



وزارة التعليم العالي والبحث العلمي
جامعة محمد خيضر بسكرة
كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية
قسم علم النفس وعلوم التربية
شعبة علم النفس



وزارة التعليم العالي والبحث العلمي

جامعة محمد خيضر - بسكرة -

كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية -

قسم علم النفس وعلوم التربية -

شعبة علم النفس



عنوان المذكرة:

صراع الدور وعلاقته بالضغط النفسي لدى الطالبة العاملة المتزوجة

مذكرة تخرج مكتملة لنيل شهادة الماستر في علم النفس تخصص علم النفس المدرسي.

إشراف الأستاذ(ة):

أ.د. وسيلة بن عامر

إعداد الطالب (ة):

إيمان شوشان

السنة الجامعية 2024 / 2023

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ
1420

شكر و تقدير

الحمد لله رب العالمين، حمدا كثيرا طيبا مباركا فيه ، على توفيقنا لإتمام هذا البحث العلمي الذي نتمنى أن يكون في المستوى ، والصلاة والسلام على أشرف المرسلين سيدنا محمد عليه أفضل الصلاة وأزكى التسليم.

نتقدم بأسمى عبارات الشكر والعرفان وجميل التقدير إلى التي لم يكن هذا العمل ممكنا لولا الدعم الاستثنائي منها ، والتي كان حماسها ومعرفتها واهتمامها الشديد بالتفاصيل مصدر إلهام ، وأبقى عملي على المسار الصحيح من أول بداية لهذا البحث وصولا لنهايته ، إلى المشرفة الأستاذة الدكتورة "بن عامر وسيلة " التي لم تبخل علي بإرشاداتها وتوجيهاتها ، فجزاها الله عني خير الجزاء و كل الخير.

ويشرفنا أن نتقدم بجزيل الشكر إلى كل من قدم لنا يد العون والمساعدة لإتمام هذا العمل ، ونخص بالذكر أساتذة شعبة علم النفس كل باسمه.

وأخيرا ، نسأل الله العظيم أن ينفع بهذه الدراسة كل من اطلع عليها ، وآخر دعوانا أن الحمد لله رب العالمين.

فهرس المحتويات

الصفحة	العنوان
	شكر وتقدير
	فهرس المحتويات
	قائمة الجداول
	ملخص الدراسة
أ	مقدمة
	الفصل الأول:
	الإطار العام للدراسة:
02	1- إشكالية الدراسة.
04	2- فرضيات الدراسة.
04	3- أهمية الدراسة.
04	4- أهداف الدراسة.
05	5- التعريفات الإجرائية لمتغيرات الدراسة.
05	6- الدراسات السابقة.
	الإطار النظري:
	الفصل الثاني: صراع الدور
11	تمهيد
11	1- مفهوم صراع الدور
12	2- أسباب صراع الدور
13	3- مظاهر صراع الدور
13	4- آثار صراع الدور
16	5- النظريات المفسرة لصراع الدور
18	6- صراع الدور عند المرأة المتزوجة والعاملة

19	7- انعكاسات صراع الأدوار على المرأة العاملة
20	خلاصة
الفصل الثالث: الضغط النفسي	
22	تمهيد
23	1- مفهوم الضغط النفسي
24	2- خصائص الضغوط النفسية
25	3- أنواع الضغوط النفسية
28	4- أسباب الضغوط النفسية
29	5- النظريات المفسرة لضغوط النفسية
38	6- استراتيجيات لمواجهة الضغوط النفسية
الجانب الميداني (التطبيقي)	
الفصل الرابع: الإجراءات الميدانية للدراسة	
47	تمهيد
47	1- حدود الدراسة
47	2- منهج الدراسة:
47	3- مجتمع وعينة الدراسة
48	4- أدوات الدراسة
51	5- المعالجة الإحصائية
الفصل الخامس: عرض وتفسير النتائج	
53	تمهيد
53	1- عرض وتحليل نتائج الفرضية
54	2- مناقشة وتفسير النتائج
57	خاتمة
	قائمة المصادر والمراجع
	قائمة الملاحق

قائمة الجداول:

الرقم	عنوان الجدول	الصفحة
1.	يوضح المقارنة بين الضغوط الإيجابية والسلبية ل(Killy, 1994)	27
2.	يوضح التغيرات التي تحدث للكائن الحي عند مواجهته للضغوط.	36
3.	يوضح توزيع بنود مقياس صراع الدور على الأبعاد	47
4.	توزيع الدرجات على البدائل على البدائل لمقياس صراع الدور	47
5.	يوضح معامل الثبات ألفاكرونباخ	48
6.	توزيع بنود مقياس الضغط النفسي على الأبعاد	48
7.	توزيع درجات على البدائل لمقياس الضغط النفسي في حالة الفقرات الايجابية	48
8.	توزيع الدرجات على البدائل لمقياس الضغط النفسي في حالة الفقرات السلبية	49
9.	معامل الثبات ألفاكرونباخ	49

قائمة الأشكال

الصفحة	عنوان الشكل	الرقم
30	حدوث الضغط النفسي طبقاً لنظرية هانز سيللي	01
32	نموذج الضغوط وفقاً لنظرية التقدير المعرفي	02
34	نموذج موس وشيفر (Moos&Shefer) في تفسير الضغوط	03
36	نموذج كوبر في تفسير الضغوط	04

ملخص الدراسة:

هدفت الدراسة إلى معرفة صراع الدور وعلاقته بالضغط النفسي لدى الطالبة الجامعية العاملة المتزوجة، وقد استخدم فيها المنهج الوصفي الارتباطي ، حيث تمثلت عينة الدراسة في 54 طالبة عاملة متزوجة من جامعة محمد خيضر، وقد كانت مختارة بالشكل الاحتمالي، واستخدمنا لجمع المعلومات أداتان تمثلتا في مقياس صراع الدور من إعداد ليبيبة عبدالرحمن (2018)، ومقياس الضغط النفسي، وذلك بعد التأكد من الخصائص السيكومترية للمقياسين، ولمعالجة البيانات الإحصائية استخدمنا معامل الارتباط بيرسون، وقد توصلت الدراسة إلى النتيجة التالية: توجد علاقة دالة إحصائياً بين صراع الدور والضغط النفسي لدى الطالبة الجامعية العاملة المتزوجة.

الكلمات المفتاحية: صراع الدور، الضغط النفسي، الطالبة الجامعية العاملة المتزوجة.

Abstract ;

The study aimed to find out role conflict and its relationship to psychological stress among the married working university student. The descriptive, correlation al approach was used. The study sample consisted of 54 married working female students from Muhammad Kheither University. They were selected in a non-probabilistic manner, and two tools were used to collect information, which were a conflict scale. The role was prepared by Libya Abdel Rahman (2018), and the psychological pressure scale, after verifying the psychometric properties of the two scales, and to process the statistical data, the Pearson correlation coefficient was used. The study reached the following result: There is a statistically significant relationship between role conflict and psychological pressure among the working university student. Married.

Keywords: role conflict, psychological pressure, married working university student.

مقدمة

مقدمة :

إن الإنسان اجتماعي بطبعه يؤثر و يتأثر بالعالم الخارجي، فهو يواجه في حياته اليومية العديد من المواقف الاجتماعية والنفسية و المسؤوليات المتعددة، التي قد تؤثر على الفرد بالسلب أو الإيجاب فتعدد المسؤوليات من المحتمل أن يسبب توترا أو إجهادا، عندما يجب على الفرد القيام بها في نفس الوقت وتكون بذات الأهمية، و هذا التعدد في المسؤوليات يكون لدى أي فرد كان في مختلف المستويات العلمية و الحالات الاجتماعية، و قد يعنى بهذا الطالب الجامعي وعلى وجه الخصوص الطالبة الجامعية العاملة المتزوجة فعندما ننظر إليها ، نجد أنها تتعامل مع ثلاث أدوار رئيسية تتداخل و تتقاطع بشكل كبير : دور الطالبة ، و دور العاملة ، و دور الزوجة . كل دور من هذه الأدوار يحمل معه مجموعة من المتطلبات والمسؤوليات التي تحتاج إلى إدارة فعالة و توازن دقيق.

بالنسبة للطالبة ، هناك متطلبات أكاديمية تتضمن حضور المحاضرات ، إجراء الامتحانات. في دورها كعاملة تواجه مطالب وظيفية تتعلق بالالتزام بأوقات العمل، تنفيذ المهام المهنية، و التفاعل مع زملاء العمل. أما دورها كزوجة، فيتطلب منها التزاما عاطفيا ووقتها تجاه شريك حياتها، بالإضافة إلى مشاركتها في إدارة الحياة المنزلية والأسرية .

هذا التعدد في الأدوار يمكن أن يؤدي إلى زيادة الضغط النفسي، نتيجة لصعوبة تحقيق التوازن بينها مما يسبب لها توترا. ان الطالبة الجامعية العاملة المتزوجة قد تجد نفسها مضطرة للتوفيق بين واجباتها الأكاديمية و المهنية و الأسرية ، وغالبا ما تشعر بالضياع و الإرهاق نتيجة لتضارب هذه الأدوار من هنا ، يصبح فهم العلاقة بين صراع الدور و الضغط النفسي لدى الطالبة الجامعية العاملة المتزوجة أمرا بالغ الأهمية . ذلك لأن إيجاد استراتيجيات فعالة للتعامل مع هذه الضغوط يمكن أن يساهم في تحسين جودة حياتها الأكاديمية و المهنية و الشخصية ، و يساعدها في تحقيق التوازن المطلوب بين مختلف جوانب حياتها.

وبناء على ما سبق ، جاء اختيارنا لموضوع الدراسة الحالية ، والتي نحاول من خلالها التعرف على صراع الدور وعلاقته بالضغط النفسي لدى الطالبة الجامعية المتزوجة بجامعة محمد خيضر بسكرة.

وقد قسمت الدراسة إلى خمسة فصول ، أولها ممتثل في الإطار العام للدراسة ، والذي تناولنا فيه إشكالية الدراسة وتساؤلاتها ، أهداف الدراسة وأهميتها والمفاهيم الإجرائية للدراسة ختما بالدراسات السابقة والتعليق عليها. أما الفصل الثاني ، فكان تحت عنوان صراع الدور، وقد بدأ بتعريف مفهوم صراع الدور و بعدها

أسباب صراع الدور ،مظاهر صراع الدور ، أثار صراع الدور ، النظريات المفسرة لصراع الدور ، وصراع الدور عند المرأة العاملة المتزوجة ، انعكاسات صراع الدور على المرأة العاملة المتزوجة . أما الفصل الثالث فقد عنون بالضغط النفسي ، والذي بدأ بمفهوم الضغط النفسي ، خصائصه وأنواعه ، و أسبابه، و النظريات المفسرة له ، واستراتيجيات مواجهة الضغوط النفسية. أما الفصل الرابع فقد اختص بالإجراءات التطبيقية للدراسة وعرض نتائجها ، أما الفصل الخامس والأخير فكان عرضا وتفسيرا لنتائج الدراسة.

الفصل الأول: الإطار العام للدراسة

- 1- اشكالية الدراسة
- 2- فرضيات الدراسة
- 3- أهمية الدراسة
- 4- أهداف الدراسة
- 5- التعريفات الإجرائية لمتغيرات الدراسة
- 6- الدراسات السابقة

1- إشكالية الدراسة:

ان اهتمام المرأة بالتعليم جعلها تحقق المكانة المرموقة في المجتمع، حيث أنها جعلت التعلم من أولوياتها، إلا أنها في بعض الأحيان تضطر إلى تأجيل هذا الاهتمام إلى ما بعد الزواج لظروف معينة، وترجع لتزاول دراستها وتحقيق ذاتها وتنمية مهاراتها العقلية والاجتماعية؛ لأن المسؤولية التي تقع على عاتقها كبيرة وتحتاج إلى دراية ومعرفة.

فقد شهدت الجامعة زيادة ملحوظة في التحاق العديد من الطالبات المتزوجات بمقاعد الدراسة، وذلك من أجل الحصول على شهادة جامعية.

يعتبر عمل المرأة فرصة لتفريغ ما لديها من طاقات، فهو يتيح لها ممارسة أدوار متعددة، فكلما زادت خبرتها انعكس ذلك إيجابيا على تطور شخصيتها وأدائها، وبالتالي فإن التطورات الاجتماعية والاقتصادية انعكست على مكانة المرأة ودورها في الحياة العملية والعائلية على حد سواء، وبدأت المرأة بالحصول على فرص متكافئة في قيادية التعليم والعمل (مكرم الله، 2022، ص172).

إن الطالبة المتزوجة أثناء دراستها الجامعية تواجه العديد من المسؤوليات تجاه الأولاد والزوج، والمتطلبات الأكاديمية المتعلقة بالذاكرة والامتحانات والمحاضرات وإنجاز البحوث، والمتطلبات المهنية بما تتضمنه من أعباء وتوفير الوقت لكل ذلك، ولكي تستطيع التوفيق بين حياتها الدراسية كطالبة وواجباتها الأسرية المتعددة، والعديد من التوقعات الاجتماعية التي قد تتعارض مع بعضها، أو قد يضيق الوقت لترتيبها وتنظيمها، مما قد ينعكس على استقرارها الأكاديمي والأسري والمهني، فنقع في ما يسمى بصراع الدور بمختلف مستوياته (نوي، 2020، ص 879).

يعتبر صراع الدور لدى المرأة هو الصراع الذي ينشأ نتيجة للتوقعات المتباينة التي تنتظر منها نظرا لدورها كزوجة، أو نتيجة لتعدد أدوارها بصفاتها طالبة جامعية وعاملة إلى جانب كونها أما وزوجة. بالتالي، تتعدد التوقعات والمطالب مع إحساسها بعدم استطاعتها تحقيق جميع هذه المتطلبات أو الاستجابة لمختلف التوقعات (السميد، العازمي، 2021، ص 4).

في هذا السياق، أشارت دراسة أنور عبد الغفار (1991) إلى التعرف على مستويات صراع الأدوار ومداه لدى طالبات الدراسات العليا (معلمة، زوجة، أم)، فقد أجريت الدراسة على عينة قوامها 95 طالبة بشهادات

الدراسات العليا بكلية التربية الخاصة جامعة المنصورة، وقد أظهرت النتائج زيادة صراع الدور نتيجة لزيادة عدد الأدوار التي تقوم بها، وارتفاع مستوى الصراع لدى الطالبات ذوات طفلين يليهن الطالبات ذوات الطفل الواحد، وأخيرا يضعف الصراع لدى الطالبات بدون أطفال.

ويرى هونت HUNT (1967) أن صراع الدور عبارة عن قيام الفرد بعدد من الأدوار الاجتماعية، فقد يكون بين هذه الأدوار بعض الخلط والاختلاف والصراع (بن عمارة. د.ن، 353).

في ظل تعدد الأدوار للطالبة الجامعية العاملة المتزوجة وتزايد المسؤوليات لديها قد تتعرض كذلك إلى مشكلات اجتماعية، التي تسبب لها بالضرورة ضغوطات نفسية تعتبر حسب لازاروس LAZARUS مجموعة المثيرات التي يتعرض لها الفرد، بالإضافة إلى الاستجابات المترتبة عليها، وكذلك تقدير الفرد لمستوى التكيف مع الضغط والدفاعات النفسية التي يستخدمها الفرد في مثل هذه الظروف (الغامدي. د. ن، 6).

وهذا ما أشارت إليه سليمانى آمنة في دراستها التي هدفت إلى التعرف على الضغوطات النفسية لدى الطالبات المتزوجات بكلية التربية جامعة مصراته وعلاقتها بالتحصيل الأكاديمي، تكونت العينة البحثية من 92 طالبة متزوجة من كل الأقسام خلال العام الجامعي 2014، حيث توصل البحث لعدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية، أي أن أبعاد الضغوط وفقا للعمر وعدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية في الضغوط النفسية وفقا للتخصص، في ما عدا البعد الثاني (الأكاديمي)، حيث وجدت فروق عند مستوى 0,05، وكانت هذه الفروق لصالح التخصص الأدبي، وتوجد فروق إحصائية لتأثير الضغوط النفسية على التقدير الأكاديمي، بينما توجد فروق تذكر في تأثير عمر الزواج على الضغوطات النفسية لدى الطالبة المتزوجة.

إن الضغوط النفسية والأثر النفسي ذو القيمة السالبة تنتج الصعوبات والمعوقات المادية والمعنوية المتكررة، التي تواجه الطالبة الجامعية المتزوجة والعاملة في بيئتها الأسرية والدراسية ككل، والتي تعيق قدرتها على تحقيق أهدافها وإشباع حاجاتها.

لكن هذه الضغوطات لا تقتصر على الطالبة الجامعية المتزوجة فحسب، بل تمس جميع فئات المجتمع، حيث أشارت دراسة الحجار ودخان (2005) التي هدفت إلى التعرف على مستوى الضغط النفسي ومصادره لدى طلبة الجامعة الإسلامية فضلا عن تأثير بعض المتغيرات على الضغط النفسي على طلبة الجامعة، استخدم الباحث المنهج الوصفي، وبلغت عينة الدراسة 541 طالبا وطالبة، وقد استخدم استبيان الضغط

النفسي، وتوصلت الدراسة إلى أن مستوى الضغط النفسي لدى الطلبة كان 62,05 % . كما بينت الدراسة وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين الطلبة في مستوى الضغط النفسي تعزى لمتغير الجنس لصالح الذكور.

إن الضغوط النفسية عند الطالبة الجامعية العاملة المتزوجة تتأثر بعدة عوامل، ولعل من بين هذه العوامل تزايد مسؤولياتها والصراع الذي تعيشه في التوفيق بين جميع المسؤوليات، و أداءها على أكمل وجه، فهي غالبا ما تحب أن تظهر بصورة مثالية أمام المجتمع، كامرأة مستقلة مثقفة ناجحة مسؤولة وزوجة صالحة وأم حنونة راعية لأطفالها، وتوفر لهم جميع احتياجاتهم من حب وسند وحنان، وهذا ما بعث في الطالبة حب الاطلاع والتأكد مما إذا كان صراع الدور له علاقة بظهور الضغوط النفسية لدى الطالبة الجامعية المتزوجة، ومنه نطرح التساؤل الآتي:

هل توجد علاقة بين صراع الدور والضغط النفسي لدى الطالبة الجامعية العاملة المتزوجة؟

1- فرضيات الدراسة:

توجد علاقة ارتباطية ذات دلالة إحصائية بين صراع الدور والضغط النفسي لدى الطالبة الجامعية العاملة المتزوجة.

2- أهمية الدراسة:

- تكمن أهمية الدراسة في إبراز الصراع الذي تعيشه الطالبة المتزوجة العاملة، وإبراز الأدوار المتداخلة من حيث متطلباتها في تحقيق ما يسمى المكاسب الشخصية من خلال التمكين الذاتي في الأسرة والمجتمع.
- إبراز جانب من معاناة الطالبة المتزوجة العاملة من خلال الصراع الذي تعيشه في الوسط الجامعي.
- يمكن أن يكون البحث نقطة انطلاق لبحوث أخرى حول الطالبة الجامعية المتزوجة بمناهج وطرق مختلفة، أو بالتطرق إلى متغيرات أخرى.

3- أهداف الدراسة:

لكل بحث علمي هدف يسعى الباحث لتحقيقه، وأهداف دراستنا تتمثل في:

- التعرف على العلاقة بين صراع الدور والضغط النفسي لدى الطالبة الجامعية العاملة المتزوجة.
- التعرف على صراع الدور لدى الطالبة الجامعية العاملة المتزوجة.

4- التعريفات الإجرائية لمتغيرات الدراسة:

1) صراع الدور:

هو ذلك التعارض بين متطلبات الدور، أو عندما يتعرض الفرد لموقف يفرض عليه متطلبات متعارضة في آن واحد (عسكر، 2000، 96).

