوط المهنية.

معرفة الفرق بين المدرسين في مصادر الضغوط المهنية بالنظر للخبرة الاكاديمية.

تمثلت عينة الدراسة من مدرسي الابتدائي والبالغ عددهم (349) مدرسا، تم استخدام مقياس الضغوط

المهنية للمدرسين يقيس ثلاث ابعاد، مصادر ضغوط اعباء المهنة، مصادر ضغط السياسة التعليمية،

مصادر ضغط المكانة الاقتصادية والاجتماعية من اعداد الباحث، وتوصل الباحث الى النتائج التالية:

- وجود مستويات عالية من الضغوط المهنية لدى مدرسي الابتدائية.
- لا يوجد فرق في درجة الشعور بالضغط بين المدرسين والمدرسات في المصدر المتعلق بالاعباء المهنية.
- وجود فروق ذات دلالة احصائية في مصادر الضغوط المهنية بين المدرسين والمدرسات، المدرسين اكثر شعورا بضغط السياسة التعليمية والضغط المتعلق بالمكانة الاقتصادية والاجتماعية.
- وجود فروق ذات دلالة احصائية بين المدرسين في مصادر الضغوط ترجع لعامل الخبرة (باهي سلامي، 2008، صفحة 43)

- *دراسة جبالي صلاح (2011):

بعنوان الضغط النفسي وإستراتيجية مواجهتها لدي أمهات الأطفال المصابين بمتلازمة داون، هدفت هذه

الدراسة الى:

- معرفة مستوى الضغط النفسي لدى أمهات الاطفال المصابين بمتلازمة داون.
- ايجاد نوع استراتيجيية مواجهة تساعد في خفض مستوى الضغط النفسي لدى أمهات الاطفال المصابين بمتلازمة داون.

- معرفة طبيعة الفروق في مستوى الضغوط النفسية لدى أمهات الاطفال المصابين بمتلازمة داون

حسب متغير المؤهل العلمي، اعتمدت الباحثة على المنهج الاحصائي، تمثلت عينة الدراسة في 66

أم لأطفال مصابين بمتلازمة داون تم انتقائهن بطريقة قصدية

أما فيما يتعلق بأدوات البحث فقد استخدمت الباحثة:

- استمارة الدراسة الاستطلاعية.

- استمارة البيانات الشخصية.

- استبيان الضغوط النفسية.

- استبيان استراتيجية مواجهة الضغوط النفسية.

ومن بين أهم النتائج التي توصلت اليها الباحثة: تعاني أمهات الأطفال المصابين بمتلازمة داون من

ضغط نفسي مرتفع، وتعتمد على استراتيجية المواجهة الايجابية لتخفيف الضغوط.

توجد فروق ذات دلالة احصائية عند مستوى الدلالة 0.05 في مستوى الضغوط النفسية وفي

استراتيجية المواجهة لدى أمهات الأطفال المصابين بمتلازمة تعزى الى متغير سن الأم والمؤهل التعليمي

(صباح، 2011).

* دراسة غدي عمر محمود عصفور(2012):

بعنوان الضغوط النفسية لدى أمهات المراهقين التوحديين، هدفت الدراسة الى الكشف عن الضغوط

النفسية للأمهات المراهقين التوحديين، استخدم الباحث المنهج الوصفي التحليلي، تكونت عينة الدراسة

من (40) أما من أمهات المراهقين التوحديين تم اختيارهم بالطريقة العشوائية، أما فيما يتعلق بأدوات البحث فتمثل في مقياس الضغوط النفسية لأمهات المراهقين التوحديين، وتوصلت نتائج الدراسة الى أن مستوى الضغوط النفسية لأمهات المراهقين التوحديين في جميع مجالات المقياس كان ضمن المستوى المتوسط، وأن أعلى متوسط كان لبعء تحمل أعباء المراهق التوحدي، في حين كان بعد مشاعر اليأس والاحباط للمراهق أدنى متوسط.

كما أظهرت نتائج الدراسة عدم وجود فروق ذات دلالة احصائية (0.05) لمتغير الجنس والمستوى التعليمي للأم والمستوى الاقتصادي للأسرة في درجة الضغوط النفسية لدى أمهات المراهقين التوحديين، بينما أظهرت فروقا ذات دلالة احصائية عند مستوى الدلالة (0.05) لمجالي القلق على مستقبل المراهق وتحمل أعباء المراهق التوحدي لصالح الأسرة التي يكون فيها المراهق آخر مولود في الاسرة، وكذلك المشكلات الاسرية والاجتماعية للأسرة التي يزيد عدد أبنائها على خمسة افراد (عصفور، 2012).

* دراسة يمينة مقبال هدييل (2011):

بعنوان الضغط النفسي وعلاقته بالتوافق الزوجي، هدفت الدراسة الى اكتشاف العلاقة الموجودة بين الضغط النفسي الذي تعاني منه المرأة العاملة بالتدريس الجامعي وتوافقها الزوجي فلقد استخدمت الباحثة المنهج الاحصائي الوصفي،

أما فيما يتعلق بأدوات البحث فهي مقياس التوافق الزوجي لابراهيم فلاته ومقياس الضغط لكوهن، تكونت عينة الدراسة من 42 زوجة عاملة بالتدريس بالجامعة، تم اختيارهن من جامعة الجزائر ممن وافقن

على المشاركة وتوفرت فيهن الشروط الممثلة في التدريس بمنصب دائم، مدة الزواج تساوي أو تفوق سنة، وتكون أما على الاقل لطفل، وقد توصلت الباحثة الى النتائج التالية:

- توجد علاقة بين الضغط النفسي والتوافق الزوجي ، فكلما كان الضغط النفسي مرتفع لدى المرأة العاملة قل توافقها الزوجي والعكس صحيح .
- توجد فروق في الضغط النفسي حسب متغير عدد الاولاد اللذين لم يجتازوا بعد مرحلة الطفولة.
- لا توجد فروق في التوافق الزوجي للمرأة حسب متغير الفارق العمري بين الزوجين (هدبيل، 2011).

* دراسة ناجية دايلي (2013):

بعنوان الضغط النفسي لدى المرأة المتزوجة العاملة في الميدان التعليمي وعلاقته بالقلق، تهدف الدراسة الى:

- معرفة نوعية العلاقة بين الضغط النفسي والقلق عند أفراد العينة.
- معرفة نوعية العلاقة بين كل بعد من أبعاد الضغط النفسي والقلق لدى أفراد العينة.
- معرفة ما اذا كان هناك فروق في درجة كل من الضغط النفسي والقلق حسب متغير الطور التعليمي والخبرة المهنية وعدد سنوات الزواج عند أفراد العينة.
- فلقد استخدمت الباحثة المنهج الوصفي،

أما فيما يتعلق بأدوات البحث، فقد استخدمت الباحثة: المقابلة- مقياس الضغط النفسي - مقياس القلق.

أما عينة البحث فقد شملت 180 فردا، ومن بين النتائج التي توصلت إليها الباحثة:

توجد علاقة ارتباطية موجبة دالة احصائيا بين الضغط النفسي والقلق لدى المرأة المتزوجة العاملة في الميدان التعليمي، وأنه كلما ارتفعت درجات الافراد في الضغط النفسي ارتفعت معها درجاتهم في القلق، وكلما انخفضت درجاتهم في الضغط النفسي، انخفضت درجاتهم في القلق، وبذلك فان العلاقة بين المتغيرين علاقة موجبة.

تختلف درجات الضغط النفسي لدى أفراد العينة باختلاف الطور التعليمي (ابتدائي، متوسط، ثانوي)، فاننا نلاحظ أن كل من مدرسات الطور الابتدائي ومدرسات الطور المتوسط يعشن ضغطا نفسيا مرتفعا، لاكن بدرجات متفاوتة بينما مدرسات الطور الثانوي فيعشن ضغطا نفسيا منخفضا.

لا تختلف درجات الضغط النفسي لدى أفراد العينة باختلاف الخبرة المهنية.

* دراسة بومجان نادية (2015):

بعنوان بناء برنامج ارشادي معرفي سلوكي لتخفيف الضغط النفسي لدى الاساتذة الجامعية المتزوجة، تسعى الباحثة الى تحقيق هدف رئيسي وهو اعداد برنامج ارشادي لتخفيف الضغط النفسي لدى الاساتذة الجامعية المتزوجة، يستند الى فنيات وأساليب الارشاد المعرفي السلوكي ومنهج التدريب التحصيني ضد الضغط لماكينوم، والكشف عن فعاليته ومدى استمرارية أثر البرنامج بعد الانتهاء

جلساته وأثناء المتابعة، من خلال تطبيقه على عينة من الأساتذة الجامعيين المتزوجات العاملات بجامعة محمد خيضر - بسكرة.

فلقد استخدمت الباحثة المنهج التجريبي، واستخدمت الباحثة الأدوات التالية:

- مقياس الضغط النفسي من اعداد الباحثة.
 - مقياس استجابة الضغط النفسي من اعداد الباحثة
 - البرنامج الارشادي، من اعداد الباحثة.
- أما عينة البحث فقد تكونت من (74) أستاذة جامعية متزوجة ، تم اختيارهن بطريقة قصدية، أما عينة التجربة فقدت تكونت من جميع الاستاذات الحاصلات على درجة مرتفعة في كل من مقياس الضغط النفسي ومقياس استجابة الضغط النفسي وكان عددهن (13) استاذة، ومن بين أهم النتائج التي توصلت اليها الباحثة:

- تعاني الاستاذة الجامعية المتزوجة ضغطا نفسيا متوسطا وفقا لمقياس مصادر الضغط النفسي
- تعاني الاستاذة الجامعية ضغطا نفسيا متوسطا وفقا لمقياس استجابة الضغط النفسي، وقد جاءت الاستجابات بالترتيب التالي: الاستجابة الفسيولوجية، الاستجابة المعرفية، الاستجابة الانفعالية، وفي الاخير الاستجابة السلوكية.
- يؤثر البرنامج الارشادي المقترح على الاستاذة الجامعية المتزوجة وذلك بتخفيف مستوى الضغط النفسي عليها (نادية، 2015).

دراسة راف الله بوشعراوية، فتحي الداخ طاهر(2017):

بعنوان الضغوط النفسية وعلاقتها بالتوافق الأسري لدى آباء وأمهات أطفال التوحد، هدفت الدراسة الى معرفة الفروق بين الضغوط النفسية وعلاقتها بالتوافق الأسري، بالاضافة الى التعرف على الفروق بين الضغوط النفسية والتوافق الأسري وفقا لبعض المتغيرات الديموغرافية (الجنس، العمر، المستوى التعليمي، عدد أفراد الأسرة)، تكونت عينة الدراسة من 120 آبا وأما لاطفال توحيدين (60 آبا و60 أما)، تم استخدام مقياس الضغوط النفسية لأولياء أمور المعاقين، ومقياس التوافق الأسري، أشارت نتائج الدراسة الى أنه:

لا توجد علاقة بين الضغوط النفسية والتوافق الأسري لدى أولياء أمور أطفال التوحد.

هناك فروق في مستوى الضغوط النفسية بين الآباء والأمهات لصالح الأمهات.

عدم وجود أي فروق في الضغوط النفسية والتوافق الأسري وفقا للمتغيرات الديموغرافية (عمر الوالدين، المستوى التعليمي، عدد أفراد الأسرة).

الدراسات التي تناولت استراتيجية مواجهة الضغوط:

*دراسة عبد الله الضريبي بعنوان أساليب مواجهة الضغوط النفسية المهنية وعلاقتها ببعض المتغيرات (2010):

وتهدف هذه الدراسة الى الكشف عن الاساليب التي يتبعها العمال لمقاومة الضغوط النفسية المهنية التي يتعرضون اليها ومعرفة ما اذا كانت هناك فروق دالة احصائيا في أساليب مقومة الضغوط تعزى لمتغيرات

الدراسة: المؤهل العلمي، سنوات الخبرة العمر لدى عمال مصنع زجاج القدم بدمشق، استخدم الباحث المنهج الوصفي التحليلي، أجريت الدراسة على (200) عامل، تم اختيارهم بالطريق العشوائية العرضية، وقد طبق الباحث مقياس أساليب مواجهة الضغوط الذي أعده الباحث لهذا الغرض، ومن بين أهم النتائج التي توصل إليها الباحث:

- الأساليب الايجابية أكثر استخداما من الأساليب السلبية لدى افراد عينة البحث.

2- وجود اثر للتفاعل بين المؤهل التعليمي، والعمر في اساليب مواجهة الضغوط لدى افراد عينة البحث.

3- وجود فروق ذات دلالة احصائية في استخدام اساليب مواجهة الضغوط (المواجهة و التحدي، واللجوء الى الدين، اعادة التقييم الايجابي للمشكلة)، وفي الدرجة الكلية للاساليب الايجابية تعزى للمؤهل العلمي(اساسي، ثانوي) ، وذلك لصالح حملة الشهادة الثانوية ، ولم توجد فروق في استخدام الاساليب السلبية تعزى لمتغير المؤهل العلمي.

4- وجود فروق في استخدام الاساليب الايجابية جميعها ، وكذلك الدرجة الكلية تعزى لمتغير الخبرة، وذلك لصالح فئة الخبرة الاكبر(أكثر من 10 سنوات)، وكذلك في استخدام اسلوب التنفيس الانفعالي ، والدرجة الكلية للاساليب السلبية ، وذلك لفئتي الخبرة الاصغر.

5- وجود فروق ذات دلالة احصائية في استخدام الاساليب الايجابية جميعها وفي الدرجة الكلية لهذه الاساليب تعزى لمتغير العمر، وذلك لصالح الفئة العمرية الاكبر (أكثر من 50 سنة) ، وفي استخدام

اسلوب التنفيس الانفعالي والدرجة الكلية للاساليب السلبية وذلك لصالح فئتي العمر (الاصغر من 50 سنة الى 35 سنة 36) (الضريبي، 2010).

*دراسة بحري نبيل ويزيد شويعل (2014):

بعنوان التفاعلات والتشائم وعلاقتها بمركز الضبط وأساليب التعامل مع الضغط النفسي (2014):

تلخصت أهداف الدراسة في معرفة العلاقة بين التفاعلات والتشاؤم ومركز الضبط ومركز الضبط وأساليب التعامل مع الضغوط النفسية لدى طلبة الجامعة

فلقد تم استخدام المنهج الوصفي الارتباطي، أما فيما يتعلق بأدوات البحث طبق مقياس التفاعلات والتشاؤم

– مقياس مركز الضبط – مقياس أساليب التعامل مع الضغوط، تكونت عينة الدراسة من (162) طالبا

وطالبة بواقع (98) طالبة، و(64) طالب من ثلاث جامعات (جامعة الجزائر، جامعة البليدة، جامعة

المدية)، تلخصت أهداف الدراسة في معرفة العلاقة بين التفاعلات والتشاؤم ومركز الضبط وأساليب التعامل

مع الضغوط النفسية لدى طلبة الجامعة، وقد أشارت نتائج الدراسة الى أنه هناك علاقة سالبة ودالة بين

التفاعلات ومركز الضبط الداخلي، وهناك علاقة موجبة ودالة بين التشاؤم ومركز الضبط الخارجي ، كما

توصلت الدراسة الى وجود علاقة دالة وموجبة بين التفاعلات وأساليب التعامل مع الضغوط النفسية المركزة

على المشكل ببعديه (حل المشكل والبحث عن الدعم الاجتماعي)، كما دلت نتائج الدراسة على وجود

علاقة موجبة بين التشاؤم وأساليب التعامل مع الضغوط النفسية المركزة على الانفعال بأبعاده (التجنب،

اعادة التقييم الايجابي، ولوم الذات) (شويعل، 2014).

*دراسة نرمين غريب (2014):

بعنوان استراتيجية مواجهة الضغوط النفسية لدى مرضى السكري، هدفت الدراسة الى الكشف عن مجالات الضغوط النفسية التي تواجه مرضى السكري والتعرف الى استراتيجية مواجهة الضغوط النفسية تبعا للنمط وتبعاً لجنس المريض.

فلقد استخدمت الباحثة المنهج الوصفي التحليلي، واستخدمت الباحثة استبانة الضغوط النفسية، واستبانة لاستراتيجية مواجهة الضغوط النفسية من اعداد الباحثة، أجريت الدراسة على عينة قوامها (345) مريض سكري منهم (95) مريض سكري نمط اول و (250) مريض سكري نمط ثاني، هدفت الدراسة الى الكشف عن مجالات الضغوط النفسية التي تواجه مرضى السكري والتعرف الى استراتيجية مواجهة الضغوط النفسية تبعا للنمط وتبعاً لجنس المريض.

وقد أظهرت النتائج أن المصابون بالسكري يتعرضون لضغوط متعلقة بالعلاج بالمرتبة الاولى، ثم الضغوط الجسدية، يليه الضغوط النفسية، وثم المالية، ويليه الضغوط الأسرية، وأخيرا الضغوط الاجتماعية، كما وجد أن الاستراتيجيات المستخدمة من قبل المرضى السكري من النمط الاول هي الاستراتيجية السلبية، بينما استخدم مرضى السكري من النمط الثاني الاستراتيجيات الايجابية في مواجهة الضغوط النفسية (غريب، 2014).

*دراسة جدو عبد الحفيظ (2014):

بعنوان استراتيجية مواجهة الضغوط النفسية لدى المراهق ذوي صعوبات التعلم تهدف الدراسة الى التعرف على أهم أساليب المواجهة المستخدمة لدى حالات الدراسة .

بحث مدى ميل المراهقين ذوي صعوبات التعلم لاستخدام استراتيجية الاستسلام ولوم الذات كنوع من الابتعاد عن المواقف الضاغطة.

معرفة ان كانت حالات الدراسة تلجأ الى استراتيجية الانعزال وأحلام اليقظة والتنفيس الانفعالي في مواجهتها للضغوط النفسية، فلقد استخدم الباحث المنهج العيادي، أما فيما يتعلق بأدوات البحث، فقد استخدم الباحث: دراسة حالة، المقابلة النصف موجهة، مقياس مواجهة الضغوط النفسية، أجري البحث على عينة من المراهقين ذوي صعوبات التعلم وكان عددهم أربع حالات (03 اناث - 1 ذكر)، وتوصل الباحث الى النتائج التالية:

- يستخدم المراهقون ذوو صعوبات التعلم استراتيجيات مواجهة سلبية أمام الضغوط النفسية.
- يستخدم المراهقون ذوو صعوبات التعلم استراتيجية الانعزال وأحلام اليقظة أمام الضغوط النفسية.
- يستخدم المراهقون ذوو صعوبات التعلم استراتيجية التنفيس الانفعالي أمام الضغوط النفسية.

7)التعقيب عن الدراسات السابقة:

بعد عرضنا للدراسات السابقة المتعلقة بالضغط النفسي واستراتيجية مواجهة الضغوط يتضح ما يلي:

من حيث الهدف:

من بين الأهداف الرئيسية التي ركزت عليها الدراسات:

معرفة مستوى الضغوط.

معرفة العلاقة بين الضغط وبعض المتغيرات.

معرفة نوع الاستراتيجيات المستعملة في مواجهة الضغوط.

من حيث المنهج:

كان المنهج الوصفي هو المنهج المستخدم في هذه الدراسات بإستثناء دراسة جدو عبد الحفيظ الذي استعمل فيه المنهج العيادي.

فيما يخص العينة:

فقد تراوح حجم العينة في الدراسات من 4 حالات الى 349

من حيث الأدوات:

اختلفت الأدوات المستعملة في البحث تبعا لمتغيرات الدراسة، لآكن نلاحظ أن كل الدراسات التي تناولت الضغط النفسي استخدمت مقياس ادراك الضغط النفسي، بينما الدراسات التي تناولت استراتيجية مواجهة الضغوط إستخدمت مقياس استراتيجية مواجهة الضغوط.

الفصل الثاني: الضغط النفسي

تمهيد:

1) لمحة تاريخية عن ظهور مصطلح الضغط النفسي.

2) بعض المفاهيم المرتبطة بالضغط النفسي.

3) النماذج والنظريات المفسرة للضغط النفسي.

4) أنواع الضغوط.

5) مصادر الضغوط.

6) أعراض الضغوط.

7) الآثار الناتجة عن الضغوط النفسية.

خلاصة

تمهيد:

يعتبر الضغط النفسي من بين ما يتميز به الانسان في العصر الحالي حيث أن الانسان لا يكاد يخلو من الضغوط وكل انسان يتعرض بشكل أو بآخر الى الضغط، حيث يتعرض الأفراد في جميع مراحل حياتهم الى ضغوط من مصادر مختلفة منها بيئة العمل الضاغطة ، حيث أن الكثير من العاملين يكونون ضحايا الضغوط النفسية الناتجة عن بيئة العمل.

1/ لمحة تاريخية عن ظهور مصطلح الضغط النفسي:

استخدمت كلمة Stress في ميدان الهندسة والعلوم الطبيعية لتشير الى قوة خارجية، تؤثر بشكل مباشر على موضوع طبيعي، ونتيجة لهذه القوة يحدث الاجهاد « Strain » الذي يؤثر ويغير في شكل وبناء الموضوع (وليد السيد خليفة ومراد علي عيسى، 2007، صفحة 125).

