

وزارة التعليم العالي والبحث العلمي

جامعة محمد خيضر - بسكرة.

كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية

قسم العلوم الاجتماعية

شعبة علم النفس



## عنوان المذكرة

استراتيجيات مواجهة الضغط النفسي

لدى القابلة المتزوجة العاملة بمصلحة التوليد

دراسة عيادية لسبعة حالات بالمؤسسة الاستشفائية المتخصصة في  
طب النساء والتوليد وطب وجراحة الأطفال " قرقب عمار " - بسكرة

مذكرة مكملة لنيل شهادة الماستر في علم النفس تخصص علم النفس العيادي

إشراف الأستاذ:

إعداد الطالبة:

بن خليفة محمد

برجي ليلي وفاء

السنة الجامعية: 2015/2016

## ملخص الدراسة باللغة العربية:

- مذكرة مكملة لنيل شهادة الماستر تحت عنوان:

"استراتيجيات مواجهة الضغط النفسي لدى القابلة المتزوجة العاملة بمصلحة التوليد".

وقد هدفت الدراسة إلى:

- التعرف على مستوى الضغط النفسي لدى القابلة المتزوجة.
- التعرف على استراتيجيات مواجهة الضغط النفسي الأكثر استخداما من طرف القابلة المتزوجة.
- التعرف على الفرق بين استراتيجيات المواجهة الأكثر استخداما عند القابلات ذوات الضغط النفسي المرتفع والقابلات ذوات الضغط النفسي المتوسط.
- ولقد تم تحديد مشكلة الدراسة في التساؤل التالي:
  - ماهو مستوى الضغط النفسي لدى القابلة المتزوجة؟
  - والتساؤلات الجزئية:
  - ماهي استراتيجيات المواجهة الأكثر استخداما من طرف القابلة المتزوجة؟
  - هل يوجد اختلاف في استراتيجيات المواجهة المستخدمة بالدرجة الأولى من طرف القابلات مرتفعات الضغط النفسي والقابلات متوسطات الضغط النفسي؟
  - الفرضية العامة:
  - تعاني القابلة من ضغط نفسي مرتفع.
  - الفرضيات الجزئية:
  - تستعمل القابلة المتزوجة إستراتيجية مواجهة مركزة على الانفعال بالدرجة الأولى لمواجهة الضغط النفسي.
  - يوجد اختلاف بين استراتيجيات المواجهة المستخدمة من طرف القابلات مرتفعات الضغط النفسي والقابلات متوسطات الضغط النفسي.

- ولقد تم إجراء هذه الدراسة على سبعة حالات تم اختيارها قصدياً ولقد استخدمنا في هذه الدراسة المنهج العيادي وتحديدًا دراسة الحالة وتمثلت أدوات الدراسة في: اختبار مؤشر إدراك الضغط النفسي لليفينستاين واختبار الوضعيات المرهقة (Ciss) والمقابلة النصف موجهة.
- وتوصلت الدراسة إلى النتائج التالية:
- الفرضية الأولى: تعاني القابلة المتزوجة من ضغط نفسي مرتفع لم تتحقق.
- الفرضية الثانية: تستخدم القابلة المتزوجة إستراتيجية مواجهة مركزة على الانفعال لم تتحقق.
- الفرضية الثالثة: يوجد فرق في استراتيجيات المواجهة المستخدمة من طرف القابلات مرتفعات الضغط النفسي والقابلات متوسطات الضغط النفسي، أيضا لم تتحقق.

## Résumé de l'étude :

- Fiche continuatrice pour l'acquisition de l'examen « mastère »  
Sour titre : "stratégies d'affrontement de contrainte psychologique chez la sage femme mariée fonctionnaire au service de maternité"
- L'étude a visé :
  - ✓ Le savoir du niveau de contrainte psychologique chez femme mariée.
  - ✓ Le savoir des stratégies d'affrontement les plus utilisées chez la sage femme mariée.
  - ✓ Le savoir de la différence entre la stratégie d'affrontement la plus utilisée chez les sage femmes qui souffrent de contrainte psychologique élevée et celle de contrainte psychologique moyenne.
- On a précisé le problème d'étude dans question suivantes :
  - ✓ Quel est le niveau de la contrainte psychologique chez la sage femme mariée ?

### Les question partielles :

- Quelle est la stratégie d'affrontement la plus utilisée chez la sage femme mariée ?
- Est – ce qu'il y a une différence entre les stratégies d'affrontement utilisées au premier degré des sages femmes qui souffrent de contrainte psychologique élevée et celles de moyenne contrainte psychologique ?

### L'hypothèse générale :

- La sage femme mariée souffre d'une contrainte psychologique élevée.

### Les hypothèses partielles :

- La sage femme mariée utilise une stratégie d'affrontement concentrée sur l'émotion.
- On trouve une différence entre les stratégies d'affrontement utilisées chez les sages femmes qui appartiennent à la contrainte psychologique élevée et celles de contrainte psychologique moyenne.
- On a fait cette étude sur 7 sujets qu'on a choisis précisément et on a utilisé dans cette étude le programme de la clinique ,la précision de l'étude du sujet, les moyens de cette étude ce sont présentés en : expérience critère de perception de contrainte psychologique (Livingstone), expérience positions épuisées(ciss) et interview demi-dirigée.
- L'étude est arrivée aux résultats suivants :
- La première hypothèse : indique que la sage femme mariée souffre d'un contrainte psychologique (n'est pas réalisée)
- La deuxième hypothèse : la sage femme mariée utilise des stratégies d'affrontement concentrées sur l'émotion (n'est pas réalisée).

- La troisième hypothèse :on trouve une différence entre les stratégies d'affrontement utilisées chez les sage femmes souffrant de contrainte psychologique élevée et celle de contrainte psychologique moyenne(n'est pas réalisée aussi).

# شكر وعرقان

الحمد لله حمدا كثيرا مباركا فيه، والشكر على توفيقه وامتنانه، الذي أعانني لإتمام عملي المتواضع ووفقني حتى وصلت إلى ما وصلت إليه.

ويشرفني أن أتقدم بخالص شكري وامتناني للأستاذ المحترم المشرف محمد بن خليفة الذي أعطاني من جهده ووقته الثمينين في تنظيم وإعداد وإخراج هذا البحث بصورته النهائية ولم يبخل علينا بتوجيهاته القيمة وملاحظاته البناءة وكفاءته العلمية في إدارة هذا العمل فجزاك الله كل خير.

كما أتقدم بالشكر للأساتذة المناقشين لقبولهم مناقشة هذه المذكرة، ولما بذلوه من جهد ووقت في قراءة هذا البحث وتقويمه.

وأخص بجزيل الشكر إلى من كانا شمعة دربي وعلماي العطاء، والذي الذي حصد العناء والمشقة لينير دربي ليمهد لي الطريق في سبيل العلم وأمي الغالية التي كان دعاؤها أكبر أسرار نجاحي.

إضافة إلى الشكر الجزيل إلى أفراد عائلتي وعمي الذين ساعدوني ووقفوا بجانبني لإتمام هذا العمل وإلى كل زملائي الطلبة وخاصة باية.

## فهرس المحتويات:

| الصفحة | العنوان                                     |
|--------|---|
|        | ملخص الدراسة باللغة العربية                 |
|        | ملخص الدراسة باللغة الاجنبية                |
|        | شكر و عرفان                                 |
|        | فهرس المحتويات                              |
|        | قائمة الجداول                               |
| أ _ ب  | مقدمة                                       |
|        | <b>الجانب النظري</b>                        |
| 12-3   | الفصل الأول: الإطار العام للدراسة           |
| 4-3    | 1- الإشكالية.                               |
| 4      | 2- الفرضيات.                                |
| 5-4    | 3- أهداف الدراسة.                           |
| 5      | 4- أهمية الدراسة.                           |
| 5      | 5- التحديد الإجرائي لمصطلحات الدراسة.       |
| 12-6   | 6- الدراسات المشابهة.                       |
| 39-13  | الفصل الثاني: مدخل مفاهيمي لمتغيرات الدراسة |
| 13     | تمهيد                                       |
| 15-14  | أولاً: القابلة                              |
| 13     | 1- تعريف القابلة                            |
| 14-13  | 2- مهام القابلة                             |
| 15-14  | 3- الصفات والمهارات اللازمة في القابلة      |



|       |   |
|-------|---|
| 27-15 | ثانيا: الضغط النفسي                             |
| 17-15 | 1- مفهوم الضغط النفسي                           |
| 19-17 | 2- أنواع الضغط النفسي.                          |
| 22-19 | 3- مصادر الضغط النفسي.                          |
| 27-22 | 4- النظريات المفسرة للضغط النفسي.               |
| 39-27 | ثالثا: استراتيجيات المواجهة                     |
| 27    | 1- تطور مفهوم المواجهة.                         |
| 29-28 | 2- مفهوم استراتيجيات المواجهة.                  |
| 32-29 | 3- تصنيفات استراتيجيات المواجهة.                |
| 35-32 | 4- العوامل المؤثرة في استراتيجيات المواجهة.     |
| 39-35 | 5- النماذج المفسرة لاستراتيجيات المواجهة.       |
| 39    | الخلاصة   |
|       | <b>الجانب الميداني</b>                          |
| 48-40 | الفصل الثالث: الإجراءات الميدانية للدراسة       |
| 40    | تمهيد   |
| 40    | 1- الدراسة الاستطلاعية                          |
| 41    | 2- الدراسة الأساسية                             |
| 41    | 2-1- منهج الدراسة                               |
| 42    | 2-2- حالات الدراسة                              |
| 46-42 | 2-3- أدوات الدراسة                              |
| 46    | 2-4- الأساليب الإحصائية                         |
| 47-46 | 2-5- حدود الدراسة                               |
| 48    | الخلاصة   |
| 91-49 | الفصل الرابع: عرض الحالات ومناقشة نتائج الدراسة |

|       |                                       |
|-------|---------------------------------------|
| 54-49 | 1- عرض الحالة الأولى وتحليلها العام.  |
| 60-55 | 2- عرض الحالة الثانية وتحليلها العام. |
| 65-61 | 3- عرض الحالة الثالثة وتحليلها العام. |
| 70-66 | 4- عرض الحالة الرابعة وتحليلها العام. |
| 76-71 | 5- عرض الحالة الخامسة وتحليلها العام. |
| 82-77 | 6- عرض الحالة السادسة وتحليلها للعام. |
| 87-83 | 7- عرض الحالة السابعة وتحليلها العام. |
| 91-88 | 8- مناقشة النتائج على ضوء الفرضيات.   |
| 91    | الاقتراحات والتوصيات                  |
| 92    | الخاتمة                               |
| 96-93 | قائمة المراجع                         |
|       | الملاحق                               |

## قائمة الجداول:

| الرقم | العنوان   | الصفحة |
|-------|---|--------|
| 01    | جدول يوضح خصائص حالات الدراسة.                                  | 42     |
| 02    | يوضح تنقيط مقياس إدراك الضغط النفسي.                            | 43     |
| 03    | يوضح نتائج اختبار إدراك الضغط للحالة الأولى.                    | 52     |
| 04    | يوضح نتائج اختبار مواجهة الوضعيات الضاغطة للحالة الأولى.        | 53     |
| 05    | يوضح نتائج اختبار إدراك الضغط للحالة الثانية.                   | 58     |
| 06    | يوضح نتائج اختبار مواجهة الوضعيات الضاغطة للحالة الثانية.       | 59     |
| 07    | يوضح نتائج اختبار إدراك الضغط للحالة الثالثة.                   | 63     |
| 08    | يوضح نتائج اختبار مواجهة الوضعيات الضاغطة للحالة الثالثة.       | 64     |
| 09    | يوضح نتائج اختبار إدراك الضغط للحالة الرابعة.                   | 68     |
| 10    | يوضح نتائج اختبار مواجهة الوضعيات الضاغطة للحالة الرابعة.       | 69     |
| 11    | يوضح نتائج اختبار إدراك الضغط للحالة الخامسة.                   | 73     |
| 12    | يوضح نتائج اختبار مواجهة الوضعيات الضاغطة للحالة الخامسة.       | 74     |
| 13    | يوضح نتائج اختبار إدراك الضغط للحالة السادسة.                   | 79     |
| 14    | يوضح نتائج اختبار مواجهة الوضعيات الضاغطة للحالة السادسة.       | 80     |
| 15    | يوضح نتائج اختبار إدراك الضغط للحالة السابعة.                   | 84     |
| 16    | يوضح نتائج اختبار مواجهة الوضعيات الضاغطة للحالة السابعة.       | 86     |
| 17    | يوضح نتائج اختبار الوضعيات المرهقة (Ciss) والمتوسط الحسابي لها. | 90     |

## مقدمة:

تعيش الإنسانية اليوم عصرا كثرت فيه الصعاب والأزمات النفسية وأصبحت الضغوط السمة البارزة فيه والتي لها اثر بالغ على صحة الأفراد وتوافقهم النفسي.

وتختلف الضغوط النفسية باختلاف مصادرها فبعضها يرتبط بظروف الحياة اليومية الاعتيادية كالمطالب الاجتماعية، بينما البعض الآخر من مطالب وظروف العمل، وتكاد تكون تلك المرتبطة بظروف العمل من أكثر الضغوط تأثيرا على حياة الأفراد والمجتمعات. نظرا لآثارها السلبية على صحة الفرد وعلاقاته مع الآخرين وتدني مستوى أدائه، وبالرغم من انتشار الضغوط في جميع المهن والوظائف ولكنها تختلف في شدتها وطبيعتها من مهنة إلى أخرى، وخاصة العاملين في القطاع الصحي فهم أكثر عرضة للضغط النفسي عن غيرهم في القطاعات الأخرى لما يتميز به من دقة وتركيز ومسؤولية واستعجال ولعل من بين العاملين بهذا القطاع فئة القابلات اللواتي يقمن بعملية التوليد ورعاية الأم قبل وأثناء وبعد الوضع. ويعتبر الضغط النفسي عاملا من العوامل التي قد تحد من نشاط القابلة التي تعمل في مصلحة التوليد، خاصة إذا كانت متزوجة وأما فهذا يزيد من الأدوار المطلوبة منها فهي في البيت زوجة و أم وربة بيت راعية للأسرة، وهي في العمل موظفة مسؤولة عن أداء دورها الوظيفي المهني والذي لا ينبغي التقصير او التهاون فيه فهي أصبحت مطالبة بالقيام بالدورين معا دون تقصير واي تقصير في احدهما يؤثر على الآخر وهذا ما قد يزيد التوتر الدائم والضغط المستمر لها وكل العوامل التي سبق ذكرها تعد من مصادر الضغط النفسي لدى القابلة المتزوجة العاملة بمصلحة التوليد ويجب عليها مواجهته للتخفيف من أثاره السلبية وذلك باستخدام استراتيجيات وطرق مختلفة للتعامل والتوافق معه.

ونظرا لأهمية موضوع الضغط النفسي لدى القابلة المتزوجة واستراتيجيات مواجهته جاءت دراستنا للتعرف على مستوى الضغط النفسي واستراتيجيات مواجهته

وهل هناك اختلاف في استراتيجيات المواجهة بين القابلات مرتفعات الضغط والقابلات متوسطات الضغط، جاءت دراستنا بعنوان "استراتيجيات مواجهة الضغط النفسي لدى القابلة المتزوجة العاملة بمصلحة التوليد" حيث توصلنا إلى أن: مستوى الضغط النفسي لدى القابلة متوسط وان أكثر استراتيجيات المواجهة استخداما من طرف القابلة المتزوجة هي استراتيجيات المواجهة المركزة على المهام. وأيضا لا يوجد اختلاف في استراتيجيات المواجهة المستخدمة لمواجهة الضغط النفسي بين القابلات مرتفعات ومتوسطات الضغط النفسي.

وقد تم تقسيم الدراسة إلى جانب نظري وجانب ميداني حيث تناولنا في الجانب النظري فصلين، الفصل الأول: الإطار العام لإشكالية الدراسة وما تحويه من أهمية وأهداف وكذلك التعريف الإجرائي لمصطلحات الدراسة والدراسات المشابهة.

الفصل الثاني: مدخل مفاهيمي لمتغيرات الدراسة وتطرقنا فيه إلى:

أولا: القابلة تعريفها ومهامها والصفات اللازم توفرها فيها.

ثانيا: الضغط النفسي تعريفه، أنواعه، مصادره ونظرياته.

ثالثا: استراتيجيات المواجهة تعريفها، تطور مفهومها، أنواعها، نظرياتها والعوامل المؤثرة فيها.

أما الجانب الميداني: فقد تناولنا فيه فصلين:

الفصل الثالث: الإجراءات الميدانية للدراسة وتناولنا فيه الدراسة الاستطلاعية والدراسة

الأساسية: المنهج، الأدوات، حالات الدراسة، الأساليب الإحصائية وحدود الدراسة.

والفصل الرابع: تضمن عرض وتحليل ومناقشة النتائج الدراسة على ضوء الفرضيات، وتقديم اقتراحات وتوصيات.

وتبقى نتائج الدراسة التي توصلنا إليها في حدود الحالات المدروسة.





# الفصل الأول: الإطار العام للدراسة

- 1- الإشكالية.
- 2- الفرضيات.
- 3- أهداف الدراسة.
- 4- أهمية الدراسة.
- 5- التحديد الإجرائي لمصطلحات الدراسة.
- 6- الدراسات المشابهة.



### 1- الإشكالية:

يواجه الفرد في حياته اليومية العديد من المواقف الضاغطة والتي قد تؤثر عليه سلبا، فالضغط النفسي أصبح سمة من سمات العصر الراهن وذلك نتيجة التطورات التي يعرفها في جميع المجالات والعولمة وآثارها على الفرد، ويعرف الضغط النفسي على أنه:

>> تلك الظروف المرتبطة بالضغط والتوتر والشدة الناتجة عن المتطلبات التي تستلزم نوعا من إعادة التوافق عن الفرد وما ينتج عن ذلك من آثار جسمية ونفسية <<. ( فاروق السيد عثمان، 2001، ص: 55)

ومن بين الأفراد الذين قد يعانون من الضغط النفسي العمال بمختلف شرائحهم ورتبهم ومناصبهم، وقطاعاتهم التي يشتغلون فيها. ومن بين هذه القطاعات الحساسة والهامة بالنسبة للفرد وللمجتمع قطاع الصحة، والذي يتطلب العمل فيه احترام أخلاقيات المهنة والدقة والتركيز والاستعجال، واحترام العلاقات المهنية بين مختلف أسلاك هذا القطاع الشيء الذي قد يكون مصدرا من مصادر الضغط لدى هذه الشريحة من العمال.

ومن بين العاملين بهذا القطاع فئة القابلات اللواتي يقمن بعملية التوليد ورعاية الأم والوليد قبل وأثناء الحمل وبعد الوضع، حيث تعرف القابلة على أنها: >> الممرضة التي تمرنت على فن التوليد وعناية بالطفل "الوليد" حتى أصبحت قادرة على ذلك دون الحاجة إلى طبيب يشير عليها، ولتصبح الممرضة قابلة يجب أن تمتلك كل المؤهلات وتخضع للامتحانات وبعد ذلك تنال الشهادة <<. (إيميل خليل بيديس، 1992، ص: 155)

وقد يمثل الضغط النفسي عاملا يحد من نشاط القابلة التي تعمل في مصلحة التوليد، خاصة مع زيادة عبء العمل، قلة أوقات الراحة، كثرة الحالات، المناوبة الليلية هذا من حيث ضغوط العمل، ويضاف إلى هذا دورها كربة بيت وأم تسعى للتوفيق بين واجبها المهني

## الفصل الأول: الإطار العام للدراسة

وأسرتها، كل العوامل سألقة الذكر تعد مصادر للضغط النفسي لدى القابلة العاملة بمصلحة التوليد، وكل ضغط يتطلب مواجهة للتخفيف من الآثار السلبية التي قد تؤثر على دورها في مهنتها ودورها كأم، حيث تعرف استراتيجيات المواجهة حسب "ويبر Wuber" 1995 على أنها: >> تلك الجهود الصريحة التي يقوم بها الفرد لكي يسيطر أو يحد أو يتحمل مسببات الضغط التي تفوق طاقاته الشخصية <<. ( مسعود وفاء، 2010، ص 158 )

ونظرا لأهمية هذا الموضوع جاءت هذه الدراسة لتطرح التساؤلات التالية:

- ما هو مستوى الضغط النفسي لدى القابلة المتزوجة ؟
- ما هي إستراتيجية المواجهة الأكثر استخداما من طرف القابلة المتزوجة لمواجهة الضغط النفسي؟
- هل يوجد اختلاف في إستراتيجية المواجهة المستخدمة بالدرجة الأولى من طرف القابلات مرتفعات الضغط النفسي والقابلات متوسطات الضغط النفسي؟

### 2- فرضيات الدراسة:

- تعاني القابلة المتزوجة العاملة بمصلحة التوليد من ضغط نفسي مرتفع.
- تستعمل القابلات استراتيجيات مواجهة مركزة على الانفعال بالدرجة الأولى لمواجهة الضغط النفسي.
- يوجد اختلاف في استراتيجيات المواجهة المستخدمة بالدرجة الأولى من طرف القابلات مرتفعات الضغط النفسي والقابلات متوسطات الضغط النفسي.

### 3- أهداف الدراسة:

- إن موضوع دراستنا يهدف للتوصل لمجموعة من الأهداف تمثلت فيما يلي:
- التعرف على مستوى الضغط النفسي عند القابلات.
- التعرف على استراتيجيات مواجهة الضغط النفسي الأكثر استخداما عند القابلة.

## الفصل الأول: الإطار العام للدراسة

- التعرف على استراتيجيات المواجهة الأكثر استخداما عند القابلات ذوات الضغط النفسي المرتفع وذوات الضغط النفسي المتوسط.

### 4- أهمية الدراسة:

وتمثلت الأهمية لدراستنا فيما يلي:

- تسليط الضوء على بعض المتغيرات النفسية ذات الصلة بالضغط النفسي لدى القابلة (التوافق الزوجي، ظروف العمل، عبء العمل، ساعات العمل...).

- فتح المجال أمام دراسات أخرى لتناول موضوع عن فئة القابلات والاهتمام بهذه الفئة

### 5- التحديد الإجرائي للمصطلحات:

#### استراتيجيات المواجهة:

- هي مجموعة الطرق والوسائل التي تستعملها القابلة المتزوجة العاملة بمصلحة التوليد للتعامل مع الضغط النفسي.

أما حسب دراستنا: هي الدرجة التي تحصل عليها القابلة المتزوجة العاملة بمصلحة التوليد من خلال تطبيق اختبار (CISS) للوضعيات المرهقة.

**الضغط النفسي:** هو مجموعة الدرجات التي تحصل عليها القابلة المتزوجة العاملة بمصلحة التوليد من خلال تطبيق اختبار مؤشر إدراك الضغط لليفينستين.

**القابلة:** هي القابلة المتزوجة العاملة بمصلحة التوليد بالمؤسسة الاستشفائية المتخصصة في طب النساء والتوليد وجراحة الأطفال " قرقب عمار " بسكرة.

## الفصل الأول: الإطار العام للدراسة

6- الدراسات المشابهة: رصدت الباحثة مجموعة من الدراسات:

### 1-6 الدراسات العربية:

دراسة غربي صيرينة: "فاعلية برنامج تدريبي سلوكي معرفي في مجابهة الضغوط النفسية المهنية لدى العاملين بالقطاع الصحي" (2011) هدفت الدراسة إلى معرفة فاعلية برنامج تدريبي سلوكي معرفي عقلائي في التحصين ضد الضغط النفسي المهني لدى الممرضات. تكونت العينة من 200 ممرضة من مجموعة من المستشفيات بولاية ورقلة كمجتمع أصلي. طبقت الباحثة مقياس الضغط النفسي المهني على جميع أفراد الدراسة. أما أفراد عينة الدراسة فقد تم اختيار 28 ممرضة حصلوا على أعلى درجة على مقياس الضغط النفسي المهني. وقد تم توزيع أفراد هذه العينة على مجموعتين متساويتين بطريقة عشوائية حيث تلقت المجموعة الأولى تدريباً على المهارات المتضمنة في البرنامج وهي المجموعة التجريبية، بينما لم تتلقى المجموعة الثانية أية معالجة وهي المجموعة الضابطة. أما أدوات الدراسة قامت الباحثة بتطوير برنامج إرشاد جماعي في مجابهة الضغوط لدى الممرضات.

وأسفرت الدراسة على النتائج التالية:

- لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسط درجات المجموعة الضابطة بين القياس القبلي و البعدي.

- يوجد فروق دالة إحصائية بين متوسط درجات المجموعة التجريبية في القياس القبلي و البعدي في الدرجة الكلية للمقياس.

- لا يوجد فروق دالة إحصائية في القياس القبلي بين متوسط درجات أفراد المجموعة التجريبية والمجموعة الضابطة. ( صيرينة غربي، 2011، ص ص: 225، 227)

دراسة "محمد سليم خميس" (2013): "الضغوط النفسية لدى عمال القطاع الصحي" دراسة

ميدانية بالمؤسسة الإستشفائية محمد بوضياف بورقلة.

## الفصل الأول: الإطار العام للدراسة

هدفت الدراسة الحالية بدراسة مستوى الضغوط النفسية عند عينة من عمال القطاع الصحي للمؤسسة الاستشفائية العمومية المتمثلة في الأطباء، الممرضين، أعوان التخدير. تكونت العينة من 120 عامل واستخدم الباحث المنهج الصفي وقد تم استخدام مقياس الضغوط النفسية. وتوصلت الدراسة إلى أن عمال القطاع الصحي يعانون من مستوى مرتفع من الضغوط النفسية باختلاف الخبرة المهنية والجنس. (محمد سليم خميس، 2013، ص ص: 285 ، 287).

دراسة بسطامي (2010): والتي أجريت بالمستشفيات الأردنية، والمعنونة "بالضغوط النفسية التي يتعرض لها الممرضون في أقسام الرعاية الحرجة" التي تهدف إلى التعرف على مستوى الضغوط التي يتعرض لها الممرضون العاملون في أقسام الرعاية الحرجة. كما هدفت هذه الدراسة إلى اختبار تأثير بعض المتغيرات الفردية والتنظيمية على مستوى الضغط كالجنس والسن ونوع المستشفى. تكونت العينة من 70 ممرضا وممرضة. واستخدم الباحث مقياس الضغوط النفسية الذي طورته (انتونيلين)، ويقاس ستة أبعاد: الصراع الفلسفي، العاطفي، الصراع بين الممرضين والموظفين في القطاع الصحي، مسؤوليات الممرضين، المعرفة والمهارات، الصراعات البين شخصية، البيئة وظروف العمل.

وأوضحت النتائج أن أكثر مصادر الضغوط النفسية تأثيرا لدى الممرضين هي: إساءة فهم دور الممرضين من قبل الإدارة، عدم وجود طبيب عند الحاجة إليه، الصراع مع الأطباء، عدم وجود التعليم المستمر في العمل بين أفراد الفريق الصحي. (محمد سليم خميس، 2013، ص ص: 288 ، 289)

دراسة ليلى شريف"2003": "أساليب مواجهة الضغط النفسي وعلاقته بنمط الشخصية أ و ب لدى أطباء الجراحة القلبية والعصبية.

هدفت الدراسة إلى التعرف على درجة الضغط النفسي والتعرف على أساليب المواجهة التي يستخدمها أفراد العينة ومعرفة الفروق بين درجة الضغط النفسي والعمر المهني. تكونت عينة الدراسة من 152 طبيب وطبيبة من العاملين في مستشفيات محافظة دمشق.

## الفصل الأول: الإطار العام للدراسة

واستخدمت الباحثة قائمة أعراض الضغوط واستبيان مواجهة الضغوط النفسية، واستبيان نمط الشخصية. وأظهرت النتائج:

- وجود علاقة دالة إحصائية من متوسط درجة الضغط النفسي ونمط الشخصية أ.
- مجمل أفراد العينة من الأطباء لديهم درجة متوسطة من الضغط النفسي يعني أن الأطباء يستخدمون أساليب فعالة في مواجهة الضغط النفسي مثل: أسلوب حل المشكلات والمواجهة الفعالة. وخلصت الدراسة إلى ضرورة إعداد برنامج لإدارة الضغوط النفسية في العمل. (محمد سليم خميس، 2013، ص: 289).

دراسة "سليمان" (2004) مصر: "تأثير الضغوط النفسية الوظيفية على الانتماء التنظيمي بالتطبيق على مستشفيات جامعة عين شمس".

هدفت الدراسة إلى التعرف على الضغوط النفسية التي يتعرض لها العاملون في مستشفيات جامعة عين شمس والمرتبطة بالوظيفة من حيث عبء العمل، وخصائص الوظيفة، والظروف المادية لضغوط الوقت، والعلاقات في العمل وعلاقتها بالانتماء الوظيفي. تكونت العينة من 390 من أطباء وفنيين وإداريين وممرضين منهم 124 ممرضا وممرضة.

استخدم الباحث قائمة الاستقصاء. وأسفرت الدراسة على النتائج التالية:

- مصادر الضغط لدى أفراد العينة كانت حسب الترتيب: مصادر متعلقة بعبء العمل الزائد، خصائص الوظيفة، الظروف المادية، ضغوط الوقت، ضغوط أسلوب المدير، كما أظهرت النتائج أن العاملين في التمريض والأطباء هم أكثر الفئات معاناة من الضغط. (محمد سليم خميس، 2013، ص: 290).

دراسة علي"1997" مصر: "المساندة الاجتماعية ومواجهة أحداث الحياة الضاغطة كما تدركها العاملات المتزوجات"

## الفصل الأول: الإطار العام للدراسة

هدفت هذه الدراسة إلى عقد مقارنة بين العاملات المتزوجات مرتفعي المساندة الاجتماعية وبيت العاملات المتزوجات منخفضي المساندة الاجتماعية في مواجهة أحداث الحياة الضاغطة وفي الإصابة بالاضطرابات النفسية. وقد تكونت عينة الدراسة من 100 من السيدات اللواتي قسمن إلى مجموعتين: المجموعة التجريبية وعددها 50 مدعمة بمساندة اجتماعية، والمجموعة الضابطة وعددها 50 من السيدات العاملات غير المدعومات بمساندة اجتماعية سواء من الأسرة أو من جماعة العمل. وقد أظهرت نتائج هذه الدراسة وجود فروق دالة إحصائية بين المجموعتين في مواجهة أحداث الحياة الضاغطة لصالح المجموعة المدعمة بمساندة اجتماعية. (عبد الله الضريبي، 2010، ص: 684).

دراسة مريم (2006) سوريا: "فاعلية برنامج تدريبي لتنمية مهارات إدارة الضغوط النفسية والمهنية لدى العاملات في مهنة التمريض".

هدفت الدراسة إلى إعداد برنامج نفس-تدريبي لتنمية إدارة الضغوط النفسية المهنية لدى عينة من الممرضات عددهن 204 ممرضة. وقد استخدمت الباحثة إضافة إلى البرنامج التدريبي عددا من المقاييس من: مقياس مصادر الضغوط النفسية المهنية وقائمة الأعراض النفسية المهنية، ومقياس أساليب التعامل مع الضغوط، واختبار تكملة الجمل الناقصة.

وقد توصلت الدراسة إلى عدد من النتائج منها:

- أن الممرضات تعانين من مستوى متوسط من الضغوط.
- أكثر أساليب التعامل مع الضغوط استخداما من قبل الممرضات هي بالترتيب: حل المشكلات، طلب الدعم الاجتماعي، الاستسلام والإذعان، وقلها استخداما: التعبير عن المشاعر، الانشغال الذاتي.
- كما أثبتت فاعلية البرنامج التدريبي في تنمية مهارات إدارة الضغوط النفسية. (عبد الله الضريبي، 2010، ص ص: 285، 286).

2-6 الدراسات الأجنبية:

## الفصل الأول: الإطار العام للدراسة

دراسة توليفر "Tolliver" 1994: "الضغوط النفسية والعملية التي تواجه العاملين في التمريض ورؤساء الأقسام العاملين في الرعاية الصحية الحرجة"، هدفت الدراسة إلى التعرف على درجة الضغط النفسي التي تواجه العاملين في التمريض، ورؤساء الأقسام، باختلاف سنوات الخبرة. تكونت العينة من 48 ممرض وممرضة و12 رئيس قسم.

استخدم الباحث استبيان أعده لقياس درجة التعرض للضغوط النفسية وضغوط العمل يتكون من 34 فقرة تعبر عن حالات مختلفة للضغط النفسي.

وتوصلت الدراسة إلى وجود فروق دالة إحصائية بين درجات الممرضين ورؤساء الأقسام على أبعاد المقياس كما أشارت إلى أن الضغوط النفسية العملية الأكثر شدة تتمثل في عبء العمل الزائد، والصراع مع الأطباء وموت المرضى. (محمد سليم خميس، 2010، ص: 290).

### دراسة بيانشي "Bianchi" 2004: "الضغط والمواجهة لدى ممرضات القلبية"

وهدفتم الدراسة إلى تحديد مصادر الضغوط وطرق التعامل معها. لدى 76 ممرضة. وقد استخدم لهذا الغرض استبانة تقويم الضغوط النفسية في العمل، واستبانة المواجهة. وأشارت النتائج إلى وجود أربعة مصادر رئيسية لضغوط العمل لدى الممرضات وهي: مصادر متعلقة بضغط العمل، والمشاركة في اتخاذ القرارات، ومصادر متعلقة بالتعامل مع المريض وعائلته.

كما أشارت الدراسة إلى أن أكثر الاستراتيجيات استخداما من قبل أفراد العينة كان في المرتبة الأولى: التقويم الايجابي، يليه طلب الدعم والمساندة الاجتماعية، ومن ثم الضبط الذاتي وحل المشكلات وأخيرا التجنب والهروب. (عبد الله الضريبي، 2010، ص: 688).

دراسة شوستير "Schuster" 1999: "ضغوط العمل لدى العاملين في التمريض بأقسام العناية الحثيثة". وهدفت الدراسة إلى تحديد تكرارات ضغوط العمل، وشدها لدى العاملين في التمريض، وتحديد ما إذا كانت هناك ضغوط عمل أكثر تأثيرا لدى أفراد العينة في ذلك المستشفى. تكونت العينة من 44 ممرضا وممرضة في أقسام العناية الحثيثة في مستشفى



## الفصل الأول: الإطار العام للدراسة

بكندا. استخدم الباحث اختبار ضغط العمل وكانت النتائج هي أن ضغط العمل لدى الممرضين والممرضات العاملين في قسم العناية الحثيثة تزيد عن غيرها لكثرة الحوادث الخطيرة والحرارة التي تتطلب المتابعة الدائمة، وان مصادر الضغوط لدى العينة تمثلت في ضغط الأطباء وأهالي المرضى وأصدقائهم، إضافة إلى ضغوط المطالب العائلية والاجتماعية. (محمد سليم خميس، 2013، ص: 290).

### التعقيب على الدراسات المشابهة:

**الأهداف:** لقد تنوعت واختلفت أهداف الدراسات بحسب موضوع الدراسة ومتغيراتها فبعضها هدف إلى:

- التعرف على الضغوط النفسية التي يتعرض لها العاملون في المستشفيات.
- التعرف على فاعلية بعض البرامج التدريبية السلوكية المعرفية العقلانية في التحصين ضد الضغط النفسي المهني لدى الممرضات.
- التعرف على مستوى الضغوط النفسية لدى العمال بالقطاع الصحي في المستشفيات العمومية.
- التعرف على مستوى الضغوط النفسية التي يتعرض لها الممرضون العاملون في أقسام الرعاية الحرجة واختبار تأثير بعض المتغيرات الفردية والتنظيمية على مستوى الضغط النفسي (الجنس، السن، نوع المستشفى).
- تحديد مصادر الضغط النفسي وطرق وأساليب مواجهتها.

**الحجم:** اختلفت الدراسات في اعتماد واستخدام العينة حيث حصرت ما بين (44 إلى 390 فرد) وكل عينة جاءت على حسب موضوع الدراسة والفئة المراد دراستها.