التعريف الإجرائي: الدرجة الكلية التي تتحصل عليها الطالبة الجامعية العاملة المتزوجة على مقياس صراع الدور.

2) الضغط النفسي:

يرى زيمباردو Zimbardo أن الضغط النفسي نمط استجابات غير نوعية يقوم بها الكائن الحي لأحداث مثيرة تعيق اتزانه وتحبط من محاولاته لمواجهتها، وتشمل تلك الأحداث التي تبعث لاستثارة عدد كبير ومختلف من العوامل الداخلية والخارجية والتي يطلق عليها مجتمع الضواغط (خليفة، سعد، 2008، 128).

التعريف الإجرائي:

هو الدرجة الكلية التي تتحصل عليها الطالبة الجامعية العاملة المتزوجة على مقياس الضغط النفسي.

3) الطالبة العاملة المتزوجة:

هي كل طالبة تدرس في مختلف المستويات الجامعية بكلية العلوم الإنسانية والاجتماعية، وتكون في نفس الوقت موظفة ومتزوجة ولديها أولاد.

6- الدراسات السابقة:

• دراسات حول صراع الدور:

1-دراسة مناعي مروة ومسعودي نادية (2022):

كان موضوع الدراسة حول صراع الدور لدى الطالبة العاملة المتزوجة وعلاقتها بالتوافق الأكاديمي، والتي أجريت في الوادي-جامعة الشهيد حمة لخضر-، وهدفت الدراسة إلى بيان العلاقة بين صراع الدور والتوافق الأكاديمي لدى الطالبة العاملة المتزوجة.

- معرفة درجة الصراع في الأدوار عند الطالبة العاملة المتزوجة.

استخدمت الباحثتان عينة تمثلت في 50 طالبة متزوجة وعاملة، وقد توصلت إلى النتائج التالية:

- هناك علاقة ارتباطية بين صراع الأدوار والتوافق الأكاديمي لدى الطالبات.
- توجد علاقة ارتباطية ذات دلالة إحصائية بين صراع العلاقة بالزوج والتوافق الأكاديمي لدى الطالبات.
- لا توجد علاقة ارتباطية ذات دلالة إحصائية بين صراع العلاقة بالأبناء والتوافق الأكاديمي لدى عينة الدراسة.

2- دراسة حناشي جويده (2016):

موضوع الدراسة كان حول العلاقة بين صراع الدور والضغط النفسي لدى الزوجة العاملة، هدفت الدراسة إلى التعرف على العلاقة بين صراع الأدوار والضغط النفسي لدى الزوجة العاملة. تكونت عينة الدراسة من (40) امرأة عاملة متزوجة، وتنوعت بين الإداريات والأستاذات. اعتمدت على الأدوات الآتية:

- استبيان صراع الدور.

- مقياس الضغط النفسي.

قد توصلت الدراسة إلى النتائج التالية:

- توجد علاقة ارتباطية ذات دلالة إحصائية بين صراع النظرة للعمل، والتوافق الأكاديمي لدى الطالبات.
- المرأة العاملة لا تعاني من صراع الأدوار المتعدد الأبعاد.

• دراسات حول الضغط النفسي:

1- دراسة يمينة بزيار ومختار بالعربي (2021):

كان موضوع الدراسة حول الضغط النفسي لدى النساء العاملات التي أجريت في جامعة وهران، وهدفت إلى:

- التعرف على مستوى الضغط النفسي لدى عينة من النساء العاملات.

- معرفة إن كان هناك فروق بين النساء العاملات في مستوى الضغط النفسي تعزى لمتغير نوع قطاع العمل.

استخدم الباحثان عينة تكونت من (111) امرأة عاملة يمارسن عملهن، منهن مشاريع شخصية، وتم الاعتماد على مقياس مؤشرات إدراك الضغط كأداة للبحث، وقد تم التوصل إلى النتائج الآتية:

- مستوى الضغط منخفض لدى مفردات العينة.

- عدم وجود فروق في الضغط النفسي لدى عينة الدراسة تعزى لمتغير نوع العمل.

2- دراسة جوليا عزمي وعزالدين قطاير (2021):

تمحور موضوع الدراسة حول الضغوط النفسية للمرأة العاملة التي أجريت في جامعة النجاح الوطنية، وهدفت إلى:

- التعرف على الضغوط النفسية والاجتماعية لدى المرأة العاملة.

- الوقوف على حقيقة الأبعاد الاجتماعية المتعلقة بالمرأة العاملة.

استخدمت الباحثة عينة بلغت (165) من العاملات في جامعة النجاح الوطنية، واعتمدت على الأداة المتمثلة في الاستبيان، وقد توصلت إلى النتائج الآتية:

- تعاني العاملات في جامعة النجاح ضغوطا نفسية أكثر من معاناتهن من الضغوط الاجتماعية.

- أظهرت الدراسة كذلك أن إيجابيات العمل في الجامعة للمرأة العاملة أكثر من السلبيات.

• الدراسات الأجنبية:

1- دراسة أوجبوجو Ogbogu (2013):

كان موضوع الدراسة حول الأستاذات اللاتي يعشن صراع دورهن الأسري والمهني، وكذلك العوامل المؤدية إليه، والآثار المترتبة على الأداء الوظيفي، حيث أجريت هذه الدراسة على عينة قوامها (250)

أستاذة متزوجة ولديها أبناء. استخدم الباحث استبيان العوامل المؤدية إلى صراع الدور الأسري المهني، والآثار المترتبة على الأداء الوظيفي كأداة بحث، وتوصلت إلى النتائج الآتية:

- إن العوامل المؤدية إلى الصراع الناتج عن مجالي العمل والأسرة تتمثل في طول ساعات العمل، جداول العمل المكثفة، الزيادة في عدد الطلاب، الزيادة في أعضاء هيئة التدريس.

2- دراسة Shannon et Bradley et Tereas (1999):

هدفت إلى معرفة مصادر الضغوط النفسية لدى طلبة الجامعة، وتمثلت عينة الدراسة في (100) طالب وطالبة من جامعة مدوسترن، وكانوا مختلفين في التخصص والجنس والعمر، وتوصلت إلى النتائج الآتية:

- إن الأحداث اليومية كانت أكثر شيوعاً، كما أن المصادر الذاتية للضغوط كانت أكثر المصادر المؤثرة.

3- دراسة سانجام باك BECK (1994):

عالجت الدراسة موضوع المرأة العاملة بين العمل والأسرة وتربية الأبناء، والتي أجريت بالتايوان، وقد هدفت إلى التعرف على الأنماط المعيشية للمرأة وحياتها الاجتماعية والثقافية، من خلال تعدد أدوار المرأة الناتجة عن تعليمها وخروجها للعمل. تمثلت عينة الدراسة في (124) امرأة عاملة في أقسام مختلفة وذات مهن متنوعة، ثم الاعتماد على المقابلة كأداة بحث، وتوصلت الدراسة إلى النتائج الآتية:

- خروج المرأة التايوانية للعمل لم يؤد إلى خلل وظيفي أساسي فيما يتصل بدورها الاجتماعي داخل أسرتها، وبصفة خاصة فيما يتعلق بتربية الأبناء وإشكال التفاعل مع الزوج.

- وجود العديد من المعوقات النابعة من التفرقة في إطار العمل سواء على أساس السن أو النوع، فكلما انخفضت الفئة العمرية للمرأة العاملة كلما زاد فاعلية هذه المعوقات.

- أغلب العينة تشعر بالمعاناة من تعدد الأدوار المسندة إليها ما بين الأسرة والمجتمع.

- التعقيب على الدراسات السابقة:

❖ من حيث الموضوع والهدف:

هدفت دراسة مناني مروة ومسعودي نادية (2022) إلى بيان العلاقة بين صراع الدور والتوافق الأكاديمي لدى الطالبة العاملة المتزوجة، ومعرفة درجة الصراع في الأدوار عنها، أما دراسة حناشي جويده (2016) فهدفت إلى التعرف على العلاقة بين صراع الأدوار والضغط النفسي لدى الزوجة العاملة.

وكذا دراسة يمينة بزيار ومختار بالعربي (2021)، فهدفت إلى التعرف على مستوى الضغط النفسي لدى عينة من النساء العاملات، ومعرفة إذا كانت هناك فروق بين النساء العاملات في مستوى الضغط النفسي حسب نوع قطاع العمل.

أما دراسة جوليا عزمي وعزالدين قطاير (2021) فهدفت إلى التعرف على الضغوط النفسية والاجتماعية لدى المرأة العاملة والوقوف على الأبعاد الاجتماعية المتعلقة بالمرأة العاملة، ودراسة أوجبوجو Ogbogu (2013) هدفت إلى التعرف على الأستاذات اللاتي يعشن صراع دورهن الأسري والمهني والعوامل المؤدية إليه، والآثار المترتبة على الأداء الوظيفي، أما بالنسبة لدراسة سانجام باك (1994) فهدفت إلى التعرف على الأنماط المعيشية للمرأة وحياتها الاجتماعية والثقافية من خلال تعدد أدوارها الناتجة عن تعليمها وخروجها للعمل.

وأخيرا دراسة شنون وبرادلي وتورياس Shannon et Bradly et Tereas (1999) هدفت إلى معرفة مصادر الضغوط النفسية لدى الطلبة الجامعيين.

أما دراستنا الحالية فتهدف للتعرف على علاقة صراع الدور بالضغط النفسي لدى الطالبة الجامعية المتزوجة.

▪ من حيث المنهج:

اشتركت جميع الدراسات في المنهج الوصفي ما عدا دراسة سانجام باك (1999) استعملت المنهج العيادي.

▪ من حيث العينة:

تباينت دراسة مناعي مروة ومسعودي نادية (2022) عن الدراسات الأخرى، حيث أن العينة تمثلت في الطالبة العاملة المتزوجة، أما عينة الدراسات الأخرى المرأة العاملة ما عدا دراسة شنون وآخرون (1999) التي تمثلت عينتها في الطلبة الجامعيين، أما عينة الدراسة الحالية فتمثلت في الطالبة العاملة المتزوجة.

الفصل الثاني: صراع الدور

- 1- مفهوم صراع الدور
- 2- أسباب صراع الدور
- 3- مظاهر صراع الدور
- 4- آثار صراع الدور
- 5- النظريات المفسرة لصراع الدور
- 6- صراع الدور عند المرأة المتزوجة والعاملة
- 7- انعكاسات صراع الأدوار على المرأة العاملة

تمهيد:

إن دخول المرأة عالم الشغل بالإضافة الى ورها في المنزل قد يخلق أ وينتج عنه حالة من صراع الأدوار لديها، ما يؤدي الى عدم التوازن والتوافق داخل الأسرة مما يترك أثاره الواضحة على المرأة وأبنائها وحياتها الزوجية والعملية عموماً، وسنحاول في هذا الفصل التطرق الى موضوع صراع الدور من خلال التعرف على مفهومه وأسبابه أثاره ونظرياته وانعكاساته على المرأة العاملة.

1- مفهوم صراع الدور:

- مفهوم الدور:

يرى أحمد ماهر أن الأدوار تمثل التصرفات والسلوك المتوقع من العضو في مركز وظيفي وهي مثل الأدوار التي يلعبها الممثلون (الصادق ، 2014 ، صفحة 116).

ترى درية السيد : أن الدور هو ذلك السلوك أو النشاط الذي ينتظر أن يقوم به الفرد في كل موقف اجتماعي فيشغل فيه مركزاً معيناً ويرتبط الدور بطبيعته بفكرة المركز أو المكانة(السيد، 2012، صفحة 132).

- مفهوم الصراع : يشير هذا المفهوم إلى حالة من التوتر الداخلي والتي تحول بين الفرد ومن استمراره في السلوك المؤدي لتحقيقه هدفه . وينشأ الصراع النفسي بسبب وجود هدفين متعارضين يتميزان بدرجة متساوية من الشعور بالجابذية أو النقد منهما مما يجعل من الصعب على الفرد إنجاز أحدهما دون الآخر أو البعد بينهما (الطواب، 2008، صفحة 115).

- مفهوم صراع الأدوار : نقصد بالدور ما تتوقعه الجماعة من الفرد وينشأ هذا النوع من الصراع حينما يكون مجموعتين أو أكثر من الضغوط التي يعاني منها الفرد في نفس الوقت (الصيرفي، 2008، صفحة 59)

و هو عبارة عن قيام الفرد بعدد من الأدوار الاجتماعية والتي يكون بينها بعض الخلط والاختلاف والصراع ، والذي قد يؤثر تأثيراً سلبياً على شخصية الفرد ويخلق الكثير من المشكلات حتى أنه يتسبب في بعض الاضطرابات النفسية (بوبكر، 2007، صفحة 29)

كما يقصد به ذلك التعارض الذي يحدث للمورد البشري نتيجة وجود متطلبات عمل مختلفة ويوجد أربعة أنواع رئيسية لصراع الدور وهي : صراع الدور الذي يكون مصدره شخص واحد وصراع الدور الذي يكون مصدره

أكثر من شخص وصراع الدور الناتج عن التعارض بين متطلبات الدور والقيم الشخصية والصراع الناتج عن تعدد الأدوار . (العديلي ، 2009، صفحة 180)

- صراع الأدوار لدى المرأة العاملة : هو الصراع الذي يظهر بحكم التوقعات المختلفة و المتطلبات المتباينة التي تنتظر منها تجاه قيامها لدور الزوجة وأدائها لدور الأم ، إلى جانب ذلك لكونها عاملة بالمؤسسة، ومن ثم تختلف التوقعات وتتعدد المطالب مع ماقد ينتابها من شعور بالعجز و إحساس بعدم القدرة على القيام بجميع هذه المطالب وتلبية مختلف التوقعات المنتظرة منها . (بوبكر، 2007، صفحة 35)

2- أسباب صراع الدور :

- من مسببات صراع الأدوار كثيرة نذكر منها إدراك الفرد لنفسه انه يقوم بدورين أو أكثر وكلاهما يناسب مواقف مختلفة تناسب مواقف ولا تناسب أخرى.
- قد يكون الصراع كامناً في التوقعات بالنسبة للأدوار المختلفة للفرد والآخر(مراد، 2016، صفحة 35)
- ينشأ صراع الأدوار المتعدد حينما يحدث صراعا بين دورين أو أكثر، حيث يؤدي تحقيق التوقعات المتصلة بأحد الأدوار إلى عدم القدرة على تحقيق توقعات المرتبطة بالدور الآخر.
- قد يتطلب الدور الواحد في بعض الأحيان أكثر من سلوك الذي قد ينشأ من الأساليب السلوكية المتعددة التي يتطلبها الدور، ويطلق على هذا الموقف صراع المطالب المتعددة للدور (حليمة ، 2003، صفحة 45)
- عدم الاتساق بين مقتضيات الأدوار وبين آرائه وعقائده واتجاهاته فإنه ينجح إلى فعل شيء لخفض عدم الاتساق.
- قيام الفرد بمجموعة من الأدوار المتعددة والمتنوعة يؤدي إلى صراع في الأدوار
- يحدث عندما لا تتحدد الأدوار تحديداً دقيقاً فنجد إن الجد مثلاً يخوض صراع الأجيال والأفراد الذين اختلفت أعمارهم يخوضون صراعا فيما بينهم وصراع الدور لدى الزوج تسلطي مع الأصدقاء والزوجة
- يحدث صراع الأدوار عندما تتأزم وتضطرب الشخصية فيضطرب معها أنماط التفاعل مع الآخرين.
- ويحدث أيضا عندما يوجد فروق واضحة بينما يتوقعه الآخرون من الشخص وما يتوقعه الشخص من نفسه.

- العجز عن التعبير عن المشاعر في المواقف التي تتطلب اتصالا ايجابيا وآخر سلبيا مما يؤدي إلى قمة الرغبة في التعبير عن المشاعر والأفكار، وهذه الصعوبة في التعبير أمام الآخرين غالبا ما تحول الشخص إلى فرد باهت فاقد للمناعة الاجتماعية والنفسية ويسهل تحطيمه وتجاوزه

3- مظاهر صراع الدور

أكثر الناس عرضة لصراع الأدوار هم الرؤساء والمشرفون على الهيئات العامة والمنظمات الاجتماعية و السياسية والإقتصادية ، كأن يجد مدير المدرسة نفسه مرغم على إرضاء التلاميذ و الآباء وأجهزة الرقابة العامة ومتطلبات الوزارة فقد يعاني من صراع الأدوار بشدة مما يؤثر على ثقته بنفسه ورضاه عن عمله ويبرز ويظهر بصفة خاصة عندما يحدث تغيير اجتماعي في حياة الفرد مثلما يحدث عندما ينتقل الفرد من طبقة اجتماعية إلى طبقة أدنى نتيجة انخفاض المستوى الاقتصادي أو العكس

ويظهر أيضا في حالة رجل الشرطة الذي عليه أن يقبض على أي مجرم حتى ولو كان أحد أقاربه أو كان يكون أخا له.

وفي حالة المراهق الذي يشرف على الرشد ويجب عليه القيام بدور الابن المطيع.

والناظر بالمدرسة الذي يكشف أن ابنه يغش فلا يدرى أبعاقبه كبقية التلاميذ أم يتحيز له لأنه ابنه ومنه يقع في صراع الأدوار .

أو حالة المرأة العاملة والمتزوجة والتي قد تكون أما لمجموعة من الأطفال وذلك يسبب لها الصراع الداخلي في التعامل معهم.(ميخوت، 2016، صفحة 16)

4- آثار صراع الدور :

تؤثر على الشخصية تأثيرا سيئا ويخلق الكثير من المشكلات حتى لقد نسب إليه بعض أنواع الاضطرابات النفسية. (كاظم، 2018، صفحة 83)

و صراع الأدوار ظاهرة تعكس مشكلة التفكك في البناء الاجتماعي وعدم الانسجام بين الشخصية والبناء الذاتي

عند حدوث الصراع بين دورين أو أكثر بحيث يؤدي إلى تحقيق التوقعات المتصلة بأحد الأدوار إلى عدم القدرة على تحقيق التوقعات المرتبطة بالدور الآخر

قد يتحلى الفرد عن القيام بدور المصلحة دور آخر

قد يلجأ إلى موقف دفاعي فيأخذ في تأويل عدم الاتساق بما قد يعنيه ذلك من وقوعه فريسة للصراع الداخلي عند حدوث الصراع بين دورين أو أكثر بحيث تؤدي إلى تحقيق التوقعات المتصلة بأخذ الأدوار إلى عدم القدرة على تحقيق التوقعات المرتبطة بالدور الآخر

وهناك تصنيفات أخرى لآثار صراع الدور حيث اختلفت آراء الباحثين في نتائج صراع الدور، فقد أثبتت بعض الدراسات أن له آثارا سلبية على الفرد والجماعة والمنظمة على السواء، في حين أكد آخرون أن له نتائج ايجابية، وأنه يؤدي إلى خلق التحدي لدى الفرد، وخلق الطاقة والدافع للعمل. وفيما يأتي عرض لما توصل إليه الفريقان على النحو التالي: (بن عمارة، 2009، صفحة 44)

-**الآثار السلبية لصراع الدور :** من النتائج السلبية التي توصل إليها الباحثون في دراسة صراع الأدوار، أن صراع الدور المدرك يرتبط برضا وظيفي متدن، كما أنه مرتبط بضغط العمل وتوتر وظيفي عال، وقلة الثقة بالمديرين والمنظمة عامة، وأن صراع الدور الذي لم يتم حله في مواقع العمل له آثار متعددة من الممكن أن تؤدي بالعاملين إلى المطالبة بتغيير تنظيم المنظمة، أو تغيير التركيب الوظيفي، فضلا عن دفع العامل أن يأخذ موقفا عدوانيا تجاه العمل، ونظام المنظمة، والأفراد الذين يعملون معه

وتكون نتيجة صراع الدور على المستوى الشخصي المعاناة، والقلق، والأعصاب، والأعراض الجسدية والنفسية والتوتر في أثناء أداء الدور. أما على المستوى الاجتماعي فيؤدي صراع الدور إلى عدم تكامل الجماعة، وانحلالها، واختلاف العاملين على الأهداف مما يؤثر في أداء الجماعات لمهامها، ووظائفها الاجتماعية، وفقدان الثقة بالمنظمة. أما نتائجه على المدى البعيد فإنه يؤدي إلى شلل الذات، وانحلالها وإصابتها بالأمراض النفسية، كما يؤدي إلى تفكك الجماعة وفقدان تكاملها.