وفي القرن الرابع عشر استخدم هذا المصطلح بطريقة أكثر عمومية ليصف المشقة أو الضيق أو الشدة واستخدمت هذه الكلمة في القرن السابع عشر الميلادي لتصف الشدة والصعوبات الهندسية. غير أن العديد من الدعم والتأييد النظري لمفهوم الضغط استمر الى اليوم متأثراً بعمل المهندس روبرت هوك Hooke أواخر القرن السابع عشر، فلقد كان هوك مهتما بتصميم الأبنية مثل الجسور التي تتحمل حمولة ثقيلة وتقاوم قوة الطبيعة مثل الرياح والزلازل دون أن تنهار وتتداعى. ومن ثم كتب هوك عن فكرة الحمولة أو العبء كقوة خارجية، وطبق لوجهة نظره ينشأ الضغط من تأثير العبء أو الحمل على البناء الذي من خلاله يظهر الاجهاد على هذا البناء، ويمكن للبناء أن ينهار ويتداعى، ولذلك يكون الضغط هو استجابة النظام أو البناء للحمولة، ويكون ذلك ماثلاً لاستجابة الضغط التي تصدر عن الكائن

العضوي والتي تبدى في المواجهة أو الهروب من الموقف الضاغط والبرغم من صياغة هوك عن الضغط والتي اشتقت لأغراض هندسية فانه كان لها تأثير واسع كنموذج تفسيري لمصطلح الضغط على الجهاز الفسيولوجي والنفسي ومنذ ذلك الوقت تجسد مصطلح الضغط في العلوم الفسيولوجية والطبية والاجتماعية. وفي أواخر القرن الثامن عشر يشير مصطلح الضغط الى القوة أو الضغط أو التوتر أو الاجهاد (طه عبد العظيم حسين و سلامة عبد العظيم حسين، 2006، الصفحات 17-18)

هذا المفهوم استعاره علم النفس في بداية القرن العشرين عندما انفصل عن الفلسفة وأثبت استقلاله كعلم له منهج خاص به. وأيضا جرى استخدامه في الصحة النفسية والطب النفسي على يد (هانز سيللي) الطبيب الكندي (من أوائل الاطباء الذين بحثوا في هذا الموضوع وأعطاه أرضية علمية) في العام 1956 عندما درس أثر التغيرات الجسدية والانفعالية غير السارة الناتجة عن الضغط والاحباط والاجهاد.

ويعتبر عالم الفسيولوجية والتر كانون "Walter Cannon" أول من اهتم تاريخيا بمثل هذه المصطلحات، اذ استخدم في بداية القرن العشرين مصطلح التوازن الجسمي للتدليل على نزعة الكائن الحي بالاستعانة على مصادرها للمحافظة على حالة الاتزان، فالكائن الحي يدرك الخطر في البيئة والاستجابة تكون اما الدفاع أو الهرب (أحمد نائل الغرير و احمد عبد اللطيف أبو اسعد، 2008، الصفحات 20-21).

يعد كل من (Selye, Lazarus, Cannon) بمثابة الرواد الأوائل الذين استخدموا مصطلح الضغط النفسي.

2/ بعض المفاهيم المرتبطة بالضغط:

الضواغط:

ويعرف ويفر(1987) Weaver الضواغط بأنها الأحداث التي تؤدي الى النتائج السلوكية والنفسية، وهذه الأحداث تشمل الأحداث الفسيولوجية والأحداث الاجتماعية والمشاعر والسلوكيات والافكار، ولهاذا في معظم الحالات التي يعاني فيها الفرد من القلق والخوف والاكتئاب والغضب وغيرها من الانفعالات السلبية نجد هناك حدثا ظاهريا، وهذا يعني أن الضواغط هي القوى والمؤثرات البيئية التي يكون لها القدرة على حدوث الضغط (طه عبد العظيم حسين و سلامة عبد العظيم حسين، 2006).

الاحباط:

يشعر الفرد عادة بالاحباط في حالة وجود عائق يمنعه من تحقيق هدف شخصي أو في حالة شعوره بالعجز عن القيام بأي عمل لتغيير الموقف غير المرغوب فيه. وفي الغالب يتجسد رد الفعل في انفعال الغضب. ومن الطبيعي أن يصاحب ذلك افراز للهرمونات التي ترتبط بالمواقف الضاغطة (علي عسكر، 2003، صفحة 86).

القلق:

ويعرف (احمد عكاشة 1998) القلق بأنه شعور غامض غير سار بالتوجس والخوف والتحفز والتوتر مصحوب عادة ببعض الاحساسات الجسمية خاصة زيادة نشاط الجهاز العصبي اللارادي ويأتي في

نوبات متكررة، مثل الشعور بالفراغ في المعدة أو السحبة في الصدر، أو الضيق في التنفس، أو الشعور بنبضات القلب أو الصراع، أو كثرة الحركة... (اسامة فاروق مصطفى، 2011، صفحة 329).

الاحتراق النفسي:

يشير مفهوم الاحتراق النفسي الى حالة من الانهك العقلي والانفعالي والجسمي التي تعتري الفرد والتي تنشأ نتيجة لتعرضه المستمر للضغوط ويعكس مفهوم الاحتراق عدم الرضا عن العمل لدى الفرد وعن الظروف المهنية والاجتماعية التي يعيشها.

الاجهاد:

ويشير هذا المصطلح الى نتائج التعرض للضغوط على المدى الطويل والتي يعانيها الفرد والتي تعبر عن ذاتها في الشعور بالاعياء والانهك ويعبر الفرد عنها بصفات مثل خائف وقلق ومكتئب ومتوتر وتعبر عن نفسها في صورة أعراض جسدية ونفسية مثل اضطراب الوجدان والمعارف وأعراض سلوكية مثل الزيادة في تدخين السجائر وتناول الكحوليات واضطرابات الاكل والعنف (طه عبد العظيم حسين و سلامة عبد العزيم حسين، 2006، الصفحات 24-27-28).

اضطراب الضغط ما بعد الصدمة:

تعرفه الرابطة الامريكية للطب النفسي في الدليل التشخيصي والاحصائي الرابع للاضطرابات النفسية، بأنه "فئة من فئات القلق الذي يصيبه الفرد بعد تعرضه لحدث ضاغط نفسي أو جسمي غير عادي، يتعرض له الفرد بصورة مباشرة في بعض الاحيان، وفي أحيانا أخرى بعد ثلاثة أشهر أو أكثر من التعرض لتلك الضغوط ، ومن أعراض الإصابة بهذا الاضطراب الاسترجاع المستمر لخبرة هذا الحدث

وتجنب المنبهات المرتبطة بالصدمة، وتتضمن الصدمة تحديدا معايشة الفرد لخبرة حدث من الأحداث أو مشاهدته أو مواجهته، وهذا الحدث يتضمن موتا أو أذى متيقنا أو مهددا أو تهديدا للتكامل الجسمي للفرد أو لاشخاص آخرين مع حدوث رد فعل مؤدي من الشعور بالخوف الشديد أو العجز أو الرعب (بوجمان نادية، 2015، صفحة 50).

الازمة:

يرادف بعض الباحثين بين الضغط والازمة، ولاكن الضغط يختلف عن الازمة، فالأزمة هي الحادثة المفاجئة التي تتطلب من الفرد القيام باستجابات فورية نحوها والتي قد تؤدي بالفرد الى مكابدة بعض المشكلات النفسية والصحية بعد حدوثها مثل الكوارث الطبيعية.

الصراع:

ويشير مفهوم الصراع الى حالة من التوتر الداخلي التي تحول بين الفرد وبين استمراره في السلوك المؤدي الى تحقيق هدفه، وينشأ الصراع بسبب وجود هدفين متعارضين يتميزان بدرجة متساوية من الشعور بالجاذبية نحوهما أو النفور منهما مما يجعل من الصعب على الفرد الانحياز لاحدهما دون الاخر أو البعد عن أي منهما، وقد يكون الصراع شعوريا، وقد يكون لا شعوريا (طه عبد العظيم حسين و سلامة عبد العظيم حسين، 2006، الصفحات 30-31).

3/ النماذج والنظريات المفسرة للضغط النفسي:

تعددت النماذج التي تناولت تفسير الضغوط، وذلك تبعا لاختلاف توجهات العلماء والباحثين في دراسة الضغوط، حيث ينظر كل منهما من جانب مختلف في تفسير الضغوط، اذ ينشأ تعدد النظريات

العلمية في مجال دراسة وتفسير الظاهرة الانسانية من تعقدها بمعنى صعوبة تفسيرها بردها الى عامل واحد فقط. وفيما يلي نعرض بعض النماذج المفسرة للضغط النفسي

أولاً: نموذج الضغوط كمثير:

1/ نظرية هولمز وراه:

ان النموذج يشير الى أن ردود الفعل للضغوط يمكن أن تكون ايجابية أو سلبية، وتتضمن اى جانب من حياة الفرد بما في ذلك الاسرة والمهنة. أحداث الحياة تتنوع في مقدرتها على انتاج الضغوط، وتأثير هذه الاحداث يكون جمعياً، والحجم الكلي للتأثير يحدد مقدار العمل الذي يجب على الفرد القيام به من اجل المواجهة. وقد ابتدع هولمز وراه مصطلح اعادة التوافق الاجتماعي الى المواجهة أو عمل التغيرات استجابة للضغط(حسن مصطفى عبد المعطي، 2006، الصفحات 29-30).

ثانياً: نموذج الضغوط كاستجابة (النظرية الفسيولوجية).

1/ نظرية هانز سيلبي:

قدم هذه النظرية عالم الفسيولوجيا هانز سيلبي (Hanz selye,1956) وتم اعادة صياغتها مرة أخرى عام 1976، ويعتبر الاب الحقيقي لنظرية الضغط النفسي الحديثة ويؤمن بأن درجة معتدلة أو متوسطة من الضغط النفسي تؤدي الى اضطراب التوازن الجسمي.

وقد اطلق سيلبي (Selye,1976) على هذه النظرية بعد صياغتها متلازمة التكيف العام Generale Adaptation Syndrome اذ يؤكد أن التعرض المستمر او المتكرر للضغوط

يؤدي الى تأثيرات سالبة على حياة الفرد، مما يفرض متطلبات فيسيولوجية أو اجتماعية أو انفعالية أو نفسية أو الجمع بينهما، وهذا يؤدي بالفرد الى حشد كل طاقته لمواجهة تلك الضغوط، وهنا يدفع ثمنها في شكل اعراض فيسيولوجية (احمد نايل الغرير, احمد عبد اللطيف ابو اسعد، 2009، صفحة 60).

ووفقا لسيلي فان عرض التكيف العام يتكون من ثلاث مراحل:

الاولي: مرحلة الانذار(التنبه) وفيها يتم استثارة الجهاز العصبي المستقل، والجهاز الغدي، ويظهر الجسم تغيرات مميزة للتعرض المبدئي للضاغط، وفي نفس الوقت ينخفض مستوى المقاومة (حسن مصطفى عبد المعطي، 2006).

ومن ناحية فيسيولوجية يقوم الجهاز العصبي السمبثاوي والغدد الادرينالية بتعبئة أجهزة الدفاع في الجسم، اذ يزداد انتاج الطاقة الى أقصاه لمواجهة الحالة الطارئة ومقاومة الضغوط، وعندما يتخلص الفرد من التهديد، فان الجسم يعود الى مستوى منخفض من الاثارة وهذه الحالة هي ما يمكن تسميتها بحالة التوازن الداخلي، ويعتقد سيلي أن الموت قد يحدث أثناء هذه المرحلة فيما ان كان الضغط النفسي شديد (احمد نايل الغرير و احمد عبد اللطيف ابو اسعد، 2009، صفحة 61).

الثانية: مرحلة المقاومة: وفيها يحاول الجسم التكيف مع المطالب الفسيولوجية التي تقع على كاهله، وذلك بمقاومة مصدر التهديد، وعندما يكون الضاغط مستمرا يتم استنزاف طاقة الجسم على المقاومة ويدخل الكائن الحي في المرحلة الثالثة.

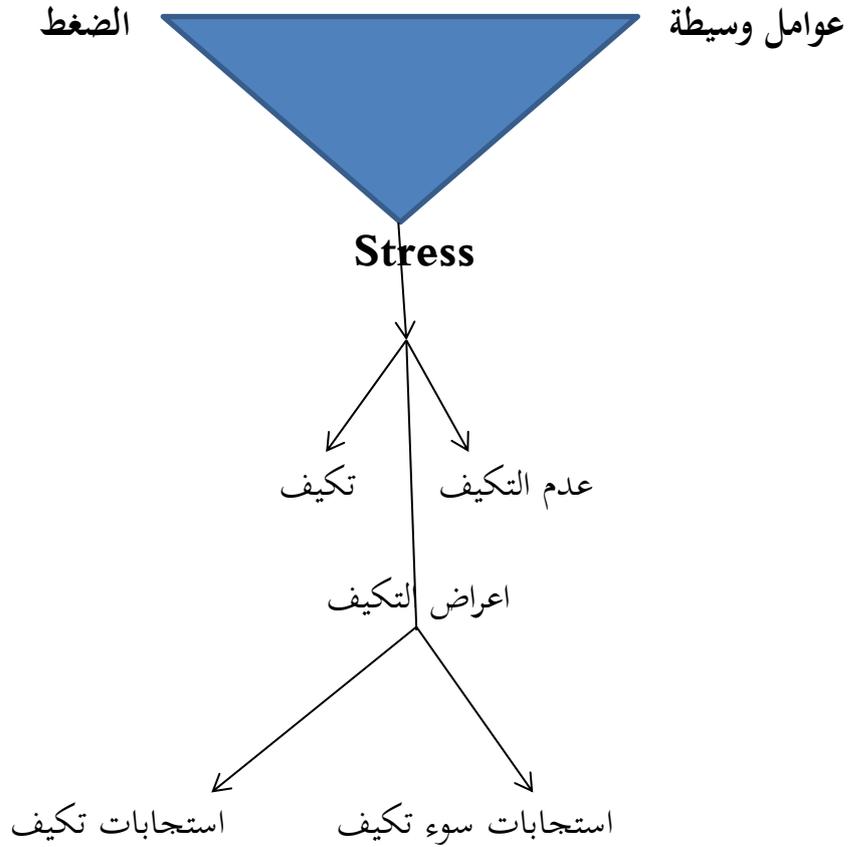
الثالثة: مرحلة الاستنزاف: وفيها تنهك طاقة الكائن اللازمة للتكيف، ويحدث الانهيار الصحي ومعاناة الجسم من تلف أو ضرر لا يمكن إيقافه بعد التعرض لفترة طويلة لمثير ضاغط، (حسن مصطفى عبد المعطي، 2006، صفحة 24).

جدول رقم 1 زملة التكيف العام لهانز سيللي

المرحلة الاولى: رد فعل الانذار بالخطر	المرحلة الثانية: المقاومة	المرحلة الثالثة: الاستنزاف
<ul style="list-style-type: none"> - اتساع القشرة الادرينالية - تضخم الجهاز الليمفاوي - زيادة مستويات الهرمونات. - انخفاض مستوى الاينفرين - ارتفاع قابلية للاصابة بالمرض. 	<ul style="list-style-type: none"> - انكماش القشرة الادرينالية. - عودة العقد الليمفاوية لحجمها الطبيعي. - الابقاء على مستويات الهرمونات. - توق عمل الجهاز البارسمبتاوي. - مقاومة التأثيرات المهددة المرتبطة بالضغط. - الحساسية المرتفعة للضغط - اذا استمرت الضغوط في مستويات شديدة، تقل الهرمونات الاحتياطية المختزنة، ويظهر التعب والاجهاد ويدخل الفرد في المرحلة الثالثة. 	<ul style="list-style-type: none"> - زيادة الاختلال الوظيفي للغدد الليمفاوية. - زيادة مستويات الهرمونات. - نقص هرمونات التكيف. - انخفاض القدرة على مقاومة الضغوط. - خبرات انفعالية حادة: كالقلق والاكتئاب. - التعرض للمرض أو الموت.
<ul style="list-style-type: none"> - اذا استمرت الضغوط فان العناصر الاخيرة من زملة التكيف العام تتحفز وتنشط وتبدأ المرحلة الثانية 		

(حسن مصطفى عبد المعطي، 2006، صفحة 80).

وقد أوضح في كتابات لفين واسكوتش Levin,Scotch أن سييلي قد قدم رسماً توضيحياً لنظريته.



شكل 1 رقم يوضح حدوث الضغوط النفسية طبقاً لنظرية هانز سييلي.

وفي إطار هذا الرسم التوضيحي نميز الضاغطة وهو متغير مستقل ينتج عنه ضغوط، العوامل الوسيطة

وهي تلك التي يكون دورها هام في ان يقلل أو يزيد من تأثير الضاغطة مثل المناخ والطعام.

وأعراض التكيف المتزامن (تظهر في وقت واحد) ويقصد بها الضغوط الطارئة التي تظهر في الكائن الحي

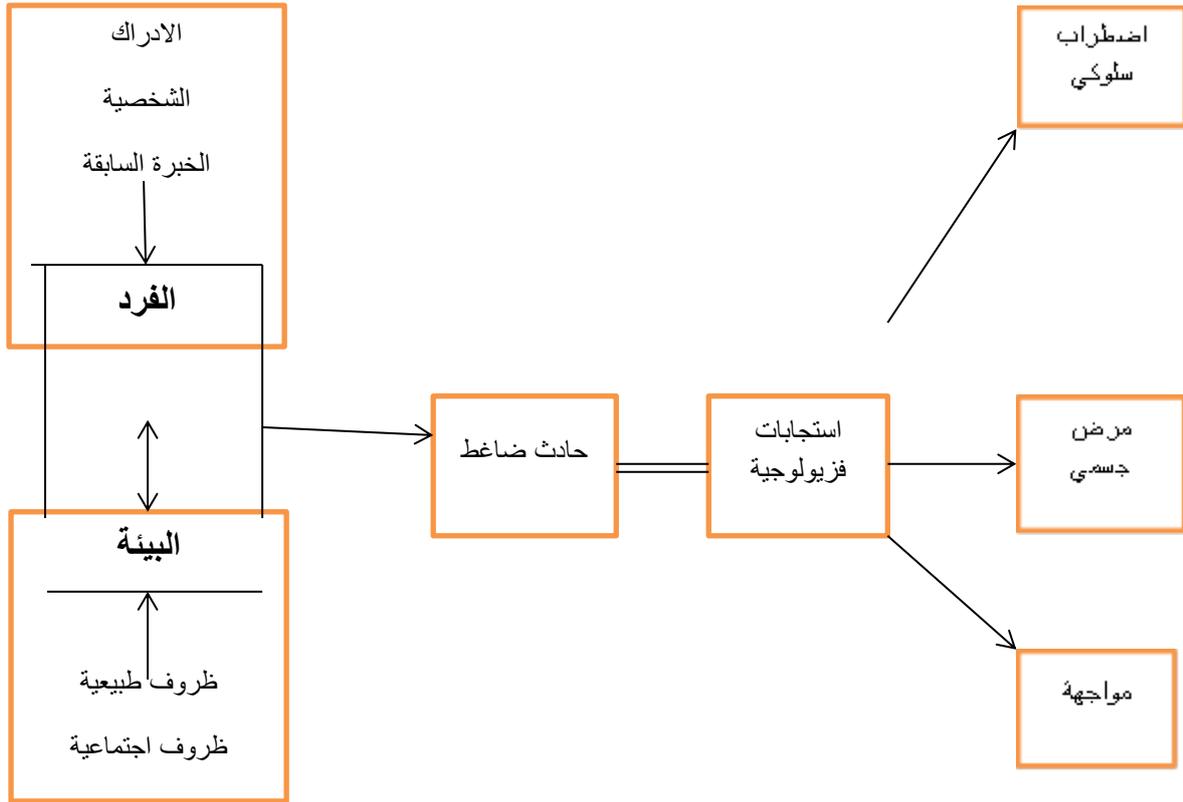
مثل التغيرات الكيميائية وأخيراً استجابات التكيف أو سوء التكيف مثل ضغط الدم أو أمراض القلب.

ويذكر سيلبي أنه تتحدد شدة الاستجابة للضغوط عن طريق العوامل الوسيطة، كما تعتمد نوعية الاستجابة على نوع عملية التكيف. ويضيف ان التهديد أو التغلب عن المشكلات يعتمد على النشاط المعرفي للتقييم ولكل تقييم نمط معين من الاستجابة (الرشيدي، 2004، صفحة 52).

نموذج بيربي(1998): يرى بيربي Berry أن النماذج النظرية السابقة هامة في تفسير الضغوط وتأثيرها على الفرد، فجميعها يشمل تفاعل بين الفرد والبيئة.

وقد قدم بيربي نموذجا للضغوط وتأثيراتها، ويوضح الشكل المنظور العام التفاعل بين الفرد والبيئة الذي يحدد ما اذا كان حدثا ظاهرا سيحدث ام لا، وأن الاستجابة ترتبط بالحدث الضغط عن طريق خط مزدوج ليؤكد على العلاقة بين هذه المفاهيم، فالحدث والاستجابة الضاغطة يمكن ان ينتج عنها: المواجهة، المرض أو الاضطراب السلوكي.

فتفاعل الفرد والبيئة: يحدد ما اذا كان الحدث الضاغط سيقع أم لا، وتتكون البيئة من الظروف الطبيعية والاجتماعية وتشمل الفرد: متغيرات الشخصية والادراك والتعلم الذي يحدث خلال الخبرة، وهذه المتغيرات مسؤولة عن الفروق الفردية في كيفية تقييم الناس للمواقف على أنها مهددة ام لا، وترتبط الاستجابة الفسيولوجية بالحدث الضاغط بخط مزدوج للتأكيد على أن الاستجابة مرتبطة بالنتائج، وهذه النتائج يمكن أن تؤثر على صحة الفرد.



شكل رقم 2 منظور التفاعل بين الفرد والبيئة.

3/ نموذج الضغط كتفاعل بين الفرد والبيئة:

نموذج لازاروس وفولكمان (Lazarus & Folkman 1988):

ويركز هذا النموذج على الضغط النفسي كعملية تكيفية دينامية متبادلة ويرى ان الضغط النفسي علاقة متبادلة بين الفرد والبيئة يقيمها الفرد على أنها مرهقة وتتجاوز مصادره وتعرض صحته للخطر ويشير لازاروس وفولكمان الى فائدة التقييم النفسي للخبرات التي تشكل ضغطا من وجهة نظر دينامية نشطة، وترى وجهة النظر هذه أن جسم الانسان يبذل جهدا ويستجيب للتكيف واعادة التوازن حال تعرضه للخطر، مما يؤكد أن التكيف عملية نشطة ومستمرة وليست عملية سلبية وجامدة.