أما ما ميز دراستنا عن باقي الدراسات الأخرى هو:

- حجم دراستنا صغير عبارة عن 7 حالات.

## الفصل الأول: الإطار العام للدراسة

- هدف دراستنا هو معرفة مستوى الضغط النفسي لدى القابلات المتزوجات.
  - التعرف على أكثر استراتيجيات المواجهة استخداما لدى القابلات.
  - التعرف على الفرق بين إستراتيجية المواجهة المستخدمة لدى القابلات ذوات الضغط المرتفع وبين ذوات الضغط المتوسط.
- والتشابه بين دراستنا والدراسات السابقة هو:
- معظم الدراسات اهتمت باستراتيجيات مواجهة الضغوط النفسية والمشكلات التي يتعرض لها العاملون بالقطاع الصحي.
  - لها نفس خصائص حالات دراستنا فهي تتشابه معها في قطاع العمل وهو العمل في المستشفى أو القطاع الصحي.
  - ولقد استفدنا من الدراسات المشابهة في صياغة الإشكالية وتحديد الفرضيات وفي تحليل نتائج الدراسة.

# الفصل الثاني: مدخل مفاهيمي لمتغيرات الدراسة

تمهيد

أولاً: القابلة

ثانياً: الضغط النفسي

ثالثاً: استراتيجيات المواجهة

الخلاصة

**تمهيد:**

لقد أصبحت كلمة الضغوط النفسية من أكثر الكلمات الشائعة الاستخدام لدى الإنسان العادي او المختص على حد سواء، وأصبحت تشكل جزءا من مفردات العصر الحالي وارتبطت طبيعة الحياة المعاصرة بزيادة الضغوط وأصبح مصطلح الضغوط النفسية مصطلحا أساسيا في العديد من مجالات الحياة والعمل خاصة الذين يعملون في المجال الصحي والمستشفيات مثل القابلات واللاتي يتعرضن للضغط نظرا لطبيعة عملهن.

**أولاً: القابلة**

**1- تعريف القابلة:**

هي ممرضة تمرنت وقت كافي على فن التوليد والعناية بالطفل (الوليد) حتى غدت قادرة على ذلك دون الحاجة إلى طبيب يشير عليها، ولتصبح الممرضة قابلة يجب ان تحوز على المؤهلات العلمية وتخضع للامتحانات وبعد ذلك تنال الشهادة.(إيميل خليل بيديس،1992،ص:155)

**2- الصفات والمهارات اللازمة في القابلة:**

الشعور بالمسؤولية والحكم الجيد: لان القابلة مسؤولة عن الأفعال والرعايات التي من شأنها التحسين والحفاظ على الصحة البدنية والنفسية للمرضى.

حب المشاركة: لتكون قادرة على رفع الوعي والتثقيف الصحي.

القدرة على الاستمتاع: أن تكون قادرة على تقديم الدعم المعنوي والنفسي اللازم للام الحامل.

القدرة على التواصل: أن تكون قادرة على شرح جميع مراحل الحمل والولادة.

الهدوء والصبر: أن تكون قادرة على طمأننة الأم (كذلك الأب...).

## الفصل الثاني: مدخل مفاهيمي لمتغيرات الدراسة

القدرة على التحليل والتركيب: أن تكون قادرة على تحليل الوضع والتدخل على نحو فعال.

روح المبادرة واليقظة: أن تكون جاهزة للتدخل في أي وقت خلال حالة الطوارئ.

الحكم الذاتي والمبادرة: أن تكون قادرة على التدخل بمفردها في ظروف معينة.

المراقبة الجيدة والثقة الكبيرة في النفس: من أجل التدخل الفعال في حالات الطوارئ.

الاحترام والتقدير: من أجل التصرف بطريقة محترفة.

القدرة على العمل في فريق: من أجل التعاون مع غيرهم من المهنيين في مجال الصحة

(أطباء، ممرضين، أخصائيي التغذية، أخصائيين نفسانيين، أخصائيين اجتماعيين... الخ)

مقاومة بدنية جيدة: لتكون قادرة على العمل ليلا و/أو في أي وقت من ساعات الجدول الزمني.

مقاومة نفسية جيدة: لتكون قادرة على التعامل مع المواقف العصبية.

### 3- مهام القابلة:

القابلة هي المسؤولة عن:

- تقديم الاستشارات في مجالات كفاءتها.
- تشخيص ورصد الحمل.
- إعداد ومرافقة الزوجين للولادة.
- كشف ورصد حالات الحمل عالية الخطورة.
- ترحيب ودعم الأطفال حديثي الولادة.
- ضمان متابعة ما بعد الولادة ودعم النساء للرضاعة الطبيعية.
- تنظيم وتنشيط الوقاية والتثقيف الصحي للام والزوجين والعائلة.
- المشاركة في تدريب وتوجيه الطلاب.

بالإضافة إلى المهام الموكلة إلى القابلات الرئيسية المسؤولة عن:

- ضمان الإدارة السليمة.
- ضمان توافر المعدات والأدوية اللازمة.
- المشاركة في الإشراف على القابلات المتدربات.

قابلات الصحة العامة هي المسؤولة عن: ضمان الرعاية ما قبل مرحلة الولادة.

بالإضافة إلى المهام الموكلة لقابلات الصحة العامة والقابلات المتخصصة في الصحة

العمومية هي المسؤولة عن:

- الكشف عن الحالات الشاذة.
- رصد ومراقبة تركيب جهاز المبيض داخل الرحم.
- إعداد ووصف وممارسة جميع الطرق للتخصير للولادة بدون الم.

(<http://www.lesaffaires.com/strategie-entreprise/12/03/2016>).

**ثانياً: الضغط النفسي**

### **1- مفهوم الضغط النفسي**

لغة: يشير المعجز الوجيز إلى أن الأصل اللغوي لكلمة الضغط هو ضغطه ضغطاً: عصره وزحمه والكلام /بالغ في إيجازه وعليه شدد وضيق(طه عبد العظيم حسين، سلامة عبد العظيم حسين، 2006، ص: 16).

- نجد أن لفظ Stress قد اشتق من اللفظ الفرنسي القديم Destesse والذي يعني الاختناق والضيق أو الشعور بالظلم.

## الفصل الثاني: مدخل مفاهيمي لمتغيرات الدراسة

وقد تحول اللفظ في الانجليزية إلى Stress ليعني التناقض أما لفظ Distess في الانجليزية فتعني الشيء غير المرغوب فيه أو غير المحبب. (حمدي علي الفرماوي، رضا عبد الله، 2009، ص ص: 20، 21).

**اصطلاحاً:** أعطى العلماء العديد من التعريفات المختلفة للضغط النفسي فيعرف هانز سيلبي الضغط بأنه "الاستجابة الفسيولوجية غير المحددة التي يستجيب بها الجسد لأي مطلب يقع عليه" (طه عبد العظيم حسين، سلامة عبد العظيم حسين، 2006، ص: 19).

ويربط موراي (Murray) بين مفهومي الضغط والحاجة، حيث يرى أن الضغط هو صفة أو خاصية لموضوع بيئي أو لشخص قد تيسر أو تعوق جهود الفرد للوصول إلى هدف معين وترتبط الضغوط بالأشخاص أو الموضوعات التي لها دلالات مباشرة تتعلق بمحاولات الفرد لإشباع متطلبات حاجاته. وهنا يميز "موراي" بين نوعين من الضغوط وهما: ضغط ألفا "Alpha" وهي الضغوط كما توجد في الواقع أو كما يظهرها البحث الموضوعي، وضغط بيتا "Beta" وهو يشير إلى دلالة الموضوعات البيئية والأشخاص كما يدركها ويفسرها الفرد وتنشأ عندما يكون للفرد حاجة مثارة.

ويعرف شافير (Schafer) الضغوط على أنها: "إثارة العقل والجسد رداً على مطلب مفروض عليهما".

ويعرف جوردون (Gordon) الضغوط بأنها: "الاستجابات النفسية والانفعالية والفسيولوجية للجسم تجاه أي مطلب يتم إدراكه على أنه تهديد لرفاهية الفرد وسعادته".

ويرى ستيرز وبلاك (Streers & Black) أن الضغوط هي "رد فعل بدني وانفعالي تجاه المواقف التهديدية في البيئة". (طه عبد العظيم حسين، سلامة عبد العظيم حسين، 2006، ص ص: 19، 21).

## الفصل الثاني: مدخل مفاهيمي لمتغيرات الدراسة

ويعرفه كل من سيزلاقي و والاس (Szilagy & Wallace) بأنه: "تجربة ذاتية تحدث خلافاً نفسياً أو عضوياً لدى الفرد ناتجة عن عوامل في البيئة الخارجية أو المنظمة أو الفرد نفسه" ويشير إلى أن هناك ثلاثة عناصر للضغط النفسي وهي:

- المثير: هو عبارة عن القوة التي تبدأ بها حالة الضغط النفسي لدى الفرد ومصدرها البيئة.
- الاستجابة: وهي عبارة عن ردود الفعل النفسية والسلوكية، والممثلة في الإحباط والقلق.
- التفاعل: وتعني التفاعل بين عوامل المثيرات والاستجابات، ويأتي ذلك من العوامل التنظيمية في العمل، ومن المشاعر الإنسانية. (يوسف جوادي، 2006، ص:73).

أما تعريف احمد عكاشة الذي يرى أن الضغوط هي تحدي عوامل غير سارة لطاقة التأقلم والتكيف للفرد، وتعتمد كمية الشدة والانعصاب اللازمة لنشأة الأمراض النفسية على تكوين واستعداد الفرد الوراثي. (حسين علي فايد، محمود السيد ، 2001، ص ص: 335 ، 336).

### 2- أنواع الضغط النفسي:

الضغط النفسي ينشأ نتيجة لتفاعل الفرد مع البيئة وتعدد أنواع الضغوط النفسية يعود إلى طبيعة الضغوط وماهيتها ويشير الخطيب إلى هذه الأنواع:

- ✓ **ضغوط غير حادة:** وينتج عنها استجابات طفيفة مع مجموعة علامات الضغوط وأعراضه التي من السهولة ملاحظتها.
- ✓ **ضغوط حادة:** وينتج عنها استجابات شديدة القوة لدرجة أنها تتجاوز قدرة الفرد على المواجهة وتختلف هذه الاستجابات من شخص لآخر ولا يشير بالضرورة إلى وجود أمراض عقلية أو جسمية.
- ✓ **ضغوط متأخرة:** وهي لا تظهر دائماً أثناء وقوع الحدث إنما تظهر بعد فترة.



✓ **ضغوط ما بعد الصدمة:** وهي ناتجة عن حوادث عنيفة وشديدة وعالية تترك آثارها على الكائن الحي بشكل طويل المدى.

وميز "لازاروس وكوهن" (Lazaros & Cohen) بين نوعين من الضغوط :

✓ **الضغوط الخارجية:** التي تحدثها الأحداث الخارجية والمواقف المحيطة بالفرد وتمتد من الأحداث البسيطة إلى الحادة.

✓ **الضغوط الداخلية:** والتي تعني الأحداث التي تكون نتيجة التوجه الإدراكي نحو العالم الخارجي والنابع من فكر وذات الفرد. (أحمد نايل الغرير وأحمد عبد اللطيف، 2007، ص: 29).

بالإضافة إلى ذلك نجد أن "ماجدة بهاء الدين عبيد" تقسم الضغوط إلى:

✓ **ضغط نفسي ايجابي:** وهي التغيرات والتحديات التي تفيد نمو المرء وتطوره كالتفكير مثلا وهذا النوع من الضغط يحسن من الأداء العام ويساعد على زيادة الثقة بالنفس.

✓ **ضغط نفسي سلبي:** أو الضيق وهو عبارة عن الضغوطات التي يواجهها الفرد في العائلة أو العمل أو في العلاقات الاجتماعية، وتؤثر هذه الضغوطات سلبا على الحالة الجسدية والنفسية، وتؤدي إلى عوارض مرتبطة بالضغط النفسي كالصداع وآلام المعدة والظهر والتشنجات العضلية وعسر الهضم والأرق وارتفاع ضغط الدم والسكري. (ماجدة بهاء الدين السيد عبيد، 2008، ص: 25).

والضغوط تتنوع وتتشكل لتمس كافة نواحي الحياة التي يعيشها الإنسان ويمكن تصنيفها كالآتي:

• **ضغوط العمل:** ناتجة عن إرهاق العامل والمتاعب التي يواجهها، أولى نتائجها على الجوانب النفسية تتمثل في حالات التعب والملل الذين يؤديان إلى القلق فضلا عن زيادة الغياب والتأخير عن العمل وربما تصل إلى الانقطاع عنه وتركه نهائيا.

• **ضغوط اقتصادية:** لها الدور الأعظم في تشتيت جهد الإنسان وإضعاف قدرته على التركيز والتفكير وخاصة حينما تعصف به الأزمات المالية أو الخسارة أو فقدان العمل بشكل نهائي فينعكس ذلك على حالته النفسية وينجم عنه عدم القدرة على مسايرة متطلبات الحياة.

• **ضغوط اجتماعية:** معايير المجتمع تحتم على الفرد الالتزام الكامل بها والخروج عنها يعد خروجاً عن العرف والتقاليد الاجتماعية.

• **ضغوط أسرية:** تشكل بمسؤولياتها وبمواملها التربوية ضغطاً فمعظم الأسر التي يحكمها سلوك تربوي متعلم ينتج عنه الالتزام وإلا اختل تكوين الأسرة وتفتت معايير الضبط وينتج عن هذا تفكك أسري.

• **ضغوط عاطفية:** عندما يعاق الإنسان في طلب الزواج والاستقرار العائلي بسبب الحاجة الاقتصادية أو عدم الاتفاق مع الشريك يشكل ذلك ضغطاً عاطفياً تكون نتائجه النفسية، مما يجعله يرتبك في حياته اليومية وتعامله وفي عمله أيضاً إلى أن يجد الحل.

• **ضغوط دراسية:** وهي داخلية كإرضاء الطموح الشخصي الذاتي ورد الجميل لعائلته التي تعبت في تعليمه وخارجية مثل العائلة والمؤسسة التي يدرس بها والخوف من الرسوب والفشل الدراسي. (احمد نايل الغرير، احمد عبد اللطيف ابو اسعد، 2009، ص ص: 30، 31)

### 3- مصادر الضغط النفسي:

- لقد اهتم الكثير من الباحثين بمسألة تحديد مصادر الضغوط النفسية ولذلك تعددت تصنيفات مصادر الضغوط لديهم. ومما لاشك فيه أن الإنسان عادة يتعرض في حياته اليومية لأنواع من الضغوط وتختلف مصادرها لدى الفرد الواحد من مرحلة إلى أخرى عبر المراحل النمائية التي يمر بها في حياته.

- ولقد حدد ميلر ( Miler ) مصادر الضغوط في مصدرين أساسيين هما:

- الضغوط الداخلية: وهي التي تنبع من داخل الفرد مثل الطموحات والأهداف .  
- الضغوط الخارجية: والتي تأتي من البيئة الخارجية وهي كثيرة مثل: الضوضاء، الزلازل، الأعاصير و ضغوط القيم والمعتقدات والصراع بين العادات والتقاليد التي

## الفصل الثاني: مدخل مفاهيمي لمتغيرات الدراسة

يتمسك بها الفرد وبين الواقع مما يسبب للفرد ضغوطا مرتفعة. (طه عبد العظيم حسين، سلامة عبد العظيم حسين، 2006، ص:38).

بالإضافة الى مصادر أخرى للضغط النفسي وهي:

- 1- المهنة: فساعات العمل الطويلة والمسؤوليات الصعبة والعمل الذي يتطلب انتباها شديدا ويعرض العامل للخطر.
- 2- التوتر المرتبط بالدور: مثل الزوجة العاملة وأم لأطفال وترعى والديها.
- 3- العلاقات بين الأشخاص: كوجود علاقات تتصف بالصراع والتضارب خاصة مع الزوج.
- 4- الانتقال والتغيير: والذي يشكل ضغطا لبعض الناس ويتطلب تكيف مع الموقف الجديد ( تغيير العمل، التقاعد، الأمومة لأول مرة... وحتى الأحداث السارة قد تسبب ضغطا).
- 5- أزمات الحياة: والتي تمثل فترة من عدم الثبات والاستقرار وتتطلب التكيف معها واتخاذ القرارات مثل( الطلاق، العنف الأسري، موت احد الزوجين...).
- 6- إجهاد الحروب: تجربة الجنود وهم معرضو للموت والجرح يوميا والخوف من الوقوع في الأسر ومشاهدتهم لزملائهم وهم يتعرضون للموت أو الجرح أو الأسر يسبب لهم ضغوطا وقد تستمر معهم حتى بعد انتهاء الحرب.(احمد نايل الغرير، احمد عبد اللطيف أبو اسعد، 2009، ص ص: 49،50).

ويمكن تقسيم مصادر الضغوط النفسية إلى:

مسببات تتعلق بطبيعة العمل و ظروف المنظمة.

مسببات تتعلق بجوانب شخصية الفرد.

مسببات تتعلق بجوانب العلاقات الاجتماعية والعائلية للفرد.

• **مسببات تتعلق بطبيعة العمل وظروفه:**

- ✓ غموض الدور: ويعني عدم الوضوح حول المسؤوليات المهنية المطلوبة من الفرد، وعدم توفر المعلومات الكافية التي يحتاجها لأداء عمله، خصوصا عند استلام عمل

جديد أو الترقية أو تغيير في بيئة العمل... ومع استمرار الغموض لمدة طويلة، يصبح الفرد غير قادر على تحديد أولويات العمل والوقت الكافي للإنجاز. (براهيمي أسماء، 2015، ص: 70).

✓ عبء الدور: فالعمل الزائد والإحساس بضغط الوقت يقع وقع تهديد وضغط للفرد مما يشكل حالة من الإرباك في العمل. (احمد نايل الغرير، احمد عبد اللطيف ابواسعد، 2009، ص: 51).

✓ صراع الدور: وينشأ عندما يكون هناك تباين بين مطالب العمل والمعايير الشخصية، كما ينشأ هذا الصراع عندما تكون أنماط السلوك المحددة كمطالب الشخصية، كما ينشأ هذا الصراع عندما تكون أنماط السلوك المحددة كمطالب العمل على نحو مضاد ومعاكس لأخلاق الفرد وقيمة فيؤدي لوقوعه في الضغوط النفسية. (خنيش ليلي، 2009، ص: 43)، وهو يأخذ عدة أشكال منها:

➤ صراع تعدد الأدوار: كان يقوم الفرد بعدة ادوار في أن واحد مثل المرأة تكون: عاملة وزوجة و أم وطالبة.

➤ الصراع بين مرسلي الدور: كان تتعارض مطالب الزملاء مع تعليمات الرؤساء أو أن يكون الفرد تحت أكثر من قيادة ويتلقى منهم أوامر متناقضة في أن واحد

➤ صراع الإفراط في الدور: ويرتبط هذا الصراع بضغط الوقت فيجد أحيانا الموظفون انفسهم تحت الضغط نتيجة الحاجة لانجاز اعمال تملئها عليهم ادوارهم اليومية، وفي نفس الوقت أعمال يكلفهم بها الرؤساء ويتوقعون منهم الانجاز الفوري.

➤ صراع الدور الشخصي: ويكون عندما تتعارض القيم الشخصية للفرد القائم بالدور مع مطالب الآخرين، كالزملاء والأقارب والأصدقاء وحتى المنظمة.

✓ طبيعة العمل: فهناك مهن تبعث على الضغط خاصة إذا كانت صعبة وتتطلب الدقة و التركيز.

## الفصل الثاني: مدخل مفاهيمي لمتغيرات الدراسة

✓ مواجهات متكررة مع المسؤولين: فالعلاقات غير الموقفة مع المسؤولين هي إحدى المصادر المهمة للضغوط، كان يكون المسؤول متسلطا أو يكثر من انقاد العمال والحكم عليهم عن طريق آراء زملائهم فيهم.

✓ المسؤولية على الأفراد: مثل ما نجده في مهن: الشرطة، التمريض، الإطفاء..

✓ البناء التنظيمي والعمليات التنظيمية: فكلما كانت المنظمة كبيرة والتداخل بين الوحدات التنظيمية كبير ومعقد زاد الضغط.

✓ ظروف العمل: فلكل عمل ظروف مختلفة تؤثر على اتجاهات الفرد نحو العمل وتؤثر على سلوكه، فإذا كان مكان العمل غير مريح وغير ملائم أدى للضغط مثل: (إدارة غير مناسبة، ساعات العمل، مخاطر الفرد وسلامته، تلوث الهواء، التواجد مع مواد كيميائية السامة، الحرارة والبرودة الشديدة، الضوضاء، الازدحام).

### • مسببات الشعور بالضغط الخاصة بجوانب شخصية الفرد:

وهناك مجموعة من العوامل الشخصية التي تتسبب في شعور الأفراد بالضغوط من عدمه ومن أهمها:

اختلاف شخصية الفرد، فقد تكون الضغوط موجودة في بيئة عمل واحدة، لكن اختلاف شخصيات الأفراد تعطي فرصة للفرد بان يشعر بالضغوط دون شخص آخر.

### • مسببات الشعور بالضغوط الخاصة بالعلاقات العائلية والاجتماعية:

فلا يمكن للإنسان أن يفصل جانبا من حياته عن جوانب حياته الأخرى فكل يؤثر ويتأثر فحياة الفرد العائلية تؤثر في عمله والعكس صحيح، وكذلك العلاقة بين الفرد ومجتمعه وأيضا عبئ العمل يسبب شعور بالضغط خاصة إذا كانت المرأة متزوجة وأما وعاملة وهذا ما يسمى بـ: صراع تعدد الأدوار (دور الزوجة، الأم، العاملة، ربة الأسرة). وهذه الأدوار تحتاج للوقت، وقد تداخل واجبات العمل مع واجبات العائلة مما يتسبب بالضغط. (براهيمي أسماء، 2015، ص ص: 70، 86).

4- النظريات المفسرة للضغوط:

- لقد اختلفت النظريات وتعددت حول دراسة الضغط طبقا لاختلاف الأطر النظرية التي تبنتها، وانطلقت منها على أساس اطر فسيولوجية أو نفسية أو اجتماعية، كما اختلفت هذه النظريات فيما بينها بناء على مسلمات كل منها ومن بين هذه النظريات نجد:

❖ النظرية البيولوجية:

نظرية الضغوط لسيلي: قدم هذه النظرية عالم الفيزيولوجيا هاتز سيلي (1956) وتم إعادة صياغتها مرة اخرى عام 1976، ويعتبر الاب الحقيقي لنظرية الضغط النفسي الحديثة ويؤمن بان درجة معتدلة او متوسطة من الضغط النفسي تؤدي الى اضطراب التوازن الجسمي. وقد أطلق سيلي على هذه النظرية بعد صياغتها متلازمة التكيف العام "GAS" General Adaptation Syndrome إذ يؤكد أن التعرض المستمر أو المتكرر لضغوط يؤدي إلى تأثيرات سلبية على حياة الفرد، مما يفرض متطلبات فيزيولوجية أو اجتماعية أو انفعالية أو نفسية أو الجمع بينها، وهذا يؤدي بالفرد إلى حشد كل طاقاته لمواجهة تلك الضغوط، وهنا يدفع ثمنها في شكل أعراض فيسيولوجية.

وزملة التكيف العام هي: سلسلة من الاستجابات الجسمية لمهاجمة المرض، ويطلق عليها عامة، لان الاستجابات الفسيولوجية الثلاثة التالية والتي تحدث في العديد من المواقف الضاغطة وهي:

- ✓ تضخم أو اتساع الغدة الأدرينالينية.
- ✓ انكماش الغدة الزعترية (غدة صغيرة صماء قرب قاعدة العنق والجهاز اللمفاوي المسؤول عن مقاومة الأمراض)
- ✓ القرح الهضمية. (احمد نايل الغرير، احمد عبد اللطيف أبو اسعد، 2009، ص:60)

وقد وصف سيلي نظريته في ثلاث مراحل هي: مرحلة الإنذار - المقاومة - الإنهاك.

نظرية كاتون: وهو من الأسماء البارزة في بحوث الضغط في القرن العشرين و والتر كانون و الذي وصف ما اسماء استجابة الكر والفر وهي استجابة تكيفية توافقية و استدل على ذلك

## الفصل الثاني: مدخل مفاهيمي لمتغيرات الدراسة

بأنها تمكن الكائن من الاستجابة السريعة للتهديد ومن ناحية أخرى خلص كانون إلى انه عندما يواجه الفرد تهديدا فان الجسم يستثار بسرعة وتسري الدافعية في الجهاز العصبي السمبثاوي وجهاز الغدد الصماء للتعامل مع هذا التهديد وتعمل هذه الاستجابة الفسيولوجية على حل الكائن لمواجهة مصدر التهديد او الهروب ومن ثم مصطلح الكر والفر استعمل كلمة الكائن ولم يستخدم لفظ انسان حيث أجرى تجاربه الأولى على الحيوانات واستنتج ان كل كائن (حيوان ، انسان) يتعرض للضغوط او يتاثر بها .(خنيش ليلي، 2009، ص:58)

### ❖ النظرية السلوكية:

يؤكد ان انصار المدرسة السلوكية التقليدية على عملية التعلم و يتخذون منه محورا اساسيا في تفسير السلوك الانساني ويركزون على دور البيئة في تشكيل شخصية الفرد. وظهر اتجاه جديد في الستينات من القرن الماضي داخل تيار المدرسة السلوكية يعرف بـ: "تعديل السلوك" ومن رواده لازاروس وباندورا وسكينر .

➤ **سكينر:** يرى سكينر ان الضغط هو احد المكونات الطبيعية في حياة الفرد اليومية وانه ينتج عن تفاعل الفرد مع البيئة، ومن ثم لا يستطيع الفرد تجنبه والاحجام عنه، وان بعض الناس يواجهون الضغوط بفعالية، وحينما تفوق شدة الضغوط قدرتهم على المواجهة فانهم يشعرون بتاثيرات تلك الضغوط البيئية عليهم.

➤ **لازاروس:** وهو من العلماء السلوكيين المعرفيين يؤكد في نموذجه عن الضغوط على جود متغيرات وسيطة وتتوسط العلاقة بين الفرد والبيئة مشددا على العمليات المعرفية لدى الفرد ودورها في الاستجابة للضغوط ومواجهتها وهو ما يسميها بعملية التقييم الأولى والثانوي، اي ان طريقة تفكير الفرد بالمواقف التي يتعرض لها هي التي تسبب الضغط له، وان الفرد عندما يواجه موقف او حدث في الحياة فانه يحاول تقييمه معرفيا بصورة اولية لتحديد معنى الموقف ودلالاته، ثم بعد ذلك يقوم بعملية تقييم ثانوي لتحديد

مصادر المواجهة التي يستند إليها في التعامل مع الموقف ثم القيام باستجابة المواجهة  
ازاء الموقف الضاغط .

➤ باتدورا: يوضح مفهوم الحتمية التبادلية العلاقة بين السلوك والشخص و البيئة ، و طبقا  
لذلك توجد ثلاثة عناصر تتفاعل مع بعضها وتؤثر في بعضها بعضا ، فالاستجابات  
السلوكية التي تصدر عن الفرد حيال الظروف الضاغطة تؤثر على مشاعر الفرد كما ان  
سلوك ومشاعر الفرد في ظل هذه الظروف الضاغطة تتأثر بطريقة ادراكه للموقف وان  
الاستجابات السلوكية غير التوافقية التي تصدر عن الفرد حيال المواقف الضاغطة تكون  
غير مفيدة في حل المشكلات والتغلب على الموقف، وتؤدي الى تكدر وتفاقم الضغوط  
لديه لان سلوك الفرد يتأثر بالبيئة. (طه عبد العظيم حسين، سلامة عبد العظيم حسين، 2006،  
ص ص: 63، 64)

وفي اواخر الستينات صارت هذه النظرية تؤمن بإمكانية التحكم في استجابات الجهاز  
العصبي المستقل بواسطة وسائل الاشراف الفعالة، فمن خلال تجارب كل من ميلسر  
وديكار سنة (1971) تبين انه عن طريق التغذية الرجعية المناسبة تمكن الفار الأبيض  
تعلم كيفية أحداث تغييرات فسيولوجية في الأوعية الدموية الخاصة به، مما جعل إحدى  
أذنيه تتورد والأخرى تشحب. وهذا ما يدل على إمكانية التحكم الإرادي-ولو جزئيا- في  
استجابة الجهاز العصبي اللاإرادي.

- وهكذا اخذ أصحاب هذه النظرية في استخدام مبدأ التدعيم والتغذية الرجعية في تفسير  
تأثير العوامل السيكولوجية على الاضطرابات الجسمية.

- وفي هذا السياق يبرهن شوارتز على أن دوائر التغذية الرجعية هي الأساس لكل عمليات  
الجسم المرتبطة بالضغط، فالاستجابة الأولية للجسم عندما يواجه تهديدا هي تنشيط جانب  
الجهاز العصبي المستقل اللاإرادي المسؤول عن زيادة ضغط الدم وضربات القلب  
ونسبة السكر في الدم مما يهيئ الجسم للهجوم أو للهروب، وحينما تصل هذه العمليات  
الفسولوجية إلى مستوى معين تصل الإشارات إلى المخ لإيقاف نشاطها.



- ويوضح شوارتز انه في حالة فشل هذه التغذية الرجعية المنظمة تظهر العلل الجسمية، فقد يتعرض الفرد لتهديد قاس وقوي من البيئة كالمعارك المستمرة أو الزلازل وقد يتجاهل سير عمليات التغذية الرجعية ويظل في حالة يقظة مستمرة فتشكل هذه الحالة ضغطا على عمليات الايض وعاجلا أو أجلا ستسوء وظائف بعض الأجهزة في الجسم ويصاب الفرد بالأمراض. (لوكيا الهاشمي، بن زروال فتيحة، 2006، ص ص: 47،48)

#### ❖ نظرية التحليل النفسي:

- تركز هذه النظرية على مراحل النمو في تفسير الاضطرابات السيكوسوماتية حيث يرى الكسندر (Alexander) أن التوترات والشدائد في نظام واحد لها نتائج وعواقب مرضية، تتعكس على النظم والأجهزة الأخرى من الجسم، كما يرى بان الخوف والقلق يحدثان بسبب وجود صراعات حادة في حياة الإنسان ويعبر عنها بمشاعر ذاتية بعدم الراحة وأيضا عن طريق حدوث تغيرات في العمليات الفسيولوجية، فعندما تكون استجابات الجسم لمصادر الضغط غير مناسبة تختل العمليات، فصارت العوامل الانفعالية وراء الاضطرابات.

- وحسب وجهة نظر فرويد (Freud) فان الهو يسعى نحو إشباع الغرائز ولكن دفاعات الأنا تسد الطريق ولا تسمح للرغبات الصادرة بالإشباع مادام لا يتماشى مع قيم ومعايير المجتمع، ويتم ذلك عندما تكون الأنا قوية، أما عندما تكون الأنا ضعيفة وكمية الطاقة المستثمرة لديها منخفضة فسرعان ما يقع الفرد فريسة للصراعات والتوترات والتهديدات، من ثم لا يستطيع الأنا القيام بوظائفها ولا تستطيع تحقيق التوازن بين مطالب ومحفزات الهو ومتطلبات الواقع الخارجي، وعلى هذا ينتج الضغط.

- وميز سبيرجر بين حالات القلق الناتجة عن طبيعة الفروق عن طبيعة الفروق البيئة المحيطة، والتي تكون ضاغطة، ويحدد العلاقة بينها وبين ميكانيزمات الدفاع التي تساعد على تجنب تلك النواحي الضاغطة، فالفرد في هذا الصدد يقدر الظروف الضاغطة التي أثارت حالة القلق لديه ثم يستخدم الميكانيزمات الدفاعية المناسبة لتخفيف الضغط (كبت،

إنكار، إسقاط) أو يستدعي سلوك التجنب الذي يسمح بالهرب من الموقف الضاغط. (إبراهيمي أسماء، 2015، ص ص: 111، 112)

### ➤ النظرية المعرفية:

- ويقوم التناول المعرفي للظواهر النفسية على كيفية تصور الفرد وإدراكه لها، وحسب بيك (Beck) فإن سلوك الفرد يتحدد بالطريقة التي يدرك بها الواقع، أي انه مرتبط بالاعتقادات والأفكار التي يكونها الفرد عن هذا الواقع فالتعلم الخاطئ يكسب الفرد أفكارا غير منطقية.

- أن استجابة الفرد للأحداث في البيئة تتحدد بشكل كبير بتفسيرات الفرد للأحداث، فتبرر أهمية الدور المعرفي في نشأة الضغط، وذلك في النموذج الذي قدمه (لازاروس وفولكمان) والذي أكد فيه على عملية التقييم الأولي والثانوي في نشأة الضغوط، وكيفية التعامل معها كذلك أكد الباحثون أمثال (ألبرت اليبس) و(ارون بيك) و(ميتشنيوم) على ان العوامل السلبية تلعب دورا كبيرا في نشأة الضغوط لدى الفرد، وان المعارف السلبية لدى الفرد تعد هي جوهر الثقة والضغط النفسي، فتظهر الرؤية السلبية عن الذات من قبيل أنا غير جدير بالاستحقاق انا غير فعال، أنا غير محبوب، ورؤية سلبية عن الآخرين وعن المستقبل ويرى ألبرت ان الظروف الضاغطة التي يعيشها الفرد لا توجد بذاتها وانها تتوقف على الطريقة التي يدرك بها الفرد هذه الظروف والأحداث الضاغطة. (إبراهيمي أسماء، 2015، ص ص: 99، 100).

### ثالثا: استراتيجيات المواجهة

#### 1- تطور مفهوم المواجهة:

من الناحية اللغوية اختلفت تسميتها فهي في الأصل كلمة إنجليزية "Coping" تعني بالفرنسية "Faire Face" ويقصد بها التسوية أو التعامل أي استجابات تكيفية للتغيرات التي تحدث في البيئة المحيطة بالفرد.

وتاريخيا مفهوم المواجهة "Coping" يتصل بمفهومين هما:

- ميكانيزمات الدفاع: الذي تطور مع نهاية القرن 19 من طرف نظرية التحليل النفسي.
  - التكيف: الذي تطور مع النصف الثاني من القرن 19 معتمدا في ذلك على علم البيولوجيا، علم الطبائع، وعلم نفس الحيوان (خاصة خلال تطور نظرية النشوء والارتقاء لداروين).
  - ويعد مورفي "Morphy" من أوائل العلماء الذين استخدموا مفهوم المواجهة في أبحاثه، حيث أشار إلى الأساليب التي يستخدمها الفرد في تعامله مع المواقف المهددة بهدف السيطرة عليها.
- أما مصطلح "Coping" فقد جاء به العالم الأمريكي لازاروس وشركائه وطوره في سنوات: 1987 ، 1984 ، 1990 على التوالي. (جبالي صباح، 2012، ص 78).

#### مفهوم إستراتيجيات المواجهة:

تعريف نيومان (newman): هي المجهود المبذول من قبل الفرد لازالة التوتر وخلق طرق جديدة للمواجهة مع المواقف الجديدة في كل مرحلة من مراحل الحياة.

تعريف روتر (Rutter): هي المحاولات التي يبذلها الفرد لتغيير ظروف الضغوط او لتغيير تقييمه لها فهي تتطلب وجود حل المشكلة الفعال وكذلك تنظيم انفعالي للضغط.

تعريف فليشمان (Flishman): مجموع السلوكيات الظاهرة أو الخفية التي تحدث للتقليل من الضغوط النفسية أو الظروف الضاغطة. (جبالي صباح، 2012، ص: 78).

تعريف لازاروس وفولكمان (Lazarus et Folkman): الجهود السلوكية والمعرفية المتغيرة باستمرار، والتي يتخذها الفرد في إدارة مطالب الموقف، والتي تم تقديرها من جانب الفرد على أنها مرهقة وشاقة وتتجاوز إمكانياته. (طه عبد العظيم حسين، 2006، ص: 78)

تعريف ماثني (Mathenyet): يعرف المواجهة بأنها الجهود السلوكية والمعرفية التي يقوم بها الفرد لخفض مطالب الضغوط، كما يحدد فعالية المواجهة على أساسين هما:

• سلوك المواجهة: هي الاستجابات التي تصدر عن الفرد للتوافق مع الأحداث الضاغطة.