وقد أشار آخرون بأن صراع الدور يختلف في حدته، فبعضه يمكن أن يكون غير مؤذ والحاد منه يصبح مصدرا من مصادر الإزعاج والاضطراب وحددوا أهم عاملين يسببان حدة صراع الدور هما :

عدم التوافق النسبي لتوقعاتهم، فكلما كان عدد التوقعات المشتركة بين الدورين أكبر ، قل الصراع.

درجة قساوة تطبيق التوقعات، فكلما تم تحديد الأدوار بصرامة أكثر تم تعزيز التوقعات أكثر ، فيصبح من الصعب على الفرد حل الصراع.

وتختلف شدة صراع الدور من دور إلى آخر، فالأدوار التي تحتوي مواصفاتها على عناصر مشتركة، تكون أقل عرضة للصراع، والأدوار التي تكون أشد صلابة في مواصفاتها تكون أكثر عرضة للصراع، أي أن الأدوار التي تفتقر إلى المرونة تكون عرضة لحدوث صراع بينها. غير أن الأفراد والجماعات يختلفون في ردود فعلهم تجاه الصراع، والدرجة التي يتمكنون بها من التكيف مع الصراع، وأن تأثير صراع الدور في الإداري والجماعات التي يعمل معها تعتمد على طبيعة صراع الدور، ومسؤوليات الأشخاص، واستراتيجيات تعامل الأشخاص مع هذه الصراعات (بن عمارة، 2009، صفحة 48)

هذا وأجمع البعض الآخر النتائج السلبية لصراع الدور على الفرد والجماعات و المنظمة في النقاط التالية :
(بن عمارة، 2009، صفحة 51)

الإحباط والتوتر، مما يعيق الأداء، وفي حالته القصوى يؤدي إلى ترك العمل.

خلق تصرفات عدوانية تجاه الإداري، وضعف الاهتمام والاندفاع إلى العمل، والشعور بعدم الرضا.

قلة التزام العاملين، وعدم رضاهم عن العمل وازدياد التوتر الشخصي، والمستويات العالية من صراع الدور تؤثر في أداء الدور

الفعلي للفرد، مما يؤدي إلى مستويات متدنية من الكفاءة والإنتاجية.

رفع الضغط وزيادة ضربات القلب، والاحتراق النفسي.

إصدار تقييم سلبي للأفراد والجماعات مما يؤثر في نفسية الفرد والجماعات وفعالية المنظمة.

هدر الوقت والجهد مما يؤدي إلى استنزاف طاقات العاملين وبالتالي ضعف إنتاجيتهم في العمل بشكل خاص والمنظمة بشكل عام.

وقد أشارت بعض الأبحاث إلى أن الأدوار المتصارعة يمكن أن تخلق طاقة أكثر من أن يستنزفها، وأكدت أن هناك سببا كافيا للافتراض بأن الصراع يزيد استغلال الطاقة المتوافرة 32.

-الآثار الايجابية لصراع الدور: ومن النتائج الايجابية لصراع الدور نذكر ما يلي:

الاحتكاك اليومي مع قوى الأدوار المتصارعة، مما يجعل الأفراد منفتحين على وجهات نظر مختلفة، وبذلك يصبحون أكثر مرونة، ويوسعون مصادر المعلومات لديهم، مما يساعدهم على فهم احتياجات الآخرين كخطوة أولى.

القدرة على تجاوز حدود العمل للتعامل بفعالية في بيئة معقدة ومتغيرة.

القدرة على التحرك فيما وراء الحدود الذاتية، والمرونة في الاستجابة لوجهات النظر المختلفة.

ويشير البعض أن الصراع يعد مؤشراً حقيقياً وإيجابياً في الإدارة والمنظمات الفعالة، وضرورياً للإنتاجية، وأنه أكثر القوى فعالية لجلب التغييرات ضمن أنماط السلوك التنظيمي وضمن حدود معينة.

5- النظريات المفسرة لصراع الدور :

أولاً: نظرية التحليل النفسي:

ترى نظرية التحليل النفسي عملية النمو تفاعلاً ديناميكياً بين الحاجات والدوافع الفطرية عند الفرد من ناحية وبين القوى البيئية المتمثلة في المعايير الاجتماعية من ناحية أخرى. وخلال عملية التفاعل هذه يعبر الفرد عن دوافعه ويشبع حاجاته ويقوم بدور فاعل في هذا التفاعل (قاسم ، 2007، صفحة 41) ومضمون هذه الأفكار ينصب على محتويات اللاشعور ومنها الدوافع والانفعالات والرغبات المكبوتة لوصفها راسب تؤدي بالفرد إلى القيام بنشاط أحياناً دون أن يعي مصدر دوافعه، وأن الكبت الذي يحدث في الطفولة المبكرة عبارة عن تدابير دفاعية بواسطة أنا ضعيفة أو غير ناضجة لا يؤثر في الجهاز النفسي حسب ولكن قد ينتج عنه تغييرات في وظيفة العضو إذ يتخذ طابع الدلالة المرضية الشديدة (بن عمارة، 2009، صفحة 155)

ثانياً: نظرية التناشز الإدراكي:

إن التناشز Dissonance حالة سلبية من حالات الدفاعية تحدث للفرد حين يكون لديه معرفتان في وقت واحد فكريتان، رأيان إعتقادان (غياث، 2012، صفحة 108)، الذي يستثير السلوك ويوجهه نحو خفضه بأن يجعل المدركات الفعلية والجوانب المعرفية في علاقة توازن وانسجام.

و هو علاقة غير ملائمة بين العناصر الإدراكية، ويعني بالعناصر (Elements) تلك المعارف التي يملكها الفرد حول عالمها السيكولوجي أما المدركات (Cognitions) فتستعمل للإشارة إلى أي معرفة أو فكرة أو اعتقاد والى ما يعرفه الفرد عن محيطه أو بيئته أو عن سلوكه وإنسجام العناصر الإدراكية أو تناسقها هو سايكولوجي (نفسى) أكثر مما هو منطقي فكل ما يبدو منسجماً في ذهن الفرد يمثل انسجاماً (عموم، 2013، صفحة 11)

ويذكر ثلاثة مواقف تحدث منها حالة التناشز الإدراكي

- عندما لا تتسق الجوانب المعرفية مع المعايير الإجتماعية.
- عندما يتوقع الشخص شيئاً معيناً ويقع شيئاً آخر بديلاً عنه.
- عندما يقوم الأفراد بسلوك يخالف اتجاهاتهم العامة

ويرى Aronson 1968 أن عدم التطابق بين مدركات الفرد ومفهومه عن ذاته يعد مصدراً للتناشز والذي ينطبق على مفهوم صراع الدور، وأفترض Bramel 1968 أن التناشز يحدث عندما تتعارض توقعات الفرد مع الواقع الاجتماعي فيسلك بطريقة تخالف توقعاته، ومن أسباب الصراع أن حالة وعي الذات الموضوعي تنتج من الاحساس بالاختلاف بين الفرد والمعايير الاجتماعية للسلوك إذ تؤدي إلى شعور سلبي. (عموم، 2013، صفحة 15)

ثالثاً: نظرية الدور:

تحاول نظرية الدور تفهم السلوك الانساني بالصورة المعقدة التي تكون عليها، كون السلوك الاجتماعي يشمل عناصر حضارية واجتماعية وشخصية ولهذا فإن العناصر الإدراكية الرئيسة للنظرية هي الدور يمثل وحدة الثقافة والموقع يمثل وحدة المجتمع والذات تمثل وحدة الشخصية. (بوعطيط، 2007، صفحة 192)

وتقوم نظرية الدور على أساس مفهوم التفاعل بين الذات والدور من ناحية وبين الأشخاص مع بعضهم البعض من ناحية أخرى، ويتميز الدور بأنه ذو طبيعة معيارية ملزمة، كما يتميز بأنه ذو طبيعة تنبؤية تمكن من التنبؤ بأنماط السلوك المتوقعة في إطار أدوار معينة، فالفرد يتنبأ عن سلوك متوقع فيعد نفسه لمواجهة سلوك مناسب (عموم، 2013، صفحة 31) وكثيراً ما تأخذ الأنماط السلوكية داخل حدود الدور شكلاً رسمياً يتناسب مع ما اتفقت عليه الجماعة سواء كان ذلك شعورياً من خلال التنظيمات الرسمية أم لا شعورياً من خلال المعايير والقيم السائدة في المجتمع، ومن ثم فإن سلوك الدور يمثل نمطاً من دوافع الفرد يحاول بها مواجهة مطالب الجماعة، وحيث يؤدي الفرد دوره يخضع لتصوره عن الدور وهو ما تحكمه مجموعة من العوامل من بينها اتجاهاته وقيمه واستعداداته وغير ذلك التي تعد بمثابة موجّهات سلوك وتوقعات الآخرين وينظر Broner 1959 إلى سلوك الدور على أنه يمثل الفرد داخلياً لأدواره الاجتماعية كما يدركها إذ يتسق سلوكه الفردي مع توقعات الآخرين ويتحدد هذا الاتساق بدرجة الدقة التي يدرك بها، لتشخيص دوره في الجماعة (بوعطيط، 2007، صفحة 179)

وهكذا يبدو واضحاً أن الدور يتضمن توقعات القائم بالدور (إدراك الفرد المحتويات دوره ومتطلباته وهو ما يتوقف على شخصية القائم بالدور وخصائصها توقعات الجماعة من الفرد الذي يؤدي الدور ، السلوك الفعلي للفرد الذي يقوم بالدور ، والواقع أن علاقة الفرد بالجماعة لا تملئها في كثير من الأحيان خصائصه الشخصية وسماته بقدر ما تملئها توقعاته عن الدور الذي يقوم به، وتوقعات الآخرين منه، ولهذا فهو ينتقل في تفاعله مع الجماعة حسب ما تملئها التوقعات الاجتماعية للدور ، وقد يتم أداء هذه الأدوار بانسجام وقد يحدث الصراع عندما يجد نفسه مضطراً لأداء أدواراً تتعارض كل منها مع الأخرى ، ويفترض (عمومين، 2013، صفحة 47) وجود ثلاثة حالات تؤدي واحدة منها أو جميعها إلى حدوث الصراع:

- غموض التوقعات
- تعدد التوقعات وكثرتها
- التعارض مع التوقعات

رابعا : نظرية الخوف من النجاح

تري Horny إن دافع الخوف من النجاح حالة انفعالية غير واعية متأصلة في شخصية المرأة مصدرها التنشئة الاجتماعية والتنميط الجنسي والخوف من النجاح هو ميل الشخصية لأن تكون قلقة بشأن إنجاز النجاح الذي يقترن بتوقع النتائج السلبية كالرفض الاجتماعي وانخفاض درجة الأنوثة (عمومين، 2013، صفحة 54)

وأشار بعض الباحثين إلى النساء اللاتي يتمتعن بسمات الاستقلالية والكفاءة والتنافس يدفعن ثمن ذلك القلق والشعور بعدم القبول الاجتماعي لأنهن يظهرن سلوكاً لا يتناسب مع مميزات وصفات الأنوثة، ومن ثم فإن حالات الإنجاز التي تدفع بالإناث إلى أن يكن مقيدات بروابط مزدوجة إذ أنهن لا يخفن الفشل بل النجاح أيضاً المتضمن لهن الصورة المدركة السائدة في المجتمع عن المرأة

6- صراع الدور عند المرأة المتزوجة والعاملة

ان صراع الأدوار لدى المرأة العاملة هو الصراع الذي يظهر بحكم التوقعات المختلفة و المتطلبات المتباينة التي تنتظر منها تجاه قيامها بدور الزوجة وربة البيت و أدائها لدور الأم إلى جانب ذلك كونها عاملة بمؤسسة ، ومن ثم تختلف التوقعات وتتعدد المطالب مع ماقد ينتابها من شعور بالعجز و إحساس بعدم القدرة على القيام بجميع هذه المطالب وتلبية مختلف التوقعات المنتظرة منها. و اعتبارا للمكانة الحالية للمرأة العاملة

الجزائرية وتواجد عدة أدوار اجتماعية تقوم بها في وقت واحد ، فإن هذا يشكل مصدرا لصراعات داخلية تعيشها المرأة على مستوى شخصيتها و أخرى على مستوى العلاقات مع الأفراد والمجتمع ، مما يؤدي إلى حدوث نوع من عدم الرضا بين الأدوار التي تقوم بها . فتعيش في صراع دائم حول كيفية التوفيق بين العمل المنزلي ولعمل المهني . فقد أصبحت المرأة تمارس قوة أكبر من تلك كانت لها من قبل فقد أضحي الكثير من الرجال والنساء يجدون مشقة تقبل الأدوار الجديدة فلا تعاني منها المرأة وحدها فقط و إنما أيضا الرجل وفقا لنظرية الدور التي تقوم على التفاعل والعلاقات ، فما الدور سوى علاقة بالآخر وهو الرجل في المقام الأول ولا بد أن ينعكس الصراع عليه من خلال هذه العلاقة المنعكسة ذاتها ، لذلك كان التفاعل مع الزوج يمثل أحد مكونات الصراع الأساسية لدى المرأة العاملة بالإضافة إلى إمتداد هذا الصراع إلى الأطفال باعتبارهم يمثلون محور هام للمرأة وهو الأمومة . (حمو، 2020، صفحة 95)

بالنسبة للمرأة الجزائرية فإن إتصالها بميدان العمل لم يتم دون وجود عراقيل إجتماعية تحول دون أداء مهامها في سوق العمل ، والتي تتمثل في عراقيل إجتماعية، ثقافية تسير المجتمع الجزائري بالإضافة إلى واجباتها في البيت وضغط الأعمال المنزلية و مسؤولية تربية الأبناء ومراقبتهم و المرأة أكثر من الرجل تعيش الصراع الثقافي بحدّة والناتج عن إنتقال الجزائر من نمط إلى نمط حياة عصري ، وصراع القيم هذا يظهر بحدّة من خلال صراع الأدوار فهي مطالبة اجتماعيا بأن تقوم بعدة أدوار مختلفة و أحيانا متناقضة فالمكانة الشرعية للمرأة على الأقل بالنسبة للتصورات العائلية ترجع إلى النمط التقليدي ، فهي تعيش وسط نمطين ثقافيين متناقضين ومصدرا لضغط دائم. في نفس الوقت موظفة وأم وربة بيت ، وبهذا يمكننا أن نفهم الحالة التي قد تعيشها الموظفة عندما تدخل لبيتها وتجد أدوارها العادية المرتبطة بمكانتها كإمرأة تنتظرها (العايب، 2008، صفحة 72)

إنعكاسات صراع الأدوار على المرأة العاملة : إن خروج المرأة للعمل ولد لديها صراعا دائما حول كيفية التوفيق بين العمل المنزلي والعمل الخارجي ، التوفيق بين رعاية الأطفال والأعمال المنزلية وعملية الإنتاج التي تمارسها من خلال نشاطها المهني فتضطر الأم العاملة إلى التردد على البيت والمدرسة لمتابعة أطفالها ويتعد الأمر عندما يزداد عدد

الأبناء لذلك تلجأ الكثير من الأمهات إلى التوقف عن العمل تضحية منهن لأجل أطفالهن فهي بذلك تثبت عجزها في أداء مهمتها الأساسية تنشئة أطفالها وتدبير شؤونها البيتية نتيجة إرهاقها الجسماني والنفساني الذي تتعرض له فتعارض الدورين يجعلها لا تتقن أي منهما . إن خروج المرأة للعمل يسبب لها اضطرابا،

كما يعمل على تشتيت جهدها وعدم ضبط النفس وفقدان القدرة على التركيز و القلق المستمر الذي تعيشه معظم العاملات فمثلا فترة الحمل و الولادة، حيث في هذه الفترة بالذات تلاقي أصعب المراحل في حياتها خاصة وهي بمثابة زوجة و أم عاملة مسؤولة داخل البيت وخارجه لذلك ظهرت تيارات تنادي بفكرة أن المرأة مملكتها البيت و الرجل المجال الخارجي ، إذ ينظر إلى توظيف النساء كخطر يهدد المستويات الأخلاقية والأسس الاقتصادية للأسرة و الإحترام الذاتي للرجل. ورغم الظروف التي تعاني منها المرأة العاملة إلا أنها استطاعت أن تحقق لنفسها الكثير من خلال دخولها ميدان العمل الإنتاجي ومواجهتها للعالم الخارجي بعيدا عن أسرتها ، فقد ساعد إشتغال المرأة على دفع المخاوف والسيطرة عليها.(عموم، 2013، صفحة 134)

خلاصة:

غالبا ما تشعر المرأة العاملة بالصراع الناتج عن توقعات المجتمع وبين قدراتها وطموحاتها الشخصية ، فهي مدفوعة أو مجبرة للمحافظة على الجانب الأنثوي دون التركيز على الإنجاز والتقدم الوظيفي ، بل أكثر من ذلك فإن تميزها وتحقيق طموحاتها في مجال عملها بتحقيق مناصب إدارية أو مسؤوليات يبعدها عن المجتمع ويعزلها إجتماعيا وبصفة عامة يمكن القول أنه مهما تعددت الأسباب والمواقف الضاغطة لإحداث الصراع لدى المرأة العاملة ومهما كانت الدوافع لخروجها للعمل ، ومهما اختلف نوع العمل ومكانه ، إلا أن الصراع النفسي من جهة مع طموحاتها ورغباتها وصراع الدور من جهة ثانية سيتمكنان منها لا محالة ، خاصة في ضوء نظرة المجتمع لها وثقافته نحو دورها الأساسي في الأسرة فكيف لها أن ترقى إلى تحقيق حياة أفضل والتوفيق بينها وبين عملها إذا لم تتمكن من تخفيف حدة الصراع والتنازل عن بعض الطموحات والتخطيط مع الزوج لإدارة شؤون الأسرة و الإهتمام بها في ظل مستجدات العصر ومواقفه الحياتية .

الفصل الثالث: الضغط النفسي

تمهيد

- 1- مفهوم الضغط النفسي
- 2- خصائص الضغوط النفسية
- 3- أنواع الضغوط النفسية
- 4- أسباب الضغوط النفسية
- 5- النظريات المفسرة لضغوط النفسية
- 6- استراتيجيات لمواجهة الضغوط النفسية

تمهيد:

يواجه الإنسان في حياته كثيراً من المواقف التي تتضمن خبرات غير مرغوب فيها، أو مهددة له، حيث تواجه رفاهية وتكامله الخطر نتيجة لذلك، فقد أصبحت الضغوط النفسية سمة للحياة المعاصرة، وتجربة يعيشها الفرد يومياً نتيجة للتغيرات والتبدلات السريعة والتعقيدات السريعة والمتعددة، وقد أدى هذا الازدياد في الضغوط إلى أن أطلق بعض الباحثين على هذا العصر اسم عصر الضغوط النفسية، وقد أشار العديد من الباحثين إلى أن الضغوط ظاهرة من ظواهر الحياة الإنسانية، يختبرها الإنسان في أوقات مختلفة، وتتطلب منه توافقاً أو إعادة توافق مع البيئة المحيطة، ومن ثم فنحن لا نستطيع الهروب منها؛ لأن ذلك يعني أن هناك نقصاً في نشاط الفرد وقصوراً في كفايته، فلا حياة من دون ضغوط.