وقد أشار لازاروس وكوهن (Lazarus&cohen,1977) الى النموذج المسمى بالتقييم المعرفي (أحمد نايل الغرير وأحمد عبد اللطيف أبو أسعد، 2009، صفحة 65)، والتقييم المعرفي يلعب دورا هاما في فهم كيفية ادراك الفرد للموقف الضاغط وتعامله معه، وهذا التقييم يتكون من عنصرين هما التقييم الأولي والتقييم الثانوي.

التقييم الاولي: وهو التقييم المبدئي الذي يصل فيه الفرد الى تحديد التهديد المحتمل من الحدث، وبذلك فان الأحداث لا تؤدي الى ضغوط الا اذا تم تفسيرها ذاتيا بهذه الطريقة. وذلك الأسلوب المعرفي الذاتي يعد مبدئيا لأنه يسبق أي فعل شعوري للحدث وتحدد عملية التقييم المبدئي والتفسير المعرفي للمعنى الذاتي للحدث فينتج عن تلك الاحداث التي تقيم على أنها مسببة للضغط ردود فعل شعورية مثل التوتر والقلق والخوف بينما تؤدي الأحداث التي تعتبر فرصا للتحدي والنمو الى ردود فعل من الأمل والاثارة والمتعة.

التقييم الثانوي:

يبدأ التقييم المعرفي الثانوي بعد التقييم المعرفي الاولي وما يتبعه من رد فعل شعوري لعملية التقييم الأولي، ويعد التقييم الثانوي أيضا معرفيا ويتضمن بحث الفرد عما يساعده على المواجهة (داخل الفرد والبيئة)، وتتضمن عملية التقييم الثانوي واختيار استراتيجية المواجهة الفعالة بالأسلوب الذي حدد به الفرد فيما قبل طبيعة الخطر في عملية التقييم الأولي، ويعني ذلك أنه من خلال عملية التقييم الأولي والتعريف الذاتي للتهديد أو الضغط يقوم الفرد بتقييم طبيعة الموقف الضاغط وتحديد نوع وأساليب المواجهة المطلوبة بالاختيار من عدد من البدائل المتاحة وتحديد أيهما سوف يكون أكثر فائدة.

اعادة التقييم:

أشار لازاروس وديلونجس Lazarus & Delongis (1983) الى أن المواجهة عملية مستمرة وليست نشاطا او موقف منفردا، وقالوا بأن الأفراد يقومون باستمرار باعادة تقييم الوسائل والسبل المختارة لمساعدتهم على التكيف مع الضغوط (رئيسة رجب عوض، 2001، الصفحات 63-64-65).

النظريات النفسية والاجتماعية المفسرة للضغوط:

النظرية التحليلية:

تتكون الشخصية لدى فرويد من جوانب ثلاثة وهي الهو والانا والانا الاعلى.

وطبقا لوجهة نظر فرويد تنطوي ديناميات الشخصية على التفاعلات المتبادلة وعلى الصدام بين هذه المكونات، فالهو تحاول دائما السعي نحو اشباع الحفزات الغريزية ودفاعات الانا تسد عليها الطريق، ومن ثم لا تسمح للحفزات أو الرغبات الغريزية الصادرة من الهو بالاشباع مادام هذا الاشباع لا يتسق ولا يتماشى مع قيم ومعايير المجتمع، ويتم ذلك عندما تكون الانا قوية ، ولكن حينما تكون الانا ضعيفة وتكون كمية الطاقة المستثمرة لديها منخفضة فسرعان ما يقع الفرد فريسة للصراعات والتوترات والتهديدات، ومن ثم لا تستطيع الانا القيام بوظائفها ولا تستطيع تحقيق التوازن بين مطالب وحفزات الهو ومتطلبات الواقع الخارجي وعلى هذا ينتج الضغط النفسي.

وتأسيسا على ماسبق ينظر أنصار التحليل النفسي التقليدي الى (الكدر أوالمشقة النفسية) Psychological Distress من منظور نفسي داخلي، حيث يؤكدون على دور العمليات اللا

شعورية وميكانيزمات الدفاع في تحديد كل من السلوك السوي واللاسوي للفرد وأن خبرات الطفولة المبكرة هي الأساس في تشكيل شخصية الفرد فيما بعد، فالفرد حينما يتعرض لموقف ضاغطة ومؤلمة فإنه يسعى إلى تفريغ انفعالاته السلبية الناتجة عنها عبر ميكانيزمات الدفاع اللا شعورية، وعلى هذا فالقلق والخوف أو أي انفعالات سلبية أخرى تكون مصاحبة للمواقف الضاغطة التي يمر بها الفرد يتم تفريغها بصورة لا شعورية عن طريق الكبت أو الإنكار وغيرها من ميكانيزمات الدفاع النفسية اللا شعورية.

كما يؤكد أصحاب هذا المنحى على أن التعبير عن الأعراض المرضية الحالية ماهي إلا امتداد لصراعات وخبرات ضاغطة ومؤلمة مر بها الفرد في الطفولة، ولذلك فإن المشقة والكدر النفسي الذي يعانيه الفرد في حياته الحالية هي امتداد للصعوبات والخبرات الماضية والتي حاول التعامل معها من خلال استخدام ميكانيزمات الدفاع في الطفولة والتي تبدو غير توافقية وغير ملائمة اجتماعيا للمواقف والخبرات المؤلمة الحالية (طه عبد العظيم حسين و سلامة عبد العظيم حسين، 2006، الصفحات 62-63).

النظرية السلوكية:

يؤكد أنصار المدرسة السلوكية التقليدية على عملية التعلم ويتخذون منه محورا أساسيا في تفسير السلوك الانساني كما يركزون على دور البيئة في تشكيل شخصية الفرد، وفي الستينات من القرن الماضي ظهر اتجاه جديد داخل تيار المدرسة السلوكية ويعرف بتعديل السلوك، ومن رواده لازاروس وباندورا Bandura وسكينر (1980) Skinner ، والضغط كما يرى سكينر يعد احد المكونات الطبيعية في حياة الفرد اليومية وأنه ينتج عن تفاعل الفرد مع البيئة، ومن ثم لا يستطيع الفرد تجنبه والاحجام عنه، وأن بعض الناس يواجهون الضغوط بفعالية، وحينما تفوق شدة الضغوط قدرتهم على المواجهة فانهم

يشعرون بتأثيرات تلك الضغوط البيئية عليهم. أما لازاروس وهو أحد علماء النفس السلوكيين المعرفيين يؤكد في نموذجهم عن الضغوط على وجود متغيرات وسيطة تتوسط العلاقة بين الفرد والبيئة مشددا على العمليات المعرفية لدى الفرد ودورها في الاستجابة للضغوط ومواجهتها.

ويوضح مفهوم الحتمية التبادلية التي قدمها باندورا (1978) العلاقة بين السلوك والشخص والبيئة، وطبقا لذلك توجد ثلاثة عناصر تتفاعل مع بعضها وتؤثر في بعضها بعضا، فالاستجابات السلوكية التي تصدر عن الفرد حيال الظروف الضاغطة تؤثر على مشاعر الفرد كما أن سلوك ومشاعر الفرد في ظل هذه الظروف الضاغطة تتأثر بطريقة ادراكه للموقف وأن الاستجابات السلوكية غير التوافقية التي تصدر عن الفرد حيال المواقف الضاغطة تكون غير مفيدة في حل المشكلات والتغلب على الموقف، بل انها تؤدي الى تكدر وتفاقم الضغوط لديه فسلوك الفرد يتأثر بالبيئة (طه عبد العظيم حسين، سلامة عبد العظيم حسين ، 2006، الصفحات 63-64).

❖ من خلال العرض السابق للنظريات المفسرة للضغوط النفسية نجد أن الاتجاه الاول فسر الضغوط النفسية على أنه مثير يدركه الفرد على أنه يمثل تهديدا له، حيث أن أحداث الحياة وتغيرات البيئة سواء كانت ايجابية أو سلبية من شأنها أن تشكل ضغطا على الفرد، في حين فسرها الاتجاه الثاني على انها استجابة لاحداث مهددة تأتي من البيئة فهي تعتبر كرد فعل واستجابة الفرد للحدث الضاغط ، بحيث ركز هذا النموذج على ردود الفعل الانفعالية والفسولوجية التي تنجم عن الاحداث الضاغطة ودور الجهاز العصبي والغدي في الاستجابة، أما الاتجاه الثالث ففسر الضغوط النفسية على أنها تفاعل بين الفرد والبيئة وأن الضغط النفسي يكون نتيجة حدوث اضطراب في العلاقة بين الشخص والبيئة، فالشخص

عندما يدرك الموقف في البيئة بوصفه مهددا وضارا ويمثل تحديا له ويقيم مصادره وامكاناته من حيث كفايتها أو عدم كفايتها لادارة الموقف الضاغط، أما النظرية التحليلية ترى أن الانا يتعرض لضغوط قوية من مصادر متعددة داخلية (الرغبات الغريزية الصادرة من الهو) وخارجية متمثلة في البيئة، وأن الضغوط تنتج من وجود خبرات سابقة لدى الفرد منذ سنوات العمر الاولى،أما النظرية السلوكية فهي تنظر للضغوط على أنه نتيجة لعوامل مصدرها البيئة.

4/ أنواع الضغوط:

أشار سيلبي(1976) الى نوعين من الضغط النفسي هما:

أولا: الضغط النفسي السيئ وهذا يزيد من حجم المتطلبات على الفرد ويسمى كذلك الألم مثل فقدان عمل أو فقدان عزيز.

ثانيا: الضغط النفسي الجيد وهذا يؤدي الى اعادة التكيف مع الذات أو البيئة المحيطة كولادة طفل جديد أو سفر في عمل أو بعثة دراسية.

وتحدث سيلبي (Selye) عن نوعين آخرين من الضغط النفسي هما:

أولا: الضغط النفسي الزائد، وينتج عنه تراكم الأحداث السلبية للضغط النفسي المنخفض بحيث تتجاوز مصادر الفرد وقدراته على التكيف معها.

ثانيا: الضغط النفسي المنخفض، ويحدث عندما يشعر الفرد بالملل وانعدام التحدي والشعور بالاثارة.

وقد ميز لازاروس وكوهن (Lazarus&cohen,1977) بين نوعين من الضغوط:

أولاً: الضغوط الخارجية: والتي تعني الاحداث الخارجية والمواقف المحيطة بالفرد وتمتد من الاحداث البسيطة الى الحادة.

ثانياً: الضغوط الداخلية (الشخصية): والتي تعني الأحداث التي تتكون نتيجة التوجه الإدراكي نحو العالم الخارجي والنابع من فكر وذات الفرد (احمد نايل الغرير و احمد عبد اللطيف ابو اسعد، 2009، صفحة 29).

ومن أنواع الضغوط:

- الضغط النفسي الحالي: وهو نتيجة موقف معين مثل مناقشة أو مسابقة، وإذا تم التحكم به يصبح فعالاً.

- الضغط النفسي المتوقع: وهو مرتبط بدخول امتحان معين، وهذا الضغط يكون ضاراً عندما يعطيه الفرد أهمية كبيرة.

- الضغط النفسي الحاد: وهو استجابة الفرد لتهديد فوري مباشر لحياة الفرد وهو ما يسمى بالصدمة، حيث يجد الفرد نفسه في موقف يهدده ولا يستطيع منعه.

- الضغط النفسي المزمن: وهو نتيجة لآحداث منهكة تتراكم مع الزمن بشكل سلسلة من الضغوط المتراكمة.

كما أنه يوجد نوع آخر من الضغط النفسي يطلق عليه اضطراب ما بعد الصدمة ويعد هذا النوع من

أخطر أنواع الضغط النفسي (وليد السيد خليفة و مراد على عيسى، 2008، صفحة 137)

كما أن هناك نوعين من الضغوط هما:

- الضغط النفسي الايجابي: وهو عبارة عن التغيرات والتحديات التي تفيد نمو المرء وتطوره كالتفكير، وهذا النوع من الضغط يحسن الأداء العام ويساعد على زيادة الثقة بالنفس.

- الضغط النفسي السلبي: فهو عبارة عن الضغوطات التي يواجهها الفرد، وتؤثر هذه الضغوطات سلبا على الحالة الجسدية والنفسية (ماجدة بهاء الدين السيد، 2008، صفحة 25).

يتميز موراي بين نمطين من الضغوط هما:

- ضغط بيتا: وهي دلالات الموضوعات البيئية كما يدركها الافراد.

- ضغط ألفا: وهي خصائص الموضوعات البيئية كما توجد في الواقع أو كما يظهرها البحث الموضوعي.

ويوضح موراي أن سلوك الفرد يرتبط غالبا بضغوط بيتا ومن المهم برغم ذلك اكتشاف المواقف التي تتسع فيها الشقة بين ضغوط بيتا التي يستجيب لها الفرد وبين ضغط ألفا الموجودة بالفعل (هارون توفيق الرشيد، 2004، صفحة 65).

يرى سوانجن Swearingen (1985) أنه يمكن تقسيم الضغوط حسب مدى استمراريتها مع الفرد الى:

- ضغوط مؤقتة: وهي الضغوط التي تحيط بالفرد لفترة وجيزة ثم تزول بزوال المواقف الضاغطة.

- ضغوط مزمنة: وهي الضغوط التي تحيط بالفرد لفترة طويلة نسبياً مثل الآم المزمنة أو وجود الفرد في اجواء اجتماعية واقتصادية مزمنة بدرجة أكبر من هؤلاء الذين يعيشون في اجواء اجتماعية واقتصادية مرتفعة (وليد السيد خليفة و مراد على عيسى، 2008، صفحة 139).

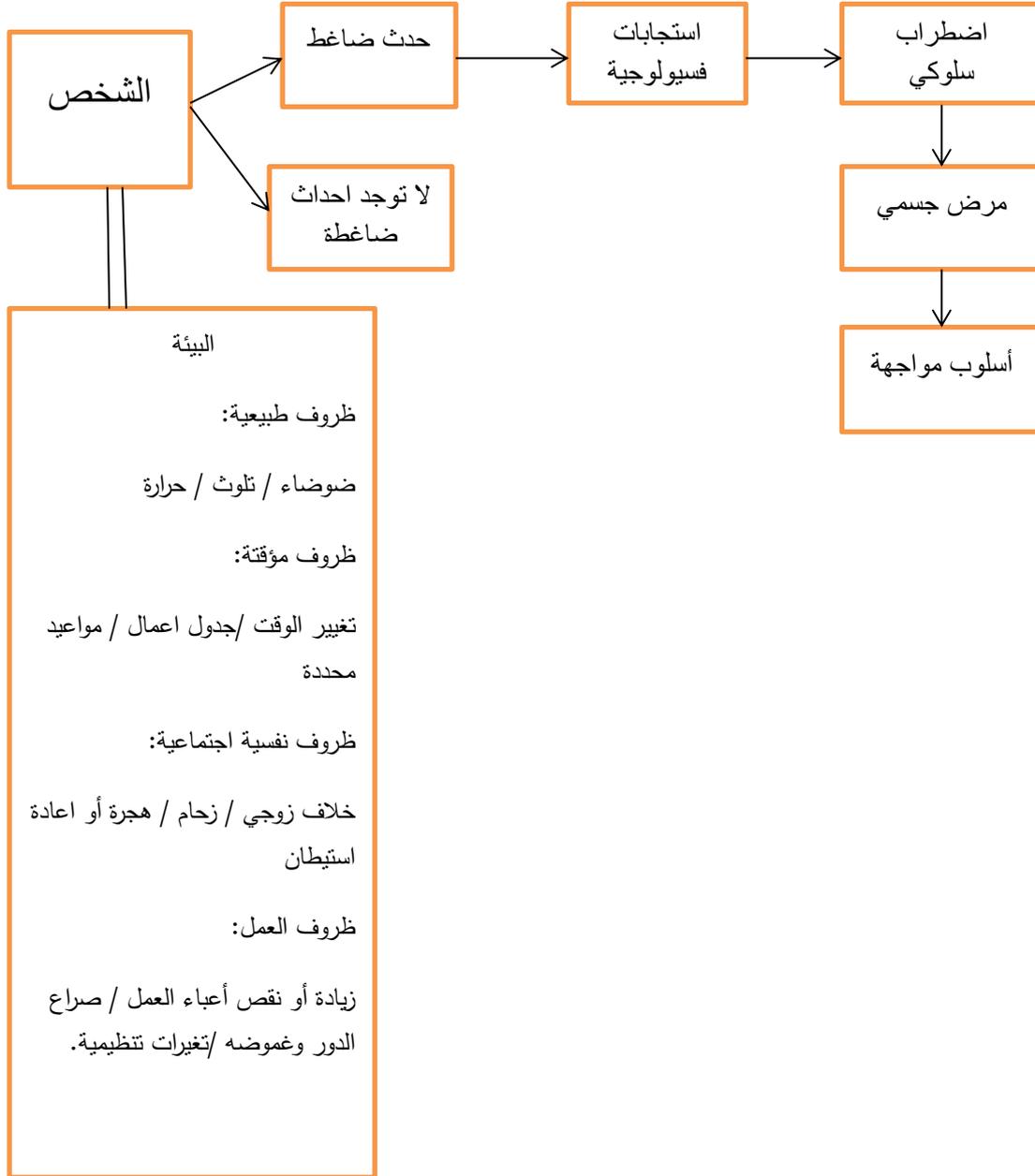
5/ مصادر الضغوط:

حاولت عدة دراسات أن تحدد وتنظم المتغيرات التي تعمل كضغوط، فقد قام لازاروس وكوهين Lazarus&Cohen بتصنيف العوامل المضاغطة الى ثلاث اقسام:

- 1/الظواهر الفجائية التي تؤثر على كثير من الناس مثل الكوارث الطبيعية.
- 2/ الاحداث القوية التي تؤثر على قليل من الناس مثل احباطات العمل.
- 3/ المشاكل اليومية المتكررة في مواقف الحياة مثل احباطات العمل

وفيما يلي رسم تخطيطي للعوامل الضاغطة وتأثيراتها (حسن مصطفى عبد المعطي، 2006، صفحة

40)



شكل رقم 3 العوامل الضاغطة وتأثيراتها

وأيضاً يمكن تقسيم مصادر وأسباب الضغوط بما يلي:

1/المصادر الخارجية للضغوط النفسية:

الضغوط الاسرية: الصراعات العائلية، كثرة المجادلات، الانفصال، الطلاق، الاولاد
ضغوط العمل.

الضغوط المالية أو الاقتصادية: مثل انخفاض الدخل وارتفاع معدلات البطالة وارتفاع معدلات الجريمة.
الضغوط الاجتماعية: وتنقسم بدورها وحسب تعدد العلاقات الاجتماعية ذاتها الى علاقات اجتماعية،
فالفرد ان كان متزوجاً أو غير متزوج، عدد الاطفال ان كان متزوجاً، كذلك الوضع البيئي والاسري العام
والخاص الذي يعيش في ظله الفرد، وهذه المتغيرات تكون ضمن العامل الاجتماعي، فهي تترك ردود
أفعال معينة على شكل ضغوط نفسية لدى الفرد وان اختلفت مصادرها وتباينت تأثيراتها، ومن الضغوط
الاجتماعية، العزلة، الحفلات، وخبرات الاساءة الجسمية والجنسية والاهمال للاطفال والانحرافات
السلوكية.

الضغوط الصحية او الفسيولوجية: مثل التغيرات الفسيولوجية والكيميائية التي تحدث في الجسم ومهاجمته
الجراثيم به، واختلاف النظام الغدائي.

ضغوط المتغيرات الطبيعية: مثل الكوارث الطبيعية كالزلازل والبراكين والاعاصير وغيرها.

ضغوط سياسية: تلعب سياسة البلد الداخلية والخارجية دورا رئيسيا في تحديد الكثير من ملامح حجم ونوعية الضغوط النفسية التي يتعرض لها الأفراد في مجتمعاتهم، وتنشأ هذه الضغوط من عدم الرضا عن انظمة الحكم الاستبدادي والصراعات السياسية في المجتمع.

ضغوط العوامل العقادية والفكرية: ان حالة التقاطع بين تمسك الفرد بما هو عليه من أفكار ومعتقدات وبين تسلط المؤسسات المركزية في حملة على تغيير أفكاره انما تنعكس فيما بعد على شكل سلسلة من الضغوطات النفسية ذات التأثيرات المتباينة على طبيعة علاقة الفرد بذاته وبمجتمعه.

ضغوط ثقافية: وتتمثل في استيراد الثقافات والانفتاح على الثقافات الهدافة الوافدة دون مراعات للاطر الثقافية والاجتماعية القائمة في المجتمع، هذا فضلا عن مشاهدة الفيديو كليب والاعلانات المستهجنة في القنوات الفضائية والتلفزيونية، كذلك غرف الشات في شبكة الانترنت.

ضغوط أكاديمية: تتمثل في انتقال الطالب من مدرسة الى أخرى ومن المدرسة الى الجامعة.

ضغوط مهنية: ترتبط ببيئة العمل مثل العبء الكمي والكيفي للعمل وصراع الدور وغموضه والخلافات مع الرفاق في العمل.

الضغوط الانفعالية والنفسية: مثل القلق، الاكتئاب، المخاوف المرضية.

الضغوط الكيميائية: كإساءة استخدام العقاقير، الكحول، الكافيين، النيكوتين.

2/ المصادر الداخلية للضغوط النفسية:

الطموح المبالغ فيه.

الاعضاء الحيوية والتهيج النفسي (الاستعداد) لقبول المرض - ضعف المقاومة الداخلية.