• مصادر المواجهة: عبارة عن الخصائص الفردية والاجتماعية والبيئية المتاحة للفرد من اجل مواجهة الحدث المقيم على انه ضاغط. ( طه عبد العظيم حسين، 2006، ص:82)

ويعرفها كمال دسوقي: بأنها الفعل الذي يمكن المرء من يتوافق مع الظروف السيئة لغرض تحصيل شيء ما. (حسن مصطفى عبد المعطي، 2006، ص:97)

ويعرفها الأمانة: بأنها المحاولة التي يبذلها الفرد لإعادة اتزانه النفسي والتكيف للأحداث التي أدرك تهديداتها الآنية والمستقبلية ( احمد نايل الغرير، احمد عبد اللطيف ابو اسعد، 2009، ص:120) ومن خلال التعريفات السابقة يمكننا ان نستخلص التعريف التالي: ان استراتيجيات المواجهة هي الاساليب المعرفية والسلوكية والانفعالية التي يستخدمها الفرد عندما يتعرض للمواقف التي يدركها على انها تمثل تهديدا له سواء كانت داخلية او خارجية.

### تصنيف استراتيجيات المواجهة:

تختلف النماذج الحالية في عدد الاستراتيجيات التي تضمها، ولا يوجد عدد معين لأبعاد المواجهة المأخوذ بها فهناك من يحددها ببعدين: مثل: لازاروس وفولكمان وهناك يحددها بسبعة مثل: شير... وهذا راجع لتعدد الاستراتيجيات التي يتبعها الأفراد باختلاف المواقف الضاغطة وطبيعتها وشدتها.

وأهم هذه التصنيفات شيوعا هي:

1- تصنيف "موس": ويصنفها إلى استراتيجيات مواجهة إقدامية وأخرى إجمامية.

✓ استراتيجيات المواجهة الاقدامية: تتضمن القيام بمحاولات معرفية لتغيير أساليب التفكير لدى الفرد عن المشكلة ومحاولات سلوكية، وذلك بهدف حل المشكلة بشكل مباشر.

✓ استراتيجيات المواجهة الاحجامية: تتضمن القيام بمحاولات معرفية وذلك بهدف الإنكار أو التحليل من التهديدات التي يسببها الموقف والقيام بمحاولات سلوكية لتجنب التحدي مع المواقف الضاغطة، وأن استراتيجيات المواجهة الاحجامية تتكون من استراتيجيات فرعية مثل: الإنكار، الكبت، القمع، التقبل، الاستسلام. (طه عبد العظيم حسين، 2006، ص ص: 94،95).

2- تصنيف "جراشا": ويصنف أساليب المواجهة إلى:

✓ أساليب مواجهة لا شعورية: ويتمثل ذلك في الحيل الدفاعية اللاشعورية التي تستخدم لخفض القلق والتوتر والصراعات النفسية لدى الفرد.

✓ أساليب مواجهة شعورية: ويستخدمها الفرد للتعامل مع الضغوط من خلال القيام بمحاولات سلوكية ومعرفية للتغلب على الضغوط. (جدو عبد الحفيظ، 2014، ص:

(111

3- تصنيف "كوهن": ويصنف استراتيجيات المواجهة إلى عدة أبعاد:

✓ التفكير العقلاني: وهي أنماط التفكير العقلانية والمنطقية التي يلجأ إليها الفرد بحثاً عن مصادر الضغط وأسبابه.

✓ التخيل: ومن خلالها يتخيل الفرد المواقف الضاغطة التي واجهته كما يتجه بها إلى التفكير في المستقبل عند مواجهة هذه المواقف.

✓ الإنكار: والذي من خلاله يسعى الفرد لإنكار المواقف الضاغطة بالتجاهل.

✓ حل المشكلة: وهي نشاط معرفي يتجه من خلاله الفرد إلى استخدام حلول جديدة ومبتكرة لمواجهة الضغوط.

✓ الفكاهة: وهي التعامل مع الخبرات الضاغطة بروح المرح والدعابة وبالتالي التغلب عليها وقهرها.

✓ الرجوع إلى الدين: وتشير إلى رجوع الأفراد إلى الدين في أوقات الضغوط وذلك بالإكثار من العبادات والدراسة عليها كمصدر للدم الروحي والانفعالي. (جبالي صباح، 2012، ص: 95)

4- تصنيف بينز أرنسون: ويصنفها إلى:

✓ أساليب مواجهة مباشرة: والتي من خلالها يتعامل الشخص مباشرة مع الموقف الضاغط.

✓ أساليب مواجهة غير مباشرة: والتي من خلالها يتعامل الشخص مع الانفعالات السلبية الناتجة عن الضغط.

✓ أساليب مواجهة فعالة أو نشطة: وتتضمن محاولات يقوم بها الفرد لتغيير مصدر الضغط أو لتغيير ذاته.

✓ أساليب مواجهة غير فعالة: وتتضمن التجنب والإنكار. (طه عبد العظيم حسين، 2006، ص: 102).

5- تصنيف شير وآخرون: وقام بتحديد أساليب التعامل مع الضغط في عدة أنواع:

✓ الإنكار: وهو رفض الفرد الاعتقاد بحدوث الموقف الضاغط أو تجاهله كليا.  
✓ التعامل الموجه نحو المشكلة: وهو أن يقوم الفرد بوضع خطة معينة وأن يقوم باستجابة سريعة للسيطرة على الحدث الضاغط.

✓ لوم الذات: فيرى الفرد أنه المسؤول عن تعرضه للموقف الضاغط.  
✓ التقبل والاستلام: أي تقبل الفرد للموقف نظرا لعجزه وانعدام الحيلة لديه أو لرفضه القيام بأي شيء اتجاه الموقف.

✓ إعادة التفسير الايجابي للموقف: كمحاولة الفرد ايجاد معنى وتفسير جديد للموقف مما يجعله يشعر بالثقة في النفس.

✓ الهروب من خلال التخيل: مثل اللجوء لأحلام اليقظة.  
✓ المساندة الاجتماعية: أي سعي الفرد نحو الآخرين لطلب العون والنصيحة والمعلومات والمساعدة. (صباح جبالي، 2012، ص: 95)

6- تصنيف فولكمان ولازاروس: ويقوم نوعين من المواجهة هما:

✓ المواجهة المتمركزة حول المشكلة: وهي عبارة عن الجهود التي يبذلها الفرد لتعديل العلاقة الفعلية بين الفرد والبيئة، فيحاول من خلالها تغيير أنماطه السلوكية أو تعديل الموقف الضاغط، وهي تتمثل في جمع المعلومات واتخاذ إجراءات لحل المشكلة.

✓ المواجهة المتمركزة حول الانفعال: وهي الجهود التي يبذلها الفرد لتنظيم الانفعالات الناتجة عن الموقف الضاغط، وهي تتمثل في: التجنب، الإنكار.

ولكن يجدر الإشارة إلى أنه أحيانا تعمل استراتيجيات المواجهة المتمركزة على المشكلة والمواجهة المتمركزة حول الانفعال معا بحيث صعب الفصل بينهما.

أما في البيئة العربية فلقد صنف حسن عبد المعطي استراتيجيات المواجهة إلى: العمل من خلال الحدث، التجنب، الإنكار، الإلحاح والاقترام القهري، تنمية الكفاءة الذاتية، الالتفاف إلى اتجاهات وأنشطة أخرى، طلب المساندة، العلاقات الاجتماعية. (طه عبد العظيم حسين، 2006، ص ص: 105، 106).

### العوامل المؤثرة في استراتيجيات المواجهة:

هناك عدة عوامل تؤثر في إختيار استراتيجية المواجهة والتي تتضمن عوامل تتعلق بخصائص شخصية الفرد وعوامل أخرى موقفية ونوعية تتعلق بالموقف ذاته تسهم إلى حد بعيد في تحديد استراتيجيات المواجهة.

#### 1- العوامل المؤثرة بالفرد (المتغيرات أو الخصائص الشخصية):

يسهم أسلوب الشخصية وسماتها بدور فعال في قدرة الفرد على مواجهة الضغوط وهي على النحو التالي:

1) مركز الضبط: وظهر في علم النفس على يد "جوليان روتر" من خلال نظريته في التعلم الاجتماعي ويشير مفهوم مركز الضبط أو التحكم إلى كيفية إدراك الفرد لمواجهة الأحداث في حياته أو إدراكه لعوامل الضبط والسيطرة على بيئته وينقسم الأفراد طبقاً لمفهوم الضبط الداخلي إلى فئتين هما:

• فئة الضبط الداخلي: الأفراد الذين يعتقدون أنهم مسؤولون عما يحدث لهم، ويسعون في محاولات جادة للتحكم في البيئة والسيطرة عليها ولديهم القدرة على رؤية التوقعات للأحداث فالأفراد ذوي مركز الضبط الداخلي يعتقدون أن لديهم القدرة على التحكم في الأحداث.

• وهم يرون انفسهم تحت تحكم قوى خارجية ولا يستطيعون التأثير فيها ويفتقرون إلى القدرة على السيطرة والتحكم في الأحداث ويفشلون في توقعاتهم لهذه الأحداث فالأفراد ذوي مركز الضبط الخارجي يعززون الأحداث لعوامل خارجية عن تحميلهم وسيطرتهم مثل: الحظ، الصدفة... الخ.

## 2) الصلابة النفسية:

وصيغ هذا المصطلح على يد "سوزان كوباسا" حينما أوضحت أن الأفراد الذين تتسم شخصيتهم بالصلابة يتميزون بمقدرة عالية على مقاومة النتائج السلبية والمؤلمة للضغوط بسبب أسلوبهم في معالجة الحوادث المسببة للضغوط، كما أنهم يتقنون على التأثير في مجرى حياتهم، أما الأفراد الذين يعانون من فقدان الصلابة النفسية فيتميزون بمستويات عالية من الإحساس بالضغوط النفسية ويمكن أن يكونوا عرضة للإصابة بالاكئاب والأمراض المتصلة بالضغوط النفسية. (طه عبد العظيم حسين، 2006، ص ص:

(123،130)

ولقد حددت كواسا وآخرون خصائص الشخصية شديدة القدرة على الاحتمال في ثلاث مكونات نفسية هي:



• الالتزام: وهو الشعور بتعلق الفرد بنشاطاته وعلاقاته القرابية والاعتقاد بأنها ذات أهمية.

• التحدي: وهو رغبة في تقبل الخبرات الجديدة وغير المتنبأ بها والاستمتاع بها، وأن يرى الفرد أن فرص التغيير أكثر من فقدان، أو يجب الاستطلاع.

• التحكم (الضبط): تعكس الاعتقاد بأن الفرد ليس عاجزاً أو فاقداً للعون ولكنه يمكن أن يؤثر في الكثير من الأحداث والناس الآخرين والقدرة على التحكم في الظروف الشخصية.

3) نمط الشخصية: فالأفراد يستجيبون للأحداث بطرق مختلفة حسب شخصيتهم مثل الأنماط (أ) و (ب):

❖ نمط الشخصية (أ): ولهم سمات وخصائص تتمثل في: العدوان، العنف، القابلية للاستشارة، الإحساس بضغط الوقت، عدم التحلي بالصبر، النشاط المتعجل، الدرجة العالية للطموح... وبالتالي تزداد لديهم نسب الإصابة بالأمراض القلبية الرعائية.

❖ نمط الشخصية (ب): يتصف بعكس السمات السابقة تماماً في نمط الشخصية (أ) لأن لديه القدرة على الاسترخاء، سهل الانقياد، ليس لديه ميل للمنافسة...

4) الوجدانية السلبية: والتي من مظاهرها المزاج السيء والقلق والحزن والكآبة والعدوانية حيث أن الأفراد الذين تتميز شخصيتهم بزيادة الوجدانية السلبية يعبرون عن معاناتهم وآلامهم عبر مواقف مختلفة وهم أكثر قابلية للإفراط في شرب الكحول والمخدرات.

5) تقدير الذات: وهي مصدر نفسي هام في عملية المواجهة للمواقف الضاغطة التي تواجه الفرد، وقد كشفت نتائج دراسة شان (1993) أن الأفراد ذوي التقدير الذاتي المرتفع يستخدمون استراتيجيات مواجهة تركز على الانفعال كالانكار والميل للإنسحاب، التعاطي للعقاير والمخدرات.. (جدو عبد الحفيظ، 2014، ص: 118).

6) فعالية الذات: إن كيفية إدراك الفرد لقدراته تؤثر في تصرفاته ومستوى دافعيته وتفكيره أو استجابته الانفعالية.

7) قوة الأنا: ولها دور هام في مواجهة المواقف الضاغطة لأن الأفراد أصحاب الأنا القوي بإمكانهم مقاومة الضغوط ومواجهتها كما يستعملون استراتيجيات قوية وفعالة ونشطة ومرنة.

8) سمة شخصية الفرد نفسها (الانبساطية والعصابية): الشخصيتين الانبساطية والانطوائية لكل منهما نوع المواجهة خاص به: فالنمط الانطوائي هو أكثر تأثراً بالضغوط من النمط الانبساطي. والنمط المتزن انفعالياً أقل تأثراً بالضغوط من النمط العصابي.

9) النسق القيمي للفرد: كلما كان متمركزاً حول قيم محددة وعالية كلما كان أكثر تأثراً بالضغط.

10) الجنس: فلقد أثبتت الدراسات أن الرجال أكثر إدراكاً وتأثراً بالمواقف الضاغطة من النساء لأن النساء يستعملن استراتيجيات مواجهة مركزة على المشكلة في العمل أقل من الرجال.

11) السن: وهو يلعب دوراً أساسياً في تقييم المواقف الضاغطة وتحديد استراتيجيات المواجهة حيث اكتشف فولكمان أن النساء المسنات يستعملن استراتيجيات التجنب والإنكار والهروب أكثر من النساء الأكثر شباباً وقوة. (طه عبد العظيم حسين، 2006، ص 136).

## 2- العوامل المرتبطة بالمحيط:

طبيعة الموقف وخصائصه (شدة المواقف الضاغطة): المواقف والأحداث التي يستطيع الفرد التحكم والسيطرة عليها يستخدم فيها استراتيجيات المواجهة الإقلامية واستراتيجيات المواجهة التي تركز على المشكلة، في حين أن الأحداث الضاغطة التي لا يمكن للفرد التحكم والسيطرة عليها فإن ذلك يجعله يستخدم استراتيجيات المواجهة

الإحجامية واستراتيجيات المواجهة التي تركز على الانفعال، فطبيعة الخطر، قربه، مدته. وأيضاً كلما كان الموقف ضاغظاً كان إفراز الهرمونات أعلى من معدلاته الطبيعية، وهو ما يعرق بعض العمليات الحيوية وكذا يؤثر على الحالة الانفعالية.

- **البيئة:** وهي لها دور في تحديد قدرة الفرد على مواجهة المواقف الضاغطة فهي إما تساعد على زيادة الضعف الناتج عن الضغوط أو تدعم مستوى الصحة الجسدية والنفسية والسعادة لدى الفرد.
- **الوراثة:** تؤثر قدرة الفرد على المواجهة لأن الجينات الوراثية قد تلعب دوراً هاماً.
- **المساندة الاجتماعية:** وهي عملية ديناميكية لزيادة التأثير المتبادل بين الآخرين وشبكة العلاقات الاجتماعية التي تمتد بالدعم في المواقف الاجتماعية المختلفة مثل: المساندة العاطفية، المادية، المعلومات النفسية... (طه عبد العظيم حسين، 2006، ص: 156).

### النماذج المفسرة لاستراتيجيات المواجهة:

يوجد العديد من النظريات التي تطرقت إلى مفهوم استراتيجيات مواجهة الضغوط وتفسيرها باختلاف توجهاتها وظهورها.

#### 1- النموذج الحيواني:

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

وبحسب هذا النموذج فالمواجهة تقتصر على الاستجابات السلوكية الفطرية أو المكتسبة لمواجهة أي تهديد حيوي، وقد أثار كانون "Canon" إلى مفهوم استجابة المواجهة أو الهروب التي قد يسلكها الكائن الحي حيال تعرضه للمواقف المهددة في البيئة، وهي الاستجابات السلوكية التي يقوم بها الفرد لخفض الاستشارة الفيزيولوجية والتي من خلالها

ينخفض تأثير المثيرات الضاغطة مثل: هروب الدب من الأسد تجنباً لأن يفترسه، إن هذا الأسلوب يكون غير ملائم للعديد من المواقف التي يتعرض لها الفرد لأنه يجسد العنصر الانفعالي أو المعرفي في الاستجابة للمواقف، أي أن الفرد يلجأ إلى نوعين من الميكانزمات التكيفية:

- ميكانيزم الهروب (التجنب): في حالة الخوف والفرع.
- ميكانيزم الهجوم: في حالة الغضب. (جبالي صباح، 2012، ص: 83)

إن ردة فعل الكائن اتجاه المواقف المهددة يقود الجسم للاستجابة إما بالمواجهة أو بالبحث عن استراتيجية انسحاب ملائمة، وذلك لأن العضوية خلقت مهياً لمواجهة التحديات إما بالتحفيز أو بالتوقف. (حمدي علي الفرماي، رضا عبد الله، 2009، ص: 26)

## 2- النموذج السلوكي:

يعتبر السلوك المحور الرئيسي للنظرية السلوكية من حيث تعلمه كيفية تعديله، ويرى السلوكيون أن سلوك الفرد خاضع للظروف البيئية فتصرفات الفرد سواء كانت سوية أم شاذة فهي سلوكيات متعلمة.

فجاء باندورا "Bandura" بمصطلح "الحتمية التبادلية" والذي يربط العلاقة بين السلوك والفرد والبيئة، إذ تتفاعل هذه العناصر الثلاثة مع بعضها وتتأثر ببعضها، إذ أن الاستجابة السلوكية التي تصدر عن الفرد حيال المواقف الضاغطة تؤثر على مشاعره كما أن سلوكه يتأثر بطريقة إدراكه للموقف الضاغط، وعندما تكون استجابته غير توافقية حيال الموقف الضاغط يؤدي إلى تفاهم الضغط لديه، ويشير باندورا إلى أن قدرة الفرد في التغلب على المواقف الضاغطة يرجع إلى درجة فعالية الذات لديه والتي تتميز بمدى واسع من السلوكيات التكيفية المتعلمة، كما أن درجة فعالية الذات تتوقف على البيئة الاجتماعية للفرد وعلى إدراكه لقدراته وإمكاناته في التعامل مع المواقف الضاغطة،

فعندما يدرك الفرد أنه يستطيع مواجهة الأحداث الصعبة فلن يعاني من التوتر والقلق وبالتالي جعل الموقف أقل تهديداً.

أما تقييم الموقف فيتم من خلال نوعين من التوقعات:

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

### 3- النموذج السيكو دينامي:

تتكون الشخصية لدى فرويد "Freud" من جوانب ثلاثة:

- الهو: يمثل المصدر البيولوجي للذة، فهو مستودع الرغبات والغرائز الفطرية.
- الأنا: يشير إلى الجانب العقلاني من الشخصية، ويسعى إلى إشباع رغبات الهو بما يناسب الواقع والمحيط والإمكانات المتاحة ويعمل وفق مبدأ الواقع. (جبالي صباح، 2012، ص 84).
- الأنا الأعلى: يمثل القيم ومثل والمعايير الأخلاقية للوالدين والمجتمع ويعمل وفق مبدأ الأخلاق. (ماجدة بهاء الدين عبيد، 2008، ص: 103)

أما تفسير الضغط النفسي طبقاً لوجهة نظر فرويد فيرجع إلى التفاعلات المتبادلة بين ديناميات الشخصية الثلاثة والصدام بينها، فالهو يسعى دائماً لإشباع الدوافع الغريزية لكن الأنا لا يسمح لهذه الرغبات بالإشباع ما دام هذا الإشباع لا يتماشى مع قيم ومعايير لمجتمع ويتم ذلك عندما تكون الأنا قوية، أما في حالة ما إذا كانت الأنا ضعيفة فسرعان ما يقع الفرد فريسة للصراعات والتوترات والتهديدات، ومن ثم لا تستطيع الأنا القيام بوظائفها ولا تستطيع تحقيق التوازن بين متطلبات الهو والواقع، وبذلك ينتج الضغط النفسي. (جبالي صباح، 2012، ص: 85)

تناول فرويد مفهوم ميكانيزمات الدفاع والعمليات اللاشعورية التي سيستخدمها الفرد في مواجهة التهديدات والقلق، حيث تعد ميكانيزمات الدفاع من أهم استراتيجيات المواجهة التي يستخدمها الفرد في مواجهة المواقف الضاغطة ليحمي نفسه من الصراعات والتوترات التي تنشأ عن المحتويات المكبوتة، فهي آليات عقلية تعمل على مستوى اللاشعور تقوم بتشوية إدراك الفرد للواقع وتزييف الأفكار كوسيلة لخفض ما يهدد الفرد من... والتوتر.

ويرى فرويد أن الميكانيزمات الدفاعية هي بمثابة استراتيجيات مواجهة يلجأ إليها الفرد لا شعوريا للتخفيف من التوتر والقلق والصراع الداخلي، والفرد لا يلجأ إلى استخدام حيلة دفاعية واحدة بل يستخدم أكثر من أسلوب، ترى نظرية التحليل النفسي أن المواجهة عملية نفسية داخلية تتبع من داخل الفرد وتتضمن ميكانيزمات الدفاع اللاشعورية. (طه عبد العظيم حسين، 2006، ص: 86).

#### **4- النموذج التفاعلي:**

ارتبط هذا النموذج بأعمال وبحوث لازاروس وفولكمان، وقد جاء كرد فعل على المدخل السيكودينامي الذي استمر في دراسة المواجهة في سياق المرض النفسي، حيث أكد هذا الاتجاه بأن الفرد يتمكن من حل مشاكله كلما كانت ميكانيزمات التكيف مع البيئة عقلانية وشعورية بدلا من ان تكون لاشعورية ولا إرادية.

أكدت هذه النظرية أن استجابة الضغوط تظهر كنتيجة للتفاعل بين المطالب البيئية وتقييم الفرد لهذه المطالب حسب المصادر الشخصية لديه، حيث تمثل عملية التقييم المعرفي مفهوما مركزيا في هذه النظرية.

- التقييم الأولي: فيه يقيم الفرد من حيث هو مهدد او لا.
- التقييم الثانوي: فيه يحدد خيارات المواجهة والمصادر المتاحة لديه للتعامل مع المواقف.

## الفصل الثاني: مدخل مفاهيمي لمتغيرات الدراسة

- إعادة التقييم: فيه يقيم الفرد بإعادة تقييم كيفية إدراكه ومواجهته للموقف الضاغط نتيجة حصوله على معلومات جديدة تخص الموقف الضاغط. (جبالى صباح، 2012، ص:86.85)

### الخلاصة:

من خلال ما سبق ذكره نستنتج أن الضغط النفسي هو بمثابة استجابة فيزيولوجية غير تكيفية تجاه مواقف الحياة والتي يختلف الأفراد في إدراكها على أنها أحداث ضاغطة أو لا وللضغط النفسي أنواع كثيرة وأثار متعددة تنتج عنه ما يؤدي بالفرد للجوء إلى استخدام استراتيجيات مواجهة .

الجانب الميدياتي



# الفصل الثالث: الإجراءات الميدانية للدراسة

## تمهيد

1- الدراسة الاستطلاعية

2- الدراسة الأساسية

3- منهج الدراسة

4- حالات الدراسة

5- أدوات الدراسة

6- الأساليب الإحصائية

7- حدود الدراسة

## خلاصة

## تمهيد:

تعد الدراسة الميدانية اهم خطوة من خطوات الدراسة العيادية، فبعد أن تطرقنا للجانب النظري في الفصلين السابقين قمنا بتخصيص هذا الفصل للإجراءات الميدانية للدراسة والتي تحتوي على: الدراسة استطلاعية والدراسة الأساسية من منهج وحالات الدراسة والأدوات المستخدمة فيها.

### 1-الدراسة الاستطلاعية:

تعتبر الدراسة الاستطلاعية من أهم الخطوات بالنسبة للباحث لأنها تمكنه من تحديد الإطار العام للدراسة، وتساعده على جمع المعلومات واختيار حالات الدراسة.

بعد ضبط موضوع الدراسة والموافقة عليه تحت عنوان " إستراتيجية مواجهة الضغط النفسي لدى القابلة المتزوجة العاملة بمصلحة التوليد"، توجهنا إلى المؤسسة الاستشفائية المتخصصة في طب النساء والتوليد وطب و جراحة الأطفال " قرقيب عمار" بسكرة. حيث أجرينا مقابلة مع الأخصائية النفسانية وقمنا بجولة في المستشفى وتعرفنا على أقسام المستشفى ومكان وظروف عمل القابلات .

قصد التعرف على حالات الدراسة وهي القابلة المتزوجة العاملة بمصلحة التوليد، والتقىنا ببعض الحالات وتحدثنا معهم حول موضوع دراستنا ولقد ابدوا استعدادا للتعاون معنا لإجراء هذه الدراسة، وهذا ما ساعدنا في بناء المقابلة النصف موجهة واختيار أدوات الدراسة الأخرى.

2- الدراسة الأساسية:

2-1 منهج الدراسة:

المنهج يعني الطريق المؤدي إلى الكشف عن الحقيقية في العلوم بواسطة طائفة من القواعد العامة تهيمن على سير العقل وتحدد عملياته حتى يصل إلى نتيجة معلومة. (عبد الرحمن بدوي، 1977، ص:5)

فالدراسة الإكلينيكية تتميز بالطرق التي تدرس الفرد ككل فريد من نوعه، أي أنها دراسة الفرد كوحدة متكاملة متميزة عن غيرها وقد يدخل ملاحظة أساليب سلوكية واستخلاص السمات الشخصية خاصة، ولكن الهدف هو فهم شخصية الفرد المعين وتقديم المساعدة له. (حلمي المليجي، 2001، ص:30)

فالمنهج العيادي حسب لاجاش هو تناول السيرة من منظورها الخاص، وكذلك التعرف على المواقف وتصرفات الفرد اتجاه وضعيات معينة، محاولة بذلك إعطاء معنى للتعرف على بنيتها وتكوينها، كما يكشف عن الصراعات التي تحركها محاولات الفرد لحلها. (ملكة أبيض، 2000، ص:75)

- كما يعرفه وينتر: منهج في البحث يقوم على استعمال نتائج فحص مرضى عديدين ودراستهم الواحد تلو الآخر من أجل استخلاص مبادئ عامة توحى بها ملاحظة كفاءتهم وقصورهم (حسن مصطفى عبد المعطي، 1998، ص:141)

2-2 حالات الدراسة:

جدول رقم (01): خصائص حالات الدراسة

| الخبرة المهنية | الحالة الاقتصادية | الحالة الاجتماعية | المستوى التعليمي      | السن   | الحالة |
|----------------|-------------------|-------------------|-----------------------|--------|--------|
| 15 سنة         | متوسطة            | متزوجة            | بكالوريا+3 سنوات خبرة | 37 سنة | 1- (د) |
| 23 سنة         | متوسطة            | متزوجة            | بكالوريا+3 سنوات خبرة | 45 سنة | 2- (و) |
| 19 سنة         | متوسطة            | متزوجة            | شهادة بكالوريا        | 40 سنة | 3- (ز) |
| 3 سنوات        | متوسطة            | متزوجة            | شهادة كالوريا         | 29 سنة | 4- (ج) |
| 9 سنوات        | متوسطة            | متزوجة            | شهادة باكوريا         | 36 سنة | 5- (غ) |
| 23 سنة         | متوسطة            | متزوجة            | شهادة جامعية          | 45 سنة | 6- (ص) |
| 23 سنة         | متوسطة            | متزوجة            | بكالوريا+3 سنوات      | 45 سنة | 7- (ش) |

3-2 أدوات الدراسة: وفي هذه الدراسة قمنا باختيار أداتين هما اختبار الضغط النفسي

ليفينستين واختبار الوضعيات المرهقة (Ciss) بالإضافة للمقابلة النصف الموجهة

➤ اختبار مؤشر إدراك الضغط النفسي للفينستين (P, S, Q): LE VENSTEIN:

اختبار مؤشر إدراك الضغط النفسي P, S, Q الذي اعد من طرف الباحث (ليفينستين) وآخرون سنة 1993 والذي يتكون من 30 عبارة مقسمة بين بنود مباشرة وبنود غير مباشرة .

البنود المباشرة:

وعددها 22 عبارة وتتمثل في العبارات التالية: (2,3,4,5,6,8,9,11,12,14,15,16,18,19,20,22,23,24,26,27,28,30). وتدل على وجود مؤشر إدراك الضغط المرتفع عندما يجيب عليها المفحوص بالقبول وتدل على مؤشر إدراك ضغط

منخفض عندما يجيب المفحوص بالرفض وتنقط من 1 إلى 4 من اليمين (تقريباً أبداً) إلى اليسار (عادة).

البنود غير المباشرة:

وعدها 8 عبارات وتتمثل في العبارات التالية: (1,7,10,13,17,21,25,29) وتدل على وجود مؤشر إدراك ضغط مرتفع عندما يجيب المفحوص بالرفض وتدل على وجود مؤشر إدراك ضغط منخفض عندما يجيب المفحوص بالقبول وتنقط هذه البنود بصفة معكوسة من 4 إلى 1 من اليمين (تقريباً أبداً) إلى اليسار (عادة).

وتنقط بنود المقياس كما يلي:

جدول رقم (02) يوضح تنقيط مقياس ادراك الضغط النفسي.

| الاختبار         | البنود | البنود المباشرة | البنود غير المباشرة |
|------------------|--------|-----------------|---------------------|
| -1 تقريباً أبداً | نقطة   | 4 نقاط          |                     |
| -2 أحيانا        | نقطتان | 3 نقاط          |                     |
| -3 كثيرا         | 3 نقاط | نقطتان          |                     |
| -4 عادة          | 4 نقاط | نقطة            |                     |

يتم حساب مؤشر الضغط النفسي في هذا الاختبار وفقا للمعادلة التالية :

$$\text{مؤشر إدراك الضغط النفسي} = (\text{مجموع القيم الخام} - 30) / 90$$

وتحسب الدرجة الكلية للبنود المباشرة وغير المباشرة ويتم تعيين مستوى إدراك الضغط النفسي كما يلي: من (0) إلى (1)، وتدل الدرجة (0) على أدنى مستوى للضغط وتدل الدرجة (1) أعلى مستوى للضغط.

ثبات المقياس: تم حساب ثبات هذا المقياس من طرف الباحثة عدنان سليمة وذلك في بحثها حول "عوامل الضغط النفسي المرتبطة بالوسائل الاستشفائية والاكتئاب لدى مرضى

السرطان سنة 2009" بطريقة إعادة الاختبار وطبق على 10 أفراد لهم نفس خصائص عينة بحثها الأصلي حيث أعادت التطبيق بعد 15 يوما من نتائج التطبيق الأول وتم حساب معامل الارتباط بين نتائج التطبيقين حيث تحصلت على معامل ارتباط 0.95 وهو دال إحصائيا مما يدل على ثبات المقياس. (عدنان سليمة، 2009، ص:152).

### ➤ اختبار الوضعيات المرهقة Ciss:

#### ➤ تعليمة الاختبار:

قد يجد الفرد نفسه في وضعيات معيشية مختلفة يكون أثرها شديدا عليه بحيث أنها تكون مرهقة له، وهي عبارة عن حوادث أو وضعيات تضعه في مأزق وتتطلب منه القوة لمواجهتها. بطرق عديدة، وذلك يتطلب منه أيضا تحديد ما يقوم به ما يحس به عادة عندما يجد نفسه يعيش وضعيات صعبة أو مراحل إرهاق مهمة. اجب على كل عبارة من العبارات التالية برسم دائرة حول الرقم الذي يناسب نمط رد فعلك عادة. علما أن طريقة الإجابة عبارة عن سلم من:

1: ليس على الإطلاق إلى 5: كثيرا، مرورا بإجابات وسطية (2.3.4) تسمح لك بتحديد الدرجة التي تتناسبك. (بوسنة عبد الوافي زهير، 2012، ص:210).

#### ➤ المقابلة النصف موجهة:

تعتبر المقابلة من الأدوات الرئيسية في جمع البيانات وتعد من أقدم وأوسع طرق قياس الشخصية، ويستخدم أسلوب المقابلة كثير العلماء النفس وغيرهم من مهتمين لفهم طبيعة السلوك الإنساني والتنبؤ به. (محمود احمد عمر، حصة عبد الرحمن فخرول وآخرون، 2010، ص: 138 )

فتعرف المقابلة العيادية النصف الموجهة حسب انجلس " بأنها محادثة موجهة يقوم بها فرد مع آخر ومع الآخرين الهدف حصوله على أنواع من المعلومات لاستخدامها

في بحث علمي أو الاستعانة بها في عملية التوجيه والتشخيص والعلاج. (سامي محمد ملحم، 2000، ص:151)

وهي عبارة عن مواجهة بين الفاحص والمفحوص من أجل جمع البيانات والمعلومات حول تشخيص مشكلة معينة.

ولقد اعتمدنا على هذا النوع من المقابلات لأنها تتناسب وطبيعة موضوع دراستنا وقمنا ببناء مقابلة عيادية نصف موجهة مكونة من خمسة محاور وهي كالتالي:

(محور العمل: 9 بنود، محور الأسرة: 9 بنود ، محور الأبناء: 9 بنود ، محور الزوج: 9 بنود ، محور الذات: 9 بنود) .

حيث قمنا أولاً بتوزيع المقابلة النصف الموجهة في صورتها الأولية والمذكورة في الملحق رقم (01) على مجموعة من الاساتذة لغرض تحكيمها والمذكورين في الملحق رقم (04) وبعد ذلك قمنا بتحكيم المقابلة، وهذا موضح في الملحق رقم (02)

#### تحكيم المقابلة:

- صدق المحكمين: باستخدام معادلة تكرار المحتوى للبنود ت م = س / مج.
- المعالجة الإحصائية: حيث: (ت م: التكرار المئوي، س: تكرار البند، م: عدد المحكمين).
- وبتطبيق هذه المعادلة على كل بند من البنود:
- قبول البنود من 50 % فما فوق.
- تعديل البنود من 40 % - 50 %.
- حذف البنود اقل من 30 %.

$$\text{حساب صدق بنود المقابلة باستخدام معادلة "لوشي": ص ب = \frac{\text{نعم - لا}}{\text{عدد المحكمين}}$$

ثم حساب الصدق الذاتي للمقابلة باستخدام المعادلة التالية:

$$\left. \begin{array}{l} \text{ص ذ : صدق ذاتي} \\ \text{مج ص : مجموع صدق البنود} \\ \text{مج ن : مجموع البنود} \end{array} \right\} \text{ص ذ} = \frac{\text{مج ص ب}}{\text{مج ن}}$$

- قبول البنود من 50 % فما فوق.

$$\text{ص ذم} = \frac{\text{مج ص ب}}{\text{مج ب}} = \frac{41.5}{45} = 0.92 = 92\%$$

- البنود: 80 - 100 % كلها صادقة

المقابلة صادقة. ثم قمنا بكتابة المقابلة في صورتها النهائية والمذكورة في الملحق رقم (03).

1- الأساليب الإحصائية: اعتمدنا على المتوسط الحسابي.

2- حدود الدراسة:

4-1 الحدود المكانية: أجريت الدراسة بالمؤسسة الاستشفائية المتخصصة في طب

النساء والتوليد وطب و جراحة الأطفال " قرقب عمار" بسكرة. هذه المؤسسة التي

أصبحت مستقلة في: 2008/01/01 بعد أن انفصلت عن المستشفى بشير بن ناصر

وأخذت هذه التسمية، تحتوي على مصلحتين: مصلحة أمراض النساء والتوليد وتنقسم

إلى 4 وحدات، و مصلحة حديثي الولادة: وتنقسم إلى 3 وحدات. عدد الأسرة: (

مصلحة أمراض النساء: 74 سرير، مصلحة الولادة: 24 سرير)، وتحتوي المؤسسة

على غرفة العمليات ومخبر وصيدلية ومصلحة أشعة ومصلحة متابعة الحمل ذات

الخطورة العالية ومصلحة الأخصائية النفسانية والمساعدة الاجتماعية.