ولما كانت الضغوط النفسية ظاهرة حتمية الوجود في حياة الإنسان عامة، لاسيما في الأوقات الراهنة، ولدى اليافعين خاصة كونهم إحدى شرائح المجتمع التي تواجه يومياً كثيراً من الضغوط المتمثلة في ضغوط: أكاديمية، وأسرية، واجتماعية، وشخصية، إضافة إلى ما تفرضه طبيعة المرحلة العمرية من مطالب وتحديات عليهم، تجعلهم أكثر عرضة للضغوط النفسية لذلك يمكن القول: إن الضغوط النفسية تولد نتيجة إخفاق الفرد في التكيف مع المطالب المفروضة عليه في معظم الأحيان، وهذا ما يجعله أكثر عرضة للإصابة بالمشكلات النفسية والجسمية والمعرفية، مع الإشارة إلى أنه ليس ضرورة أن تكون جميع الآثار المحتملة للضغوط سلبية، بل يمكن أن تكون إيجابية حيث تدفع الفرد إلى تحقيق ذاته، وإلى السرعة في الإنجاز والأداء، وهذا الازدياد بموضوع الضغوط النفسية دفع الباحثين إلى زيادة الاهتمام بدراساتها، ومحاولة معرفة مصادر التنبؤ بها، واستراتيجيات التعامل معها، وذلك استناداً إلى عدد من السمات الشخصية، التي يتحلى بها الفرد، والتي يمكن أن تساهم في تحديد طرائق تواصله مع البيئة المحيطة على نحو كبير.

1 - مفهوم الضغط النفسي:

تعود بداية ظهور هذا المصطلح إلى بدايات القرن السابع عشر، ولكنه برز على نحو واضح في هذا العصر، وأصبح يشير إلى عملية مواجهة مشاق الحياة والمشاعر السلبية التي تثيرها هذه المشاق. فقد استعير مصطلح الضغوط النفسية من الفيزياء، حيث تعرف الضغوط فيزيائياً بأنها ضغط أو جهد شديد يقع على البدن. (مكناسي، 2019، صفحة 16)

أما الدلالة السياقية لكلمة ضغط في المجال الإنساني فهي تعني الضيق والقهر والاضطرار، كما تعني الزحمة والشدة والمجادلة بين الدائن والمدين، ومن معاني هذه الكلمة الدلالة على الرجل الضعيف في رأيه، مما يؤثر في علاقته ووضعه بالآخرين. (غريغ ويلكسون، 2013، صفحة 115)

وينظر إلى الضغوط النفسية على أنها مثيرات، حيث يجري التركيز على الحدث الضاغط كعامل مستقل يختلف تأثيره من شخص إلى آخر، ويصنفها لازروس وكوهين (Lazarus & Cohen) في ثلاث فئات: هي التغيرات الحياتية الكبرى أو الرئيسة، وهي عادة مزلزلة، وتؤثر في أعداد كبيرة من الأشخاص، ثم أحداث الحياة الكبرى التي تؤثر في شخص واحد أو عدد قليل من الأشخاص، ثم منغصات الحياة اليومية. (Lazarus, R.S. & Flokman, s, 1984, p. 12)

يعد هانزسيلي واحداً من الذين يعدون الضغوط استجابة للظروف البيئية، حيث ينظر إلى الضغوط ضمن هذا المجال على أنها رد فعل الفرد لمثير ضاغط في البيئة، ومن ثم يمكن تعريف الضغوط النفسية وفقاً لهذا المجال بأنها الاستجابة الفيزيولوجية والسيكولوجية التي يقوم بها الفرد في مواجهة حدث أو حالة خارجية. (دعاء محمد، 2018، صفحة 89)

يركز هذا المجال على أهمية التواصل بين العمليات الداخلية التي يقوم بها الفرد عند مواجهته للمثيرات الخارجية، وضمن هذا المجال عرف Taylor تايلور الضغوط بأنها: عملية تقويم للأحداث، هل هي مؤذية أو مهددة، أو مثيرة للتحدي؟ وتكون الاستجابة لهذه للأحداث على نمط تغيرات انفعالية وسلوكية وفيزيولوجية ومعرفية. (امل علاء الدين، 2005، صفحة 107)

يركز هذا المجال على أن الضغوط النفسية ترجع أسبابها إلى اضطراب الحالة الوجدانية، حيث أشار كل من (Kellowy & Borling) إلى أن الضغوط النفسية هي محصلة التواصل الدائم بين كل من الفرد وعناصر البيئة المختلفة المحيطة به، وقد تصل به إلى حالة وجدانية تؤثر على نحو واضح في طاقاته الجسمية والانفعالية. (عبد الفتاح، 2002، صفحة 180)

وبذلك فإن الضغوط النفسية مصطلح يشير إلى عدم التوافق مع البيئه والذات، ومحاولة التقليل من عدم التوافق لتجنب التوتر الانفعالي المرافق من أجل المحافظة على الإحساس بالذات.

إن الضغوط النفسية تشير إلى تغيرات داخلية أو خارجية من شأنها تؤدي إلى استجابة فعالية حادة ومستمرة، وتمثل الأحداث الخارجية من ظروف عمل أو التلوث البيئي أو السفر أو الأحداث الطارئة مثل مشكلات الطلاق أو وفاة أحد أفراد العائلة، فهذه الضغوط البيئية من الضغوط المهمة التي تحتل في الآونة الأخيرة مكانها البارز في أعلى القائمة من مسببات الأمراض بشقيها العضوي والنفسي، حيث تؤكد الإحصائيات الأمريكية أن حوالي 80% من الأفراد الذين يعانون من أمراض النفسية سببتها الضغوط التي تؤثر بشكل سلبي على حياتهم، أما الأحداث الداخلية النفسية أو التغيرات العضوية فتتمثل في الإصابة بالمرض أو الأرق، أو تغيرات هرمونية زيادة أو نقصان عن المعدل الطبيعي.

لذا تعد الضغوط النفسية حالة يتعرض لها الناس جميعاً، لكنها تختلف من شخص إلى آخر، ولكنهم لا يتعرضون لمخاطرها جميعاً بالدرجة نفسها؛ لأن تأثير الضغط يختلف من فرد إلى آخر، ولاختلاف الناس في طريقة إدراكهم لتلك الضغوط.

وبما أن مصادر الضغوط النفسية متنوعة ومتعددة، فإن الأساليب والطرق التي يلجأ إليها الأفراد للتكيف مع هذه الضغوط، والتعامل معها يختلف باختلاف مصدر الضغط النفسي وطبيعة الفرد وسماته الشخصية، فهناك أفراد يميلون إلى الانسحاب والانطواء والعزلة، في حين أن البعض الآخر يميل إلى الثورة والتمرد؛ ولتفريغ ما يعانونه من ضغوط، نجد الكثير من المراهقين يميلون إلى إعلان سخطهم على ما يتعرضون له من أوامر ومطالب، فيلجؤون إلى ممارسة سلوكيات سلبية تؤدي إلى التعب الشديد، وبالتالي تدهور الحالة الصحية، ويتمثل سلوك المراهقين بالثورة والعنوان والتمرد على الآخرين.

2 - خصائص الضغط النفسي:

إن الضغوط ظاهرة معقدة، وتعبر عن وقائع متعددة، وذات مضامين بيولوجية، نفسية، اقتصادية، واجتماعية. يمكن أن تحدد بعض الصفات الفيزيائية والداخلية التي تعطي ظاهرة الضغوط وحدتها وتماسكها وتميزها عن غيرها من الظواهر، وقد تم استنباطها من المبادئ والقواعد والنظريات التي اهتمت بدراسة هذه الظاهرة، ومن هذه الخصائص ما يلي: (أزروق، 1997، صفحة 79)

- إن الضغط عملية إدراكية في المقام الأول.

- الضغط المدرك هو محصلة لمدى أهمية الموقف وفقاً للإدراكات الذاتية للفرد نفسه.
- إن الضغط المدرك هو الربط بين وجهة نظر الفرد بما يمتلكه من قدرات عقلية وجسدية، وبين متطلبات الموقف.
- قد يكون الضغط إيجابياً أو سلبياً كمحفز فلقد أشار (سيلي) إلى أن الموت هو التحرك التام من الضغط. بينما يرى الرشيدي أن من أهم خصائص الضغوط ما يلي:
- إن الضغوط النفسية تنشأ من تفاعلات عناصر حياتية ووجودية كثيرة، فتنشأ الضغوط من مثيرات تكمن في طبيعة بنية النظام الاجتماعي والسياسي والاقتصادي، وكذلك تنشأ من مثيرات حيوية كيميائية، وتغيرات هرمونية جسمية، ومثيرات نفسية. (صراعات، إحباطات)
- إن الضغوط ذات طبيعة وظيفية، حيث تعبر الضغوط عن جانب وظيفي، لما يكون عليه البناء الاجتماعي من تكامل أو تفكك، فتحدث هذه الضغوط عندما يفشل البناء الاجتماعي في القيام بوظائفه.
- من الصفات التي تتصف بها الضغوط أنها ليست استقرارية، حيث أنها تتضمن مجموعة من المتغيرات المترابطة، كما أنها عند حد معين تكون قوة دافعة نحو غاية وهدف محدد.
- الضغوط مؤشر ضروري للتكيف، فإذا تضمنت المواقف الضاغطة مطالب عند حدود قدرة الشخص واستطاع تحقيقها يحدث التكيف.
- ينتج عن الضغوط كثير من النواتج مثل: القلق والصراع والإحباط، وهذه قد تكون سبباً للضغوط النفسية، كما أنها قد تكون نتيجة للضغوط النفسية.
- الضغوط تنشأ من مثيرات سارة، مثلما تنشأ من مثيرات مؤلمة.
- الضغوط عامة، ومنتشرة بين جميع أفراد البشر.

3- أنواع الضغوط النفسية

- اختلف الباحثون في تحديد أنواع الضغط النفسي، تبعاً للمعايير التي استخدموها في تصنيفه، فقد صنف سيلي (Selye, 1980) الضغط النفسي في ثلاثة أنواع هي:
- أ- **الضغط النفسي السيء**: (Bad Stress) وهو الذي يضع على الفرد متطلبات زائدة، ويطلق عليه الكرب (Distress).
- ب- **الضغط النفسي الجيد**: (Good Stress) وهو الذي يعيد التكيف كولادة طفل، أو السفر، أو المنافسة الرياضية.

ج- الضغط النفسي المنخفض: (Under Stress) وهو الذي يحدث عندما يشعر الإنسان بالملل، وانعدام التحدي، والإثارة، ويرى سيلي أيضاً أن الإنسان خلال حياته لا بد أن يعاني الأنواع الثلاثة للضغط النفسي. (النعاس، 2008، صفحة 66)

أما مور Moor، فقد صنف الضغوط النفسية التي يواجهها الفرد في ثلاث أنواع:

1- الضغوط الناتجة من التوترات الاعتيادية: هي الضغوط التي يواجهها الفرد في حياته اليومية، والناتجة من عدم قدرته على إشباع حاجاته، أو إخفاقه في إشباع متطلباته، وحل مشكلاته التي يواجهها في حياته اليومية.

2- الضغوط النمائية: هي ضغوط ناتجة عن التغيرات النمائية التي تتطلب تغييراً مؤقتاً في العادات، وفي أسلوب الحياة.

3- ضغوط الأزمات الحياتية: هي ضغوط ناتجة عن الإصابة بالأمراض الشديدة، التي لا يستطيع الفرد مقاومتها، أو ضغوط الموت كفقدان شخص عزيز، وقد تستمر فترة طويلة. (عسكر، 2000، صفحة 117)

وقد قدم Lazarus لازاروس تصنيفاً لردود فعل الأفراد على الضغط، حيث قسمها إلى أربع فئات، هي:

- ردود الفعل الفيزيولوجية: حيث تعد أكثر دلالة على وجود الضغط النفسي لدى الفرد، وتشمل ردود أفعال الجهاز الحركي، والغدة النخامية التي تفرز الهرمونات المتنوعة عند مواجهة الضغط النفسي.
- ردود الفعل السلوكية: مثل ازدياد التوتر العضلي، والاضطرابات اللفظية، وتغيير تعابير الوجه.
- تغيير القدرات المعرفية: لا يقصد بالتغيرات هنا ضعف القدرات المعرفية، حيث أثبتت الدراسات أن الضغط النفسي قد يزيد هذه القدرات أو ينقصها.
- ردود الفعل الانفعالية: مثل القلق، والشعور بالذنب، والاكتئاب. (منصوري، 2010، صفحة 53)

وقد أوضح (Killy, 1994) أن هناك نوعين للضغوط الإيجابية والسلبية، وذلك كما هو موضح في الجدول (1).

جدول (01): يوضح المقارنة بين الضغوط الإيجابية والسلبية لـ (Killy, 1994)

الضغوط السلبية	الضغوط الإيجابية
1. تسبب انخفاضاً في الروح المعنوية، وشعوراً بتراكم العمل.	1. تمنح دافعاً للعمل ونظرة تحد للعمل.

الضغوط السلبية	الضغوط الإيجابية
2. تولد ارتباكاً وتدعو للتفكير في الجهد المبذول.	2. تساعد على التفكير والتركيز على النتائج.
3. تعمل على ظهور الانفعالات وعدم القدرة على التعبير عنها.	3. توفر القدرة على التعبير عن الانفعالات والمشاعر.
4. تؤدي إلى الشعور بالقلق والفشل.	4. تمنح الإحساس بالمتعة والإنجاز.
5. تسبب للفرد الشعور بالأرق.	5. تساعد الفرد على النوم الجيد.
6. تسبب للفرد الضعف والتشاؤم من المستقبل.	6. تمد الفرد بالقوة والتقاؤل بالمستقبل.
7. عدم القدرة على الرجوع إلى التوازن النفسي بعد المرور بتجربة غير سارة.	7. تمنحه القدرة على الرجوع إلى التوازن النفسي بعد المرور بتجربة غير سارة.

كما صنفت الضغوط حسب ديمومتها أيضاً إلى مؤقتة ودائمة:

الضغوط المؤقتة: هي التي تحيط بالفرد فترة وجيزة، ثم تنقشع، مثل الضغوط الناتجة عن الامتحانات أو موقف صعب مفاجئ، أو الزواج الحديث، وغير ذلك من الظروف المؤقتة، التي لا يدوم أثرها فترة طويلة، وهذه الضغوط تكون متساوية في معظمها، إلا إذا كان الموقف الضاغط أشد صعوبة وأكبر من قدرة الفرد على التحمل، مثلما يحدث في المواقف الشديدة الضاغطة التي تؤدي إلى الصدمة العصبية.

الضغوط المزمنة: تشمل الضغوط التي تحيط بالفرد فترة طويلة تقريباً، مثل إصابة الفرد بآلام مزمنة، أو وجود الفرد في أجواء اجتماعية واقتصادية غير ملائمة، وكثيراً ما تكون الضغوط المزمنة بمنزلة ضغوط سلبية من حيث تأثيرها في الفرد؛ وذلك لأن حشد الفرد لطاقاته لمواجهة تلك الضغوط قد يدفع ثمنها في شكل أمراض نفسية فيزيولوجية، وغير ذلك من مجالات الاختلال الوظيفي، ما يؤدي إلى اختلال الصحة النفسية، وهذا هو المجال السلبي للضغوط. (الرشيدي، 1999، صفحة 219)

وقد صنف الضغوط إلى عامة وخاصة، داخلية وخارجية:

❖ **الضغوط الداخلية:** تنتج من داخل الفرد مثل الحاجات والمتغيرات الفيزيولوجية، والطموحات والأهداف وغيرها.

❖ **الضغوط الخارجية:** تأتي من البيئة الخارجية، وهي كثيرة كالضوضاء والظروف الطبيعية ك: الزلازل، والبراكين، والأعاصير، والملوثات، وغيرها.

- ❖ الضغوط العامة: التي يتأثر بها عدد كبير من الناس كالأحداث المزلة.
- ❖ الضغوط الخاصة: التي تؤثر في فرد واحد أو على عدد محدود من الأفراد كحوادث الطرق، أو منغصات الحياة اليومية.

4 - أسباب الضغوط النفسية:

أولاً: مسببات الضغوط الداخلية:

الأعضاء الحيوية: فقد ترجع تلك المسببات إلى طبيعة الجينات الوراثية عند بعض الأفراد، مثل هذه الأمراض تؤدي إلى اختلال التوازن، واستنزاف الطاقة والقوة، وتزيد أيضاً من صعوبة العمل على المستوى المرغوب به، فعندما نكون مرضى نحاول أجسامنا أن تستعيد توازنها، ويحدث المرض بسبب ضرر أو أذى بالجسم، فلا يبقى له ما يكفي من الطاقة لأداء مهام ملقاة عليه. وهناك العديد من الأسباب التي تؤدي إلى الضغوط النفسية، نذكرها كما يلي: (دعاء محمد، 2018، صفحة 71)

ثانياً: مسببات الضغوط الخارجية:

- علاقات زوجية
- التربية والأطفال
- حالات الوفاة
- حالات الطلاق
- ضغوط الدراسة
- مشكلات قانونية

ثالثاً: مسببات خارجية بيئية، وتقسم إلى:

- الضوضاء الشديدة
- درجة الحرارة
- الازدحام

- نقص الإضاءة، والإفراط فيها.

رابعاً: مسببات خارجية وظيفية، وتقسم إلى:

- أعباء العمل الأكبر من المعتاد.
- تغيير واجبات وظيفية.

- نقص الدعم من المدير.
 - تغير المهنة، ونقص التدريب، والمعلومات.
 - نقص الراتب والخيارات المهنية الأخرى.
- ### 5- النظريات المفسرة للضغوط النفسية:

تعددت النظريات التي اهتمت بتفسير ظاهرة الضغوط النفسية وتتنوعت، وذلك تبعاً لاختلاف توجهات العلماء والباحثين في دراسة الضغوط، وقد يكون هذا الاختلاف في تناول ظاهرة الضغوط النفسية هو الأساس في وجود أكثر من نظرية تهتم بتفسيرها الضغوط.

أولاً- التفسير الفيزيولوجي للضغط النفسي:

أ- نظرية سيللي (Sely):

يعد هانز سيللي، الطبيب الكندي المختص بالغدد الصماء، أول من أهتم بدراسة الضغوط النفسية، وأشار إلى أنها استجابة الجسم غير المحدودة للأحداث التي يواجهها الفرد، وقد وضع سيللي نظرية أسماها (Stress Theory)، حيث عرّف (Sely) الضغط بأنه: الطريقة غير الإرادية التي يستجيب بها الجسد باستعداداته العقلية والبدنية لأي دافع، وهو يعبر عن مشاعر التهديد والخوف قبل إجراء العملية الجراحية.

وقد حدد سيللي (Sely) ثلاث مراحل للاستجابة للحدث الضاغط، أطلق عليها مراحل التكيف العامة (The General Adaptation Syndrome)، هي:

مرحلة الإنذار (Alarm): تبدأ هذه المرحلة بالانتباه لوجود ضاغط، وهذا الانتباه يولد تغيرات فيزيولوجية، حيث تبدأ استجابة الكائن الحي للحدث الضاغط، ويظهر ذلك بزيادة ضربات القلب، وسرعة جريان الدم، وسرعة التنفس وزياد إفراز العرق، واضطرابات معدية ومعوية، يقوم الفرد باستخدام أقصى ما لديه من طاقة، ما يؤدي إلى ضعف مقاومته للحدث الضاغط.

مرحلة المقاومة (Resistance): تؤدي المواجهة المستمرة للموقف الضاغط إضافة إلى العجز عن المواجهة إلى اضطراب التوازن الداخلي، ما يؤدي إلى مزيد من الإفرازات الهرمونية التي تتسبب بظهور بعض الأمراض، مثل: قرحة المعدة، وارتفاع ضغط الدم، وضيق التنفس.

