الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية

وزارة التعليم العالي والبحث العلمي

جامعة محمد خيضر- بسكرة-

كلية العلوم الإنسانية والإجتماعية

قسم العلوم الاجتماعية

شعبة علم النفس

موضوع الدراسة :

مؤشرات الجلد لدى الراشد عامل النظافة

دراسة عيادية لثلاث حالات ببلدية بسكرة

مذكرة مكملة لنيل شهادة الماستر في علم النفس-تخصص عيادي-

إعداد الطالب:

- جمالي محمد

إشراف الأستاذ:

د/ : حنصالي مريـــامـــــة

السنة الجامعية:2019/2018

بسم الله الرحمن الرحيم

شكر وعرفان

إلهي لا يطيب الليل إلا بشكرك، ولا يطيب النهار إلا بطاعتك، ولا تطيب اللحظات إلا بذكرك، ولا تطيب الجنة إلا برؤيتك "الله جل جلاله" الحمد له كثيرا.

تقديرا وعرفانا بالجميل أتقدم بجزيل الشكر لأستاذتي الفاضلة الدكتورة "حنصالي مريامة" التي لم تبخل علينا بمعارفها وقدراتها في مجال بحثنا العلمي، إذ مدتني بما احتجت إليه من معلومات واستفسارات لها الأثر الايجابي في انجاز هذا العمل المتواضع .

ولا أنسى أن أتقدم بجزيل الشكر إلى كل أساتذتي طوال مشواري الجامعي ولن أنسى فضلهم في ما قدموه لنا من معارف وتوجيهات طيلة الدراسة .

كما يشرفني أن أسجل عبارات الشكر والتقدير إلى لجنة المناقشة التي تكرمت بقراءة هذا البحث المتواضع ومناقشته بآرائهم السديدة ولا أنسى شكري إلى من لا يمكنني أن أرد حقهما إلى والدي رحمة الله عليه وإلى والدتي العزيزة حفظها الله.

كما لا يفوتني أن اشكر زوجتي التي صبرت علينا، وكانت سندا لي في مشواري الدراسي وإلى أولادي الكتاكيت رعاهم الله ساجد، سجى، سدرة.

ملخص الدراسة

تهدف الدراسة الحالية إلى الكشف على مؤشرات الجلد لدى الراشد عامل النظافة والممثلة في مؤشرين إثنين هما تقدير الذات والتوافق النفسي الإجتماعي محاولين الإجابة على التساؤل الأتي :

ماهي مؤشرات الجلد لدى الراشد عامل النظافة ؟

إستخدمنا في هذه الدراسة المنهج العيادي من خلال تطبيق المقابلة النصف موجهة، وكذا إختبار سلم الجلد لكونور ودافيدسون وذلك بهدف الكشف عن مؤشرات الجلد لدى الرشاد عامل النظافة ممثلة في تقدير الذات وكذا التوافق النفي الإجتماعي.

وانطلاقا من المعطيات التي تم استخراجها من المقابلة والإختبار تحصلنا على النتائج الاتية :

- تحققت الفرضية الجزئية الأولى: يتميز الراشد عامل النظافة بتقدير جيد للذات كمؤشر للجلد.
- تحققت الفرضية الجزئية الثانية : يتميز الراشد عامل النظافة بالتوافق النفسي الإجتماعي كمؤشر للجلد.
- تحققت الفرضية العامة : هناك مؤشرات مميزة للجلد لدى الراشد عامل النظافة.

فهرس المحتويات

الموضوع	الصفحة
شكر وعرفان	
ملخص الدراسة	
فهرس المحتويات	أ
فهرس الملاحق	ب
الفصل الأول : الاطار العام للدراسة	
-01 -مقدمة إشكالية	02
-02- الفرضيات	07
-03- دوافع اختيار الموضوع	07
-04- أهمية الدراسة	08
-05- اهداف الدراسة	08
-06- تحديد المفاهيم الإجرائية	09
-07- عرض الدراسات السابقة والتعليق عليها	09
-01-07- عرض الدراسات	09
-02-07- التعليق عليها	12

الجانب النظري	
الفصل الثاني : الجلد	
تمهيد	15
-01- نشاة وتطور مفهوم الجلد	15
-02- تعريف الجلد	17
-03- الجلد وبعض المفاهيم المرتبطة به	19
-04- النظريات المفسرة للجلد	26
-05- أنواع الجلد ومصادره	37
-06- دينامية الجلد وعوامل الخطر و الحماية	41
-07-سمات ذوي الجلد	43
-08- أسس هيكلة الجلد واستراتيجية بنائه	46
-09-الراشد وبعض مؤشرات الجلد لدية	52
-10-عامل النظافة وخصوصية مهامه	54
خلاصة	57

الجانب التطبيقي

الفصل الثالث :الإجراءات الميدانية للدراسة

تمهيد	60
-01- المنهج المستخدم للدراسة	60
-02- أدوات الدراسة.	61
-01-02- المقابلة العيادية.	61
02-02- الاختبار.	63
-03- حالات الدراسة.	66
-04- حدود الدراسة.	66
الفصل الرابع : عرض ومناقشة نتائج الدراسة	
-01- عرض نتائج الحالة الأولى.	68
-01-01- تقديم الحالة .	68
-02-01- ملخص المقابلة.	68
-03-01- التحليل الكمي.	70
-04-01- التحليل الكيفي.	71
-04-01- إختبار سلم الجلد لـ كنور – دافيدسون.	72

-06-01- التحليل العام للحالة	73
-02- عرض النتائج الحالة الثانية	76
-03- عرض نتائج الحالة الثالثة	84
المناقشة العامة لنتائج الدراسة	92
خاتمة الفصل	94
خاتمة	95
المراجع	96
الملاحق	-

فهرس الملاحق :

رقم الملحق	رقم الملاحق
01	المقابلة كما وردت مع الحالة الأولى.
02	المقابلة كما وردت مع الحالة الثانية.
03	المقابلة كما وردت مع الحالة الثالثة.
04	سلم الجلد لكونور – دافيدسون.

الفصل الأول:

الإطار العام للدراسة.

01- مقدمة. إشكالية.

02- الفرضيات.

03- دوافع اختيار الموضوع.

04- أهمية الدراسة.

05- أهداف الدراسة.

06- تحديد المفاهيم الإجرائية.

07- الدراسات السابقة.

08- عرض الدراسات السابقة والتعليق عليها.

08-01- عرض الدراسات السابقة.

08-02- التعليق عليها.

01- مقدمة – إشكالية :

تعتبر مهام عامل النظافة في الواقع من أهم الممارسات في حياتنا اليومية فهي خلفية للصحة والسلامة النفسية، والجسدية، والبيئية للمجتمع ككل، فممارسة هذه المهنة يتطلب الكثير من الجهد والمشقة لحجم الأعمال المتعلقة بها؛ فهي مسؤولية وأمانة إذ لا يمكن الاستغناء عنها ولا على القائمين بها، خاصة أنها تقتضي من ممتهنيها التعامل مع مختلف مخلفات الغير لاسيما العضوية منها، والاحتكاك المباشر بمصادر على قدر عالي من التلوث مما قد يعرض حياتهم لمخاطر صحية وقد لا يحصلون في النهاية على التقدير المناسب سواء في الجانب المادي أو الجانب المعنوي في مجتمعنا.

فعلى الصعيد العالمي يطلق على عامل النظافة "مهندس الصحة" براتب 5000 إلى 8000 دولار أمريكي في الشهر، كما يخضع لاختبارات كتابية وشفوية، حيث تعتبره اليابان من أهم موظفي الدولة، وتحرص على كرامة عيشه بتجهيز المنزل وتوفير كافة الأجهزة الكهربائية والترفيهية.

اما في ألمانيا فقد نالت وظيفة عمال النظافة المركز الأول في الوظائف الأكثر تقديرا لسكان برلين حسبما أظهره استطلاع أجراه معهد "فورسا" الألماني لبحوث وقياس الراي العام، كما أشار إلى أن هذا التقدير فاق تقدير الأطباء وتم تصميم تمثال لعامل النظافة في كل من الصين والعاصمة السلوفاكية تخليدا للدور الذي يقوم به.

وفي الولايات المتحدة الأمريكية يعد الحصول على مهنة عامل النظافة من أصعب الأمور إذ تعرف تهافتا لآلاف المواطنين عليها كل عام. ويعود السبب في إقبال الناس على هذه الوظيفة للراتب الكبير الذي يمكن تقاضيه فخلال العام الأول يتقاضى العامل أكثر من اربعة وثلاثين ألف دولار سنويا وبعد خمسة سنوات يصل الراتب الى سبعين ألف دولار سنويا وفقا لما ذكرته صحيفة "هافينجتون بوست" الأمريكية.

وعلى صعيد العالم العربي أكد "أحمد الشقيري" مقدم برنامج خواطر، أن أجر عامل النظافة التونسي يتراوح بين 200 الى 980 دولار شهريا، وفي الأردن التي وصلت نسبة الفقر فيها الى ثلاثة عشر في المئة فإن راتب عامل النظافة يصل الى 850 ريالا سعودي شهريا. (عصام عبيد، 2016،linkedin).

وفي الجزائر يعد عامل النظافة عامل مهني من المستوى الأول، وهذا المنصب مخصص بالأساس لمن لا شهادة لهم بأجر متدني يصل الى 18000 دج وسط مجتمع للأسف لازال ينظر لعامل النظافة نظرة دونية.

والأمر الملاحظ أن فئة عمال النظافة العاملين بالبلدية يتعرضون لمختلف الضغوطات المهنية، فهم يوظفون في رتبة عامل مهني من المستوى الأول وهوما يعني عدم حيازتهم على شهادة تؤهلهم لمناصب عليا بالإضافة الى تدني الراتب في وقت يعاني منه الناس من غلاء المعيشة، مما قد يجعل هذه الفئة تلجأ للإستدانة لتلبية ضروريات الحياة، كذلك نجد أن نسبة كبيرة من هذه الفئة قد استلمت العمل بصيغة التعاقد لمدة طويلة دون ادماج أو ترقية

أضف إلى ذلك الضغوط التي من الممكن التعرض لها جراء المهام التي تصنف خارج صلاحياتهم وهو ما يعرف بغموض الدور، وهذا لأن عامل النظافة عند استلامها المنصب لا يمكن من وثيقة ادارية بالمهام المعنية بها على الرغم من أن عملية التنظيف عملية واسعة ومتفرعة.

هذا وبالإضافة الى المشاكل الصحية التي تعترض هذه الفئة جراء عدم مناسبة الوسائل المستعملة للأبعاد الجسمية والوضعيات الخاطئة التي يمكن أن يتخذوها، ناهيك عن بعض الممارسات غير اللائقة التي تتعرض لها هذه الفئة من طرف المواطنين كوضع الزجاج المكسور وسط القمامة مما قد يعرضهم للإصابة بجروح متفاوتة الخطورة.

وفي حوار أوردته جريدة الخبر مع أحد المختصين العياديين أكد هذا الأخير أن عامل النظافة في الجزائر قد يدخل في دوامة من الإنطواء والإنزواء وعدم مشاركة باقي أفراد الأسرة ككل وهو الأمر الذي يقلل نشاطاته التفاعلية عامة، وجدير بالذكر أن ما يجعل عامل النظافة قد يعيش حياة صعبة مقارنة بالأشخاص الاخرين هو معايشته للعصر الحالي المليء بالضغوطات والتوتر والقلق مما قد يولد مشاعر الفشل والإحباط والإكتآب لديهم ما يخلق الشعور بالإعتلال في الصحة النفسية، وهو الأمر الذي يستدعي البحث عن مصادر معينة تساهم في تحصينه النفسي وترفع من جاهزيته النفسية والإنفعالية لمجابهة كافة الضغوطات التي تفرضها الحياة.(محمد سيدمو، جريدة الخبر، 2016).

لهذا فقد وجب علينا أن نعيد النظر في مفهومنا للصحة النفسية لفئة عمال النظافة في الجزائر لكي نقترب أكثر في تفسيره مع واقع الحياة اليومية التي يعيشونها ومتطلباتها المتجددة، إذ أن هناك تغيرات وقعت وأخرى من المتوقع حدوثها في النمو الشخصي لعمال النظافة الراشدين وهذا ليواجهوا مختلف الضغوطات التي يتعرضون لها ومنه معرفة سبل التفاعل والتعامل معها بالطريقة التي لا تخل بالتوافق النفسي والإجتماعي والأسري لهذه الفئة، وبالرغم من ذلك قد تبقى حالة الفرد وشعوره بالتوافق غير مستقرة نسبيا وذلك حسب نوع الخبرات الضاغطة مما يولد له مناعة نفسية لمقاومتها، وهذه العملية الديناميكية قد تولد حالة من التوافق والتعايش مع الاخرين في ظل الظروف التي يعيشها عامل النظافة الراشد كمؤشر للمرونة النفسية أو الجلد النفسي، فمهما إختلفت التسميات يبقى المعنى وهو مدى تأقلم وإنسجام الفرد مع الضغوطات التي تعترضه أثناء ادائه وظيفته وذلك في ظل التحديات اليومية والتي تظهر من خلال إستجاباته للمواقف اليومية المختلفة.

فنجد عامل النظافة الراشد وبالرغم ما يعانيه إلا أنه قد تظهر لديه بعض مؤشرات الجلد فيتمتع بتوافق نفسي وإجتماعي جيد وبتقدير مرتفع للذات وكذا شخصية مرحة ومنبسطة ويقيم علاقات جيدة مع زملاءه بالعمل وباقي أفراد المجتمع الذين يحيطون به ويعرف كيف يتواصل مع الاخرين دون أن تكون للمواقف والضغوطات التي يتعرض لها من الحين للأخر تأثير على شخصيته، ومن جهة قد يتمتع الفرد ذو الجلد بالمقاومة المرتفعة والمناعة النفسية الجيدة ضد الصدمات والخبرات التي قد تعترض توافقه النفسي والإجتماعي.

والجلد النفسي يقصد به "قدرة الفرد أو الأنظمة (جماعة أو عائلة) على التطور الإيجابي ومواصلة التوجه البناء نحو المستقبل على الرغم من وجود الجرح الصدمي " (مزردي حنان، 2017، ص9).

وتعود أصول كلمة الجلد "Ressilience" إلى علم الفيزياء وتعني إرتدادية الجسم المرن، فالجلد النفسي في بعده الفيزيائي هو "قابلية المواد على إستعادة شكلها الأول والطبيعي بعد تعرضها للقوى الخارجية" وقد ادخل هذا المصطلح في الطب التقليدي والذي يعرف الجلد على انه "قدرة الأنظمة الحية على التجديد بعد جرح جسيم"، وقد أستخدم المفهوم في سياق نفسي أولا على يد علماء النفس الأمريكيين الذين طوروه بشكل أساسي في الفترة ما بين 1960 و 1980. (ريتا جغمان.2012).

وهذا ما ينطبق على المفهوم النفسي للأفراد حيث يحافظون الأفراد ذو الجلد على تركيبتهم الشخصية والبنية النفسية السابقة دون أن يحدث خللا فيها وذلك بعد التعرض لمختلف الضغوط والصدمات الخارجية، ولقد إعتبر "Cyrulnik 2010" أن الجلد هو القدرة على النجاح وعلى العيش وعلى التطور إيجابيا بطريقة إجتماعية ومقبولة بالرغم من الإجهاد أوالمحنة التي تضم الخطر الجسيم لمخرج سلبي. (وادفل راضية، 2009، ص 61).

وعليه تبقى مؤشرات الجلد للراشد عامل النظافة إن وجدت دليلا على تمتعه بصحة نفسية جيدة بالرغم مما قد يعانيه من نظرات دونية وتهميش ومختلف الظروف الضاغطة التي قد تؤثر عليه مما يجعلنا نستفهم عن مدى قدرة هذه الفئة في التفاعل مع هذه الظروف

الضاغطة، ومن خلال هذه النظرة التي تم التطرق اليها حول الحياة المهنية للراشد عامل النظافة يمكن أن تتحدد إشكالية الدراسة في الكشف عن بعض مؤشرات الجلد لديه في ضوء بعض المتغيرات.

02- فرضيات الدراسة :

الفرضية العامة :

هناك مؤشرات مميزة للجلد عند الراشد عامل النظافة.

الفرضيات الجزئية :

01- يتميز الراشد عامل النظافة بتقدير جيد للذات كمؤشر للجلد.

02- يتميز الراشد عامل النظافة بتوافق نفسي إجتماعي مرتفع كمؤشر للجلد.

03- دوافع إختيار الموضوع :

- الإهتمام بالمواضيع الإيجابية (علم النفس الإيجابي) التي تعمل على مساعدة الأفراد بالتمتع بالصحة النفسية.

- الرغبة في إلقاء الضوء على واقع عامل النظافة الراشد.

- معايشة الباحث لخبرة مع هذه الفئة (عامل النظافة الراشد)، سنة 2011 بولاية غرداية أين وقع عامل نظافة في مشادات مع أحد المواطنين بعدما طلب منه وضع القمامة في أماكنها المخصصة فصفعه على وجهه، مما تطلب تدخل الباحث إلا انه اخطر من طرف عامل

النظافة أنهم متعودون على مثل هذه التصرفات، مما جعل الباحث يقرر الخوض في موضوع الجلد النفسي لدى عامل النظافة الرشاد.

04- أهداف الدراسة :

تهدف هذه الدراسة إلى الكشف عن مؤشرات الجلد لدى الراشد عامل النظافة.

05- أهمية الدراسة :

- تتضح أهمية هذه الدراسة في تسليط الضوء على الحياة النفسية لفئة الراشد عامل النظافة في ظل الظروف الضاغطة التي يعمل وطرق التفاعل معها.

– تكمن أهمية هذه الدراسة في أنها من القلائل على حد علم الباحث، والتي تتناول عوامل الجلّد لدى الراشد عامل النظافة.

– امكانية أن تكون هذه الدراسة نقطة انطلاق لدراسات أخرى حول عاملات النظافة بمناهج أخرى، ومتغيرات أخرى.

– تسليط الضوء ولفت الأنظار إلى فئة عمال النظافة.

- تعد بمثابة مساهمة علمية متواضعة تدعم مكتبة الكلية.

– كما تكمن أهمية هذه الدراسة أنها تتناول موضوعا لم ينل نصيبه بالقدر الكافي رغم أهميته في حياة الراشد عامل النظافة.

- قد يستفيد من هذه الدراسة بعض الجهات المهتمة بعمال النظافة.

05- المفاهيم الإجرائية :

مؤشرات الجلد : هي تلك المميزات التي يتمتع بها الراشدون عاملو النظافة في شخصياتهم والتي تساهم في تأقلمهم وانسجامهم وتوافقهم النفسي والاجتماعي مع هذه المهنة الشاقة وتحديهم لها في ظل المقابل المادي الزهيد الذي يتلقونه وكذا نظرة المجتمع الدونية لهم و من جهة أخرى ما يتعرضون له من مشاكل صحية نظير عدم توفير الظروف الفزيقية اللازمة لأداء مهامهم في أحسن الظروف.

ويقاس إجرائيا في هذه الدراسة من خلال الدرجة الكلية التي يحصل عليها الرشاد عامل النظافة على مقياس الجلد لكنور ودافيدسون **(Connor-Davidson)** والمكيف على البيئة الجزائرية من طرف الباحث جار الله سليمان.

06-عرض الدراسات السابقة والتعقيب عليها :

07-01- عرض الدراسات السابقة :

- **<u>دراسة زروق منيرة سنة 2010</u>** بعنوان "السند الاجتماعي ودوره في بناء الجلّد عند أفراد الحماية" بولاية برج بوعريريج.

هدفت الدراسة للكشف عن العوامل التي تساعد أفراد الحماية على بناء الجلّد وقد تم اختيار السند الاجتماعي كعامل، اعتمدت على المنهج العيادي الذي يرتكز على دراسة الحالة وتم استعمال الملاحظة والمقابلة نصف الموجهة على أربع حالات.

توصلت الدراسة إلى أن السند الاجتماعي عامل مهم في بناء الجلّد عند أفراد الحماية.

- **دراسة ميروح كريمة سنة 2011** : بعنوان "الرجوعية لدى المسنين في دار الشيخوخة بولاية قسنطينة."

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على أهم العوامل المساهمة في بناء سيرورات الرجوعية لدى المسنين والتي تمكنهم من التغلب على الوضعيات المجهدة والضغوطات التي تتعرض لها هذه الفئة والاستمرار في الحياة بصفة ملائمة، تم تتبع المنهج العيادي في هذه الدراسة والذي بدوره يعتمد على دراسة الحالة وكان عدد الخالات ثلاث حالات تعرضوا للهجر من قبل أهلهم (ذكر وانثيين).

وقد استعملت الملاحظة والمقابلة الاكلينيكية نصف الموجهة و تحليل المحتوى، واختبار الرورشاخ وسلم تقدير الذات كأدوات لجمع المعلومات.

توصلت الباحثة إلى أن الشخص المسن المتعرض للهجر وسوء المعاملة والذي تم وضعه كرها بدار الشيخوخة وبفضل موارده ومهاراته الشخصية والدعم الاجتماعي في دار الشيخوخة مكنهم من تجاوز الهجر وسوء المعاملة.

- **دراسة شرشاري مريم سنة 2012** : بعنوان "الجلّد لدى الطفل ذي الأب المريض عقليا – دراسة اسقاطية مقارنة –" بولاية قسنطينة.

هدفت الباحثة إلى تحديد الأسس التي تستند عليها سيرورة الجلّد من وجهة نظر نفسو دينامية، بمحاولة مقارنة العوامل الداخلية النفسية والعوامل الخارجية الفاعلة ضمن هذه السيرورة، اتبعت الباحثة المنهج العيادي الذي يركز أساسا على دراسة الحالة وكان عدد

الحالات حالتين شقيقتين لأب مريض عقليا، واستخدمت الباحثة المقابلة الاكلينيكية نصف الموجهة واختبار الرورشاخ واختبار وتفهم الموضوع.

خلصت هذه الباحثة إلى أنه هناك فروق واضحة بين الأختين وذلك بفضل مميزات خارجية مختلفة ومميزات وظيفية نفسية داخلية.

- **دراسة بوحجار سناء سنة 2016** : بعنوان " عوامل الجلد لدى الطفل العامل في الجزائر بولاية بسكرة "

هدفت الباحثة الى تحديد العوامل المساعدة على بناء الجلّد لدى الطفل العامل في الجزائر وكذا أنواعها .إتبعت الباحثة المنهج العيادي من خلال تطبيق المقابلة نصف الموجهة واختبار رسم العائلة، واختبار حروف القدم السوداء وهذا بهدف الكشف عن جوانب شخصية الطفل العامل التي يصعب التعبير عنها لفظيا والكشف عن أنماط تكيف الطفل العامل مع البيئة المحيطة به.

خلصت الباحثة إلى وجود عوامل حماية معينة تساعد على بناء الجلد لدى الطفل العامل في الجزائر تتمثل في تأسيس قاعدة أمن داخل، التعلق الآمن بالأم، استثمار صورة الأب، وجود أوصياء جلَد في المحيط المقرب، إقامة العديد من العلاقات الاجتماعية مع الأقران.