الشخصية (ماجدة بهاء الدين السيد عبيد، 2008، الصفحات 30-31)

جدول رقم 2 مسببات الضغوط الخارجية

الوظيفية	البيئة	الشخصية	
اعباء العمل الاكبر من المعتاد	الضوضاء الشديدة	العلاقات الزوجية	1
تغيرات واجبات الوظيفة	الضباب والدخان	تربية الاطفال	2
نقص الدعم من الرئيس	درجة الحرارة	الالتزامات المادية	3
نقص الاحترام من الزملاء	الازدحام	حالات الوفاة	4
تغيير المهنة	نقص الاضاءة أو الافراط في الاضاءة	حالات الطلاق	5
حالات التسريع من العمل		الضغوط الدراسية	6
نقص التدريب		العلاقة أسرة الزوج او الزوجة	7
نقص المعلومات		المشكلات القانونية	8
المواعيد النهائية الصعبة		نقص الدعم الجماعي الاصدقاء	9
الادارة الاشراف على الاخرين		النوبات المزاجية السيئة	10
نقص الخيارات المهنية البديلة			11
نقص الراتب			

(عبيد، 2008، صفحة 32)

مصادر الضغوط المهنية:

تتعدد وتختلف مصادر الضغوط المهنية، ومن الصعوبة بمكان وضع قائمة رئيسة لاسباب المهن فهي تختلف باختلاف البيئة والافراد والمهن، فما يعد مصدرا للضغط لشخص ما، قد لا يكون كذلك بالنسبة لشخص اخر. كما أن الضغوط المهنية قد الاتحدث بالضرورة نتيجة لسبب واحد، وانما قد يشترك في احداثها اسباب عدة بعضها نابع من شخصية الفرد وبعضها الاخر نابع من بيئة العمل، او يكون نتيجة التفاعل بين السببين.

يقسم سمير عسكر(1988) أسباب ضغط العمل الى:

الاسباب التنظيمية: ومنها (الاختلاف المهني، غموض الدور، تعارض الدور، عبء العمل، المسؤولية عن الافراد، المستقبل الوظيفي، الافتقار الى المشاركة في اتخاذ القرارات، المساندة الاجتماعية.

الاسباب الفردية: ومنها (نمط الشخصية، مصدر الضبط، القدرات والحاجات، معدل التغير في حياة الفرد، سمات شخصية أخرى).

1/ مصادر الضغوط المهنية ذات العلاقة ببيئة العمل:

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

علاقة العامل بمهنته:

بزيادة التوسع والتقدم يزداد تنوع المهن ويتسع التخصص المهني،وهنا نجد ضرورة وضع العامل المناسب في المكان المناسب له من حيث قدراته وامكانياته وميوله. ويساعد في تحقيق ذلك عمليتان أساسيتان هما:

عملية الاختيار المهني وعملية التوجيه المهني، والذي في تحقيق ذلك ينتج عنه ترك الكثيرين لعملهم، فالعامل الذي ينتقل من مهنة لآخرى 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 الاعمال من شعور باليأس المرير والحياة المؤلمة وفقده للثقة في النفس وضياع للوقت والجهد وارهاقلا اعصاب. وهذه الضغوط الملقاة على الفرد غالبا ما ينتج عنها تحويل العدوانا لناجم عما يصادفه من ضغوط الى علاقته مع زملائه ومع المؤسسة نفسها، ومع من يحتك بهم بوجه عام، بل ومع نفسه.

علاقة العامل بنظام العمل: يعد نظام العمل أحد مسببات الضغط المهني الملقاة على عاتق الفرد العامل، فالمهن تختلف فيما بينها، فبعض المهن مثلا تتطلب نوعا من الضبط وهو مدى استخدام الادارة للقواعد والضغوط للمحافظة على قيم وأهداف المؤسسة، والبعض قد يعتمد على نظام معين كالحوافز الايجابية في صورة مكافآت للسلوك أو حوافز سلبية في صورة عقوبات.

علاقة العامل بالرؤساء:

كثيرا ما تكون الشكاوي ناتجة في أساسه عن علاقة رئيس متعسف بالعاملين الذين يشرف عليهم، وتتخذ هذه الشكاوي مظاهر مختلفة. فالرئيس الاستبدادي يشيع بين مرؤوسيه السلوك العدواني أما الرئيس الاستبدادي يشيع بين مرؤوسيه السلوك العدواني (عمر مصطفى محمد النعاس، 2008، الصفحات 36-37).

اختلال ظروف العمل المادية: ان اختلال ظروف العمل المادية من اضاءة، حرارة، رطوبة، ضوضاء، ترتيب مكان العمل... وغيرها من الظروف يمكن أن يؤدي الى شعور الفرد بعدم مناسبة العمل وظروفه، ويؤدي الى شعور الفرد بالتوتر والضغوط الفردية (حسن مصطفى عبد المعطي، 2006، صفحة 51).

صراع تعارض الدور: يحدث صراع الدور أو الادوار عندما يكون هناك أكثر من مطلب على الفرد، الاستجابة لاحدهما تصعب عليه الاستجابة للآخر.

غموض الدور:

يتعلق غموض الدور بغياب الوضوح حول المسؤوليات المهنية المطلوبة من الفرد. وفي الغالب يخبر الكثير من العاملين درجة من الغموض في حالات مثل: بداية استلام عمل جديد، الترقية، النقل، تعيين رئيس جديد، مسؤولية الاشراف لأول مرة، والتغيير في البيئة التنظيمية- اعادة التنظيم في المؤسسة ومع أن هذه المتغيرات لا تمثل تهديدا (مصدرا للضغط) للفرد الا أن استمرارية الغموض تؤدي الى نتائج سلبية، ومن الجانب الفسيولوجي هناك علاقة بين غموض الدور وارتفاع ضغط الدم (علي عسكر، 2003، الصفحات 106-107).

زيادة الحمل الوظيفي وقلته:

يقع العمل الزائد والاحساس بضغط الوقت موقع تهديد وضغط للفرد وهو ما يشكل حالة من الارباك في العمل، وهو يعني زيادة عبء القيام بمهام لا يستطيع الشخص انجازها في الوقت المتاح، وينقسم زيادة العبء الى:

عبء كمي: ويحدث عندما يسند الى الفرد مهام كثيرة يجب عليه انجازها في وقت غير كاف.

عبء نوعي اي ان الفرد يفتقد القدرة اللازمة لأداء العمل.

أما بالنسبة للانخفاض العبء، فان قلى الحمل يعد مصدر ازعاج للفرد، حيث ان الفرد لديه من العمل

الي لا يرضي قدراته وطاقاته واهتماماته وحماسه، وهو ما يعد سببا من أسباب الضغط المهني ويجعله

عرضة للملل وافتقار الشعور بالاهمية. (عمر مصطفى محمد النعاس، 2008، الصفحات 42-43)

الهيكل والمناخ التنظيمي:

يعد الهيكل والمناخ التنظيمي أحد مصادر ضغط العمل. حيث أن تركز السلطة وعدم تفويضها بشكل

ملائم ووجود درجة عالية من الرسمية ووجود اجراءات وقواعد وتعليمات مكتوبة مبالغ فيها والالتزام

بحرفيتها، قد يرافقه تهديد لحرية واستقلال الفرد ومن ثم قد تؤثر بمجموعها على نفسية الفرد وتؤدي الى

شعوره بالضغط المهني. (سبق ذكره، صفحة 45).

2/المصادر الشخصية للضغوط المهنية:

ادراك الفرد للضغوط:

فقد وجد لازاروس وفولكمان(1984) ان ادراك الفرد الايجابي أو السلبي لاحداث الضغوط من

المحددات الهامة للصحة النفسية. فالاحداث التي يتعرض لها الفرد قد تزيد من ثقته ومهارته في التعامل مع

الاحداث المستقبلية بالنسبة لشخص ما، وقد تكون ضاغطة بالنسبة لشخص آخر. ولعل عبارة

ايكنيوس الشهيرة أكبر دليل على أهمية ادراك الفرد للضغوط والتي مؤداها " ان الافراد لا يعانون من الاشياء ذاتها، وانما يعانون من ادراكهم لتلك الاشياء"

مفهوم ادراك الذات:

قد يرجع الكثير مما نتعرض له من ضغوط شخصية الى طبيعة ادراك الفرد لذاته، فمفهوم الذات لدى الفرد هو الذي يحدد سلوكه. لهذا قد يكون سبب الضغوط هو شعور الفرد بالعجز من احداث التوافق مع متغيرات البيئة من حوله.

مركز التحكم في الاحداث (داخلي و خارجي):

الفرد الذي يعتقد أنه يستطيع التحكم بالاحداث والسيطرة عليها بدرجة كبيرة هو الاكثر تحملا للتهديدات والضغوط التي تعترض حياته من الشخص الذي لا يعتقد بانه يستطيع التحكم بمراكز الاحداث. ويعد نوع الضبط من أكثر الصفات الشخصية تأثيرا في زيادة حدة الضغوط أو قلتها لدى الفرد.

الحالة النفسية والبدنية:

للحالة النفسية والبدنية للفرد تأثيرا بليغا في درجة معاناته من الضغط المهني ذلك لان الحالة تحدد طبيعة الاستجابة للضغط، ويؤثر على ادراك الفرد للمواقف المسببة للضغط كما أن الاحباط يقلل من مستوى مقاومة الفرد للضغط وللحالة الصحية ايضا تأثيرا كبير على مستوى معاناة الفرد من الضغط (عمر

مصطفى محمد النعاس، 2008).

6/اعراض الضغط:

ان التعرض المفرط للضغط ينجم عنه لاتوازنات هرمونية، يمكن أن تحدث تشكيلة من الأعراض:

الأعراض الجسدية:

- تغيرات في نمط النوم.
- التعب.
- تغيرات في الهضم، الغثيان، القيء، والاسهال.
- فقدان الدافع الجنسي.
- ألام الرأس.
- ألام و أوجاع في أماكن مختلفة من الجسم.
- عسر الهضم
- الدوار، والاعماء، والتعرق، والارتعاش.
- تنمل اليدين والقدمين.
- خفقان القلب بسرعة وقوة، ونبضات قلب خاطئة.

الأعراض العقلية:

- فقدان التركيز.
- انحطاط في قوة الذاكرة.

● صعوبة في اتخاذ القرارات.

● التشوش (الفوضى) والارتباك.

● الانحراف عن الوضع السوي.

● نوبات هلع.

الأعراض السلوكية:

● تغيرات في الشهية.

● اضطرابات في الأكل (فقدان الشهية أو الشره المرضي).

● زيادة في تناول الكحول وسائر العقاقير.

● الإفراط في التدخين.

● التململ.

● القلق المتميز بحركات عصبية.

● قضم الأظافر.

● وسواس المرض.

الأعراض العاطفية:

● نوبات اكتئاب.

● نفاذ الصبر.

● نوبات غضب شديدة (سمير شيخاني، 2003، الصفحات 18-19).

جدول رقم 3 علامات وأعراض التوتر والضغط النفسي.

جسديا	نفسيا	سلوكيا
صداع	قلق	فرط الأكل/نقص الشهية
كز الاسنان	اهتياج	انعدام الصبر
تضييق وجفاف في الحلق	شعور بخطر أو موت مدهمين	ميل الى الجدل
شد الفكين	اكتئاب	مماطلة
ألم في الصدر	تباطؤ في التفكير	زيادة التدخين
خفقان القلب	تسارع في الافكار	انعزال
قصر النفس	شعور بالعجز	تجنب المسؤولية وأثارها
ارتفاع ضغط الدم	شعور بفقدان الأمل	أداء سيئ في العمل
ألم عضلي	شعور بانعدام القيمة	تدهور
عسر هضم	شعور بغياب الهدف	عناية سيئة بالصحة
امساك/اسهال	شعور بعد الأمان	تغير في العلاقات العائلية أو الحميمة
زيادة في التعرق	حزن	
	دفاعية	
	غضب	
	فرط الحساسية	
	بلادة	

(ماجدة بهاء الدين السيد عبيد، 2008، الصفحات 34-35)

7 / الآثار الناتجة عن الضغوط النفسية:

1/ الآثار الفزيولوجية:

- اضطرابات عضوية عامة: الشعور بالإرهاق لأقل مجهود، الاحساس بالفتور، الصداع التوتر.
- اضطرابات الجهاز التنفسي: تتمثل في التقلص العضلي للشعب الهوائية، ضيق التنفس (وهو ما يحدث مرض الربو الشعبي)، بالإضافة الى تقلص حاد في أعلى عضلات الحنجرة مما يجعل البلع صعبا.
- اضطرابات في الدورة الدموية: سرعة النبض، الأم الصدر والانتقباض وهي علامات النوبة القلبية، والأم القلب.

- اضطرابات معدية: الأم المعدة، الانتفاخ...

- اضطرابات المسالك البولية التناسلية: كثرة التبول، العجز الجنسي.

- حساسية الجلد: ومنها حب الشباب، الصدفية، الطفح الجلدي.

- اضطرابات الجهاز العضلي الهيكلي وأبرز ذلك التهابات المفاصل (حسن مصطفى عبد المعطي،

2006، صفحة 81).

2/ الآثار المعرفية:

- تؤثر الضغوط على البناء المعرفي للفرد وبالتالي تصبح العديد من الوظائف العقلية غير فعالة وتظهر

هذه الآثار في الاعراض التالية:

- نقص الانتباه وصعوبة التركيز وضعف الملاحظة.

- تدهور الذاكرة حيث تقل قدرة الفرد على الاستدعاء والتعرف.
- عدم القدرة على اتخاذ القرارات ونسيان الأشياء.
- فقدان القدرة على التقييم المعرفي الصحيح للموقف
- ضعف قدرة الفرد على حل المشكلات وصعوبة معالجة المعلومات.
- التعبيرات الذاتية السلبية التي يتبناها الفرد عن ذاته وعن الاخرين.
- اضطراب التفكير حيث يغلب عليه التفكير النمطي الجامد بدل التفكير الابتكاري (طه عبد العظيم حسين وسلامة عبد العظيم حسين، 2006، الصفحات 44-45).

3/ الأثار الانفعالية:

- زيادة التوتر: اذ تقل القدرة على الاسترخاء العضلي، ومن ثم يحدث القلق.
- زيادة معدل الوسواس القهري.
- التغير في سمات الشخصية: فيتحول الافراد الذين يتسمون بالدقة والحرص الى أناس مهملين وغير مبالين، والتسلط بعد أن كانوا متسامحين.
- زيادة المشكلات الشخصية: يصبح الفرد أكثر حساسية وعدوانية واللجوء الى العنف.
- ظهور الاكتئاب والاحساس بالعجز.
- انخفاض الاحساس بتأكيد الذات بشكل حاد: فينمو الاحساس بانعدام الكفاءة .
- التهيجية: سرعة الانفعال، العصبية وانفجار الغضب، والصراخ وكثرة البكاء.

- الخوف ونوبات الهلع والذعر وانعدام القيمة.
- الشعور بالذنب، والتشاؤمية المتزايدة، والشعور باليأس وفقدان الامل وفقدان الثقة بالنفس.
- الحركات العصبية والارتعاش.
- الارق الليلي وعدم القدرة على النوم (حسن مصطفى عبد المعطي، 2006، صفحة 84)

4/ الأثار السلوكية:

- تظهر الاعراض التالية:
 - انخفاض الاداء والقيام باستجابات سلوكية غير مرغوبة.
 - تعاطي العقاقير والمخدرات وتدخين السجائر.
 - اضطرابات النوم
 - اهمال المظهر والصحة.
 - الانسحاب من الاخرين والميل الى العزلة.
 - تزايد معدلات الغياب عن العمل، والتوقف عن ممارسة الهوايات
- (Diane joly et autre, 2007, p. 7).

جدول رقم 4 التغييرات التي تحدث للكائن الحي عند تعرضه للضغط.

التأثيرات السلوكية للضغط	تأثيرات انفعالية لزيادة الضغط	تأثيرات معرفية لزيادة الضغط	النتائج الفسيولوجية للضغط
<p>تأثيرات سلوكية عامة لزيادة الضغط</p>	<p>زيادة الاحساس بالمرض حيث يحدث تهيؤ أمراض الضغط واختفاء مشاعر الاحساس بالصحة.</p>	<p>محاولات التعويض الى قرارات متسارعة وخاطفة. - يزداد معدل الخطأ. - تدهور في القدرة على التنظيم والتخطيط بعيد المدى.</p>	<p>- زيادة الادرينالين بالدم مما يؤدي الى تنشيط وزيادة رد فعله واذا استمر هذا الضغط لمدة طويلة قد يؤدي الى فشل في تلك الأجهزة مثل اضطرابات الدورة الدموية وأمراض القلب.</p>
<p>- التنازل عن الاهداف الحياتية. - زيادة النسيان. - انخفاض مستوى الطاقة وانحدارها من يوم لآخر بدون سبب واضح. - صعوبة في النوم أو البقاء</p>	<p>- حدوث تغيرات في صفات الشخصية. - تزيد مشاكل الشخصية حيث تتفاقم المشاكل المتواجدة مثل القلق الحساسية المفرطة. - ظهور الاكتئاب</p>	<p>- عدم تحري الدقة، والحقيقة وتصبح الأفكار متداخلة وغير معقولة.</p>	<p>- زيادة افراز الغدة الدرقية مما يؤدي الى زيادة تفاعلات الجسم وزيادة استنفاد الطاقة واذا استمر هذا الضغط لمدة طويلة يحدث اجهاد ونقص بالوزن</p>

<p>أكثر من أربعة ساعات في اليوم. الميل لالقاء اللوم على الغير. نقل المسؤوليات على الآخرين. ظهور نماذج سلوكية شادة. حل المشاكل بمستوي سطحي.</p>	<p>وعدم المساعدة وشعور بعدم القدرة على التأثير. - فشل في تقدير الذات وتطور الشعور بالعجز وعدم القيمة.</p>		<p>وأخيرا انهيار جسمي. - زيادة افراز الكوليسترول من الكبد يعطي طاقة للجسم واذا استمر الضغط لفترة طويلة يحدث تصلب شرايين وأمراض ونوبات القلب. - توجد أجهزة أخرى بالجسم تساعد على التغيرات الفسيولوجية السابق ذكرها مثل: امتناع الجهاز الهضمي، وتحول الدم من المعدة والامعاء الى الرئتين، واذا طالت فترة امتناع الجهاز الهضمي يحدث اضطرابات هضمية بالمعدة. - تفاعلات جلدية حيث</p>
--	---	--	--

			<p>يصبح لون الجلد شاحبا بسبب تحول الدم منه الى مناطق اخرى.</p> <p>افراز الكورتيزون بالدم يؤدي الى نقص الحساسية التي تؤدي الى ضيق التنفس، واذا طالت المدة تقل المناعة الطبيعية مما يؤدي الى خرق المعدة وأمراض الحساسية.</p>
--	--	--	--

(ماجدة بهاء الدين السيد عبيد، 2008، صفحة 36)

خلاصة:

أصبحت الضغوط النفسية حقيقة نعيشها كل يوم، نتيجة التطور السريع وزيادة الأعباء وكثرة المتطلبات التي تفوق قدرة الفرد على تحملها ، مما يجعله يعيش في توتر وضيق يولد لديه الشعور بالضغط، بعدما تعرفنا في هذا الفصل الى الضغط النفسي أنواعه، أسبابه وكيفيه تأثيره على الأفراد، سوف نقوم في الفصل الذي يليه الى التطرق الى استراتيجيات مواجهة الضغوط.

الفصل الثالث: استراتيجية مواجهة الضغوط

- 1) تطور مفهوم استراتيجية مواجهة الضغوط.
- 2) الفرق بين المواجهة والدفاع وبين المواجهة والتكيف.
- 3) النظريات المفسرة لاستراتيجية مواجهة الضغوط.
- 4) تصنيف استراتيجية المواجهة.
- 5) العوامل المؤثرة في تحديد استراتيجية مواجهة الضغوط.
- 6) التقييم المعرفي لاستراتيجية المواجهة.

تمهيد:

يواجه الفرد في حياته العديد من المواقف الضاغطة والتي تتضمن خبرات غير مرغوب فيها لا يمكنه تجنبها بل يجب عليه التكيف معها، وتتراوح هذه المواقف ما بين السلبية كخطر فعلي أو الإيجابية كتحقيق النجاح، لذا فإن الاستجابة للضغوط و انتهاج استراتيجيات مواجهة معينة هي التي تحدد تأثير الضغوط على الأفراد.

وتختلف استراتيجيات مواجهة الضغوط النفسية تبعاً لاختلاف خصائص الشخصية و نوعية الموقف وكذلك تبعاً لتنوع مصادر المواقف الضاغطة سواء كانت داخلية أو خارجية ، فحدث ضاغط معين يدركه شخصين بطريقة مختلفة وبالتالي كل منهم يتبع استراتيجية مختلفة عن الآخر. لذا لتوضيح أكثر لمفهوم استراتيجيات مواجه الضغوط النفسية تم التطرق في هذا الفصل إلى تطور مفهوم المواجهة و مفهومها والفرق بينها وبين ميكانيزمات الدفاع و مفهوم التكيف، النظريات المفسرة وفعالية

الاستراتيجيات، تصنيفات استراتيجيات المواجهة

1/تطور مفهوم المواجهة:

تشير ربيكا وأكسفورد "Rebekka & oxford" (1996) الى أصل كلمة استراتيجية Stratégie الى كلمة يونانية استراتيجوس Strategos وتعني فنون الحرب وادارة المعارك بمعنى أن الاستراتيجية تتضمن أفضل قيادة للفصائل والسفن وتعرف الاستراتيجية بأنها فن استخدام الامكانيات والوسائل المتاحة (فاطمة حساني، 20015)

من الناحية اللغوية اختلفت تسميتها فهي في الاصل كلمة انجليزية "Coping" تعني بالفرنسية "Face Fraie" ويقصد به التسوية أو التعامل أي استجابات تكيفية للتغيرات التي تحدث في البيئة المحيطة بالفرد.

تاريخيا مفهوم المواجهة يتصل بمفهومين:

ميكانيزمات الدفاع: الذي تطور مع نهاية القرن 19 من طرف نظرية التحليل النفسي.

التكيف: الذي تطور مع النصف الثاني من القرن 19 معتمدا في ذلك على علم البيولوجيا، علم الطبائع، وعلم النفس الحيوان (خاصة خلال تطور نظرية النشوء والارتقاء لداروين) (Marilou Bruchon- schweitzer, 2001, صفحة 69).