ولقد جاء اختيارنا لهذه المؤسسة بالذات دون غيرها لأنها المؤسسة الاستشفائية

الحكومية الوحيدة المتوفرة على مستوى مقر الولاية.

4-2: الحدود الزمنية: تمت الدراسة بمدينة بسكرة من شهر فيفري إلى غاية شهر

مارس 2016 ابتداء من تاريخ : (2016/02/28) إلى غاية: (2016/03/13)

حيث تم في هذه الفترة الجانب التطبيقي على حالات الدراسة ممن تتوفر فيهم شروط



دراستنا حيث طبقنا اختبار مؤشر إدراك الضغط النفسي (ليفينستين) و اختبار الوضعيات المرهقة (ciss) وبعد ذلك إجراء المقابلة نصف الموجهة معهن.

#### 3-4: الحدود البشرية:

وتتمثل الحدود البشرية للدراسة في سبعة حالات هن قابلات متزوجات ، ويعملن بمصلحة التوليد بمستشفى " قرطب عمار".

#### 4-4 الحدود الموضوعية:

#### 1-4-4 علم النفس العيادي:

يعرف استرانج علم النفس العيادي بأنه "الفرع الذي يتعامل مع الأفراد المضطربين انفعاليا ويتناول تشخيص اضطراباتهم السلوكية وعلاجها"، كما يعرفه جارفيلد "هو ذلك الفرع من علم النفس الذي يهتم بمشكلات التوافق الشخصية وتعديلها" (عبد الرحمن محمد العيسوي، 1996، ص ص: 20،14).

#### 2-4-4 الصحة النفسية: عبارة عن حالة من العافية يمكن فيها للفرد تكريس قدراته

الخاصة والتكيف مع أنواع الإجهاد العادية والعمل بنفان وفعالية والإسهام في مجتمعه. وتمثل الصحة النفسية حسب هذا التعريف الإيجابي، الأساس اللازم لضمان العافية للفرد وتمكين المجتمع من تأدية وظائفه بشكل فعال.

(<http://www.who.int/mediacentre/factsheets/fs220/ar>)

### خـلاصـة:

وفي ختام هذا الفصل سعينا من خلاله لتوضيح كل الإجراءات المنهجية التي تمت خلال هذه الدراسة، والتي من خلالها قمنا بتحديد الطريقة العلمية المتبعة لجمع المعلومات والأدوات المستخدمة فيها.

## الفصل الرابع: عرض الحالات ومناقشة نتائج الدراسة

عرض الحالة الأولى وتحليلها العام.

عرض الحالة الثانية وتحليلها العام.

عرض الحالة الثالثة وتحليلها العام.

عرض الحالة الرابعة وتحليلها العام.

عرض الحالة الخامسة وتحليلها العام.

عرض الحالة السادسة وتحليلها العام.

عرض الحالة السابعة وتحليلها العام.

مناقشة النتائج على ضوء الفرضيات.

تقديم الحالة الاولى:

الجنس: أنثى

الاسم: (د\*)

المستوى التعليمي: شهادة البكالوريا

السن: 37 سنة

عدد الأولاد: 02

الحالة الاجتماعية: متزوجة

الحالة الاقتصادية: متوسطة

الخبرة المهنية: 15 سنة

ملخص المقابلة مع الحالة الاولى:

أوضحت الحالة أنها تتمتع بخبرة مهنية مدتها خمسة عشر سنة كقابلة، بعد أن اختارت هذه المهنة تلبية لرغبة أسرتها كما أنها تحب مهنتها، وأنها لا تلاقى أي مشاكل ما عدا كثرة العمل وهي تستجيب لهذا الضغط بالصبر والمثابرة في العمل، كما أن علاقتها بزملائها جيدة، وكما وضحت أنها تتعامل جيدا مع المرض، كما أكدت أنها تواجه صعوبة في مواصلة عملها عندما تكون مجهدة، وأنه راودتها فكرة ترك العمل عدة مرات بسبب التعب الكبير، كما أوضحت أنها لا تعاني من ضغوطات أسرية، وهي توفق بين عملها والمنزل، إلا نادرا عندما تكون مرهقة جدا، وهي لا تواجه أية مشاكل أسرية بسبب عملها، وهي تعالج مشاكلها الأسرية في حينها كما أن برنامج عملها لا يساعدها على أداء واجباتها المنزلية، وأن أوقات الراحة التي تستفيد منها غير كافية، كما أنها تتلقى دعم أسري لمواصلة المهنة، كما أن مشاكلها في العمل قليلا ما تؤثر على أسرتها. كما أن أبنائها يتضايقون من عملها، وهي قليلا ما تعامل أبنائها بانفعال وأنها عندما تكون متعبة تتركهم مع أبيهم، وهي لا تشعر بأنها تؤدي واجبها إزاء أبنائها. كما تقرر الحالة بأنه عند الإجهاد يظهر عليها القلق والإحباط بسبب مشاكل العمل وهي راضية عن مهنتها.

الحالة تحب عملها، ولكنها فكرت في تركه عدة مرات بسبب عبء العمل، وهذا ما عبرت عنه بقولها >> ما عنديش مشكلات، الحمد لله، بصح عندنا الخدمة ياسر<<، وأضافت >> إيه، مرات من نتعب بزاف تجيني هذه الأفكار<<، حيث أن عبء العمل هي المشكلة الوحيدة التي تسبب لها الضغط، وهذا ما أكدته دراسة "سليمان" 2004 بمصر حول >> تكثير الضغوط النفسية الوظيفية على الانتماء التنظيمي بالتطبيق على مستشفيات جامعة عين شمس<< مرضين، أطباء، إداريين، فنيين، حيث أسفرت النتائج، ان مصادر الضغط لدى أفراد العينة كانت حسب الترتيب: مصادر متعلقة بعبء العمل الزائد، خصائص الوظيفة، الظروف المادية ضغوطات الوقت، ضغوط أسلوب المدير. (محمد سليم خميس، 2013، ص: 290)

كما أن علاقتها بزملائها جيدة وهي تجد صعوبة في مواصلة العمل وهي مرهقة، لذلك فهي تستجيب بالصبر والعمل بجد أكبر، وهذا ما عبرت عنه بقولها: >> بالصبر والعمل طبعاً بجد أكبر<<.

الشيء الذي يبين أن الحالة تستعمل استراتيجيات المواجهة المركزة على المهام بالدرجة الأولى وهذا ما اتفق مع نتائج الحالة على اختبار مواجهة الوضعيات الضاغطة؟؟ حيث حصلت على درجة 64 على محور المهام (0.80).

كما أن الحالة لا تتلقى أي ضغوط أسرية بل عكس ذلك تماماً تتلقى دعم كبير مما جعلها تواصل مهنتها، وهذا ما عبرت عنه بقولها: >> ما عنديش ضغوطات من هذه الجهة لا بأس<<، وأضافت: >> إيه كثير<<، كما أن مشاكلها من العمل لا تؤثر على حياتها الأسرية إلا نادراً، الشيء الذي يخفف من الضغط لديها، وهذا ما أكدته دراسة "علي" 1997، مصر حول (المساندة الاجتماعية ومواجهة أحداث الحياة الضاغطة كما تدركها العاملات المتزوجات)، والتي هدفت إلى عقد مقارنة بين العاملات المتزوجات مرتفعي المساندة

## الفصل الرابع: عرض الحالات ومناقشة نتائج الدراسة

الاجتماعية وبين العاملات المتزوجات منخفضي المساندة الاجتماعية في مواجهة أحداث الحياة الضاغطة وفي الإصابة بالاضطرابات النفسية، فأسفرت النتائج على فروق دالة إحصائية بين المجموعتين في مواجهة الأحداث الضاغطة لصالح المجموعة المدعمة بمساندة اجتماعية (عبد الله الضريبي ، 2010، ص: 684).

كما وضحت أن أوقات الراحة ليست كافية وأن برنامج عملها لا يساعدها على أداء واجباتها المنزلية، وهذا ما عبرت عنه بقولها: << إيه بصح مش كافية >>، وأضافت: << ما يساعدينش >>، كما أكدت الحالة أن أبنائها يتضايقون من عملها ويستجيبون لذلك بالبكاء والتمارض المقصود لجلب انتباهها وهذا ما عبرت عنه بقولها: << إيه بزاف >>.

وأضافت: << يتوحشوني بزاف وكي نروح يقلقوني بالبكاء تاعهم بدون سبب باه يفتوا انتباهي ويديرو رواحهم مرضى >>.

الشيء الذي يدل على أن أبناء الحالة يعانون من حرمان عاطفي هو شعور بالحاجة للحماية والأمن من طرف الأم التي لا تقضي معهم وقتا كافيا لذلك يعبرون بالبكاء، والمرض لمحاولة منعها من الذهاب إلى العمل، وهذا كله يجعل أنفسهم مركز الانتباه وبؤرة الاهتمام، كما أفرت أنها أحيانا تعامل أبنائها بانفعال: << ييكو، يعيطو، ما يسمعوش الكلام >>، وهذا رد فعل ضد سلطة الأم، حيث أشار "Herbere" 1980 إلى أن الدراسات التي قام بها عدد من الباحثين الأمريكيين على أن مشكلات السلوك مثل جلب الانتباه، عدم السكون، الصخب، التمرد، عدم التعاون.... عبارة عن تحد صريح للسلطة وسوء سلوك واضح يتضمن العدوان والضببط المحدود، (ياسر يوسف إسماعيل، 2009، ص: 14).

كما أكدت الحالة أنها لا تلاقي مشاكل مع زوجها فهو يقدر ظروف عملها، وأنه أحيانا يساعدها في أشغال المنزل، ويشجعها على مواصلة عملها، وهذا ما عبرت عنه بمقولة: << إيه يقدرها، ايه دايم >>. كما أكدت الحالة أنه يظهر عليها القلق والإحباط أثناء الضغط، الشيء الذي يؤثر على حالتها الجسدية، والنفسية، فهي عند انتهاء العمل تشعر بالراحة، وأنها

## الفصل الرابع: عرض الحالات ومناقشة نتائج الدراسة

تتفعل أحيانا عندما تكون متعبة، لكنها راضية عن عملها، وهذا ما عبرت عنه بقولها: >> التعب، القلقة، الإحباط ساعات<<.وأضافت: >> ايه تأثر عليا <<، وأضافت أيضا: >> نتهدد تهيدة كبيرة نحس بالراحة << وهذا ما يؤكد أن الحالة تستعمل أيضا استراتيجيات المواجهة المركزة على الانفعال وهذا ما ظهر من خلال نتائج الحالة على اختبار مواجهة الوضعيات الضاغطة؟؟ حيث حصلت على 52 نقطة (0.65) على محور الانفعال.

### تحليل اختبار إدراك الضغط للحالة الأولى:

جدول رقم (03): يوضح نتائج اختبار إدراك الضغط للحالة الأولى

| البنود     | الدرجة |
|------------|--------|
| غير مباشرة | 21     |
| مباشرة     | 53     |
| المجموع    | 74     |

مؤشر إدراك الضغط =  $\frac{\text{مجموع القيم الخام} - 30}{90}$

$$0.48 = \frac{-3074}{90}$$

بعد تنقيط مقياس إدراك الضغط وجمع النقاط كما هو مبين في الجدول السابق بـ: (م = 74) وبتطبيق معادلة مؤشر إدراك الضغط تحصلنا على مؤشر إدراك الضغط لدى الحالة مقدر بـ (0.48)، هذه الدرجة تدل على مستوى متوسط من الضغط.

ويبدو هذا من خلال إجابتها على البنود (17)،(13)،(10) وهي بنود غير مباشرة بالقبول "عادة"، فهي تشعر بالأمن والحماية، ومليئة بالحيوية، وتشعر بالهدوء، وهذا ناتج عن الدعم الذي تتلقاه من طرف أسرتها فهي لا تعاني من مشاكل مع زوجها جراء العمل بل على العكس من ذلك فهو يشجعها على مواصلة عملها.

## الفصل الرابع: عرض الحالات ومناقشة نتائج الدراسة

وإجابتها على البند (24)،(20)،(19)،(16)،(15)،(12)،(05) بالرفض، أي أنها لا تشعر بأنها موضع انتقاد، وأنها لا تشعر بفقدان العزيمة، وأنها ليست تحت ضغط مقارنة مع الآخرين، كما أنها لا ترى أن مشاكلها ستتراكم لأنها تحلها في الحين، كما أنها قليلا ما تشعر بالإحباط، وأنها قليلا ما تشعر بالوحدة والانعزال، فهي لها علاقات جيدة مع زملائها وأسرتها.

### تحليل اختبار مواجهة الوضعيات الضاغطة للحالة الأولى:

جدول رقم (04): يوضح نتائج اختبار مواجهة الوضعيات الضاغطة للحالة الأولى

| المحور           | الدرجة | الدرجة المعيارية |
|------------------|--------|------------------|
| العمل أو المهام  | 64     | 0.80             |
| الانفعال         | 52     | 0.65             |
| التجنب           | 46     | 0.57             |
| الشروء أو الحيرة | 22     | 0.55             |
| اللهو الاجتماعي  | 19     | 0.76             |

نلاحظ من خلال الجدول السابق أن الحالة تعتمد على استراتيجيات المواجهة المركزة على المهام بالدرجة الأولى، إذ حصلت على محور المهام على درجة 64 نقطة (0.80)، وهي درجة عالية، وهذا يعني أن الحالة تواجه وضعيتها الضاغطة بفعالية إذ تحاول إيجاد الحلول من أجل التوافق النفسي والاجتماعي مع عملها، وهذا لم يمنعها من استخدام الاستراتيجيات المرتكزة حول الانفعال، إذ حصلت على محوره على درجة 52 نقطة (0.65) وهي درجة عالية، وهذا يشير أن الحالة تواجه ضغوطها عن طرق التنفيس الانفعالي.

كما نجدها أيضا حصلت على درجة عالية على محور اللهو الاجتماعي 19 نقطة (0.76)، وهذا يشير إلى أن الحالة تحتاج في بعض الأوقات إلى الترويح، أما درجات محاور التجنب



## الفصل الرابع: عرض الحالات ومناقشة نتائج الدراسة

والشرود، فكانت على التوالي 45 نقطة (0.57) ، 22 نقطة (0.55) فكانت متوسطة، أي أن الحالة في بعض الأوقات تلجأ إلى استخدام استراتيجيات التجنب والشرود.

### التحليل العام للحالة الأولى:

من خلال النتائج المتحصل عليها من أدوات الدراسة المتمثلة في المقابلة العيادية نصف الموجهة، واختبار إدراك الضغط، واختبار مواجهة الوضعيات الضاغطة Ciss اتضح أن:

الحالة تعاني من ضغط نفسي متوسط وهذا ما تبين من خلال حصولها على درجة (0.48) على مقياس إدراك الضغط وهي درجة متوسطة، هذا الضغط ناتج عن عبء العمل الزائد وعدم كفاية أوقات الراحة، وبرنامج العمل. وهذا ما أكدته دراسة "مريم" 2006، حول فعالية برنامج تدريب لتنمية مهارات إدارة الضغوط النفسية المهنية لدى العاملات في مهنة التمريض، حيث وضحت النتائج أن الممرضات تعانين من مستوى متوسط من الضغط. (عبد الله الضريبي، 2010، ص: 285، 286)

كما أشارت دراسة " توليفر Tolliver " 1994 " حول الضغوط النفسية والعملية التي تواجه العاملين في التمريض ورؤساء الأقسام العاملين في الرعاية الصحية الحرجة، أن الضغوط النفسية الأكثر شدة تتمثل في عبء العمل الزائد، والصراع مع الأطباء، موت المرضى. (محمد سليم خميس، 2013، ص: 290).

الحالة يستخدم الاستراتيجيات المركزة على المهام بالدرجة الأولى، إذ حصلت على 64 نقطة على هذا المحور وهذا ما يوضح أنها تواجه ضغوطها من خلال بحث عن حلول للمشكلات والمساندة الاجتماعية، كما أنها تستعمل الاستراتيجيات المركزة على الانفعال إذ حصلت على درجة 52 نقطة، فهي تتفعل خاصة مع أبنائها الذين يعانون من عدم الشعور بالأمن والحماية لذلك فهم يعبرون بالبكاء عند خروجها للعمل، كما تستخدم الحالة إستراتيجية اللهو الاجتماعي إذ حصلت على 19 نقطة لأنها تحتاج إلى الترويح عن نفسها بسبب عبء العمل الزائد. كما أشارت دراسة "مريم" 2006 أن أكثر أساليب التعامل مع الضغط النفسي

## الفصل الرابع: عرض الحالات ومناقشة نتائج الدراسة

استخداما من قبل الممرضات هي بالترتيب: حل المشكلة، طلب الدعم الاجتماعي، الاستسلام والإذعان، وأقلها استخداما التعبير عن المشاعر والانشغال الذاتي. (عبد الله الضريبي، 2010، ص ص: 285، 286).

### تقديم الحالة الثانية:

الإسم: (د) الجنس: أنثى

السن: 45 سنة المستوى التعليمي: بكالوريا + 3 سنوات

الحالة الاجتماعية: متزوجة عدد الأولاد: 04

الخبرة المهنية: 23 سنة الحالة الاقتصادية: متوسطة

### ملخص المقابلة مع الحالة الثانية:

الحالة لها خبرة مهنية 23 سنة، تحب مهنتها، تواجه في عملها مشكلة التوقيت، المناوبة الليلية، الخوف من أن تموت لها حامل، الخلعة، كما أن علاقتها مع زملائها جيدة، ولا يمكنها مواصلة عملها وهي مجهده، ولم تفكر أبدا في التوقف عن عملها، وكما أنها أقرت بأنها لا تواجه أي مشاكل أسرية، وأنها توفق بين عملها ومهامها الأسرية، كما وضحت أنها تحل مشاكلها الأسرية في وقتها، وأن برنامج عملها لا يساعدها على أداء مهامها المنزلية، أوقات الراحة غير كافية، كما أنها تتلقى دعم أسري لمواصلة عملها.

كما أن أبنائها يتضايقون من عملها، وأنها تعامل أبنائها بانفعال بسبب التعب، كما أن أبنائها يساعدونها في أعمال المنزل، كما أنها تشعر بأنها لا تؤدي واجبها اتجاه أبنائها، كما أن زوجها مقدر لظروف عملها، ويساعدها في أشغال المنزل، وأن مشاكلها في العمل تؤثر أحيانا على علاقتها مع زوجها الذي يطلب منها أحيانا التوقف عن العمل بسبب انفعالها، وأقرت أنها أحيانا تهرب من الضغط وأحيانا تستشير أختها الكبرى، وأنها تتفعل عندما تكون متعبة وأنها لا تتحكم في انفعالاتها، وهي راضية عن مهنتها.

الحالة تعاني من ضغوط مهنية بسبب مشكلة الوقت، والمناوبة الليلية وأن تموت لها حامل أثناء المناوبة، وهذا ما عبرت عنه بقولها: <<عندي مشكلة التوقيت مش مليح، المناوبة الليلية، ونخاف أن تموتلي وحدة تولد ولا ولدها، خاطر شوفت شحال من مرة يموتوا تقبضني الخلعة مرات حتى شهر>>.

وهذا ما أكدته دراسة "سليمان" 2004، والتي أكدت أن مصادر الضغوط العمل لدى أفراد العينة كانت بالترتيب، مصادر متعلقة بعبء العمل الزائد، خصائص الوظيفة، الظروف المادية، ضغوط الوقت، ضغوط أسلوب المدير. (محمد سليم خميس، 2013، ص: 290)

كما أن الحالة تخاف من مواصلة عملها وهي مجهددة، وهذا ما عبرت عنه بقولها: <<لا، نخاف نعيمها، بصح إذا اضطررت ربما نقدر>>، كما أنها لم تفكر في مغادرة مهنتها. كما ان الحالة لا تعاني ضغوطات أسرية بسبب المهنة، فهي توفق بين عملها ومهامها الأسرية، وهذا ما عبرت عنه بقولها: << الحمد لله راني موفقة بيناتهم مليح لحد الساعة>> كما أنها تواجه مشاكلها الأسرية في حينها، وهذا ما عبرت عنه بقولها: << نحب نواجه مشاكل وهي سخونة ومانخليس الأمور تكبر وتخرج على سيطرتي>>، كما أنها تتلقى دعم من طرف أسرته لمواصلة مهنتها، وهذا ما عبرت عنه بقولها: << معلوم طبعا هما ديما يساندوني ويقولولي نتي هيا لرفعتي راسنا، خاطر أنا برك في خواتاتي البنات لي قريت وخدمت>>، أي أن الحالة تستعمل ميكانزمات الدفاع المركزة على المهام. وهذا ما ظهر من خلال حصول الحالة على درجة 67 نقطة (0.83) على هذا المحور في مقياس مواجهة الوضعيات الضاغطة، أي أن الحالة تبحث عن حل للمشكلات والتقييم الإيجابي لوضعياتها الضاغطة، وهذا ما أشارت إليه دراسة "بيانشي Bianchi"، 2004، حول "الضغط والمواجهة لدى ممرضات الأمراض القلبية"، بأن أكثر الاستراتيجيات استخداما من طرف أفراد العينة هي في المرتبة الأولى التقييم الإيجابي، طلب المساعدة الاجتماعية، الضبط الذاتي، حل المشكلات، وأخيرا التجنب والهروب. (عبد الله الضريبي، 2010، ص: 688).

## الفصل الرابع: عرض الحالات ومناقشة نتائج الدراسة

كما ان الحالة تشعر بانزعاج أبنائها من انشغالها عنهم بالعمل وهذا ما عبرت عنه بقولها: << إيه بطبيعة الحال >> وأضافت: << حاسة روعي نقصت عليهم حقهم من أنهم يجلسوا معايا ونفهمهم ويشكولي >>، وأضافت: << نحاول نصاحبهم ونكلمهم كي يكون عندي وقت ونعطف عليهم >>، وهذا ما يدل عل أنها تعاني من ضغط مع البناء، فهي تعاملهم بانفعال كثيرا، وهذا ما عبرت عنه بقولها: << إيه بكثرة ثاني نشفى مرة كانت بنتي اللي تقرا في الجامعة صغيرة وحببت تقرب لعندي، دفعتها بعيد عليا وقلتلها روعي ما عنديش الحنان الي ندهولك قاتلي راني شافية لليوم على هذاك النهار والله ما علابالي وعلاه درت هكذا وجرحت بنتي، أنا عقدتهم كامل مساكن >>.

وهذا ما ظهر على نتائج مقياس مواجهة الوضعيات الضاغطة حيث تحصلت الحالة على 60 نقطة وهي درجة عالية على محور الانفعال. لذلك فهي لا تكلم أبنائها عندما تكون متعب، وهذا ما عبرت عنه بقولها: << ما نحبش نهدر معاهم خطراه علابالي كي نهدر معاهم نسبهم ولا نضربهم، مالا ما نهدرش خير، وهما حفظوني كي نجي تعبانة واحد ما يكثر معايا الهدرة >>. كما أن أبنائها يساعدها في عمل المنزل << إيه الله يرضى عليهم راهم راقدين من طابق >>، وهي كلها تدل على انعكاسات هذه المهنة على البناء.

وهذا ما أشار إليه "شوستير Schuster" 1999، في دراسة حول "ضغوط العمل لدى العاملين في التمريض في أقسام العناية الحثيثة"، أن مصادر الضغط لدى أفراد العينة تمثلت في ضغط الأطباء، وأهالي المرضى وأصدقائهم، إضافة إلى ضغوط المطالب العائلية والاجتماعية، (محمد سليم خميس، 2013، ص: 260).

كما أن الحالة تعاني من ضغوط نفسية من الزوج فهو لا يتقبل عملها أحيانا، وهذا ما عبرت عنه بقولها: << والله الصبح نقلك ساعة هك، وساعة هك، بصبح القرار بيدي وهو ما يرغمنيش >>. كما أنه يطلب منها أحيانا التوقف عن العمل وهذا ما عبرت عنه بقولها: <<قتلك قبيل ساعة يشجيني، وساعة يقولي بركات راكي رايحة تدفعي كواغظك >>، كما أقرت الحالة أم مشاكلها في العمل تؤثر أحيانا على تعاملها مع زوجها، وهذا ما عبرت عنه

## الفصل الرابع: عرض الحالات ومناقشة نتائج الدراسة

بقولها: << ساعات تأثر >>. كما أن الحالة راضية عن عملها وهذا ما عبرت عنه بقولها: << إيه الحمد لله، غير برك كون ينقصولنا من ساعات العمل هي راهي هدتنا ياسر، ياسر >>.

### تحليل اختبار إدراك الضغط للحالة الثانية:

جدول رقم (05): يوضح نتائج اختبار إدراك الضغط للحالة الثانية

| البنود     | الدرجة |
|------------|--------|
| غير مباشرة | 23     |
| مباشرة     | 67     |
| المجموع    | 90     |

$$\text{مؤشر إدراك الضغط} = \frac{\text{مجموع القيم الخام} - 30}{90 - 30} = \frac{90 - 30}{90} = 0.67$$

بعد تنقيط مقياس إدراك الضغط وجمع النقاط كما هو مبين في الجدول السابق —: (مح = 90) وبتطبيق معادلة مؤشر إدراك الضغط، تحصلنا على مؤشر إدراك الضغط لدى الحالة مقدر بـ (0.67)، هذه الدرجة تدل على مستوى مرتفع من الضغط. ويبدووا هذا من خلال إجابات على البنود (21)، (25)، (29) بالرفض وهي بنود غير مباشرة، فهي لا تمتع نفسها، وكثيرة الهموم خاصة مع الأبناء، وليس لديها الوقت الكافي لنفس. وإجاباتها على البنود (22)، (24) بالرفض، وهي بنود مباشرة فهي لا تخاف من المستقبل وخاصة بعدما كبر أبنائها، وهذا ما عبرت عنه بقولها: << ما عندي حتى ضغوطات خاصة كي كبرو ولادي، ما عنديش مشكل مع زوجي >>، وأنها لا تشعر بأنها موضع انتقاد.

تحليل اختبار مواجهة الوضعيات الضاغطة للحالة الثانية:

جدول رقم (06): يوضح نتائج اختبار مواجهة الوضعيات الضاغطة للحالة الثانية

| المحور           | الدرجة | الدرجة المعيارية |
|------------------|--------|------------------|
| العمل أو المهام  | 67     | 0.83             |
| الانفعال         | 60     | 0.75             |
| التجنب           | 35     | 0.43             |
| الشروع أو الحيرة | 24     | 0.60             |
| اللجوء الاجتماعي | 08     | 0.32             |

نلاحظ من خلال الجدول السابق أن الحالة تعتمد على الاستراتيجيات المركزة على المهام بالدرجة الأولى، إذ حصلت على محور المهام على درجة 67 نقطة (0.83)، وهي درجة عالية، وهذا يعني أن الحالة تواجه وضعيتها الضاغطة بفعالية من أجل التوافق النفسي مع عملها وأسرتها، وهذا ما عبرت عنه بقولها: >> طبعاً لازم نواجهها بالشيء لي يلزم ويخليني نريح نفسيا <<.وأضافت أيضاً: >> أنا نحب نواجه مشاكلي وهي سخونة وما نخليش الأمور تكبر وتخرج على سيطرتي <<.

لكن هذا لم يمنع الحالة من استخدام الاستراتيجيات المركزة على الانفعال، إذ حصلت على محوره على درجة 60 نقطة (0.75) وهذا يشير أن الحالة تواجه ضغوطها بانفعال وهذا ما عبرت عنه بقولها: >> إيه بكثرة <<، >> ولادو مساكن نبهدلهم <<.

## الفصل الرابع: عرض الحالات ومناقشة نتائج الدراسة

كما نجد الحالة حصلت على درجة عالية على محور الشرود والحيرة حيث حصلت على 24 نقطة (0.60)، والهدف منه نسيان الضغوط والتقليل من انعكاساتها، وهذا ما عبرت عنه بقولها: >> ما نحبش نهدر معاهم خطراه علابالي كي نهدر معاهم نسيهم ولا نضربهم، مالا ما نهدرش خير، وهما حفظوني كي نجي تعبانة واحد ما يكثر معايا الهدرة <<.

أما درجات محاور التجنب واللهو الاجتماعي فكانت على التوالي 35 نقطة (0.43)، 08 نقطة (0.32) أي أن الحالة في بعض الأحيان تلجأ إلى استخدام استراتيجيات الهروب واللهو الاجتماعي، وهذا ما عبرت عنه بقولها: >> كل ساعة كيفاه، ساعة نهرب، ساعة نحاول نحل أموري، ساعة نشاور أختي لكبيرة...<<.

### التحليل العام للحالة الثانية:

من خلال النتائج المتحصل عليها من أدوات الدراسة المتمثلة في المقابلة العيادية نصف موجهة، واختبار إدراك الضغط، واختبار مواجهة الوضعيات الضاغطة Ciss اتضح أن الحالة تعاني من ضغط نفسي مرتفع بسبب ضغوط العمل، والضغوط مع الأبناء والزوج، وهذا ما ظهر بتحصلها على درجة (0.67) على مقياس إدراك الضغط، وهذا سبب مشكل الوقت، المناوبة الليلية، الخوف من موت الحامل أو ابنها، الهلع، الإجهاد، العبء الزائد للعمل، عدم وجود وقت لأبنائها، مطالبة زوجها لها بالتوقف عن العمل أحيانا.

وهذا ما أشارت عليه دراسة "محمد سليم خميس"، 2013، "دخول الضغوط النفسية لدى عمال القطاع الصحي"، والتي توصلت إلى أن عمال القطاع الصحي يعانون من مستوى مرتفع من الضغوط النفسية. (محمد سليم خميس، 2013، ص ص: 285 ، 287).

الحالة تستخدم استراتيجيا المواجهة المركزة حول المهام بالدرجة الأولى حيث حصلت على 67 درجة (0.83) على محور المهام، كما تستعمل الاستراتيجيات المركزة على الانفعال بالدرجة الثانية حيث حصلت على 60 درجة (0.75) على هذا المحور، كما تستخدم استراتيجية الشرود والحيرة بالدرجة الثالثة حيث حصلت على درجة 24 درجة (0.60)

## الفصل الرابع: عرض الحالات ومناقشة نتائج الدراسة

على هذا المحور، وهذا ما يتفق مع دراسة "بيانشي Bianchi"، 2004 والتي أشارت إلى أن أكثر الاستراتيجيات استخداما من ممرضات الأمراض القلبية هي التقويم الإيجابي، يليه طلب الدعم والمساندة الاجتماعية، الضبط الذاتي، حل المشكلات، وأخيرا التجنب والهروب. (عبد الله الضريبي، 2010، ص: 688).

### تقديم الحالة الثالثة:

|                           |                            |
|---------------------------|----------------------------|
| الإسم: (ز)                | الجنس: أنثى                |
| السن: 40 سنة              | المستوى التعليمي: بكالوريا |
| الحالة الاجتماعية: متزوجة | عدد الأولاد: 03            |
| الخبرة المهنية: 19 سنة    | الحالة الاقتصادية: متوسطة  |

### ملخص المقابلة مع الحالة الثالثة:

الحالة لها خبرة مهنية مدتها 19 سنة، اختارت مهنتها عن رغبة، لذلك فهي تحبها جدا، وأن تفلق بسبب أنها أحيانا تشتم من طرف المريضا، علاقاتها مع زملائها جيدة، وأنها عندما تكون متعبة لا تعمل، كما أنها لم تفكر أبدا في التخلي عن مهنتها.

كما أن أسرتها متقبلة لعملها، وهي تقر بأنها تجد صعوبة في التوفيق بين العمل والأسرة بسبب التعب، وهي تواجه مشاكل مع زوجها وأبنائها بسبب انفعالها عليهم، وأن برنامج لا يساعدها على أداء مهامها المنزلية، كما أن مشاكلها في العمل تؤثر على حياتها الأسرية، كما أن أبنائها يتضايقون من توجيهها للعمل، وأن أبنائها كثيري الشجار مع بعضهم. وهي تعامل أبنائها بانفعال، وهي تقر بأن أبنائها يساعدها في الواجبات المنزلية، وأنها لا تؤدي واجبها اتجاههم. كما تقر أن زوجها أحيانا يطلب منها التوقف عن العمل وهو لا يشجعها على مواصلة العمل، كما أنها تشعر بالقلق، كما أنها تعرضت للاكتئاب، وهي مريضة



## الفصل الرابع: عرض الحالات ومناقشة نتائج الدراسة

بالسكر، كما أنها تحاول حل مشاكلها وإذا عجزت تستشير زميلتها، كما أنها لا تتحكم في انفعالاتها وهي راضية عن مهنتها.

### تحليل المقابلة للحالة الثالثة:

الحالة تعاني من ضغوط مهنية تتمثل في التعب جراء عبء العمل الزائد، عدم ملائمة البرنامج، مشاكل مع الزملاء، والمريضات وهذا ما عبرت عنه بقولها: >> والله النساء اللي يجونا باه يولدو ولا للفحص كاين حتى مرات يشتمونا ويهدلونا <<، وأضافت أيضا:

>>نتقلق ونتغشش على زميلاتي لي معايا كي ما يقوموش بخدمتهم قد وخاصة كي يولو يطلقوا عليا خدمتهم ما نحبش <<، >>برنامج نتاع الخدمة ما هوش مساعدني <<.

وهذا ما أشار إليه "بيانشي Bianchi"، 2004، في دراسته حول " النفسية لدى ممرضات الأمراض القلبية". والتي أكدت وجود مصادر رئيسية لضغوط العمل لدى الممرضات وهي: مصادر متعلقة بضغوط العمل، والمشاركة في اتخاذ القرارات، ومصادر متعلقة بالتعامل مع الإدارة، ومصادر متعلقة بالتعامل مع المريض وعائلته، (عبد الله الضريبي، 2010، ص: 688).

الحالة تعاني من ضغوط أسرية من الزوج والأبناء، فالزوج يريد لها أن تتوقف عن العمل لتهتم به، وهذا ما عبرت عنه بقولها: >> هو مريض عندو ضغط الدم، السكر على هذا ساعات يقلي حبسي الخدمة باش نتوله بيه وبولادو، وثاني قالي باش ما تمرضيش كيفي <<، وأضافت أيضا: >> لا ماذا بيه نحبس <<، اما الأبناء فهم متضايقون من انشغالها عنهم بالعمل وهذا ما عبرت عنه بقولها: > ايه والله ما يحبوش نروح نخدم، ودايما يا ماما هزي ايامات اقعدني معانا رانا توحشناك <<. وهذا ما أشارت إليه دراسة "شوستير Schuster" 1999، في دراسة حول "ضغوط العمل لدى العاملين في التمريض في

## الفصل الرابع: عرض الحالات ومناقشة نتائج الدراسة

أقسام العناية الحثيثة"، حيث أسفرت النتائج على أن ضغط العمل لدى الممرضين والممرضات العاملين في العناية الحثيثة تزيد عن غيرها لكثرة الحوادث الخطيرة والحرارة التي تتطلب المتابعة الدائمة، وأن مصادر الضغط لدى العينة تمثلت في ضغط الأطباء وأهالي المرضى وأصدقائهم، إضافة إلى ضغوط المطالب العائلية والاجتماعية. (محمد سليم خميس، 2013، ص: 290).

الحالة تستخدم استراتيجيات مواجهة مركزة على المهام وهذا ما عبرت عنه بقولها: << نحاول نحلها ساعات.. >>، وأضافت أيضا: << حاجة باينة نحلها، أنا مشاكلي ما نحش نغطي عليهم لازم نفري أموري >>.

وهذا ما اتضح أيضا من خلال حصول الحالة على درجة 79 على محور المهام.

كما أن الحالة تستخدم استراتيجيات مواجهة مركزة على الانفعال وهذا ما عبرت عنه بقولها: << إيه أكيد خاصة راجلي و ولادي نجي معمرة نفرغ فيهم غشي ساعات بلا سبه >>.