07-02- التعليق على الدراسات السابقة :

بعد عرض الدراسات السابقة التي توفرت للباحث والتي عددها 04 دراسات متعلقة بالجلد في حين أنه – على حد علم الباحث – لا توجد دراسة تناولت مؤشرات الجلد لدى الرشاد عامل النظافة، ومنه يمكننا تسجيل بعض الملاحظات على هذه الدراسات تتمثل فيما يلي :

- كل الدراسات المطروحة تناولت موضوع الجلد.

- معظم الدراسات المتعلقة بالجلّد توصلت إلى أن عوامل الحماية الذاتية والمحيطية تساعد في بناء الجلد النفسي.

- معظم الدراسات المتعلقة بالجلد النفسي اتفقت مع الدراسة الحالية في المنهج العيادي والأدوات.

الجانب النظري

الفصل الثاني

الجلـــد

تمهيد

01- نشأة وتطور مفهوم الجلد.

02- تعريف الجلد.

03- الجلد وبعض المفاهيم المرتبطة به.

04-النظريات التفسيرية للجلد.

05- أنواع الجلد ومصادره.

06- دينامية الجلد وعوامل الخطر والحماية.

07- سمات ذوي الجلد.

08-أسس هيكلة الجلد واستراتيجية بناءه.

09-الراشد وبعض مؤشرات الجلد لديه.

10- عامل النظافة وخصوية مهامه.

خاتمة الفصل.

تمهيد:

لم يعد علم النفس مقتصرا على دراسة السلوكيات السلبية كالاكتئاب والقلق والغضب... وإنما تجاوز ذلك ليهتم الآن بالبحث في موضوعات إيجابية تساعد الإنسان على العيش والتطور السليم، ولعل من أهمها و أحدثها موضوع الجلّد الذي يساهم في تكيف الفرد وتعزيز سلوكه الايجابي لتصبح حياة الفرد أكثر سعادة وأقرب اكتشاف نقاط القوة فيه.

ويعد مصطلح الجلّد حديث نسبيا حيث استخدم في البداية في العلوم الفيزيائية ثم الطب وأخيرا في علم النفس.

01- نشأة وتطور مفهوم الجلد:

لقد كان أول استخدام مصطلح الجلد"La résilience" في علم فيزياء المعادن وهذا لوصف قدرة المعادن على تحمل الصدمة و الضغط المتواصل ثم عودتها إلى حالتها الأصلية, وأول استخدام لهذا المصطلح كان في مجال الطب وعلم النفس في الولايات المتحدة من طرف "N. Garmezy" سنة (1984) فعرفها على أنها : "إحدى مظاهر المهارات التي يتم تطويرها عند الأطفال على الرغم من تعرضهم لأحداث مجهدة". وبالرغم من هذا فإن هذا المصطلح كان له صيتا أكثر في فرنسا من أي مكان آخر, إلا أنه وفقا للمحلل "Simone Korff-Sauss" فإن "فرويد" قد كان له الفضل الأول في ظهور الملامح الأولى . (مزردي حنان، 2017، ص 25).

بما أن الدراسات حول الجلد تعتبر حديثة العهد و التي تعود بداياتها إلى السبعينات من القرن الماضي إل أنه لا يمكننا الجزم بانعدام خاصية الجلد لدى الأشخاص في الأزمنة القديمة, فهو مفهوم واسع, من خلال ما جاء في الأساطير و في الكتب المقدسة و الأدبيات القديمة و القصص العالمية و التي كانت تحاك حول الموضوع كنقطة ايجابية في الوجود الإنساني و كحقيقة يمكن ملاحظتها, ويرى بعض الباحثين أن المفهوم قد تولد بفضل "علم النفس الاجتماعي الأمريكي" حيث ترجع فكرته إلى ما أشار إليه "Paul Caudel" "بالمرونة الأمريكية " و الذي يعبر عنه كطبع أمريكي متأصل , وهو ما جعل بعض الباحثين أمثال "Lonescu" بالقول بأن هذه الفكرة عن الجلد هي من أعطى انطلاقة ودفعة لعلم النفس الايجابي في الولايات المتحدة الأمريكية و الدول الانجلوسكسونية, نفى أن ينحصر هذا المفهوم في الطبع الأمريكي وفقط , ليؤكد على أنها ميزة شاملة وعامة لجميع الشعوب , ويرى "Michel Manciaux" أن هذه الخاصية لم تكن معروفة لسببين أولهما أنه لم يكن هناك مصطلح محدد معبر عنه في جميع اللغات ولأن نظرة علم النفس ولعقود عديدة كانت موجهة نحو السلبية الأعراض المرضية.

ويعد الجلد بمثابة مقاربة جديدة ترتكز على المصادر التي تتوفر لدى الفرد جاءت لتكمل الأبحاث التي أقيمت حول الهشاشة, هذه المصادر المتنوعة التي يستقي الفرد منها مخزونه من القوة, فالفرد ينمو في تفاعله مع محيطه الأسري و المحيط الخارج أسري , وفي تفاعل ثابت بين حقيقته الداخلية وحقيقته الخارجية, ومن خلال هذين الخاصيتين يتم إسناد سيرورة

الجلد لتشير بالتالي إلى عوامل الحماية التي تسعى لمساعدة الأفراد باستنفاذ مصادرهم الداخلية و الخارجية , الاجتماعية منها والثقافية و الدينية... لإعادة توازنهم.

(شرفي محمد الصغير , حافري زهية , 2010,ص09 ص10).

02- تعريف الجلد:

أما عن أصل الكلمة فهو لا تيني "resilio.resilire" و الفعل "salir" يعني القفز إلى الأمام والضمير "re" يفيد التكرار وهي تعني"rebondir", يضيف الفعل عناصر أخرى التقدم للأمام بعد مرض , أو صدمة أو إجهاد يعني إنها مقاومة الأحداث الضاغطة و المحن ثم تجاوزها لمواصلة العيش بسلام. (مزردي حنان،2017، ص 27).

ويعرفها "سهيل إدريس" في قاموسه المنهل على أنها " قدرة الجسم الممطوط على استعادة حجمه ومقاومة الضغط ". (سهيل ادريس،2013،ص105.)

أما "Cyrulnick Boris" فيرى أن الجلد لايعني القفز مرة ثانية في نفس المكان كأن شيئا لم يحدث , وإنما هو إعادة للوثب قريبا لمواصلة التقديم كما عرفه على أنه " القدرة على النمو بالرغم من الأوساط الخطرة التي كان ليكون لها تأثير مهدما".

(مزردي حنان، 2017، ص 27).

ويرى كل من:","Stefan Vanistendael","Michel Manciaux"

"Boris Cyrulnik" ان الجلد هو: "قدرة الفرد أو الأنظمة (جماعة أو عائلة) على التطور الايجابي و مواصلة التوجه البناء نحو المستقبل على الرغم من وجود الجرح الصدمي", و

يتحدد مسار الجلد في الشخص بفعل التفاعل بين الفرد نفسه ومحيطه. وكما أن الجلد لا يكتسب دفعة واحدة و لا يعني غياب الخطر أو الحماية التامة ضد الصدمات بقدر ما يدل على الصلابة و التأقلم و التكيف مع الأحداث الخطيرة و الصادمة الذي يكتسبه الفرد بفضل هذا الميكانيزم. (مزردي حنان،2017، ص 27).

ويرى "محمد السعيد عبد الجواد أبو حلاوة " أن الجلد أو الصمود النفسي هو " القدرة على المحافظة على حالة الايجابية و التأثير و التماسك و الثبات الانفعالي في الظروف الصعبة أو المتحدية مع الشعور بحالة من الاستبشار و التفاؤل و الاطمئنان إلى المستقبل " (محمد السعيد عبد الجواد أبو حلاوة ،2013،ص9).

ويعرفه الاتحاد الدولي للهلال الأحمر على أنه " قدرة الأفراد أو المجتمعات المحلية أو المنظمات أو البلدان المعرضة للكوارث أو الأزمات ومواطن الضعف الكامنة المرتبطة على توقع تأثيرات الشدائد وتخفيف و طأتها و مواكبتها دون الإضرار بفرص الازدهار في الأجل الطويل".

وينطوي هذا التعريف على قدرات مختلفة هي توقع أثار الشدائد, وتخفيف وطأتها و مواكبتها و التعافي منها, وعليه فإن الجلد لا يعني فقط القدرة على المباشرة على الاستجابة في مواجهة أحداث سلبية ولكنها بالأخرى عملية تكيف ايجابي تبدأ قبل وقوع المشكلة وتستمر خلالها وفيما بعدها.

(لاتحاد الدولي لجمعيات الصليب الهلال الأحمر ،2012،ص 10).

ومن خلال هذا التعريف يمكن أن نستنتج أن الصمود أو الجلد هو خاصية شاملة يمكن أن تشمل الأفراد و الأسر وحتى المجتمعات, فهو غير محصور في فئة معينة ولا مجتمع بعينه بكل هو خاصية للأفراد و المجتمعات في كل مكان وزمان.

كما عرفه "جار الله سليمان " على أنه "القدرة المعرفية السلوكية التي يوظفها الفرد للحفاظ على لياقته النفسية بعد التعرض لضغوط نفسية بالتفاعل ايجابيا مع عواقبها ".

(جار الله سليمان، 2014، ص 24)

وأما تعريف الحاجة للجلد فهي التي تدفعه إلى معاودة الكفاح و التغلب على الضغط بعد الإخفاق .(شوقي ضيف, 2003,ص36)

وبفحص مختلف تعريفات الجلد نلاحظ أنها تتضمن معاني النجاح والأمل و التكيف البناء والكفاءة وتقدير الذات و تحقيق نتائج اجتماعية وصحية ايجابية على الرغم من وجود عوامل مخاطرة وصعوبات وإحباط وخيبة أمل. وعليه فإن الباحثة في ظل ما تقدم من تعريفات ترى بأن الجلد هو القدرة على التفاعل الايجابي و التطلع للمستقبل في ظل الضغوط النفسية و الصحية و الاجتماعية .

03- الجلد وبعض المفاهيم الاخرى :

المقاومة النفسية والصمود وقوة التحمل والصلابة ومرونة الأنا والجلد وكلها مصطلحات نفسية دالة على قدرة عالية لدى الفرد لمواجهة الاحداث والضغوط وتحمل مشقة الحياة وما تفرضه من مستجدات مؤلمة في بعض الاحيان . هذه المفاهيم في مجملها هي مفاهيم

معاصرة تتناول القوة الإنسانية الفعالة والإتجاهات الوقائية نحو تحسين الحالة النفسية للفرد وترتكز مجمل البحوث حول هاته المفاهيم على دراسة العوامل الوقائية والعمليات الحيوية النفسية التي تعمل على تفعيل عمليات التوافق في مواجهة الظروف الحياتية والمواقف الضاغطة مما وضع مجالا خصبا وبديلا لمجالات اضطرابات السلوك التي ترتبط بعلم النفس .(محمد مصطفى عبد الرزاق ، 2012،ص502).

وعليه سوف نتطرق إلى بعض المفاهيم التي لها علاقة بالجلد النفسي :

– **الصحة النفسية** : تعرف منظمة الصحة العالمية الصحة على أنها "حالة من الكمال البدني والنفسي والإجتماعي والعافية وليست مجرد الخلو من المرض او العجز"فمن خلال هذا التعريف يفهم ان للصحة وجهان أحدهما ايجابي وهو التركيز على نوعية الحياة الإيجابية أو حسن الحال ، والآخر سلبي ويتمثل في تعريفها في ظل غياب المرض او الضعف (كارين ودهام ،2005،ص 23)

أما الصحة النفسية فهي "حالة من العافية التي يحقق فيها الفرد قدراته الخاصة ، ويمكن ان يعمل باتناجية مستمرة يستطيع المساهمة في مجتمعه"".

(منظمة الصحة العالمية ،2005،ص13)

كما تعرف الصحة النفسية على انها "حالة من التوافق النفسي الداخلي يشمل الجوانب الإنفعالية والعقلية والإجتماعية والمعرفية"، ويتميز هذا الشعور بقدرة الفرد على التكيف السليم

مع بيئته الإجتماعية وتمكنه من استغلال إمكانياته الشخصية والمعرفية في مواجهة مطالب الحياة وإشباع حاجاته الأساسية وتحقيق أهدافه (سعيد بحير،2005،ص18)

ومن خلال هذه التعريفات يمكن أن نلاحظ ان مفهوم الصحة النفسية جاء شامل وبحيث أنه يشمل جميع الجوانب النفسية والعقلية والإجتماعية للفرد، حيث ان الجلد النفسي يعد جزءا من الصحة النفسية وهو من قبيل الصحة النفسية فالفرد الجلود الصامد في وجه المشقات والمحن يستطيع أن يواجهها دون أن يكون لذلك تأثير على توافقه وتكيفه وبالتالي فهو يتمتع بصحة نفسية جيدة .

- المرونة النفسية :

إن المرونة النفسية هي قدرة الفرد على ايجاد البدائل والتكيف الإجتماعي للضغوطات أو تحمل الإحباط والتعلم والتغيير ، وتعد المرونة من أكبر مؤشرات الصحة النفسية وذلك على عكس المرضى الذين يتصفون بالصلب والنمطية والأحاية، اما المرونة فهي ذات قيمة تكيفية سواء في التعامل مع الحاجيات النفسية وكيفية اشباعها او في التفاعلات مع باقي الاشخاص كما انها تأتي في أساس القدرة على الإبداع والخروج عن المألوف من خلال أنماط التفكير وذلك بإقامة روابط جديدة بين المعطيات او القدرة على تغيير المنظور (مصطفى حجازي،2006، ص 37).

ويعرفها "يحي عمر شقورة " على أنها "قدرة الفرد على مواجهة المواقف المختلفة بفعالية والرد عليها بشكل عقلاني ، وإقامة علاقة طيبة مع الآخرين ،أساسها الود والإحترام المتبادل وتقبل الآخرين.(يحي عمر شقورة ،2012 ،ص10)

كما عرفتها "حنان المالكي" على انها " قدرة الإنسان على البقاء قيد الحياة والنماء في مواجهة الشدائد والقدرة على استعادة لياقته النفسية والتعامل بشكل جيد في مواجهة المشاكل العميقة ، كما تعتبر بنية ثنائية الأبعاد حيث انها تعني القدرة على مواجهة المحن من جانب التكيف الإيجابي معها والإستفادة من هذه المحنة من جانب آخر".

(حنان عبد الرحيم المالكي ،2012، ص142).

ومن خلال هذا التعريف يمكن أن نلاحظ أن الجلد والمرونة هما وجهان لعملة واحدة ولهما نفس الخصائص والمميزات وعليه فإن الاختلاف يرجع إلى التسميات فقط وليس هنا اختلاف في المعنى الحقيقي لهمل .

- المناعة النفسية:

تعد المناعة النفسية من اهم مقومات الصحة النفسية ونجد العديد من الدراسات الحديثة اهتمت بهذا المصطلح ودراسة أهم الجوانب المتعلقة به .

ولقد عرفها "مرسي"(1998) والذي ذكر من قبل "شادية باعلي " بانها مفهوم فرضي تقصد به قدرة الفرد على مواجهة الأزمات والكروب وتحمل الصعوبات والمصائب ومقاومة ما ينتج

عنها من أفكار ومشاعر وغضب وسخط وعداوة وانتقام ويأس وعجز وانهزامية ،ويمكن للمناعة النفسية أن تساعد في تنشيط وتفعيل أجهزة المناعة الجسدية ".

(شادية بنت علي باعلي 2014،ص18).

- تقدير الذات :

ازداد اعتبار تقدير الذات في العصر الحالي من اهم المؤشرات الدالة على الصحة والسلامة النفسية وحتى العقلية ،ويتأتى تقدير الذات حسب درج ناشئ متصل ويتغذى عن طريق التنشئة الجيدة وكذا بمختلف المواقف التربوية للطفل حتى سن الرشد ما يساهم في مواصلة الحياة بإيجابية أكبر وانفتاح حتى في خضم المشاكل والعوائق الحياتية والمتعددة فالصدمات والمرض وغيرها.

وتعرف المعاجم بصورة عامة تقدير الذات على كونه شعورا مناسبا يتولد من حسن الرأي الذي يتكون عند الفرد فيما يخص جدارته وقيمته ،أما معجم التربية فيعرف تقدير الذات بأنه القيمة التي يعطيها الفرد لنفسه بصورة إجمالية ، ويرجع في أساسه إلى ثقة الكائن البشري المطلقة بفعاليته وقيمته ، ويقصد بذلك الوعي بقيمة الشخصية ومفتاح التقدير هو التدرج الفوري لعملية الوعي بالتقدير وعي ترتكز على التصور الغنفعالي الذي نصنعه عن أنفسنا بالنسبة إلى هذه الشيم والمهارات ، وإلى امكانية الإحتفاظ في ذاكرتنا بهذه التصورات بطريقة تستطيع بها تنفيذها والنجاح في التغلب على الصعوبات وقبول التحدي والعيش.

(باميل جيرمان ديكلو ،بدون تاريخ،ص13-14).

يعد مفهوم الإقتدار أحد أهم المحاور التي تطرق لها علم النفس الإيجابي ، حيث يتكون من العديد من المقومات الإيجابية على صعيد خصائص الإنسان وسلوكه وإرادته لحياته ويمثل الوجه النقيض لحالات الإضطراب والقصور والعجز التي تعد من أهم موضوعات علم النفس المرضي ، ومصطلح اقتدار آتي من المصدر قدر معناها قدر على الشيء واقتدر بمعنى جمعه واستوعبه وامسك به، اما القدرة فهي القوة على الشيء والتمكن منه ومنها اقتدر عليه أي قوي عليه وتمكن منه.

ومن أنواع الإقتدار نجد الإقتدار النفسي والمتمثل في الحالات المتقدمة من الصحة النفسية ومتانة الشخصية ، الإقتدار المعرفي وا لمتمثل في القدرات الذهنية القادرة على التعامل مع الحياة بإيجابية وفاعلية، الإقتدار الإجتماعي والمتمثل في المهارات الإجتماعية والقيادة والمشاركة والإنتماء وكلها عناصر متضمنة في الجلد ، فالجلد النفسي يعد ركيزة أساسية في بناء الإقتدار بعد الذكاء العاطفي والفاعلية الذاتية الإجتماعية.

(مصطفى حجازي ن2012 ،ص 185 ص40)

- **الجلّد وميكانيزمات الدفاع:** يعرف لابلاش.ج و بنتلس.ج في معجم مصطلحات التحليل النفسي ميكانيزمات الدفاع على أنها عمليات تهدف إلى التقليل أو محو التغيرات التي يمكنها أن تؤدي إلى اختلال التوازن النفسو جسدي الداخلي.

(ميموني. وميموني. 2010 . ص ص 126- 127).

ووظيفة كل من الجلّد وميكانيزمات الدفاع هي حماية كمالية الأنا، فميكانيزمات الدفاع هيحيل تابعة للاشعور، في حين أن الجلّد فهو تابع للشعور وما قبل الشعور، وأهم شيء أنه يتطور معمرور الوقت، في حين أن ميكانيزمات الدفاع قد تكون خطيرة على الفرد عندما يعجز عن رؤية عيوبه ومشاكله الحقيقية ولا تعينه على مواجهة المشكلة.

- **الجلّد والتكيف النفسي:**

نعرف التكيف النفسي على أنه عملية دينامية مستمرة يهدف بها الفرد إلى أن يغير سلوكه، ليحدث علاقة أكثر توافقا بينه وبين البيئة، وبناء على ذلك الفهم نستطيع أن نعرف هذه الظاهرة بأنها القدرة على تكوين العلاقات المرضية بين المرء وبيئته.

(عودة محمد 2010 ص 27).

فالجلّد يؤثر على القدرات التكيفية لأن الأشخاص الجلوديين لديهم كفاءة كبيرة لإدراك الضغوطات والشدائد على أنها أقل ضغطا وكذا توفر الدعم الاجتماعي مما يسمع بالتكيف معا لأحداث بشكل جيد.

- **الجلّد وميكانيزم التسامي:**

يعرف ميكانيزم التسامي Sublimationعلى أنه الارتفاع بالدوافع التي لا يقبلها المجتمع وتصعيدها إلى مستوى أعلى: بمعنى هو تحويل الطاقة الليبيدية بإبداع مقبول من طرف الآخرين، التسامي يتعامل مع الضغوطات الداخلية من حيز اللاشعور وما قبل الشعور، أما الجلّد النفسي فإنه يتعامل مع الضغوطات الخارجية التي تفرض عليه

(بوحجار سناء، 2016، ص 40).

04- النظريات التفسيرية للجلد :

لقد تعددت واختلف مجمل المقاربات في اعطاء تنظير واضح وشامل حول الجلد النفسي منهم من رأى بأن اساس التنظير هو الرجوع غلى المراحل الاولى لحياة الفرد من خلال نظريات التعلق والروابط العاطفية للفرد من خلال طفولته.

- نظرية التعلق :

تعد نظرية التعلق من بين أهم النظريات التي ساهمت في إثراء الجانب التنظيري لمفهوم الجلد من حيث شرحها لكيفية اكتساب الفرد للموارد الداخلية واستعداد الموارد الخارجية في تسهيل اخذ اتجاه الجلد وتحديد سيرورتهن حيث ارتكزت نظرية التعلق على دراسة طريقة تكوين العلاقات الاولى للفرد ،إذ تعتبر المرحلة الأولية في حياة الفرد مرحلة الإنمائية وهي قاعدة جيدة الإحساس بالأمان ما ينتج عنه تطور جيد للنمو الوظيفي والمعرفي .لا يمكننا التحدث عن نظرية التعلق دون النظر إلى اعمال "Bowlby "والذي يعد من الأوائل الذين أسسو لهذه المقاربة وفي تقرير له أكد أنه لتكوين طفل نحتاج لنسج رابط آمن مع راشد (مزردي حنان، 2017، ص 32).

ويعتبر (bowllby) مختلف علاقات التعلق خلال مرحلة النمو عير مستقلة عن بعضها ، والكثير من الدراسات التي كانت لكل من "Bretherthon"وCohen" وكذا " George" (1983)، أكدت فرضية الانتقال المباشر لنوعية التعلق من الابن إلى الأب ، ووصلت بعض الدراسات الأخرى لكل من "Armsden" و " Greenberg" (1987) وكذا

"Grittenden"(1994) إلى حد الربط بين نوعية علاقة التعلق الأولى ، والكيفية التي يسلك بها الأفراد فيما بعد وهذا علاقاتهم الاجتماعية وحتى في أزواجهم .

(كربوش عبد الحميد .بوسنة عبد الوافي زهير، 2010، ص31) .

كما يشير كل من "Bowlby" و"Sptiz" من خلال دراستهما للحرمان الاموومي المبكر "إن روابط التعلق الأولى التي يختبرها الطفل الصغير تكون أساس الروابط العاطفية اللاحقة " كما أشار الباحثون إلى نماذج التعلق الأولى لها انعكاسات في النمو اللاحق للأشخاص وهيكلة الجلد عندهم. حيث ان الثلاث سنوات الأولى تنتج نوعا محددا من التعلق انطلاقا من تفاعلات الأولياء (أو الذين يعطون الرعاية) وتؤثر على الإمكانيات التطورية اللاحقة لسيرورة الجلد ، ولقد قام "Ainsworth" بوضع تصنيف للتعلق متكون من 4 أنواع :

- التعلق الآمن أو الأكيد.
- التعلق الغير الآمن والتجنب .
- التعلق الغير الآمن والتجاذب .
- التعلق الغير الآمن أو الغير منتظم .