يعد مورفي (1962) Murphy من أوائل العلماء الذين استخدموا مفهوم المواجهة في أبحاثه، حيث أشار الى الأساليب التي يستخدمها الفرد في تعامله مع المواقف المهددة بهدف السيطرة عليها

(Lazarus, R.S et folkman.S, 1984, p14)

أما مصطلح Coping فقد جاء به العالم الأمريكي لازاروس وشركائه وتم تطويره من بعد في سنوات

(Norbert Sillamy, 1999, p68) 1978, 1984, 1990 على التوالي

2/ الفرق بين المواجهة والدفاع وبين التكيف والمواجهة:

1) الفرق بين المواجهة والدفاع:

في الفترة ما بين 1960 و 1980 كان هناك إلتباس وتداخل بين المصطلحين الدفاع والمواجهة، إلى أن جاءت محاولة هان (Haan1977) لتبين الفروق بينهما:

ميكانيزمات الدفاع: صلبة، تعمل على مستوى اللاشعور، لا يمكن للفرد مقاومتها، ترتبط بصراعات نفسية داخلية بين شخصية وبأحداث الحياة الماضية، تهدف إلى خفض القلق الذي يسببه الموقف إلى مستوى قدرة الفرد على التحمل.

استراتيجيات المواجهة: تتميز بالمرونة، تعمل على مستوى الشعور، تتغير حسب ما يتطلبه الموقف، مرتبطة بالواقع الحالي ، وظيفتها السماح للفرد بالسيطرة وتخفيض أو تحمل الاضطرابات الناتجة عن المواقف الحالية الضاغطة.

تختلف المواجهة عن ميكانيزمات الدفاع في أنها محاولات شعورية لمواجهة مشاكل الحالية الحديثة (Marilou Bruchon-Schweitzer, 2001, p69-70).

الفرق بين المواجهة والتكيف:

إن مفهوم المواجهة أخذ مرجعيته من النظريات المتعلقة بالتكيف وتطور الأجناس، التي ترى بأن الفرد يمتلك مجموعة من الاستجابات سواء كانت فطرية أو مكتسبة تسمح له بالبقاء والاستمرار تجاه مختلف التهديدات، خاصة عندما يتعرض إلى موقف خطير أو عدو (الهجوم، الهروب)، وهذا ما أكده العديد من

الباحثين باعتبار أن العملية الدينامية التي تربط الضغط بالمواجهة تعتبر كجزء من ميكانيزمات التكيف للتصدي لصعوبات الحياة

(Marilou Bruchon-Schweitzer, 2001, p70).

حدد لازاروس وفولكمان (1984) كل من المواجهة و التكيف بشكل واضح، فالتكيف مفهوم واسع جدا يضم كل من علم النفس والبيولوجيا، كما أنه يتضمن كل ردود أفعال الكائنات الحية خلال تفاعلها مع ظروف ومتغيرات المحيط ، بالمقابل فإن المواجهة مفهوم خاص ونوعي حتى وإن كان يتضمن مختلف استجابات التوافق لدى الفرد إلا أنه لا يختص إلا بردود الأفعال تجاه المواقف البيئية التي يدركها الفرد على أنها مهددة له.

3/ النظريات والنماذج المفسرة لإستراتيجية مواجهة الضغوط:

النموذج الحيواني:

يعد هذا النموذج متأثراً بنظرية النشوء و الارتقاء لداروين (1859) التي تدور حول مبدأ الصراع من أجل البقاء ، فالكائنات التي تبقى هي التي تكون أقدر على التلاؤم في مواجهة التغيرات البيئية الطبيعية وهو ما عبر عنه داروين بالانتخاب الطبيعي أو البقاء للأصلح.

(Lazarus et Folkman, 1984, p69).

حسب هذا النموذج فالمواجهة تقتصر على الاستجابات السلوكية الفطرية أو المكتسبة لمواجهة أي تهديد حيوي، وقد أشار كانون إلى مفهوم استجابة المواجهة أو الهروب التي قد يسلكها الكائن الحي حيال تعرضه للمواقف المهددة في البيئة ، وهي الاستجابات السلوكية التي يقوم بها الفرد لخفض الاستثارة الفيزيولوجية والتي من خلالها ينخفض تأثير المثيرات الضاغطة مثلاً هروب الدب من الأسد تجنباً أن يفترسه ، ان هذا الأسلوب يكون غير ملائم للعديد من المواقف التي يتعرض لها الفرد لأنه لا يجسد العنصر الإنفعالي أو المعرفي في الإستجابة للمواقف . (زينب محمود شقير، 1998 ، ص 133)

أي أن الفرد يلجأ إلى نوعين من الميكانيزمات التكيفية:

-ميكانيزم الهروب، التجنب في حالة الخوف والفرع.

-ميكانيزم الهجوم : في حالة الغضب.

اذن رد فعل الكائن تجاه المواقف المهددة يقود الجسم للاستجابة إما بالمواجهة أو بالبحث عن استراتيجية

انسحاب ملائمة ، وذلك لأن العضوية خلقت مهياًة لمواجهة التحديات إما بالتحفز أو بالتوقف

(حمدي علي الفرماوي وآخرون، 2009 ، ص 26)

النموذج السلوكي:

جاء باندورا بمصطلح " الحتمية التبادلية " والذي يربط العلاقة بين السلوك والفرد والبيئة، إذ تتفاعل هذه العناصر الثلاثة مع بعضها وتتأثر ببعضها، إذ أن الاستجابة السلوكية التي تصدر عن الفرد حيال المواقف الضاغطة تؤثر على مشاعره كما أن سلوكه يتأثر بطريقة إدراكه للموقف

الضاغط، و عندما تكون استجابته غير توافقية حيال الموقف الضاغط يؤدي إلى تفاقم الضغط لديه، ويشير بتأثر بطريقة إدراكه للموقف الضاغط، و عندما تكون استجابته غير توافقية حيال الموقف الضاغط يؤدي إلى تفاقم الضغط لديه، ويشير باندورا إلى أن قدرة الفرد في التغلب على المواقف الضاغطة يرجع إلى درجة فعالية الذات لديه و التي تتميز بمدى واسع من السلوكيات التكيفية المتعلمة، كما أن درجة فعالية الذات تتوقف على البيئة الاجتماعية للفرد و على إدراكه لقدراته و إمكاناته في التعامل مع المواقف الضاغطة، فعندما يدرك الفرد أنه يستطيع مواجهة الأحداث الصعبة فلن يعاني من التوتر والقلق وبالتالي جعل الموقف الضاغط أقل تهديدا.

أما تقييم الموقف فيتم من خلال نوعين من التوقعات:

- 1) توقع النتيجة: تقييم الفرد لسلوكه الشخصي الذي يؤدي إلى نتيجة معينة.
- 2) توقع الفعالية: اعتقاد الشخص و قناعته بأنه يستطيع تنفيذ السلوك الذي يؤدي إلى نتيجة ايجابية (طه عبد العظيم حسين، سلامة عبد العظيم حسين، 2006 ، ص 63-64).

3) النموذج السيكودينامي:

تناول فرويد (1933) مفهوم ميكانيزمات الدفاع والعمليات اللاشعورية التي سيستخدمها الفرد في مواجهة التهديدات و القلق، حيث تعد ميكانيزمات الدفاع من أهم استراتيجيات المواجهة التي سيستخدمها الفرد في مواجهة المواقف الضاغطة ليحمي بذلك نفسه من الصراعات و التوترات التي تنشأ عن المحتويات المكبوتة، فهي آليات عقلية تعمل على مستوى اللاشعور تقوم بتشويه إدراك الفرد للواقع و تزييف الأفكار كوسيلة لخفض ما يهدد الفرد من وتوتر.

يرى فرويد أن الميكانيزمات الدفاعية بمثابة استراتيجيات مواجهة يلجأ إليها الفرد لاشعوريا للتخفيف من التوتر و القلق والصراع الداخلي، والفرد لا يلجأ إلى استخدام حيلة دفاعية واحدة بل يستخدم أكثر من أسلوب.، ترى نظرية التحليل النفسي أن المواجهة عملية نفسية داخلية تنبع من داخل الفرد و تتضمن ميكانيزمات الدفاع اللاشعورية (طه عبد العظيم حسين، سلامة عبد العظيم حسين، 2006، ص 86).

و من أهم ميكانيزمات الدفاع نذكر مايلي:

الكبت: عملية عقلية يهدف الشخص من خلالها إلى دفع التصورات (أفكار، انفعالات، ذكريات) المرتبطة بالنزوة إلى الجانب اللاشعوري. (جان لابلاس، ج، ب بونتاليس، 1997، ص416).

النكوص: عملية نفسية يتضمن مسارها العودة في اتجاه معاكس للوصول إلى مرحلة نمائية سابقة (جان لابلاس، ج، ب بونتاليس، 1997، ص555).

التسامي: يشير فرويد إلى أن ميكانيزم التسامي يستخدمه الفرد ليظهر في شكل (فنون جميلة، إبداع فني، استقصاء ذهني مواضيع ذات قيمة) .(جان لابلانس، ج، ب بونتاليس، 1997، ص 174).

الاسقاط: عملية اعادة تحديد الموقف، فيها ينسب الفرد بصورة لاشعورية بعض المشاعر، الأفكار، الرغبات، أو الصفات الانفعالية أو الخلقية الى مواقف أو اشخاص، أو مدركات في البيئة المحيطة به (مدحت عبد الرزاق الحجازي، 2012، صفحة 39)

1) النموذج التفاعلي:

ارتبط هذا النموذج بأعمال و بحوث كل من لازروس و فولكمان (1984) ،وقد جاء كرد فعل على المدخل السيكودينامي الذي استمر في دراسة المواجهة في سياق المرض النفسي ،حيث أكد هذا الاتجاه بأن الفرد يتمكن من حل مشاكله كلما كانت ميكانيزمات التكيف مع البيئة عقلانية وشعورية بدلا من أن تكون لاشعورية و لإرادية.

أكدت هذه النظرية أن استجابة الضغوط تظهر كنتيجة التفاعل بين المطالب البيئية وتقييم الفرد لهذ المطالب حسب المصادر الشخصية لديه، حيث تمثل عملية التقييم المعرفي مفهوما مركزيا في هذه النظرية (طه عبد العظيم حسين، سلامة عبد العظيم حسين، 2006 ، ص 89).

4/تصنيف استراتيجية المواجهة:

تصنيف لازروس وفولكمان(1984):

حدد لازروس وفولكمان (1984) استراتيجية المواجهة للضغوط في نوعين، وهما:

استراتيجية المواجهة التي تركز على المشكل: وهو عبارة عن الجهود التي يبذلها الفرد لتعديل العلاقة الفعلية بين الشخص والبيئة، ولهذا فان الشخص الذي يستخدم أساليب المواجهة التي تركز على المشكلة نجده في المواقف الضاغطة يحاول تغيير أنماط سلوكه الشخصي أو يعدل الموقف ذاته.

استراتيجية المواجهة التي تركز على الانفعال: فهي تشير الى الجهود التي يبذلها الفرد لتنظيم الانفعالات وخفض المشقة والضغط الانفعالي الذي سببه الحدث أو الموقف الضاغط، وتتضمن أساليب المواجهة التي تركز على الانفعال الابتعاد وتجنب التفكير في الضواغط والانكار.

تصنيف بيلنجس وموس (1981) Billings:

استراتيجية مواجهة اقدامية: تتضمن القيام بمحاولات معرفية لتغيير أساليب التفكير لدى الفرد عن المشكلة ومحاولات سلوكية، وذلك بهدف حل المشكلة بشكل مباشر.

استراتيجية المواجهة الاحجامية فهي تتضمن القيام بمحاولات معرفية، وذلك بهدف الانكار أو التقليل من التهديدات التي يسببها الموقف والقيام بمحاولات سلوكية لتجنب التحدي مع المواقف الضاغطة، وأن الاستراتيجيات المواجهة الاحجامية تتكون من استراتيجيات فرعية مثل الانكار والتشتت والكبت والقمع والتقبل أو الاستسلام.

كما حدد سيشير وآخرون (1986) Scheier et al أساليب واستراتيجيات التعامل مع الضغوط في عدة أنواع، وهي:

- الانكار، ويشير ذلك الى رفض الفرد الاعتقاد بحدوث الموقف الضاغط أو محاولة تجاهل الموقف كلية من جانب الفرد.
 - التعامل الموجه نحو المشكلة، وهو أن يقوم الفرد بوضع خطة معينة وأن يقوم باستجابة سريعة للسيطرة على الحدث أو الموقف الضاغط.
 - لوم الذات حيث يرى الفرد أنه هو المسؤول عن تعرضه للموقف الضاغط.
 - التقبل والاستسلام، ويشير ذلك الى تقبل الفرد للموقف، وذلك نظرا لعجزه وانعدام الحيلة لديه أو نتيجة لرفضه القيام بأي شيء تجاه الموقف.
 - إعادة التفسير الايجابي للموقف كأن يحاول الفرد ايجاد معنى وتفسير جديد للموقف مما يجعله يشعر بالثقة بالنفس.
 - الهروب من خلال التخيل، ويبدو ذلك جليا في الركون الى أحلام اليقظة.
 - المساندة الاجتماعية، وتشير الى سعى الفرد نحو الاخرين لطلب العون والنصيحة والمعلومات والمساعدة .
- ولقد حدد استون ونيل (1984) Stone&Neale ثمانية أنواع من استراتيجيات المواجهة للضغوط، وتتضمن التشتت وإعادة تعريف الموقف ورد الفعل المباشر والتنفيس والتقبل والبحث عن المساندة الاجتماعية والاسترخاء والتدين.

ويصنف افري (1989) Everly أساليب التعامل مع الضغوط الى نوعين، وهما أساليب تؤدي الى تحقيق التوافق وخفض الضغوط مثل الاسترخاء والتمارين الجسمية وأساليب تؤدي الى سوء التوافق، ولاكنها تؤدي الى خفض الانفعالات الناجمة عن الضغوط مثل تعاطي الكحوليات والعقاقير.

5/ العوامل المؤثرة في تحديد استراتيجية مواجهة الضغوط:

أولاً: المتغيرات الشخصية:

يسهم أسلوب الشخصية وسماتها بدور فعال في قدرة الفرد على مواجهة الضغوط ويمكن توضيح ذلك على النحو التالي:

1/ مركز الضبط:

ويشير مفهوم مركز الضبط أو التحكم الى كيفية ادراك الفرد لمواجهات الاحداث في حياته أو ادراكه لعوامل الضبط والسيطرة في بيئته، فعندما يعزو الفرد انجازاته وأعماله وما يحدث له من نتائج سلبية أو ايجابية الى الحظ والصدفة أو القوة الاخرين فان هذا الفرد يندرج تحت فئة ذوي مركز الضبط الخارجي، وفي المقابل فان هذا الفرد الذي يعزو انجازاته واخفاقه الى جهود وقدرته الشخصية فانه يعتبر من ذوي مركز الضبط الداخلي.

2/ تقدير الذات:

يعتبر تقدير الذات مؤشرا هاما في تحديد نوع استراتيجية المواجهة التي يستخدمها الافراد في التعامل مع المواقف الضاغطة اذ أن الاستجابات السلوكية التي تصدر عن الفرد اتجاه المواقف التي يتعرض لها في حياته تعتمد بشكل كبير على تقدير الذات لديه.

3/ نمط الشخصية:

لايستجيب الافراد للاحداث الضاغطة بطريقة واحدة بل يختلفون في استجاباتهم طبق لنمط الشخصية فلكل فرد منا سمات أو أساليب سلوكية ثابتة تؤثر في كيفية تعامله مع المواقف الضاغطة،

4/ الصلابة النفسية:

فان مفهوم الصلابة يشير الى أن الفرد يمتلك مجموعة من السمات تساعد على مواجهة الضغوط وأن الفرد الذي يتميز بالصلابة النفسية تكون لديه القدرة على توقع الازمات ومواجهتها.

5/ فعالية الذات:

مفهوم الفرد عن فعالية الذات يظهر من خلال التقييم المعرفي لقدراته ومن خلال تعدد الخبرات التي يمر بها حيث تعمل هذه الخبرات على مساعدة الفرد في التغلب على الضغوط التي تواجهه

ثانيا: العوامل الموقفية:

1/ طبيعة الموقف وخصائصه:

العوامل الموقفية تلعب دورا هاما في تحديد أساليب مواجهة الضغوط أي أن الاستراتيجيات التي يستخدمها الفرد في مواجهة الضغوط لم تكن ثابتة، بل هي نوعية وموقفية يختارها الفرد للتعامل مع

الموقف الضاغط وفقا للتقييم المعرفي لمصدر الضغط والموارد المادية والشخصية والاجتماعية المتاحة لدى الفرد.

2/ المساندة الاجتماعية من الآخرين:

تعتبر المساندة الاجتماعية من المتغيرات الموقفية التي تسهم بدور فعال في تحديد أساليب المواجهة وادارة الضغوط، وهي تمثل عاملا موقفيا يؤثر في كيفية ادراك الفرد للأحداث الضاغطة وفي كيفية مواجهتها، كما أنها تلعب دورا هاما في التخفيف من الاثار السلبية المترتبة على الأحداث الضاغطة.

ثالثا: المتغيرات الديموغرافية:

1/ العمر واستراتيجية المواجهة:

يؤثر العمر الزمني في أساليب المواجهة للأحداث الضاغطة، ويشير معظم الباحثين الى أن استراتيجية المواجهة التي يستخدمها الفرد في التعامل مع الأحداث الضاغطة تتغير مع تقدم العمر ومع زيادة مستوى النمو المعرفي للفرد، وأن هذه الاستراتيجيات تختلف باختلاف الأعمار الزمنية.

2/ المستوى الاقتصادي والاجتماعي والثقافي:

كما أن سلوك المواجهة يختلف بين الأفراد تبعا لاختلاف المستوى الاقتصادي والثقافي، فالأفراد ذوو الثقافات المختلفة يستجيبون للضغوط بشكل مختلف ويستخدمون استراتيجيات مختلفة في التعامل مع الأحداث الضاغطة، كما لأن المستوى الاقتصادي والاجتماعي يلعب دورا هاما في تحديد نوع واستراتيجية المواجهة، وعموما فان الأفراد الذين ينحدرون من أسر ذات مستوى منخفض من التعليم الرسمي أو

النظامي يميلون الى تعاطي المخدرات والعقاقير كأسلوب في مواجهة المواقف الضاغطة في حين أن الأفراد الذين ينحدرون من أسر ذات مستوى اقتصادي واجتماعي مرتفع يميلون الى استخدام استراتيجية المواجهة السلوكية والمعرفية الفعالة ويكونون أقل استخداما لاستراتيجية المواجهة القائمة على التجنب أو الاحجام.

3/ النوع (الفروق بين الجنسين في المواجهة):

لقد اوضحت الدراسات وجود فروق بين الجنسين في استخدام استراتيجية المواجهة في استراتيجية المواجهة، وأن الذكور يميلون الى استخدام استراتيجيات المواجهة التي تنصب على المهمة واستراتيجية المواجهة الاقدامية في مواجهة الأحداث والمواقف الضاغطة، وفي المقابل يميل الاناث الى استخدام استراتيجية المواجهة التي تنصب على الانفعال (طه عبد العظيم حسين وسلامة عبد العظيم حسين، 2006)

6/ التقييم المعرفي لإستراتيجيات المواجهة:

التقييم في عملية المواجهة يعتبر عملية معرفية مستمرة يستطيع الفرد من خلالها تقييم الوضعية الضاغطة (تقييم أولي) و تقييم مصادره للمواجهة (تقييم ثانوي)، لذا فإن كل تغيير أو تعديل في العلاقة بين الفرد والبيئة تمنح للفرد الفرصة لإعادة تقييم الموقف الضاغط و المصادر المتاحة لديه للمواجهة. ويتم التقييم المعرفي عبر مرحلتين:

1) التقييم الأولي:

فعندما يتعرض الفرد لوضعية أو موقف ما فإنه يقوم بمعالجة معرفية لما يتعرض له من حيث التهديد والضرر الذي قد يلحقه به ،بغض النظر إن كان التأثير سلبى أو ايجابى، فعند تعرض الأفراد لنفس الحادث الضاغط يمكن التقييم على أحد الأشكال الثلاثة:

الخسارة: سواء كانت خسارة تمس الجانب العاطفي ، المادي أو الجسدي والتي ترافقها مشاعر الحزن، الغضب، الإهتبار.

التهديد: قد لا يكون حقيقي بقدر ما يكون تهديد متوقع حدوثه مستقبلا ويرافقه مشاعر القلق والخوف.

التحدي: يحمل مفهوم الريح و التطور و يكون عادة مرافق لمشاعر الفرح، الافتخار، والإثارة.

2) التقييم الثانوي:

فيحاول الفرد تقييم الوسائل المستخدمة و ما إذا كانت مناسبة لمواجهة الموقف الضاغط وما يجب عليه فعله أو تجنبه لتسيير الضغط فتكون استجاباته في شكل (البحث عن المعلومة، وضع مخطط عمل ،طلب المساعدة والنصح، التعبير عن الانفعالات، تجنب المشكل، الترفيه، التقليل من شأن الموقف)

(Marilou Bruchon-Schweitzer, 2001, p71)

3) إعادة التقييم:

هي العملية التي يعيد الفرد من خلالها كيفية ادراكه ومواجهته للموقف الضاغط حيث يطور أو يغير أساليب مواجهته وفقا لإدراكه مدى جدوى هذه الأساليب.

أي أن الفرد عندما يدرك استجابة المواجهة للحدث الضاغط تكون أقل فاعلية عما هو متوقع أو عند حصوله على معلومات جديدة عن الموقف أو عن نفسه، فإنه يقوم بتغيير تقييمه للموقف الضاغط أو يعيد النظر في استجابة المواجهة ويبحث عن استجابات أخرى أكثر فاعلية وملائمة (طه عبد العظيم حسين، سلامة عبد العظيم حسين ، 2006 ، ص).