وهذا ما يظهر من خلال حصول الحالة على 50 نقطة على محور الانفعال في اختبار مواجهة الوضعيات الضاغطة.

### تحليل اختبار إدراك الضغط للحالة الثالثة:

جدول رقم (07): يوضح نتائج اختبار إدراك الضغط للحالة الثالثة

| البنود     | الدرجة |
|------------|--------|
| غير مباشرة | 25     |
| مباشرة     | 71     |
| المجموع    | 96     |

$$\text{مؤشر إدراك الضغط} = \frac{\text{مجموع القيم الخام} - 30}{90}$$

$$0.73 = \frac{30 - 96}{90}$$

بعد تنقيط مقياس إدراك الضغط وجمع النقاط كما هو مبين في الجدول السابق بـ: (مج =96) وبتطبيق معادلة مؤشر إدراك الضغط، تحصلنا على مؤشر إدراك الضغط لدى الحالة مقدر بـ (0.73)، هذه الدرجة تدل على مستوى مرتفع من الضغط.

ويبدو هذا من خلال إجابات الحالة على البنود (10)،(21)،(25)،(29) بالرفض وهي بنود غير مباشرة، فالحالة لا تشعر بالهدوء، وهذا ما عبرت عنه بقولها: <<فهي لا تمتع نفسها، وكثيرة الهموم خاصة مع الأبناء، وليس لديها الوقت الكافي لنفس.

وإجابتها على البنود (22)،(24) بالرفض، وهي بنود مباشرة فهي لا تخاف من المستقبل وخاصة بعدما كبر أبنائها، وهذا ما عبرت عنه بقولها: << دائما يتقابضو بيناتهم، واحد ما يسلم لخواه، حتى الطفلة زعمة مرا هي ثاني تضرب، كي نرجع للدار نلقى القيرة بايضة، كلو عليا>>.

كما أنها لا تمتع نفسها وهذا ما عبرت عنه بقولها: << إيه نجي من الخدمة تعبانة، قيس ما نطيب العشاء ندوخ، ما نقدرش نوقف....>>، كما أنها ليست خالية من الهموم نظرا لمشاكلها الأسرية، وليس لديها الوقت الكافي لنفسها.

وإجاباتها على البنود (05)،(12) بالرفض وهي بنود مباشرة فهي لا تشعر بالوحدة والعزلة، ولا تشعر بالإحباط.

#### تحليل اختبار مواجهة الوضعيات الضاغطة للحالة الثالثة:

جدول رقم (08): يوضح نتائج اختبار مواجهة الوضعيات الضاغطة للحالة الثالثة

| المحور | الدرجة | الدرجة المعيارية |
|--------|--------|------------------|
|--------|--------|------------------|

## الفصل الرابع: عرض الحالات ومناقشة نتائج الدراسة

|      |    |                   |
|------|----|-------------------|
| 0.98 | 79 | العمل أو المهام   |
| 0.65 | 50 | الانفعال          |
| 0.41 | 33 | التجنب            |
| 0.40 | 16 | الشروود أو الحيرة |
| 0.48 | 32 | اللهو الاجتماعي   |

نلاحظ من خلال الجدول السابق أن الحالة تعتمد على استراتيجيات المواجهة المركزة على المهام بالدرجة الأولى، إذ حصلت على محور المهام على درجة 79 نقطة (0.98)، وهي درجة عالية، وهذا يعني أن الحالة تواجه وضعيتها الضاغطة بفعالية من أجل التوافق النفسي والاجتماعي، وهذا ما عبرت عنه بقولها: >> حاجة باينة نحلها، أنا مشاكلي ما نحيش نغطي عليهم لازم نفري أموري <<.

لكن هذا لم يمنع الحالة من استخدام استراتيجيات المواجهة المركزة على الانفعال، إذ حصلت على محوره على درجة 50 نقطة (0.65) وهي درجة عالية حيث تعامل أبناءها بانفعال شديد وهذا ما عبرت عنه بقولها: >> إيه أكيد خاصة راجلي و ولادي نجي معمرة نفرغ فيهم غشي ساعات بلا سبه <<. كما كانت نتائج محور التجنب والشروود واللهو الاجتماعي على التوالي 33 نقطة (0.41)، 16 نقطة (0.40)، 12 نقطة (0.48)، وهي درجات متوسطة مما يعني أن الحالة تلجأ أحيانا إلى هذه الاستراتيجيات للتخفيف من انعكاسات ضغطها.

### التحليل العام للحالة الثالثة:

من خلال النتائج المتحصل عليها من أدوات الدراسة المتمثلة في المقابلة العيادية نصف الموجهة، واختبار إدراك الضغط، واختبار مواجهة الوضعيات الضاغطة Ciss اتضح أن الحالة تعاني من ضغط نفسي مرتفع بسبب عبء العمل الزائد، والبرنامج والمشاكل العائلية التي تواجهها، وهذا ما ظهر من خلال تحصيلها على درجة (0.73) على مقياس إدراك الضغط وهذا ما أشارت إليه دراسة "محمد سليم خميس"، 2013، "دخول الضغوط النفسية

## الفصل الرابع: عرض الحالات ومناقشة نتائج الدراسة

لدى عمال القطاع الصحي"، والتي توصلت إلى أن عمال القطاع الصحي يعانون من مستوى مرتفع من الضغوط النفسية. (محمد سليم خميس، 2013، ص: 290)

الحالة تستخدم استراتيجيات المواجهة المركزة حول المهام بالدرجة الأولى حيث حصلت على 79 درجة (0.98) على هذا المحور.

كما استخدمت استراتيجيات المواجهة المركزة على الانفعال بالدرجة الثانية حيث حصلت على 50 درجة (0.65) على هذا المحور.

### تقديم الحالة الرابعة:

الإسم: (ز) الجنس: أنثى

السن: 29 سنة المستوى التعليمي: بكالوريا

الحالة الاجتماعية: متزوجة عدد الأولاد: 01

الخبرة المهنية: 03 سنوات الحالة الاقتصادية: متوسطة

### ملخص المقابلة مع الحالة الرابعة:

الحالة اختارت مهنتها عن رغبة لذلك فهي تحبها، وهي تشتكي من العبء الزائد للعمل، علاقتها بزملائها جيدة، تعامل مع المرضى بمسؤولية، لم تفكر في ترك مهنتها، كما أنها تجد صعوبة في التوفيق بين العمل والأسرة، تحل مشاكلها وحدها، كما أن برنامج عملها لا يساعدها على أداء واجباتها المنزلية، كما أنها تتلقى دعم أسري لمواصلة مهنتها، أحيانا تؤثر مشاكلها في العمل على حياتها الأسرية، يتضايق ابنها من خروجها للعمل، كما أقرت بأنها أحيانا تعامل ابنها بانفعال، كما تقر أن زوجها متقبل لعملها، ويشجعها على مواصلة العمل، تتعرض للتعيب والإرهاق والإنهاك، وهي راضية عن مهنتها.

الحالة تعاني من ضغوط مهنية تتمثل في التعب والإرهاق الناتج عن عبء العمل الزائد، والشتم من المرضى وعدم ملائمة البرنامج، وهذا ما عبرت عنه بقولها: >> أنا ما عندي مشكلات، ولكن ضغوط نتاج الخدمة برك رانا ما نقعدوش خلاص<<. وأضافت: >> لا يساعدني برنامج عملي على أداء مهامي المنزلية<<، وأضافت أيضا: >>أنا مانيش سريعة الاستثارة، أنا ثقيلة، وإذا حدث هذا ربما تكون المناوبة الليلية ما نحبهاش، والمرضى ساعات يشتمونا ويهدلوننا ويلومونا<<.

وهذا ما أشارت إليه دراسة "بيانشي Bianchi"، 2004، إلى أنه هناك أربعة مصادر رئيسية للعمل لدى الممرضات وهي مصادر متعلقة بضغوط العمل، والمشاركة في اتخاذ القرارات، ومصادر متعلقة مع المريض وعائلته. (عبد الله الضريبي ، 2010 ، ص: 688)

كما أن ضغوط العمل تؤثر على تعامل الحالة مع أسرتها، وهذا ما عبرت عنه بقولها: >>شوي مش ياسر بصرح ساعات تأثر خاصة كي نتعب نعود ماني شايقة والو قدامي<<، كما ان ابنها يتضايق من عملها وهذا ما عبرت عنه بقولها: >> إيه ياسر أنا عندي طفل واحد ربي يحفظ هولي كون صيب مانخرجش<<.

إلا أنها تتلقى دعم الأسرة والزوج وهذا ما عبرت عنه بقولها: >> إيه بطبيعة الحال أنا عندي ثلاثة سنين برك وهما دائما يشجعوني باه نكمل...<<، الشيء الذي يخفف من درجة ضغط وهذا ما ظهر من خلال تحصل الحالة على درجة (0.62) على مقياس إدراك الضغط وهي درجة متوسطة.

وهذا ما أكدته دراسة "علي" 1997، حول (المساندة الاجتماعية ومواجهة أحداث الحياة الضاغطة كما تدركها العمالات المتزوجات)، حيث أظهرت النتائج وجود فروق ذات دلالة إحصائية في مواجهة أحداث الحياة الضاغطة لصالح المجموعة المدعمة بمساندة اجتماعية. (عبد الله الضريبي ، 2010 ، ص: 684).

## الفصل الرابع: عرض الحالات ومناقشة نتائج الدراسة

الحالة تتصرف بمسؤولية مع المرضى، وهذا ما عبرت عنه بقولها: >> نتصرف معاهم بمسؤولية لأنهم أمانة بين أيدينا، مساكن وعلاه راه راني نخدم على جال راحتهم وصحتهم>> وهذا ما يدل على أنها تواجه ضغوطها عن طريق استخدام استراتيجيات مركزة حول المهام، حيث حصلت على درجة 53 نقطة (0.66) على محور الانفعال.

### تحليل اختبار إدراك الضغط للحالة الرابعة:

جدول رقم (09) يوضح نتائج اختبار إدراك الضغط للحالة الرابعة

| البنود     | الدرجة |
|------------|--------|
| غير مباشرة | 24     |
| مباشرة     | 62     |
| المجموع    | 86     |

$$\text{مؤشر إدراك الضغط} = \frac{\text{مجموع القيم الخام} - 30}{90}$$
$$0.62 = \frac{30 - 86}{90}$$

بعد تنقيط مقياس إدراك الضغط وجمع النقاط كما هو مبين في الجدول السابق بـ: (مج =86) وبتطبيق معادلة مؤشر إدراك الضغط، تحصلنا على مؤشر إدراك الضغط لدى الحالة مقدر بـ (0.62)، هذه الدرجة تدل على مستوى متوسط من الضغط.

## الفصل الرابع: عرض الحالات ومناقشة نتائج الدراسة

ويبدو هذا من خلال إجاباتها على البند (25)، بالرفض وهي بنود غير مباشرة، أي أن الحالة ليست خالية من الهموم تفكر في ابنها.

وإجابتها على البنود (08)،(16)،(18)،(26)،(28) بالقبول، وهي بنود مباشرة حيث أن الحالة تشعر بالتعب وهذا ما عبرت عنه بقولها: >> فلا مستحيل نفكر هكذا، هذه المهنة أنا نحبها، صح تعبني بصح ما نحبسش<<.

كما تشعر بأنها في عجلة، وهذا ما عبرت عنه بقولها: >> طبعا أنا مرا تخدم وامتزوجة وعندها طفل ومسؤولية تاع دار هذا كامل في وقت واحد، والخدمة مديا نصف أو أكثر من نصف وقتي <<، لديها مخاوف حول ابنها وهذا ما عبرت عنه بقولها: >> والله واش نقولك ما عنديش مشاكل بصح كي نخدم ياسر <<، كما أنها تشعر بعبء المسؤولية وهذا ما عبرت عنه بقولها: >> نتصرف معاهم بكل مسؤولية لأنهم أمانة...<<

### تحليل اختبار مواجهة الوضعيات الضاغطة للحالة الرابعة:

جدول رقم (10) يوضح نتائج اختبار مواجهة الوضعيات الضاغطة للحالة الرابعة

| المحور            | الدرجة | الدرجة المعيارية |
|-------------------|--------|------------------|
| العمل أو المهام   | 57     | 0.71             |
| الانفعال          | 53     | 0.66             |
| التجنب            | 53     | 0.66             |
| الشروود أو الحيرة | 25     | 0.62             |
| اللهو الاجتماعي   | 19     | 0.76             |

نلاحظ من خلال الجدول السابق أن الحالة تعتمد على استراتيجيات المواجهة المركزة على المهام بالدرجة الأولى، إذ حصلت على محور المهام على درجة 57 نقطة (0.71)، وهي درجة عالية، وهذا يعني أن الحالة تواجه وضعيتها الضاغطة بفعالية من أجل التوافق النفسي والاجتماعي مع الضغوط.



## الفصل الرابع: عرض الحالات ومناقشة نتائج الدراسة

لكن هذا لم يمنع الحالة من استخدام استراتيجيات مركزة على الانفعال والتجنب بالدرجة الثانية حيث تحصلت على نفس الدرجة على المقياس 53 نقطة (0.66)، كما أنها تستخدم استراتيجيات اللهو الاجتماعي حيث تحصلت على 19 درجة (0.76) وذلك للتخفيف من انعكاسات ضغوطها.

### التحليل العام للحالة الرابعة:

الحالة تعاني من درجة متوسطة من الضغط النفسي رغم ضغوط العمل التي تواجهها من عبء العمل الزائد، وعدم ملائمة برنامج عملها، الشتم من قبل المريضات، الضغط المفروض من ابنها، إلى أن تلقيها للدعم الأسري ساهم في انخفاض هذا الضغط، وهذا ما أكدته دراسة "علي" 1997، حول (المساندة الاجتماعية ومواجهة أحداث الحياة الضاغطة كما تدركها العمالات المتزوجات)، حيث أظهرت النتائج وجود فروق ذات دلالة إحصائية في مواجهة أحداث الحياة الضاغطة لصالح المجموعة المدعمة بمساندة اجتماعية. (عبد الله الضريبي، 2010، ص: 684).

كما أبدت دراسة "مريم"، 2006 هذه النتائج، حيث أسفرت النتائج أن الممرضات تعانين من مستوى متوسط من الضغوط. (عبد الله الضريبي، 2010، ص ص: 685، 686).

كما استخدمت الحالة استراتيجيات المواجهة المركزة على المهام بالدرجة الأولى ثم استراتيجيات المواجهة المركزة الانفعال والتجنب من أجل التخفيف من الآثار الناتجة عن الضغط.

تقديم الحالة الخامسة:

الإسم: (د) الجنس: أنثى

السن: 36 سنة المستوى التعليمي: بكالوريا

الحالة الاجتماعية: متزوجة عدد الأولاد: 04

الخبرة المهنية: 09 سنوات الحالة الاقتصادية: متوسطة

ملخص المقابلة مع الحالة الخامسة:

الحالة تقر أنها راضية عن مهنتها، وهي تعمل بكل أمانة، فهي متأثرة بالعبء الزائد عن العمل وكثرة المرضى، وأنها فكرت في التخلي عن مهنتها مرات كثيرة نظرا للضغوطات، وأنها لا تقضي وقت طويل مع عائلتها، كما أنها تواجه في بعض الأوقات مشاكل أسرية بسبب العمل، وأن برنامج عملها تؤثر على أدائها لواجباتها المنزلية، وأنها لا تستفيد من أوقات راحة كافية، كما أنها تتلقى دعم أسري لمواصلة عملها، كما أن أبناءها يتضايقون من عملها، كما أقرت أنها تعامل أبناءها بانفعال، وهي تظن أنها مقصرة مع أبناءها، كما أن زوجها متقبل لعملها، كما أنها تكبت انفعالاتها خاصة أمام زوجها، وهي تتعامل بالروحانيات مع الضغط (الصلاة، الدعاء)، وهي راضية عن مهنتها.

الحالة تعاني من ضغوط مهنية ناتجة عن العبء الزائد في العمل، كثرة المرضى، ضغط الوقت، ساعات العمل الكثيرة والبرنامج الذي لا يساعد على أداء مهمتها المنزلية، وهذا ما عبرت عنه بقولها: >> من غير الضغط في العمل وكثرة المرضى وضغط الوقت ما عنديش مشاكل <<.

وهذا ما أشار إليه "سليمان"، 2004، في دراسة حول "تأثير الضغوط النفسية الوظيفية على الانتماء التنظيمي بالتطبيق على مستشفيات جامعة عين شمس <<.

حيث أكدت نتائج الدراسة على مصادر الضغط لدى أفراد العينة كانت حسب الترتيب: مصادر متعلقة بعبء العمل الزائد، خصائص الوظيفة، الظروف المادية، ضغوط الوقت، ضغوط أسلوب المدير. (محمد سليم خميس، 2013، ص: 290).

كما أقرت الحالة بأنها بسبب هذه الضغوطات قررت في العديد من المرات ترك العمل، وهذا ما عبرت عنه بقولها: >> إيه مرات كثيرة، خاصة لما تواجهني صعوبات كبيرة وضغوطات <<، كما تقر بأنها لا تجد الوقت الكافي لأسرتها، وهذا ما عبرت عنه بقولها: >> ما كان حتى مشكل من غير أنني ما نقعدش مع عائلتي وقت كافي <<.

كما أن الحالة تعاني من ضغوط أسرية خاصة من طرف الأبناء وهذا ما عبرت عنه بقولها: >> شوي تأثر، خاصة كي نروح تعبانة ونلقى الشغل يستتاني و ولادي ربي يسامحهم شوي مشيطيلي ربي <<، كما أن أبنائها يتضايقون من عملها لأنها لا تجد الوقت الكافي للبقاء معهم، وهذا ما عبرت عنه بقولها: >> إيه يزغفوا عليا و يقولولي ما تروحيش في الليل ماما أقعدي معانا، رانا متوحشينك <<، أي أن الحالة تعاني ضغوط نفسية بسبب المطالب العائلية، وهذا ما أشارت إليه دراسة "شوستير Schuster" 1999، في دراسة حول "ضغوط العمل لدى العاملين في التمريض في أقسام العناية الحثيثة"، أن مصادر الضغوط

## الفصل الرابع: عرض الحالات ومناقشة نتائج الدراسة

عند أفراد العينة تمثلت في ضغط الأطباء وأهالي المرضى وأصدقائهم، إضافة إلى ضغوط المطالب العائلية والاجتماعية. (محمد سليم خميس، 2013، ص: 280).

الحالة تستعمل استراتيجيات المواجهة المركزة على المهام، وهذا يظهر من خلال قولها: << راضية وخلص، ونقدم كل ما نقدر عليه بكل أمانة >>، وأضافت أيضا: << لعوج أنا وحدة مريقة في الخدمة ما نحيش واحد يشغلني ولا يهمل خدمتو ويخليها لواحد آخر، هكذا تصرا مشاكل، وهنا خدمتنا لازم كل شيء في وقتو لأن مهنة القابلة هي مهنة دائمة الاستعجال، كيما شفتي نكونو قاعدين تجينا حالة ولادة لازم ديما نكونوا واجدين >>.

كما أنها في بعض الأوقات تستخدم الاستراتيجيات المركزة على الانفعال، وهذا ما عبرت عنه بقولها: << والله ساعات أنا نعود ماشي في طبسيا ونظلمهم ونتسبيلهم على كل صغيرة ونديرلهم من الحبة قبة >>، وأضافت أيضا: << كي يقلقوني نعيط عليهم وساعات نضربهم >>. كما أن الحالة تستخدم أيضا الاستراتيجيات المركزة على التجنب من أجل التخفيف من انعكاسات ضغطها على أسرتها وهذا ما عبرت عنه بقولها: << أنا ديما نحاول ما نخرجش انفعالاتي قد ما نقدر... >>، كما أنها تستعمل ميكانيزم التسامي وهذا من خلال اللجوء إلى الروحانيات من أجل الحصول على القوة والأمل، وهذا ما عبرت عنه بقولها: << نصبر ونصلي وندعي ربي يفرج عليا، سبحانو قادر على كل شيء وهو دائما يختبرنا >>.

### تحليل اختبار إدراك الضغط للحالة الخامسة:

جدول رقم (11) يوضح نتائج اختبار إدراك الضغط للحالة الخامسة

| البنود     | الدرجة |
|------------|--------|
| غير مباشرة | 25     |
| مباشرة     | 65     |
| المجموع    | 90     |

$$\text{مؤشر إدراك الضغط} = \frac{\text{مجموع القيم الخام} - 30}{90}$$

$$0.67 = \frac{30 - 90}{90} =$$

بعد تنقيط مقياس إدراك الضغط وجمع النقاط كما هو مبين في الجدول السابق بـ: (مج =90) وبتطبيق معادلة مؤشر إدراك الضغط، تحصلنا على مؤشر إدراك الضغط لدى الحالة مقدر بـ (0.67)، هذه الدرجة تدل على مستوى عالي من الضغط.

ويبدو هذا من خلال إجابات الحالة على البند (10)،(29) بالرفض وهي بنود غير مباشرة، أي أن الحالة لا تشعر بالهدوء. كما انه ليس لديها الوقت الكافي لنفسها، وهذا ما عبرت عنه بقولها: >> للأسف ما كانش أوقات راحة من غير العطلة اللي نديها والله ما تكفي <<.

والإجابة على البنود (05)، (09)، (18) بالقبول، وهي بنود مباشرة أي أنها عادة ما تشعر بالوحدة، كما أنها تخاف من عدم قدرتها على إدارة الأمور لبلوغ الأهداف، وهذا ما عبرت عنه بقولها: >>إيه الله على كل حال أنا واثقة بلي راني نقدم في أحسن ما عندي بكل أمانة <<.

#### تحليل اختبار مواجهة الوضعيات الضاغطة للحالة الخامسة:

جدول رقم (12) يوضح نتائج اختبار مواجهة الوضعيات الضاغطة للحالة الخامسة

| المحور            | الدرجة | الدرجة المعيارية |
|-------------------|--------|------------------|
| العمل أو المهام   | 56     | 0.70             |
| الانفعال          | 45     | 0.56             |
| التجنب            | 41     | 0.51             |
| الشروود أو الحيرة | 16     | 0.40             |

## الفصل الرابع: عرض الحالات ومناقشة نتائج الدراسة

|      |    |                 |
|------|----|-----------------|
| 0.68 | 17 | اللهو الاجتماعي |
|------|----|-----------------|

نلاحظ من خلال الجدول السابق أن الحالة تعتمد على استراتيجيات مواجهة مركزة على المهام بالدرجة الأولى، حيث حصلت على محور المهام على درجة 56 نقطة (0.70)، وهي درجة عالية، وهذا يعني أن الحالة تواجه وضعيتها الضاغطة بفاعلية من أجل التوافق النفسي والاجتماعي.

لكن هذا لم يمنع الحالة من استخدام استراتيجيات المواجهة المركزة على الانفعال والتجنب في بعض الأحيان وذلك للتخفيف من انعكاسات ضغطها، حيث حصلت على التوالي على درجة 45 نقطة (0.56)، 41 نقطة (0.51)، وهي درجات متوسط، كما استخدمت استراتيجيات مركزة على اللهو الاجتماعي بدرجة 17 (0.68) والهدف منها الابتعاد عن الوضعيات الضاغطة ونسيانها.

### التحليل العام للحالة الخامسة:

من خلال النتائج المتحصل عليها من أدوات الدراسة المتمثلة في المقابلة العيادية نصف الموجهة، واختبار إدراك الضغط، واختبار مواجهة الوضعيات الضاغطة، اتضح أن الحالة تعاني من ضغط نفسي مرتفع، وهذا ما ظهر بتحصلها على درجة (0.87) على مقياس إدراك الضغط، وهذا بسبب ضغط العمل، كثرة المرضى، ضغط الوقت، ساعات العمل، ضغط الأبناء.

وهذا ما أشارت إليه دراسة "محمد سليم خميس"، 2013، حول "الضغوط النفسية لدى عمال القطاع الصحي". والتي توصلت إلى أن عمال القطاع الصحي يعانون من مستوى مرتفع من الضغوط النفسية. (محمد سليم خميس، 2013، ص: 285 ، 287).

الحالة تستخدم استراتيجيات المواجهة المركزة على المهام بالدرجة الأولى حيث حصلت على 56 درجة (0.70) على هذا المحور أي أنها تواجه وضعيتها الضاغطة بفاعلية، وهذا ما

## الفصل الرابع: عرض الحالات ومناقشة نتائج الدراسة

عبرت عنه بقولها: >> لا لا أنا ندير فاصل بين الدار والعمل، حاجة ما نخليها تأثر على الخدمة لأنها مسؤولية قدام ربي وقدام المؤسسة <<.

كما أنها تستخدم استراتيجيات مركزة حول الانفعال والتجنب في بعض الأوقات للتخفيف من انعكاسات الضغط على أسرتها وهذا ما عبرت عنه بقولها: >> كن يقلقوني ساعات نعيط عليهم ونضربهم <<.

كما أنها تستعمل ميكانيزم التسامي من خلال اللجوء للروحانيات من اجل الحصول على القوة والأصل.

الحالة تعاني من درجة متوسطة من الضغط النفسي رغم ضغوط العمل التي تواجهها من عبء العمل الزائد، وعدم ملائمة برنامج عملها، الشتم من قبل المريضات، الضغط المفروض من ابنها، إلى أن تلقىها للدعم الأسري ساهم في انخفاض هذا الضغط، وهذا ما أكدته دراسة "علي" 1997، حول (المساندة الاجتماعية ومواجهة أحداث الحياة الضاغطة كما تدركها العملات المتزوجات)، حيث أظهرت النتائج وجود فروق ذات دلالة إحصائية في مواجهة أحداث الحياة الضاغطة لصالح المجموعة المدعمة بمساندة اجتماعية. (عبد الله الضريبي ، 2010 ، ص 684).

كما أبدت دراسة "مريم"، 2006 هذه النتائج، حيث أسفرت النتائج أن الممرضات تعانين من مستوى متوسط من الضغوط. (عبد الله الضريبي، 2010، ص ص: 685، 686).

كما استخدمت الحالة استراتيجيات المواجهة المركزة على المهام بالدرجة الأولى ثم استراتيجيات المواجهة الموجهة المركزة الانفعال والتجنب من اجل التخفيف من الآثار الناتجة عن الضغط.

تقديم الحالة السادسة:

الجنس: أنثى

الاسم: (ص)

المستوى التعليمي: جامعية

السن: 45 سنة

عدد الأولاد: 01

الحالة الاجتماعية: متزوجة

الحالة الاقتصادية: متوسطة

الخبرة المهنية: 23 سنة

ملخص المقابلة مع الحالة السادسة:

الحالة أكدت أنها تعاني بسبب وقت العمل، عبء العمل الزائد، والمناوبة الليلية، وأنها تواجه هذه الضغوطات بالصبر، كما أنها فكرت في ترك عملها بسبب هذا الضغط. كما وصفت أنها تعاني من القلق مع أسرتها، كما ان برنامج عملها لا يساعدها على أداء واجباتها المنزلية، كما أن أبنائها ينزعجون من عملها، كما أنها تعامل ابنها بانفعال بسبب التعب،



## الفصل الرابع: عرض الحالات ومناقشة نتائج الدراسة

وأنها أيضا البقاء ساكنة، كما أن زوجها متقبل لعملها، وأنه أحيانا يطلب منها التوقف عن العمل بسبب قلقها، وأنها أحيانا يسبب ضغط العمل تتعرض للاكتئاب، فتبقى وحدها منعزلة.

### تحليل المقابلة للحالة السادسة:

الحالة تعاني من ضغوط مهنية ناتجة عن ضغط العمل وساعاته الطويلة، العبء الزائد للعمل، المناوبة الليلية، وهذا ما عبرت عنه بقولها: <<الحمد لله ما عنديش مشاكل، برك الوقت نتاع الخدمة طويل ونتعبوا وزيد المناوبة الليلية نحسها عقوبة >>، وأضافت أيضا: << نحس بالراحة والحرية خاصة كي نخرج من السبيطار كأني خرجت من حدود السجن >>

وهذا ما أشارت إليه "سليمان"، 2004، حول "تأثير الضغوط النفسية الوظيفية على الانتماء التنظيمي بالتطبيق على مستشفيات جامعة عين شمس >>. والتي بينت أن مصادر الضغط لدى أفراد العينة كانت حسب الترتيب: مصادر متعلقة بعبء العمل الزائد، خصائص الوظيفة، الظروف المادية، ضغوط الوقت، ضغوط أسلوب المدير. (محمد سليم خميس، 2013، ص: 290).

كما أنها لا تتعرض لأي ضغوطات أسرية وهذا ما يفسر درجة الضغط النفسي المتوسطة لديها، حيث حصلت على درجة 0.63 على مقياس إدراك الضغط.

الحالة تستعمل استراتيجيات المواجهة المركزة على المهام، بالدرجة الأولى وهذا ما ظهرت من خلال قولها: << ندر روعي ونكمل خدمتي خاطر هو واجب عليا >>.

كما أن الحالة تستخدم الاستراتيجيات المواجهة المركزة على الانفعال من أجل التنفيس عن ضغطها، وهذا ما عبرت عنه بقولها: << إيه ساعات نفرغ فيه غش مسكين >>.

## الفصل الرابع: عرض الحالات ومناقشة نتائج الدراسة

كما أن الحالة تستخدم الاستراتيجيات المركزة على الانفعال أحيانا للهروب من ضغطها ونسيانه، وهذا ما عبرت عنه بقولها: >> نحاول نصبر قد ما نقدر، وإلا نروح نقض شغل الدار مرة ومرتين بأش ننسى ونلهي روعي <<.

الحالة تستخدم ميكانيزم التسامي من خلال اللجوء إلى الروحانيات للحصول على القوة والأمل وهذا ما وضحته بقولها: أنا مرا مؤمنة، نصبر وندعي لربي يفرج عليا <<.

### تحليل اختبار إدراك الضغط للحالة السادسة:

جدول رقم (13) يوضح نتائج اختبار إدراك الضغط للحالة السادسة

| البنود     | الدرجة |
|------------|--------|
| غير مباشرة | 27     |
| مباشرة     | 57     |
| المجموع    | 87     |

$$\text{مؤشر إدراك الضغط} = \frac{\text{مجموع القيم الخام} - 30}{90}$$
$$0.63 = \frac{30 - 87}{90}$$

=

بعد تنقيط مقياس إدراك الضغط وجمع النقاط كما هو مبين في الجدول السابق بـ:  
(مج = 87) وبتطبيق معادلة مؤشر إدراك الضغط، تحصلنا على مؤشر إدراك الضغط لدى  
الحالة مقدر بـ (0.63)، هذه الدرجة تدل على مستوى متوسط من الضغط.

ويبدووا هذا من خلال إجابات الحالة على البنود (10)،(21)،(25)،(29) بالرفض فهي  
بنود غير مباشرة، أي أن الحالة لا تشعر بالهدوء. ولا تمتع نفسها.  
والإجابة على البنود (19)،(22)،(23) بالرفض، وهي بنود مباشرة.

#### تحليل اختبار مواجهة الوضعيات الضاغطة للحالة السادسة:

جدول رقم (14) يوضح نتائج اختبار مواجهة الوضعيات الضاغطة للحالة السادسة

| المحور            | الدرجة | الدرجة المعيارية |
|-------------------|--------|------------------|
| العمل أو المهام   | 52     | 0.64             |
| الانفعال          | 40     | 0.50             |
| التجنب            | 44     | 0.55             |
| الشروود أو الحيرة | 18     | 0.65             |
| اللهو الاجتماعي   | 20     | 0.80             |

## الفصل الرابع: عرض الحالات ومناقشة نتائج الدراسة

نلاحظ من خلال الجدول السابق أن الحالة تعتمد على استراتيجيات مواجهة مركزة على المهام بالدرجة الأولى، حيث حصلت على محور المهام على درجة 52 نقطة (0.64)، وهي درجة عالية، وهذا يعني أن الحالة تواجه وضعيتها الضاغطة بفعالية من أجل التوافق النفسي والاجتماعي. وهذا ما عبرت عنه بقولها: >> ندرز روجي ونكمل خدمتي خاطر هو واجب عليا <<.

لكن هذا لم يمنع الحالة من استخدام الاستراتيجيات الموجهة المركزة على التجنب حيث حصلت على درجة 44 نقطة (0.55) وهي درجة متوسطة، أي أن الحالة تلجأ إلى التجنب في بعض الأوقات للتخفيف من انعكاسات ضغطها ونسيانها وهذا ما ظهر على بعدي التجنب اللهو الاجتماعي 20 نقطة (0.80)، الشرود 18 نقطة (0.65)، وهذا ما عبرت عنه بقولها: >> والله أنا نديها سكات، وما نتكلمش، وين ساعات يفهمني ويسكت ثاني << أضافت أيضا: >> نحاول نصبر قد ما نقدر، وإلا نروح نقض شغل الدار مرة ومرتين باش ننسى ونلهي روجي <<.

كما أن الحالة تستعمل في بعض الأوقات استراتيجيات الموجهة المركزة على الانفعال من أجل التفتيس عن ضغطها، حيث حصلت على درجة 40 نقطة (0.50). على محور الانفعال، وهذا ما عبرت عنه بقولها: >>إيه ساعات، نفرغ غشي فيه مسكين <<.

### التحليل العام للحالة السادسة:

من خلال النتائج المتحصل عليها من أدوات الدراسة المتمثلة في المقابلة العيادية نصف الموجهة، واختبار إدراك الضغط، واختبار مواجهة الوضعيات الضاغطة، تبين أن:

الحالة تعاني من ضغط نفسي متوسط حيث حصلت على درجة (0.63) وهذا رغم معاناتها من ضغوط مهنية تمثلت المناوبة الليلية، العبء الزائد للعمل، ساعات العمل الكثيرة، عدم توفر أوقات للراحة وهذا الانخفاض في الضغط النفسي ناتج عن الدعم الذي تلقاه من أسرته لمواصلة مسارها المهني، وهذا ما أشارت إليه دراسة "علي" 1997، حول (المساندة

## الفصل الرابع: عرض الحالات ومناقشة نتائج الدراسة

الاجتماعية ومواجهة أحداث الحياة الضاغطة كما تدركها العمالات المتزوجات)، حيث أظهرت نتائج هذه الدراسة وجود فروق ذات دلالة إحصائية في مواجهة الأحداث الضاغطة لصالح المجموعة المدعمة بمساندة اجتماعية. (عبد الله الضريبي ، 2010 ، ص 684)

وهذا ما أكدته أيضا دراسة "مريم"، 2006 حول فاعلية برنامج تدريبي لتنمية مهارات إدارة الضغوط النفسية المهنية لدى العاملات في مهنة التمريض، والتي توصلت إلى أن الممرضات يعانين مستوى متوسط من الضغوط. (عبد الله الضريبي، 2010، ص ص: 685، 686).

الحالة تعتمد على استراتيجيات مواجهة مركزة على المهام بالدرجة الأولى حيث حصلت على درجة 52 نقطة (0.64) على محور المهام مما يعني أنها تواجه مواقفها الضاغطة بفعالية، كما أنها تستخدم استراتيجيات مواجهة مركزة على التجنب بالدرجة الثانية، لأنها ترغب في نسيان مواقفها الضاغطة والتقليل من انعكاساتها، ثم إستراتيجية الانفعال بالدرجة الثالثة، وهذا ما أشارت إليه الدراسة السابقة لـ"مريم"، 2006 بأن أساليب التعامل مع الضغوط استخداما من قبل الممرضات فهي بالترتيب، حل المشكلة، طلب الدعم الاجتماعي، الاستسلام والإذعان، وأقلها استخداما التعبير عن المشاعر، الانشغال الذاتي. (عبد الله الضريبي، 2010، ص ص: 685 ، 686).

كما أن الحالة تستخدم ميكانيزم التسامي من خلال اللجوء إلى الروحانيات من أجل الحصول على القوة والأمل.