كما أظهرت أعمال وأبحاث "Fonagy"(2001) أن الجلد مرتبط بالتعلق من النوع الآمن والأكيد.وهناك دراسات أخرى تضع أهمية التعلق في مستويات مختلفة في ظهور الجلد لدى الأفراد ،الأبحاث الحالية حول التعلق بينت أن العمل على روابط التعلق مرتبطة في المركز الأول بالأم أو بديلها ، والأب او بديلة ، لكن علماء آخرون أبرزوا أن التعلق ينسج بالعديد

من الأوجه الثابتة لمحيط الطفل بدأ بالوالدين إلى الأقارب من العائلة ، حتى الأفراد الخارجين عن العائلة ، فالأمال الحالية من التعلق الذي وسع مجال حقل أبحاثه مبتعدا عن الثنائيةّ أم –أم الطفل ، ليأخذ بعين الاعتبار ليس فقط الأب ولكن أيضا الاستثمارات علائقية أخرى ، والتي تحاول استكشاف الروابط مع النمو التكويني ، نفتح أفاق هامة لإثراء وإكمال القواعد النظرية لنموذج الجلد (مزردي حنان، 2017، ص 34).

وتكون فترة التعلق أساسية في عملية النمو النفسي عند كل مخلوق بشري ، حيث تألف النواة القاعدة في تقديره لذاته، ويغتني هذا الشعور الأول بالقيمة الشخصية التي تعيد البعث لمن يحيطون بيه ويؤكدون قوى الفرد ومميزاته وأعماله الناجحة .

- نظرية التحليل النفسي :

هناك علاقة وطيدة والجلد أثبتتها الأبحاث الكثيرة حول الجلد من خلال الإهتمام الكبير من جانب النفيس الداخلي ، وهو نفس الجانب الذي إهتم به التحليل النفسي بل الذي الأسس عليه كما ذكره سنة (1967) قام "G.Valliant" بدراسة طولية لنمو الراشد أوضح وجود إرتباطات ذات معنى بين نظجميكانيزمات الدفاع المستعملة ، ومختلف مؤشرات نجاح النمو لديهم (إستقرار زواجي ، نجاح مهني .....) ، كما ساهم في فهم العمل النفسي الداخلي وحاول مناقشة خصائصة المؤشرة على قدر إستعمال الدعم ، وقد إستخلص من هذا ثلاث مهارات أساسية :

- مهارة إستدخال الدعم الإجتماعي الذي تلقاه مأخرا

- النضج النفسي الإجتماعي في تقدير الأنا لنسبية الاوضاع
- الأمل المتعلق بإجاد الحب مستقبلا

فالجلد يرتبط بعدة مفاهيم للتحليل النفسي الذي تحدث عنها "Freud" ، وخصوصا الخاصة بالصدمة ، ميكانزمات الدفاع وعمل الحداد وغيرها من المفاهيم المستقاة من المدرسة التحليلية حيث يرى بان الجلد شكل من أشكال المقاومة النفسية لكنها أكثر من هذا ، ليس فقط كون الصدمة التي عانى منها أدمجت وتم تجاوزها ، ولكن أحدثت أثارا إيجابية لم تكن قبلا . (ميروح كريمة، 2011، ص ص126، 128) كما إعتبر "Cyrulnik" الصراع في الصدمة ليس نفسي داخلي بل يضاف له الوسط الإجتماعي ، فالحدث الصدمي يمكن أن يقود الفرد لاستخدام لدفاعات مثل : مثل الإنكار، النكوص ، العدوانية ، أو الإسقاط في كلها يمكن أن تعتبر دفاعات تكيفية مع المواقف ولكن لا تعد جلدا ، في حين أن الدفاعات كالتسامي والغيرة وتعقل وغيرها من الدفاعات التي تحضى بقبول من طرف الجميع حيث يستقبل الشخص المصدوم أو المريض الذي يعاني مشقة ما ، ويمنح أماكن عاطفية أماكن لتفريغ وللإبداع وهي ما تعد مؤشرات عن الجلد (مزردي حنان، 2017، ص 35).

- نظرية النمو :

لقد كان للأبحاث والدراسات التي تناولت موضوع النمو من جميع جوانبه النفسية والفيزيولجية وحتى المعرفية والعقلية أثرا واضحا وجليا في بلورت معالم الجلد وكيفية هيكلته وتطويره ، وتعد الدراسة الطولية التي قامت بيها الأخصائية الأمريكية "Werner" لأزيد من ثلاثين

سنة على أطفال في وضعية خطرة ، كانت الإنطلاقة الأولى لتحديد وتوضيح كيفية عمل الدينامية الزمنية للجلد ، فقد سمحت بوصف دور عوامل الحماية الفعالة في فترات من الحياة فكانت دراسة "Werner" الطولية على 700 طفل في " أرخبيل هاواي " ، حيث دامت ثلاثين سنة عاش منهم 545 طفل ، وتنبأت هذه الأخيرة لـ 200 طفل كانوا يبلغون العامين يعانون من البؤس والشقاء ومختلف الامراض بمستقبل اسود ومنحرف بعد مروري 30سنة لاحظت بأن 70%من هؤلاء الاطفال أصبحوا راشدين ، و30% منهم يعرفون القراءة والكتابة وتعلموا مهنة وكونوا عائلات وحققوا نجاحا نسبيا في حياتهم.

(حنان طالب، 2010، ص 18).

- **النظرية السلوكية المعرفية :**

حاولت المقاربة السلوكية وصف سيرورات وعمل التحولات المعرفية التي تظهر استجابة لشدة ما ، وحسب "Tebes" التحول المعرفي يتميز بخصائص هي :

- معرفة أنه بمجرد مواجهة الشدة يسمح ذلك بظهور فرص سابقة لا تعقل ، غير متوفرة وحتى لا تفهم
- هذه السيرورت تخص جانب أو أكثر من إدراك الذات الخاصة بالآخرين أو الحياة على العموم

ويتمحور الجلد حسب المقاربة المعرفية أساسا حول مصطلح الكفاءة والذكاء ، والقدرة على تكيف ، وما يحلل الواقع هو النتائج المعرفية للفرد ، وهذا لا يعد سببا أو دليلا على ظهور الجلد (مزردي حنان، 2017، ص 36).

ولقد أوضحة الباحثة " Anaut.M" ان الباحثين في هذا المجال المعرفي يجب أن تأخذها بعين أبعاد الثلاث كي يعتبر الفرد جلدي وهي :

- قدرت الشخص على مواجهة الخطر في ظل وضعية خطيرة
- قدرت الشخص على استمرار في التطور والنمو
- زيادة في الكفاءة في ظل الوضعية المجهدة والقاسية

لقد ركز أنصار هذا الاتجاه على الجانب السلوكي حيث تحدثوا عن المهارات الاجتماعية الملائمة بغياب المشاكل السلوكية ، كما قدموا مصطلحات حديثة في هذا المجال مثل المقدرة " Capacitation" المهارة " habilitation" ، القدرة على التحكم وتمكين " empower,ent" وهي عبارة عن مفاهيم ذات ارتباط وثيق بالجلد .

فحسب " Bossé " و " Laval ée" ، فهي تعني السيرورة التي بواسطتها الشخص الذي يوجد في ظروف حياة تقريبا عاجزة يتطور ، فحسب هذه المقاربة فالقدرة على التحكم تستند على قدرة المراقبة الشخصية والاستقلالية وهذا ما يقودنا إلى تقدير الذات والكفاءات وتحقيق الذات وهما ركيزتان مهمتان في بناء الجلد وسيرورته .

5- النظرية النفس –الاجتماعية :

باعتبار الفرد يعيش داخل جماعة ولا يمكن أن يعيش في غنى عن العائلة و الجو الأسري ، الإنسان بطبعه اجتماعي ، فمن بين الدراسات التي حاولت دراسة الجلد من منطلق نفسي اجتماعي تلك التي قام بها

" J.Tebes" من خلال دراسة علاقة ظهور الاضطرابات النفسية أو الجلد لدى أطفال لأمهات مضطربات النفسية أو الجلد لدى أطفال لأمهات مضطربات عقليا ، أظهرت أن نجاح المهام الأبوية هي أساس لهيكلة الجلد .

وإذا أخذا الجلد من منطلق أنه نتيجة لتفاعل العوامل الداخلية للفرد مع ما يشمله المحيط من عوامل حماية وخطر ، فنجد أن العديد من الباحثين أقروا بأن الجلد يعتمد على نجاعة الفعاليات الاجتماعية المختلفة . ونجد أن " Garmezy" تحدث الكفاءة الاجتماعية التي تستند على النتيجة الفعالة النجاعة شخص في سن معين ، في سياق أو مجتمع محدد، في فترة معينة ، كما نجد أن " A. Masten" من بين الباحثين الذين حاولوا دراسة الجلد داخل تنسيق النفسي اجتماعي والتي تساءلت كيف رغم الشدة يكتسب الفرد ويحافظ أو يسترجع الفعالية في المحيط. (مزردي حنان، 2017، ص ص 36.37).

من خلال ما سبق لقد تبين أن الجلد لا يمكن دراسته من جانب النموذج الخطي ، بل تتطلب دراسته من منظور متعدد الأبعاد تفاعلي تصالحي ، ولا يمكن أن يتحقق هذا إلا من خلال مقاربة ايكولوجية نسقية ، فمجرد أن عوامل الحماية والخطر تكون من جهة على عدة

مستويات (فردية ، عائلية ، طائفية ، اجتماعية ..)، ومن جهة أخرى تفاعل يضمن نظرة كلية وتصالحية تساهم في تحسين فهمنا تحسين فهمنا للجلد ، وتفتح منظور هام للحماية والتدخل وهو المقاربة النفسية أو الايكولوجية (ميروح كريمة،2011، ص 132).

- النظرية الايكولوجية أو النفسية :

بنيت هذه النظرية أو المقاربة على دراسة التفاعل بين مختلف الأنساقالإجتماعية (عائلة ،جماعة، جيران، أصدقاء ،مدرسة ....) ولقد كان ظهور التيار الأيكولوجي ثريا فقد ألح على بعض فرضيات البحث في علم النفس النمو والصحة العقلية والجسدية ، كفرضية عوامل الخطر والحماية التي تخص الأشخاص من جهة ومن جهة أخرى الاوساط او الإطار الذي تحدده ، وفي هذا النموذج أخذت عوامل الحماية الحظ الأوفر ويتعلق الأمر بفهم طبيعة العلاقات الداخلية المعقدة التي تربط الشخص بمحيطه وفي هذا السياق اقترح "Tousignant" نموذج ايكولوجي للجلد لتفاعل الشخص والمحيط.

وعلى هذا الأساس اقترح دائرة من الأسباب مترابطة ومتماسكة في بعضها البعض حيث يأخذ علاقة التفاعل بين الشخص وذاته وبين الشخص ومحيطه الخارجي في تفعيل سيرورة الجلد لديه.

لقد راى "Tousignants" أن الطبيعة النسقية للجلد أو الإيكولوجية الإجتماعية للجلد تحدث بتحليل التفاعل بين مختلف الأنساق التي تحيط بالطفل عوض التمركز حول مفهوم الجلد التي تتموضع داخل منظور فردي ، هذا التحليل انطلق من مسلمة أن النمو ناتج عن

التفاعل بين مختلف مستويات الانساق التي تحكم الطفل سواء كانت الخصائص الداخلية للفرد أو العائلة او العشيرة ، او الثقافة والنسق السياسي .هذه النظرية فصلت لنا دور كل نسق في النمو ، والمحافظة على التكيف الناجح حيث تعد : العائلة مركز الحماية النفسية للفرد أما المحيط الاجتماعي فلهو دور في التكيف امام المحن والصدمات المختلفة كالمرض وغيرها ن ولا سيما الأفراد المحيطين بالشخص والذين لديهم تأثير على تطوره النفسي الإجتماعي والثقافي ،اما العشيرة فهي منبع يستقي منه الفرد القوة والأصالة لتكوين شخصية في مواجهة الظروف الصعبة ، أما عن الثقافة والمجتمع فلهما دور في بناء الفرد من خلال تأثره بثقافة معينة وتبني اساليب معيشة وفقا لثقافة معينة أو فكر سياسي وايديولوجي معين (ميروح كريمة ،2011، ص132،ص133)

إذن فالجلد يعد نتيجة لتفاعل العوامل الداخلية مع مختلف العوامل الخارجية المحيطة بالفرد من عائلة ومدرسة وجيران وأصدقاء ، فعلى هذا الأساس تتكون عوامل الحماية للفرد لتشكل ضمن تفاعل ايكولوجي نسقي سيرورة للجلد.

- النظرية الثقافية والأنثروبولوجية :

ظهرت مؤخرا هذه المقاربة في محاولة لتوضيح العلاقة بين الجلد والأصول الثقافية للمصطلح الجلد ، حيث اعتبر "Lonescu" الجلد أكثر تعقيدا من كونه مجرد نجاح لأشخاص في امريكا نظرا لكون الجلد ظاهرة عالمية ، فإن تناولها في السياق الثقافي يحمل العديد من التحولات بوجود فوارق للتجارب ، وعوامل حماية خاصة ، هنا اقيمت الأبحاث

على الإختلافات في العلاقة مع الثقافة . والنتائج المستخلصة تشير بدور بعض العوامل التي من بينها العائلية (لاسيما العائلة الموسعة)، كحارس على دوام التقاليد والطقوس في دعم وهيكلة الجلد. (مزردي حنان، 2017، ص 39).

ولقد تعددت الدراسات والأبحاث حول مفهوم الجلد وسيرورته وتعددت زواياه ومداخله ، فبعد ان كانت الدراسات حوله ترتكز عل فئة معينة وهي فئة الأطفال لتشمل بعد ذلك فئة المراهقين والراشدين وحتى المسنين ، أصبحت تعني بدراسة المجتمعات لتشمل بعد ذلك علاقة الجلد بالثقافة .

ونجد أول من اهتم بهذا المفهوم "Alejandro Portes "، والذي اهتم بالجلد من جانبه الأنثوغرافي من خلال دراسته الطويلة على جماعة من المنفيين الكوبيين إلى الولايات المتحدة الأمريكية ، ليستنتج أن الوعي بالاختلاف الثقافية تحفز الأفراد للدخول في منافسة مباشرة مع باقي الجماعات باتخاذ الثقافة أرضية للانطلاق والحركة ما يساهم في تطوير الجلد لديهمهذا من جهة ومن جهة ثانية تمت الإشارة إلى الجلد في علاقته مع الثقافة في سياق مفهوم الجلد الجماعي والذي أخذ بدوره ثلاثة اتجاهات متباينة فبينما يشير البعض على انه قدره التجمع على مقاومة الضغوط ، فإن البعض يروا بأنه قدرة على الإحتواء الذي يرتكز على السرعة والقدرة على الاسترداد ، ليقول البعض الآخر بانه قدرة النظام الاجتماعي على الإبداع وليس فقط على المقاومة ، ويعتبر الباحثون ان الجلد الجمعوي راجع للمخزون

الفردي والاجتماعي حيث يعتبره "CluasEhlers "و "Levi Lopez " كمتغير تابع للثقافة نابع عن تداخل عوامل ثقافية حددت في ثلاث عوامل ضرورية وهي :

- توفر التزام اعضاء الأسرة النواة الممتدة .
- توفر نفوذ وسلطة للأفراد الأكثر سنا في التجمع .
- تثمين العلاقات بين شخصية لذاتها وتقييمها بحيث لا تتخذ كوسيلة لبلوغ أهداف معينة أو لتحقيق مطامع يبتغيها .

أما الإتجاه الثالث فيتمثل في الجلد الثقافي والمرتبط باستمرار تواجد حضارة ما رغم ضغوطات التثقيف والتداخلات الثقافية المختلفة .

كما نجد أيضا ان الدراسات التي تناولت الجلد في علاقته بالثقافة قد تطرقت إلى مختلف مكونات الجانب الثقافي للمجتمعات وما يشتمل عليه من مقومات كالدين والعادات والتقاليد والطقوس .فنجد مثلا اتجاه للبحث يسعى لتقصي العوامل الثقافية المشجعة على الجلد وفيه ترتبط الثقافة بالجلد بمظهرين أساسيين هما : معايير الثقافة التي تحدد التفاعلات بين الفرد والبيئة المحيطة والتي تعمل على تشجيع او تطوير عوامل الحماية ، ومن جهة أخرى التظاهرات الثقافية على المستوى الفردي من خلال اللجوء لتطبيق العادات، المراسيم الطقوس واللغة .

ولقد وضع "Johnson" في دراسة له على 15 أسرة تتميز بالجلد عشرة ميكانيزمات بديهية تعتبر الاولى والثانية منها أكثر فعالية في تطوير الجلد ، يتمثل الميكانيزم الاول فيما يشبه

السفينة المقدسة حيث بلجأ أفراد الأسرة أو الجماعة للأبحار ضد العاصفة في سعي لتجاوز المحن والظروف العاكسة بالإستناد إلى الدين والمعتقدات والعادات والتقاليد، وأساطير ثقافتهم وطقوسهم وكل ما يبرر جانبهم الروحي، أما الميكانيزم الثاني فيتمثل في الإعتراف بأهمية الأسرة الممتدة والأفراد المحيطين بهم والذين يقدمون حيهم غير المشروط ودعمهم المادي والعادي. (شرفي محمد الصغير، حافري زهية، ص 10-ص11).

05- أنواع الجلد ومصادره:

06-01- أنواع الجلد :

يمكن تقسيم الجلد إلى ثلاثة أنواع تختلف باختلاف شدة الصدمة أو المشقة أو المرض الذي أدى إلى حدوثه وهي:

أ- النوع الأول: ويسمي التغلب على الصعوبات و يتضمن هذا النوع تحقيق نتائج إيجابية على الرغم من وجود حالة المرض أو الشدة وعليه ركزت الدراسات في هذا النوع من الجلد على تحديد عوامل الوقاية التي من شأنها التنبؤ بالنتائج الايجابية للفرد.

ب- النوع الثاني: ويركز هذا النوع على قدرة الفرد في التعامل مع أحداث البيئة الضاغطة مثل (فقدان احد الوالدين في سن مبكرة . صراعات أسرية ..مرض.....) ويطلق على هذا النوع من الجلد الكفاءة الدائمة تحت الضغط ويعرف على أنه جهود الفرد المتضمنة لكل من أفكاره وأفعاله للحفاظ على توازنه في ظروف بيئية صعبة.

ج- النوع الثالث: ويطلق عليه أيضا التعافي من الصدمة ويقصد به أن الأفراد الذين تعرضوا للصدمات أو أزمات صحية يعملون بشكل جيد وحتى ولو كانت الصدمة أو المرض مزمن ومتكرر وشديد كما الحال في أزمات الربو المتكررة.

(منال عبد المنعم محمد طه، ص13).

06-02- مصادر الجلد :

حددت رابطة علم النفس الأمريكية (ApA) مجموعة من المحددات التي تؤدي إلى بناء وهيكلة الجلد و اقتراحت عشرة طرق تساهم في ذلك وهي بمثابة مصادر ذاتية تمثلت في :

- الحفاظ على علاقات جيدة مع أفراد العائلة المقربين والأصدقاء وغيرهم .
- تجنب رؤية الّأزمات والأحداث الصادمة والمشاكل التي لا تطاق
- تقبل الظروف التي لا للشخص تغييرها
- وضع أهداف واقعية والسعي لتحقيقها
- اتخاذ قرارات حاسمة ازاء المواقف ذات التأثيرات السلبية
- البحث عن فرص لاكتشاف الذات بعد التعرض ومقاومة الصدمة
- تنمية الثقة في النفس
- الحفاظ على منظور طويل الأمد والنظر إلى الأحداث الصادمة ضمن سياق أوسع
- الحفاظ على التفاؤل وتوقع الأشياء ايجابيا ووضع تصور للآمال والأمنيات.

- الرعاية والعناية بالجانب النفسي والبدني مع ممارسة الرياضة بشكل منظم ، مع الإهتمام بالجانب والمشاعر والنخراط في أنشطة ممتعة .

أما عن المصادر التي يتأتي منه الجلد وتساعد على تقويتة وبلورته الجلد فلقد اتفق محل الدراسات على أنها :

1- الأسرة :

تعد الأسرة ذات التربية الجيدة والمنظمة مجالا جيدا لتعزيز وتنمية قدرة الطفل على الجلد وذلك من خلال مشاركة الطفل النشاطات الأسرية وتشجيعه على الأعمال الجيدة التي يقوم بها فأغلب الأطفال الذين يتمتعون بقدرة جلد مرتفيعة نجد علاقتهم مع باقي أفراد الأسرة قوية وجيدةّ ، فبالرغم من تعرض الأسرة إلى التصدع والطلاق فان المساندة الأسرية وتوفر الدعم منها ومن المجتمع يساعد الطفل على تخطي الأزمة وتعزيز القدرة على التكيف إزاء المواقف المخلفة . (جار الله سليمان،2012، ص123).

2- المجتمع :

للمجتمع دورا كبير في الجلد لدى الفرد حيث يرى "**بينارد**" (1991) أن هناك ثلاث خصائص تتميز بها المجتمعات المحلية وهي :

- وجود المنظمات الإجتماعية التي توفر موارد متنوعة للأفراد.
- احترام وثبات المعايير الإجتماعية بحيث أن جميع أفراد المجتمع يتقيدون بالسلوك المرغوب فيه

• منح الفرص للأطفال والشباب للمشاركة في المجتمع كأعضاء فاعلين ما يعزز لديهم الجانب الذاتي إن الفرد الذي يتمتع بمساندة اجتماعية في طفولته قادر على تقديم المساعدة للآخرين وكذا قدرته على مواجهة مختلف مصاعب الحياة في المستقبل ، كما أن الفرد الذي يحضى بمساندة من مجتمعه يحس بالإستقرار والطمأنينة ما يخلق لديه قدرة على مواجهة المشقة.

3- المدرسة :

تشكل المدرسة مصدرا مهما للطفل ولنمو قدراته العقلية والمعرفية والذهنية ، كما قد تشكل مجالا خصبا لنشوء مختلف الإضطرابات النفسية إذا كانت المدرسة لا تؤدي دورها بأكمل وجه ، وعليه فان الاطفال الذين تكونوا تكوينا جيدا في المدرسة وأخذوا نصيبهم من الدراسة واللعب والإنتماء يتميزون بقدرة جلد عالية ، ولقد رأى " **بينارد**" (1991) أن الأطفال الذين لديهم توقعات عالية حول مواجهة المصاعب ، معنى للحياة مع ثقة عالية اكتسبوا مهارات حل المشاكل.