خلاصة:

تعد استراتيجيات مواجهة الضغوط النفسية ضرورة قصوى لمواجهة المواقف الضاغطة لأن الأفراد يواجهون مواقف ضاغطة بشكل متزايد، وتختلف استراتيجيات المواجهة المتبعة من فرد لآخر فهناك من يلجأ إلى استراتيجيات ايجابية لمواجهة الضغوط في حين هناك من يلجأ الى استراتيجيات سلبية لنفس الموقف الضاغط، و هذا يرجع أساسا إلى كيفية إدراك الفرد للموقف الضاغط و تقييمه ومن ثم تقييم مصادره وإمكانياته التي تساعد في مواجهة الموقف الضاغط ، لذا ونظرا لعدم وجود قاعدة ثابتة في انتهاج استراتيجيات المواجهة حتى عند نفس الشخص ،فقد اختلف العلماء كثيرا في تصنيفها.

الجانب الميداني

الفصل الرابع: منهجية البحث

تمهيد

1) منهج البحث.

2) حدود الدراسة.

3) عينة الدراسة.

4) أدوات البحث.

خلاصة

تمهيد:

ان الهدف من هذا الفصل من البحث هو عرض مختلف الخطوات المنهجية التي اعتمدنا عليها لتحقيق الاهداف المذكورة سابق في هذا البحث، فبعد الامام بالجانب النظري الذي تناولنا فيه الضغط النفسي واستراتيجية مواجهة الضغوط، سنتطرق في هذا الفصل الجانب التطبيقي الذي يعتبر جانبا هاما في أي بحث، حيث سنتطرق إلى منهج البحث، حدود الدراسة، عينة البحث، بالإضافة الى الأدوات المستخدمة في الدراسة.

1) منهج البحث:

يعد المنهج العيادي أحد المناهج المهمة والاساسية في مجال الدراسات النفسية، ولقد اعتمدنا عليه لكونه المنهج الملائم لطبيعة فرضيات الدراسة وموضوع الدراسة. يعرف المنهج بأنه عبارة عن مجموعة العمليات والخطوات التي يتبعها الباحث بغية تحقيق بحثه (رشيد زرواتي، 2008، صفحة 176).

و المنهج العيادي هو بمثابة الملاحظات العميقة والمستمرة للحالات الخاصة والذي من خصائصه دراسة

كل حالة على انفراد (Ronald , 1983 , p21)

ويعرف "D.L'agache" المنهج العيادي على أنه : تناول السيرة من منظورها الخاص ، و كذلك التعرف على مواقف و تصرفات الفرد اتجاه وضعيات معينة محاولا بذلك التعرف على بنيتها وتركيبها، كما يكشف الصراعات التي تحركها ومحاولات الفرد لحلها

(Chahraoui et Benony, 2003p 16) .

وقد استعملنا في دراستنا المنهج العيادي، فهو يزودنا بالفهم الصحيح والمعمق للسلوك ودوافع الانسان ومصادر قلقه، فمن أهم خصائص هذا المنهج قوة الملاحظة، منهجه نوعي وذاتي، يعتمد على أدوات معينة للحصول على الموضوعية الكاملة وهو ما دفعنا للاستعانة بهذا المنهج في دراستنا لمعرفة نوع ومصادر الضغوط النفسية لدى المربين البيداغوجيين والاستراتيجيات التي يستعملونها في مواجهة الضغوط.

2) حدود الدراسة:

الحدود المكانية: تمت في المركز النفسي البيداغوجي بضاية بن ضحوة.

الحدود الزمانية: تمت الدراسة في شهر أفريل.

3) عينة الدراسة:

تعرف العينة على أنها مجتمع الدراسة الذي تجمع منه البيانات الميدانية، وهي تعتبر جزء من الكل، بمعنى أنه تؤخذ مجموعة من أفراد المجتمع على أن تكون ممثلة للمجتمع لتجري عليها الدراسة. (رشيد

زرواتي، 2008، صفحة 267)

تم اختيار مجتمع البحث بطريقة مقصودة

تتكون عينة البحث من 5 حالات وهم مربين في المركز النفسي البيداغوجي.

• شروط مجتمع البحث وخصائصها:

- أن يكون المرابي قد تلقى تكوين.

- أن يكون عدد سنوات الخبرة لا تقل عن 7 سنوات

جدور رقم (5) خصائص عينة الدراسة:

الحالات	السن	المستوى التعليمي	عدد سنوات الخبرة
الحالة نورة	47 سنة	الثالثة ثانوي	16 سنة
الحالة أمينة	41 سنة	الثالثة ثانوي	16 سنة
الحالة دليلة	39 سنة	الرابعة متوسط	11 سنة
الحالة عمر	42 سنة	الثالثة ثانوي	8 سنوات

4) أدوات البحث:

تم استخدام الادوات التي تخدم موضوع البحث، والمتمثلة في المقابلة النصف موجهة و مقياس ادراك

الضغط (PSQ) للفرنستين Levenstein ومقياس المواجهة (coping) ل Paulhan.

- المقابلة النصف موجهة:

المقابلة هي احدى الوسائل الهامة لجمع البيانات في البحث الاكينيكي خاصة تلك البيانات أو المعلومات التي ترتبط في أغلب الاحيان بمشاعر ودوافع الافراد، أو تتعلق بالأحداث الماضية وتطلعات المستقبل (أسامة فاروق مصطفى، 2013، صفحة 64).

تم الاعتماد على المقابلة النصف موجهة لجمع أكبر قدر من المعلومات يتم فيها طرح جملة من الأسئلة التي تهدف للتوصل الى اجابات تخدم البحث حيث يتعين فيها على المفحوص الاجابة عن الأسئلة بجرية دون الخروج عن اطار الموضوع. (chilland, 1983, p. 119)

وتتميز المقابلة الاكينيكية نصف الموجهة بما يلي:

1) تستعد في تحديد الاشخاص محل الدراسة.

2) تساعد في تحليل الموقف الذي يدرسه الباحث مبدئيا بهدف التعرف على عناصره الأساسية.

3) تساعد في وضع دليل يخدم الأخصائي النفساني في جوانب هامة يتم الاستفسار عنها في المقابلة.

ولاجراء هذه المقابلة قمنا بصياغة مجموعة من الأسئلة ، وضعناها في صورة دليل المقابلة الذي يحتوي على محاور بحيث كل محور يضم مجموعة من الأسئلة وذلك لجمع أكبر معلومات حول موضوع البحث وهذه المحاور هي:

1) محور البيانات الشخصية.

(2) محور ادراك الضغوط.

(3) محور خاص بالجانب الانفعالي والسلوكي.

(4) محور خاص بالجانب المعرفي.

(5) محور خاص بالجانب الفسيولوجي.

(6) محور خاص باستراتيجية مواجهة الضغوط.

- مقياس ادراك الضغط **Questionnaire de la perception du stress** :

وصف الاختبار:

أعد هذا الاختبار من طرف الباحث " لفينستين وأخرين " (Levenstein et al) سنة (1993)

بهدف قياس مؤشر الضغط، يتكون هذا الاختبار من 30 عبارة تميز منها بنود مباشرة وبنود غير مباشرة.

البنود المباشرة: تمثل 28 عبارة وتمثل في العبارات رقم (2، 3، 4، 5، 6، 8، 9، 11، 12، 14،

15، 16، 18، 19، 20، 22، 23، 24، 26، 27، 28، 30).

وتدل هذه العبارات على وجود مؤشرات الضغط المرتفع عندما يجيب عليها المفحوص بالقبول اتجاه

الموقف، وعلى مؤشر ادراك الضغط المنخفض عندما يجيب عليه المفحوص بالرفض.

البنود غير المباشرة: تشمل 8 عبارات المتمثلة في العبارات رقم: (1، 7، 10، 17، 13، 21، 25، 29) وتدل على مؤشر ادراك الضغط المرتفع عندما يجب عليها المفحوص بالرفض وعلى مؤشر ادراك الضغط المنخفض عندما يجب عليها بالقبول.

كيفية تطبيق المقياس:

يقوم الفاحص بشرح التعليمات للفرد المعرض لوضعية القياس النفسي وتمثل التعليمات:

امام كل عبارة من العبارات التالية ضع العلامة (X) في الخانة التي تصف ما ينطبق عليك عموماً، وذلك من خلال سنة أو سنتين الماضيتين، أجب بسرعة دون أن تزعج نفسك بمراجعة اجابتك وأحرص على وصف مسار حياتك بدقة خلال هذه المدة . هناك اربع اختيارات عند الاجابة غلى كل عبارة على كل عبارة من عبارات الاختيار وهي بالترتيب:

*تقريباً أبداً.

*احياناً.

*كثيراً.

*عادةً.

كيفية تصحيح الاختبار:

ان كيفية تصحيح وتنقيط عبارات الاختبار يتم التدرج فيها من 1 الى 4 نقاط، وهذه الدرجات تتغير حسب نوع البنود، فالبنود المباشرة تنقط من 1 الى 4 من اليمين (تقريبا أبدا) الى اليسار (عادة).

أما البنود غير المباشرة فتتنقط من 4 الى 1 من اليمين (تقريبا أبدا) الى اليسار (عادة).

والجدول رقم (3) يوضح ذلك، اذ بعد تنقيط كل بند، نقوم بجمع الدرجات المحصل عليها لايجاد الدرجة الكلية للاختبار.

جدول رقم (6) يمثل كيفية تنقيط اختيار ادراك الضغط لفنستين "Levenstein"

بنود غير مباشرة	بنود مباشرة	البنود الاختبار
4 نقاط	نقطة	1 تقريبا أبدا
3 نقاط	نقطتان	2 أحيانا
نقطتان	3 نقاط	3 كثيرا
نقطة	4 نقاط	4 عادة

الاساليب الاحصائية الخاصة بالمقياس:

يتغير التنقيط حسب نوع البنود مباشرة أو غير مباشرة، ويستنتج مؤشر ادراك الضغط في هذا المقياس، وفق المعادلة التالية:

$$\text{مؤشر ادراك الضغط} = \frac{\text{الدرجة الخام} - 30}{90}$$

يتم الحصول على القيم الخام بجمع كل النقاط المتحصل عليها في الاختبار من البنود المباشرة وغير المباشرة، وتتراوح الدرجة الكلية بعد حساب مؤشر ادراك الضغط من الصفر (0) ويدل على ادنى مستوى من الضغط الى واحد (1) ويدل على أعلى مستوى ممكن من الضغط (أيت حمودة حكيمة، 2005).

مقياس أساليب التعامل مع الضغوط النفسية:

قامت بولهان وآخرون (1994) Paulhan et al بتكييف نسخة فيتالينو وآخرون Vitaliano et al المتكونة من (42) بندا وكانت النتيجة استبقاء (29) بند وقد تضمنت خطوات التكيف ترجمة السلم من طرف مخبر اللغات بجامعة Bordeaux تم تطبيقه على مجموعة تضم (501) راشد بين طلاب وعاملين من الجنسين (172 رجلا، 329 امرأة) تتراوح أعمارهم ما بين 20 و35 سنة باتباع نفس التعليم، وقد كشفت نتائج التحليل العاملي على أنه هناك بنود الاختبار تأخذ بعين الاعتبار

محور عام للمواجهة الذي يضم أساليب التعامل المركزة حول المشكل وأخرى حول الانفعال، وهي: (حل المشكل، التجنب، البحث عن السند الاجتماعي، إعادة التقييم الايجابي، تأنيب الذات).

وينقسم المقياس الى محوران أساسيان وهما: التعامل المركز على المشكل وتضم:

أساليب حل المشكل تتكون من (08) بنود وهي: (27/24/18/16/13/6/4/1).

أساليب التعامل بالبحث عن الدعم الاجتماعي: تضم (05) بنود وهي (23/21/15/10/5).

أساليب التعامل المركزة على الانفعال:

أساليب التجنب: يضم (7) بنود وهي: (25/22/19/17/11/8/7).

أساليب إعادة التقييم الايجابي: وتضم (5) بنود وهي: (28/12/9/5/2).

أساليب تأنيب الذات: وتضم (4) بنود وهي: (29/26/20/4).

كما أنه يتم التنقيط وفق مسلم متدرج من (1-4)، لا (1) نقطة واحدة، تقريبا لا (2) نقطتين، (3)

نقاط على تقريبا نعم، نعم (4) نقاط وهو تنقيط معتمد في جميع البنود ماعادا البند (15) الذي يكون

تنقيطه يعكس البنود الاخرى أي (4) الى (1). (بحري نبيل ويزيد شويعل، 2014، الصفحات 158-

159).

خلاصة:

بعدها تم التعرض في هذا الفصل للمنهج المعتمد عليه في هذا البحث والمتمثل في المنهج العيادي و كيفية إختيار مجموعة البحث و كذا مختلف الأدوات المستعملة ، سيتم في الفصل الموالي عرض النتائج المتحصل عليها بعد تطبيق مقياس إدراك الضغط النفسي و مقياس إستراتيجية المواجهة مع تحليلها و مناقشتها.

الفصل الخامس: تحليل وتفسير نتائج الدراسة

تمهيد

1) عرض الحالات وتحليلها.

2) مناقشة نتائج الدراسة .

3) مناقشة فرضيات الدراسة.

4) الاستنتاج العام.

تمهيد:

يعتبر الجانب الميداني الجزء الهام في الدراسة، حيث أنه يعكس خطة العمل المنهجي للبحث مع تحديد الأدوات والوسائل المستخدمة، كما يظهر من خلال الجانب الميداني واقع موضوع البحث ميدانيا من خلال التأكد من الفرضيات اما إثباتها أو نفيها.

وفي هذا الفصل سنتطرق الى عرض الحالات وتحليلها، وكذلك مناقشة الفرضيات، وصولا الى الاستنتاج العام للدراسة.

1) عرض الحالات:

1-1) عرض الحالة الأولى:

• بيانات عامة حول الحالة:

الاسم: نورة

السن: 47 سنة

الحالة الإجتماعية: متزوجة.

المستوى التعليمي: الثالثة ثانوي.

عدد سنوات الخبرة: 16 سنة.

• عرض ملخص المقابلة الأولى:

يتبين من خلال المقابلة أن الحالة تعاني من ضغوطات (ايه كاين ضغوطات) تتمثل الضغوطات التي تواجهها من جانب الأولياء (مكانش تكامل، وكى يكونو يلعبو لعب حر كى يتخبش الطفل الأولياء يقولوك علاه)، اضافة الى ضغط الوقت (عندنا من 8 نتاع الصباح ل 3 نتاع لعشية كاين فيها ضغط) وضغوطات إدارية المتمثلة في ضغط من ناحية المدير (يحاسبك على ابسط الأشياء ، ما يراعيش المرابي مثلا الجانب الصحي، لغة الحوار مكانش، مكانش التنسيق) .

كما أن الحالة تشعر بالتعب والاجهاد كما تحس أحيانا أن لا طاقة لها على مواصلة العمل (Déja من الصباح ونتي واقفا يجيك المشكل نتاع الظهر والعقل) مما يشير الى أنها تعاني من الاجهاد الفكري.

كما أن نورة ترى أن بيئة العمل غير مناسبة (غير مناسبة على أساس مثلا راكي تخدمي مع الطفل لازم تكووني مرتاحة راحة نفسية وعقلية).

تشعر نورة بتأثير الضغوطات (كي تكون ضغوطات نحس روعي مقصرة، القلق، عدم التركيز، العصبية، النسيان، يتأثر الجانب الاجتماعي، الانعزال، الضغوطات تخليك تحبي تريحي وحدك، الجانب الصحي، نحس روعي محبطة) والأمور التي تسبب الاحباط بالنسبة للمفحوصة (التمييز، تحسي بالحقرة، واحد يتحاسب واحد لا، الانحياز)، كما أن الحالة تعاني من صعوبة في النوم (نرقد ساعة ولا ساعتين نوض، نقص في الشهية اضطرابات في المعدة كي نزعف، الشرود الذهني وأفكار مشوشة، صعوبة في التنفس) وهذه تدل على أن الحالة تعاني من ضغط.

• تحليل المقابلة:

من خلال المقابلة النصف موجهة مع الحالة نورة اتضح أن من بين الأمور التي تسبب الضغط لديها، منها ضغط الوقت، فعندما يكون العمل لساعات طويلة فان العامل يشعر بالتعب و الارهاق ويصبح غير قادر على أن ينجز عمله بالشكل المطلوب، مع غياب التنسيق، اضافة الى أنه لا يوجد تكامل بين ما يقوم به المرين والأولياء ، حيث أنهم لا يساهمون في تنمية ما اكتسبه وتعلمه الطفل في المركز) مثلا ديري نشاط الحاجة لي nbasé عليها هي الاستقلالية، ولاكن كي يروح للدار مكانش تكامل)، ومن

مصادر الضغوط لدى نورة الضغوط الناتجة عن العلاقات في العمل منها العلاقة بين العامل ورئيسه في العمل حيث تعد هذه الأخيرة من أشد المصادر تأثيراً على العامل (ضغوطات المدير يحاسبك على كل شيء، ما يراعيه المرابي)، كما أن نورة تشعر أن بيئة العمل غير مناسبة ومن بين مظاهر تأثير الضغوط عليها التعب، الشعور بالتقصير، الاحباط، التفكير بطريقة سلبية، صعوبة في النوم، صعوبة في التركيز.

• مناقشة مقياس ادراك الضغط لدى الحالة نورة:

بعد تنقيط مقياس إدراك الضغط وجمع النقاط كما هو مبين في الجدول تم الحصول على نقطة مقدرة ب (مج = 82) وبتطبيق معادلة مؤشر الضغط تحصلنا على مؤشر ادراك الضغط لدى نورة مقدر ب 0.52 هذه الدرجة تدل على مستوى متوسط من الضغط.

يبدو أن الحالة تشعر بضغط وذلك من خلال اجابتها على البنود (19)، (30)، (15) ب دائما، اضافة الى أنها تشعر بالانهاك والتعب الفكري وذلك من خلال إجابتها على البند رقم (26) بدائما. كما أن نورة تشعر بالتعب والاحباط والتوتر وذلك من خلال اجابتها على على البنود رقم (8)، (12)،(14) ب كثيرا، وأنها لا تشعر بالراحة ويظهر ذلك من خلال اجابتها على البند رقم (1) بالرفض، ونجد من خلال الاجابة على البند (27) ب كثيرا بأن نورة لديها صعوبة في الاسترخاء.

جدول رقم (7) نتائج نورة في مقياس استراتيجية المواجهة ازاء الوضعيات الضاغطة.

النسبة المئوية	الدرجة الخام	استراتيجية مواجهة الضغط المستعملة
31.42%	22	استراتيجية حل المشكل
4.27%	7	استراتيجية الدعم الاجتماعي
6.1%	10	استراتيجية التجنب
9.76%	16	استراتيجية اعادة التقييم
3.66%	6	استراتيجية تأنيب الذات

● مناقشة مقياس استراتيجية المواجهة للحالة نورة.

من خلال الجدول نلاحظ أن نورة تستعمل في مواجهتها للضغط النفسي استراتيجية حل المشكل بنسبة مئوية مقدرة ب (31.42%) يظهر ذلك من خلال قول المفحوصة (ناقشها مع المدير أو الزملاء على حسب مستوي المشكل، نحلها مانخليس المشكل يتراكم) ، تليها استراتيجية اعادة التقييم بنسبة (9.76%) التي تتمثل في اعادة التقييم ومحاولة ايجاد مخرج ايجابي لها ونلاحظ هذا في المقابلة من خلال قولها (لازم تكوني مرتاحة اذا دخلتي مقلقة رايحا تنعكس على الطفل، شوفي مرات تحسي كاين هذا التقيد بالبرنامج مانديرش عليه نشوف مصلحة الطفل وين راهي، كي تكون عندي حصة مثلا حاجة نتاع تركيز الطفل يكون عيان نبدل النشاط) ثم تليها استراتيجية التجنب بنسبة (6.1%) ويظهر

ذلك من خلال قولها (نبعد على العباد، ما نحش نهدر، نشغل روجي بصوالح نتاع دار ، نخرج)، تليها استراتيجية الدعم الاجتماعي بنسبة (4.27%)، وأخيرا استراتيجية تأنيب الذات بنسبة (3.66%).

جدول رقم (8) استراتيجية المواجهة المركزة حول المشكل واستراتيجية المواجهة المركزة

حول الانفعال.

النسبة المئوية	الدرجة الخام	استراتيجيات المواجهة
17.69%	29	الاستراتيجيات المركزة حول المشكل
19.52%	32	الاستراتيجيات المركزة حول الانفعال

نلاحظ من خلال الجدول أن (أ) تستعمل الاستراتيجيتين في مواجهة الضغط، الا أن تعاملها مع الاستراتيجيات المركزة حول الانفعال تأتي في المرتبة الاولى بنسبة مئوية قدرها 19.52% ، فاستراتيجية المواجهة التي تركز على الانفعال فهي تشير الى الجهود التي يبذلها الفرد لتنظيم الانفعالات وخفض المشقة والضيق الانفعالي الذي سببه الحدث أو الموقف الضاغط للفرد عوضا عن تغيير العلاقة بين الشخص والبيئة فهي تتضمن الابتعاد وتجنب التفكير في الضواغط والانكار (حسين و حسين، 2006، صفحة 91)

*خلاصة الحالة:

من خلال عرض وتحليل نتائج المقابلة النصف موجهة نستخلص أن مصدر الضغط لدى الحالة نورة هي مصادر تنظيمية يتمثل في ، طول ساعات العمل ، اضافة الى ضغوط العلاقات في العمل منها

علاقة العامل مع رئيسه في العمل، وبعد تطبيق مقياس مقياس ادراك الضغط ومقياس استراتيجية المواجهة تم الحصول على مستوى ضغط متوسط يقدر ب0.52 وتستعمل نورة استراتيجية المركزة حول الانفعال في مواجهة المواقف الضاغطة.