مرحلة الإجهاد أو الإنهاك (Exhaustion): يصبح الفرد في هذه المرحلة عاجزاً عن التكيف والاستمرار في المقاومة، وهنا تنهار الدفاعات الهرمونية، المواجهة الزائدة للضغط تؤدي إلى المزيد من المشكلات الصحية والإصابة ببعض الأمراض، وقد يصل الأمر إلى الموت. (Buck, 1988, p. 199)



في الشكل التوضيحي (1) نميز الحدث الضاغط، وهو متغير مستقل، ينتج عنه ضغط العوامل الوسيطة، وهي تلك التي يكون أثرها هاماً في تقليل تأثير الحدث الضاغط أو زيادته، مثل المناخ والطعام، وأعراض التكيف المترامن، حيث تظهر في وقت واحد، ويقصد بها الضغوط الطارئة التي تظهر في الكائن الحي مثل التغيرات الكيميائية، وأخيراً استجابات التكيف أو سوء التكيف مثل ضغط الدم أو أمراض القلب. (عسكر، 2000، صفحة 180)

ويذكر سيللي أن شدة الاستجابة للضغوط تتحدد بالعوامل الوسيطة، كما يعتمد نوع الاستجابة على نوع عملية التكيف، ويضيف أن التهديد أو التغلب على المشكلات يعتمد على النشاط المعرفي للتقويم، ولكل تقويم نمط معين في الاستجابة. (الرشيدي، 1999، صفحة 52)

ب- نظرية كانون (Canone):

يعد كانون (Canone) من أوائل الذين استخدموا مصطلح الضغط، وعرفه برد الفعل في حالة الطوارئ (Emergency Response)؛ بسبب ارتباطها بانفعال القتال أو المواجهة. (عسكر، 2000، 26)، وقد اعتمدت هذه النظرية على المجالات البيولوجية في تفسير الضغوط النفسية التي يواجهها الفرد، حيث تستند هذه النظرية إلى مفهوم الاتزان، وهو مفهوم يعبر عن حيوية الجسم من أجل المحافظة على استقرار خصائصه الأساسية، مثل سرعة ضربات القلب، وسرعة التنفس، وقد أكد كانون على مفهوم الاتزان، الذي يشير إلى قدرة الكائن

الحي على استخدام مصادره من أجل الوصول إلى التوازن، الذي يحقق له البقاء، وإلى أن الضغوط النفسية تحدث نتيجة للخلل في هذا التوازن. (أزروق، 1997، صفحة 48)

ثانياً- التفسير البيئي للضغط النفسي:

اهتمت هذه النظريات بتفسير الضغوط النفسية التي يواجهها الفرد، على أساس التواصل بين الفرد والبيئة التي يعيش فيها، أي أنها تنظر إلى الضغوط على أنها ناتجة من إدراك الفرد للتهديدات الخارجية الصادرة من بيئته، وهناك ثلاث نظريات انطلقت من هذا التفسير، وهي:

أولاً- نظرية أحداث الحياة الضاغطة:

تتناول هذه النظرية الضغط النفسي على أنه مثير خارجي؛ لذا ركزت على أهمية البيئة، وأهميتها في صحة الفرد والمجتمع، وتعد محاولات هولمز وراهي (Holmes & Rahe) لاكتشاف العلاقة بين المتغيرات البيئية، والضغوط النفسية التي يواجهها الأفراد، خير تعبير عن هذه النظرية، فقد ركزت على الأحداث التي تؤثر في الأفراد في مجالات الحياة المختلفة كالمجال العائلي، والاقتصادي، والدراسي، والاجتماعي، والمهني، والتي من الممكن أن تكون إيجابية أو سلبية. (بوعافية، 2002، صفحة 71)

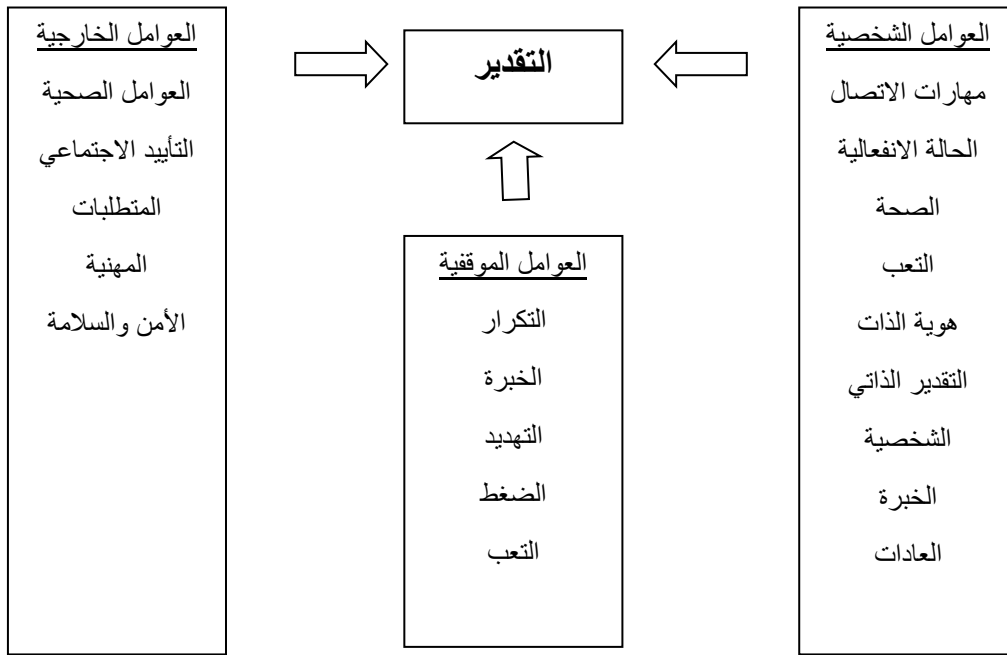
ثانياً- نظرية التقدير المعرفي:

قدم هذه النظرية لازاروس، حيث نشأت هذه النظرية نتيجة الاهتمام الكبير بعملية الإدراك والعلاج الحسي الإدراكي، والتقدير المعرفي هو مفهوم أساسي يعتمد على طبيعة الفرد، حيث أن تقدير كم التهديد ليس إدراكاً مبسطاً للعناصر المكونة للموقف فقط، ولكنه رابطة بين البيئة المحيطة بالفرد، وخبراته الشخصية بالضغوط، وبذلك يستطيع الفرد تفسير الموقف. (Lazarus, R.S. & Folkman, S., 1984, p. 109)

كما يعتمد تقويم الفرد للموقف على عدة عوامل، منها: العوامل الشخصية، والعوامل الخاصة بالبيئة الاجتماعية، والعوامل المتصلة بالموقف نفسه، وتعرف نظرية التقدير المعرفي "الضغوط" بأنها عندما يكون هناك تناقض بين المتطلبات الشخصية للفرد، ويؤدي ذلك إلى تقويم التهديد، وإدراكه في مرحلتين، هما:

المرحلة الأولى: هي الخاصة بتحديد أن بعض الأحداث هي في ذاتها شيء يسبب الضغوط.

المرحلة الثانية: هي التي تتحدد فيها الطرق التي تصلح للتغلب على المشكلات التي تظهر في الموقف، والشكل (2) يوضح نظرية التقدير المعرفي للضغوط.



شكل (2) يبين نموذج الضغوط وفقاً لنظرية التقدير المعرفي

يتضح من الشكل (2) أن ما يعد ضاعطاً لدى فرد ما، لا يعد كذلك لدى فرد آخر، ويتوقف ذلك على سمات شخصية الفرد، وخبراته الذاتية، ومهارته في تحمل الضغوط، وحالته الصحية، كما يتوقف على عوامل ذات صلة بالموقف نفسه قبل نوع التهديد وكمه، والحاجة التي تهدد الفرد، وأخيراً عوامل البيئة الاجتماعية كالتغيير الاجتماعي، ومتطلبات الوظيفة. (عثمان، 2001، صفحة 59)

ثالثاً- نظرية موس وشيفر (Moos&Shefer):

ترى هذه النظرية أن استجابة الفرد للضغوط النفسية تمر بثلاث مراحل:

- المرحلة الأولى: وتتحدد فيها قوة الحدث الضاعط بالعوامل الآتية:

أ- الخصائص الشخصية للفرد: مثل العمر، الجنس، الحالة الاجتماعية، الحالة الاقتصادية، النضج المعرفي والانفعالي، الثقة بالنفس، المعتقدات الدينية، الفلسفة، والخبرات السابقة.

ب- عوامل تتعلق بالحدث الضاغط، تتمثل في:

نوع الحدث الضاغط: قد يرجع إلى الطبيعة كالزلازل، أو قد يرجع إلى الإنسان كالحروب، وقد يرجع إلى عوامل بيولوجية كالمرض أو الموت.

- مدة وقوع الحدث الضاغط: قصيرة أو طويلة.
- مدى مواجهة الفرد للحدث الضاغط وآثاره.
- احتمال توقع الفرد للحدث الضاغط.
- إمكان مواجهة الحدث الضاغط والتحكم بآثاره.

ج- طبيعة البيئة: من حيث العلاقات الاجتماعية بين الأفراد وأسره، ودرجة تماسك المجتمع، حيث تتداخل العوامل الثلاثة مع بعضها؛ لتساعد الفرد في الوصول إلى المرحلة الثانية.

المرحلة الثانية: تتحدد فيها عملية إدراك الحدث الضاغط وكيفية التوافق معه، وتتوقف هذه المرحلة على ثلاثة عوامل:

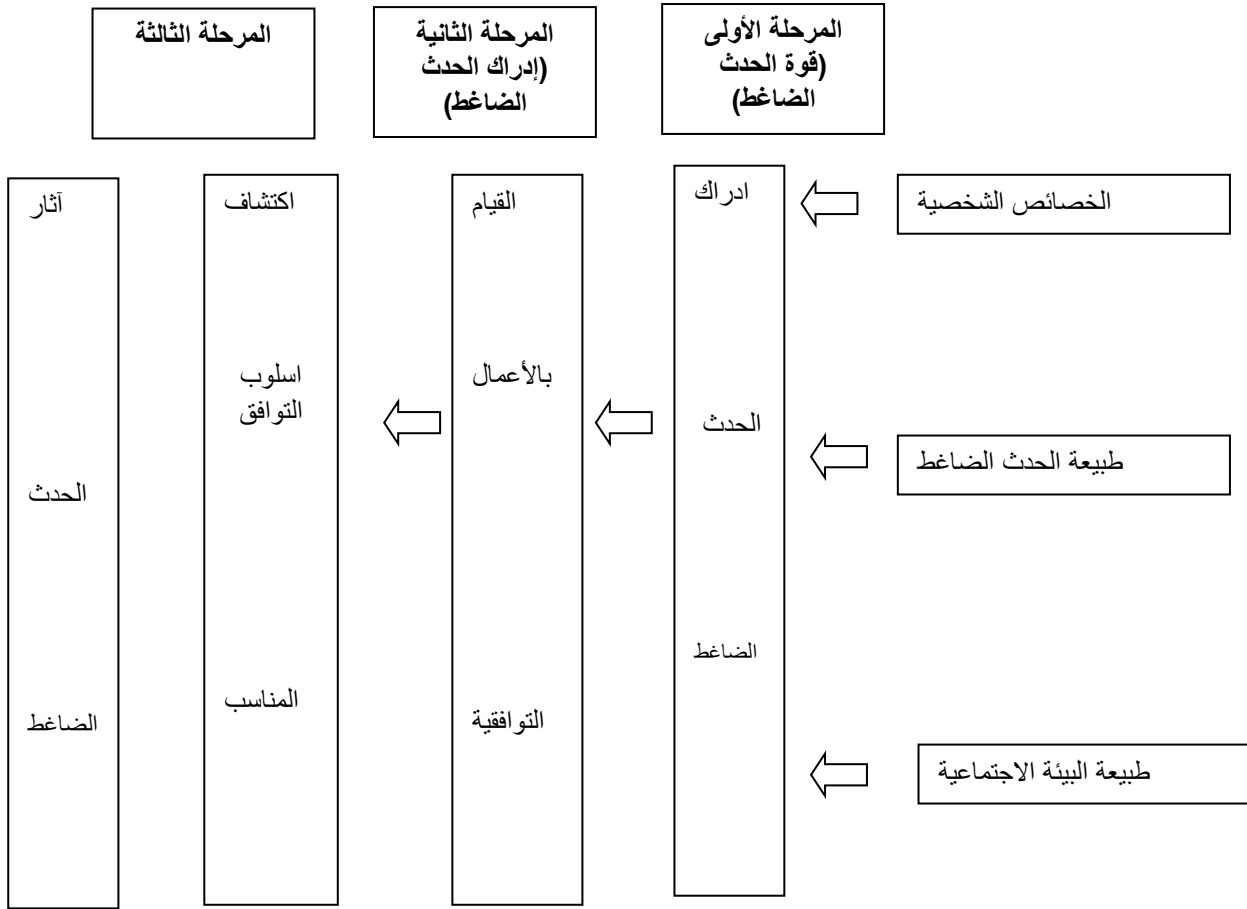
أ- إدراك الحدث الضاغط: الذي يبدو بعد صدمة الحدث غامضاً، ثم تزداد ملامحه عقلانية وواقعية على نحو تدريجي، فتصبح أبعاده ونتائجه محتملة، ما يساعد الفرد على التوافق بالأسلوب الملائم.

ب- القيام بالأعمال التوافقية مع الحدث الضاغط: ويجري ذلك بالمحافظة على العلاقات الشخصية بالأسرة، والأصدقاء، وبقية الأفراد الذين من الممكن أن يقدموا المساعدة لمواجهة الحدث الضاغط.

ج- مهارات واستراتيجيات التوافق: تجري بالتركيز على الحدث الضاغط، واكتشاف الأسلوب الملائم للتعامل معه.

المرحلة الثالثة: تتضمن نتائج الحدث الضاغط وآثاره على الفرد، فهي محصلة نهائية لتواصل جميع المكونات السابقة، بهدف مواجهة الأحداث الضاغطة، وقد تكون المواجهة في صورة توافق ناجح، ومن ثم يستطيع الفرد مواصلة حياته وتطويرها، وقد تخفق في تحقيق التوافق، فتظهر عليه الأعراض والاضطرابات التي تؤثر في صحته النفسية.

فيما يلي تلخيص للمراحل الثلاث، التي تمر بها عملية مواجهة الضغوط النفسية، والاستجابة لها، والشكل التالي رقم (3) يوضح ذلك:



شكل رقم (3) نموذج موس وشيفر (Moos&Shefer) في تفسير الضغوط(الجبلي، 2006، ص31)

رابعاً: نظرية العجز المتعلم (المكتسب) والضعف (Helplessness and Stress):

ترى أن الضغوط تؤدي إلى شعور الفرد بالعجز وقلة الحيلة، وأنها تحدث عندما تتجاوز مطالب البيئة إمكانيات الفرد، وحقيقة أن الأحداث غير قابلة للسيطرة عليها، وتتضمن هذه الفكرة أن السيطرة أو فقدانها لها أهمية في خبرة الضغوط. (أبو نبعة، 2002، صفحة 45)

كما ترى نظرية العجز المكتسب (Theory of Learned Helpless) أن ردود الفعل التي تصدر من الفرد هي ردود متعلمة يتعلمها الفرد من خبراته السابقة، فأى موقف جديد يصبح عاجزاً أمامه ليس لديه القدرة على ضبط الأحداث والتنبؤ بها، ويؤدي ذلك إلى تعلم العجز والاستسلام، كما يؤدي إلى ضعف الدافعية، وإلى توقف الفرد عن إصدار استجابات توافقية، وتأخذ ردود الأفعال صوراً من الانسحاب واليأس والاكتئاب، ويدرك الفرد العالم الخارجي على أنه مصدر للتهديد، وأنه لا يمكنه ضبطه أو التنبؤ به.

وقد رأى سيلجمان وزملاؤه (1976) أن العجز المتعلم يخلق ثلاثة وجوه من النقص والقصور:

- الأول- يكون دافعياً: وفيه لا يبذل الشخص العاجز أي جهد لاتخاذ خطوات ضرورية لتغيير النتيجة.
- الثاني- ويكون معرفياً: ويتمثل في أن الشخص العاجز يفشل في أن يتعلم استجابات جديدة تمكنه من تجنب النتائج المنفردة.
- الثالث- يكون انفعالياً: يتمثل في أن العجز المتعلم يمكن أن يؤدي إلى اكتئاب معتدل أو حاد.

وهناك دعم وتأييد لأهمية العجز في الشعور بالضغط، ولكن هذه النظرية لاقت كثيراً من النقد، حيث لم تدعم البحوث تنبؤاتها، وقد جرى تطبيقها على نحو غير ملائم على المواقف الضاغطة، التي لا تواجه الحالات التي يعتقد أنها تثير العجز المتعلم، ومع ذلك فهي تزودنا بمنظور قيم للضغط، قد تساعد في توجيه البحوث والتدخلات العلاجية. (شمسان، 2004، 17)

خامسا: نظرية موراي (Murray):

تعد من النظريات الأولى أيضاً في تفسير الضغط، وقد ربط موراي بين مفهومين أساسيين، هما الضغط والحاجة، وقد عرفها موراي بأنها: "تخيل ملائم، أو مفهوم فرضي يمثل قوة في منطقة المخ (قوة تنظيم الإدراك والتفهم غير المشبع في اتجاه معين)"، أما الضغط فهي المحددات المؤثرة أو الجوهرية للسلوك في البيئة، والعلاقة بينهما تتحدد عندما تستثار الحاجة نتيجة لتنبهات داخلية، تصحب معها مشاعر بالانفعالات، قد تؤدي إلى حدوث الضغط إذا لم يؤد السلوك الظاهر إلى إشباعها، ويميز في هذا الصدد بين نوعين من الضغط، هما:

أ- ضغط ألفا (Alpha Stress):

يشير إلى خصائص الموضوعات البيئية كما هي في الواقع، أو كما يظهرها البحث الموضوعي (وجود مادي).