تقديم الحالة السابعة:

الجنس: أنثى

الاسم: (ش)

المستوى التعليمي: بكالوريا + 3

السن: 45 سنة

عدد الأولاد: 06

الحالة الاجتماعية: متزوجة

الحالة الاقتصادية: متوسطة

الخبرة المهنية: 23 سنة

ملخص المقابلة مع الحالة السابعة:

## الفصل الرابع: عرض الحالات ومناقشة نتائج الدراسة

الحالة أكدت أنها تعاني من العبء الزائد للعمل، المناوبة الليلية، كما أنها تستجيب للضغوط بالانفعال، كما أنها تتعرض لسوء المعاملة من المريضات في بعض الأحيان، كما تقر بأنها مقصرة في أداء واجباتها المنزلية، كما أنها تشعر بالقلق من ضغط أبناءها والتعب، وأنها تحل مشاكلها في حينها، كما أنها لا تستفيد من أوقات راحة كافية لأداء واجباتها المنزلية، وأنها لا تتلقى أي دعم من طرف أسرتها، وأنها تعامل أبناءها بانفعال، وأن أبناءها يتضايقون من عملها، كما أن زوجها متقبل لعملها، وأنه أحيانا يطلب منها التوقف عن العمل، وأنها تحس بالتعب والقلق بسبب ضغوط العمل.

### تحليل المقابلة:

الحالة تعاني من ضغوط مهنية بسبب العبء الزائد للعمل، المناوبة الليلية، والمعاملة السيئة للمريضات، وهذا ما عبرت عنه بقولها: <<Bon>>، شوفي هذه الخدمة أصلا تاع مشاكل، عندي شوي مشاكل تاع الوقت، سيرتو كي يعطولي المناوبة الليلية، وفي الأيام العادية من (08) تاع الصباح حتى (04) تاع لعشية، و أنا عندي ولادي وراجلي وخاي على حوايج....>>، وأضافت أيضا: <<...ساعات آخرين يظلمونا ويلوحولنا كلام سامط، بصح ديرى هذه هي الدنيا>>.

وأنها لا تعاني ضغوط أسرية ما عدا عدم كفاية وقتها للبقاء مع أولادها ومساعدتهم وهذا ما عبرت عنه بقولها: <<ايه أنا كي نروح نكون ميتة من التعب ونلقا الشغل يستنا فيا وزيد ولادي يهبلوني ويقلقوني بزاف>>. كما أن زوجها متقبل لعملها، ويقدر ظروف عملها.

الحالة تستخدم استراتيجيات مواجهة مركزة على المهام من خلال حلها لمشاكلها، وهذا ما عبرت عنه بقولها: <<نحاول نحلها دايمًا وقد ما نقد خاطر كون نخليها تلملي>>، وأضافت أيضا: <<هو ما و ولادهم أمانة بين يدينا>>.

## الفصل الرابع: عرض الحالات ومناقشة نتائج الدراسة

كما استخدمت استراتيجيات مواجهة مركزة على الانفعال وهذا ما عبرت عنه بقولها: <<والله كل مرة كيفاش مرة نتقلق و نزعف ومرة نصبر...>>، <<نفرغ غشي كل في ولادي و نعيط عليهم لأتفه الأسباب >>، <<ديما تعبانة ومقلقة >>.

كما استخدمت استراتيجيات مواجهة مركزة على التجنب وهذا ما عبرت عنه بقولها: <<والله واش نقولك، نخدم شغلي اللي لازمني ونروح نرقد ما عندي ما نديرلهم، لازم يقدرنا بلي راني تعبانة على حال مستقبلهم >>.

كما استخدمت الحالة ميكانيزم التسامي من خلال اللجوء إلى الروحانيات للحصول على القوة والأمل، وهذا ما عبرت عنه بقولها: <<ديما نصبر نلجأ لربي هو اللي يقدر يفكنا سبحانو>> و <<بالصبر والصلاة والدعاء >>.

### تحليل اختبار إدراك الضغط للحالة السابعة:

جدول رقم (15) يوضح نتائج اختبار إدراك الضغط للحالة السابعة

| البنود     | الدرجة |
|------------|--------|
| غير مباشرة | 25     |
| مباشرة     | 59     |
| المجموع    | 84     |

$$\text{مؤشر إدراك الضغط} = \frac{\text{مجموع القيم الخام} - 30}{90}$$
$$0.60 = \frac{30 - 84}{90}$$

بعد تنقيط مقياس إدراك الضغط وجمع النقاط كما هو مبين في الجدول السابق بـ: (مجموع = 84) وبتطبيق معادلة مؤشر إدراك الضغط، تحصلنا على مؤشر إدراك الضغط لدى الحالة مقدر بـ (0.60)، هذه الدرجة تدل على مستوى متوسط من الضغط.



## الفصل الرابع: عرض الحالات ومناقشة نتائج الدراسة

ويبدو هذا من خلال إجابات الحالة على البنود (10)،(21)،(25)،(29) بالرفض وهي بنود غير مباشرة، أي أن الحالة لا تشعر بالهدوء. وهذا ما عبرت عنه بقولها: >> راهم متعبيني ياسر وراني خيفة عليهم...<<، لذلك فهي ليست خالية من الهموم وتفكر كثيرا في أبناءها الذين لا تخصص لهم الوقت الكافي، كما ليس لديها الوقت الكافي لنفسها، وهذا ما عبرت عنه بقولها: >>...أنا ما عنديش الوقت الكافي باش نقعد معاهم ونسمعهم ونراقبهم<<

والإجابة على البنود (05)،(12)،(22)،(23) بالرفض وهي بنود مباشرة، فالحالة تشكو بأنها تقوم بأشياء ملزمة بها وليس بإرادتها، وهذا ما عبرت عنه بقولها: >>...راني قلتك من قبيل، هذي خدمتنا لازم نخدمو ونقومو بالواجب...<<، وأضافت أيضا: >>...هذي أمانة ومنقدروش نخونوها...<<.

### تحليل اختبار مواجهة الوضعيات الضاغطة للحالة السابعة:

جدول رقم (16) يوضح نتائج اختبار مواجهة الوضعيات الضاغطة للحالة السابعة

| المحور          | الدرجة | الدرجة المعيارية |
|-----------------|--------|------------------|
| العمل أو المهام | 66     | 0.82             |
| الانفعال        | 47     | 0.52             |
| التجنب          | 41     | 0.50             |

## الفصل الرابع: عرض الحالات ومناقشة نتائج الدراسة

|      |    |                  |
|------|----|------------------|
| 0.47 | 19 | الشروع أو الحيرة |
| 0.76 | 19 | اللهو الاجتماعي  |

نلاحظ من خلال الجدول السابق أن الحالة تعتمد على استراتيجيات مواجهة مركزة على المهام بالدرجة الأولى، حيث حصلت على محور المهام على درجة 66 نقطة (0.82)، وهي درجة عالية، وهذا يعني أن الحالة تواجه وضعيتها الضاغطة بفعالية من أجل التوافق النفسي والاجتماعي. وهذا ما عبرت عنه بقولها: << هاذي خدمتنا ونقومو بالواجب >>.

إلا أن هذا لم يمنع الحالة من استخدام الاستراتيجيات الموجهة المركزة على الانفعال، حيث حصلت على درجة 47 نقطة (0.52) على محور الانفعال، وهي درجة متوسطة تدل على أن الحالة تلجأ في بعض الأوقات للانفعال للتنفس من ضغوطاتها وهذا ما عبرت عنه بقولها:

<< ساعات كي يقلقوني لي يخدموا معايا ولا النسا لي يجو لعندنا نفرغ غشي كل في ولادي ونعيط عليهم لأتفه الأسباب، نعيط عليهم ولا نتفجر أنا خير >>

كما أن الحالة استخدمت استراتيجيات مواجهة مركزة حول التجنب حيث حصلت على درجة 41 نقطة (50%) على محور التجنب وهي درجة متوسطة، أي أن الحالة تستخدم إستراتيجية التجنب للتخفيف من انعكاسات ضغطها وخاصة بعد اللهو الاجتماعي الذي حصلت فيه على 19 درجة (0.76) من أجل نسيان الضغط، وهذا ما عبرت عنه بقولها: "والله واش نقولك، نخدم شغلي اللي لازمني، ونروح نرقد ما عندي ما ندير لهم".

### التحليل العام للحالة السابعة:

من خلال النتائج المتحصل عليها من أدوات الدراسة المتمثلة في المقابلة العيادية نصف الموجهة، واختبار إدراك الضغط لليفينستين، واختبار مواجهة الوضعيات الضاغطة تبين أن: الحالة تعاني من ضغط نفسي متوسط حيث حصلت على درجة (0.60) على مقياس إدراك الضغط، وهذا الانخفاض يعود إلى المساندة الاجتماعية التي يتلقاها من طرف زوجها،

## الفصل الرابع: عرض الحالات ومناقشة نتائج الدراسة

وقلة ضغوطاتها العائلية. وهذا ما أشارت إليه دراسة "علي" والتي توصلت إلى أن النساء المتزوجات اللواتي يتلقين مساندة اجتماعية ينخفض لديهن الضغط النفسي. (عبد الله الضريبي، 2010، ص: 684).

الحالة تعتمد على استراتيجيات المواجهة المركزة على المهام بالدرجة الأولى حيث حصلت على محور المهام على درجة 66 نقطة (0.82) وهذا يعني أنها تواجه وضعيتها الضاغطة بفعالية. كما أنها تستخدم استراتيجيات موجهة مركزة على الانفعال بالدرجة الثانية حيث حصلت على درجة 47 نقطة (0.52) على محور المهام، حيث أن الحالة تستعمل هذه الإستراتيجية للتنفيس عن ضغطها، وهذا ما عبرت عنه بقولها "نعيط عليهم ولا نتفجر أنا خير"

كما أن الحالة تستخدم استراتيجيات التجنب، حيث حصلت على درجة 41 نقطة (0.50) على هذا المحور، وهي درجة متوسطة تدل على أن الحالة تستخدم هذه الإستراتيجية وفي بعض الأحيان للهروب من الضغط ونسيانه، خاصة استعمالها إستراتيجية اللهو الاجتماعي حيث حصلت على 19 درجة (0.76) على هذا المحور.

كما أن الحالة تستخدم ميكانيزم التسامي من خلال اللجوء إلى روحانيات للحصول على القوة والأمل.

مناقشة النتائج على ضوء الفرضيات:

الفرضية الأولى:

- تعاني القابلات من ضغط نفسي مرتفع .

## الفصل الرابع: عرض الحالات ومناقشة نتائج الدراسة

من خلال نتائج حالات الدراسة السبعة على مقياس إدراك الضغط النفسي تبين أن الفرضية الأولى والتي تنص على أن القابلات يعانين من ضغط نفسي مرتفع لم تتحقق، إلا مع ثلاث حالات فقط، وهي الحالة الثانية التي تحصلت على درجة (0.67) ، والحالة الثالثة التي تحصلت على درجة (0.73)، والحالة الخامسة التي تحصلت على درجة (0.67). وهذا ما اتفق مع دراسة "محمد سليم خميس" (2013) حول "الضغوط النفسية لدى عمال القطاع الصحي" والتي توصلت إلى أن قطاع العمال الصحي يعانون من مستوى مرتفع من الضغوط النفسية. (محمد سليم خميس، 2013، ص ص: 285، 287).

أما الحالات الأربعة المتبقية فتحصلت على درجة متوسطة على مقياس إدراك الضغط، حيث أن الحالة الأولى تحصلت على درجة (0.48)، الحالة الرابعة تحصلت على درجة (0.62)، الحالة السادسة تحصلت على درجة (0.63)، الحالة السابعة تحصلت على درجة (0.60).

وبحساب المتوسط الحسابي نجد:

$$\text{مجموع الدرجات/عدد الحالات} = 7/0.67+0.48+0.60+0.63+0.62+0.73 = (0.62) =$$

هذه الدرجة تدل على مستوى متوسط من الضغط النفسي، أي ان الفرضية الأولى لم تتحقق.

وهذا ما اتفق مع دراسة "مريم" (2006) حول "فاعلية برنامج تدريبي لتنمية مهارات إدارة الضغوط النفسية المهنية لدى العاملات في مهنة التمريض، والتي أكدت أن الممرضات تعانين من مستوى متوسط من الضغط. (عبد الله الضريبي، 2010، ص ص: 685 ، 686).

هذه الدرجة المتوسطة حسب ما توصلنا إليه ترجع إلى الدعم الاجتماعي المقدم للحالات من طرف الأسرة الشيء الذي يساعدها على مواصلة مسارها المهني. وهذا ما اتفق مع دراسة "علي" (1977) حول "المساندة الاجتماعية ومواجهة أحداث الحياة الضاغطة كما تدركها العاملات المتزوجات"، والتي توصلت إلى أن هناك فروق ذات دلالة إحصائية في

## الفصل الرابع: عرض الحالات ومناقشة نتائج الدراسة

مواجهة أحداث الحياة الضاغطة لصالح النساء اللواتي دعمن بمساندة اجتماعية. (عبد الله الضريبي، 2010، ص 684).

ولقد قمنا بحساب المتوسط الحسابي للحالات لمعرفة مستوى الضغط الكلي فكانت النتيجة كالتالي:

### الفرضية الثانية:

- تستعمل القابلات استراتيجيات مواجهة مركزة على الانفعال بالدرجة الأولى.

الفرضية الثانية التي تنص على أن القابلات يعتمدن على استراتيجيات مواجهة مركزة على الانفعال بالدرجة الأولى لم يتحقق مع كل حالات الدراسة السبعة، وإنما هذه الحالات تستخدم استراتيجيات مواجهة مركزة على المهام، مما يدل على إنهن يواجهن المواقف الضاغطة بفعالية من أجل التوافق، وهذا ما بينته نتائج الحالات على مقياس مواجهة الوضعيات الضاغطة حيث حصلت:

الحالة الأولى: على درجة 64 نقطة (0.80) على محور المهام، ودرجة 52 نقطة (0.65) على محور الانفعال.

الحالة الثانية: فتحصلت على درجة 67 نقطة (0.65) على محور المهام، ودرجة 60 نقطة (0.75) على محور الانفعال.

الحالة الثالثة: تحصلت على درجة 79 نقطة (0.98) على محور المهام، ودرجة 60 نقطة (0.75) على محور الانفعال.

الحالة الرابعة: تحصلت على درجة 57 نقطة (0.71) على محور المهام، ودرجة 53 نقطة (0.68) على محور الانفعال.

الحالة الخامسة: تحصلت على درجة 56 نقطة (0.70) على محور المهام، ودرجة 45 نقطة (0.56) على محور الانفعال.

## الفصل الرابع: عرض الحالات ومناقشة نتائج الدراسة

الحالة السادسة: تحصلت على درجة 52 نقطة (0.64) على محور المهام، ودرجة 40 نقطة (0.50) على محور الانفعال.

الحالة السابعة: تحصلت على درجة 68 نقطة (0.82) على محور المهام، ودرجة 47 نقطة (0.52) على محور الانفعال.

جدول رقم(17) يوضح نتائج اختبار الوضعيات المرهقة(Ciss) والمتوسط الحسابي لها.

| الأبعاد              | ح 01 | ح 02 | ح 03 | ح 04 | ح 05 | ح 06 | ح 07 | المجموع | مج/7  |
|----------------------|------|------|------|------|------|------|------|---------|-------|
| المهمة               | 64   | 67   | 79   | 57   | 56   | 52   | 66   | 441     | 63    |
| الانفعال             | 52   | 60   | 50   | 53   | 45   | 40   | 47   | 347     | 49.57 |
| التجنب               | 46   | 35   | 33   | 53   | 41   | 44   | 41   | 297     | 42.42 |
| الشروود أو<br>الحيرة | 22   | 24   | 16   | 25   | 16   | 18   | 19   | 140     | 20    |
| اللهو<br>الاجتماعي   | 19   | 08   | 12   | 19   | 17   | 20   | 18   | 114     | 16.28 |

من خلال نتائج اختبار مواجهة الوضعيات المرهقة (Ciss) وجدنا أن الحالات تستخدم استراتيجيات مواجهة مركزة على المهام بالدرجة الأولى حيث بلغت (63) درجة وهي أعلى نسبة في حين كانت نتيجة محور الانفعال (49.57) أي أن الفرضية الثانية لم تتحقق.

وهذا ما اتفق مع نتائج دراسة "مريم" (2006) والتي أكدت أن أكثر أساليب التعامل مع الضغوط استخداما من قبل الممرضات هي بالترتيب: حل المشكلة، طلب الدعم الاجتماعي، الاستسلام والإذعان، وقلها استخداما: التعبير عن المشاعر، الانشغال الذاتي. (عبد الله الضريبي، 2010، ص ص: 85، 86)

واتفقت أيضا مع دراسة "بيانشي" "Bianichi" (2004) حول: "الضغط والمواجهة لدى ممرضات الأمراض القلبية" والتي أشارت إلى أن أكثر الاستراتيجيات استخداما من قبل

## الفصل الرابع: عرض الحالات ومناقشة نتائج الدراسة

أفراد العينة كان في المرتبة الأولى التقويم الايجابي يليه طلب الدعم و المساندة الاجتماعية، ومن ثم الضبط الذاتي، و حل المشكلات وأخيرا التجنب والهروب. (عبد الله الضريبي، 2010، ص:688).

### الفرضية الثالثة:

والتي تنص على انه هناك اختلاف في استراتيجيات المواجهة المستخدمة من قبل القابلات مرتفعات الضغط النفسي والقابلات منخفضات الضغط النفسي المتحصل عليها من خلال اختبار الوضعيات الضاغطة للحالات السبعة للدراسة تبين انه لا يوجد فرق في إستراتيجية المستخدمة بالدرجة الأولى من طرف القابلات سواء مرتفعات الضغط أو متوسطات الضغط، حيث اعتمدن كلهن على الاستراتيجيات المركزة على المهام بالدرجة الأولى. وهذا ما يعني أن الفرضية الثالثة لم تتحقق.

### اقتراحات توصيات الدراسة:

من خلال دراستنا لهذا الموضوع نقترح الدراسات التالية:

- استراتيجيات المواجهة والدعم الاجتماعي المدرك لدى القابلات.
- استراتيجيات مواجهة الضغط النفسي وعلاقته بنمط الشخصية لدى القابلات.
- الضغط النفسي وعلاقته بالانتماء التنظيمي لدى القابلات
- إدارة الوقت لدى القابلات.

## الخاتمة:

وفي ختام دراستنا التي هدفت إلى التعرف على مستوى الضغط النفسي لدى القابلة المتزوجة والتعرف على أكثر الاستراتيجيات استخداما لدى القابلة المتزوجة لمواجهة الضغط النفسي وأيضا معرفة الفرق بين استراتيجيات المواجهة للقابلة ذات الضغط النفسي المرتفع والقابلة ذات الضغط النفسي المتوسط، ومن خلال استخدام مجموعة من الأدوات والتي تمثلت في: اختبار مؤشر الضغط النفسي (ليفينستين) واختبار الوضعيات المرهقة (Ciss) والمقابلة العيادية النصف موجهة مع حالات الدراسة توصلنا للنتائج التالية:

- أن القابلة المتزوجة تعاني من ضغط نفسي متوسط أي أن الفرضية الأولى لم تتحقق.
- وأيضا إستراتيجية المواجهة الأكثر استخداما من طرف القابلة المتزوجة هي الإستراتيجية المركزة على المهام يليها الإستراتيجية المركزة على الانفعال وثالثا إستراتيجية المواجهة المركزة على التجنب. أي أن الفرضية الثانية التي تنص على أن القابلة المتزوجة تستخدم إستراتيجية مواجهة مركزة على الانفعال بالدرجة الأولى لم تتحقق.

كما توصلنا إلى انه لا توجد اختلاف في استراتيجيات المواجهة المستخدمة من طرف القابلات مرتفعات الضغط النفسي والقابلات متوسطات الضغط النفسي حيث، اعتمدن كلهن على إستراتيجية المواجهة المركزة على المهام بالدرجة الأولى.

أي أن الفرضية الثالثة والتي تنص على انه لا يوجد فرق في إستراتيجية المواجهة المستخدمة من طرف القابلات مرتفعات الضغط النفسي والقابلات متوسطات الضغط النفسي لم تتحقق.

من خلال هذه الدراسة حاولنا تسليط الضوء على فئة القابلات المتزوجات على أمل أن تكون هذه الدراسة ونتائجها ماهي إلا بداية للاهتمام لهذه الفئة، على أمل إجراء دراسات



أخرى. وفي الختام نقول أن النتائج التي توصلنا إليها هي فقط مقتصرة على حالات  
الدراسة ما يفتح المجال لدراسات أخرى.

# قائمة المراجع



- 9- حسن مصطفى عبد المعطي، 2006، ضغوط الحياة وأساليب مواجهتها، ط 1، مكتبة زهراء الشرق، مصر.
- 10- حسين علي فايد، محمود السيد أبو النيل، 2001، (دراسات في الصحة النفسية)، ط 1، المكتب الجامعي الحديث، الإسكندرية، مصر.
- 11- حلمي المليجي، 2001، (مناهج البحث في علم النفس)، ط 1، دار النهضة العربية للطباعة والنشر والتوزيع، بيروت، لبنان.
- 12- حمدي علي الفرماوي، رضا عبد الله، 2009، (الضغوط النفسية في مجال العمل والحياة) ط 1، دار الصفاء للنشر والتوزيع، عمان الأردن.
- 13- خنيش ليلي، 2009، (استراتيجيات مواجهة الضغوط النفسية لدى المعلمين) مذكرة ماجستير غير منشورة في علم النفس المدرسي، جامعة الوادي، الجزائر.
- 14- سامي محمد ملحم، 2000، (منهجية البحث في التربية وعلم النفس) ط 1، دار المسيرة للنشر والتوزيع والطباعة، عمان الأردن.
- 15- طه عبد العظيم حسين، سلامة عبد العظيم حسين، 2006، ط 1، (استراتيجيات إدارة الضغوط التربوية والنفسية) دار الفكر للنشر والتوزيع، عمان، الأردن.
- 16- عبد الله الضريبي، 2010، (أساليب مواجهة الضغوط النفسية المهنية وعلاقتها ببعض المتغيرات)، دراسة ميدانية على عينة من العاملين بمصنع زجاج، مجلة جامعة دمشق، المجلد 26، العدد الرابع.
- 17- عبد الرحمن بدوي، 1977، (مناهج البحث العلمي)، ط 3، وكالة المطبوعات الكويت.
- 18- عبد الرحمن محمد العيسوي، 1996، (علم النفس الإكلينيكي)، ب ط، الدار الجامعية للنشر والتوزيع، الإسكندرية، مصر.
- 19- عماد الحداد، 2002، (كيف تتغلب على الضغوط النفسية في العمل دليل علمي للتخلص من ضغوط الحياة الملحة) ط 1، دار الفاروق للنشر والتوزيع، القاهرة، مصر.
- 20- غريغ ويلكنسون، ترجمة زينب منعم، 2013، (الضغط النفسي)، ط 1، دار المؤلف للنشر والتوزيع، الرياض، السعودية.

- 21- فاروق السيد عثمان، 2001، (القلق وإدارة الضغوط النفسية)، ط 1، دار الفكر العربي، القاهرة، مصر.
- 22- فوزي محمد جبل، 2000، (الصحة النفسية والسيكولوجية الشخصية)، ب ط، المكتبة الجامعية، الإسكندرية، مصر.
- 23- كريس كيرياكو، ترجمة وليد العمري، محمد جهاد جمل، 2008، (الضغط والقلق لدى المعلمين) ط 2، دار الكتاب الجامعي، غزة فلسطين.
- 24- لوكيا الهاشمي، بن زروال فتيحة، 2006، (الإجهاد) ب ط، دار الهدى للنشر والتوزيع، عين مليلة الجزائر.
- 25- ماجدة بهاء الدين السيد عبيد، 2008، (الضغط النفسي ومشكلاته واثره على الصحة النفسية) ط 1، دار الصفاء للنشر والتوزيع عمان، الأردن.
- 26- محمد احمد عمر وحصة عبد الرحمن فخرو وآخرون، 2010، (القياس النفسي والتربوي)، ط 1، دار المسيرة للنشر والتوزيع، عمان الأردن.
- 27- محمد سليم خميس، 2013، (الضغوط النفسية لدى عمال القطاع الصحي)، دراسة ميدانية بالمؤسسة الاستشفائية محمد بوضياف، ورقلة.
- 28- محمود فتحي عكاشة، 1999، (علم النفس الصناعي)، ب ط، مطبعة الجمهورية، الإسكندرية، مصر.
- 29- مسعود وفاء، 2010، (مصادر الضغط المهني واستراتيجيات المواجهة لدى الاستاذ الجامعي، مذكرة ماجستير غير منشورة، بسكرة، الجزائر).
- 30- ملكة ابيض، 2000، (منهجية البحث دليل الباحث المبتدئ في موضوعات البحث)، ب ط.
- 31- ياسر يوسف إسماعيل، 2009، (المشكلات السلوكية لدى الأطفال المحرومين من بيئتهم الأسرية)، مذكرة ماجستير غير منشورة، الجامعة الإسلامية، غزة.

32- يوسف جوادي، 2006، (مصادر ومستويات الضغط النفسي لدى الاستاذ الجامعي)  
دراسة ميدانية لجامعة قسنطينة، مذكرة ماجستير غير منشورة، في علم النفس التطبيقي وتنمية  
الموارد البشرية جامعة قسنطينة، الجزائر.  
02- المواقع الالكترونية:

33- [http://www.lesaffaires.com/strategie-entreprise/\(12/03/2016\)](http://www.lesaffaires.com/strategie-entreprise/(12/03/2016)).

34- [http://www.who.int/mediacentre/factsheets/fs220/ar\(22/05/2016\)](http://www.who.int/mediacentre/factsheets/fs220/ar(22/05/2016))









ا

ملا

ق

ملحق رقم (01):

المقابلة نصف الموجهة في صورتها الاولية:

| التعديل                      | لا يقيس | يقيس | البند   |
|------------------------------|---------|------|---|
| <b>المحور الأول: العمل</b>   |         |      |   |
|                              |         |      | 1- متى بدأت تعملين كقابلة ؟                                   |
|                              |         |      | 2- هل اخترت هذه المهنة عن رغبة ؟                              |
|                              |         |      | 3- هل تخبين مهنتك ؟   |
|                              |         |      | 4- ما هي الضغوط التي تواجهك أثناء العمل ؟                     |
|                              |         |      | 5- كيف تستجيبين لهذه الضغوط ؟                                 |
|                              |         |      | 6- كيف تتصرفين مع الزميلات وأنت منفعة ؟                       |
|                              |         |      | 7- كيف تتصرفين مع الحوامل " المرضي " وأنت منفعة ؟             |
|                              |         |      | 8- هل يمكنك مواصلة أداء مهامك وأنت منفعة ؟                    |
|                              |         |      | 9- هل فكرت يوما في التخلي عن هذه المهنة ؟                     |
| <b>المحور الثاني: الأسرة</b> |         |      |   |
|                              |         |      | 1- ماهي الضغوطات التي تواجهينها في أسرتك جراء مهنتك؟          |
|                              |         |      | 2- هل تجدين صعوبة في التوفيق بين عملك ومهامك الأسرية؟         |
|                              |         |      | 3- هل تواجهين مشاكل أسرية بسبب عملك؟                          |
|                              |         |      | 4- هل تؤثر مشاكلك العائلية على عملك ؟                         |
|                              |         |      | 5- كيف تواجهين مشاكلك الأسرية ؟                               |
|                              |         |      | 6- هل يساعدك برنامج عملك على أداء واجباتك المنزلية ؟          |
|                              |         |      | 7- هل ستستفيدين من أوقات راحة تسهل لك أداء واجباتك المنزلية ؟ |
|                              |         |      | 8- هل تتلقين الدعم من الأسرة لمواصلة عملك في هذه المهنة ؟     |

9- هل يؤثر تعاملك في العمل على حياتك الأسرية ؟

### المحور الثالث: الأبناء

1- هل يتضايق أبنائك من انشغالك عنهم بالعمل ؟

2- ما هي أهم المشاكل التي تواجهينها مع أبنائك ؟

3- كيف تتعاملين مع هذه المشاكل ؟

4- هل تعاملين أبنائك بانفعال ؟

5- ما الذي يجعلك تتفعلين من أبنائك ؟

6- عندما تكونين متعبة كيف تتعاملين مع أبنائك ؟

7- هل تساعدن أبنائك على أداء واجباتهم ؟

8- هل يساعدك أبنائك في أعمال المنزل ؟

9- هل تشعرين أنك تؤدين واجباتك إزاء أبنائك ؟

### المحور الرابع: الزوج

1- هل زوجك راض عن عملك ؟

2- ما هي الضغوط التي تواجهينها مع الزوج ؟

3- ما هي المشاكل التي تعانيها مع زوجك جراء عملك ؟

4- كيف تتعاملين مع هذه المشاكل ؟

5- هل يقدر ظروف عملك ؟

6- هل يقدم لك الدعم والمساعدة في أداء مهامك الأسرية ؟

7- هل يشجعك على مواصلة مسارك المهني ؟

8- هل يؤثر تعاملك في العمل على تعاملك مع زوجك ؟

9- هل تعاملين زوجك بانفعال ؟

### المحور الخامس: الذات

1- ما هي الضغوط التي تواجهينها ؟

2- ما هي الأشياء التي تعتقدين أنها تسبب لك ضغوط ؟

|  |  |  |  |
|--|--|--|--|
|  |  |  | 3- هل تؤثر هذه الضغوط على حالتك النفسية؟   |
|  |  |  | 4- هل تشعرين أنك توفقين بين العمل والمنزل؟ |
|  |  |  | 5- بماذا تشعرين عند انتهاء ساعات العمل؟    |
|  |  |  | 6- كيف تتعاملين مع المواقف الضاغطة؟        |
|  |  |  | 7- هل تتفعلين عندما تكونين متعبة؟          |
|  |  |  | 8- هل تتحكمين في انفعالاتك؟                |
|  |  |  | 9- هل أنت راضية عن مهنتك؟                  |

## نتائج تحكيم المقابلة نصف الموجهة

| التعديل                      | لا يقيس | يقيس | البند   |
|------------------------------|---------|------|---|
| <b>المحور الأول: العمل</b>   |         |      |   |
| % 100                        | 0       | 5    | 1- متى بدأت تعملين كقابلة ؟                                   |
| % 100                        | 0       | 5    | 2- هل اخترت هذه المهنة عن رغبة ؟                              |
| % 100                        | 0       | 5    | 3- هل تحبين مهنتك ؟   |
| % 80                         | 1       | 4    | 4- ما هي الضغوط التي تواجهك أثناء العمل ؟                     |
| % 80                         | 1       | 4    | 5- كيف تستجيبين لهذه الضغوط ؟                                 |
| % 100                        | 0       | 5    | 6- كيف تتصرفين مع الزميلات وأنت منفعة ؟                       |
| % 100                        | 0       | 5    | 7- كيف تتصرفين مع الحوامل " المرضي " وأنت منفعة ؟             |
| % 100                        | 0       | 5    | 8- هل يمكنك مواصلة أداء مهامك وأنت منفعة ؟                    |
| % 100                        | 0       | 5    | 9- هل فكرت يوما في التخلي عن هذه المهنة ؟                     |
| <b>المحور الثاني: الأسرة</b> |         |      |   |
| % 80                         | 1       | 4    | 1- ما هي الضغوطات التي تواجهينها في أسرتك جراء مهنتك ؟        |
| % 80                         | 1       | 4    | 2- هل تجدين صعوبة في التوفيق بين عملك ومهامك الأسرية ؟        |
| % 100                        | 0       | 5    | 3- هل تواجهين مشاكل أسرية بسبب عملك ؟                         |
| % 100                        | 0       | 5    | 4- هل تؤثر مشاكلك العائلية على عملك ؟                         |
| % 100                        | 0       | 5    | 5- كيف تواجهين مشاكلك الأسرية ؟                               |
| % 80                         | 1       | 4    | 6- هل يساعدك برنامج عملك على أداء واجباتك المنزلية ؟          |
| % 80                         | 1       | 4    | 7- هل ستستفيدين من أوقات راحة تسهل لك أداء واجباتك المنزلية ؟ |
| % 100                        | 0       | 5    | 8- هل تتلقين الدعم من الأسرة لمواصلة عملك في هذه المهنة ؟     |
| % 100                        | 0       | 5    | 9- هل يؤثر تعاملك في العمل على حياتك الأسرية ؟                |

### المحور الثالث: الأبناء

|      |   |   |  |
|------|---|---|--|
| 100% | 0 | 5 | 1- هل يتضايق أبنائك من انشغالك عنهم بالعمل؟    |
| 100% | 0 | 5 | 2- ما هي أهم المشاكل التي تواجهينها مع أبنائك؟ |
| 100% | 0 | 5 | 3- كيف تتعاملين مع هذه المشاكل؟                |
| 80%  | 1 | 4 | 4- هل تعاملين أبنائك بانفعال؟                  |
| 80%  | 1 | 4 | 5- ما الذي يجعلك تتفعلين من أبنائك؟            |
| 100% | 0 | 5 | 6- عندما تكونين متعبة كيف تتعاملين مع أبنائك؟  |
| 100% | 0 | 5 | 7- هل تساعدن أبنائك على أداء واجباتهم؟         |
| 80%  | 1 | 4 | 8- هل يساعدك أبنائك في أعمال المنزل؟           |
| 80%  | 1 | 4 | 9- هل تشعرين أنك تؤدين واجباتك إزاء أبنائك؟    |

### المحور الرابع: الزوج

|      |   |   |  |
|------|---|---|--|
| 100% | 0 | 5 | 1- هل زوجك راض عن عملك؟                              |
| 100% | 0 | 5 | 2- ما هي الضغوط التي تواجهينها مع الزوج؟             |
| 80%  | 1 | 4 | 3- ما هي المشاكل التي تعانينها مع زوجك جراء عملك؟    |
| 80%  | 1 | 4 | 4- كيف تتعاملين مع هذه المشاكل؟                      |
| 100% | 0 | 5 | 5- هل يقدر ظروف عملك؟                                |
| 100% | 0 | 5 | 6- هل يقدم لك الدعم والمساعدة في أداء مهامك الأسرية؟ |
| 80%  | 1 | 4 | 7- هل يشجعك على مواصلة مسارك المهني؟                 |
| 80%  | 1 | 4 | 8- هل يؤثر تعاملك في العمل على تعاملك مع زوجك؟       |
| 100% | 0 | 5 | 9- هل تعاملين زوجك بانفعال؟                          |

### المحور الخامس: الذات

|      |   |   |  |
|------|---|---|--|
| 100% | 0 | 5 | 1- ما هي الضغوط التي تواجهينها؟                  |
| 80%  | 1 | 4 | 2- ما هي الأشياء التي تعتقدين أنها تسبب لك ضغوط؟ |
| 100% | 0 | 5 | 3- هل تؤثر هذه الضغوط على حالتك النفسية؟         |

|       |   |   |   |
|-------|---|---|---|
| % 80  | 1 | 4 | 4- هل تشعرين أنك توفقين بين العمل والمنزل ؟ |
| % 100 | 0 | 5 | 5- بماذا تشعرين عند انتهاء ساعات العمل ؟    |
| % 100 | 0 | 5 | 6- كيف تتعاملين مع المواقف الضاغطة ؟        |
| % 80  | 1 | 4 | 7- هل تتفعلين عندما تكونين متعبة ؟          |
| % 80  | 1 | 4 | 8- هل تتحكمين في انفعالاتك ؟                |
| % 100 | 0 | 5 | 9- هل أنت راضية عن مهنتك ؟                  |



## ملحق رقم (03):

### المقابلة نصف الموجهة في صورتها النهائية:

#### محور العمل

- 1- متى بدأت تعملين كقابلة ؟
- 2- هل اخترت هذه المهنة عن رغبة ؟
- 3- هل تحبين مهنتك ؟
- 4- ما هي الضغوط التي تواجهك أثناء العمل ؟
- 5- كيف تستجيبين لهذه الضغوط ؟
- 6- كيف تتصرفين مع الزميلات وأنت منفعة ؟
- 7- كيف تتصرفين مع الحوامل " المرضى " وأنت منفعة ؟
- 8- هل يمكنك مواصلة أداء مهامك وأنت منفعة ؟
- 9- هل فكرت يوما في التخلي عن هذه المهنة ؟

#### محور الأسرة

- 1- ما هي الضغوطات التي تواجهينها في أسرتك جراء مهنتك ؟
- 2- هل تجدين صعوبة في التوفيق بين عملك ومهامك الأسرية ؟
- 3- هل تواجهين مشاكل أسرية بسبب عملك ؟
- 4- هل تؤثر مشاكلك العائلية على عملك ؟
- 5- كيف تواجهين مشاكلك الأسرية ؟
- 6- هل يساعدك برنامج عملك على أداء واجباتك المنزلية ؟
- 7- هل ستستفيدين من أوقات راحة تسهل لك أداء واجباتك المنزلية ؟
- 8- هل تتلقين الدعم من الأسرة لمواصلة عملك في هذه المهنة ؟
- 9- هل يؤثر تعاملك في العمل على حياتك الأسرية ؟

#### محور الأبناء

- 1- هل يتضايق أبناؤك من انشغالك عنهم بالعمل ؟
- 2- ما هي أهم المشاكل التي تواجهينها مع أبنائك ؟
- 3- كيف تتعاملين مع هذه المشاكل ؟
- 4- هل تعاملين أبنائك بانفعال ؟
- 5- ما الذي يجعلك تتفعلين من أبنائك ؟
- 6- عندما تكونين متعبة كيف تتعاملين مع أبنائك ؟
- 7- هل تساعدن أبنائك على أداء واجباتهم ؟
- 8- هل يساعدك أبنائك في أعمال المنزل ؟
- 9- هل تشعرين أنك تؤديين واجباتك إزاء أبنائك ؟

### محور الزوج

- 1- هل زوجك راض عن عملك ؟
- 2- ما هي الضغوط التي تواجهينها مع الزوج ؟
- 3- ما هي المشاكل التي تعانيها مع زوجك جراء عملك ؟
- 4- كيف تتعاملين مع هذه المشاكل ؟
- 5- هل يقدر ظروف عملك ؟
- 6- هل يقدم لك الدعم والمساعدة في أداء مهامك الأسرية ؟
- 7- هل يشجعك على مواصلة مسارك المهني ؟
- 8- هل يؤثر تعاملك في العمل على تعاملك مع زوجك ؟
- 9- هل تعاملين زوجك بانفعال ؟

### محور الذات

- 1- ما هي الضغوط التي تواجهينها ؟
- 2- ما هي الأشياء التي تعتقدين أنها تسبب لك ضغوط ؟
- 3- هل تؤثر هذه الضغوط على حالتك النفسية ؟
- 4- هل تشعرين أنك توفقين بين العمل والمنزل ؟

- 5- بماذا تشعرين عند انتهاء ساعات العمل؟
- 6- كيف تتعاملين مع المواقف الضاغطة؟
- 7- هل تتفعلين عندما تكونين متعبة؟
- 8- هل تتحكمين في انفعالاتك؟
- 9- هل أنت راضية عن مهنتك؟

ملحق رقم (04):

فائمة المحكمين:

| الاسم واللقب          | الرتبة العلمية |
|-----------------------|----------------|
| عائشة عبد العزيز نحوي | أستاذ محاضر أ  |
| العقون لحسن           | أستاذ محاضر ب  |
| هدار مصطفى سليم       | أستاذ مساعد أ  |
| مرابطي عادل           | أستاذ مساعد أ  |
| ساعد شفيق             | أستاذ مساعد أ  |

ملحق رقم (05):

- استبيان إدراك الضغط النفسي للفينستين (P , S , Q) : LE VENSTEIN

التعليمات:

- لكل عبارة من العبارات التالية ،ضع علامة (\*) في الخانة التي تصف أكثر ما ينطبق عليك عموما وذلك خلال السنة أو السنتين الماضيتين.