1-2) عرض الحالة الثانية:

• بيانات عامة حول الحالة:

الإسم: دليلا

السن: 35 سنة

الحالة المدنية: متزوجة

المستوى التعليمي: الثالثة متوسط

عدد سنوات الخبرة: 10 سنوات

• عرض ملخص المقابلة الثانية:

لدي الحالة احساس بالضغط كما أن العمل يسبب لها التعب والاجاد (تجي مرات ماكيش طايقا تخدمي، نحس بالتعب ياسر خاصة في المجال نتاعنا، قد ما تخدمي راكي تتعبي)، كما أن الحالة ترى أنها مقصرة أحيانا في عملها (مرات نحس روحي مقصرة من ناحية الاطفال كي نكون تعبانة ولا موش

نافحة)، فالحالة تشعر بضغوطات العمل اضافة الى ضغوطات الأولاد ومسؤولياتها كربة بيت (خاصة كي يكون عندك دراري مسؤولية تعودي مضغوطة والزوج ما يتفهمش الخدمة، ضغوطات في دارك مادايك أولادك ما يدوروش بيك، نحب Lcalm)، ونظرا للمسؤولية التي تقع على عاتقها مما جعلها تفكر لو أنها تترك العمل (نتقاعد ماداييا ،نحس روجي ماداييا ما نخدمش ، المرا يليقلها تقعد فالدار خير لها)، كما يظهر أثر الضغوطات لدى (أ) في قولها (نتقلق ولا نبكي، مرات نلوم روجي في حاجة ونقول لو كان ما درتهاش، مرات كي نعود مقلقة ما نرقدش، كي نعود مقلقة ناكل بزاف كي تكثر المشاكل كثرة الضغط أحيانا تلحق بيا نهدر وحدي).

● تحليل المقابلة للحالة دليلة:

من خلال المقابلة النصف موجهة يتبين أن الحالة دليلة تعاني من ضغوط صراع الدور فهي مربية اضافة الى مسؤولياتها كربة بيت (خاصة كي يكون عندك دراري مسؤولية تعودي مضغوطة والزوج ما يتفهمش، ضغوطات في دارك)، فعندما يتم التعرض لموقف يفرض عليها متطلبات متعارضة فانها تعاني من صراع الدور، فقد يتطلب وظيفتها العمل لساعات طويلة، وذلك يتعارض مع متطلباتها كربة بيت، هذا ما سبب لها التعب والاجهاد (ماكيش طايقا تخدمي، نحس بالتعب ياسر)، فالتعب الناتج عن العمل اضافة الى كونها ربة بيت يشكل ضغط بالنسبة لها (مادايك أولادك ما يدوروش بيك)، ونظرا لذلك فهي تقول (ما داييا ما نخدمش، المرا يليقلها تقعد فالدار).

مناقشة مقياس ادراك الضغط ل دليلة:

بعد تنقيط مقياس الضغط وجمع النقاط كما هو مبين في الجدول تم الحصول على نقطة خام مقدرة ب (مج=83) وبتطبيق معادلة مؤشر الضغط تحصلنا على مؤشر ادراك الضغط لدى الحالة (س) مقدر ب0.53 هذه الدرجة تدل على مؤشر متوسط من الضغط.

ويبدو من خلال اجابتها على البنود رقم 8، 14، 19، بكثير أن (س) تشعر بنوع من الضغوط وما يدل على ذلك من خلال قولها (كي تكثر المشاكل كثرة الضغط، ضغوطات في دارك)، بالاضافة الى أنها تشعر دائما بالانهك أو التعب الفكري من خلال اجابتها على البند رقم 26 بدائما، فهي اضافة لكونها ربة بيت وكونها مربية في المركز فهي كثيرا ما تشعر بعبء المسؤولية من خلال اجابتها على البند (28) بكثير كما أنها تشعر أن المشاكل على أنها ستتراكم (تحسي أنو مشكلة فوق مشكلة وكي تجي تحليها تحصلي) ويظهر ذلك من خلال اجابتها على البند رقم (15).

جدول رقم (9) نتائج مقياس استراتيجية المواجهة ازاء الوضعيات الضاغطة للحالة دليلة.

النسبة المئوية	الدرجة الخام	استراتيجية مواجهة الضغط المستعملة
12.58%	17	استراتيجية حل المشكل
13.32%	18	استراتيجية الدعم الاجتماعي
15.54%	21	استراتيجية التجنب
5.18%	7	استراتيجية اعادة التقييم
8.14%	11	استراتيجية تأنيب الذات

● مناقشة مقياس استراتيجية المواجهة ل دليلة:

من خلال الجدول نلاحظ أن دليلة تستعمل في مواجهتها للضغط النفسي استراتيجية التجنب بنسبة تقدر ب 15.54% فالحالة تستعمل التجنب في مواجهتها للضغوط وما يدل على ذلك من خلال المقابلة (من الضغوطات تحسي روحك مادايك تعودى تحوسى تهري من الخدمة، نتجنب، كي يكون عندي مشكل نتحرك بزاف، بكري كي كنت موش متزوجة نروح ندور فالبلاد بصح درك كي نتقلق نتحرك بزاف فالدار، مادايما ما نخدمش)، تليها استراتيجية الدعم الاجتماعي بنسبة تقدر ب13.32% (مانقيمش روجي يقيموني Lé pare كي تلقاي نتيجة تفرحي تولى جديدة) فهذا يعتبر بمثابة دعم اجتماعي لها، ثم تليها استراتيجية حل المشكل بنسبة تقدر ب 12.58% (نحل المشكل).

ثم تستخدم استراتيجية تأنيب الذات بنسبة 8.14% ، وفي الاخير تستخدم الحالة استراتيجية حل اعادة التقييم بنسبة 5.18%.

الجدول رقم(10) استراتيجيات المواجهة المركزة حول المشكل واستراتيجيات المواجهة المركزة

على الانفعال ل دليلة.

النسبة المئوية	الدرجة الخام	استراتيجيات المواجهة
25.9%	35	الاستراتيجيات المركزة حول المشكل
28.86%	39	الاستراتيجيات المركزة حول الانفعال

من خلال الجدول نلاحظ أن دليلة تستعمل الاستراتيجيات المركزة على الانفعال بصفة أكبر عند مواجهتها للمواقف الضاغطة بنسبة مئوية قدرها 28.86%.

*خلاصة الحالة:

من خلال عرض وتحليل نتائج المقابلة نصف موجهة التي تبين أن من بين مصادر الضغوط لدى دليلة مصادر تنظيمية والتي من بينها ضغط صراع الأدوار كما أن الضغوط اثرت على حياتها، وتؤكد نتائج العديد من البحوث التي تناولت تأثير الضغوط النفسية على الصحة النفسية للمرأة على وجود علاقة ارتباطية موجبة بين مستوى الضغوط النفسية التي تتعرض لها المرأة والاعراض المرضية الاكلينيكية التي منها القلق والاكتئاب والخوف وأمراض القلب والقرحات والالام المزمنة (المعطي، 2006، صفحة 348) وبعد تطبيق مقياس ادراك تم الحصول على درجة تقدر 0.53 وهي درجة تدل على مستوى

متوسط من الضغوط وبعد تطبيق مقياس استراتيجية المواجهة تم استنتاج أن الحالة تستعمل في مواجهتها للضغوط النفسية استراتيجية المواجهة المتمركزة حول الانفعال.

1-3) عرض الحالة الثالثة:

• بيانات عامة حول الحالة:

الإسم: عمر

السن: 42 سنة

الحالة المدنية: متزوج

المستوى التعليمي: الثالثة ثانوي

عدد سنوات الخبرة: 8 سنوات

• عرض ملخص المقابلة الثالثة:

يوجد لدى عمر ضغوطات (كايين ضغوطات) التي تتمثل في (ضغوطات من ناحية العمل ومن ناحية التنسيق)، كما أن مكان العمل لا يساعده بسبب البعد (نسكن في متليلي البعد ما يساعدينش) وهذا ما يسبب التعب لدى عمر (تحس روحك تعبان) اضافة الى أنه يبذل جهدا من أجل هذه الفئة (هذا الفئة تحتاج منك تضحية أحيانا تزيد من عندك من ناحية الجهد والوقت)، كما وتتمثل صعوبات

العمل في (فيما يخص الوسائل ناقصة ، وسائل خاصة بالورشات، صعوبة العمل خاصة صعوبة الاعاقة ، خطرات تخدم مع الدراري تلقاهم ما يستجيبوش، تخدم مع نص ونص منلحقتش معاهم)، كما يرى أن روتين العمل ممل (روتين ممل لازملك تبدل الجو نفس الروتين يقتل)،ومن بين ما يسبب الاحباط لديه (العمل الجماعي مكانش، أحيانا مكانش الدعم المعنوي، أحيانا سوء تفاهم).

● تحليل المقابلة:

من خلال المقابلة النصف موجهة نجد أن من بين ما يشكل ضغط لدى الحالة زيادة عبء العمل فهو يعمل في فوج استشارة ومساء يعمل في ورشات، في بعض الأحيان يقوم بتربية حس حركية والنشاط البدني للاطفال، وتعتبر زيادة عبء العمل سببا رئيسيا لحدوث الضغط المهني، كما أن هناك بعض المهن تتطلب جهدا كثرية فئة ذوي الاحتياجات الخاصة وهذا من شأنه أن يؤدي الى ضغط (صعوبة العمل خاصة صعوبة الاعاقة) فالاطفال ذوي الاعاقة الشديدة يتطلب من المرابي جهودا كبيرة من اجل تعليمهم ، (هذا الفئة تحتاج منك تضحية) كما أن الحالة يرى أن روتين العمل ممل (نفس الروتين يقتل)، وفي دراسة (Arnold et all (1995) وجد أن العمل الروتيني والممل غير المثير يرتبط بالاضطرابات النفسية (النعاس، 2008، صفحة 43).

● مناقشة مقياس ادراك الضغط ل عمر:

بعد تنقيط مقياس ادراك الضغط وجمع النقاط كما هو مبين في الجدول تم الحصول على نقطة خام مقدرة ب (مخ = 82) وبتطبيق معادلة مؤشر الضغط تم الحصول على مؤشر ادراك الضغط لدى (ب) يقدر ب 0.52 وهذه درجة تدل على مستوى متوسط من الضغوط .

تدل اجابة عمر على البنود رقم(3)، (8)، (30)، على ان الحالة يشعر بالضغط ، كما أنه يشعر بعبء المسؤولية وتبدو المشاكل لديه على أنها ستراكم وذلك من خلال اجابته على البنود (15)، (28) بكثيرا.

جدول رقم (11) نتائج عمر في مقياس استراتيجية المواجهة ازاء الوضعيات الضاغطة.

النسبة المئوية	الدرجة الخام	استراتيجية مواجهة الضغط المستعملة
29%	29	استراتيجية حل المشكل
15%	15	استراتيجية الدعم الاجتماعي
25%	25	استراتيجية التجنب
18%	18	اعادة التقييم
13%	13	استراتيجية تأنيب الذات

● مناقشة مقياس استراتيجية المواجهة للحالة.

من خلال الجدول نلاحظ أن الحالة يستعمل استراتيجية حل المشكل بنسبة 29% فهو يحاول إيجاد حلول للضغوطات ومحاوله مناقشتها مع المختصين (نجد حلول لضغوطات ، ناقش الضغوطات مع لي معني بالامر يخفف من الضغط)، ثم تأتي استراتيجية التجنب بنسبة 25% ويظهر من خلال المقابلة في قوله (إما نرفضها، إما نلغيها كامل، ياما نتجاهلوا)، ثم تليها استراتيجية اعادة التقييم بنسبة 18% وبعدها استراتيجية الدعم الاجتماعي بنسبة 15% وفي الاخير استراتيجية تأنيب الذات بنسبة 13%.

جدول رقم (12) استراتيجية المواجهة المركزة حول المشكل واستراتيجية المواجهة المركز على

الانفعال.

النسبة المئوية	الدرجة الخام	استراتيجية المواجهة
44%	44	استراتيجية المواجهة المركزة حول المشكل
56%	56	استراتيجية المواجهة المركزة حول الانفعال

يبين الجدول أن عمر يستعمل استراتيجية المواجهة المتمركزة حول الانفعال بنسبة تقدر ب 56%، تليها استراتيجية المواجهة المتمركزة حول المشكل.

● خلاصة الحالة:

من خلال المقابلة النصف موجهة التي تبين أن من بين مصادر الضغوط لدى الحالة هي مصادر تنظيمية والتي من بينها زيادة عبء العمل، وبعد تطبيق مقياس ادراك الضغط تم الحصول على درجة تقدر ب 0.52 وهذه الدرجة تدل على أن مستوى الضغط متوسط، وبعد تطبيق مقياس استراتيجية

المواجهة استنتجنا أن عمر يستعمل استراتيجية المواجهة المركزة حول الانفعال في مواجهة الضغوط بنسبة تقدر ب 56%.

1-4) عرض الحالة الرابعة.

*بيانات عامة حول الحالة:

الإسم: أمينة

السن: 41 سنة

الحالة المدنية: متزوجة

المستوى التعليمي: الثالثة ثانوي

عدد سنوات الخبرة: 16 سنة

• عرض ملخص المقابلة :

الحالة أمينة تشعر أحيانا أنها تعاني ضغوطات (ساعات يكون عندك ضغط) تتمثل في صعوبة التربية فئة ذوي الاحتياجات الخاصة (كي يعودوا لدراري اسكت نتا أقعد نتا، كي يتقلب المزاج نتاعهم)، اضافة الى عدم تفهم الاولياء (تحسي روحك ماكانش تفهم من Lé parent ندوهم يلعبو اذا وسخ حوايجو يقولو علاه، هذ الامور تسبب ضغط كيفاه ما يكونش عندك ضغط تعسيهم تعلميهم

الاستقلالية) وهذا ما يسبب لها في بعض الأحيان اجهاد (ساعات نحس روعي مجهدة الواحد راه
 يكبر) كما أنها تقع على عاتقها مسؤولية (ساعات كي نكون متعبة نحس المسؤولية واقفا عليا من ناحية
 الأطفال، راني نخدم فوق طاقتي) وهذا ما أثر عليها (الدراري يؤثروا فيك تولى تنساي محك يولي محدود
 ما طورتيش تحسي روحك راكي كيما هو، ما كانش خدمة لي ما تأثر)، كما أن الحالة تحس بالاحباط
 (كي نفشل في حاجة يجيني احباط)، تكثر الحوار الداخلي (نحاور بزاف مع روعي).

• تحليل المقابلة:

من خلال المقابلة النصف موجهة نجد أن من بين ما يسبب الضغط النفسي لدى الحالة أمينة تتمثل
 ضغوط المسؤولية (كيفاش ما يكون عندك ضغط، تعسيهم تعليمهم الاستقلالية، نحس المسؤولية واقفا
 عليا من ناحية الأطفال)، اضافة الى عدم تفهم الاولياء (هذ الامور تسبب ضغط)، ونتيجة للمجهود
 الذي تبذله والذي حسب رأيها أنه فوق طاقتها (راني نخدم فوق طاقتي)، اضافة الى التعب الذي تتعرض
 له في العمل سبب لها الإجهاد.

• مناقشة مقياس ادراك الضغط للحالة أمينة:

بعد تنقيط مقياس ادراك الضغط وجمع النقاط كما هو مبين في الجدول تم الحصول على نقطة خام مقدرة
 ب (مج=73) وبتطبيق معادلة مؤشر الضغط تم الحصول على مؤشر ادراك الضغط لدى أمينة يقدر ب
 0.43 وهذه درجة تدل على مستوى منخفض من الضغوط .

جدول رقم (13) نتائج أمينة في مقياس استراتيجية المواجهة ازاء الوضعيات الضاغطة.

النسبة المئوية	الدرجة الخام	استراتيجية مواجهة الضغط المستعملة
35.2%	32	استراتيجية حل المشكل
18.7%	17	استراتيجية الدعم الاجتماعي
27.5%	25	استراتيجية التجنب
22%	20	اعادة التقييم
17.6%	16	استراتيجية تأنيب الذات

• مناقشة نتائج مقياس استراتيجية مواجهة الضغوط ل أمينة:

من خلال الجدول نلاحظ أن الحالة تستعمل استراتيجية حل المشكل بنسبة 35.2% (نحاول كيفاش نلقاها حل)، ويتبين ذلك من خلال اجابتها على البند 1 و 10 و 24 في مقياس استراتيجية المواجهة، ثم تأتي استراتيجية التجنب بنسبة تقدر ب 27.5% (ننسحب)، ثم تستعمل الحالة استراتيجية اعادة التقييم بنسبة 22% (مادايبا ما نكونش سلبية، نحاول نغير ندي أولادي للحديقة، نظم أموري)، ثم تليها استراتيجية الدعم الاجتماعي بنسبة 18.7% (من طبعتي كي يكون عندي مشكل نحكيه)، وفي الاخير تستخدم أمينة في مواجهتها المواقف الضاغطة استراتيجية تأنيب الذات بدرجة تقدر ب 17.6%

جدول رقم (14) استراتيجية المواجهة المركزة حول المشكل واستراتيجية المواجهة المركز

على الانفعال ل أمينة.

النسبة المئوية	الدرجة الخام	استراتيجية المواجهة
53.9%	49	استراتيجية المواجهة المركزة حول المشكل
67.1%	61	استراتيجية المواجهة المركزة حول الانفعال

من خلال الجدول نستنتج أن الحالة أمينة تستخدم استراتيجية المواجهة المركزة حول الانفعال اتجاه المواقف الضاغطة بدرجة تقدر ب 67.1%، كما يظهر ذلك من خلال اجابتها على البنود رقم (8-14-19-20-22) في مقياس استراتيجية المواجهة بنعم، ثم تليها استراتيجية المواجهة المركزة حول المشكل بدرجة تقدر ب 53.9%

● خلاصة الحالة:

من خلال المقابلة مع الحالة أمينة نجد أن من بين مصادر الضغوط لديها هي مصادر تنظيمية والتي من بينها ضغوط المسؤولية كما نجد ذلك عند الحالة ليلي، وبعد تطبيق المقابلة مقياس ادراك الضغط تم الحصول على درجة 0.43 وهي تدل على مؤشر ضغط دون المتوسط، وبعد تطبيق مقياس استراتيجية المواجهة الذي بين أن الحالة أمينة تستخدم في مواجهتها المواقف الضاغطة استراتيجية المواجهة التي تركز على الانفعال بنسبة تقدر ب 67.1%.

جدول رقم (15) نتائج المقاييس للحالات الاربعة.

الحالات	مقياس ادراك الضغط		مقياس استراتيجية المواجهة	
	مؤشر ادراك الضغط	المستوى	المركزة حول المشكل	النوع الأكثر استعمالا
نورة	0.52	متوسط	17.69%	الاستراتيجية المركزة حول الانفعال
دليلة	0.53	متوسط	25.9%	الاستراتيجية المركزة حول الانفعال
عمر	0.52	متوسط	44%	الاستراتيجية المركزة حول الانفعال
أمينة	0.43	دون المتوسط	53.9%	الاستراتيجية المركزة حول الانفعال

2) مناقشة نتائج الدراسة:

يعتبر الضغط النفسي من بين العوامل التي تؤثر على الأفراد، حيث أن تأثيرها يظهر في جوانب مختلفة منها الجانب الفزيولوجي، الجانب المعرفي، والجانب الإنفعالي والسلوكي، حيث أن من بين تأثير الضغوط على الجانب الفزيولوجي: الشعور بالإرهاق لأقل مجهود، سرعة نبضات القلب، الصداع، الآم المعدة، ضيق التنفس، ويظهر تأثيرها في الجانب المعرفي في نقص الإنتباه وصعوبة التركيز، النسيان وعدم القدرة على اتخاذ القرارات، تدهور الذاكرة وضعف قدرة الفرد على حل المشكلات، اضطراب التفكير، كما ويظهر تأثيرها في الجانب الإنفعالي والسلوكي في زيادة التوتر، القلق، الإكتئاب والإحساس بالعجز، سرعة الإنفعال، العصبية وإنفجار الغضب، الأرق وعدم القدرة على النوم، انخفاض الأداء .

يظهر تأثير الضغوط على الأفراد أكثر في مجال العمل، حيث تعتبر مها التربية من المهن الضاغطة، فالتربية تتطلب جهودا وإمكانيات، فالحالات قد ظهر تأثير الضغوط عليهم في جوانب مختلفة من الجوانب التي ذكرنا، لآكن الجانب الإنفعالي هو الجانب الذي تأثر أكثر بالنسبة للحالات.

فيما يخص بمصدر الضغط لدى المربين وجد أن الضغوط لدى المربين مصدرها تنظيمية منها ضغوط زيادة عبء العمل، صعوبة العمل، علاقة العامل برئيسه، ضغط صراع الدور.

فيما يخص بزيادة عبء العمل، حيث يعتبر هذا الأخير سببا رئيسيا 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 (النعاس، 2008، صفحة 42)، كما وتعتبر صعوبة العمل من الأمور التي تشكل ضغط على المربين كما وتمثل صعوبة العمل في صعوبة تربية فئة ذوي الإحتياجات الخاصة، اذ يتطلب تربية ذوي الإحتياجات الخاصة جهودا وامكانيات، كما يواجه القائمين على عملية التنشئة الاجتماعية للأطفال ذوي الإحتياجات الخاصة مجموعة من المشاكل والصعوبات التي تتعلق بتربيتهم ورعايتهم وتنمية مهاراتهم، كما ويعد نظام العمل أحد مسببات الضغط المهني الملقاة على عاتق الفرد العامل فالمهن تختلف فيما بينها ، فبعض المهن مثلا تتطلب نوعا من الضبط وهو مدى استخدام الادارة للقواعد والضغوط للمحافظة على قيم وأهداف المؤسسة (النعاس، 2008، صفحة 36)، أما فيما يخص بضغط صراع الدور، فعندما يتعرض الفرد لموقف يفرض عليه متطلبات متعارضة فإنه يعاني من صراع الدور فالمرأة العاملة يقع على عاتقها الكثير من المسؤوليات

والإلتزامات وهذا ما يسبب لها ضغط حيث نجد أن الحالة دليلة تعاني من صراع الدور وهذا ما سبب لها سوء التوافق، هذه النتيجة اتفقت مع دراسة سميرة شند(1990) صراع الأدوار لدى الأم العاملة وعلاقتها ببعض الاضطرابات العصابية (القلق، الاكتئاب، سوء التوافق)، وذلك على عينة تكونت من (400) أم عاملة تراوحت أعمارهن ما بين 25- 45 سنة، طبق عليهن مقياس صراع الأدوار لدى الأم العاملة ومقياس القلق والاكتئاب العصابي، واختبار التوافق للراشدين، وقد أظهرت الدراسة وجود ارتباط موجب دال بين صراع الأدوار وكل من القلق، والاكتئاب العصابي، وسوء التوافق، بينما لم توجد فروق دالة في صراع الأدوار لدى الأمهات العاملات تبعا لعدد الأبناء أو المستوى التعليمي (المعطي، 2006، صفحة 358).