ب- ضغط بيتا (Beta Stress):

يشير إلى دلالة الموضوعات البيئية والشخصية، كما يدركها الفرد (وجود دال)، ويرى أن سلوك الفرد يرتبط على الأكثر ارتباطاً وثيقاً بضغط بيتا. (عسكر، 2000، صفحة 181)

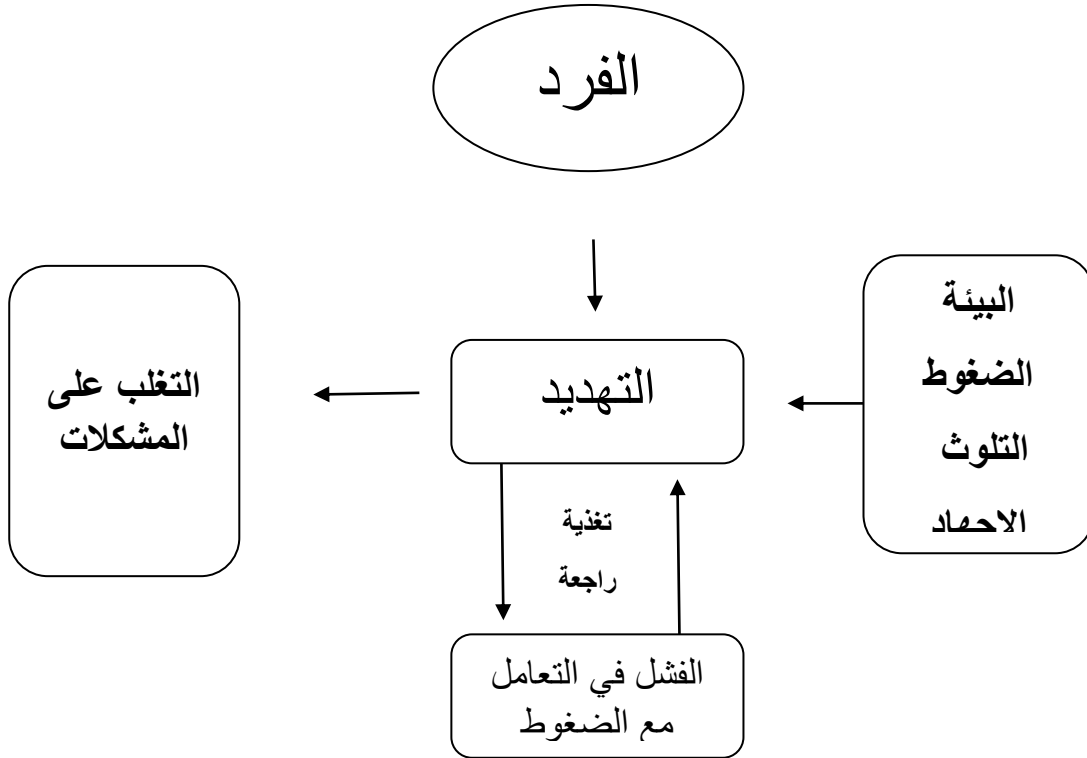
وقد استعرض موراي الضغط كالاتي:

ضغط نقص التأييد الأسري، وضغط الصداق والتعرض للكوارث، وضغط العدوان، والانقياد، والانتماء، والصداقات، والنبذ، والجنس، وطلب العطف من الآخرين، والسيطرة، والمنع، وضغط الاحتجاز. (الرشيدي، 1999، صفحة 325)

بهذا استطاع موراي أن يقدم لنا قائمة شاملة للضغوط، وأن يجمع فيها معظم الضغوط البيئية، أو مصادر الضغوط التي تكون ناتجة من الفرد نفسه، أو من دائرة علاقات، سواء علاقته بمجتمع أم أسرته.

- سادسا: نموذج كوبر:

يهتم كوبر في نمودجه على نحو أساسي بالبيئة التي يعيش فيها الفرد، ويعدها المصدر الرئيس للضغوط الواقعة عليه، لذلك تعد البيئة وفقاً لنمودج كوبر مهددة لحاجته، ولا بد من التعامل المباشر معها بالاستراتيجيات التي يواجه بها الضغوط؛ حتى لا يفقد توازنه، ومن ثم توافقه مع البيئة المحيطة، ما يهدد بأمراض جسدية، علاوة على أمراض سوء التكيف. (عبد الفتاح، 2002، صفحة 84)



شكل (5) نموذج كوبر في تفسير الضغوط

التغيرات التي تحدث للكائن الحي عند مواجهته للضغط:

قام فونتانا (Fontana) بوضع قائمة التغيرات التي تحدث للكائن الحي عند مواجهة الضغط، وتتمثل هذه القائمة في الجدول الآتي:

جدول (2) يوضح التغيرات التي تحدث للكائن الحي عند مواجهته للضغط.

تأثيرات معرفية لزيادة الضغط	تأثيرات انفعالية لزيادة الضغط	تأثيرات سلوكية عامة لزيادة الضغط	النتائج الفيزيولوجية لزيادة الضغط
عدم القدرة على التركيز.	زيادة التوترات الطبيعية والنفسية حيث تقل القدرة على الاسترخاء.	زيادة مشاكل التخاطب المتمثلة في تزايد التلعثم والتأتأة.	زيادة الأدرينالين بالدم، ما يؤدي إلى تنشيط رد فعل الفرد وزيادته وإذا استمر هذا الضغط مدة طويلة فقد يؤدي إلى فشل في تلك الأجهزة مثل اضطراب الدورة الدموية وأمراض القلب.
تقل الاستجابة السريعة الحقيقية، وقد تؤدي محاولات التعويض إلى قرارات متسرعة وخاطئة.	زيادة الإحساس بالمرض، حيث يحدث التهيج لأمراض الضغط، واختفاء مشاعر الإحساس بالصحة.	نقص في الاهتمامات والتحمس، والتنازل عن الأهداف الحياتية.	زيادة إفراز الغدة الدرقية، ما يؤدي إلى زيادة تفاعلات الجسم، واستنفاد الطاقة، وإذا استمر هذا الضغط مدة طويلة يحدث إجهاد ونقص بالوزن، وأخيراً انهيار جسمي.
عدم تحري الدقة والحقيقة، وتصبح الافكار غير معقولة.	ظهور الاكتئاب وعدم المساعدة، وشعور بعدم القدرة على التأثير.	صعوبة في النوم.	تفاعلات جلدية، حيث يصبح لون الجلد شاحباً بسبب تحول الدم إلى مناطق أخرى.
	إخفاق في تقدير الذات، وتطوير الشعور بالعجز وعدم القيمة.	الميل لإلقاء اللوم على الآخرين.	إفراز الكورتيزون بالدم يؤدي إلى نقص الحساسية التي تؤدي إلى ضيق النفس، وإذا طالت المدة تقل المناعة الطبيعية ما يؤدي إلى خرق المعدة وأمراض الحساسية.
		نقل المسؤوليات إلى الآخرين.	يؤدي إلى خرق المعدة وأمراض الحساسية
		ظهور نماذج سلوكية شاذة.	
		حل المشكلات بمستوى	

6- استراتيجيات مواجهة الضغوط النفسية:

لا شك أن الإنسان لا يقف مكتوف الأيدي أمام أي ضغط يهدد حياته ويؤثر فيها، فالحفاظ على النفس البشرية وتوازنها غريزة فطرية تميز الإنسان، وعليه فإن الياقع يواجه هذه الضغوط محاولاً التعامل والتكيف معها، وتخفيف آثارها أو حلها، ويستخدم في ذلك استراتيجيات مختلفة.

وقد تركز الاهتمام بالاستراتيجيات التي يستخدمها الفرد للتعامل مع ضغوط الحياة المختلفة منذ ستينات القرن الماضي، وقد استخدمت عدة مصطلحات للتعبير عن تلك الجهود والمحاولات، التي يبذلها الفرد في تعامله مع الأحداث الضاغطة من أجل التكيف معها، وإعادة توازنه النفسي الذي كان عليه مثل استراتيجيات المواجهة (Strategies of Coping)، وميكانيزمات المواجهة (Coping Mechanism)، وأساليب التعامل (Coping Styles)، ومهارات التعامل (Coping Skills)، والتكيف (Adjustment)، وإدارة الضغوط (Management of Stress).

1- تصنيف استراتيجيات التعامل مع الضغوط النفسية:

تختلف استراتيجيات التعامل مع المواقف الضاغطة باختلاف الأفراد أنفسهم، واختلاف المواقف نفسها وباختلاف جنس الأفراد أيضاً، وباختلاف الثقافات، ويصنف ولف موس (1990) استراتيجيات استيعاب المواقف الضاغطة إلى استراتيجيات إقدامية، واستراتيجيات إجمالية.

أولاً- الاستراتيجيات الإقدامية: وهي الاستراتيجيات التي تركز على الموقف الضاغط، حيث تعكس جهود الفرد المعرفية، والسلوكية، والسيطرة على المشكلة واحتواءها، وهذه الأساليب هي:

أ- التحليل المنطقي (Logical analyses): وتظهر هذه الاستراتيجية المحاولات المعرفية للفهم والتهيؤ الذهني لمرتبات الموقف الضاغط.

ب- إعادة التقويم الإيجابي (Positive Reappraisal): تظهر هذه الاستراتيجية المحاولات المعرفية لبناء المشكلة أو إعادة بنائها، أو الموقف الضاغط بطريقة إيجابية مع استمرار تقبل الواقع في الموقف الضاغط. (عبد الرحيم، 2004، 40)

ج- البحث عن المساندة والمعلومات (Seeking Information): يظهر المحاولات السلوكية للبحث عن المعلومات والإرشاد أو الدعم والمساندة الاجتماعية؛ للحصول على المعلومات التي تساعد على فهم المشكلة التي تسبب الضغط لإيجاد أساليب لحلها، أو المساندة العاطفية التي تعين على تحمل موجة الانفعال بإقامة علاقة صداقة حميمة، مع أفراد يشعر الفرد بالارتياح لهم، ويثق باتزانهم، وصحة حكمهم على الأمور. (عسكر سمير، 1988، صفحة 65)

ثانياً: الاستراتيجيات الإجمامية:

فهي الأساليب التي تركز على العاطفة، حيث تعكس المحاولات المعرفية، والسلوكية؛ لتجنب التفكير في الموقف الضاغط، أو معالجة التأثيرات المرتبطة بهذا الموقف، وهذه الأساليب هي:

أ- الإحجام المعرفي (Avoidance Cognitive):

ويعكس المحاولات المعرفية لتجنب التفكير الواقعي في الموقف الضاغط، التقبل والاستسلام.

ب- التنفيس الانفعالي (Emotional Discharge):

ويعكس المحاولات السلوكية لخفض التوتر بالتعبير عن المشاعر السلبية.

ج- التقبل والاستسلام (Resignation Cognitive):

ويعكس المحاولات السلوكية للاشتراك والاندماج في أنشطة بديلة، وخلق مصادر جديدة للإشباع. (أحمد نايل، 1999، صفحة 67)

كما يمكن تصنيف استراتيجيات التعامل مع الضغوط النفسية إلى نوعين، هما:

أ- استراتيجيات بيولوجية: قد تؤدي مواجهة الكائن الحي للمثيرات إلى اختلال توازنه الكيميائي والحيوي الذي كان قائماً قبل مواجهته لهذه المثيرات، وفي هذه الحالة يسعى لاتخاذ استجابة معينة، تعيد إليه حالة الاتزان السابقة، ولا تتوقف عملية الاتزان البيولوجي على جزء معين من جسم الإنسان، ولكن تكاد جميع الخلايا تعمل على أن تحقق لنفسها قدرًا من الثبات الداخلي، يساعدها على القيام بوظائفها. (فاروق السيد، 2008، صفحة 273)

ب- استراتيجيات نفسية: هي الاستراتيجيات التي يقوم بها الفرد لمواجهة المواقف الضاغطة، بصرف النظر عن نجاح هذه الأساليب وفائدتها، وعدم نجاحها، وتنقسم إلى قسمين:

- (1) استراتيجيات شعورية: هي الاستراتيجيات التي تكون بوعي وإدراك من الفرد لمواجهة المواقف الضاغطة، مثل طلب النصيحة والمشورة من الآخرين، وجمع معلومات أكثر عن المواقف، وطلب المساعدة من شخص ما.
- (2) استراتيجيات لا شعورية: هي الاستراتيجيات التي تؤدي إلى تشويه الحقيقة ومسئوليتها؛ حتى يتخلص الفرد من حالة التوتر والقلق الناتجة من المواقف الضاغطة.

فقد تنبه فرويد إلى هذا النوع من الأساليب، حيث اعتقد أن ميكانيزمات الدفاع تساعد الناس على خفض القلق، حيثما يواجهون مواقف تثير التهديد. (رضوان ابراهيم، 2001، صفحة 98)

وتتنوع الاستراتيجيات التي يستخدمها الأفراد في تعاملهم وتوافقهم مع مواقف الضغط المختلفة.

وسيتم خلال السطور القادمة تناول أهم استراتيجيات التعامل مع الضغوط التي يقوم اليافعين باستخدامها، وذلك كما ورد في الدراسة الاستطلاعية التي قمنا بإجرائها بغرض إعداد أدوات البحث.

1- استراتيجية المساندة الاجتماعية (Social Support):

يرى الشناوي أن المساندة الاجتماعية تثير مصدراً مهماً من مصادر الأمن التي يحتاج إليها الإنسان من عالمه الذي يعيش فيه، وعندما يشعر أن هناك شيئاً ما يهدده، وعندما يشعر بأن طاقته قد استنفذت أو أجهدت أو أنه لم يعد بوسعه أن يجابه الخطر، أو يتحمل ما يقع عليه من إجهاد، عندها يشعر بأنه يحتاج إلى مدد وعون من خارجه. (صالح، 2003، صفحة 74)

ويرى كوهين وويلز (Cohen&Wills) أن المساندة الاجتماعية تؤدي دوراً مهماً لاستمرار الإنسان وبقائه، حيث تعد مصدراً من مصادر الدعم النفسي والاجتماعي المؤثر الذي يحتاج إليه الإنسان، حيث يؤثر حجم المساندة الاجتماعية، ومستوى الرضا في إدراك الفرد للأحداث الضاغطة المختلفة، واستراتيجيات مواجهتها وتعامل الفرد مع هذه الأحداث. (الرشيدي، 1999، صفحة 33)

وللمساندة الاجتماعية أثر واضح في مساعدة الفرد؛ لأنها تساهم في التخفيف من حدة الضغوط البيئية، التي يواجهها عندما تكون مرتفعة. (Marino, 1994, p40). وللمساندة الاجتماعية أثر عام في الصحة الجسمية، والنفسية، حيث إن الشبكات الاجتماعية الكبيرة يمكن أن تزود الفرد بخبرات إيجابية منتظمة، ومجموعة من

المهام التي تتلقى مكافآت في المجتمع، وهذا النوع يمكن أن يرتبط بالعادة من حيث أنها حالة إيجابية من الوجدان، وإحساس باستقرار في مواقف الحياة، والاعتراف بأهمية الذات.

وتتنوع مصادر المساندة الاجتماعية، حيث يشير علماء النفس إلى مصدرين أساسيين للمساندة الاجتماعية هما: (النعاس، 2008، صفحة 123)

- الأول: المساندة الاجتماعية داخل العمل، وذلك من رؤساء العمل، وزملاء العمل، والمحيطين ببيئة العمل.
- الثاني: المساندة الاجتماعية خارج العمل، ويمثلها أفراد الأسرة، والأقارب، والأصدقاء، والجيران وشبكة العلاقات الاجتماعية، التي يتواصل معها الفرد في حياته اليومية.

2- استراتيجية التخطيط لحل المشكلات (Problem Solving):

تبحث هذه الاستراتيجية في تعديل مصدر الضغط أو استيعابه، والتعامل مع الآثار الملموسة للمشكلة، وكذلك التغيير النشط للذات، وتطوير موقف أفضل، وتتضمن هذه الاستراتيجية عدة مراحل هي:

ب- البحث عن المعلومات أو طلب النصيحة (Search on Information or Ask for Advice):

تشمل الأساليب المستخدمة في هذه المجموعة البحث عن معلومات أكثر عن الموقف، وجمع هذه المعلومات، والحصول على التوجيه من شخص مسؤول، والتحدث مع شخص آخر عن المشكلة، وطلب المساعدة من شخص ما.

ج- اتخاذ إجراء حل المشكلة (Take Problem-Solving):

تشمل هذه المجموعة إعداد خطط بديلة، واتخاذ تصرف محدد للتعامل مباشرة مع الموقف، وتعلم مهارات جديدة موجهة نحو المشكلة، والمفاوضة والتوفيق لحل المشكلة.

د- تطوير مكافآت (إثبات) بديلة (Develop Alternative Rewards):

تشمل هذه الاستراتيجية محاولات للتعامل مع موقف المشكلة بتغيير أنشطة الفرد، وإيجاد مصادر جديدة للعرض، ومن أمثلة ذلك بناء علاقات اجتماعية جديدة، وتنمية وجهة ذاتية واستقلال ذاتي أكبر، والاشتراك في أنشطة بديلة مثل الاشتراك في الأعمال التطوعية أو الاهتمام بدراسة الدين.

إذاً أسلوب حل المشكلات إجراء يتبعه الفرد عند تطوير الخطط للاستجابة لتحديات الحياة، وهو مهارة توافقية عملية ومفيدة من ناحية نفسية، والممارسة الجيدة لأسلوب حل المشكلات تعد عاملاً مساعداً في بناء الثقة

وإحساس الفرد بالكفاءة والسيطرة عندما يعرف بأنه يمتلك مهارات حل المشكلات، وقد أشارت الدراسات إلى أن الذين يحلون مشكلاتهم جيداً يتقبلون حقيقة أن التغلب على تحديات الحياة يتطلب بذل جهود شخصية.

3- تعلم العادات الصحية الجيدة (Learn Good Health Habits):

يعاني الكثيرون من مشكلات صحية نتيجة لعاداتهم غير الصحية في الغذاء والنوم وعدم ممارسة الرياضة، ويحتاج بعضهم إلى أن يتعلم أصول الغذاء الصحي وقواعده وتوازنه، والتخلص من العادات غير الصحية، ومتابعة الوزن وممارسة الرياضة؛ لكي يكونوا أكثر قدرة على مواجهة الضغوط.

حيث تعد التمرينات الجسمية من الفنيات الهامة التي تستخدم في التعامل مع الضغوط، حيث إنها تعمل على خفض آثار الضغوط على المستوى الفيزيولوجي، وتقلل درجة الشعور بالقلق والاكتئاب الناتجة من المواقف الضاغطة، كما تعد التغذية فنية هامة في مواجهة الضغوط، فهي تزيد المصادر التي يستند إليها الفرد في التعامل مع المواقف الضاغطة، ولكي يكون التوازن الطبيعي في الجسم مستمراً، وهذا يسرع عملية التمثيل الغذائي، وإفراز البوتاسيوم والفوسفور والمغنسيوم أيضاً؛ لذلك فإن الجسم يستهلك المواد الغذائية، ولا يستطيع بسهولة استبدالها في أوقات الضغوط الحادة والمزمنة، فالنظام الغذائي المتوازن يزيد مقاومة الفرد للضغوط، ومادام الفعل الناتج من الموقف الضاغط بيولوجياً في المقام الأول فلا بد من الحاجة إلى الكثير من الأغذية، لكي يستطيع الجسم أن يتعامل مع الموقف الضاغط بقوة؛ وذلك لأن الجسم عند الاستجابة للموقف الضاغط (الاستجابة أو الهروب) يستهلك مقداراً كبيراً من المواد الكربوهيدراتية والدهون والبروتينات، وكذلك فيتامين "ب" وفيتامين "ج"، ولهذا فإن وجود نقص معين في هذه الفيتامينات يرتبط بضعف الجهاز العصبي المركزي، فنقص مجموعة فيتامين "ب" يرتبط بضعف الجهاز العصبي. (الرشيدي، 1999، صفحة 41)

4- التعبير عن المشاعر (The Expression of Feelings):

يجد كثيرون في التعبير عن المشاعر أسلوباً يواجهون به مواقف الضغط، حيث يرى شوبل (Schwebel) أن البكاء والصراخ من أكثر الأساليب التي يستخدمها الأفراد في مرحلة الطفولة، وحتى في مرحلة الرشد، فإن التعبير عن الانفعالات العميقة، خاصة المرتبطة بفقدان شخص عزيز، تظهر في البكاء، ويرى راين (Ryan) أن التعبير عن المشاعر يمكن أن يكون بسلوك ظاهر مثل البكاء، أو ضمنى مثل الشعور بالخوف أو الحزن.

5- مهارة الاسترخاء (Relaxation Skill):

تتضمن هذه الاستراتيجية القدرة على خفض الإثارة باستخدام إجراءات الاسترخاء وضبط التفكير، أو القيام بحركات جسمية لتقليل مستوى التوتر أو الضغط، ويستند التدريب على الاسترخاء إلى مسلمة قوامها التواصل المتبادل بين الجسد والنفوس، فالضغط النفسي يؤدي إلى توترات عضلية وإجهاد في عدد من أجهزة الجسم، تؤدي إلى تغيرات انفعالية واضحة، ومن ثم فإن تحقيق درجة من الاسترخاء في التخفيف من ردود الفعل الفيزيولوجية للضغط النفسي يؤدي إلى تحسن الحالة النفسية للأفراد، وزيادة القدرة على تحمل الضغوط للوصول إلى حالة من الهدوء النفسي؛ لذلك يعد الاسترخاء مهارة وقائية، تعمل على خفض احتمال حدوث الاضطرابات المرتبطة بالتوتر النفسي، وضبط القلق المتوقع حدوثه.