04- **المعتقد الديني :**

إن المعتقد الديني هو عبارة عن مجموعة القيم والمعايير الاسرية والإجتماعية التي يتقاسمها الأفراد الجماعة في المجتمع ما تشاركون من خلالها المراسيم والأعياد والتقاليد وللأعراف وهو ما يجعل أفراد المجتمع او الأسرة على اتصال ببعضهم البعض وكذا ما من تشانه أن

يخلق جانب المساندة لتجاوز المحن والظروف الصعبة وما يقوي في الفرد الجانب العلائقي والذي يعد أمرا مهما في بناء الجلد وتعزيزه

05- **الكفاءة الذاتية :**

وهي عبارة عن مميزات يتحلى بها الافراد ذوي القدرة على الجلد ونعني بها قدرة الفرد على الثبات والمثابرة مع الاحتفاظ باتزانه النفسي والاستمرار في السعي لتحقيق أهدافه وتخطي الصعاب والمخاطر التي قد تعترضه ، أيضا تكوين علاقات جيدة مع المحيط مع فعالية واستقلالية وتمتعه بكفاءة ذاتية عالية فتقييم وتقدير المواقف يعدان من الكفاءة الذاتية التي توجه اختيار وطريقة تنفيذ القرارات المتعلقة باستراتيجيات تحقيق المخططات الفرد وثقته في نفسه مما يجعل الفرد يبذل جهدا أكبر للتغلب على العقبات والتي يمكن أن تواجهه بينما عدم توفر هذه الخاصية الشخصية يؤدي غلى انخفاض أو انعدام القدرة على تقييم وتقدير المجهود اللازم لتحقيق الأهداف والمساعي والطموحات .

(جار الله سليمان، 2012، ص 124، ص125).

06- دينامية الجلد وعوامل الخطر والحماية :

06-01- دينامية الجلد : إن الشخص الجلد هو ذلك الشخص الذي تلفى وعايش محنة وظروف صعبة أو مصاب بمرض ما، لكنه يستمر في النمو والتطور بالرغم من وجود

تلك العوائق بل قد يتطور الجلد لديه ويتقوى ويتعزز ، وممكن أيضا أن تزداد قدراته على التكيف مقارنة بشخص آخر لأن التجربة التي عايشها منحته قوة لا يملكها الآخرين .

والجلد لا يتعلق بحالة سابقة فالإنفتاح نحو مرحلة جديدة من الحيلة يدمج المشاكل المعاشة سابقا مع استراتيجيات مختلفة تتحدد حسب الموقف لأن المواقف هي التي تفرض علينا طريقة التعامل مع الإستراتيجيات التي قد تستخدم لمواجهة المشاكل .

وهي كذلك ليست بميزة مستمرة نستطيع من خلالها وصف الشخص بأنه جلد على الدوام إنما هي متنوعة بتنوع دورة الحياة فهي تختلف من مرحلة إلى أخرى, إذ ممكن أن نكون جلدين في مرحلة الطفولة و أقل في مرحلة المراهقة و الرشد, وقد يرجع هذا لكون عوامل الحماية المقدمة للفرد تحتاج إلى أكبر وتقوية أكبر. (راضية وادفل، 2009،ص 70)

06-02- عوامل الخطر وعوامل الحماية :

- عوامل الخطر :

تعتبر عوامل الخطر مؤثرات من شأنها أن تزيد من احتمالية وجود أو استمرار أحداث خطيرة أو توقع الخطر، والفرق بينها وبين الضغوط في أن الخطر أو الحوادث الخطر دائما ما تكون نتائجها سلبية، أما الضغوط فليست بالضرورة خطيرة أو ذات نتائج سلبية قد يوضع الفرد في ضغط الامتحان ولكن هذا لا يعني لأن نتيجة ستكون سلبية وعليه يمكن اعتبار جميع عوامل الخطر ضغوط ولكن العكس غير صحيح.

(منال عبد المنعم محمد طه ، ص14، ص13).

- **عوامل الحماية :**

ان تحقيق نتائج ايجابية في حياة الفرد يرتبط بما يتاح للفرد من برامج وأنظمة دعم بناءة في الاسرة والمدرسة والعمل ومختلف مؤسسات المجتمع بما فيها الثقافية والدينية والاجتماعية المساندة للفرد والتي من شأنها أن تقوي الجلد لديه وتزوده بالأمن والأمان والاستقرار النفسي والاجتماعي وحتى الاقتصادي وكلها عوامل ضرورية لنمو النفسي سليم وسوي للفرد.

(منال عبد المنعم محمد طه، ص17).

07- سمات ذوي الجلد :

يتسم الافراد الذين يتمتعون بقدرة الجلد ببعض المميزات والخصائص التي تميزهم عم باقي الافراد والاشخاص وعليه استخلص " ويكس " (2005) والذي ذكر من قبل محمد سعد عثمان أربعة أبعاد رئيسية للجلد النفسي وهي :

- الرؤية الشخصية " Personal Vision " والتي تندرج ضمنها عوامل مساعدة فالمبادئ والقيم والأهداف ...
- حل المشكلة " Problemsolving " ونجد من عواملها الاستجابة السريعة للنظر ، البحث عن معلومات ، القيام بمخاطرة حاسمة ....
- الأنفة الإجتماعية " Social support " ومنها تمييز الفرد عن الآحرين ، تكوين العلاقات الإجتماعية ، الإيثار ..

- ميكانيزمات دفاع الأنا : " Ego- Defense" ونجد فيها الانفعال إعادة البنية المعرفية ، التوقيع الإسقاطي الإيجابي (محمد سعد حامد عثمان ، 2009 ، ص 229)

كما قام " فان جالين وأخرون " (2006) والذي ذكر من قبل محمد سعد عثمان أيضا باستخلاص مجموعة من السمات والتي يتسم بها الافراد ذوي القدرة على الجلد وهي :

علاقات جيدة مع الآخرين والقدرة على تقبل المساندة الاجتماعية " Socialsupport"

- مهارات تواصلية ومعرفية جيدة.
- تقدير الفرد لمواهبه وانجازاته وكذلك تقديرها بالنسبة للآخرين
- كفاءة الذات " Self- Effcacy" وتعني أيضا التوقع العام بالكفاءة ، الامل Hope وتقدير الذات "Self Esteem "
- الإحساس بالهدف من الحياة " Sense of purpose of life"
- التدين " Religion" والشعور بالإنتماء " Belonging "
- المساهمات في الحياة الإجتماعية
- تعزيز الذات
- أساليب مواجهة متوافقة ومتناسبة مع الموقف والفرد
- الانفعال الايجابي وروح الدعابة " Positive Emotion Humour "
- المهارات الفعالة في حل المشكلة " Active Problem-SolvingSkills"
- الايمان بأن الضغوط يمكن أن تزيد الفرد قوة

- المرونة وهي القدرة على التكيف مع التغير
- قبول المشاعر السلبية والنمو من خلال الخبرات السلبية
- التعامل الجيد مع الضغوط ورؤية الضغوط والمشقة على أنها تحديات
- استحدام العمليات الوقائية " Protective Processes"

(محمد سعد حامد عثمان، 2009، ص 393).

3- بروفيل الفرد الجلد : كما نجد مجموعة السمات التي تميز بروفيل الفرد الجلد والتي حددها " Cyrulnik" في النقاط التالية دون أن يتم تحديد الفئة العمرية أو الجنس :

- أن يتمتع الفرد بقدرات عقلية جيدة
- أن يكون الفرد مستقلا وفعالا في محيطه
- أن يكون على دراية بقيمته ومكانته
- أن يكون ذو كفاءات علائقية جيدة
- أن يكون فردا قادرا على التخطيط
- أن يتمتع بروح الفكاهة . (زروق منيرة ، 2010، ص47).

08- أسس هيكلة الجلد واستراتيجيات بناءه:

من الدراسات و الأبحاث التي سعت إلى الكشف عن أسس بناء وهيكلة الجلد الأعمال التي قام بها "Gilligan" حيث حاول التوفيق بين النمو العقلي و السجل النفسي- الاجتماعي في تفسير هيكلة الجلد عند الشخص فقد وضع ثلاث أسس وهي:

(مزردي حنان، 2017، ص65)

08-01- أسس هيكلة الجلد:

أ- الشعور بقاعدة من الأمان الداخلي:

ترتبط هيكلة الشعور بالأمان الداخلي بالتجارب الأولى للتعليق و التي تحدث عنها "Bowlby" و التي توازي الإحساس و الشعور بالانتماء إلى الشبكة اجتماعية وعلائقية , فالانتماء إلى عائلة أو سلالة أو بنوة و الشعور بالأهمية من طرف الأب أو شخص آخر من العائلة أو الحصول على سند الاحتواء يساعد على تشجيع الأمان الداخلي الضروري لبناء الجلد كما يعتبر بعض الباحثون إن الأهمية النوعية الجيدة للدعم الاجتماعي تعادل تجربة جيدة للتعلق العائلي في الطفولة و في هذا السياق يؤكد "M.Rutter" أنه في حالة غياب الرعاية و الأمن داخل العائلة يمكنه التعويض في إطار الشبكة الاجتماعية وهذا ما يوفر عامل حماية ومصدرا مهما للجلد:

ب- تقدير الذات:

في النفسية الدينامية مفهوم تقدير الذات مرتبط بتكوين النرجسية, إذ يتعلق مفهوم تقدير الذات بدرجة حب الشخص لذاته و بالشعور المترتب عن ذلك اتجاه نفسه و الآخرين , وقد يعود أصل تقدير الذات إلى التجارب العلائقية الأولى للطفل مرتكزا على الاستثمار الأبوي الذي يؤسس نرجسية الشخص . ويعرف"Al. Bloch" في القاموس النفسي بالقيمة الشخصية المؤهلة في ربط الشخص صورته بذاته, وتقدير الذات يمكن أن يتأسس على اختبار الشخص لنماذج خارجية حيث يحقق اولا قدرته على إدراكها, ومن ثمة قدرته على مقارنة بين صور كثيرة للذات توجد عند الشخص نفسه . و يرتكز تقدير الذات على وعي الشخص لمواهبة الخاصة و مءهلاته الذاتية و حسب "Rutter" فأن نمو تقدير الذات في المعنى الايجابي يستدعي أساسيتين:

*العلاقات الودية القائمة على الحب و التناغم و الطمأنينة.

* تحقيق نجاحات و انجازات فردية هامة بالنسبة للشخص .

ج- الشعور بفعاليته الخاصة (الكفاءة الذاتية):

قد يؤثر نوع الأبوية في النمو عند الشخص من خلال وعي الرقابة الداخلية أو مؤهلات إدراك المواضيع المرغوبة, و الأبوية تعد كنماذج علائقية وتربوية للآباء حيث تشكل لانمو الطفل منذ صغره فإما تعطيه هذه التجربة الأولية الأستقلالية أو التبعية .

08-02- استراتيجيات بناء الجلد:

لقد ساهمت العديد من العوامل في تكوين الجلد لدى الفرد, وأظهرت العديد من الدراسات أن العامل الأساسي في تكوينها وتنميتها تبدأ من مرحلة الطفولة من خلال العلاقات الاجتماعية السوية و الدافئة و المساندة داخل الأسرة وخارجها, فهي نماذج ايجابية لتنمية وتعزيز الثقة لدى الطفل وإنما الجلد لديه لمواجهة ضغوط الحياة المترقبة, ومن خلال العوامل الحماية الذاتية و الخارجية المختلفة يمكن استخلاص طرق واستراتيجيات لبناء و تقوية الجلد لدى الأفراد وهي: (محمد السعيد أبو حلاوة,2013، ص 26)

أ- إقامة روابط مكثفة مع الآخرين : فالعلاقات الاجتماعية الايجابية داخل الأسرة و خارجها من أهم متطلبات

الصلابة النفسية وتقبل المساعدة و الدعم من الأشخاص الذين نثق فيهم ونحترمهم ونستمع لآرائهم, كما تعتبر المؤسسات الدينية وغيرها من الجماعات الخيرية مصدر من مصادر المساندة الاجتماعية التي قد يحتاج إليها الفرد في بعض الأزمات .

ب- تجنب رؤية الأزمات على أنها مشكلات لا سبيل للتخلص منها :

إن الأحداث الضاغطة جزء لا يتجزأ من حياة الإنسان ، ولكن بالإمكان تغييرها عن طريق إدراكها ةتفسيرها ،ومحاولة تجاوز الظروف الحاظرة والتطلع إلى المستقبل ورفع التحدي أمام المجهول والتحكم في زمام أمور الحياة ، وعدم ترك المجال أمام هذه الظروف والأحداث

لهز عزيمة الفرد واعتبارها تحدي جديد يجب أن يتخطاه ويتجاوزه مع محاولة الإقتراب من كل ما من شأنه أن يخفف الكدر والحزن ويهون الصعاب .

ج- استكشاف جوانب القوة في الذات: إن المشاكل و الصعوبات التي يواجهها البشر تدفعهم إلى اكتشاف أنفسهم و قدرتهم ومختلف جوانب شخصياتهم الدفينة, كما تؤدي هذه الأحداث إلى تطوير وإنماء مختلف الجوانب النفسية لديهم من خلال تأقلمهم الايجابي و تصديهم للأحداث الضاغطة, كل هذه الخبرات تفيد الكثير من الأفراد الذين واجهوا مصاعب ونكبات في حياتهم في الاستفادة من إقامة علاقات ناجحة مع الآخرين والإحساس بقوة و فعالية الذات ليدلهم واستكشاف مكامن قوية في ذواتهم لم يعرفوها من قبل, فمجرد الإحساس بقابلية التعرض للشدائد يزيد من إحساس الفرد بقيمة الذات وفعاليتها كما يقوي جوانب أخرى في شخصيته تزيد من صلابته و إحساسه بقيمة حياته ورفع التحدي أمام أحداث الحياة الضاغطة مع خسارة أقل.

د- تبني نظرة ايجابية لذات: من خلال تيقن الفرد من قدرته على حل المشكلات و الثقة في الذات, و النظرة التفاؤلية التي تمكنه من توقع الجيد والأحسن بدل القلق والحذر .

هـ- وضع الأمور في سياقها: من خلال فهم ووضع الأحداث الضاغطة في سياقها الطبيعي, مع النظر إلى المدى البعيد الذي يمكن أن تسوقه إليه هذه الأحداث, فالفرد لا يجب أن تكون لديه نظرة ضيقة للأحداث وآنية بل يجب أن تكون نظرته شاملة وواسعة

وبعيدة المدى, كما يجب أن يتمتع بنظرة تحليلية و تفسيرية للأحداث لكي يتمكن من وضع خطط واستراتيجيات تخلصه من المواقف الضاغطة وتيسر عليه أمور حياته .

-كما قدمت الجمعية الأمريكية لعلم النفس " the americanpsychological association" عشر طرق أساسية لبناء الجلد النفسي وهي :

- العلاقات الإجتماعية الإيجابية مع الآخرين بصفة عامة واعضاء الأسرة والأصدقاء بصفة خاصة
- تجنب الإعتقاد بأن الأزمات أو الأحداث الضاغطة مشكلات لا يمكن تجنبها .
- تقبل الظروف التي لا يمكن تغييرها
- وضع أهداف واقعية والإندفاع الإيجابي باتجاه تحقيقها .
- اتخاذ أفعال حاسمة في المواقف العصبية .
- التطلع لفرص استكشاف الذات .
- تنمية الثقة في النفس .
- الحفاظ على تصور طويل الاجل وفهم الحدث الضاغط في إطار السياق الواسع .
- الحفاظ على روح التفاؤل الإستبشار وتوقع الأفضل .
- رعاية الفرد لعقله وجسده، وممارسة تدريبات منتظمة،مع الإنتباه لحاجاته ومشاعره ،مع الإندماج في أنشطة للترفيه والإسترخاء، والتعلم من الخبرات السابقة، والتأسيس لحياة متوازنة .(محمد السعيد أبو حلاوة ،2013،ص31).

12-03- الإشتغال السيروري النفسي للجلد :

حسب "Bourgnignon ": إن الجلد ينتج من سيرورة مقاومة لوضع خطر وغن عوامل الحماية تساعد الجلد أن تبدي ميكانيزمات وسطية لإشغال الجلد عند الأشخاص ما قد يتفكك إلى زمنين : الجلد في المدى القصير والجلد في المدى البعيد.

- والجلد في المدي القصير يكون من خلال مواجهة الصدمة ومقاومة الخلل النفسي وهذاما يؤدي إلى عدم تأسيس جزء من تلك الحقيقة الصادمة مع استخدام ميكانيزمات دفاعية كإيجاد سند عائلي آخر ،الخيال ،انكار ....
- أما في المدى البعيد فيكون من خلال إدماج الصدمة وإصلاح ذاتي يعتمد على تأسيس الرابط المفقودة في الجرح الصدمي وانطلاقا من المحنة يتم إعادة تكوين يقومعلى منح معنى للجرح ، وعلى المستوى النفسو-داخلي الجلد تفترض من جهة اللجوء إلى ميكانيزمات دفاعية مكيفة ،أو استخدام ما يسمى بالتعقل الجيد .

وحسب "Tychey" والذي ذكر من طرف "Anaut Marie" : يتعلق التعقل بالقدرة على الترجمة بكلمات أو ممثلات لفظية قابلة للمشاركة لإعطائها معنى قابل للاتصال أي مفهوم قابل لفهم للآخر و الذات قبل كل شيء .

إن عمل الفكر على نفسه يسمح بترجمة الاثارات إلى ممثلات قابلة للمشاركة ويعتبره شرطا أساسيا لاشتغال الجلد على المدى البعيد.

إن سيرورة التعقل تكتسب منذ الولادة من خلال النوعية الوساطة الأمومية أو بديلها و يؤكد "Barqué" والذي ذكر من قبل "Anaut Marie" من وجهة نظره أن السيرورة النفسية للجلد تتكون من خلال:

- تصلب أو مرونة الميكانيزمات الدفاعية للأنا .
- قدرة الإصلاح العقلي: وضع كلمات, حكاية الصدمة المعاشة والانفعالات المرتبطة بها.

(مزردي حنان، 2015، ص 78).

09- الراشد وبعض مؤشرات الجلد لديه:

لقد حاولنا في هذا الجزء من العمل أن نتطرق إلى سيكولوجيا الراشد و علاقتها بالجلد باعتبار أن الراشد هو جزء لا يتجزأ من نسيج اجتماعي متكامل وكذا باعتباره كيان معرض للعديد من الضغوطات و المحن سواء ما تعلق منها بالجانب الداخلي الشخصي أو الخارجي المتمثل في المحيط فان الراشد هو نتاج ما مر على الفرد من نمو جسدي وعقلي ومعرفي وفيزيولوجي وخبرات وذلك من الطفولة إلى مرحلة النضج وعليه وجب علينا أن نعرف ماذا نعني بسيكولوجيا الرشد وكيف يرتبط الرشد بالجلد .

ويعد سن الرشد هو سن التعقل و الرشاد و الهداية نحو سبل الحياة و الانفتاح على المستقبل,و ويبدأ نحو سن العشرين, كما نجد بعض الدول تحدده بالواحد و العشرين و ينتهي قبل سن الخمسين, كما يميزون فيه بين الراشد الغر و الراشد الناضج.

والرشد يعرف على أنه "رحلة في النمو يتحدد بها وصول الفرد إلى سن المسؤولية و الاستقلال"

أما الراشد " فهو الشخص الذي وصل إلى مرحلة في الحياة يصبح فيها قادرا على تحمل المسؤولية عن نفسه و أحيانا عن آخرين, ويقوم في نفس الوقت بعمل منتج في المجتمع " (شوقي ضيف, 1984, ص 9).

وقبل سن الرشد يكون الفرد حدثا أو قاصرا, ومعنى الرشد أنه قد أصبح شرعا مؤهلا للمسؤولية فيتزوج ويتعاقد وله كافة الحقوق المدنية ما لم يكن مصابا بنقص عقلي أو جنون.

ولسن الشباب سمات واتجاهات ومظاهر واهتمامات مختلفة عما كانت عليه قبل سن الرشد ونجد أن الطفولة و المراهقة تحددان نمط الشخصية في الشباب, ونجد من بين مظاهر سن الرشد أن يعمل الشباب من خلال التجمعات وإذا كان سن المراهقة هو سن الفردية افن سن الشباب هو سن الجمعية و تنصرف نشاطات الشباب وطاقاتهم و إبداعاتهم من خلال تجمعات الشباب و فيه يمارس الشباب المسؤولية على نفسه وعلى الجماعة و يستشعر الانتماء و يمارس الولاء الجمعي ومن أبرز الميول عند الشباب المسؤولية الجمعية و التي تمهد لمسؤولية اجتماعية أكبر سيضطلع بها مستقبلا.

(عبد المنعم الحفني , 2003،ص ص 207-212).

وقد إستخلص "مصطفى حجازي" بعض المؤشرات المتعلقة بالجلد النفسي في هذه المرحلة وهي :

- الخروج من المحنة بشكل ايجابي من خلال تكيف ناجح لظروف معطلة للنمو السليم, وقد تكون ظروف الخطر تراكمية مما يزيد من احتمال الانهيار, وهنا نجد قلة قليلة ممن يتابعون النمو بشكل سليم
- الكفاءة المستمرة في مواجهة الشدائد من خلال إبداء آليات تعامل فاعلة في وضعية الشدة, من مثل حالات الطلاق في الظروف سيئة وتدبر الأم المطلقة لأمرها وإدارة حياتها وحياة أبناءها بدرجة معقولة من النجاح, وكذا نجد مقاومة الشعوب تحت الاحتلال و الاضطهاد على اختلافه حيث تتكيف الشعوب من ظروف لا تتحمل وصعبة وتتابع حياتها جماعيا رغم ما يتعرض له بعض الأفراد من اضطرابات و مرض.
- الخروج من المحنة أو الشدة و توظيف تحدياتها وصولا إلى التخلص بشكل أكثر مناعة وفاعلية ضد محن مستقبلية, كما قد يتعرض هؤلاء لاضطرابات تالية للصدمة إلا أنهم يستوعبون هذه الآثار تدريجيا و يستأنفون حياتهم العادية بفضل المساندة الاجتماعية و الأسرية وتوفر ظروف الشفاء . (مصطفى حجازي, 2012.ص 226,ص 227).

10- عامل النظافة وخصوصية مهامه :

- عامل النظافة هو رجل راشد يقوم بتنظيف الشوارع والمرافق العامة في المدينة، وهو موظف رسمي في القطاع العام ويتلقى راتبه مقابل الخدمة التي يقدمها، إذ انه يسهر على توفير بيئة صحية للمجتمع ككل، وتشير" بثينة منى "من" يومية الوحدة"، أن لعامل النظافة أهمية بيئية واجتماعية خاصة، وأهم من ذلك هو دوره في نظافة المحيط وتحقيق الأمن

الصحي للمواطن، وخلصت الى ذلك من خلال؛ مقابلة عدة حالات يعملون في مجال التنظيف .(بثينة منى ، يومية الوحدة، 2017).

حيث يقوم المواطنون غير الواعين بشروط الصحة العامة والأطفال، برمي القمامة والمخلفات في أماكن عامة غير تلك المخصصة لها، مما يكلف عامل النظافة عبء تجميع تلك المخلفات ليضعها في الأماكن المخصصة لها، وهذا الأمر من شأنه أن يشعر عامل النظافة بعدم الإحترام وهو ما يؤدي به للشعور بضغط شديد، وعلى الرغم من ذلك نجده يقوم بدوره وتبليغ رسالته، فالكثير الأفراد لا يهتمون بالواقع البيئي والصحي الذي سيكون عليه المحيط من خلال حركة بسيطة رشيدة، بل يلقون ذلك على عامل النظافة الذي يعتبرونه صاحب المهنة، في حين أن هذه التصرفات غير الرشيدة قد تجعل خسارة عامل النظافة أمر وارد.