- اجب بسرعة دون أن تزج نفسك بالتفكير أو مراجعة إجابتك واحرص على وصف مسار حياتك خلال هذه المدة.

| الرقم | البنود   | تقريبا<br>أبدا | أحيانا | كثيرا | عادة |
|-------|--|----------------|--------|-------|------|
| 01    | تشعر بالراحة                                   |                |        |       |      |
| 02    | تشعر بوجود متطلبات لديك                        |                |        |       |      |
| 03    | أنت سريع الغضب أو ضيق الخلق                    |                |        |       |      |
| 04    | لديك أشياء كثيرة للقيام بها                    |                |        |       |      |
| 05    | تشعر بالوحدة أو العزلة                         |                |        |       |      |
| 06    | تجد نفسك في مواقف صراعية                       |                |        |       |      |
| 07    | تشعر بأنك تقوم بأشياء تحبها فعلا               |                |        |       |      |
| 08    | تشعر بالتعب                                    |                |        |       |      |
| 09    | تخاف من عدم استطاعتك إدارة الأمور لبلوغ أهدافك |                |        |       |      |
| 10    | تشعر بالهدوء                                   |                |        |       |      |
| 11    | لديك عدة قرارات لاتخاذها                       |                |        |       |      |
| 12    | تشعر بالإحباط                                  |                |        |       |      |
| 13    | أنت مليء بالحيوية                              |                |        |       |      |

|  |  |  |  |   |    |
|--|--|--|--|---|----|
|  |  |  |  | تشعر بالتوتر                                  | 14 |
|  |  |  |  | تبدو مشاكلك أنها ستتراكم                      | 15 |
|  |  |  |  | تشعر بأنك في عجلة من أمرك                     | 16 |
|  |  |  |  | تشعر بالأمن والحماية                          | 17 |
|  |  |  |  | لديك عدة مخاوف                                | 18 |
|  |  |  |  | أنت تحت ضغط مقارنة بالأشخاص الآخرين           | 19 |
|  |  |  |  | تشعر بفقدان العزيمة                           | 20 |
|  |  |  |  | تمتع نفسك                                     | 21 |
|  |  |  |  | أنت خائف من المستقبل                          | 22 |
|  |  |  |  | تشعر بأنك وضع انتقاد و حكم                    | 23 |
|  |  |  |  | أنت شخص خالي من الهموم                        | 24 |
|  |  |  |  | تشعر بالإرهاك والتعب الفكري                   | 25 |
|  |  |  |  | لديك صعوبات في الاسترخاء                      | 26 |
|  |  |  |  | تشعر بعبء المسؤولية                           | 27 |
|  |  |  |  | لديك الوقت الكافي لنفسك                       | 28 |
|  |  |  |  | تشعر أنك تحت ضغط مميت                         | 29 |
|  |  |  |  | تشعر أنك قمت بأشياء ملزم بها وليس لأنك تريدها | 30 |

## ملحق رقم (06):

### اختبار الوضعيات المرهقة Ciss: Stressantes inventaire de coping pour situations:

|                  |                    |
|------------------|--------------------|
| عدد الأولاد:     | الاسم:             |
| الخبرة المهنية:  | السن:              |
| المستوى الدراسي: | الحالة الاجتماعية: |
|                  | الحالة الاقتصادية: |
|                  | التعليمة:          |

قد يجد الفرد نفسه في وضعيات معيشية مختلفة يكون أثرها شديدا عليه بحيث أنها تكون مرهقة له، وهي عبارة عن حوادث أو وضعيات تضعه في مأزق وتتطلب منه القوة لمواجهةها. بطرق عديدة، وذلك يتطلب منه أيضا تحديد ما يقوم به وما يحس به عادة عندما يجد نفسه يعيش وضعيات صعبة أو مراحل إرهاق مهمة.

اجب على كل عبارة من العبارات التالية برسم دائرة حول الرقم الذي يناسب نمط رد فعلك عادة. علما أن طريقة الإجابة عبارة عن سلم من:

1: ليس على الإطلاق إلى 5: كثيرا، مرورا بإجابات وسطية (2.3.4) تسمح لك بتحديد الدرجة التي تناسبك.

### تقديم السلم:

| العبارات | في الوضعيات المرهقة يكون ميلي عادة الى: | ليس على الاطلاق | كثيرا |
|----------|---|-----------------|-------|
| 1        | أحسن تنظيم وقتي.                        |                 |       |
| 2        | الإهتمام بالمشكل لأرى كيف يمكن حله.     |                 |       |
| 3        | إعادة التفكير في أوقات جميلة قضيتها.    |                 |       |

|  |  |  |  |    |   |
|--|--|--|--|----|---|
|  |  |  |  | 4  | محاولة التواجد مع أناس آخرين.                       |
|  |  |  |  | 5  | لوم نفسي على تضييع الوقت.                           |
|  |  |  |  | 6  | فعل ما أظنه مجدداً.                                 |
|  |  |  |  | 7  | الإرتباك من جراء مشاكل.                             |
|  |  |  |  | 8  | لوم نفسي على تواجدي في هذه الوضعية.                 |
|  |  |  |  | 9  | القيام بقضاء حوائجي.                                |
|  |  |  |  | 10 | تحديد أولوياتي.                                     |
|  |  |  |  | 11 | محاولة النوم.                                       |
|  |  |  |  | 12 | أتناول الأكلات التي أشتهيها.                        |
|  |  |  |  | 13 | الاحساس بقلق لأنني لم أستطع تجاوز الوضعية.          |
|  |  |  |  | 14 | أن أصبح في وضع محرج أو منقبض.                       |
|  |  |  |  | 15 | التفكير في الطريقة التي عالجت بها مشاكل مشابهة.     |
|  |  |  |  | 16 | القول لنفسي أنه ليس من الواقع أن يحصل هذا لي.       |
|  |  |  |  | 17 | لوم نفسي على حساسياتي المفرطة وانفعالي أمام المشكل. |
|  |  |  |  | 18 | الذهاب إلى المطعم لأتناول وجبة ما.                  |
|  |  |  |  | 19 | أن أصبح أكثر عناداً.                                |
|  |  |  |  | 20 | شراء شيء ما.  |
|  |  |  |  | 21 | تحديد طريقة ما ثم إتباعها.                          |
|  |  |  |  | 22 | لوم نفسي لعدم معرفتي ما سأفعل.                      |



|  |  |  |  |  |    |
|--|--|--|--|--|----|
|  |  |  |  | الذهاب إلى السهرة أو حفلة عند الأصدقاء.    | 23 |
|  |  |  |  | أن أجهد نفسي في تحليل الوضعية.             | 24 |
|  |  |  |  | أن أكون مشددا ولا أجد ما أفعل.             | 25 |
|  |  |  |  | مباشرة أفعال تكيف دون تحديد آجالها.        | 26 |
|  |  |  |  | التفكير فيما حدث واستخلاص أخطائي.          | 27 |
|  |  |  |  | تمني القدرة على تغيير ما حدث أو ما أحس به. | 28 |
|  |  |  |  | زيارة صديق.                                | 29 |
|  |  |  |  | القلق إزاء ما سأفعل.                       | 30 |
|  |  |  |  | قضاء وقت مع صديق حميم.                     | 31 |
|  |  |  |  | الذهاب في نزهة.                            | 32 |
|  |  |  |  | القول لنفسي أن هذا لن يحدث أبدا بعد اليوم. | 33 |
|  |  |  |  | تكرار الحديث عن نقصي وعدم تكييفي العام.    | 34 |
|  |  |  |  | الحديث مع شخص أحب نصائحه.                  | 35 |
|  |  |  |  | تداول المشكل قبل فعل أي شيء.               | 36 |
|  |  |  |  | الإتصال هاتفيا بصديق.                      | 37 |
|  |  |  |  | الغضب.                                     | 38 |
|  |  |  |  | ضبط أولوياتي (حساباتي).                    | 39 |
|  |  |  |  | مشاهدة فيلم.                               | 40 |
|  |  |  |  | مراقبة الوضعية جيدا.                       | 41 |

|  |  |  |  |  |    |
|--|--|--|--|--|----|
|  |  |  |  | فعل مجهود إضافي ليسر الأمور.                           | 42 |
|  |  |  |  | وضع مجموعة من الحلول المختلفة للمشكل.                  | 43 |
|  |  |  |  | إيجاد طريقة لتفادي التفكير بالتالي تفادي كامل الوضعية. | 44 |
|  |  |  |  | إفشاء غليلي في الآخرين.                                | 45 |
|  |  |  |  | إنتهاز الفرصة من الوضعية لإظهار ما بوسعي فعله.         | 46 |
|  |  |  |  | محاولة تنظيم الأمور للسيطرة على الوضعية أحسن.          | 47 |
|  |  |  |  | مشاهدة التلفاز.  | 48 |

ملحق رقم (07):

اختبار مؤشر إدراك الضغط النفسي للفينستين للحالة الأولى:

| الرقم | البنود   | تقريبا<br>أبدا | أحيانا | كثيرا | عادة |
|-------|--|----------------|--------|-------|------|
| 01    | تشعر بالراحة                                   |                | *      |       |      |
| 02    | تشعر بوجود متطلبات لديك                        |                |        | *     |      |
| 03    | أنت سريع الغضب أو ضيق الخلق                    |                | *      |       |      |
| 04    | لديك أشياء كثيرة للقيام بها                    |                |        | *     |      |
| 05    | تشعر بالوحدة أو العزلة                         | *              |        |       |      |
| 06    | تجد نفسك في مواقف صراعية                       |                |        | *     |      |
| 07    | تشعر بأنك تقوم بأشياء تحبها فعلا               |                | *      |       |      |
| 08    | تشعر بالتعب                                    |                |        | *     |      |
| 09    | تخاف من عدم استطاعتك إدارة الأمور لبلوغ أهدافك |                | *      |       |      |
| 10    | تشعر بالهدوء                                   |                |        | *     |      |
| 11    | لديك عدة قرارات لاتخاذها                       |                |        | *     |      |
| 12    | تشعر بالإحباط                                  | *              |        |       |      |
| 13    | أنت مليء بالحيوية                              |                |        | *     |      |
| 14    | تشعر بالتوتر                                   |                | *      |       |      |
| 15    | تبدو مشاكلك أنها ستتراكم                       | *              |        |       |      |
| 16    | تشعر بأنك في عجلة من أمرك                      | *              |        |       |      |
| 17    | تشعر بالأمن والحماية                           |                |        | *     |      |
| 18    | لديك عدة مخاوف                                 |                | *      |       |      |
| 19    | أنت تحت ضغط مقارنة بالأشخاص الآخرين            | *              |        |       |      |

|   |   |  |   |   |    |
|---|---|--|---|---|----|
|   |   |  | * | تتشر بفقدان العزيمه                           | 20 |
|   | * |  |   | تمتع نفسك                                     | 21 |
| * |   |  |   | أنت خائف من المستقبل                          | 22 |
|   | * |  |   | تتشر بأنك وضع انتقاد و حكم                    | 23 |
|   |   |  | * | أنت شخص خالي من الهموم                        | 24 |
|   |   |  | * | تتشر بالإنهاك والتعب الفكري                   | 25 |
|   | * |  |   | لديك صعوبات في الاسترخاء                      | 26 |
|   | * |  |   | تتشر بعبء المسؤولية                           | 27 |
|   | * |  |   | لديك الوقت الكافي لنفسك                       | 28 |
|   |   |  | * | تتشر أنك تحت ضغط مميت                         | 29 |
|   | * |  |   | تتشر أنك قمت بأشياء ملزم بها وليس لأنك تريدها | 30 |

ملحق رقم (08):

اختبار جرد الوضعيات المرهقة الحالة الاولى:

| العبارات | في الوضعيات المرهقة يكون ميلي عادة إلى:         | ليس على الإطلاق |   | كثيرا |
|----------|---|-----------------|---|-------|
| 1        | أحسن تنظيم وقتي.                                |                 | * |       |
| 2        | الاهتمام بالمشكل لأرى كيف يمكن حله.             |                 |   | *     |
| 3        | إعادة التفكير في أوقات جميلة قضيتها.            |                 |   | *     |
| 4        | محاولة التواجد مع أناس آخرين.                   |                 |   | *     |
| 5        | لوم نفسي على تضييع الوقت.                       | *               |   |       |
| 6        | فعل ما أظنه مجديا.                              |                 |   | *     |
| 7        | الارتباك من جراء مشاكلتي.                       |                 |   | *     |
| 8        | لوم نفسي على تواجدي في هذه الوضعية.             |                 |   | *     |
| 9        | القيام بقضاء حوائجي.                            |                 |   | *     |
| 10       | تحديد أولوياتي.                                 |                 |   | *     |
| 11       | محاولة النوم.                                   |                 |   | *     |
| 12       | أتناول الأكلات التي أشتهيها.                    |                 |   | *     |
| 13       | الإحساس بقلق لأنني لم أستطع تجاوز الوضعية.      |                 |   | *     |
| 14       | أن أصبح في وضع محرج أو منقبض.                   |                 | * |       |
| 15       | التفكير في الطريقة التي عالجت بها مشاكل مشابهة. |                 |   | *     |

|   |   |   |   |   |    |
|---|---|---|---|---|----|
| * |   |   |   | القول لنفسى أنه لىس من الواقع أن ىحصل هذا لى.       | 16 |
| * |   |   |   | لوم نفسى على حساسىاتى المفرطة وانفعالى أمام المشكل. | 17 |
|   |   |   | * | الذهاب إلى المطعم لأتاول وجبة ما.                   | 18 |
|   |   |   | * | أن أصبى أكثر عنادا.                                 | 19 |
|   |   | * |   | شراء شىء ما.  | 20 |
|   |   |   | * | تحدى طريقة ما ثم إتباعها.                           | 21 |
| * |   |   |   | لوم نفسى لعدم معرفتى ما سأفعل.                      | 22 |
|   |   |   | * | الذهاب إلى السهرة أو حفلة عند الأصدقاء.             | 23 |
|   |   |   | * | أن أجهد نفسى فى تىللى الوضعية.                      | 24 |
|   |   | * |   | أن أكون مشددا ولا أجد ما أفعل.                      | 25 |
| * |   |   |   | مباشرة أفعال تكىف دون تحدى آجالها.                  | 26 |
|   |   | * |   | التكىر فىما حدث واستىلاص أخطائى.                    | 27 |
|   |   | * |   | تمنى القدرة على تىبىر ما حدث أو ما أفس به.          | 28 |
|   |   | * |   | زىارة صدىق.   | 29 |
|   | * |   |   | القلق إزاء ما سأفعل.                                | 30 |
|   |   | * |   | قضاء وقت مع صدىق حمىم.                              | 31 |
|   |   |   | * | الذهاب فى نزهة.                                     | 32 |
|   |   | * |   | القول لنفسى أن هذا لن ىحدث أبدا بعد اللىوم.         | 33 |
|   |   | * |   | تكرار الحدىث عن نقصى وعدم تكىفى                     | 34 |

|   |  |   |   |   |  |    |
|---|--|---|---|---|--|----|
|   |  |   |   |   | العام.   |    |
| * |  |   |   |   | الحديث مع شخص أحب نصائحه.                              | 35 |
|   |  | * |   |   | تحليل المشكل قبل فعل أي شيء.                           | 36 |
|   |  |   |   | * | الإتصال هاتفيا بصديق.                                  | 37 |
|   |  | * |   |   | الغضب.   | 38 |
| * |  |   |   |   | ضبط أولوياتي (حساباتي).                                | 39 |
|   |  |   |   | * | مشاهدة فيلم.   | 40 |
| * |  |   |   |   | مراقبة الوضعية جيدا.                                   | 41 |
| * |  |   |   |   | فعل مجهود إضافي ليسر الأمور.                           | 42 |
| * |  |   |   |   | وضع مجموعة من الحلول المختلفة للمشكل.                  | 43 |
|   |  |   |   | * | إيجاد طريقة لتفادي التفكير بالتالي تفادي كامل الوضعية. | 44 |
|   |  |   | * |   | إفشاء غليلي في الآخرين.                                | 45 |
|   |  | * |   |   | إنتهاز الفرصة من الوضعية لإظهار ما بوسعي فعله.         | 46 |
| * |  |   |   |   | محاولة تنظيم الأمور للسيطرة على الوضعية أحسن.          | 47 |
|   |  |   |   | * | مشاهدة التلفاز.  | 48 |

## ملحق رقم (09):

### المقابلة كما وردت مع الحالة الأولى:

#### محور العمل

س1: متى بدأت تعملين كقابلة ؟

ج1: من سنة

س2: هل اخترت هذه المهنة عن رغبة ؟

ج2: لا، دارنا حبوني نديرها وانا نفذت رغبتهم.

س3: هل تحبين مهنتك ؟

ج3: عادي.

س4: ما هي الضغوط التي تواجهك أثناء العمل ؟

ج4: ما عنديش مشكلات، الحمد لله، بصح عندنا الخدمة بزاف.

س5: كيف تستجيبين لهذه الضغوط ؟

ج5: بالصبر والعمل طبعاً بجد اكبر.

س6: كيف تتصرفين مع الزميلات وأنت منفعلة ؟

ج6: مليحة

س7: كيف تتصرفين مع الحوامل " المرضي " وأنت منفعلة ؟

ج7: نحاول ما نقص عليهم والو قد مانقدر.

س8: هل يمكنك مواصلة أداء مهامك وأنت منفعلة ؟

ج8: والله صعيبة بصح ربي يعاوننا نشاء الله.

س9: هل فكرت يوماً في التخلي عن هذه المهنة ؟

ج9: ايه، مرات كي نتعب بزاف تجيني هذي الافكار.

#### محور الأسرة

س1: ما هي الضغوطات التي تواجهينها في أسرتك جراء مهنتك ؟



- ج1: ما عنديش ضغوطات من هذي الجبهة لابس.
- س2: هل تجدين صعوبة في التوفيق بين عملك ومهامك الأسرية ؟
- ج2: لا بصح ساعات نعود تعبانة ياسر منقدر ندير والو في الدار.
- س3: هل تواجهين مشاكل أسرية بسبب عملك ؟
- ج3: لا.
- س4: هل تؤثر مشاكلك العائلية على عملك ؟
- ج4: لا.
- س5: كيف تواجهين مشاكلك الأسرية ؟
- ج5: انا نحب نعالجها ثم، نحلها في الحين خير ما نحصل مباعد.
- س6: هل يساعدك برنامج عملك على أداء واجباتك المنزلية ؟
- ج6: لا.
- س7: هل ستستقيدين من أوقات راحة تسهل لك أداء واجباتك المنزلية ؟
- ج7: ايه، بصح مش كافية.
- س8: هل تتلقين الدعم من الأسرة لمواصلة عملك في هذه المهنة ؟
- ج8: ايه، كثير.
- س9: هل يؤثر تعاملك في العمل على حياتك الأسرية ؟
- ج9: ساعات برك.

## محور الأبناء

- س1: هل يتضايق أبنائك من انشغالك عنهم بالعمل ؟
- ج1: ايه بزاف.
- س2: ما هي أهم المشاكل التي تواجهينها مع أبنائك ؟
- ج2: يتوحشوني بزاف، وكى نروح يقلقوني بالبكاء تاعهم بدون سبب باه يلفت انتباهي ويديروا رواحهم مرضى.
- س3: كيف تتعاملين مع هذه المشاكل ؟
- ج3: راني حاصلة، مانيش عارفة واش ندير بصح نحاول نلقى حل دائماً.
- س4: هل تعاملين أبنائك بانفعال ؟
- ج4: ايه، ساعات.

س5: ما الذي يجعلك تتفعلين من أبنائك ؟

ج5: بيكو، يعيطو، ما يسمعوش الكلام.

س6: عندما تكونين متعبة كيف تتعاملين مع أبنائك ؟

ج6: ما نقدرش نعاملهم مليح ونخليهم عند باباهم، ولانترقدهم.

س7: هل تساعدن أبنائك على أداء واجباتهم ؟

ج7: لا

س8: هل يساعدك أبنائك في أعمال المنزل ؟

ج8: لا

س9: هل تشعرين انك تؤدين واجباتك إزاء أبنائك ؟

ج9: لا، بصح ما عندي مراح نديرلهم هذا مقدوري.

### محور الزوج

س1: هل زوجك راض عن عملك ؟

ج1: ايه.

س2: ما هي الضغوط التي تواجهينها مع الزوج ؟

ج2: ماكلن حتى ضغوطات، الا مشكل توقيت العمل تاغي برك طويل

شوي.

س3: ما هي المشاكل التي تعانينها مع زوجك جراء عملك ؟

ج3: ما عنديش مشاكل والحمد لله.

س4: كيف تتعاملين مع هذه المشاكل ؟

ج4: بالصبر.

س5: هل يقدر ظروف عملك ؟

ج5: ايه، يقدرها.

س6: كهل يقدم لك الدعم والمساعدة في أداء مهامك الأسرية ؟

ج6: ساعات برك.

س7: هل يشجعك على مواصلة مسارك المهني ؟

ج7: ايه، ديما.

س8: هل يؤثر تعاملك في العمل على تعاملك مع زوجك ؟

ج:8:لا.

س:9:هل تعاملين زوجك بانفعال ؟

ج:9:لا، الانفعال كل نخبيه واذا خرجتو نفرغو في ولادي مساكن

### محور الذات

س:1:ما هي الضغوط التي تواجهينها ؟

ج:1:التعب، القلقه، الاحباط ساعات.

س:2:ما هي الأشياء التي تعتقدين أنها تسبب لك ضغوط ؟

ج:2:ماكان والو تقريبا.

س:3:هل تؤثر هذه الضغوط على حالتك النفسية ؟

ج:3:ايه تاثر عليا.

س:4:هل تشعرين أنك توفقين بين العمل والمنزل ؟

ج:4:لا

س:5:بماذا تشعرين عند انتهاء ساعات العمل ؟

ج:5:ننتهد تنهيدة كبيرة،نحس بالراحة.

س:6:كيف تتعاملين مع المواقف الضاغطة ؟

ج:6:نواجهها طبعاً،وش ندير مالا.

س:7:هل تنفعلين عندما تكونين متعبة ؟

ج:7:ايه ساعات.

س:8:هل تتحكمين في انفعالاتك ؟

ج:8:والله حسب الموقف اللي نتحط فيه.

س:9:هل أنت راضية عن مهنتك ؟

ج:9:طبعاً كل الرضا.

ملحق رقم (10):

اختبار مؤشر إدراك الضغط النفسي لليفينستين للحالة الثانية:

| الرقم | البنود   | تقريبا<br>أبدا | أحيانا | كثيرا | عادة |
|-------|--|----------------|--------|-------|------|
| 01    | تشعر بالراحة                                   |                | *      |       |      |
| 02    | تشعر بوجود متطلبات لديك                        |                |        | *     |      |
| 03    | أنت سريع الغضب أو ضيق الخلق                    |                |        | *     |      |
| 04    | لديك أشياء كثيرة للقيام بها                    |                |        | *     |      |
| 05    | تشعر بالوحدة أو العزلة                         |                |        |       | *    |
| 06    | تجد نفسك في مواقف صراعية                       |                |        | *     |      |
| 07    | تشعر بأنك تقوم بأشياء تحبها فعلا               |                |        | *     |      |
| 08    | تشعر بالتعب                                    |                |        | *     |      |
| 09    | تخاف من عدم استطاعتك إدارة الأمور لبلوغ أهدافك |                | *      |       |      |
| 10    | تشعر بالهدوء                                   |                |        |       | *    |
| 11    | لديك عدة قرارات لاتخاذها                       |                |        | *     |      |
| 12    | تشعر بالإحباط                                  |                |        |       | *    |
| 13    | أنت مليء بالحيوية                              |                |        | *     |      |
| 14    | تشعر بالتوتر                                   |                | *      | *     |      |
| 15    | تبدو مشاكلك أنها ستتراكم                       |                |        |       | *    |
| 16    | تشعر بأنك في عجلة من أمرك                      |                | *      |       |      |
| 17    | تشعر بالأمن والحماية                           |                |        |       | *    |

|   |   |   |   |   |    |
|---|---|---|---|---|----|
| * |   |   |   | لديك عدة مخاوف                                | 18 |
| * |   |   |   | أنت تحت ضغط مقارنة بالأشخاص الآخرين           | 19 |
|   |   | * |   | تشعر بفقدان العزيمة                           | 20 |
|   |   |   | * | تمتع نفسك                                     | 21 |
|   |   |   | * | أنت خائف من المستقبل                          | 22 |
|   |   | * |   | تشعر بأنك وضع انتقاد و حكم                    | 23 |
|   |   | * |   | أنت شخص خالي من الهموم                        | 24 |
|   |   |   | * | تشعر بالإرهاك والتعب الفكري                   | 25 |
|   | * |   |   | لديك صعوبات في الاسترخاء                      | 26 |
|   | * |   |   | تشعر بعبء المسؤولية                           | 27 |
|   |   |   | * | لديك الوقت الكافي لنفسك                       | 28 |
|   | * |   |   | تشعر أنك تحت ضغط مميت                         | 29 |
|   | * |   |   | تشعر أنك قمت بأشياء ملزم بها وليس لأنك تريدها | 30 |

ملحق رقم (11):

اختبار جرد الوضعيات المرهقة الحالة الثانية:

| العبارات | في الوضعيات المرهقة يكون ميلي عادة إلى:    | ليس على الإطلاق | كثيرا |
|----------|--|-----------------|-------|
| 1        | أحسن تنظيم وقتي.                           |                 | *     |
| 2        | الاهتمام بالمشكل لأرى كيف يمكن حله.        |                 | *     |
| 3        | إعادة التفكير في أوقات جميلة قضيتها.       | *               |       |
| 4        | محاولة التواجد مع أناس آخرين.              | *               |       |
| 5        | لوم نفسي على تضييع الوقت.                  |                 | *     |
| 6        | فعل ما أظنه مجديا.                         | *               |       |
| 7        | الارتباك من جراء مشاكلتي.                  | *               |       |
| 8        | لوم نفسي على تواجدي في هذه الوضعية.        | *               |       |
| 9        | القيام بقضاء حوائجي.                       |                 | *     |
| 10       | تحديد أولوياتي.                            |                 | *     |
| 11       | محاولة النوم.                              |                 | *     |
| 12       | أتناول الأكلات التي أشتهيها.               |                 | *     |
| 13       | الإحساس بقلق لأنني لم أستطع تجاوز الوضعية. |                 | *     |

|   |   |   |   |   |    |
|---|---|---|---|---|----|
|   |   | * |   | أن أصبح في وضع محرج أو منقبض.                       | 14 |
|   |   | * |   | التفكير في الطريقة التي عالجت بها مشاكل مشابهة.     | 15 |
|   |   | * |   | القول لنفسى أنه ليس من الواقع أن يحصل هذا لي.       | 16 |
| * |   |   |   | لوم نفسى على حساسياتى المفرطة وانفعالى أمام المشكل. | 17 |
|   | * |   |   | الذهاب إلى المطعم لأتناول وجبة ما.                  | 18 |
|   |   | * |   | أن أصبح أكثر عنادا.                                 | 19 |
|   |   | * |   | شراء شيء ما.  | 20 |
|   | * |   |   | تحديد طريقة ما ثم إتباعها.                          | 21 |
|   | * |   |   | لوم نفسى لعدم معرفتى ما سأفعل.                      | 22 |
|   |   |   | * | الذهاب إلى السهرة أو حفلة عند الأصدقاء.             | 23 |
|   | * |   |   | أن أجهد نفسى في تحليل الوضعية.                      | 24 |
|   |   |   | * | أن أكون مشددا ولا أجد ما أفعل.                      | 25 |
|   | * |   |   | مباشرة أفعال تكيف دون تحديد آجالها.                 | 26 |
| * |   |   |   | التفكير فيما حدث واستخلاص أخطائي.                   | 27 |
|   | * |   |   | تمنى القدرة على تغيير ما حدث أو ما أحس به.          | 28 |
|   | * |   |   | زيارة صديق.   | 29 |
| * |   |   |   | القلق إزاء ما سأفعل.                                | 30 |
|   | * |   |   | قضاء وقت مع صديق حميم.                              | 31 |
|   |   |   | * | الذهاب في نزهة.                                     | 32 |

|   |   |   |   |  |    |
|---|---|---|---|--|----|
|   | * |   |   | القول لِنفسي أن هذا لن يحدث أبدا بعد اليوم.            | 33 |
| * |   |   |   | تكرار الحديث عن نقصي وعدم تكيفي العام.                 | 34 |
|   | * |   |   | الحديث مع شخص أحب نصائحه.                              | 35 |
|   | * |   |   | تحليل المشكل قبل فعل أي شيء.                           | 36 |
|   |   |   | * | الإتصال هاتفيا بصديق.                                  | 37 |
| * |   |   |   | الغضب.   | 38 |
|   | * |   |   | ضبط أولوياتي(حساباتي).                                 | 39 |
|   |   |   | * | مشاهدة فيلم.   | 40 |
| * |   |   |   | مراقبة الوضعية جيدا.                                   | 41 |
|   | * |   |   | فعل مجهود إضافي ليسر الأمور.                           | 42 |
|   | * |   |   | وضع مجموعة من الحلول المختلفة للمشكل.                  | 43 |
| * |   |   |   | إيجاد طريقة لتفادي التفكير بالتالي تفادي كامل الوضعية. | 44 |
|   | * |   |   | إفشاء غليلي في الآخرين.                                | 45 |
|   |   | * |   | إنتهاز الفرصة من الوضعية لإظهار ما بوسعي فعله.         | 46 |
| * |   |   |   | محاولة تنظيم الأمور للسيطرة على الوضعية أحسن.          | 47 |
|   |   |   | * | مشاهدة التلفاز.  | 48 |



## ملحق رقم (12):

### المقابلة كما وردت مع الحالة الثانية:

#### محور العمل

س1: متى بدأت تعملين كقابلة ؟

ج1: من 25 سنة.

س2: هل اخترت هذه المهنة عن رغبة ؟

ج2: لا، كانت رغبة اهلي وانا لبيتهاهم.

س3: هل تحبين مهنتك ؟

ج3: ايه، وليت نحبها.

س4: ما هي الضغوط التي تواجهك أثناء العمل ؟

ج4: طبعا لازم نواجهها بالشيء اللي يلزم ويذايني نريح نفسيا.

س5: كيف تستجيبين لهذه الضغوط ؟

ج5: عندي مشكل التوقيت مش مليح، المناوبة الليلية، ونخاف من انو

تموتلي وحدة تولد ولا bébé ناعها، خاطر شفت شحال من مرة يموتوا

تقبضني الخلعة مرات حتى شهر.

س6: كيف تتصرفين مع الزميلات وأنت منفعة ؟

ج6: مليحة، على احسن ما يرام.

س7: كيف تتصرفين مع الحوامل " المرضى " وأنت منفعة ؟

ج7: والله انا ما صادفتش وان كنت مجهدة بشكل ما يخليش نكمل خدمتي

دايما لايأس.

س8: هل يمكنك مواصلة أداء مهامك وأنت منفعة ؟

ج8: لا، نخاف نعيمها بصبح اذا اضطررت نكمل.

س9: هل فكرت يوما في التخلي عن هذه المهنة ؟

ج9: لا مستحيل.

### محور الأسرة

س1: ما هي الضغوطات التي تواجهينها في أسرتك جراء مهنتك ؟

ج1: ماكان والو تقريبا،من غير مشكلة تاع البرنامج وساعات العمل الطويلة ومرهقة.

س2: هل تجدين صعوبة في التوفيق بين عملك ومهامك الأسرية ؟

ج2: لا الحمد لله راني موفقة بيناتهم مليح هذي الساعة.

س3: هل تواجهين مشاكل أسرية بسبب عملك ؟

ج3: لا

س4: هل تؤثر مشاكلك العائلية على عملك ؟

ج4: لا،انا ما نخلطش بين الخدمة و مشاكل الدار،بصح ساعات تتاثر نفسيتي شوي.

س5: كيف تواجهين مشاكلك الأسرية ؟

ج5: انا نحب نواجه مشاكلي وهي سخونة وما نخليهاش تكبر.

س6: هل يساعدك برنامج عملك على أداء واجباتك المنزلية ؟

ج6: والله شوي برك.

س7: هل ستستفيدين من أوقات راحة تسهل لك أداء واجباتك المنزلية ؟

ج7: ايه نتحصل على ايام نريحو فيهم،لاباس.