ويعرف الاسترخاء بأنه توقف كامل للانقباضات والتقلص العضلي، الذي يترافق ظهوره عادة مع ازدياد مقدار التوتر وتتعدد الأهداف في الاسترخاء، فهو عامل يساعد على استكشاف الذات والاستبصار بها، حيث يقود الفرد إلى استخدام قدراته الذهنية، بالتركيز على عضلات جسمه في أثناء عملية الشد والإرخاء.

6- أسلوب الانسحاب الاجتماعي (Social Withdrawal Excessive Autonomy):

هي السلوكيات التي تتضمن انفصال الفرد عن الأشياء أو عن الآخرين، والانسحاب من الأنشطة التي كانت تبدو مفيدة، ويندمج أحياناً في نشاطات خاصة كمشاهدة التلفزيون أو العمل على الحاسب الآلي، ويبالغ باعتماده على الذات، من دون الحاجة إلى الآخرين.

7- أسلوب العدوان (Aggression Method):

هي السلوكيات التي تتضمن إلحاق الأذى المادي بالأفراد أو الأشياء، كما تتضمن الأذى اللفظي كتوجيه الشتائم إلى الآخرين، ويمكن أن تنتج العدائية من كبت الجهود الضرورية لتحقيق هدف ما، ومن أعراضها توتر شديد، ومبالغة في ردة الفعل، وثورات غضب عنيفة.

8- أسلوب المماطلة (Procrastination Method):

ويظهر ذلك في تأخير تأدية المهمات الرسمية والقيام بأمور أخرى غير ضرورية.

9- أسلوب تجاهل المشكلة (Ignore the Problem):

هنا يسلك الفرد أسلوب الهروب أو ادعاء عدم وجود مشكلة أصلاً، والإصرار على أن الأمور تسير على ما يرام، مع أنها تبدو للجميع عكس ذلك.

10- أسلوب الإذعان أو الاتكال (Copliance, Dependence Method):

هو أسلوب اللجوء إلى الآخرين في كل أمر، إذ يبحث عن يتبناه، ويتصرف بسلبية واتكالية، وتراه خاضعاً، ويلتصق بالآخرين، ويسعى لاستسماح الناس، وهنا يقبل الأشخاص المواقف كما هي، وتقرير أن لا شيء يمكن عمله لتغيير الأشياء أو الاستسلام للأمر الواقع. (الطواب، 2008، صفحة 112)

11- أسلوب التحول عن الموقف (Transformation on the Situation):

هي السلوكات التي تساعده في تأجيل الحاجة إلى التعامل مع المواقف الضاغطة، والبحث عن بدائل أخرى، وفي هذه الحالة تكون المواجهة بالانفصال الذهني أو الحذر أو الإنكار أو الخيال، وأشكال داخلية أخرى من الهروب النفسي

خلاصة:

الضغط النفسي هو جزء لا يتجزأ من تجاربنا اليومية، وهو ينشأ من مجموعة متنوعة من العوامل مثل الضغوطات العملية، والتحديات الشخصية، والتوترات الاجتماعية. يمكن أن يكون الضغط النفسي مفيداً في بعض الحالات كمحفز للإنجاز، لكن عندما يزيد إلى مستويات لا يمكن التحمل، يمكن أن يؤدي إلى تأثيرات سلبية على الصحة النفسية والجسدية.

في ظل الضغوطات المتزايدة في حياتنا اليومية، يصبح من الضروري التعرف على استراتيجيات التصدي للضغط النفسي وإدارته بشكل فعال. يمكن أن تشمل هذه الاستراتيجيات ممارسة التمارين الرياضية، وتقنيات التنفس والاسترخاء، وتعلم فنون إدارة الوقت، والحفاظ على توازن صحي بين العمل والحياة الشخصية. علاوة على ذلك، يجب البحث عن الدعم الاجتماعي والتواصل مع الأصدقاء والعائلة، والبحث عن المساعدة المهنية عند الحاجة. يتطلب التعامل مع الضغط النفسي أيضاً القبول بأنه جزء من الحياة، وأنه يمكن التعامل معه بفعالية بواسطة التصرف بحكمة واتخاذ القرارات الصحيحة لتحسين الرفاهية العامة. باختصار، يجب علينا أن نكون حذرين للحفاظ على صحتنا النفسية والجسدية من خلال التعرف على علامات وأسباب الضغط النفسي، واستخدام الأدوات والاستراتيجيات المتاحة لإدارته بشكل فعال، والبحث عن الدعم اللازم عند الحاجة.

الفصل الرابع: الإجراءات الميدانية للدراسة

تمهيد

- 1- حدود الدراسة
- 2- منهج الدراسة:
- 3- الدراسة الاستطلاعية
- 4- مجتمع وعينة الدراسة
- 5- أدوات الدراسة
- 6- المعالجة الإحصائية

تمهيد:

من خلال ما تطرقنا إليه في الجانب النظري للدراسة وجميع جوانبها، سيتم في الجانب التطبيقي عرض لإجراءات الميدانية المتبعة، والأساليب البحثية المستخدمة؛ لتحقيق غرض الدراسة، من خلال عرض حدود الدراسة، والمنهج المتبع، والتعريف بأدوات جمع البيانات، وكذلك مجتمع وعينة الدراسة، والأساليب الإحصائية المعتمدة، وفي ما يلي ستعرض هذه الأمور بشكل تفصيلي.

حدود الدراسة:

- الحدود الزمنية: السنة الجامعية 2024/2023، من 2024/03/11 إلى 2024/03/30.
- الحدود المكانية: جامعة محمد خيضر، ببسكرة، واستهدفت هذه الدراسة كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية.
- الحدود البشرية: تمثلت هذه الدراسة في الطالبات المتزوجات والعاملات من مختلف المستويات الدراسية، وعددهم 54 طالبة متزوجة وعاملة.
- الحدود الموضوعية: تقتصر هذه الدراسة على معرفة علاقة صراع الدور بالضغط النفسي لدى الطالبة العاملة المتزوجة.

2-منهج الدراسة:

لكل دراسة منهج مناسب لها من حيث الموضوع، وفي هذه الدراسة اختير المنهج الوصفي الارتباطي بما أن الموضوع يتعلق بعلاقة صراع الدور بالضغط النفسي لدى الطالبة العاملة المتزوجة، حيث يقصد بالبحث الارتباطي ذلك النوع من أساليب البحث الذي يمكن بواسطته معرفة ما إذا كان هناك علاقة بين متغيرين أو أكثر، ومن ثم معرفة درجة تلك العلاقة. (دليو، 2014، 98)، وعليه أرادت الطالبة أن تتعرف على العلاقة بين صراع الدور والضغط النفسي لدى عينة الدراسة.

3-مجتمع وعينة الدراسة:

يشمل مجتمع الدراسة جميع عناصر المشكلة المدروسة محل الدراسة، ويمكن جمع البيانات والمعلومات عن تلك المشكلة بإحدى الأسلوبين المسح الشامل وأسلوب العينة. ونظرا لصعوبة دراسة كاملة لأفراد المجتمع يصعب على الباحث القيام بأسلوب المسح الشامل لمجتمع الدراسة لظرف من الظروف، يلجأ لاستخدام

الفصل الرابع: الإجراءات الميدانية للدراسة

أسلوب العينة، وهي طريقة لجمع البيانات والمعلومات من وعي عناصر وحالات محددة يتم اختيارها بأسلوب معين من جميع عناصر المشكلة المدروسة، أي مجتمع الدراسة بما يخدم الوصول إلى النتائج العلمية (دشلي، 2016، ص130).

وقد اختيرت عينة الدراسة بالطريقة الاحتمالية، وتمثل نوعها في طريقة كرة الثلج، حيث بلغ عدد أفراد العينة (54) وحدة، وهن طالبات يدرسن في مستويات وتخصصات مختلفة في قسم العلوم الاجتماعية وقسم علم النفس وعلوم التربية وقسم العلوم الانسانية بكلية العلوم الانسانية والاجتماعية.

4- أدوات الدراسة:

لقد اعتمد في هذه الدراسة على مقياسي صراع الدور والضغط النفسي.

1- مقياس صراع الدور:

- وصف المقياس: أعد المقياس ليبيبة عبد الرحمن (2018)، يتكون المقياس من (36) بندا في صيغة عبارات تقريرية، تقابلها أربع بدائل للإجابة. (دائما، غالبا، أحيانا، أبدا).

جدول رقم (03): جدول يوضح توزيع بنود مقياس صراع الدور على الأبعاد:

الرقم	الأبعاد	أرقام البنود	عدد البنود
01	صراع النظرة للذات	35_31_26_21_16_11_6_1	08
02	صراع العلاقة بالزوج	36_32_27_22_17_12_7_2	08
03	صراع العلاقة بالأبناء	33_28_23_18_13_8_3	07
04	صراع النظرة للدراسة	_34_29_24_19_14_9_4	07
05	صراع النظرة للعمل	30_25_20_15_10_5	06
	المجموع		36

أما في يخص تصحيح المقياس، فقد تم إعطاء الدرجات من (01 إلى 04) لبدائل الإجابة الأربعة.

جدول رقم (04): جدول يوضح توزيع الدرجات على البدائل لمقياس صراع الدور:

البدائل	دائما	غالبا	أحيانا	أبدا
الدرجات	04	03	02	01

ثبات المقياس:

قامت الطالبة بالتحقق من ثبات الأداة، من خلال حساب معامل ألفا كرونباخ.

الجدول رقم (05): جدول يوضح معامل الثبات ألفا كرونباخ:

العينة	العبارات	قيمة ألفا كرونباخ
30	36	0.95

حيث قدرة بـ(0.96)، وهذا يدل أن المقياس يتمتع بثبات عالي.

2- مقياس الضغط النفسي:

- وصف المقياس: أعد مقياس يتكون من (60) بندا في صيغة عبارات تقريرية، تقابلها (5) بدائل للإجابة: (بدرجة كبيرة جدا، بدرجة كبيرة، بدرجة متوسطة، بدرجة ضعيفة، بدرجة نادرة).

الجدول رقم (06): يوضح توزيع بنود مقياس الضغط النفسي على الأبعاد:

أبعاد المقياس	أرقام البنود	عدد البنود
الضغوط الأسرية	8_7_6_5_4_3_2_1	08
الضغوط الدراسية	18_17_16_15_14_13_12_11_10_9	10
الضغوط الاقتصادية	28_27_26_25_24_23_22_21_20_19	10
الضغوط الشخصية	32_31_30_29	04
الضغوط الاجتماعية	42_41_40_39_38_37_36_35_34_33	10
ضغوط البيئة التعليمية	50_49_48_47_46_45_44_43	08
الضغوط الأمنية	60_59_58_57_56_55_54_53_52_51	10

الفصل الرابع: الإجراءات الميدانية للدراسة

- تصحيح المقياس:

أما في ما يخص تصحيح المقياس أعطية للفقرات الإيجابية درجات من (1 إلى 5) و تعكس الدرجات في حالة الفقرات السلبية.

الجدول رقم (07): جدول يوضح توزيع الدرجات على البدائل لمقياس الضغط النفسي في حالة الفقرات الإيجابية:

البدائل	درجة كبيرة جدا	درجة كبيرة	درجة متوسطة	درجة ضعيفة	درجة نادرة
الدرجات	05	04	03	02	01

الجدول رقم (08): جدول يوضح توزيع الدرجات على البدائل لمقياس الضغط النفسي في حالة الفقرات السلبية:

البدائل	درجة كبيرة جدا	درجة كبيرة	درجة متوسطة	درجة ضعيفة	درجة نادرة
الدرجات	01	02	03	04	05

وبذلك فإنه كلما ارتفعت الدرجة على المقياس، كلما دل ذلك على زيادة الشعور بمصادر الضغط النفسي.

تتراوح الدرجة الكلية للمقياس بين (60) و(300) درجة، أما بالنسبة لمصادر الضغوط النفسي فتتراوح الدرجة الكلية بالنسبة لمصدر الضغوط الأسرية بين (8) و(40)، أما درجات مصدر الضغوط الدراسية فتقدر بين (10) و(50)، ودرجات الضغوط الاقتصادية تتراوح بين (10) و(50)، بينما تتراوح درجات الضغوط الشخصية بين (4) و(20)، ودرجات الضغوط الاجتماعية بين (10) و(50)، وضغوط البيئة التعليمية بين (8) و(40)، والضغوط الأمنية بين (10) و(50).

ثبات المقياس:

قامت الطالبة بحساب ثبات المقياس بمعامل ألفاكرونباخ.

الجدول رقم (09): جدول يوضح معامل الثبات ألفاكرونباخ:

العينه	العبارات	قيمة ألفاكرونباخ
30	60	0.90

حيث قدر بـ(0.90)، وهذا يدل على أن المقياس يتمتع بثبات عالي.

5- المعالجة الاحصائية:

لاختبار فرضية الدراسة اعتمدت الطالبة على حساب معامل بيرسون لمعرفة العلاقة بين متغيرين.

الفصل الخامس: عرض وتحليل وتفسير ومناقشة النتائج

تمهيد

1- عرض وتحليل نتائج الفرضية

2- تفسير ومناقشة النتائج

تمهيد:

في هذا الفصل، سيتم عرض نتائج الدراسة الميدانية التي تم التوصل إليها في نهاية هذه الدراسة، وتحليل النتائج ومناقشتها بالرجوع إلى الإطار النظري للدراسة، ومختلف الدراسات السابقة والإجابة عن التساؤل والفرضية المحددة.

1- عرض وتحليل نتائج الفرضية:

*نص الفرضية: "توجد علاقة ارتباطية دالة إحصائية بين صراع الدور والضغط النفسي لدى الطالبة الجامعية العاملة المتزوجة"، وقد تمت هذه الدراسة على مجموعة من الطالبات العاملات المتزوجات اللواتي يدرسن بكلية العلوم الانسانية والاجتماعية جامعة "بسكرة".

للتحقق من ذلك؛ استخدمت الطالبة معامل الارتباط بطريقة بيرسون، وقد توصلت إلى النتائج الآتية:

جدول رقم (10): يوضح علاقة صراع الدور بالضغط النفسي لدى الطالبة الجامعية العاملة المتزوجة:

مستوى الدلالة	معامل الارتباط (r)	
دالة عند 0,01	0.40	صراع الدور
		الضغط النفسي

يتضح من خلال النتائج المتحصل عليها في الجدول أن قيمة معامل الارتباط r بلغت (0.40)، وهي دالة إحصائية عند مستوى الدلالة (0.01) // وعليه نقبل الفرضية التقريرية التي تنص على وجود علاقة ارتباطية ذات دلالة إحصائية بين صراع الدور والضغط النفسي لدى الطالبة الجامعية العاملة المتزوجة.

2- مناقشة وتفسير النتائج:

من خلال البيانات المتحصل عليها من عرض نتائج الفرضية، باستخدام معامل الارتباط بـ "بيرسون"، يتضح أن هناك علاقة ارتباطية ذات دلالة إحصائية بين صراع الدور والضغط النفسي؛ أي أن صراع الدور يؤدي إلى لضغط النفسي لدى الطالبة العاملة المتزوجة.

ويرجع ذلك إلى ما تواجهه الطالبة من صراع بين مطالب أدوارها المتعددة، والتباين في الالتزامات المتناقضة، والتوقعات المتعارضة؛ أي أنها تدرس وتعمل، وفي نفس الوقت هي زوجة، فذلك بالضرورة يؤدي بها إلى الشعور بالعجز، والإحساس بعدم القدرة على القيام بجميع هذه المطالب، وتلبية مختلف التوقعات المنتظرة منها، وهذا ما تؤكدته نظرية التناظر الإدراكي، حيث يحدث التناظر عندما تتعارض توقعات الفرد مع الواقع الاجتماعي، فيسلك بطريقة تخالف توقعاته، وكذلك نظرية الدور التي ذكرت أن ثلاث حالات تؤدي إلى حدوث الصراع، وتتمثل في: غموض التوقعات، تعدد التوقعات وكثرتها، والتعارض مع التوقعات.

إذا صراع الدور يسبب اضطرابا وقلقا، وعدم القدرة على التركيز والأداء بشكل جيد ومنتقن. نظرا للمسؤوليات المتنوعة والاساسية في حياة افراد العينة ، فالدور الذي تؤديه المرأة المتزوجة من تربية ورعاية الأطفال وتلبية مطالب الزوج ومسؤولية البيت من طبخ وتنظيف و غيرهم ، هذا بالاضافة الى كون الطالبة قد تعيش في أسرة ممتدة، وبالتالي مسؤوليتها أمام أسرة الزوج، وإلقاء لوم الزوج عليها اذا قصرت بدورها ، خاصة فترة التزامها بالامتحانات، فقد تهمل جوانب من العمل البيتي أو توجله، وهنا حسب نوعية الزوج فقد يكون عاملا غير مشجع لظروف دراستها.

ان العلاقات الأسرية لها أهمية بالغة في حياة الطالبة المتزوجة العاملة، اذا توفر لديها نوع من الدعم النفسي.

كذلك العلاقات المهنية لها أهمية في ظهور صراع الدور ان لم تحظى بنقهم المسؤول عليها في العمل، فقد تضطرب لديها المهام وتسجل غياب عن العمل أو عطلة مرضية بسبب الدراسة وهذا ما يزيد من حجم الضغوط النفسية لديها. من النتائج السلبية التي توصل إليها الباحثون في دراسة صراع الأدوار، أن صراع الدور المدرك يرتبط برضا وظيفي متدن، كما أنه مرتبط بضغط العمل وتوتر وظيفي عال، وقلة الثقة بالمديرين والمنظمة عامة، وأن صراع الدور الذي لم يتم حله في مواقع العمل له آثار متعددة من الممكن أن

الفصل الخامس: عرض وتحليل وتفسير ومناقشة النتائج

تؤدي بالعاملين إلى المطالبة بتغيير تنظيم المنظمة، أو تغيير التركيب الوظيفي، فضلا عن دفع العامل أن يأخذ موقفا عدوانيا تجاه العمل، ونظام المنظمة، والأفراد الذين يعملون معه

وتكون نتيجة صراع الدور على المستوى الشخصي المعاناة، والقلق، والأعصاب، والأعراض الجسدية والنفسية والتوتر في أثناء أداء الدور. أما على المستوى الاجتماعي فيؤدي صراع الدور إلى عدم تكامل الجماعة، وانحلالها، واختلاف العاملين على الأهداف مما يؤثر في أداء الجماعات لمهامها، ووظائفها الاجتماعية، وفقدان الثقة بالمنظمة. أما نتائجه على المدى البعيد فإنه يؤدي إلى شلل الذات، وانحلالها وإصابتها بالأمراض النفسية، كما يؤدي إلى تفكك الجماعة وفقدان تكاملها (بن عمارة ، 2009، ص48)..

وتتفق الدراسة الحالية مع دراسة أنور عبد الغفار (1999) الذي يرى بأن زيادة صراع الدور نتيجة لزيادة عدد الأدوار التي تقوم بها. كما تتفق كذلك مع دراسة سانجام باك (1994) التي أجراها بتايوان، حيث توصل فيها إلى أن المرأة تشعر بالمعاناة من تعدد أدوارها المسندة إليها ما بين الأسرة والمجتمع.

في حين جاءت دراسة حناشي جويذة (2016) منافية للدراسة الحالية، حيث توصلت إلى أن المرأة العاملة لا تعاني من صراع الأدوار المتعدد الأبعاد.