وأوضحت جريدة " المسار" عن الاحصائيات التي تسجل حول النفايات، اذ أن العاصمة لوحدها تسجل ما يعادل 608 ألف طن سنويا من النفايات المنزلية أي بمعدل اثنين طن يوميا لكل عامل، وهو ما يجعلنا ندرك حجم المجهودات التي يبذلها عمال النظافة يوميا لتحقيق النظافة والراحة للمواطن، وبأجر لا يتعدى 3 ألاف دج وأما المدمجين فلا يتعدى أجرهم القاعدي 9 ألاف دج، وهم راضون بمهنتهم بعد أن تجرعوا مرارة البطالة (نائلة هميلة، يومية المسار، 2012). وهذا بالنسبة للعمال المنتمين للبلديات والمشغلين في إطار الشبكة الاجتماعية.

أما عن المخاطر الصحية الناجمة المترتبة عن مهنة عامل النظافة فتتمثل في خطر التعرض للمواد الكيماوية عن طريق الإستنشاق أو الإمتصاص أو البلع أو عن طريق الحقن الخاطئ من خلال الإصابة بآلة حادة ملوثة بمادة كيميائية خطرة.

(موسوعة الصحة والسلامة المهنية، 2012).

بالإضافة إلى خطر الاصابة بالأمراض المستعصية حيث يؤكد الدكتور" امين محمد " على ان طبيعة مهنة عمال النظافة تنطوي على الكثير من المخاطر فالمخلفات التي يقومون بجمعها قد تحتوى على الكثير من الملوثات كالمواد المتعفنة أو المواد الحادة أو حتى الدماء، وفي حال غياب إجراءات السلامة المهنية وعدم توفير الادوات الوقائية لعمال النظافة اللازمة أثناء جمع النفايات، فإن حياتهم معرضة يوميا لخطر الإعاقة الجسدية أو الاصابة بالأمراض المعدية المعدية و المزمنة كالإصابة بفيروس الكبد الوبائي، وتليف الكبد، ودوالي المريء، وقد يصل الأمر الى الوفاة، ناهيك عن الاصابة بأمراض الجهاز التنفسي والذي قد يتضاعف الى الاصابة بمياه في الرئ ، اضافة الى الأمراض الجلدية كالالتهابات والتقرحات

(سحر، مدونة السلامة المهنية، 2013).

خاتمة الفصل:

يقصد بالجلّد بصورة عامة القدرة على التكيف وتجاوز الضغوطات والصدمات الحياتية، إذن يمكن اعتبار الجلّد على أنه عامل حيوي وهام في الحفاظ على الشخصية، ولقد نال الجلّد اهتمام كبير في العديد من الأبحاث لما له دور في تحقيق الصحة النفسية وراحة البال والتكيف. لذا لابد من الاهتمام بتعزيز الجلد لدى الراشد عامل النظافة من أجل الحفاظ على تماسكه مساعدته على تنمية قدرته على تحمل الضغوطات.

الجانب الميداني

الفصل الثالث

الإجراءات الميدانية للدراسة.

تمهيد

01-المنهج المستخدم في الدراسة.

02-حدود الدراسة.

03-أدوات الدراسة.

02-01- المقابلة العيادية.

02-02- الإختبار.

04-حالات الدراسة.

تمهيد:

إن لكل بحث علمي منهجية مناسبة له والتي تعتبر هي الأساس لسير هذا البحث، بهدف تحليل النتائج المتوصل إليها في ضوء الفرضيات التي تم طرحها، حيث أنه في هذا الجانب سيتم عرض مجالات الدراسة المكانية و الزمانية، وكذا عرض حالات الدراسة والمنهج المتبع والأدوات المستعملة معهم.

01- المنهج المستخدم في الدراسة: إن لكل موضوع أو دراسة منهجا خاصا به يفرض على الباحث إتباعه كي يتمكن من الحصول على نتائج قيمة، و يعرف المنهج بأنه "مجموعة من المبادئ العامة وهو الطريقة الفعليةالتي يستعين بها الباحث في حل مشكلات بحثه مستهدفا بذلك الكشف عن جوهر الحقيقة."(رشوان حسن عبد الحميد،2001. ص88)

كما يمكن تعريفه أيضا بأنه جملة المبادئ و القواعد والإرشادات التي يجب على الباحث إتباعها من ألفه إلى يائه بغية الكشف عن العلاقات العامة والجوهرية والضرورية التي تخضع له االظواهر موضوع الدراسة. (سلاطنية بلقاسم، الجيلاني حسان،2007،ص25).

والمنهج لا يضعه الباحث عشوائيا و إنما يكون مرتبطا بطبيعة موضوع الدراسة و لعل أنسب منهج لدراستنا هو المنهج الإكلينيكي فهو من بين أفضل المناهج وأدقها وأقدرها على دراسة عميقة لحالات فردية، أما عن خصائصه فتتمثل في:

- قدرته على الوصول إلى أعماق النفس البشرية و إظهار خباياها و كشف مكنوناتها.

اعتماد على أدوات كثيرة للحصول على الموضوعية الكاملة.

(طه فرج عبد القادر،2000، ص 91).

ويعتمد المنهج الإكلينيكي أساسا على دراسة الحالة لأنها تهتم بفهم شخصية الفرد وهي الطريق المثلى والأهم لجمع المعلومات الكافية حول الفرد، حيث أنها تحتوي على المعلومات التاريخية التي تسرد عن الحالة من خلال النتائج المتحصل عليها من الاختبارات التي أجريت له، والمقابلات التي تمت معه، و الملاحظات التي تتعلق به، كما تهتم بالكشف عن الظروف والإحباطات التي واجهها الفرد في حياته.

(مشابقة محمد احمد خدام.2008. .ص25)

02- أدوات الدراسة:

02-01- المقابلة العيادية:

تعد المقابلة العيادية الركيزة الأساسية التي يعتمد عليها الأخصائي النفسي، فهي علاقة دينامية وتبادل لفظي بين شخصين أو أكثر. ولقد فضلنا استخدام المقابلة النصف موجهة والتي تسمح لنا بالحصول على معلومات من الأفراد بأقل توجيه ممكن وبأكبر تلقائية وأقل قدر من المقاومة فهي تهدف إلى توجيه حديث الفرد إلى أهداف البحث، حيث يقوم فيها الباحث بطرح الأسئلة غير محدودة الإجابة، وفيها يعطي للمفحوص الحرية في أن يتكلم دون حدود للزمن أو للأسلوب.(ملحم سامي محمد، 2010، ص 249)

في دراستنا هته استخدمنا المقابلة نصف الموجهة، أي المقابلة ذات الإجابات المفتوحة والتي تسمح بضبط بعض الأسئلة التي تمثل التعليمة الخاصة بكل محور، وتطبيقها على حالات الدراسة وهذا للتوصل إلى ما نبحث إليه.

ولقد عرفت المقابلة نصف الموجهة "بأنها الطريقة التي تعتمد على دليل المقابلة برسم خطتها، ويكون الدليل مقدما بشيء من التفصيل وتوضع لها تعليمة موحدة يتبعها جميع من

يقوم المقابلة لنفس الغرض، وفيها تتحدد الأسئلة وصياغتها وترتيبها وتوجيهها وطريقة إلقائها، بحيث تكون هناك مرونة تجعل هذه الطريقة بعيدة عن محتوى التكلف.

(بركات احمد، 1957، ص 163).

وتتميز المقابلة الإكلينيكية النصف موجهة بما يلي:

– تساعد في تحديد الأشخاص محل الدراسة.

– تساعد في تحليل الموقف الذي سوف يدرسه الباحث مبدئيا بهدف التعرف على عناصرها الأساسية.

– تساعد على وضع دليل يخدم الإكلينيكي في جوانب هامة يعنى بالاستفسار عنها في المقابلة. (سلاطنية بلقاسم، الجيلاني حسان2004.ص308).

تم تحديد محورين شكلا أسئلة المقابلة نصف الموجهة، وهذا بعد الإطلاع على الإطار النظري للدراسة، حيث أن هناك مؤشرات للجلد وركزنا في موضوعنا هذا على إثنين منها وردا ضمنيا في مقياس الجلد المكيف على البيئة الجزائرية من قبل الدكتور جار الله سليمان. ويتمثلان في تقدير الذات والتوافق النفسي الإجتماعي.

تم تحليل المقابلة نصف الموجهة مع الحالات بطريقتين:

*** طريقة التحليل الكمي:**

هناك ثلاث عمليات تمكن من الملاحظة الدقيقة للمضمون وتضمن صدقه :الترميز والوحدات والأصناف حيث تعد منهجيته في تحليل مضمون المقابلة :

-الترميز : هو عملية تحويل المعطيات الخاصة بواسطة التقطيع الجمع الإحصاء إذ تسمح للمحلل بالوصول إلى تصور حول المضمون أو حول معناه.

-الوحدات :لابد من تقطيع المضمون إلى شرائح لتسهيل كل العمليات، هذه الشرائح تسمى الوحدات.

إن التقطيع يتبع هدف البحث ويكون معتمدا على الكلمة، الجملة أو الموضوع، ولقد تم استخدام في هذا البحث التقطيع حسب المعنى الذي تحمله الجملة أي النفسي لا اللغوي.

-الأصناف : كل فرضية تحتوي على الأقل صنف، وكل صنف لا بد أن يرجع إلى فرضية واحدة على الأقل.

التحليل الكيفي:

يعتمد التحليل الكيفي على دراسة وقراءة البيانات المتحصل عليها من خلال المقابلة بأسلوب غير كمي، حيث لا يتم تحويل البيانات إلى أرقام كما في التحليل الكمي، حيث يسمح هذا التحليل بتفسير النتائج والكشف عن أسبابها بواسطة مؤشرات تخدم الموضوع المدروس (وادفل راضية،2009،ص78).

02-02- الإختبار :

سلم الجلد قام بإعداده كل من كونور و دافيدسون : " Connor-Davidson " لقياس درجة الجلد لدى الأفراد ، يحتوي على 25 بندا، مقسمة إلى خمسة أبعاد، حيث يتم تقييم كل

بعد عن طريق سلم ليكرت وأي إرتفاع في الدرجات أو إنخفاض يدل على إرتفاع وإنخفاض في قدرة الجلد لدى الفرد.

كيف الإختبار على البيئة الجزائرية من طرف الباحث (سليمان جار الله ، 2012) وقد تم حساب الخصائص السيكومترية للمقياس بعدة طرق بحيث تم حساب الخصائص السيكومترية للمقياس بعدة طرق بحيث تم حساب صدق المقياس بعدة طرق وهي

– الصدق التمييزي : أجريت عملية مقارنة متوسطات الدرجات بين الطرفين للتأكد من القدرة التمييزية لبنود السلم بين الفئة العليا (27 %)الذين لديهم درجات مرتفعة وبلغ عددهم (39 طالبا)، ممن أجابوا على بنود السلم ، والفئة الدنيا (27 %) الذين لديهم درجات منخفضة وعددهم (39 طالبا) ممن أجابوا على بنود السلم.

وقد إتضح أن بنود سلم الجلد تتميز بقدرة تميزية جيدة، حيث بلغت قيمة (ت = 18.17 مستوى الدلالة أقل من 0.001 مما يعني أن السلم يتمتع بصدق مقبول).

– الإتساق الداخلي : جرى التحقق من صدق الإختبار بطريقة الإتساق الداخلي ، وحساب معامل إرتباط بيرسون بين درجات كل فقرة من فقرات السلم والدرجة الكلية للإختبار ، تراوحت معاملات الإرتباط بين فقرات السلم بين (0.106 و 0.626) وهي دالة إحصائيا عند مستوى دلالة أقل من 0.01، أما الفقرة رقم 16 فهي دالة إحصائيا عند مستوى الدلالة أقل من 0.05 مما يؤكد أن السلم يتمتع بدرجة عالية من الإتساق الداخلي .

– الصدق التباعدي : تم تطبيق كل من سلم الجلد كونور ودافيدسون وسلم الإحساس بالضغط – 10 بنود الذي أعده (شلدون كوهن، 1988) لقياس درجة إحساس الفرد بالضغط النفسي عند تعرضه لمواقف ضاغطة في الحياة، وقد ترجمه للغة العربية (شرفي جار الله، 2010) فيما التقييم حسب سلم ليكرت، وفق 05 درجات من (1 =نادرا إلى 5 =دائما). تصحيح البنود (8.7.5.4) يكون عكسيا، وإذا كانت الدرجة أقل من 25 فهي درجة إحساس بالضغط النفسي منخفظة، بينما أكبر من 25 فهي درجة مرتفعة.

بينت النتائج أن درجة متوسط سلم الجلد لدى أفراد العينة (70.32) وهي مرتفعة وتدل على إرتفاع قدرة الجلد لديهم، وبلغت درجة متوسط سلم الإحساس بالضغط النفسي لدى أفراد العينة (23.98) وهي درجة منخفظة. بينما معامل الإرتباط بين كل من درجات الأفراد في الادتين (– 0.506 ، دالة عند مستوى أقل من 0.01) مما يؤكد على وجود علاقة عكسية بينهما، مما يدل على صحة الصدق التباعدي.

– الثبات :

تم حساب معامل ألفا كرونباخ، وبلغت قيمته في كل الإختبار 0.84.

وبينت النتائج أن معامل الإرتباط بين النصفين (0.71) ومعامل سبيرمان براون (0.83) ومعامل التجزئة النصفية جيتمان (0.83)، وهي قيم مرتفعة مما يدل بأن السلم يتمتع بثبات جيد.

03- حالات البحث :

تمثلت حالات البحث في ثلاث حالات مبية بالجدول الآتي :

الإسم	السن	المستوى التعليمي	الحالة العائلية	وقت الإلتحاق بالمهنة
س	41	الخامسة إبتدائي	متزوج وأب لطفلين.	منذ عامين ونصف.
ر	37	رابعة إبتدائي	أعزب	تسعة
خ	43	ثانية إبتدائي	متزوج وأب 4 ابناء.	16 سنة.

04- حدود الدراسة:

تحددت الدراسة بالمجالات التالية:

-المجال المكاني البشري: اشتملت هذه الدراسة على الراشدين عمال النظافة ببلدية بسكرة.

-المجال الزمني: طبقت هذه الدراسة خلال أيام 26-27-28- ماي من سنة 2018.

الفصل السادس

عرض ومناقشة النتائج.

01- عرض نتائج الحالة الأولى.

01-01- تقديم الحالة

01-02- ملخص المقابلة.

01-03- التحليل الكمي للمقابلة.

01-05- التحليل الكيفي للمقابلة.

01-06- اختبار سلم الجلد لـ كونور- دافيدسون.

01-07- التحليل العام للحالة.

02- عرض نتائج الحالة الثانية.

03- عرض نتائج الحالة الثالثة.

04- المناقشة العامة لنتائج الدراسة.

01- عرض نتائج الحالة الأولى :

01-01- تقديم الحالة الأولى :

الإسم : س الحالة الإجتماعية : متزوج وأب لطفلين.

السن : 41 سنة الحالة الإقتصادية : متوسطة.

الجنس : ذكر. المستوى التعليمي : الخامسة إبتدائي.

السوابق المرضية : لا توجد. مدة إمتهان مهنة عامل نظافة : عامين ونصف.

01- 02- ملخص المقابلة مع الحالة الأولى س: الحالة متزوج وأب لطفلين يبدو في حالة حسنة ما تعلق منها بالمظهر العام أو ما تعلق بالحالة النفسية عموما وقد تبين ذلك من خلال إسترساله في الحديث إلينا، تم تخيير الحالة على مكان إجراء المقابلة إن كان بأحد مكاتب بلدية بسكرة أو مكان آخر من إقتراحه لكنه لم يجد مشكلا في مكان إجراءها، بمباشرة إجراء المقابلة النصف موجهة معه أفاد أنه إمتهن هذه المهنة منذ عامين ونصف تقريبا ذلك لكي يضمن بها لقمة عيشه وعائلته، هذه المهنة رأى فيها الحالة أنها ليست بالمهنة المحبذة لدى عامة الناس بإعتبار أن من يمتهنونها ينظر إليهم ممن لا يحسنون القراءة ولا الكتابة لكنه في نفس الوقت يدرك أهمية ودور هذه الفئة من العمال خاصة أن المجتمع لا يستطيع التخلي عنهم، كما أنه راض كل الرضى على ما يقوم به من مهام ورضاه هذا مصدره حاجته للمقابل المادي الذي يتلاقه وإن كان قليلا لكنه مصدر عيش أسرته.

وعن علاقته بزملائه في العمل فقد وصفها أنها أصبحت عادية بعد أن كان في بداياته يتعرض لبعض المضايقات من طرفهم كأن تعطى له تعليمات لرفع القمامة بالرغم من أنه مثله مثلهم، الحالة وصفت هذه المهنة بالشاقة والمتعبة إذ أنها تتطلب مجهود بدني وهو الأمر الذي يشعره بالملل أحيانا فضلا عن سوء المعاملة التي يتعرضون لها سوء كان ذلك من طرف المسؤولين أو حتى من المواطنين الذين لا يقدرون المجهودات التي يبذلونها لنظافة المحيط، في نفس الوقت يؤكد أنه مقتنع بعمله والدليل على ذلك أنه منضبط أثناءه ، لكنه في نفس الوقت ينزعج من أمر تأخر تسديد أجورهم التي لا تكفيهم بالأساس ونظير ذلك فهو في أوقات فراغه يعمل بمحل لبيع المواد الغذائية بمقابل مادي حتى يعيينه في تغطية بعض المصاريف.

الحالة وصف علاقته بأسرته وأصدقائه بالجيدة ولم تختلف بعد إن إمتهن مهنة عامل النظافة لكنه اخطر في أحد المرات من طرف أقربائه للتخلي عن العمل لكنه بالمقابل لم يكترث للأمر، أما عن زوجته فأفاد لا مشاكل بينهما تماما لكنه تبادر إلى ذهنه أنها تحرج بعض الشيء عندما تسألها الجارات عن طبيعة عمله لكنها لم يسبق لها وأن تذمرت عن هذا الأمر معه مثلما لم تطلب منه تركه.

01-03- التحليل الكمي للمقابلة مع الحالة الأولى:

جدول (01) تحليل المضمون للحالة الأولى.

العدد الإجمالي للتكرارات : ن = 98

الأصناف (الأبعاد)	الوحدات	التكرارات	النسب المئوية	
تقدير الذات	الكفاءة الذاتية	19	%18.62	%30.29
	التحكم في الإنفعالات السلبية	12	%11.67	
التوافق النفسي الإجتماعي	السند الاجتماعي	15	%14.70	%26.46
	نظرة إيجابية للأخرين	12	%11.76	
المجموع		58	%56.75	

- **التعليق على جدول تحليل المضمون :**

يتضح من خلال تحليل مضمون الجدول أن نسبة تقدير الذات مرتفعة مقارنة بنسبة التوافق النفسي الإجتماعي حيث تقدر الأولى بـ 30.29% أما الثانية فتقدر بـ 26.46%، فالوحدة الأولى المرتبطة بتقدير الذات وهي الكفاءة الذاتية حصلت على نسبة 18.62% بمجموع تكرارت يقدر بـ 19 تكرارا، أما ثاني وحدة والتي تخص التحكم في الإنفعالات السلبية فنسبتها تقدر بـ 11.67% بعدد تكرارت يقدر بـ 12 تكرارا، في حين أن نسبة التوافق النفسي الإجتماعي قدرت إجمالا بـ 26.46%، وحدة السند الإجتماعي حصلت على نسبة 14.70%، فيما حصلت نسبة النظرة الإيجابية للآخرين على نسبة 11.76% في قول الحالة.

01-04- التحليل الكيفي للمقابلة مع الحالة الأولى س :

تم إجراء المقابلة مع الحالة في ظروف جيدة يسودها الهدوء والتنظيم، أين أبدى تجاوبا مع الباحث، فلقد كانت استجاباته متسلسلة على حسب كل سؤال يطرح عليه مما يدل على أن العمليات الفكرية لديه سليمة، كما كانت إجاباته أيضا ثرية نوعا ما، الحالة بدأ عمله كعامل نظافة منذ حوالي السنتين والنصف تقريبا بعد أن ذاقت به السبل لإيجاد عمل يضمن به لقمة عيشه وعائلته المتكونة من الزوجة وطفلين إثنين وهو ما أكده في قوله (راني قتلك من البدية الخبزة) وبالرغم من المقابل المادي الزهيد الذي لا يكفيه لسد حاجياته وأسرته إلا أنه يبدو من خلال إستجاباته بأنه يعتمد على نفسه في حل مشاكله مما يدل على أنه يتمتع بقدر كاف من الثقة بالنفس وكذا تقدير الذات له، وما يؤكد ذلك أنه يحمل شخصية غير إنهزامية ولا يخجل من طبيعة المهام التي يؤديها في قوله (هذي خدمتي وإذا كنت مش حاب نهز لابوبال نبطل وخلاص)، ومن جهة أخرى فهو لم يستسلم لظروفه الإجتماعية ولجأ إلى أن عمل بمتجر خاص ببيع المواد الغذائية لإعانة نفسه وأسرته في تغطية بعض المصاريف وهو ما ورد على لسانه (راني قانع بخدمتي مادام هي قوت أولادي وراني نعاون روحي كنضال مش خدام نخدم في حانوت).

الحالة عبر عن رضاه صراحة كونه منظف وذلك لكونه يؤدي ما عليه من واجبات مهنية بكل كفاءة وفعالية وتفان إنضباط وهو ما يستدل ما ورد على لسانه (خدام ديما ومنزرطيش).

ومن جهة أخرى وبالرغم من أن الحالة يتعرض من الحين للآخر لمواقف سلبية سواء كان ذلك من المسؤولين أو المواطنين لكنه لا يكترث لهذا الأمر ويجابهها بمقاومة نفسية إيجابية حيالهم فمن جهة المسؤولين ورد على لسانه في هذا الشأن (مرات قليلة يخدمونا خدمة أخرى ويسيفو علينا راهي كل خدمة ورانا قانعين) ومن جهة المواطنين في قوله (ديجا حنا لرانا نظفولهم) وأيضا (يشوفو فيا نخدم في خدمة نتاع نهز لوسخ بصح متقلقنيش هذي).

علاقات الحالة سواء كانت مع الأقارب أو الأصدقاء بقت كما في السابق ولم تختلف بعد إن إمتهن مهنة عامل النظافة وهو ما أكده في قوله (كما امس كيما ليوم صحابي هوما صحابي وعايلتي هي عايلتي)، وإن إستمرار هذه العلاقات كان له دور في مواصلة حياته بصورة عادية بالرغم من الظروف التي يعمل فيها، ومن جهة أخرى فالمؤكد أن الحالة لقي الدعم والسند الإجتماعي وهو ما ورد على لسانه (الحمد لله ثاني خويا لاباس عليه يعاوني مرة على مرة).