كما قام أساكيرا (Asakura, 1993) دراسة لمعرفة الضغوط النفسية لدى المرأة العاملة في اليابان ، وذلك على عينة تكونت من (431) امرأة عاملة منهن قيادات يعملن في وظائف قيادية عليا، طبق عليهن مقياس الضغوط النفسية في بيئة العمل لدى المرأة العاملة ، وقد ظهرت نتائج الدراسة وجود بعض المصادر للضغوط النفسية لدى المرأة العاملة اليابانية اهمها: الضغوط المهنية المرتبطة ببيئة العمل، والضغوط المرتبطة برعاية الاسرة، وصراع الادوار المتعدد وضعف اشباع الحاجات المختلفة.

ومن بين ما يشكل ضغط نفسي لدى المرين ضغط العلاقات خاصة العلاقة بين العامل ورؤسائه في العمل، حيث تعد من المصادر تأثيرا على العامل ويظهر ذلك بشكل خاص اذا كانت المنظمة ذات طابع بيروقراطي، فقد وجدت احدي الدراسات أن العاملين الذين وصفوا رئيسهم في العمل بأنه أقل

صداقة ومراعاة لمشاعرهم وثقة بالآخرين، كانت مستويات الضغوط النفسية مرتفعة لديهم، كما يشير الأطباء وعلماء النفس الى أن المشكلات النفسية في بيئة العمل غالباً ما تنجم عن وجود علاقات غير صحية أو غير سليمة بين العاملين ورؤسائهم في العمل (الشخانة، 2008، صفحة 27).

وفيما يخص بمستوى الضغوط لدى المربين نجد ان الحالات الأربعة عايشو الضغط النفسي، لآكن بمستوى متوسط.

أما فيما يخص استراتيجية مواجهة الضغوط لدى المربين فإنهم يستعملون في مواجهة الضغوط إستراتيجية المواجهة المركزة حول الإنفعال، حيث أن الإستراتيجية التي تركز حول الإنفعال تهدف الى تنظيم الإنفعالات السلبية التي تنشأ عن الحدث الضاغط الذي يواجه الفرد، حيث يشير لازاروس وفولكمان أن المواقف التي يدركها الفرد على أنها غير قابلة للتحكم والسيطرة عليها فإنه يميل الى إستخدام استراتيجية المواجهة التي تركز على الإنفعال في التعامل معها (طه عبد العظيم حسين، سلامة عبد العظيم حسين ، 2006، صفحة 135)، وبالتالي لا توجد علاقة بين الضغط النفسي وإستراتيجية المواجهة لدى المربين.

3) مناقشة فرضيات الدراسة:

الفرضية الأولى:

- هناك مصادر متنوعة للضغوط النفسية لدى المربين.

أثبتت نتائج الدراسة الحالية أن هناك مصادر مختلفة للضغط لدى المربين، منها زيادة عبء الدور، صعوبة العمل، العلاقة بين العامل ورئيسه في العمل، صراع الأدوار.

الفرضية الثانية:

- يوجد لدى المربين مستوى متوسط من الضغوط.

لقد تحققت هذه الفرضية حيث وجد أن الحالة نورة ودليلة وعمر يعانون من ضغط نفسي متوسط بينما وجدنا مستوى دون المتوسط في مستوى الضغوط بالنسبة للحالة آمنة يستعمل المربون استراتيجيات متنوعة لمواجهة الضغوط.

الفرضية الثالثة:

يستعمل المربين استراتيجية المواجهة التي تركز على الانفعال

تحققت الفرضية توصلت الدراسة الى أن المربين يستخدمون استراتيجية المواجهة المركزة حول الانفعال في مواجهة الضغوط ، حيث يشير لازاروس وفولكمان أن المواقف التي يدركها الفرد على أنها غير قابلة للتحكم والسيطرة عليها فانه يميل الى استخدام استراتيجية المواجهة التي تركز على الانفعال في التعامل معها.

الفرضية الرابعة:

توجد علاقة بين الضغط النفسي واستراتيجية مواجهة الضغوط لدى المربين.

لم تتحقق الفرضية حيث توصلت الدراسة الى أنه لا توجد علاقة بين الضغط النفسي واستراتيجية المواجهة

4) الاستنتاج العام:

حاولنا في دراستنا المعنونة بعنوان الضغط النفسي واستراتيجية المواجهة لدى المربين البيداغوجيين،
وبعدما تطرقنا الى الاطار العام للدراسة الذي قمنا من خلاله بطرح أسئلة وفرضيات الدراسة ومن خلال
الجانب النظري قمنا بعرض مفصل للضغط النفسي واستراتيجية مواجهة الضغوط.

وفي الجانب الميداني من خلال عرض نتائج البحث المتحصل عليها بعد تطبيق المقابلة النصف موجهة
ومقياس ادراك الضغط ومقياس استراتيجيات مواجهة الضغوط على الحالات الاربعة المتمثلة في مجموعة
البحث، توصلنا الى أن مصادر الضغط لدى المربين يتمثل في ضغط عبء العمل، صعوبة العمل، صراع
الأدوار، علاقة العامل برئيسه، وهذه النتيجة هي قريبة من النتيجة التي توصل اليها العمري 2003 التي
أجريت على مجموعة من المعلمين بمدارس الرياض الحكومية، هدفت الدراسة الى اختبار العلاقة بين
المتغيرات الديموغرافية من جهة وضغوط العمل من جهة أخرى، وتوصلت الدراسة الى وجود علاقة ايجابية
بين المتغيرات الوظيفية (عبء العمل ، صراع الدور، غموض الدور، طبيعة العمل، الأمان الوظيفي)
وضغوط العمل عند المعلمين، وتبين أن المتغيرات الوظيفية أكثر تأثيراً من على ضغوط العمل من
المتغيرات الديموغرافية (عبد القادر سعيد بنات، 2009، صفحة 71)

ومن خلال الدراسة استنتجنا أن المربين يعانون من ضغط نفسي متوسط حيث أن الحالات الثلاث نورة
و دليلة و عمر لديهم ضغط نفسي متوسط بينما الحالة أمينة وجد عندها ضغط نفسي دون المتوسط،

وهذه النتيجة تتفق مع دراسة داووبي الكيلاني وعليان 1989 في جانب مستوى الضغوط: التي قاموا بها على عينة متكوّنة من 349 أستاذًا، وكانت تهدف إلى الكشف عن مستوى الضّغط النفسي لديهم، بالإضافة إلى البحث فيما إذا كانت هناك فروق جوهرية بين مستويات الجنس والمؤهل والخبرة على أبعاد الضّغط النفسي.

وقد دلّت الدّراسة على أنّ الأساتذة يعانون من الضّغط النفسي بدرجة متوسطة، ودلّت كذلك على عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين مستويات الخبرة التعليمية على بعد تكرار الجهد الانفعالي وشدّته، لكنّها بالمقابل دلّت على وجود فروق مهمّة تُعزى إلى الجنس على هذا البعد بحيث تبين أنّ الإناث قد أظهرت درجة أعلى من الذّكور في الضّغط النفسي. كما أظهرت نتائج هذه الدّراسة أيضًا على وجود فروق جوهرية بين مستويات المؤهل العلمي بعد تكرار الشّعور بالإنجاز وشدّته، إذ تبين أنّ الأساتذة من ذوي التّعليم العالي يعانون من نقص الشّعور بالإنجاز أكثر من غيرهم من ذوي المؤهلات الأخرى. كما كشفت التّائج عن وجود تفاعل بين متغيرات المؤهل، الخبرة، الجنس وذلك على بعد شدّة الإجهاد الانفعالي (حمدوني رشيد، 2015).

كما وتبينت نتائج الدراسة الى أن الاستراتيجيات المستعملة في مواجهة الضغوط لدى المربين هي استراتيجية المواجهة التي تركز على الإنفعال، وتبين أيضا أنه لا توجد علاقة بين مستوى الضغط النفسي واستراتيجية مواجهة الضغوط، فكلما كانت المواقف أو الأحداث الضاغطة تتسم بدرجة مرتفعة من الشدة فإنها

تتؤدي الى ظهور انفعالات سلبية مثل الخوف والقلق، وهذه الإنفعالات تتعارض مع قدرة الفرد على حل المشكل (طه عبد العظيم حسين، سلامة عبد العظيم حسين، 2006، صفحة 135).

قائمة المراجع

قائمة المراجع:

الكتب:

أحمد عيد مطيع الشخانة (2008)، التكيف مع الضغوط النفسية (ط1)، عمان، دار الحامد للنشر والتوزيع.

أحمد نايل الغرير، أحمد عبد اللطيف أبو أسعد (2009)، التعامل مع الضغوط النفسية (ط1)، عمان، دار الشروق للنشر والتوزيع.

أسامة فاروق مصطفى (2012)، مدخل الى الإضطرابات السلوكية والإنفعالية (ط3)، عمان، دار المسيرة للنشر والتوزيع.

جان لابلانس، ج، بونتاليس (1997)، معجم مصطلحات التحليل النفسي، ترجمة مصطفى حجازي (ط1)، عمان، المؤسسة الجامعية للدراسات والنشر والتوزيع.

حسن مصطفى عبد المعطي (2006)، ضغوط الحياة وأساليب مواجهتها، (ط1)، مصر، مكتبة زهراء الشرق.

حمدي علي الفرماوي، رضا عبد الله (2009)، الضغوط النفسية في مجال العمل والحياة، عمان، دار صفاء للنشر والتوزيع.

رئيسة رجب عوض (2001)، ضغوط المراهقين ومهارات المواجهة، مكتبة النهضة المصرية.

رشيد زرواتي (2008)، تدريبات على منهجية البحث العلمي في العلوم الإجتماعية (ط3).

زينب محمود شقير (1998)، مقياس مواقف الحياة الضاغطة، القاهرة، دار الكتاب الحديث.

سمير شيخاني (2003)، الضغط النفسي (ط1)، لبنان دار الفكر العربي.

طه عبد العظيم حسين، سلامة عبد العظيم حسين (2006) استراتيجيات ادارة الضغوط التربوية

والنفسية (ط1)، عمان، دار الفكر للنشر والتوزيع.

علي عسكر (2003) ضغوط الحياة وأساليب مواجهتها (ط3)، الكويت، دار الكتاب الحديث.

عمر مصطفى محمد النعاس (2008) الضغوط المهنية وعلاقتها بالصحة النفسية (ط1)، منشورات

جامعة 7 أكتوبر.

ماجدة بهاء الدين السيد عبيد (2008) الضغط النفسي ومشكلاته وأثره على الصحة النفسية

(ط1)، عمان، دار صفاء للنشر والتوزيع.

مدحت عبد الرزاق الحجازي (2012) معجم مصطلحات علم النفس (ط1)، بيروت دار الكتب

العربية.

هارون توفيق الرشيدى (2004) الضغوط النفسية، القاهرة، مكتبة الأنجلو المصرية.

وليد السيد خليفة، مراد على عيسى (2008) الضغوط النفسية والتخلف العقلي في ضوء علم

النفس المعرفي (ط1) الاسكندرية، دار الوفاء لدنيا الطباعة والنشر.

المجلات:

باهي سلامي (2008) مصادر الضغوط المهنية لدى مدرسي الابتدائي، مجلة دراسات، العدد 8.

بحري نبيل، يزيد شويعل (2014) التفاضل والتشائم وعلاقتهما بمركز الضبط وأساليب التعامل مع

الضغط النفسي، مجلة جيل العلوم الإنسانية والإجتماعية، العدد2.

برزون حسبية (2016) فعالية استراتيجية المواجهة في تسيير الضغط النفسي، مجلة العلوم

الإجتماعية والانسانية، العدد 24.

راف الله بوشعراوية، فتحي الداخ طاهر(2017)، الضغوط النفسية وعلاقتها بالتوافق الأسري لدى

أباء وأمهات أطفال التوحد، المجلة الليبية العالمية، العدد14.

عبد الله الضريبي (2010)، أساليب مواجهة الضغوط النفسية المهنية وعلاقتها ببعض المتغيرات،

مجلة جامعة دمشق، المجلد26، العدد4.

نرمين غريب (2014)، استراتيجية مواجهة الضغوط النفسية لدى مرضى السكري، مجلة جامعة

تشرين للبحوث والدراسات العلمية، المجلد36، العدد3.

يمينة مقبال هدييل (2011)، الضغط النفسي وعلاقتها بالتوافق الزوجي، مجلة دراسات نفسية

وتربوية، العدد7.

المذكرات:

بوجمان نادية (2016)، بناء برنامج ارشادي معرفي سلوكي لتخفيف الضغط النفسي لدى الأستاذة

الجامعية المتزوجة، رسالة دكتوراه، جامعة محمد خيضر، بسكرة.

جبالي صباح (2012)، الضغوط النفسية واستراتيجيات مواجهتها لدى أمهات الأطفال المصابين بمتلازمة داون، مذكرة ماجستير، جامعة فرحات عباس، سطيف.

جدو عبد الحفيظ (2014)، استراتيجيات مواجهة الضغوط النفسية لدى المراهقين ذوي صعوبات التعلم، مذكرة ماجستير، جامعة سطيف 2.

حكيم أيت حمودة (2005)، دور سمات الشخصية واستراتيجيات المواجهة في تعديل العلاقة بين الضغوط النفسية والصحة النفسية، رسالة دكتوراه، جامعة الجزائر.

غدي عمر محمود عصفور (2012)، الضغوط النفسية لدى أمهات المراهقين التوحديين، مذكرة ماجستير، جامعة عمان العربية.

ناجية دايلي (2013)، الضغط النفسي لدى المرأة المتزوجة العاملة في الميدان التعليمي وعلاقته بالقلق، مذكرة ماجستير، جامعة فرحات عباس سطيف.

المراجع باللغة الفرنسية:

Diane Joly et autre, 2007, **Le stress, comment l'appivoiser**, ed québec ,Québec.

Marilou Bruchon-Schweitzer, 2001, **concepts, stress, coping, recherche en soin infirmiers**, N° 67, decembre, France.

Lazarus, R.S et folkman, S, 1984, **Stress, appraisal and coping** springer ,publishing company, new York.

Norbert Sillamy, 1999 , **Dictionnaire de psychologie**, Larousse, paris.

الملاحق

ملحق رقم 1

دليل المقابلة النصف موجهة:

1) محور البيانات الشخصية:

الاسم: العمر: الحالة المدنية:

المستوى التعليمي: عدد سنوات الخبرة:

2) محور ادراك الضغوط:

5) هل تشعر أحيانا بأنك تعاني نوعا من الضغوط في اطار عملك.

6) ماهي الضغوطات والصعوبات التي تواجهها في العمل.

7) هل يسبب لك العمل التعب والاجهاد.

8) أحيانا تفكر لو أنك غيرت عملك.

9) كيف هي علاقتك مع زملاء العمل.

10) كيف ترى بيئة العمل.

11) هل تشعر أنك مقيد بقوانين صارمة في العمل.

12) ماهي الامور التي تود أن تتغير في العمل.

3) محور خاص بالجانب الانفعالي والسلوكي:

13) هل تشعر أنك مقصر في عملك.

14) ماهي الاثار والنتائج التي سببتها لك الضغوط في حياتك العملية.

- 15) أنت سريع الغضب.
- 16) تشعر أحيانا أن لا طاقة لك على مواصلة العمل.
- 17) عندما تواجهك مشكلة هل تلوم نفسك وترى أنك السبب في المشكل.
- 18) ماهي الامور التي تسبب لك الاحباط.
- 19) تحس بنفاذ الصبر
- 20) هل تجد صعوبة في النوم.
- 21) هل ترى أنك متحكم في سلوكك وانفعالاتك.
- 22) هل تغيرت شهيتك للأكل (فقدان الشهية أو الشراهة).
- 23) كيف تقيم أدائك في العمل.
- 24) تميل الى القاء الواجبات والمسؤوليات على الاخرين.
- 25) تحس أن مزاجك سيئ.
- 26) محور خاص بالجانب المعرفي:
- 27) هل تعاني من صعوبة في التركيز.
- 28) هل تحس بالشروود الذهني.
- 29) شعرت أنك تفكر بطريقة سلبية.
- 30) هل تحس أن أفكارك مشوشة.
- 31) عندما تواجهك مشاكل تواجه صعوبة في حلها.

32) هل يصعب عليك اتخاذ قرار.

4) محور خاص بالجانب الفسيولوجي:

33) هل تعاني أي عرض من الاعراض التالية: اضطرابات في المعدة/ الشعور بالغثيان/ ارتعاش

الاطراف/ جفاف الفم/ خفقان القلب/ برودة أو تعرق في اليدين/ قصر النفس.

5) محور خاص باستراتيجية مواجهة الضغوط:

34) عندما يزعجك شخص كيف تتعامل معه.

35) كيف تتصرف لمواجهة الضغوط المؤثرة عليك.

36) هل تستجيب لما يقلقك ويزعجك بهذه الاساليب: الانفعال / الغضب / حل المشكل

أساليب أخرى أذكرها.

الملحق رقم 2

مقياس ادراك الضغط:

التعليمة: في كل عبارة من العبارات التالية ضع علامة (x) في الخانة المناسبة التي تصف ما ينطبق عليك عموماً، وذلك من خلال سنة أو سنتين الماضيتين أجب بسرعة دون أن تزعج نفسك بمراجعة اجابتك واحرص على مسار حياتك خلال هذه المدة.

العبارة	أبداً	أحياناً	كثيراً	دائماً
1- تشعر بالراحة.				
2- تشعر بوجود متطلبات لديك.				
3- أنت سريع الغضب.				
4- لديك أشياء كثيرة للقيام بها.				
5- تشعر بالوحدة.				
6- تجد نفسك في مواقف صراعية.				
7- تشعر بأنك تقوم بأشياء تحبها فعلاً.				
8- تشعر بالتعب.				
9- تخاف من عدم استطاعتك ادارة الامور لبلوغ اهدافك.				
10- تشعر بالهدوء.				
11- لديك عدة قرارات لاتخاذها.				
12- تشعر بالاحباط.				
13- أنت مليئ بالحيوية.				

				14- تشعر بالتوتر.
				15- تبدو المشاكل على أنها ستتراكم.
				16- تشعر أنك في عجلة من أمرك.
				17- تشعر بالامن والحماية.
				18- لديك عدة مخاوف.
				19- أنت تحت ضغط مقارنة بالأشخاص الآخرين.
				20- تشعر بفقدان العزيمة.
				21- تُمتع نفسك.
				22- أنت تخاف من المستقبل.
				23- تشعر بأنك قمت بأشياء ملزم بها.
				24- تشعر بأنك وضع انتقاد وحكم.
				25- أنت شخص خال من الموم.
				26- تشعر بالانهاك أو التعب الفكري.
				27- لديك صعوبة الاسترخاء.
				28- تشعر بعبء المسؤولية.
				29- لديك الوقت الكافي لنفسك.
				30- تشعر أنك تحت ضغط ممت.
				المجموع

الملحق رقم 3

مقياس استراتيجية مواجهة الضغوط:

التعليمة صف موقفا عشته خلال الأشهر الأخيرة (موقف أزعجك)

.....

حدد شدة الانزعاج الذي سببه لك هذا الموقف

متوسط

منخفض

مرتفع

البنود	نعم	الى حد ما نعم	لا	الى حد ما لا
1- وضعت خطة واتبعتها.				
2- تمنيت لو كنت أكثر قوة وتفائلا وحماسا.				
3- حدثتُ شخصا عما أحسست به.				
4- كافحت لتحقيق ما أردته.				
5- تغيرت الى الاحسن.				
6- تناولت الامور واحدة بواحدة.				
7- تمنيت لو استطعت تغيير ما حدث.				
8- تضايقت لعدم قدرتي على تجنب المشكل.				
9- ركزت على الجانب الايجابي الذي يمكن أن يظهر فيما بعد.				
10- تناقشت مع شخص لأعرف أكثر عن الموقف.				
11- تمنيت لو حدثت معجزة.				
12- خرجت أكثر قوة من الوظيفية.				
13- غيرت الأمور حتى ينتهي كل شئى بسلام.				
14- أنبت نفسي.				
15- احتفظت بمشاعري لنفسي.				
16- تفاوضت للحصول على شئى ايجابي من الموقف.				
17- جلست وتخلت مكانا أو زمانا أفضل من الذي كنت فيه				
18- حاولت عدم التصرف بتسرع أو باتباع أول فكرة خطرت لي.				

				19- رفضت التصديق أن هذا حدث فعلا.
				20- أدركت أنني سبب المشاكل.
				21- حاولت عدم البقاء لوحدي.
				22- فكرت في أمور خيالية أو وهمية حتى أكون أحسن.
				23- قبلت عطف وتفاهم شخص.
				24- وجدت حلا أو حلين للمشكلة.
				25- حاولت نسيان كل شيء.
				26- تمنيت لو أستطعت تغيير موقعي.
				27- عرفت ما ينبغي القيام به وضاعفت مجهوداتي وبذلت كل ما بوسعي للوصول الى ما أريد.
				28- عدلت شيء في ذاتي من أجل أن أتحمّل الوضعية بشكل أفضل.
				29- نقدت نفسي ووبختها.