تعيش الطالبة المتزوجة العاملة صراع الدور الذي يؤدي الى ظهور الضغوط النفسية نتيجة للخوف من الفشل والطموح الى النجاح وهذا ما تفسره نظرية الخوف من النجاح، وأشار بعض الباحثين الى النساء اللاتي يتمتعن بسمات الاستقلالية والكفاءة والتنافس يدفعن ثمن ذلك القلق والشعور بعدم القبول الاجتماعي لأنهن يظهرن سلوكاً لا يتناسب مع مميزات وصفات الأنوثة، ومن ثم فإن حالات الإنجاز التي تدفع بالإناث إلى أن يكن مقيدات بروابط مزدوجة إذ أنهن لا يخفن الفشل بل النجاح أيضا المتضمن لهن الصورة المدركة السائدة في المجتمع عن المرأة. والخوف من النجاح هو ميل الشخصية لأن تكون قلقة بشأن إنجاز النجاح الذي يقترن بتوقع النتائج السلبية كالرفض الاجتماعي وانخفاض درجة الأنوثة (عمومن، 2013، ص 54).

خاتمة

خاتمة :

توصلت الطالبة الى التعرف على أن هناك علاقة بين صراع الدور والضغط النفسي لدى الطالبة الجامعية العاملة والمتزوجة.

ان صراع الدور و الضغط النفسي هما جزآن لا يتجزآن من حياه الطالبة الجامعية العاملة المتزوجة. تعاني هذه الفئة من النساء من تحديات كبيرة تتمثل في محاولتهن المستمرة للتوفيق بين متطلبات الدراسة والعمل والحياة الزوجية هذا التداخل بين الأدوار يؤدي إلى ضغوط نفسية متزايدة يمكن أن تؤثر بشكل سلبي على صحتها النفسية والجسدية و أدائها الأكاديمي والمهني ، وكذلك على جودة حياتها الأسرية . من الأهمية أن ندرك أن الطالبة العاملة المتزوجة تحتاج إلى دعم متعدد الأبعاد سواء من الأهل أو الشريك أو المجتمع بشكل عام . يجب أن تشمل استراتيجيات الدعم تقديم المساعدة في إدارة الوقت وتوفير بيئة أكاديمية وعملية مرنة وتعزيز التفاهم والشراكة في الحياة الزوجية .

كما أن الرعاية الذاتية والتواصل الفعال يلعبان دورا حيويا في تخفيف حدة الصراع من خلال توفير الدعم المناسب واعتماد استراتيجيات فعالة للتعامل مع الضغوط ، يمكن للطالبة الجامعية العاملة المتزوجة تحقيق توازن أفضل بين أدوارها المتعددة ، مما ينعكس ايجابيا على صحتها النفسية والجسدية وعلى حياتها بشكل عام

في الأخير يعتبر هذا الموضوع من القضايا الحيوية، التي تستدعي مزيدا من البحث والدراسة لتطوير حلول مبتكرة ومستدامة تدعم النساء في تحقيق التوازن المنشود بين حياتهن الأكاديمية والمهنية والشخصية ، بتحقيق هذا التوازن يمكن أن تساهم الطالبة الجامعية العاملة المتزوجة بشكل أكثر فعالية وإيجابية في مجتمعها ومحيطها الأسري .ونقترح الطالبة تناول متغير صراع الدور في ظل بعض العوامل كالخبرة والسن وعدد الأولاد وطبيعة المهنة وطبيعة السكن والأسر الممتدة والنوعية، الى جانب نوعية التخصص.

المصادر والمراجع

قائمة المراجع:

- أبو حطب صالح. (2003). الضغوط النفسية واساليب مواجهتها كما تدركها المرأة الفلسطينية لدى امهات المعاقين عقليا، رسالة ماجستير . غزة: جامعة عين شمس بالتعاون مع جامعة الاقصى.
- ابو عزام امل علاء الدين. (2005). اساليب مواجهة الضغوط وعلاقتها ببعض سمات الشخصية، رسالة دكتوراه . القاهرة: معهد الدراسات العليا للطفولة، جامعة عين شمس.
- أحمد عسكر سمير. (1988). متغيرات ضغوط العمل، دراسة نظرية وتطبيقية في قطاع المعارف . الامارات العربية المتحدة.
- العدوي دعاء محمد. (2018). الضغوط النفسية لدى طالبات المرحلة الثانوية وعلاقتها ببعض المتغيرات البيئية والاجتماعية. دمياط مصر: معهد الدراسات والبحوث البيئية جامعة عين شمس.
- العزیز أحمد نایل. (1999). التعامل مع الضغوط النفسية، الطبعة الاولى. رام الله: دار الشروق.
- أمجد أبو نبعة. (2002). التوافق النفسي وعلاقته بمفهوم الذات لابناء الشهداء و اسرة النافضة، رسالة ماجستير غير منشورة. فلسطين: جامعة النجاح الوطنية، نابلس.
- أمنة قاسم . (2007). صراع الادوار وعلاقته بفعالية الذات والمساندة الاجتماعية، رسالة ماجستير بكلية التربية، قسم الصحة النفسية. مصر: جامعة صوهاج.
- بلعيد حمو. (2020). صراع الدور علاقتها بالاستقرار المهني لدة المرأة المتزوجة، مذكرة مكملة لنيل شهادة ماستر في علم النفس، كلية العلوم الانسانية والاجتماعية. الجزائر: جامعة محمد بوضياف المسيلة .
- بوناب رضوان ابراهيم. (2001). الضغط النفسي لدى عمال قطاع المحروقات وعلاقته بالدافعية نحو الانجاز، رسالة ماجستير. سطيف: كلية العلوم الانسانية والاجتماعية، قسم علم النفس وعلوم التربية، جامعة فرحات عباس.
- حياة غياث. (2012). صراع الادوار عند المرأة العاملة في المراكز القيادية. الجزائر : مجلة العلوم الانسانية والاجتماعية.
- خيرة ميخوت. (2016). صراعي الادوار وعلاقته بالتوافق المهني لدى الامهات العاملات بمديرية التربية، مذكرة تخرج لنيل شهادة الماستر تخصص علم النفس العمل والتنظيم كلية العلوم الانسانية والاجتماعية. الجزائر: جامعة ابن خلدون تيارت.
- درية حافظ السيد. (2012). علم الاجتماع بين الواقع والنظرية. مصدرار المعرفة الجامعية .
- رابح العايب. (2008). القيم التنظيمية وعلاقتها بصراع الدور لدى المرأة العاملة، رسالة ماجستير في علم النفس والسلوك التنظيمي. الجزائر: جامعة الجزائر.
- رمضان عمومن. (2013). عمل المرأة بين صراع الدور والطموح، الملتنقى الوطني الثاني حول الاتصال وجودة الحياة في الاسرة. الجزائر: جامعة ورقلة .
- سفيان بو عيط. (2007). صراع الدور وعلاقته بالتوافق المهني، دراسة ميدانية بمركب ميتال سيتل بعنابة، رسالة ماجستير منشورة، كلية العلوم الانسانية والاجتماعية، قسم علم النفس وعلوم التربية والارطفونيا. الجزائر: جامعة منتور قسطنية.
- سمية بن عمارة. (2009). صراع الادوار لدى الامهات العاملات وعلاقتها بتوافقها الزوجي. الجزائر: مجلة الواحات للبحوث والدراسات، العدد 5.
- سيد محمود الطواب. (2008). الصحة النفسية والارشاد النفسي. القاهرة: المكتب الجامعي .

قائمة المصادر والمراجع

- سامي عبد الطيف العازمي، حصة عبد الرحمن السميّط (2021) صراع الدور للمرأة العاملة وعلاقتها بجودة الحياة لديها المجلة العلمية لعلوم التربية النوعية العدد الرابع عشر
- طالب عبد الكريم كاظم. (2018). صراع الادوار عند المرأة المتزوجة. بغداد: مجلة العلوم التربوية والنفسية.
- عمر النعاس. (2008). دراسات في الضغوط المهنية والصحة النفسية، الطبعة الاولى. طرابلس : ادارة المطبوعات والنشر.
- عائشة بوبكر. (2007). صراع الادوار وعلاقته بالضغوط المهني، رسالة ماجستير، كلية العلوم الانسانية والاجتماعية، قسم علم النفس وعلوم التربية. الجزائر: جامعة منتوري قسنطينة.
- عبد التفاح حليلة . (2003). علاقة صراع الدور بالاداء الوظيفي لدى مديري المدارس الثانوية الحكومية في الاردن، اطروحة دكتوراه فلسفة في التربية، تخصص ادارة تربوية بكلية الدراسات التربوية . الاردن: جامعة عمان العربية للدراسات العليا.
- عثمان فاروق السيد. (2008). القلق وادارة الضغوط النفسية، . عمان الاردن: دار وائل للنشر والتوزيع، الطبعة الاولى.
- عثمان الصادق . (2014). عمل المرأة الجزائرية خارج البيت وصراع الدور لديها، رسالة ماجستير غير. البويرة الجزائر: جامعة العقيد آكلي محند .
- علي عسكر. (2000). ضغوط الحياة ومواجهتها، الطبعة الثانية. دار الكتاب الحديث .
- غريغ ويلسون. (2013). الضغوط النفسي ترجمة زينب منعم. السعودية: مكتبة الملك فهد الوطنية اثناء للنشر.
- فاطمة الزهراء أزروق. (1997). الضغوط النفسية والارشاد الاسري للاطفال، رسالة لنيل شهادة الماجستير في علم النفس العيادي. الجزائر: معهد علم النفس.
- قنديل مراد. (2016). غموض وصراع الدور الوظيفي دراسة تطبيقية على وزارة الاقتصاد الوطني، رسالة ماجستير في ادارة الاعمال، كلية التجارة. غزة: الجامعة الاسلامية.
- محمد الصيرفي. (2008). السلوك التنظيمي. مصر: مركز الاسكندرية للكتاب.
- محمد عبد الفتاح. (2002). ضغوط الحياة وعلاقتها بالاعراض السيكوسوماتية وبعض خصال الشخصية لدى طلاب الجامعة دراسة كشافية. القاهرة: مجلة دراسات نفسية العدد 12.
- محمد مكناسي. (2019). الصحة النفسية في الوسط المهني، مداخلة بجامعة 8 ماي 1945، تخصص علم النفس وعلوم التربية. قالمة الجزائر.
- محمد منصور. (2010). الضغوط النفسية وكيفية مواجهتها. الجزائر: منشورات قرطبة.
- ناصر العديلي . (2009). ادارة السلوك التنظيمي. الاردن: دار زهران.
- نبيلة بوغافية. (2002). الضغوط المهني عند المديرين وعلاقتها باستراتيجيات المقاومة وتقدير الذات، رسالة ماجستير في علم النفس. الجزائر: جامعة الجزائر.
- نوي ايمان (2020) صراع الأدوار عند الطالبة الجامعية المتزوجة مجلة العلوم الانسانية المجلد 20 العدد 02
- هارون الرشيد. (1999). الضغوط النفسية طبيعتها ونظرياتها برنامج لمساعدة الذات في علاجها. القاهرة مصر: مكتبة الانجلو المصرية.
- يخلف عثمان. (2001). علم نفس الصحة الاسس النفسية والسلوكية للصحة ، الطبعة الاولى. قطر: دار الثقافة .

Buck, R. (1988). *Human motivation and emotion*,. second edition, John Wiley and Sons Inc.
Lazarus,R.S.& Flokman,s. (1984). *Stress, Appraisal, and Coping*.New York: Springer.

قائمة الملاحق

ملحق رقم (1): مقياس صراع الدور

جامعة محمد خيضر بسكرة

كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية

قسم علم النفس وعلوم التربية

تخصص علم النفس المدرسي

أختي الطالبة :

أضع بين يديك المقياسين التاليين بهدف الحصول على بعض المعلومات و البيانات التي تخدم أهداف البحث العلمي في إطار إعداد مذكرة تخرج لنيل شهادة الماستر في علم النفس المدرسي بعنوان "صراع الدور وعلاقته بالضغط النفسي لدى الطالبة العاملة المتزوجة". لذا نأمل منك الاطلاع على المقاييس وقراءتها ومن ثم الإجابة عليهما بصدق وموضوعية وجدية وفقا لما ينطبق عليه بوضع إشارة (x) أمام العبارة المناسبة علما ليس هناك إجابة صحيحة وأخرى خاطئة

كما يجب أن تعطي إجابة واحدة على كل سؤال وعدم ترك عبارة بدون إجابة وبهذا تساهمي في إنجاح الدراسة المذكورة وخدمة أهداف البحث العلمي كما أن إجابتك تحاط بالسرية التامة .

ولكي جزيل الشكر على تعاملك معنا

مقياس صراع الدور

الرقم	العبارات	دائماً	غالبا	أحيانا	أبدا
1	يصعب علي القيام بكل المهام				
2	قل اهتمامي بجمالي ومظهري لزوجي نتيجة انشغالي بعلمي ودراستي .				
3	أشعر بتقصير تجاه أولادي				
4	دراستي العليا تعوض نقصا في حياتي				
5	يؤثر العمل بشكل سلبي على علاقتي الاجتماعية				
6	أنجز مهامي عندما أعمل تحت ضغط الأدوار المتعارضة				
7	يلتمس لي زوجي العذر إذا قصرت في حقوقه				
8	أواصل دراستي رغم اعتراض زوجي				
9	يستنفذ العمل كل طاقتي				
10	أشعر بنشاط و طاقة نتيجة تعدد الأدوار				
11	يشاركني زوجي في همومي و مشاكلي				
12	يعتمد أولادي على أنفسهم				
13	أدرس لكي أرتقي في وظيفتي				
14	أستطيع التوفيق بين عملي وأسرتي				
15	أشعر بتقديري لذاتي				
16	أهتم بشؤون زوجي العملية وأساعده				
17	يتعاون معي أولادي في أعمال المنزل				
18	تعد دراستي تعويضا لي عن أشياء عجزت عن تحقيقها				
19	أشعر أن العمل يجدد نشاطي				
20	أشعر بالاكئاب				
21	يشعر أولادي بالضيق لتعاونهم معي في المنزل				
22	يتعارض عملي مع حياتي الأسرية				
23	أستطيع التوفيق بين أدوري بتنظيم الوقت				
24	يشعر زوجي بعدم الاستقرار الأسري ويحتاج لاهتمامي				
25	الوقت غير كافي لي متابعة أبنائي في دراستهم				
26	حققت لي دراستي مكانة اجتماعية مرموقة				
27	انعكست هموم عملي عليا فأصبحت أكثر توترا و عصبية				
28	أكسبتي الأدوار المتعددة الاعتماد على النفس				

					أقوم بواجباتي الزوجية قدر طاقتي	29
					ينعكس شعوري بالتوتر علي أولادي	30
					دراستي هي أولويتي الأولى	31
					أشعر بالإجهاد	32
					يخلق تداخل الأدوار الأسرية المشكلات مع زوجي	33
					أشعر أن أولادي حرموا من حناني وعطفي	34
					دراستي تجعلني نموذجاً لأبنائي يفخرون به	35
					أكسبني عملي خبرة ودراية في الحياة	36

ملحق رقم (2): مقياس الضغط النفسي

الرقم	العبارات	درجة كبيرة جدا	درجة كبيرة	درجة متوسطة	درجة ضعيفة	درجة نادرة
1	تكثر الخلافات التي تحدث بين أفراد أسرتي					
2	لا يوجد تعاون أو احترام بين أفراد أسرتي					
3	لا أنسجم مع والدي ولا أتقبل رأيهما					
4	لا أجد تقارب بيني وبين أفراد أسرتي في أمور كثيرة "الاهتمامات -الرغبات					
5	يفرق والدي بيني وبين إخوتي في المعاملة					
6	لا أستطيع التعبير عن آرائي الشخصية داخل أسرتي					
7	يضايقني عدم احترام أسرتي لطبيعة دراستي					
8	يضايقني دعوة والدي للمذاكرة باستمرار					
9	أجد صعوبة في بعض المناهج الدراسية					
10	يضايقني عدم توفير القاعات الدراسية اللازمة					
11	أشعر بعدم الرغبة في دراسة بعض المواد الدراسية المقررة					
12	يرهقني كثرة الامتحانات المستمرة طوال العام الدراسي					
13	أجد صعوبة في الإجابة الشفهية أثناء المحاضرات					
14	أعاني من عدم توفر بعض المراجع المطلوبة بمكتبة الكلية					
15	يضايقني كثرة الأبحاث و الواجبات					
16	الحوار و إبداء الرأي أثناء المحاضرة يكاد يكون منعدم					
17	أعاني من التشتت وعدم التركيز في الدراسة					
18	يعاملني المحاضرون كأبنائهم					
19	أفكر في تأجيل الدراسة أو تركها بسبب الظروف المادية					
20	أعمل أثناء الدراسة لكي أتمكن من الإنفاق على متطلباتي الدراسية والشخصية					

					21	مصروفي الشخصي قليل جدا بسبب دخل الأسرة المنخفض
					22	أعاني من عدم القدرة على شراء الكتاب
					23	تضعف طموحاتي بسبب نقص حاجاتي المادية
					24	أتغيب عن الجامعة لعدم القدرة على دفع نفقات المواصلات
					25	من الصعب شراء المراجع الدراسية المطلوبة بسبب العجز المادي لأسرتي
					26	أخجل من زملائي لأنني أسكن في حي شعبي بسيط
					27	أفترض من الأصدقاء لتغطية النفقات المادية المطلوبة
					28	مشاركتي ضعيفة مع زملائي في الكثير من المناسبات بسبب ظروف المادية
					29	لا أجد استقرار في حياتي الشخصية
					30	ثقتي بنفسي غير كافية لكي أعبر عن رأي بصراحة
					31	أتضايق من التفريق في المعاملة بين الطلاب
					32	يضايقني عدم قدرتي على التوفيق بين دراستي و علاقاتي الاجتماعية
					33	تكثر المشاجرات بيني وبين زملائي
					34	لا يوجد انسجام أو توافق بيني وبين زملائي داخل الكلية أو خارجها
					35	أخجل من زيادة زملائي لبيتي لتواضعه الشديد
					36	لست مقبولا من زملائي في الكلية أو خارجها
					37	فقدان تواجد الأصدقاء نتيجة التحاقهم بخدمة العلم
					38	يضايقني المستوى الثقافي للأسرة
					39	أشعر بالخجل والحساسية الزائدة باستمرار حتى مع زملائي وأساتذتي
					40	أعير من زملائي لأنهم أفضل مني
					41	أتضايق كثيرا بسبب عدم موافقة والدي على زيارة أصدقائي لي بالمنزل
					42	لا يحترمني زملائي ولا يتقون بي
					43	المواد التي أدرسها لا تتناسب مع قدراتي وطموحاتي
					44	أشعر بالضيق من سوء معاملة العاملين بالجامعة
					45	أشعر بالضيق لعدم التزام بعض المحاضرين و الطلاب بلوائح الجامعة
					46	يرفض بعض الزملاء مساعدتي في فهم بعض المواد الدراسية
					47	يزعجني ارتفاع أجور التسجيل في الجامعة
					48	يضايقني بعض الإجراءات الإدارية الروتينية المملة في الجامعة
					49	يضايقني اكتظاظ المقاعد والقاعات بالطلاب
					50	الجامعة لا تهتم كثيرا بشكاوي الطلاب

					التفكير بظروف البلد أثر على تحصيلي الدراسي	51
					أشعر بعدم الأمان في بلدي	52
					لدي خوف من حدوث الانفجارات	53
					يخيفني سمع صوت الرصاص	54
					انتشار حالات السرقة و الخطف يعيق كثيرا تنقلاتي	55
					الظروف الأمنية أثرت على التدريب الخاص بالكلية	56
					فقداني لأحد المقربين أثر كثيرا على دراستي الجامعية	57
					لم أسجل الفرع الذي أرغب في دراسته نتيجة لوجوده في الجامعة الواقعة في مناطق غير آمنة	58
					يقلقتني انتشار الحواجز الأمنية	59
					كثرة الحواجز الأمنية تسبب التأخر على مواعيد المحاضرات	60