01-05- نتائج إختبار سلم الجلد لـ كونور – دافيدسون للحالة الأولى س :

الأبعاد	مجموع الدرجات	متوسط درجة البعد
الكفاءة الذاتية	24	03
التحكم في الإنفعالات	18	2.57
المشاعر الإيجابية	14	2.80
المساندة الإجتماعية	07	2.33
العامل الديني	06	03
المجموع	69	**13.7**

تحليل الإختبار :

إتضح من خلال تطبيق إختبار سلم الجلد لكنور ودافيدسون من خلال حساب متوسطات درجة الأبعاد خاصة السلم بأن نسبتي عاملي الكفاءة الذاتية وكذا العامل الديني قد تساوت حيث قدرتا بـ (03)، تلاهما عامل المشاعر الإيجابية الذي قدر بـ (2.80)، ومنه عامل التحكم في الإنفعالات (2.57)، ويليه عامل المساندة الإجتماعية (2.33).

ومن خلال حساب متوسط الدرجة الكلية المقدر بـ 69 ما يفيد بأن الحالة تتميز بجلد مرتفع.

01-06- التحليل العام للحالة الأولى:

من خلال دراسة الباحث للحالة الأولى "س" والتي إتبع فيها عدة أساليب من مقابلة نصف موجهة وتحليل كمي وكيفي، وكذا من خلال تطبيق إختبار موضوعي المتمثل في سلم الجلد لـ كونور – دافيدسون "Connor-Davidson" يتضح بأن الحالة وبالرغم من الظروف الضاغطة والقاسية التي يعمل فيها، إلا أنه يحاول التكيف مع كافة هذه الوضعيات سواء كانت إجتماعية أو ظروف العمل الغير مريحة أو النظرة الدونية التي يعانونها من المسؤولين أو المواطنين على حد سواء ، ذلك من خلال الإستمرار في الحياة الإجتماعية والمهنية بالرغم من صعوبة من خلال بذل مجهودات إضافية لأجل تفادي مشاعر النقص والجدير بالذكر بأن الحياة الإنفعالية للحالة لم تتأثر نسبيا بكافة الظروف المذكورة وذلك في ظل إدراك الحالة للرسالة التي يؤديها، أما من الجانب العلائقي فقد كان سندا إجتماعيا بإمتياز ساعد الحالة على تجاوز كل الظروف التي مرت بها، وهو ما من شانه أن يعزز ثقة الحالة

في ذاته أكثر ويرصن الجلد لديه فكما يرى "Cyrulnik.B " (أن كل من نجح في تخطي محنة في حياته بالضرورة التقى بشخص ما ساعده في ذلك).

ومن خلال تطبيق إختبار سلم الجلد نلاحظ بأن نتائجه جاءت مؤكدة لما سبق عرضه في نتائج المقابلة بحيث أن الحالة يتمتع بكفاءة ذاتية وكذا تحكم في الإنفعالات جيدين دون إغفال دور العامل الديني وعامل المشاعر الإيجابية وعامل التحكم في الإنفعالات في ذلك، وهو الأمر الذي يعزز تقدير الحالة لذاته ويجعله يتعاطى مع مختلف المواقف الحياتية بمرونة لتسهيل تجاوز الظروف الضاغطة التي يتعرض لها والتعايش معها دون أن يخل ذلك بصورة الذات لديه دون أن ينغص عليه حياته أو يعرقل مساره ورغبته في المضي قدما نحو مستقبل أفضل ذلك من خلال التصدي بكل قوة للمشاكل التي تعترضه وذلك من خلال تفعيل ميكانيزمي الكبت والتسامي، وقدد تجاوز الحالة مشاكله وذلك راجع إلى طبيعة الجلد خاصته في التصدي لمختلف المشاكل والضغوطات ويعود ذلك للإمكانات الذاتية للحالة النابعة من تقديره الجيد لذاته والتي أرست الجلد لديه وهو ما اشار إليه "جيرمان ديكلو" في تعريفه على أن تقدير الذات (هو شعور مناسب يتولد من حسن الرأي الذي يتكون من عند الفرد فيما يخص جدارته وقيمته) (جيرمان ديكلو، بدون تاريخ، ص 17).

ومن جهة أخرى فقد إتضح جليا أن الروابط الإجتماعية والنسيج العلائقي جيدة على العموم، سواء ما تعلق منها بالعلاقات الأسرية ممثلة في الزوجة والأبناء والأهل والمقربين أو علاقات العمل الحسنة التي يعيشها الحالة التي يحاول من خلالها التعويض عن الظروف

الضاغطة التي يعايشها وقد نجح في ذلك من خلال تفعيل ميكانيزم التسامي وهو مأ شار أشار إليه سيقموند فرويد فيما يلي " تؤدي الميول التي كانت خطرة في البداية إلى زيادة القدرات والنشاط النفسي زيادة ملحوظة " (سيقموند فرويد، 2000، ص 131)، حيث حول الحالة الظروف القاسية لعمله إلى رغبته في الإهتمام بأسرته لتوفير العيش الكريم. ومنه فالحالة قد تميز بمؤشرين للجلد محل البحث ألا وهما تقدير الذات والتوافق النفسي الإجتماعي.

02- عرض نتائج الحالة الثانية :

02-01- تقديم الحالة الثانية :

الإسم : ر الحالة الإجتماعية : أعزب.

السن : 37 سنة الحالة الإقتصادية : متوسطة.

الجنس : ذكر. المستوى التعليمي : الرابعة إبتدائي.

السوابق المرضية : لا توجد. مدة إمتهان مهنة عامل نظافة : منذ تسعة أشهر.

02-02- ملخص المقابلة مع الحالة الثانية : الحالة أعزب يبدو في حالة حسنة ما تعلق منها بالمظهر العام أو بالحالة النفسية عموما من خلال إسترساله بالحديث إلينا، تم تخيير الحالة على مكان إجراء المقابلة إن كان بأحد مكاتب بلدية بسكرة أو مكان آخر من إقتراحه لكنه لم يجد مشكلا في هذا الأمر، بعد أن باشرنا إجراء المقابلة النصف موجهة أفادنا أنه إمتهن مهنة عامل النظافة منذ تسعة اشهر تقريبا بعدما لم يتحصل على فرصة عمل بمؤسسات أخرى بسبب مستواه التعليمي المتدني (الرابعة إبتدائي)، الحالة وبمجرد أن تبين له بأن الراتب الذي يتقاضاه من ممارسة هذه المهنة متدني أصبح يستغل أوات فراغه للمتاجرة في بيع وشراء الدراجات النارية المستعملة، في حين اكد أنه لم يتبادر في ذهنه في يوم من الأيام أن يكون منظف ذلك بالنظر للمتاعب التي يتعرض لها هؤلاء العمال سواء كان ذلك من طرف مسؤوليهم أو حتى من طرف المواطنين الذين لا يسهلون آداء مهامهم ومن جانبه فهو لا يكترث لكل هذه الظروف بإعتباره شاب وممارس للنشاطات البدنية الرياضية بصفة دورية.

عن علاقاته بزملائه بالمهنة أفاد الحالة أنها جيدة إذ أنه من يقوم بالدفاع عليهم في الوقت الذي يتعرضون فيه لمضايقات من أية جهة كانت وفي مواقف مختلفة، وبالنظر لما تتطلبه هذه المهنة من مجهود بدني فهو بدوره كان في كل مرة يحاول أن يكون عونا لزملائهم الذين من بينهم من هم كبار في السن، الحالة لا يكترث تماما بكل ما يقال عن المهنة التي يمتهنها التي يعتبرها أحسن من أن يقوم بأي سلوك غير قانوني أو أخلاقي، كما يبدو على الحالة أنه سريع الإنفعال نوعا ما خاصة إذا تعرض هو أو أحد زملاءه لسوء المعاملة أو ما شابه ذلك.

كما وصف علاقاته مع أسرته وأصدقائه بالجيدة وبقيت مثلما كانت عليه قبل عمله كمنظف، ومن جهة فهو مقبل على الزواج ولم يسبق وأن فتح نقاشا مع خطيبته التي تتفهم مهنته.

02- 03- التحليل الكمي للمقابلة للحالة الثانية:

جدول (02) تحليل مضمون الحالة الثانية.

العدد الإجمالي للتكرارات ن = 90.

الأصناف (الأبعاد)	الوحدات	التكرارات	النسب المئوية	
تقدير الذات	الكفاءة الذاتية	19	%17.10	%26.1
	التحكم في الإنفعالات السلبية	10	% 9	
التوافق النفسي الإجتماعي	السند الاجتماعي	16	%14.40	%26.46
	نظرة إيجابية للاخرين	08	%7.20	
المجموع		53	%52.56	

- التعليق على جدول تحليل المضمون :

يتضح من خلال تحليل مضمون الجدول أن نسبة التوافق النفسي الإجتماعي مرتفعة مقارنة بنسبة تقدير الذات حيث تقدر الأولى بـ 26.46 % أما الثانية فتقدر بـ 26.10%، فالوحدة الأولى المرتبطة بالتوافق النفسي الإجتماعي وهي السند الإجتماعي حصلت على نسبة 14.40% بمجموع تكرارت يقدر بـ 16 تكرارا، أما ثاني وحدة والتي تخص النظرة الإيجابية إتجاه الآخرين فنسبتها تقدر بـ 7.20% بعدد تكرارت يقدر بـ 08 تكرارا، في حين أن نسبة تقدير الذات قدرت إجمالا بـ 26.10%، وحدة الكفاءة الذاتية حصلت على نسبة 17.10%، فيما حصلت نسبة التحكم في الإنفعالات السلبية على نسبة 09%.

02-04- التحليل الكيفي للمقابلة مع الحالة الثانية:

تم إجراء المقابلة مع الحالة في ظروف جيدة يسودها الهدوء والتنظيم، أين أبدى تجاوبا مع الباحث، فلقد كانت استجاباته متسلسلة على حسب كل سؤال يطرح عليه مما يدل على أن العمليات الفكرية لديه سليمة، كانت إجاباته أيضا نوعا ما ثرية، بدأ عمله كعامل نظافة منذ حوالي تسعة أشهر تقريبا بعدما لم يتحصل على فرصة عمل بمؤسسات أخرى بسبب مستواه التعليمي المتدني (الرابعة إبتدائي) إلا أنه في نفس الوقت لا يستحيي بمهنته التي إمتهنها لتحقيق أهدافه ناهيك عن ممارسته لنشاط المتاجرة في الدراجات النارية المستعملة بعدما تبين له بأن المقابل المادي الذي يتلقاه زهيد وهي المعطيات تدل بأن الحالة لديه ثقة بنفسه وكذا راض عن عمله والذي إنعكس إيجابا على تقدير ذاته من خلال إصراره على تحقيق أهدافه كما جاء في قوله (الخدمة رزق وخلاص) (نعاون روحي نبيع ونشري في الموطوات)، من

جهة أخرى فقد تبين بأنه يمارس أعماله بكل فعالية ونشاط وتفان دون الإكتراث لما يقال هنا وهناك في قوله (نخدم خدمتي وراسي مرفوع)، فهو يعتبر مهنة عامل النظافة غير مريحة سواء كان في ظروف العمل أو نظرة المجتمع إليها لكنه في نفس الوقت يؤكد أنه بمجرد عودته للمنزل ينسى كل شيء بدليل ما ورد على لسانه (راك تهز في لوسخ كفاش تكون مريحة بصح نخدم وكنروح ننسى كلش)، وعلى الرغم من أنه إنفعالي إلى أنه عموما لكنه لا ينساق وراء المواقف الضاغطة التي يتعرض لها في قوله (لا ضعيف لاوالو واحد ميكسرلي راسي نخدم خدمتي وراسي مرفوع)، والملاحظ أن الحالة يعتبر نفسه سندا لزملائه إذا ما تعرضو إلى أية سوء معاملة وهو ما جاء على لسانه (الجماعة لمعاي مستعرفين بي كراني نريكلامي عليهم).

علاقات الحالة سواء كانت مع الأقارب أو الأصدقاء بقت كما في السابق ولم تختلف بعد إن إمتهن مهنة عامل النظافة وهو ما أكده في قوله (صحابي نتاع بكري نتاع السبور ديما نتلاقاو)، ومن الملاحظ أن إستمرار هذه العلاقات كان له دور في مواصلة حياته بصورة عادية بالرغم من الظروف التي يعمل فيها، ومن جهة أخرى فالمؤكد أن الحالة لقي الدعم والسند الإجتماعي.

02-05- نتائج إختبار سلم الجلد لـ كونور – دافيدسون مع الحالة الثانية:

الأبعاد	الأبعاد	متوسط درجة البعد
الكفاءة الذاتية	23	2.87
التحكم في الإنفعالات	18	2.57
المشاعر الإيجابية	17	3.40
المساندة الإجتماعية	08	2.66
العامل الديني	06	03
المجموع	72	14.5

تحليل الإختبار :

إتضح من خلال تطبيق إختبار سلم الجلد لكنور ودافيدسون من خلال حساب متوسطات درجة الأبعاد خاصة السلم بأن نسبة عامل المشاعر الايجابية مرتفع مقارنة بالأبعاد حيث بلغ (3.40)، ويليه العامل العامل الديني (03)، ومنه عامل الكفاءة الذاتية (2.87)، ويليه عامل التحكم في الإنفعالات (2.57)، ومنه عامل المساندة الإجتماعية (2.66).

ومن خلال حساب متوسط الدرجة الكلية للابعاد المقدر بـ 72 يفيد بأن الحالة تتميز بجلد مرتفع.

02-06- التحليل العام للحالة الثانية :

من خلال دراسة الباحث للحالة الأولى "ر" والتي اتبع فيها عدة أساليب من مقابلة نصف موجهة وتحليل كمي وكيفي، وكذا من خلال تطبيق إختبار موضوعي المتمثل في سلم الجلد لـ كونور – دافيدسون " CONNOR-DAVIDSON" يتضح بأن الحالة وبالرغم من كل ما يتعرض له وزملائه بمناسبة تأديته لمهامه من ضغوطات سواء كان نفسية ناتجة عن المواقف التي يتعرضون لها أو جسدية تتمثل في أعباء العمل الشاق إلا أنه بدى صلبا وصامدا ولم تشكل الظروف الآنفة الذكر عائقا في سبيل تحقيق أهدافة القريبة المدى وهو ما تجلى في حالة النشاط التي يتميز بها، ومن جهة أخرى فقد أظهرت المقابلة بأنه يتمته بتقدير جيد للذات وثقة عالية بالنفس.

وعلى الرغم من أنه يظهر على الحالة نوعا من الإنفعال إلا أنه يستغلها في جانبها الإيجابي خاصة أنه يعتبر نفسه حامي زملاءه في المهنة، في حين يبقى الجانب العلائقي للحالة جيد ويتجلى ذلك من خلال تواصله الإجتماعي وكذا في الجسور العلائقية السوية التي بناها في الوسط العائلي أو حتى المحيط عامة، ومنه يتبين بأن الجانب العلائقي ساعده في التعايش مع وظيفته خاصة إذا ما إعتبرنا بأنه شاب وأعزب وهو ما بلور صورة الجلد لديه، ويظهر ذلك من خلال النتائج الكمية لتحليل مضمون المقابلة حيث أظهرت أن نسبة التوافق النفسي والإجتماعي مرتفعة مقارنة بالنسب الأخرى، ما يدل بأن الحالة له قدرة على التكيف ويمتلك إمكانيات جيدة للإتصال والتواصل الإجتماعي وهو ما أشار إليه "حامدزهران" (البيئة الإجتماعية هي بيئة صديقة وأن الاخرين يحترمونه ويقبلونه داخل الجماعة، وهي أهم

الحاجات للنمو النفسي السوي والصحة النفسية وبالتالي مؤشر جيد للجلد)، كما أن الوازع الديني قد كان له الأثر في بعث الأمل والتفاؤل لتحقيق الراحة النفسية.

ومن خلال نتائج إختبار سلم الجلد نلاحظ بأن نتائجه جاءت مؤكدة لما سبق عرضه في نتائج المقابلة، بحيث أن الحالة يتمتع بكفاءة ذاتية وكذا تحكم في الإنفعالات جيدين، ما يعزز تقدير الحالة لذاته ويجعله يتعاطى مع مختلف المواقف الحياتية بمرونة لتسهيل تجاوز الظروف الضاغطة التي يتعرض لها والتعايش معها دون أن يخل ذلك بصورة الذات لديه وهو ما اشار إليه "جيرمان ديكلو" في تعريفه على أن تقدير الذات (هو شعور مناسب يتولد من حسن الرأي الذي يتكون من عند الفرد فيما يخص جدارته وقيمته).

(جيرمان ديكلو، بدون تاريخ، ص 17).

ومن جهة أخرى فقد إتضح جليا بأن الروابط الإجتماعية والنسيج العلائقي جيدين على العموم، سواء ما تعلق منها بالعلاقات الأسرية أو علاقات العمل الحسنة التي يعيشها الحالة يحاول من خلالها التعويض عن الظروف التي يعايشها وقد نجح في ذلك من خلال تفعيل ميكانيزم التسامي وممارسة النشاطات البدنية الرياضية وهو مأ شار أشار إليه سيقموند فرويد فيما يلي " تؤدي الميول التي كانت خطرة في البداية إلى زيادة القدرات والنشاط النفسي زيادة ملحوظة" (سيقموند فرويد، 2000، ص 131)، حيث حول الحالة الظروف الضاغطة لعمله إلى رغبة جامحة في تحقيق أهدافه.

بناء على ما سبق نستنتج أن ما تم التطرق إليه من نتائج بأن الحالة تتمتع ببعض المؤشرات الإيجابية الدالة على الجلد ما من شأنه مساعدته على تخطي ظروف عمله والتعايش معها، دون أن ينغص عليه حياته أو يعرقل مساره ورغبته في المضي قدما نحو تحقيق أهدافه من خلال التصدي بكل قوة للمشاكل التي تعترضه، وقد تجاوز الحالة هذه الظروف وذلك راجع إلى طبيعة الجلد خاصته في التصدي لمختلف المشاكل والضغوطات ويعود ذلك للإمكانات الذاتية للحالة النابعة من تقديره الجيد لذاته وكذا لتوافقه النفس الإجتماعي وتمتعه بعلاقات اسرية وخارج اسرية جيدة والتي أرست الجلد لديه.

03- عرض نتائج الحالة الثالثة :

03-01- تقديم الحالة:

الإسم : خ الحالة الإجتماعية : متزوج وأب لأربعة اطفال.

السن : 44 سنة الحالة الإقتصادية : متوسطة.

الجنس : ذكر. المستوى التعليمي : الثانية إبتدائي.

السوابق المرضية : لا توجد. مدة إمتهان مهنة عامل نظافة : 16 سنة.

03-02- ملخص المقابلة مع الحالة الثالثة : الحالة متزوج وأب لأربعة أطفال يبدو في حالة حسنة ما تعلق منها بالمظهر العام أو ما تعلق بالحالة النفسية عموما من خلال إسترسالها بالحديث إلينا، تم تخيير الحالة على مكان إجراء المقابلة إن كان بأحد مكاتب بلدية بسكرة أو مكان آخر من إقتراحه لكنه لم يجد مشكلا في مكان إجراءها، بعد أن باشرنا إجراء المقابلة النصف موجهة أفاد انه إمتهن مهنة عامل النظافة منذ حوالي ستة عشر سنة تقريبا بعد أن توسط له أحد جيرانه الذي كان يمتهنها هو الاخر وذلك لإعانة والديه في تلك الفترة، هذه المهنة رأى فيها الحالة أنها مهنة شاقة ومتعبة خاصة وأنها تتطلب مجهودا بدنيا ونشاطا معتبرين كذلك تتطلب صبرا كبير بالنظر للصعوبات والضغوطات وأيضا لخصوصية هذه المهنة التي لا تلقى قبولا من المجتمع، لكنه في نفس الوقت يدرك أهمية الدور الاجتماعي الذي تؤديه إذ أن غيابهم ليوم واحد سيجعل المجتمع يغرق في الأوساخ والفضلات، الحالة وبكل عفوية أبان حالة من الرضا على ما يقوم به من مهام ذلك أن

هدفها الأساسي والذي أعاده على مسامعنا في أكثر من مرة هو توفير الظروف الملائمة لنجاح أبنائه الثلاثة المتمدرسين، وعن علاقته بزملائه في العمل فقد وصفها بالجيدة خاصة أنهم يساعدونه وفي بعض المرات يطلبون منه الجلوس بجانب السائق على أن يقوموا هم برفع القمامة عنه، وبما أنه وصف هذه المهنة بالمتعبة فهو في مرات يشعر بالملل فضلا عن سوء المعاملة التي يتعرضون لها من الحين للآخر لكنه لا يعيرها أية إهتمام بإعتباره ألف هذه الممارسات سوء كان ذلك من طرف المسؤولين أو حتى من المواطنين الذين لا يقدرون المجهودات التي يبذلونها لنظافة المحيط.

كما أفاد أنه يؤدي مهامه بصورة عادية لكن بالمقابل ونظير عدم كفاية المقابل المادي الذي يتقاضاه وفي أوقات فراغه يقوم بعرض سلع بمرافق عامة سعيا منه لتغطية بعض المصاريف التي لا يستطيع المقابل المادي الذي يتقاضاه من عمله سدها .

الحالة وصف علاقاته مع أسرته وأصدقائه بالجيدة ولم تختلف بعد إن إمتهن مهنة عامل النظافة لكنه في نفس الوقت وعد من طرف شقيقه لأن يجد له عملا كحارس بشركة سونطراك لكن ذلك لم يتحقق لحد الساعة، أما عن زوجته فأفاد انه لا مشكل عندها وأن لهما هدفا رئيسيا مشتركا هو توفير الظروف الملائمة لنجاح أبنائهم في الدراسة لا غير.

03-03- التحليل الكمي للمقابلة مع الحالة الثالثة:

العدد الإجمالي للتكرارات : ن = 89

الأصناف (الأبعاد)	الوحدات	التكرارات	النسب المئوية	
تقدير الذات	الكفاءة الذاتية	14	%12.46	%24.03
	التحكم في الإنفعالات السلبية	13	%11.57	
التوافق النفسي الإجتماعي	السند الاجتماعي	15	%13.35	%24.92
	نظرة إيجابية للاخرين	13	%11.57	
المجموع		55	%48.95	

التعليق على جدول تحليل المضمون:

يتضح من خلال تحليل مضمون الجدول أن نسبة التوافق النفسي الإجتماعي مرتفعة مقارنة بنسبة تقدير الذات حيث تقدر الأولى بـ 24.92% أما الثانية فتقدر بـ 24.03%، فالوحدة الأولى المرتبطة بالتوافق النفس الإجتماعي وهي السند الإجتماعي حصلت على نسبة 13.35% بمجموع تكرارت يقدر بـ 15 تكرارا، أما ثاني وحدة والتي تخص النظرة الإيجابية للآخرين فنسبتها تقدر بـ 11.57% بعدد تكرارت يقدر بـ 13 تكرارا، في حين أن نسبة تقدير الذات قدرت إجمالا بـ 24.03%، وحدة الكفاءة الذاتية حصلت على نسبة 12.64%، فيما حصلت نسبة التحكم في الإنفعالات السلبية على نسبة 11.57%.

03-04- التحليل الكيفي للمقابلة مع الحالة :

تم إجراء المقابلة مع الحالة في ظروف جيدة يسودها الهدوء والتنظيم، أين أبدى تجاوبا مع الباحث، فلقد كانت استجاباته متسلسلة على حسب كل سؤال يطرح عليه مما يدل على أن العمليات الفكرية لديه سليمة، كما كانت إجاباته أيضا ثرية نوعا ما، الحالة بدأ عمله كعامل نظافة منذ الستة عشر سنة تقريبا بدافع إعانة والديه آنذاك وهو ما أكده في قوله (بديت نخدم من مدة طويلة 16 سنة تقريبا باش نعاون والديا هذاك الوقت)، وبالرغم من المقابل المادي الزهيد الذي لا يكفيه لسد حاجياته وأسرته إلا أنه يبدو من خلال إستجاباته بأنه يعتمد على نفسه في حل مشاكله مما يدل على أنه يتمتع بقدر كاف من الثقة بالنفس وكذا تقدير جيد للذات، وما يؤكد ذلك أنه لا يخجل من طبيعة المهام التي يؤديها في قوله (نخدم كما أنا كالخدامة لمعاي عادي)، ومن جهة أخرى فهو لم يستسلم لظروفه الإجتماعية ولجأ إلى أن عمل في بيع بعض السلع بأماكن عمومية لإعانة نفسه وأسرته تحديدا لتوفير الظروف الملائمة لنجاح أبنائه الثلاثة دراسيا متفائلا بالمستقبل المشرق الذي ينتظر أولاده والذي يرى فيهم عونه في المستقبل وذلك في قوله (راني قتلك خير من ناس واعر من ناس الحمد لله المهم لواحد كشما ينجح ولادو في لقراية بالاك يعاونونا منا وجاي).

الحالة عبر عن رضاه كونه منظف وذلك لكونه يؤدي ما عليه من واجبات مهنية بكل جدية بالرغم من تقدمه في السن في نفس الوقت أكد أنه بمقابل ذلك لقي من زملاءه في العمل السند الذي دعم ثقته وتقديره لذاته وهو ما يستدل ما ورد على لسانه (الخدامة لمعاي

كثر خيرهم كشافوني كبير تقدر تقول تقريب ماهمش يخلو فيا نتعب ومعظم الوقت يقولولي ريح مع الشيفور ومتهبطش).

ومن جهة أخرى وبالرغم من أن الحالة يتعرض من الحين للآخر لمواقف ضاغطة سواء كان ذلك من المسؤولين أو المواطنين لكنه لا يكترث ويتعامل معها إيجابيا (هذي قولها لواحد جديد هذي نورمال وعادي طول قلوبنا ماتت من هاذوما المواطنين والمسؤولين).

علاقات الحالة سواء كانت مع الأقارب أو الأصدقاء بقت كما في السابق ولم تختلف بعد إن إمتهن مهنة عامل النظافة وهو ما أكده في قوله (عادي مع جيراني ولاد الحارة نتلاقاو كنضال معنديش خدمة نقصرو عادي ومرات نروحو للسوق مع بعضانا مكان حتى شكل)، في إشارة إلى أنه لقي والسند الإجتماعي.

03-05- نتائج إختبار سلم الجلد لـ كونور – دافيدسون للحالة الثالثة:

الأبعاد	مجموع الدرجات	متوسط درجة البعد
الكفاءة الذاتية	23	2.87
التحكم في الإنفعالات	16	2.28
المشاعر الإيجابية	15	03
المساندة الإجتماعية	09	03
العامل الديني	06	03
المجموع	69	14.5

تحليل الإختبار :

إتضح من خلال تطبيق إختبار سلم الجلد لكنور ودافيدسون من خلال حساب متوسطات درجة الأبعاد خاصة السلم تساوي نسب كل من عوامل المشاعر الإيجابية والمساندة الإجتماعية والعامل الديني حيث بلغت (03)، ويليه عامل الكفاءة الذاتية الذي بلغ (2.87)، ومنه عامل التحكم في الإنفعالات والتي قدرت بـ (2.28).

ومن خلال حساب متوسط الدرجة الكلية المقدر بـ 69 ما يفيد بأن الحالة تتميز بجلد مرتفع.

03-06- التحليل العام للحالة الثالثة خ :

من خلال دراسة الباحث للحالة الأولى "خ" والتي إتبع فيها عدة أساليب من مقابلة نصف موجهة وتحليل كمي وكيفي، وكذا من خلال تطبيق إختبار موضوعي المتمثل في سلم الجلد لـ كونور – دافيدسون "Connor -Davidson" يتضح بأن الحالة وبالرغم من الظروف الضاغطة المحيطة بمهنته كعامل نظافة وما يتبعها من أعباء نفسية وجسدية، وبالرغم من تقدم سنه مقارنة بباقي العاملين معه، إلى أنه يحاول في كل مرة التكيف مع هذه الظروف ويتجلى ذلك من خلال الإستمرار في حياته الإجتماعية بطريقة عادية ناهيك عن رغبته في تحقيق هدفه الأسمى ألا وهو توفير كافة الظروف اللائقة لوضع أبنائه الثلاثة في أحسن الظروف لتحقيق التفوق والنجاح الدراسيين ذلك من خلال بذل مجهودات إضافية لتفادي مشاعر النقص سواء كان ذلك بالنسبة له ولأبنائه.

ومن جهة أخرى يتبين بأن الحالة يملك تقديرا جيدا لذاته ذلك من خلال رضاه التام عن نفسه فضلا إلى أن الحياة الإنفعالية لم تتأثر نسبيا بأعباء هذه المهنة سواء من طرف المسؤولين أو حتى المواطنين في ظل تأكيد الحالة على تحقيق هدف نجاح أبنائه لا غير.

الجانب العلائقي لم يتأثر به الحالة فعلاقاته مع أسرته وأقرانه جيدة ولم يشبها أي تغيير، كما أنه دائما ما يحبذ أن يكون بجوار أبنائه الذي يرى فيه أمله في المستقبل خاصة أن ثلاثهم متفوقون في الدراسة، كل هذه المعطيات كانت بالنسبة له سندا إجتماعيا بإمتياز ساعده على تجاوز كل الظروف التي مر بها، وهو ما من شانه أن يعزز ثقة الحالة في نفسه أكثر ويرصن الجلد لديه وهو ما أشار إليه (Cyrunlnik.B1999) عندما أقر أن " القدرات الكامنة الخاصة بالفرد لا يمكنها أن تبرز وتتطور إلا بفضل مساندة المحيطين به وبين الفرد وبيئته المحيطة ما يولد لدى الفرد إحساسا بالإنتماء القوي مما يعطي إحساسا بالأمان وهو عامل مهم في بناء الجلد لديه " (شرفي، حافري، 2010، ص 13).

ومن جهة أخرى فإن علاقات العمل الحسنة التي يعيشها يحاول من خلالها التعويض عن الظروف الضاغطة التي يعايشها وقد نجح في ذلك من خلال تفعيل ميكانيزم التسامي وهو مأ شار أشار إليه سيقموند فرويد فيما يلي " تؤدي الميول التي كانت خطرة في البداية إلى زيادة القدرات والنشاط النفسي زيادة ملحوظة " (سيقموند فرويد، 2000، ص 131)، حيث حول الحالة الظروف القاسية لعمله إلى رغبته إتجاه تفوق أبنائه دراسيا.

ومن خلال نتائج الإختبار سلم الجلد نلاحظ بأن نتائجه جاءت مؤكدة لما سبق عرضه في نتائج المقابلة، بحيث أن الحالة يتمتع بكفاءة ذاتية وكذا التحكم في الإنفعالات جيدين دون إغفال لدور العوامل الأخرى التي يقيسها هذا الإختبار المتمثلة في عوامل المشاعر الإيجابية والتحكم في الإنفعالات وكذا العامل الديني، ما يعزز تقدير الحالة لذاته ويجعله يتعاطى مع مختلف المواقف الحياتية بمرونة لتسهيل تجاوز الظروف الضاغطة التي يتعرض لها والتعايش معها دون أن يخل ذلك بصورة الذات لديه وهو ما اشار إليه "جيرمان ديكلو" في تعريفه على أن تقدير الذات (هو شعور مناسب يتولد من حسن الرأي الذي يتكون من عند الفرد فيما يخص جدارته وقيمته) (جيرمان ديكلو،بدون تاريخ، ص 17).

بناء على ما سبق نستنتج أن ما تم التطرق إليه من نتائج بأن الحالة تتمتع ببعض المؤشرات الإيجابية الدالة على الجلد مامن شأنه مساعدته على تخطي ظروف عمله والتعايش معها، دون أن ينغص عليه حياته أو يعرقل مساره ورغبته في المضي قدما نحو مستقبل أفضل ذلك من خلال التصدي للمشاكل التي تعترضه، وإن تجاوز الحالة مشاكله راجع إلى طبيعة الجلد خاصته في التصدي لمختلف المشاكل والضغوطات ويعود ذلك للإمكانات الذاتية للحالة النابعة من تقديره الجيد لذاته وتوافقه النفسي والإجتماعي واللتان أرستا الجلد لديه.

04- المناقشة العامة لنتائج الدراسة :

- **الفرضية العامة** : من خلال ما سبق يمكننا أن نستخلص أن ما افترضه الباحث من خلال الفرضية العامة للدراسة والتي مفادها أن هناك مؤشرات جلد مميزة لدى الراشد عامل النظافة تحققت من خلال حالات البحث الثلاث، حيث يؤكد (I Kesler) على أن الجلد هو قدرة الشخص على تجاوز ظروف خاصة صعبة بفضل مميزات عقلية وسلوكية وتكيفية.

حيث ظهرت لدى الحالات مؤشرات على تقدير الذات نابع من تحملهم للأعباء النفسية والجسدية لمهنة عامل النظافة وبالتالي ممارسة مهامهم بكل كفاءة وفعالية ناهيك عن عدم التأثر إنفعاليا بالمواقف الضاغطة التي تصادف الحالات، كما ظهر المؤشر الثاني ايضا تمثل التوافق النفسي والإجتماعي للحالات الثلاث ذلك من خلال وجود قدرة على بناء علاقات إجتماعية ناجحة والتي تؤمن لها الراحة والسند، فطبيعة هذه العلاقات تشكل سندا قويا ساعد في هيكلة الجلد لدى الحالات مما بعث فيهم أملا وتفاؤلا نحو المستقبل في ظل الظروف الضاغطة المحيطة بالمهنة.

ومن جهة أخرى خلص الباحث غلى أن جميع المؤشرات التي تم التحقق منها تشكل كلا متماسكا في شخصية الفرد الذي يتوفر على الجلد، فتقدير الذات بحسب "جيرمان ديكلو" لا يكتمل إلا من خلال الشعور بالأمان ومعرفة الذات والشعور بالإنتماء فهي مدخل ضروري لتقدير الذات، ما يدل على أن تقدير الذات والتوافق النفسي الإجتماعي كلها مؤشرات دالة على وجود الجلد لا يكتمل أحدهما إلا بوجود الآخر.

الفرضيات الجزئية :

الفرضية الأولى : من خلال ما تم التطرق إليه من خلال المقابلات على الحالات الثلاث، ومن خلال تطبيق إختبار سلم الجلد، تمكن الباحث من رصد مؤشر للجلد لدى الحالات الثلاث الراشدين عاملي النظافة، حيث ظهر مؤشر تقدير الذات كأحد أهم المؤشرات الدالة على الجلد لديهم وتحملهم للأعباء النفسية والجسدية لطبيعة هذه المهنة لكن ذلك لم يزعزع صورة الذات لديهم بل زادهم ذلك إصرارا وثقة عالية في النفس مما إنعكس إيجابا على ذواتهم.

الفرضية الثانية : من مؤشرات الجلد أيضا على الحالات الثلاث نجد التوافق النفسي الإجتماعي هذا المؤشر يميز حيزا كبيرا من حياة الأفراد، فمن خلال المقابلة والإختبار تبين بأن للحالات قدرات جيدة على الإتصال وبناء روابط علائقية، بالرغم من وجود بعض العلاقات ذات التأثير السلبي التي تزيد من شدة مايعانيه عامل النظافة، وهو ما أشار إليه (بولبي BOWLBY) حين قال " أن نوعية العلاقة الأبوية تبشر بنوعية العلاقات مع الأقران في المستقبل ما يدل على أن بناء علاقات سوية متكيفة نابعة من صلات تعلق أبوية سوية في مرحلة نمائية معينة"(كربوش عبد الحميد، بوسنة عبد الوافي زهير، 2010. ص 31)

خاتمة الفصل :

بعد إستخدام مجموعة من الأدوات البحثية على حالات الدراسة الثلاث، ظهرت مجموعة من المؤشرات الدالة على الجلد لدى الراشد عامل النظافة، حيث أثبتت الأدوات نجاعتها في التحقق من فرضيات الدراسة من خلال إبراز أهم الجوانب المميزة في شخصية الراشد عامل النظافة والتي تمثلت في مؤشر تقدير الذات الذي يعد مفهوم محوري للكشف عن السواء واللاسواء، كمت يعد طاقة كامنة لدى الفرد تقوده إلى الإنجاز وتدفعه إلى المضي قدما نحو الأمام، كما ظهر أيضا مؤشر التوافق النفسي الإجتماعي مؤشرا جيد على وجود الجلد من خلال إعتباره عاملا مساعد في ترصين الجلد لديهم، مما يجعل الراشد عامل النظافة في توافق مع ذاته ومع ومحيطه ومع ظروف عمله.

خاتمة :

في الأخير ومن خلال ما تم عرضه والتوصل إليه من نتائج حول الدراسة التي تعنى بالكشف عن أهم مؤشرات الجلد لدى الراشد عامل النظافة، فإن الباحث توصل إلى أن الراشد عامل النظافة يتمتع بمؤشرات جيدة دالة على الجلد لديه، ومن أهم هذه المؤشرات نجد تقدير الذات الذي يعد جواز سفر مدى الحياة يساعد الفرد على تجاوز مختلف المحن ومشقات الحياة، ما من شأنه أن يساعد الراشد عامل النظافة على تجاوز أعباء عمله النفسية والجسدية بنجاح، ناهيك عما يحققه مؤشر التوافق النفسي الإجتماعي من شعور بالإنتماء ورغبة في التكيف والتواصل لديهم وهو ما يساعدهم في تخطي الكثير من الأزمات فكما يرى (Cyrulnik.B) أن كل من نجح في تخطي محنة في حياته بالضرورة التقى بشخص ما ساعده في ذلك، وعلى هذه الأساس فإن الدور الذي تلعبه العلاقات الإجتماعية خصوصا الجيدة منها والسليمة يعد مؤشرا جد مهم في قدرة الجلد لديه وتثبيت معالمه لدى الرشاد عامل النظافة.

قائمة المراجع :

01- بوسنة عبد الوافي زهير.(2012) تقنيات الفحص العيادي، مخبر التطبيقات النفسية والتربوية، جامعة منتوري قسنطينة.

02- بوحجار سناء (2016)، عوامل الجلد لدى الطفل العامل بالجزائر، أطروحة مقدمة لنيل شهادة دكتوراه، جامعة بسكرة الجزائر.

03- جيرمان ديكلو (بدون تاريخ)، تقدير الذات جواز سفر مدى الحياة، ترجمة مصطفى الرقا وبسام الكردي، دار القلم للطباعة والنشر، بيروت لبنان.

04- جار الله سليمان (2014)، منظور الزمن وعلاقته بالجلد في مواجهة الاحداث الصادمة، اطروحة دكتوراه، قسم علم النفس وعلوم التربية والارطفونيا، جامعة فرحات عباس، سطيف.

05- حامد عبد السلام زهران (2005)، الصحة النفسية والعلاج النفسي، ط 04، علم الكتب القاهرة.

06- راضية وادفل، (2009/2008)، مساهمة في دراسة الرجوعية عند مراهق مصدوم جراء وفاة الاب – نتيجة حادث –رسالة ماجستير، جامعة منتوري، قسنطينة.

07- رشوان، حسن عبد الحميد أحمد (2001) ميادين علم الاجتماع ومناهج البحث العلمي ط2. مصر: المكتب الجامعي الحديث.

08- زروق، منيرة(2010)، السند الاجتماعي ودوره في بناء الجلّد عند أفراد الحماية، رسالة ماجستير. جامعة سطيف الجزائر.

10- سعيد بحير (2005)، الصحة النفسية واضطرابات الشخصية، ط1، سلسلة الاستشارة السيكولوجية والمساعدة التربوية، طوب بريس، المغرب.

11- سلاطنية، بلقاسم، والجيلاني، حسان. (2007) محاضرات في المنهج العلمي والبحث العلمي الكتاب الثاني الجزائر: ديوان المطبوعات الجامعية.

12- شرشاري، مريم (2012) الجلّد لدى الطفل ذي الأب المريض عقلي،رسالة ماجستيرجامعة قسنطينة. الجزائر

13- شوقي ضيف، (2003)، معجم علم النفس والتربية، الجزء 1، مصر، مجمع اللغة العربية، مطابع الأميرية.

14- شوقي ضيف، (1984)، معجم علم النفس والتربية، الجزء 1، مصر، مجمع اللغة العربية، مطابع الأميرية.

15- شادية بنت علي بن عمر باعلي. (2014)، الصمود النفسي وعلاقته بالعوامل الخمسة الكبرى للشخصية لدى عينة من الفتيات المتاخرات عن الزواج بمدينة الرياض، رسالة ماجستير، جامعة نايف العربية للعلوم الامنية، السعودية.

16- طالب حظان حنان، (2014)، الذكاء الوجداني وعلاقته وكل من اجهاد الشفقة والجلد لدى الاخصائيين النفسانيين العياديين الممارسين، اطروحة دكتوراه، قسم علم النفس وعلوم التربية والارطفونيا ، جامعة سطيف 02 الجزائر.

17- طه، فرج عبد القادر (2000)أصول علم النفس الحديث .ط5. مصر: دار قباء للنشر والتوزيع والطباعة.

18- صفاء الاسعر (2010)، الصمود من منظور علم النفس الإيجابي، العدد 77، الجمعية المصرية للدراسات النفسية مصر.

19- عبد المنعم الحنفي (2003)، الموسوعة النفسية علم النفس والطب النفسي، ط2، مكتبة مدبولي القاهرة.

20- عودة، محمد (2010)الخبرة الصادمة وعلاقتها بأساليب التكيف مع الضغوط والمساندة الاجتماعية والصلابة النفسية لدى أطفال المناطق الحدودية بقطاع غزة .رسالة ماجستير.الجامعة الإسلامية. فلسطين.

21- قرني، عزت، والحموي، عدنان. (يوليو/أغسطس2011). صلابة التحمل الحقة من منظور علم الأعصاب .مجلة العلوم8/7).

22- كارين رودهام، (2005) علم نفس الصحي، ترجمة هناء احمد محمد شويخ، مكتبة الانجلو المصرية مصر.

23- ميروح، كريمة (2011) الرجوعية لدى المسنين في دار الشيخوخة.، رسالة ماجستير. جامعة قسنطينة. الجزائر

24- محمد السعيد عبد الجواد ابو حلاوة (بدون تاريخ)، الطريق الى المرونة، جامعة الاسكندرية مصر.

25- مصطفى حجازي (2012)، اطلاق طاقات الحياة- قراءات في علم النفس الايجابي- التنوير للطباعة والنشر والتوزيع لبنان.

26- محمد السعيد عبد الجواد ابو حلاوة (2013)، المرونة النفسية ماهيتها ومحدداتها وقيمتها الوقائية، العدد 29، اصدارات شبكة العلوم النفسية العربية.

27- محمد سعد حامد عثمان (2009)، المرونة الايجابية ودورها في التصدي لاحداث الحياة الضاغطة لدى الشباب الجامعي، الجزء 3، العدد 33، مجلة كلية التربية، جامعة عين شمس، مصر.

28- محمد مصطفى عبد الرزاق (اوت 2012)، الصمود النفسي مدخل لمواجهة الضغوط الاكاديمية لدى عينة من طلاب الجامعة المتفوقين عقليا، العدد 32، مجلة الارشاد النفسي مركز الارشاد النفسي.

29- منال عبد المنعم محمد طه، الصمود النفسي، حوليات مركز البحوث والدراسات النفسي

30- ميموني، بدرة معتصم، وميموني، مصطفى، (2010). سيكولوجية النمو في الطفولة والمراهقة، .الجزائر ديوان المطبوعات الجامعية.

32- مشابقة، محمد أحمد خدام (2008).مبادئ الإرشاد النفسي للمرشدين والأخصائيين النفسيين. الأردن: دار المناهج للنشر والتوزيع.

33- يحيى عمر شعبان شقورة (2012)، المرونة النفسية وعلاقتها بالرضا عن الحياة لدى طلبة الجامعات الفلسطينية بمحافظة غزة، رسالة ماجستير، الجامعة الاسلامية غزة.

ملتقيات وتقارير:

01- شرقي محمد الصغير، حافري زهية. (2010) مساهمة البعد الثقافي في سيرورة الجلد، مجلة العلوم الانسانية والاجتماعية، عدد خاص رقم 12، الملتقى الدولي الاول الصدمة النفسية استراتيجية التكفل والوقاية. سطيف.

02- كربوش عبد الحميد ، بوسنة عبد الوافي زهير (2010)، نموذج جروحية – جلد في مواجهة الصدمة النفسية، مجلة الاداب والعلوم الاجتماعية، عدد 12، الملتقى الدولي الاول الصدمة النفسية واسترتيجيات التكفل والوقاية، سطيف.

03- طالب حظان، (2010)، الصمم، سوء المعاملة والجلد، عدد خاص 12، مجلة الاداب والعلوم الاجتماعية، الملتقى الدولي الاول للصدمة النفسية استرتيجيات التكفل، سطيف.

تقارير :

04- تقرير منظمة الصحة العالمية (2005)، حول تعزيز الصحة النفسية – المفاهيم ، البيانات المستجدة، الممارسة-، المكتب الاقليمي للشرق الاوسط.

05- ورقة نقاش للاتحاد الدولي لجمعيات الصليب الهلال الاحمر، (يوليو 2012)، القدرة على الصمود – تجسير الفجوة بين الاغاثة والتنمية من اجل مستقبل اكثر استدامة.

المواقع الالكترونية :

01- مدونة السلامة المهنية لعمال النظافة :سحر، ضعف إجراءات السلامة المهنية يهدد عمال النظافة 2013/08/28. https: /saharmarasi.wordpress.com .

02- موسوعة الصحة والسلامة المهنية والهندسة الميكانيكية :المخاطر الكيميائية، 2012/05/03. http://www.safety-eng.com/chem-haz.htm.

03- جريدة الخبر :محمد سيدمو، لا حياة كريمة دون أجر قاعدي بين 30 و 35 ألف دينار / http://www.elkhabar.com/press/article/112162 لا حياة كريمة دون أجر قاعدي بين 30 و 35 ألف دينار./#sthash.0hD64Lex.dpbs

04- يومية المسار العربي :نائلة هميلة، عمال النظافة مهام كبيرة وجهود تبذل ينقصها غياب التعاون من المواطن .11/08/2012

05- http://elmassar- ar.com/ara/permalink/14533. html? print&output_type =rss-

الملاحق .

سلم الجلد لـ كونور - دافيدسون

THE CONNOR–DAVIDSON RESILLIENCE SCALE " CD–RISC" .2003

- إقرأ كل عبارة مما يلي وأجب عنها بعناية، وقرر إلى أي مدى تعبر عن مشاعرك وأنها صحيحة بالنسبة لك.
- إختر إحدى الخانات لتحديد تقدير مدى إنطباقها عليك، بتقديرها من درجة غير صحيحة تماما إلى درجة صحيحة تماما .
- يرجى الإجابة على كل العبارات بوضع علامة في إحدى الخانات المقابلة لها.

العبارات	غير صحيح تماما	غير صحيح	حيادي	صحيح	صحيح تماما
01.أستطيع التكيف مع المتغيرات.					
02.لدى علاقات وثيقة وأطمئن لها .					
03.أشعر بالفخر لإنجازاتي.					
04.أعمل من أجل تحقيق أهدافي.					
05.أحس بأنني مسيطر على مسار حياتي.					
06.أشعر بأن أهدافي واضحة المعالم.					
07.أدرك جانب المزحة في التعاملات.					
08.تحدث الأمور لأسباب غيبية.					
09.أعمل وفق حدسي نحو الأشياء.					
10.أستطيع التعامل مع مشاعر غير سارة.					
11.أحيانا القضاء والقدر يساعدنا.					
12.أستطيع التعامل مع كل ما يعترضني في طريقي الحياة.					
13- النجاحات السابقة تمنحني الثقة لمواجهة التحديات الجديدة.					
14.التعامل مع الضغوط يعززقوتي.					
15.أحب مواجهة التحديات.					
16.اتخذ قرارت صعبة وغير مقبولة إجتماعيا.					
17.أعتقد في نفسي بأني شخص قوي.					
18.عندما تبدو الأمور ميؤوس منها لا أفقد الأمل.					
19.أبذل قصارى جهدي مهما كانت الظروف.					
20.أستطيع تحقيق أهدافي.					
21.لا أستسلم بسهولة للفشل.					
22.أميل إلى إستعادة توازني بعد المشقة أوالمرض.					
23.أعرف إلى أين أتجه للحصول على المساعدة.					
24.تحت الضغط، أركز وأفكر بوضوح.					
25.أفضل أن اخذ زمام المبادرة لحل المشاكل.					

المقابلة كما وردت مع الحالة الأولى :

المحور الأول: تقدير الذات :

س01- أحكيلنا شوي وقتاش بديت تخدم في خدمتك ؟

بديت نخدم من حوالي عامين ونصف تقريبا باش نخدم على عايلتي وولادي.

س 02- كفاش كانت ردة فعلك أول نهار ليك في الخدمة ؟

لمرة لولا جاتني غريبة شوي لأني كنت علبالي قبل منخدمها كفاش يشوفو الناس في عامل النظافة مي مع الوقت وليت نخدم نورمال مام وش كاين في هذي الخدمة بصح عادي.

س03- كفاش كان إحساسك في هذا العمل ؟

كما قتلك المرة لولا جاتني مشي نورمال لانو يشوفو فيها خدمة نتاع ناس بساطا ولميقراو ميكتبو مي هذا كلو غالط وديجا حنا لرانا نظفو فيهم.

س04- كفاش تحس روحك كتضال تهز في الأوساخ والفضلات نتاع المواطنين ؟

هذي خدمتي وإذا كنت مش حاب نهز لابوبال نبطل وخلاص مي راني قتلك من البدية خبزة الأولاد.

س 05- يكلفوك تخدم خدمة من غير خدمتك؟

مرات قليلة يخدمونا خدمة أخرى ويسيفو علينا راهي كل خدمة ورانا قانعين.

س 06- المجهود ليتبذل فيه قد الدراهم لتتقاضاها ؟

ما عدنا مندو متكفيناش حتى نص الشهر بصح راني نعاون في روحي ونخدم في حانوت.

س 07- مسؤولكم يعاملكم مليح ؟

أنا من جيهتي عادي بصح كاين ليعيط عليهم كيجي ويلقاهم يفيسو ؟

س08- يسمى نتا يعاملوا فيك بالقدر؟

انعم ايه انا انسان كبير وش بقالي باش نوصل روحي الحمد لله؟

س 09- كفاش تكون ردة فعلك كتتعرض لمضايقات في العمل من طرف زملائك في الخدمة ؟

مع البدية كانو يزيدو علي الخدمة وكتقابضت مع واحد فيهم عاد كل واحد يخدم في خدمتو وحاكم سابعو.

س 10- كفاش تكون ردة فعلك كتتعرض لمضايقات من طرف زملائك في العمل ؟

ميقلقونيش مع البدية كانو يحبوني نخدملهم خدمتهم ميعجبنيش الحال تفاهمنانورمال.

س 11- تحس بالملل في العمل ؟

أوقات خاصة كتضال الخدمة ياسر مع النواض صباح بكري ديما لواحد يتعب.

س12- تحس بلي بيئة العمل ماهيش مريحة ؟

صراحة مهيش مليحة من المسؤولين ليحسوك بلي راك عبد عندهم ولا المواطنين لماهمش مقدرين وش رانا نديرو معاهم لواحد يفوت وخلاص.

س 13- راك تخدم في خدمتك بنشاط وراك مقتنع بيها ؟

اكيد مقتنع ونخدم ديما ومنزرطيش مي مرات نتقلق كطولو ميخلصوناش ومبعد تتسلف المهم الحمد لله.

س14- في الوقت الحالي كفاش راهي ظروفك نتاع العمل ؟

راني قانع بخدمتي مادام هي قوت أولادي وراني نعاون روحي كنضال مش خدام نخدم في حانوت.

س15- كشما راك تعاني من أمراض ؟

لا منيش مريض لحق ورانا نديرو في الفاكسان كل مرة.

س 16- عندك في فاميلتك لخدام عامل نظافة ؟

أنا الوحيد.

س17- راك تشوف في روحك إنسان مميز ؟

نشوف روحي عادي بصح كتشوف كفاش معاملة المسؤولين والمواطنين سوايع تقول نعلبوها خدمة الظروف الله غالب.

س18- تحس بالضعف لأنك تخدم عامل نظافة ؟

منحسش روحي ضعيف كراني عامل نظافة خاطراه قانع ومحتاج الخدمة ومحتم.

س 19- وشيه المواصفات لراك تشوف فيها فيك مليحة ؟

نخدم قدقد خاطراه تربيت بسيط ومنحبش ليلومني على الخدمة وبالاك راك تشوف الناس كفاش راهم يشوفو فينا.

س 21- وشيه المواصفات لراك تشوف فيها مشي مليحة فيك ؟

سوايع كيصراولك لقطات من المسؤولين ولا المواطنين تحس روحك ضعيف ربي يسمحلهم وخلاص.

س 22- تحس روحك إنسان قوي ولا ضعيف قدام المشاكل لتقابلك ؟

كيكون عندي مريض ومانيش سالك حاجة نورمال نتقلق مي كل مرة نلقاولها حل ونهز من الحانوت لنخدم فيه ونقضي حاجة.

س23- راك راضي على روحك ؟

راضي خاطراه نخدم في خدمتي باش ما نحتاج حتى إعانة من عند حتى واحد.

المحور الثاني: التوافق النفسي الإجتماعي :

س01- أثرت خدمتك على علاقاتك بالاخرين ؟

كما امس كيما ليوم صحابي هو ما صحابي وعايلتي هي عايلتي وجيراني هوما جيراني عادي.

س02- يسمى لاقي الدعم من العيلة والأصدقاء ؟

الحمد لله ثاني خويا لاباس عليه يعاوني مرة على مرة ؟

س03- كفاش علاقتك بزوجتك ؟

علاقتي مليحة مع زوجتي.

س04- أثرت خدمتك على علاقتك بزوجتك ؟

سوايع نحسها تحشم من الجيران كسقصوها بصح نورمال مش مشكل.

س05- كفاش علاقتك مع الناس ؟

هوما يشوفو فينا خدامين عندهم ومرات كديرولنا لقطات نتاع قلة قدر نتأثر.

س06- علاقتك مع أهلك كيفاش راهي ؟

مليحة الحمد لله سوايع يقولولك حبس هذي الخدمة وكشما تلق خدمة أخرى.

س07- وعلاش ؟

ممكن يشوفو فيها خدمة ماهيش مليحة وخلاص.

س08- راكم تتبادلو الزيارات ؟

إيه نتبادلو الزيارات عادي.

س09- عندك علاقات ترتاحلهم وتطمنلهم ؟

ايه الاصدقاء كاينين.

س10- لمن تروح تطلب مساعدة كتقعلك مشكلة ؟

كل مرة وكفاش على حسب المشكل.

س11- تحس روحك إنسان إجتماعي ؟

ايه نتلاقاو مع الصحاب في السوق ولا في القهوة.

س12- ردة فعل الاخرين بعد امتهانك لهذه المهنة ؟

مع البدية كما كل الناس يشوفو نخدم في خدمة نتاع نتاع لوسخ بصح مبعد تقبلوها.

س30- كونت صداقات مع ليخدمو معاك ؟

أنعم ايه لخدامين معاي.

س14- تحس الذنب كتغلط في الناس ؟

انعم ايه نحس بالذنب.

س15- تأثر طبيعة خدمتك على نشاطك اليومي ؟

خدمتنا متعبة وتاثر علينا.

س16- كشما راك دير في نشاطات ترفيه ؟

من غير الصحاب والدار مانيش معنديشوش ندير.

س17- حاس بالتقصير اتجاه زوجتك وأولادك ؟

كيضال معنديش وكاينة امور ناقصة في الدار ايه تغيضني روحي ويغيضوني الاولاد ثاني.

المقابلة كما وردت مع الحالة الثانية :

المحور الأول : تقدير الذات.

س01- أحكيلنا شوي وقتاش بديت تخدم في خدمتك ؟

بديت نخدم من تسع شهر تقريبا مانيش قاري وش ملقيتش وش نخدم.

س 02- كفاش كانت ردة فعلك أول نهار ليك في الخدمة ؟

الخدم كل خدمتها بصح منكذبش مكنتش متوقع باش نخدم عامل نظافة وكنا نشوفو كفاش تعبانين مساكن والناس مشي تسهللهم في الخدمة وميخلصوش مليح وش راح نديرو رزق وخلاص.

س03- كفاش كان إحساسك في هذا العمل ؟

في المدة لولا شفنا حوايج تقلبك مش عبد من المواطنين متقبلتهاش طول وكنت راح نبطل بصح نوكلو عليهم ربي.

س04- كفاش تحس روحك كتضال تهز في الأوساخ والفضلات نتاع المواطنين ؟

تقول علاه راني نهز في لوسخ نتاع الناس هوما يوسخو ونا نهز بصح نقلك العيب فيهم.

س 05- يعطوك خدمة من غير التنظيف ولا لا ؟

لا ملي بديت معطاونيش.

س06- كفاش تكون ردة فعلك كتتعرض لمضايقات في العمل من طرف المواطنين ؟

كتضال مشك في نهارك ويديرولنا لقطات نتاع قلة تربية نشفالها دخلت ملي بديت نخدم قريب 05 مرات الله يهديهم معظمهم ذر مشي متربيين سوايع يخرجو بياتهم يعطونا الحق وكاينين لبياتهم مشي متربيين حتى هوما ومبعد نروحو ونخلوهم.

س07- كفاش تكون ردة فعلك كتتعرض لمضايقات من طرف زملائك في العمل ؟

ساعات برك كل على الخدمة بصح متفاهمين الحق خاصة معاي كشافوني نريكلامي عليهم مع المواطنين.

س08- تحس بالملل في العمل ؟

كتتعب ياسر تمل شوي.

س 09- الشهرية لتدي فيها متوافقة مع المجهود لتبذلو فيه ؟

أنا نورمال بصح لمعاي مساكن كاينين لكبار يتعبو وعندهم اولاد متكفيهمش وزيد نبيع ونشري في الموطوات نعاون في روحي.

س 10- تحس بلي بيئة العمل ماهيش مريحة ؟

راك تهز في الوسخ كفاش رايحا تكون مريحة بصح كتروح وتدوش خلاص تنسى كلش.

س 11- راك تخدم في خدمتك بنشاط وراك مقتنع بيها ؟

المرة لولا مكنتش مقتنع بصح منكذبش عليك كراني ندافع على الخدامة لمعاي مع المواطنين راه عاجبني الحال.

س12- في الوقت الحالي كفاش راهي ظروفك نتاع العمل ؟

عادي رانا خدام كما أنا كما صحابي.

س 13- كيفاش يعامل فيك المسؤول ؟

ما يخلطش فيا كشافني منكرديش ميدورش بيا.

س14- كشما راك تعاني من أمراض ؟

ماعندي حتى مرض ديجا راني ندير سبور ديما.

س 15- عندك في فاميلتك لخدام عامل نظافة ؟

إبن عمي خدام في بلدية سيدي عقبة قديم هو.

س16- راك تشوف في روحك إنسان مميز ؟

سوايع تبانلي مميز متضحكش عليا علاه مميز كراهي الناس تشوف في خدمة المنظف مشي مليحة ويتهربو منها.

س17- تحس بالضعف لأنك تخدم عامل نظافة ؟

لا ضعيف لا والو واحد ميكسرلي راسي نخدم خدمتي وراسي مرفوع ولا نروح نسرق.

س18- وشيه المواصفات لراك تشوف فيها فيك مليحة ؟

جماعة لي نخدم معاهم مستعرفين بيا كراني نريكلامي عليهم ومنشتيش فيهم مرات تقابضت على جالهم بسبة المواطنين.

س 19- وشيه المواصفات لراك تشوف فيها مشي مليحة فيك ؟

نتقلق فيسع كيقيسني كاش واحد ومنعرفش وش ندير .

س20- تحس روحك إنسان قوي ولا ضعيف قدام المشاكل لتقابلك ؟

ضرك راني خاطب ومعول نتزوج راني نجمل في روحك كاينة حاجة راني نعاون في روحي نبيع ونشري في الموطوات.

س21- راك راضي على روحك ؟

ماعندي حتى مشكل لا مع روحي لا مع الناس الحمد لله .

المحور الثاني : التوافق النفسي الإجتماعي :

س01- أثرت خدمتك على علاقاتك بالأخرين ؟

ماثرتش عادي خاصة مع صحابي.

س02- يسمى العايلة والأفراد المقربين مساندينك ؟

نورمال عادي.

س03- كفاش علاقتك بزوجتك ؟

راني خاطب ونوجد في روحي.

س04- أثرت خدمتك على علاقتك بخطيبتك ؟

كون جات مش عاجبها الحال راهي مقبلتش أصلا متفهما الامور عادي.

س05- كفاش علاقتك مع الناس ؟

تحس بلي تبدلت شوي بعد ما عدت نخدم عامل نظافة بصح عادي نورمال.

س06- علاقتك مع أهلك كيفاش راهي ؟

الحمد لله بصح قالي خويا مرة كان لقيت خدمة أخرى بدل قتلو إنشاء الله.

س07- وعلاش ؟

الناس وكيفاش يشوفوفي هذي الخدمة.

س08- راكم تتبادلو الزيارات ؟

مع لافامي إيه.

س09- عندك علاقات ترتاحلهم وتطمنلهم ؟

صاحابي نتاع بكري نتاع السبور ديما نتلاقاو.

س10- لمن تروح تطلب مساعدة كتقعلك مشكلة ؟

صحابي نتاع السبور ولا فاميلتي.

س11- تحس لروحك إنسان إجتماعي ؟

إيه مع الناس نورمال.

س12- ردة فعل الاخرين بعد امتهانك لهذه المهنة ؟

كاين لمعجبتهمش بصح مانيش نشوف فيها عيب أنا وديجا راني ناشط على روحي نبيعونشري في الموطوات وعندي مدخول أوخر.

س30- كونت صداقات مع ليخدمو معاك ؟

كما قتلك قبيل إيه وراني عاجبهم ويقولولي قبيح.

س14- تحس الذنب كتغلط في الناس ؟

نحس بالذنب بصح منسكتش على حقي.

س15- تأثر طبيعة خدمتك على نشاطك اليومي ؟

راني ندير السبور لمعاي يتعبو وكل نتعبو بصح هوما يتعبو كثر كبر مني هوما.

س16- كشما راك دير في نشاطات ترفيه ؟

ندير السبور مع صحابي.

المقابلة كما وردت مع الحالة الثالثة :

المحور الأول : تقدير الذات.

س01- أحكيلنا شوي وقتاش بديت تخدم في خدمتك ؟

بديت نخدم من مدة طويلة 16 سنة تقريبا.

س 02- كفاش كانت ردة فعلك أول نهار ليك في الخدمة ؟

عندها مدة لحكاية هذي دبرهالي جاري هذاك الوقت وكنت روح نخدم معاه كنا نخدمو كما حنا كالخدامة لمعانا عادي مي جاري مطولش وبطل شافلو خوخ خدمة نتاع عساس وأنا كملت الخبزة وشراح دير بصح كاينة حاجة كنا تعباتنين ياسر وضرك كاينة أمور تحسنت شوي وش راح نديرو رزق وخلاص وديجا تزوجت من هذي الخدمة.

س03- كفاش كان إحساسك في هذا العمل ؟

شفنا ما شفنا ديجا الخلصة ناقصة ويطولو باش يسلكونا حتان تتحتم وتروح تتسلف ولا كشما تعاون روحك منا ومنا بعت الجي في السوق وبعت الفول المهم لواحد يعاون روحو وخلاص المهم ضرك ندور نجح أولادي في لقراية باش يعيشو أحسن من وش عشت.

س04- كفاش تحس روحك كتضال تهز في الأوساخ والفضلات نتاع المواطنين ؟

هذي قولها لواحد جديد هذي نورمال وعادي طول قلوبنا ماتت من هاذوما المواطنين والمسؤولين بصح كاينة حاجة ظررك الخدامة لمعاي كثر خيرهم كشافوني كبير تقدر تقول تقريب ماهمش يخلو فيا نتعب ومعظم الوقت يقولولي ريح مع الشيفور ومتهبطش .

س05- كفاش تكون ردة فعلك كتتعرض لمضايقات في العمل من طرف المواطنين ؟

ناس تعبانة انا والفتها الحوايج هذي بصح الجيل الجديد هذا ما هوش سامح في حقو ككشم يصرا يردولهم وخطرا صرات معايا اولاد رماو لابوبال جيهتي باش نهزها راهم شبابا يخدم معاي قريب راح يضربهم ربي يهديهم وخلاص.

س06- كفاش تكون ردة فعلك كتتعرض لمضايقات من طرف زملائك في العمل ؟

قبل مرات تصرا بصح ضرك لا الحمد لله.

س07- تحس بالملل في العمل ؟

لواحد راهو كبير في السن يمل أكيد بصح ساعات كمتروحش تمل في الدار ثاني الخدمة تنسيك في مشاكلك.

س08- تحس بلي بيئة العمل ماهيش مريحة ؟

ماهيش مريحة نورمالمو يخدموها الشباب حنا كبرنا الريحة والثقل نتاع لابوبال بصح وش دير مرا واولاد يقراو ولازمهم ينجحو.

س 09- راك تخدم في خدمتك بنشاط وراك مقتنع بيها ؟

لضرك راني عادي نخدم لخدامة لمعاي كثر خيرهم معاونيني بصح لازم نخدم حتى انا.

س10- في الوقت الحالي كفاش راهي ظروفك نتاع العمل ؟

عادي رانا خدام كما أنا كما صحابي ونشوف في روحي ملييح وش راح يخصني وزيد كاينة حاجة عندي خويا خدام في الصحراء في سونطراك يعاون فيا وماهوش مخليني الحق .

س11- كشما راك تعاني من أمراض ؟

مانيش مرض.

س 12- عندك في فاميلتك لخدام عامل نظافة ؟

راجل بنت عمي.

س13- راك تشوف في روحك إنسان مميز ؟

راني قتلك خير من ناس واعر من ناس الحمد لله المهم لواحد كشما ينجح ولادو في لقراية بالاك يعانونا منا وجاي.

س15- تحس بالضعف لأنك تخدم عامل نظافة ؟

لا لواحد يخدم خير من يروح يطلب يا لطيف وديجا خويا يحتم علي نحكم عليه كعاوني.

س16- وشيه المواصفات لراك تشوف فيها فيك مليحة ؟

صابر على جال ولادي عندي ثلاثة فيهم يقراو مليح.

س 17- وشيه المواصفات لراك تشوف فيها مشي مليحة فيك ؟

عادي نحب نكون خير من هكذا وخلاص .

س18- تحس روحك إنسان قوي ولا ضعيف قدام المشاكل لتقابلك ؟

ندبر راسي معظم المشاكل على المصروف برك ندبر راسي كما ضرك جاي رمضان نبيع الفول والحمص وندخل دراهم مليح تعاوني مع لقراية نتاع لولاد.

س19- راك راضي على روحك ؟

ماعندي حتى مشكل لا مع روحي لا مع الناس الحمد لله .

محور التوافق النفسي الإجتماعي :

س01- أثرت خدمتك على علاقاتك بالاخرين ؟

عادي مع ولات جيراني ولات الحارة نتلاقاو كنضال معنديش خدمة نقرو ونضحكو عادي ومرات نروحو للسوق مع بعضانا مكان حتى شكل.

س02- كفاش أثرت ؟

س03- كفاش علاقتك بزوجتك ؟

قانعين الحمد لله ولمرة ثاني كفكيف ديجا بنت خالي وهي قارية شوي عليا هي لواقفة مع لولاد وراهم ناجحين الحمد لله.

س04- أثرت خدمتك على علاقتك بزوجتك ؟

لا لا عادي طول ومكان حتى مشكل.

س05- كفاش علاقتك مع الناس ؟

المرة لولا ممكن بانتلهم مش نورمال كراني منظف بصح ضرك عادي.

س06- علاقتك مع أهلك كيفاش راهي ؟

الحمد لله بصح قالي لراهو في سونطراك وعندها مدة هذيي ندبرلك خدمة في سنوطراك حتى عساس لضرك مكان والو وشراح دير خويا يحوسني نخدم ما خير ؟

س08- راكم تتبادلو الزيارات مع العايلة ؟

مع لافامي إيه.

س09- عندك علاقات ترتاحلهم وتطمنلهم ؟

الخدامة لمعايا وولد عمي وفاميلتي لحق كل نتفاهم معاهم.

س10- لمن تروح تطلب مساعدة كتقعلك مشكلة ؟

خويا نتاع سونطراك.

س11- تحس لروحك إنسان إجتماعي ؟

إيه مع الناس نورمال.

س12- ردة فعل الاخرين بعد امتهانك لهذه المهنة ؟

كاين لمشي عجبتهم بصح مانيش نشوف فيها عيب وعندي منين ندبر دراهم من جوايه أخرى.

س30- كونت صداقات مع ليخدمو معاك ؟

إيه ليخدمو معاي معاونيني ومقادريني.

س14- تحس الذنب كتغلط في الناس ؟

كتغلط حاجة باينة تحس بالذنب بصح منحبش ليغلط في ثاني .

س15- تأثر طبيعة خدمتك على نشاطك اليومي ؟

لواحد يتعب مع السن مي لواحد راهو يخدم منو من الغاشي.

س16- كشما راك دير في نشاطات ترفيه؟

نلعب الديمينو مع الجماعة.