س8: هل تتلقين الدعم من الأسرة لمواصلة عملك في هذه المهنة ؟

ج8: طبعا معلوم هما دائما يساندوني و قولولي نتيا هي لي رفعتي راسنا لاخاطر انا برك الي قريت في خواتاتي.

س9: هل يؤثر تعاملك في العمل على حياتك الأسرية ؟

ج9: لا،ما تاثرش عليا واصلا ما عنديش مشاكل في العمل.

### محور الأبناء

س1: هل يتضايق أبنائك من انشغالك عنهم بالعمل ؟

ج1: ايه طبعا.

س2: ما هي أهم المشاكل التي تواجهينها مع أبنائك ؟

ج2: والله انا عندي 4 ولاد 2 في المتوسط وطفلة وطفل في الجامعة وانا بقيت دائما نخاف عليهم خاصة اني دائما في الخدمة بعيدة عليهم وهما في المراهقة حاسة روعي مقصرة معاهم.

س3: كيف تتعاملين مع هذه المشاكل ؟

ج3: واش ندير نحاول نصاحبهم ونكلمهم كي يكون عندي وقت ونظمن عليهم.

س4: هل تعاملين أبنائك بانفعال ؟

ج4: ايه بكثرة ثاني، نشفى مرة بنتي اللي تقرا في الجامعة صغيرة وحببت تقرب لعندي، دفعتها وقتلتها روعي ما عنديش الحنان الي نمد هولك راهي شافية عليها لليوم. مساكن ولادي عقدتهم ما عرف وعلاه درت هك.

س5: ما الذي يجعلك تتفعلين من أبنائك ؟

ج5: والله كي نروج تعبانة ياسرو ومقلقة مانعود نعرف والو خاصة كي يزيدو عليا هما.

س6: عندما تكونين متعبة كيف تتعاملين مع أبنائك ؟

ج6: ما نحبش نهدر معاهم، خاطر علا بالي نسبهم ولا نضربهم ما نهدرش خير وهو ما حفظوني كي نجي تعبانة واحد ما يكثر معايا الهدرة.

س7: هل تساعدن أبنائك على أداء واجباتهم ؟

ج7: مانعاونهمش، ساعات الفرنسية برك.

س8: هل يساعدك أبنائك في أعمال المنزل ؟

ج8: ايه، الله يرضى عليهم رافديني من طابق.

س9: هل تشعرين انك تؤدين واجباتك إزاء أبنائك ؟

ج9: لا، والله ما عرف تقدري تقولي شوي حسب طاقتي.

## محور الزوج

س1: هل زوجك راض عن عملك ؟

ج1: والله الصبح نقولك مرة هك ومرة هك بصبح قراري بيدي وهو ما يرغمني.

س2: ما هي الضغوط التي تواجهينها مع الزوج ؟  
ج2: ما عندي حتى ضغوطات خاصة كي كبرو ولادي ما عنديش مشكل مع زوجي.

س3: ما هي المشاكل التي تعانينها مع زوجك جراء عملك ؟  
ج3: ما عنديش مشاكل الحمد لله.

س4: كيف تتعاملين مع هذه المشاكل ؟  
ج4: ايه، مساعدني وما يقلني والو، هو يديني ويجييني ويقضي قضيان الدار

س5: هل يفدر ظروف عملك ؟

ج5: ايه يعاوني بالشيء اللي يقدر عليه.

س6: كهل يقدم لك الدعم والمساعدة في أداء مهامك الأسرية ؟

ج6: قلتلك قبيل ساعة يشجعني وساعة يقولي بركات عليك راكي رايحة تدفعي كواغطك.

س7: هل يشجعك على مواصلة مسارك المهني ؟

ج7: ساعات تاثر.

س8: هل يؤثر تعاملك في العمل على تعاملك مع زوجك ؟

ج8: لا.

س9: هل تعاملين زوجك بانفعال ؟

ج9: لا، زوجي لا منقربش منو بصح ولادو مساكن نبهدلهم.

## محور الذات

س1: ما هي الضغوط التي تواجهينها ؟

ج1: بكري كنت ننقلق ونزعف ومزاجي يتعكر بصح ضرك والفت

س2: ما هي الأشياء التي تعتقدين أنها تسبب لك ضغوط ؟

ج2: الحاجة الوحيدة الي تخرجني على طوعي هي النومية والفتة الي

احيانا تديرها بعض العاملات بيناتنا والله شي يحشم خاصة الكذب.

س3: هل تؤثر هذه الضغوط على حالتك النفسية ؟

ج3: ايه بطبيعة الحال وتدمر احيانا انا واش هدني غير المشاكل النفسية

س4: هل تشعرين أنك توفقين بين العمل والمنزل ؟

ج4: لا، لاس الشياء اللى نقدر عليه.

س5: بماذا تشعرين عند انتهاء ساعات العمل ؟

ج5: نحس بالراحة شوي، لاني رايحة لداري ودار ولادي.

س6: كيف تتعاملين مع المواقف الضاغطة ؟

ج6: كل ساعة كيفاه انا والمشكل اللى راني فيه.

س7: هل تنفعلين عندما تكونين متعبة ؟

ج7: ايه ياسر ياسر.

س8: هل تتحكمين في انفعالاتك ؟

ج8: لا مانقدرش.

س9: هل أنت راضية عن مهنتك ؟

ج9: ايه الحمد لله غير برك كون ينقصولنا في ساعات الخدمة.

ملحق رقم (13):

اختبار مؤشر إدراك الضغط النفسي للفينستين للحالة الثالثة:

| الرقم | البنود   | تقريبا<br>أبدا | أحيانا | كثيرا | عادة |
|-------|--|----------------|--------|-------|------|
| 01    | تشعر بالراحة                                   |                |        | *     |      |
| 02    | تشعر بوجود متطلبات لديك                        |                |        | *     |      |
| 03    | أنت سريع الغضب أو ضيق الخلق                    |                |        | *     |      |
| 04    | لديك أشياء كثيرة للقيام بها                    |                |        |       | *    |
| 05    | تشعر بالوحدة أو العزلة                         | *              |        |       |      |
| 06    | تجد نفسك في مواقف صراعية                       |                | *      |       |      |
| 07    | تشعر بأنك تقوم بأشياء تحبها فعلا               |                |        |       | *    |
| 08    | تشعر بالتعب                                    |                |        |       | *    |
| 09    | تخاف من عدم استطاعتك إدارة الأمور لبلوغ أهدافك |                | *      |       |      |
| 10    | تشعر بالهدوء                                   | *              |        |       |      |
| 11    | لديك عدة قرارات لاتخاذها                       |                |        | *     |      |
| 12    | تشعر بالإحباط                                  | *              |        |       |      |
| 13    | أنت مليء بالحيوية                              |                | *      |       |      |
| 14    | تشعر بالتوتر                                   |                | *      |       |      |

|   |   |   |   |   |    |
|---|---|---|---|---|----|
|   | * |   |   | تبدو مشاكلك أنها ستتراكم                      | 15 |
| * |   |   |   | تشعر بأنك في عجلة من أمرك                     | 16 |
| * |   |   |   | تشعر بالأمن والحماية                          | 17 |
|   | * |   |   | لديك عدة مخاوف                                | 18 |
|   |   | * |   | أنت تحت ضغط مقارنة بالأشخاص الآخرين           | 19 |
|   |   |   | * | تشعر بفقدان العزيمة                           | 20 |
| * |   |   |   | تمتع نفسك                                     | 21 |
| * |   |   |   | أنت خائف من المستقبل                          | 22 |
|   |   | * |   | تشعر بأنك وضع انتقاد و حكم                    | 23 |
|   |   |   | * | أنت شخص خالي من الهموم                        | 24 |
|   | * |   |   | تشعر بالإرهاك والتعب الفكري                   | 25 |
| * |   |   |   | لديك صعوبات في الاسترخاء                      | 26 |
| * |   |   |   | تشعر بعبء المسؤولية                           | 27 |
|   |   |   | * | لديك الوقت الكافي لنفسك                       | 28 |
| * |   |   |   | تشعر انك تحت ضغط مميت                         | 29 |
| * |   |   |   | تشعر انك قمت بأشياء ملزم بها وليس لانك تريدها | 30 |

ملحق رقم (14):

اختبار جرد الوضعيات المرهقة الحالة الثالثة:

| العبارات | في الوضعيات المرهقة يكون ميلي عادة إلى: | ليس على الإطلاق |   | كثيرا |
|----------|---|-----------------|---|-------|
| 1        | أحسن تنظيم وقتي.                        |                 |   | *     |
| 2        | الاهتمام بالمشكل لأرى كيف يمكن حله.     |                 |   | *     |
| 3        | إعادة التفكير في أوقات جميلة قضيتها.    |                 | * |       |
| 4        | محاولة التواجد مع أناس آخرين.           |                 | * |       |
| 5        | لوم نفسي على تضييع الوقت.               | *               |   |       |
| 6        | فعل ما أظنه مجديا.                      |                 |   | *     |
| 7        | الارتباك من جراء مشاكلي.                |                 | * |       |
| 8        | لوم نفسي على تواجدي في هذه الوضعية.     |                 | * |       |
| 9        | القيام بقضاء حوائجي.                    |                 |   | *     |
| 10       | تحديد أولوياتي.                         |                 |   | *     |
| 11       | محاولة النوم.                           |                 | * |       |
| 12       | أتناول الأكلات التي أشتيها.             |                 | * |       |



|   |  |   |   |  |    |
|---|--|---|---|--|----|
| * |  |   |   | الإحساس بقلق لأنني لم أستطع تجاوز<br>الوضعية.          | 13 |
|   |  |   | * | أن أصبح في وضع محرج أو منقبض.                          | 14 |
| * |  |   |   | التفكير في الطريقة التي عالجت بها مشاكل<br>مشابهة.     | 15 |
|   |  |   | * | القول لِنفسي أنه ليس من الواقع أن يحصل<br>هذا لي.      | 16 |
|   |  | * |   | لوم نفسي على حساسياتي المفرطة وانفعالي<br>أمام المشكل. | 17 |
|   |  |   | * | الذهاب إلى المطعم لأتناول وجبة ما.                     | 18 |
|   |  | * |   | أن أصبح أكثر عنادا.                                    | 19 |
|   |  |   | * | شراء شيء ما.   | 20 |
| * |  |   |   | تحديد طريقة ما ثم إتباعها.                             | 21 |
|   |  | * |   | لوم نفسي لعدم معرفتي ما سأفعل.                         | 22 |
|   |  |   | * | الذهاب إلى السهرة أو حفلة عند الأصدقاء.                | 23 |
| * |  |   |   | أن أجهد نفسي في تحليل الوضعية.                         | 24 |
|   |  | * |   | أن أكون مشددا ولا أجد ما أفعل.                         | 25 |
| * |  |   |   | مباشرة أفعال تكيف دون تحديد آجالها.                    | 26 |
| * |  |   |   | التفكير فيما حدث واستخلاص أخطائي.                      | 27 |
|   |  |   | * | تمني القدرة على تغيير ما حدث أو ما<br>أحس به.          | 28 |
|   |  |   | * | زيارة صديق.  | 29 |
|   |  | * |   | القلق إزاء ما سأفعل.                                   | 30 |

|   |   |  |   |  |    |
|---|---|--|---|--|----|
|   |   |  | * | قضاء وقت مع صديق حميم.                                   | 31 |
|   |   |  |   | * الذهاب في نزهة.  | 32 |
|   |   |  |   | * القول لنفسي أن هذا لن يحدث أبدا بعد اليوم.             | 33 |
|   |   |  |   | * تكرار الحديث عن نقصي وعدم تكييفي العام.                | 34 |
| * |   |  |   | الحديث مع شخص أحب نصائحه.                                | 35 |
| * |   |  |   | تحليل المشكل قبل فعل أي شيء.                             | 36 |
|   |   |  |   | * الإتصال هاتفيا بصديق.                                  | 37 |
| * |   |  |   | الغضب.   | 38 |
| * |   |  |   | ضبط أولوياتي (حساباتي).                                  | 39 |
|   |   |  |   | * مشاهدة فيلم.   | 40 |
|   | * |  |   | مراقبة الوضعية جيدا.                                     | 41 |
| * |   |  |   | فعل مجهود إضافي ليسر الأمور.                             | 42 |
| * |   |  |   | وضع مجموعة من الحلول المختلفة للمشكل.                    | 43 |
|   |   |  |   | * إيجاد طريقة لتفادي التفكير بالتالي تفادي كامل الوضعية. | 44 |
|   | * |  |   | إفشاء غليلي في الآخرين.                                  | 45 |
| * |   |  |   | إنتهاز الفرصة من الوضعية لإظهار ما بوسعي فعله.           | 46 |
| * |   |  |   | محاولة تنظيم الأمور للسيطرة على الوضعية أحسن.            | 47 |
|   |   |  |   | * مشاهدة التلفاز.  | 48 |

## ملحق رقم (15):

### المقابلة كما وردت مع الحالة الثالثة:

#### محور العمل

- س1: متى بدأت تعلمين كقابلة ؟  
ج1:19 سنة ملي بديت نخدم.
- س2: هل اخترت هذه المهنة عن رغبة ؟  
ج2: ايه كنت نحبها ياسر كون ما درتهاش ماعلاباليش واش يصرالي.
- س3: هل تحبين مهنتك ؟  
ج3: bien sur: نحبها.
- س4: ما هي الضغوط التي تواجهك أثناء العمل ؟  
ج4: والله، ماعنديش مشاكل في الخدمة، لكن ساعات يقلقوني النسا اللي يجونا باه يولدو ولا للفحص كاين حتى مرات يشتمونا ويهدلونا.
- س5: كيف تستجيبين لهذه الضغوط ؟  
ج5: انا دايم ما نردش عابهم الا للضرورة نحاول نفهمهم وكل مرة كيفاه.
- س6: كيف تتصرفين مع الزميلات وأنت منفعة ؟  
ج6: لابس زميلاتي ملاح ومتربيين ويقدر خدمتهم.
- س7: كيف تتصرفين مع الحوامل " المرضى " وأنت منفعة ؟  
ج7: عادي، نتعامل معاهم كالعادة اصلا كي نعود تعبانة مانخدمش باه ما نضر حتى واحد.

س8: هل يمكنك مواصلة أداء مهامك وأنت منفعلة ؟

ج8: لا طبعا منقدرش، الا اذا كنت مضطرة نشرب حاجة تتشطني شوي.

س9: هل فكرت يوما في التخلي عن هذه المهنة ؟

ج9: لا ما صرا تش حاليا، بكري صح في الاول لرك ومباعد والفت.

## محور الأسرة

س1: ما هي الضغوطات التي تواجهينها في أسرتك جراء مهنتك ؟

ج1: انا من ناحية الاسرة تاغي ما عندي حتى مشكل بالعكس متقبلين

خدمتي لانها من اهم الامهن اللي تساعد الام والمزيد في وقت واحد.

س2: هل تجدين صعوبة في التوفيق بين عملك ومهامك الأسرية ؟

ج2: ايه،نجي من الخدمة تعبانة قيس ما نطيب لعشا وندوخ.مانقدرش

نوفق دائما بيناتهم بصراحة، ورايحة دائما على الدار.

س3: هل تواجهين مشاكل أسرية بسبب عملك ؟

ج3: ايه،اكيد خاصة مع راجلي وولادي انا نجى معمرة ونفرغ فيهم

غشي ساعات بلا سبة.

س4: هل تؤثر مشاكلك العائلية على عملك ؟

ج4: لا بصح ساعات كي نكون منزفيا نحس روجي فشلانة ومانيش

قادرة نخدم كيما العادة ونعود تايهة ونخمم في مشاكلي.

س5: كيف تواجهين مشاكلك الأسرية ؟

ج5: نحاول نحلها ساعات واذا ما قدرتش نشاور صحبتي مسعودة هي

كي ختي.

س6: هل يساعدك برنامج عملك على أداء واجباتك المنزلية ؟

ج6: والله كي نجى ندير كلش ،خاصة انو بنتي عندها الباك مسكينة وانا

مانيش حابة نزيد نلهيها على قرابتها، بصح عموما برنامج الخدمة موش

مناسبني.

س7: هل ستستفيدين من أوقات راحة تسهل لك أداء واجباتك المنزلية ؟

ج7: ايه،نستفاد من اوقات راحة.

س8: هل تتلقين الدعم من الأسرة لمواصلة عملك في هذه المهنة ؟

ج8: والله احيانا،هاكي عارفة لولاد ومشاكلهم مرة هك ومرة هك.

س9:هل يؤثر تعاملك في العمل على حياتك الأسرية ؟

ج9:ايه تاثر .

## محور الأبناء

س1:هل يتضايق أبناؤك من انشغالك عنهم بالعمل ؟

ج1:ايه والله غير مايجبونيش نروح نخدم، ودايما يا ماما هزي ايامات اقعدني معانا رانا توحشناك .

س2:ما هي أهم المشاكل التي تواجهينها مع أبنائك ؟

ج2: دايما يتقابضو بيناتهم، واحد ما يسلم لخواه حتى الطفلة زعمة مرا هي ثاني تضرب كي نرجع نلقى القيرة نايسة، كملو عليا.

س3:كيف تتعاملين مع هذه المشاكل ؟

ج3:حاجة باينة نحلها، انا مشاكلي ما نحبش نغطي عليهم لازم نفري اموري .

س4:هل تعاملين أبنائك بانفعال ؟

ج4:ايه،حتى هو ما ينرو ياسر .

س5:ما الذي يجعلك تتفعلين من أبنائك ؟

ج5:كيما كنت نقلك، يتضاربو ويتناقرو وان مانحملش نهار يجلطوني .

س6:عندما تكونين متعبة كيف تتعاملين مع أبنائك ؟

ج6:الحل الوحيد اني ما نتعاملش خلاص، حتى نرتاح وهذا الوقت نتولهم .

س7:هل تساعدن أبنائك على أداء واجباتهم ؟

ج7:لا،باباهم هو يعاونهم ،هو استاذ .

س8:هل يساعدك أبنائك في أعمال المنزل ؟

ج8:ايه يعاوني ساعات مش ديما .

س9:هل تشعرين انك تؤدين واجباتك إزاء أبنائك ؟

ج9:والله صراحة شوي شوي علابالي راني مقصرة معاهم بصح الله غالب .

## محور الزوج

س1: هل زوجك راض عن عملك ؟

ج1: ايه بصح يقلي حبسي .

س2: ما هي الضغوط التي تواجهينها مع الزوج ؟

ج2: ماكاين غير امور لولاد ومشاكل الدار برك .

س3: ما هي المشاكل التي تعانينها مع زوجك جراء عملك ؟

ج3: هو مريض عندو ضغط الدم، السكر، على هذا ساعات يقلي حبسي

الخدمة باش نتوله بيه وبولادو، وثاني قالي باش ما تمرضيش كيفي .

س4: كيف تتعاملين مع هذه المشاكل ؟

ج4: والله عادي كيما حكيت لك قبيل اصلا ولات عادية في حياتي .

س5: هل يقدر ظروف عملك ؟

ج5: ساعة يقدر وساعة لالا هو والمزاج تاعو .

س6: هل يقدم لك الدعم والمساعدة في أداء مهامك الأسرية ؟

ج6: لا استحالة خاصة ضرك راهو كبير ومريض .

س7: هل يشجعك على مواصلة مسارك المهني ؟

ج7: لا، ماذا بيه نحبس .

س8: هل يؤثر تعاملك في العمل على تعاملك مع زوجك ؟

ج8: لالا ما تاثرش عليا .

س9: هل تعاملين زوجك بانفعال ؟

ج9: لا، حبيبتيني نباصي انا بيني وبينو غير القدر، كي نتقلق نحاول نبعد

منو وهو ثاني ومهما كان ما ننفعلش عليه ابدأ .

## محور الذات

س1: ما هي الضغوط التي تواجهينها ؟

ج1: bon، نتقلق نتغشش على زميلاتي الي معايا كي ما يقوموش بخدمتهم

قد قد وخاصة كي يولو يطلقو عليا خدمتهم ما نحبس .

س2: ما هي الأشياء التي تعتقدين أنها تسبب لك ضغوط ؟

ج2: ما كان حتى حاجة، ما نعرف كل مرة كيفاه .

- س3: هل تؤثر هذه الضغوط على حالتك النفسية ؟
- ج3: ايه نفسيا شحال من مرة نتعرض للاكتئاب(الضعيف) وجسديا عندي السكر.
- س4: هل تشعرين أنك توفقين بين العمل والمنزل ؟
- ج4: لا.
- س5: بماذا تشعرين عند انتهاء ساعات العمل ؟
- ج5: عادي ينتهي عملي من ، يبدأ في الدار عمل واحد اخر في الدار.
- س6: كيف تتعاملين مع المواقف الضاغطة ؟
- ج6: قتلك ،نحب نواجه مشاكلي واذا عجزت على حلها ساعات نروح لصحبتتي هي كي اختي ودايما تنصحنني.
- س7: هل تنفعلين عندما تكونين متعبة ؟
- ج7: ايه، بالاخص كي يشرشيني كاش واحد.
- س8: هل تتحكمين في انفعالاتك ؟
- ج8: كل مرة كيفاه.
- س9: هل أنت راضية عن مهنتك ؟
- ج9: ايه انا راضية على مهنتي وعلى روجي وما قصرتش فيها.

ملحق رقم (16):

اختبار مؤشر إدراك الضغط النفسي لليفينستين للحالة الرابعة:

| الرقم | البنود   | تقريبا<br>أبدا | أحيانا | كثيرا | عادة |
|-------|--|----------------|--------|-------|------|
| 01    | تشعر بالراحة                                   |                | *      |       |      |
| 02    | تشعر بوجود متطلبات لديك                        |                |        | *     |      |
| 03    | أنت سريع الغضب أو ضيق الخلق                    |                | *      |       |      |
| 04    | لديك أشياء كثيرة للقيام بها                    |                |        | *     |      |
| 05    | تشعر بالوحدة أو العزلة                         | *              |        |       |      |
| 06    | تجد نفسك في مواقف صراعية                       |                | *      |       |      |
| 07    | تشعر بأنك تقوم بأشياء تحبها فعلا               |                | *      |       |      |
| 08    | تشعر بالتعب                                    |                |        |       | *    |
| 09    | تخاف من عدم استطاعتك إدارة الأمور لبلوغ أهدافك |                | *      |       |      |
| 10    | تشعر بالهدوء                                   |                | *      |       |      |
| 11    | لديك عدة قرارات لاتخاذها                       |                |        | *     |      |
| 12    | تشعر بالإحباط                                  |                | *      |       |      |
| 13    | أنت مليء بالحيوية                              |                |        | *     |      |



|   |   |   |   |   |    |
|---|---|---|---|---|----|
|   |   | * |   | تشعر بالتوتر                                  | 14 |
|   |   | * |   | تبدو مشاكلك أنها ستتراكم                      | 15 |
| * |   |   |   | تشعر بأنك في عجلة من أمرك                     | 16 |
|   |   | * |   | تشعر بالأمن والحماية                          | 17 |
| * |   |   |   | لديك عدة مخاوف                                | 18 |
|   |   | * |   | أنت تحت ضغط مقارنة بالأشخاص الآخرين           | 19 |
|   |   | * |   | تشعر بفقدان العزيمة                           | 20 |
|   |   | * |   | تمتع نفسك                                     | 21 |
|   | * |   |   | أنت خائف من المستقبل                          | 22 |
|   |   | * |   | تشعر بأنك وضع انتقاد و حكم                    | 23 |
|   |   | * |   | أنت شخص خالي من الهموم                        | 24 |
|   |   |   | * | تشعر بالإرهاك والتعب الفكري                   | 25 |
| * |   |   |   | لديك صعوبات في الاسترخاء                      | 26 |
|   |   | * |   | تشعر بعبء المسؤولية                           | 27 |
| * |   |   |   | لديك الوقت الكافي لنفسك                       | 28 |
|   |   | * |   | تشعر أنك تحت ضغط مهميت                        | 29 |
|   |   | * |   | تشعر أنك قمت بأشياء ملزم بها وليس لأنك تريدها | 30 |

ملحق رقم (17):

اختبار جرد الوضعيات المرهقة الحالة الرابعة:

| العبارات | في الوضعيات المرهقة يكون ميلي عادة إلى: | ليس على الإطلاق |   | كثيرا |
|----------|---|-----------------|---|-------|
| 1        | أحسن تنظيم وقتي.                        |                 | * |       |
| 2        | الاهتمام بالمشكل لأرى كيف يمكن حله.     | *               |   |       |
| 3        | إعادة التفكير في أوقات جميلة قضيتها.    |                 |   | *     |
| 4        | محاولة التواجد مع أناس آخرين.           | *               |   |       |
| 5        | لوم نفسي على تضييع الوقت.               |                 | * |       |
| 6        | فعل ما أظنه مجددا.                      |                 |   | *     |
| 7        | الارتباك من جراء مشاكلتي.               |                 |   | *     |
| 8        | لوم نفسي على تواجدي في هذه الوضعية.     |                 |   | *     |
| 9        | القيام بقضاء حوائجي.                    |                 | * |       |
| 10       | تحديد أولوياتي.                         | *               |   |       |
| 11       | محاولة النوم.                           |                 |   | *     |

|   |   |   |   |  |    |
|---|---|---|---|--|----|
|   |   |   | * | أتناول الأكلات التي أشتيتها.                           | 12 |
|   |   | * |   | الإحساس بقلق لأنني لم أستطع تجاوز<br>الوضعية.          | 13 |
|   |   |   | * | أن أصبح في وضع محرج أو منقبض.                          | 14 |
|   | * |   |   | التفكير في الطريقة التي عالجت بها مشاكل<br>مشابهة.     | 15 |
|   | * |   |   | القول لنفسي أنه ليس من الواقع أن يحصل<br>هذا لي.       | 16 |
| * |   |   |   | لوم نفسي على حساسياتي المفرطة وانفعالي<br>أمام المشكل. | 17 |
|   |   |   | * | الذهاب إلى المطعم لأتناول وجبة ما.                     | 18 |
|   |   |   | * | أن أصبح أكثر عنادا.                                    | 19 |
|   |   |   | * | شراء شيء ما.   | 20 |
|   |   |   | * | تحديد طريقة ما ثم إتباعها.                             | 21 |
| * |   |   |   | لوم نفسي لعدم معرفتي ما سأفعل.                         | 22 |
|   |   |   | * | الذهاب إلى السهرة أو حفلة عند الأصدقاء.                | 23 |
|   | * |   |   | أن أجهد نفسي في تحليل الوضعية.                         | 24 |
|   |   | * | * | أن أكون مشددا ولا أجد ما أفعل.                         | 25 |
|   |   | * |   | مباشرة أفعال تكيف دون تحديد آجالها.                    | 26 |
|   | * |   |   | التفكير فيما حدث واستخلاص أخطائي.                      | 27 |
| * |   |   |   | تمني القدرة على تغيير ما حدث أو ما<br>أحس به.          | 28 |
|   |   |   | * | زيارة صديق.  | 29 |

|   |   |   |   |  |    |
|---|---|---|---|--|----|
|   |   | * |   | القلق إزاء ما سأفعل.                                   | 30 |
| * |   |   |   | قضاء وقت مع صديق حميم.                                 | 31 |
|   |   | * |   | الذهاب في نزهة.  | 32 |
| * |   |   |   | القول لنفسي أن هذا لن يحدث أبدا بعد اليوم.             | 33 |
|   |   |   | * | تكرار الحديث عن نقصي وعدم تكييفي العام.                | 34 |
| * |   |   |   | الحديث مع شخص أحب نصائحه.                              | 35 |
|   |   | * |   | تحايل المشكل قبل فعل أي شيء.                           | 36 |
| * |   |   |   | الإتصال هاتفيا بصديق.                                  | 37 |
|   |   |   | * | الغضب.   | 38 |
|   |   | * |   | ضبط أولوياتي (حساباتي).                                | 39 |
| * |   |   |   | مشاهدة فيلم.   | 40 |
|   |   | * |   | مراقبة الوضعية جيدا.                                   | 41 |
| * |   |   |   | فعل مجهود إضافي ليسر الأمور.                           | 42 |
|   | * |   |   | وضع مجموعة من الحلول المختلفة للمشكل.                  | 43 |
|   |   | * |   | إيجاد طريقة لتفادي التفكير بالتالي تفادي كامل الوضعية. | 44 |
|   |   |   | * | إفشاء غليلي في الآخرين.                                | 45 |
|   |   |   | * | إنتهاز الفرصة من الوضعية لإظهار ما بوسعي فعله.         | 46 |
|   |   | * |   | محاولة تنظيم الأمور للسيطرة على الوضعية أحسن.          | 47 |

ملحق رقم (18):

المقابلة كما وردت مع الحالة الرابعة:

محور العمل

س1: متى بدأت تعملين كقابلة ؟

ج3: 1 سنين.

س2: هل اخترت هذه المهنة عن رغبة ؟

ج2: ايه ، انا خيرتها من صغري وان نعلم نكون قابلة.

س3: هل تحبين مهنتك ؟

ج3: جدا بطبيعة الحال لاني خيرتها.

س4: ما هي الضغوط التي تواجهك أثناء العمل ؟

ج4: انا ما عندي مشكلات ولكن ضغط العمل برك رانا مانفعدوش

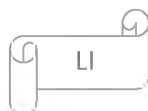
خلاص

س5: كيف تستجيبين لهذه الضغوط ؟

ج5: والله عادي واش راج ندير مانيش وحدي رانا كل.

س6: كيف تتصرفين مع الزميلات وأنت منفعة ؟

ج6: لاباس الحمد لله، ماكانش كيفهم ربي يبارك.



س7: كيف تتصرفين مع الحوامل " المرضى " وأنت منفعة ؟

ج7: نتصرف معاهم بكل مسؤولية لانهم امانة في يدينا.

س8: هل يمكنك مواصلة أداء مهامك وأنت منفعة ؟

ج8: ايه نقدر بصح مش بنفس جودة العمل كي نكون نشيطة وحيوية.

س9: هل فكرت يوما في التخلي عن هذه المهنة ؟

ج9: لا مستحيل نفكر هكذا.لاني نحب مهنتي

## محور الأسرة

س1: ما هي الضغوطات التي تواجهينها في أسرتك جراء مهنتك ؟

ج1: طبعا انا مرا تخدم ومتزوجة وعندها طفل ومسؤولية تاع الدار كل

في وقت واحد والخدمة مديا نصف وقتي.

س2: هل تجدين صعوبة في التوفيق بين عملك ومهامك الأسرية ؟

ج2: ساعات هك وساعات هك.

س3: هل تواجهين مشاكل أسرية بسبب عملك ؟

ج3: لا بالعكس.

س4: هل تؤثر مشاكلك العائلية على عملك ؟

ج4: لا كي نجي للخدمة مشاكلنا نخليهم في داري.

س5: كيف تواجهين مشاكلك الأسرية ؟

ج5: انا نحب نحل مشاكلنا وحدي بطريقة تجنبني لخسارة.

س6: هل يساعدك برنامج عملك على أداء واجباتك المنزلية ؟

ج6: لا.

س7: هل ستستفيدين من أوقات راحة تسهل لك أداء واجباتك المنزلية ؟

ج7: ايه بصح والله ما يكفي.

س8: هل تتلقين الدعم من الأسرة لمواصلة عملك في هذه المهنة ؟

ج8: ايه بطبيعة الحال اناات عندي 3 سنين برك وهو ما دائما يشجعوني.

س9: هل يؤثر تعاملك في العمل على حياتك الأسرية ؟

ج9: شوي مش ياسر بصح ساعات تاثر خاصة كي نتعب نعود ماني

شايفة والو قدامي.

## محور الأبناء

س1: هل يتضايق أبنائك من انشغالك عنهم بالعمل ؟

ج1: ايه ياسر .

س2: ما هي أهم المشاكل التي تواجهينها مع أبنائك ؟

ج2: الحمد لله انا ما عنديش مشاكل مع ابني بصح هو دائما يظل لاسق فيا ويبكي .

س3: كيف تتعاملين مع هذه المشاكل ؟

ج3: والله كل خطرة كيفاه .حسب ظروفى .

س4: هل تعاملين أبنائك بانفعال ؟

ج4: ساعات برك .

س5: ما الذي يجعلك تتفعلين من أبنائك ؟

ج5: عندي طفل واحد برك وهو مشيطنى ما نبغيش نعنفو ولا ننفعل عليه بصح ساعات ينرفينى ياسر خاصة كي نولى تعبانة .

س6: عندما تكونين متعبة كيف تتعاملين مع أبنائك ؟

ج6: هذاك الوقت كون يقلب الدار ماعلاباليش بيه لاني ما نعود حاسة بحتى شىء .

س7: هل تساعدن أبنائك على أداء واجباتهم ؟

ج7: ايه .

س8: هل يساعدك أبنائك في أعمال المنزل ؟

ج8: لا .

س9: هل تشعرين انك تؤدين واجباتك إزاء أبنائك ؟

ج9: ايه الحمد لله بالشىء لي نقدر عليه وراني راضية على روجى .

## محور الزوج

س1: هل زوجك راض عن عملك ؟

ج1: ايه .

س2: ما هي الضغوط التي تواجهينها مع الزوج ؟

ج2: لا ماكانش ضغوطات معاه لهذي السبة .

س3: ما هي المشاكل التي تعانيها مع زوجك جراء عملك ؟

ج3: ما كانش كيما قتلك .

س4: كيف تتعاملين مع هذه المشاكل ؟

ج4: كي تكون نحلها كيما يلزم .

س5: هل يقدر ظروف عملك ؟

ج5: ايه

س6: هل يقدم لك الدعم والمساعدة في أداء مهامك الأسرية ؟

ج6: ايه، دايمًا .

س7: هل يشجعك على مواصلة مسارك المهني ؟

ج7: طبعا .

س8: هل يؤثر تعاملك في العمل على تعاملك مع زوجك ؟

ج8: لا .

س9: هل تعاملين زوجك بانفعال ؟

ج9: لا هذي برك اللي ما صراتش .

### محور الذات

س1: ما هي الضغوط التي تواجهينها ؟

ج1: والله واش نقولك، في عملي ما عنديش مشاكل بصح نقدر نقول بلي

التعب والارهاق... هذا واش نحس كي نخدم ياسر .

س2: ما هي الأشياء التي تعتقدين أنها تسبب لك ضغوط ؟

ج2: انا مانيش سريعة الاستثارة انا ثقيلة واذا نفترض حدث هذا ربما

تكون المناوبة الليلية ما نحبهاش، والمرضى ساعات يسبوننا .

س3: هل تؤثر هذه الضغوط على حالتك النفسية ؟

ج3: ايه .

س4: هل تشعرين أنك توفقين بين العمل والمنزل ؟

ج4: ايه، لا باس .

س5: بماذا تشعرين عند انتهاء ساعات العمل ؟

ج5: طبعا نحس بالراحة والارتياح واخيرا تحررت .



س6:كيف تتعاملين مع المواقف الضاغطة ؟

ج6:واللح حسب الموقف،مانيش موالفة بيهم بصح من المفروض كل موقف عندو حل تاعو .

س7:هل تنفعلين عندما تكونين متعبة ؟

ج7:ساعات برك، حسب الجو العام للدار ولا الخدمة.

س8:هل تتحكمين في انفعالاتك ؟

ج8:ايه،نقدر نسيطر على روجي

س9:هل أنت راضية عن مهنتك ؟

ج9:راضية باتم معنى الكلمة.

ملحق رقم(19):

اختبار مؤشر إدراك الضغط النفسي لليفينستين للحالة الخامسة:

| الرقم | البنود   | تقريبا<br>أبدا | أحيانا | كثيرا | عادة |
|-------|--|----------------|--------|-------|------|
| 01    | تشعر بالراحة                                   |                | *      |       |      |
| 02    | تشعر بوجود متطلبات لديك                        |                |        | *     |      |
| 03    | أنت سريع الغضب أو ضيق الخلق                    |                | *      |       |      |
| 04    | لديك أشياء كثيرة للقيام بها                    |                |        | *     |      |
| 05    | تشعر بالوحدة أو العزلة                         |                | *      |       |      |
| 06    | تجد نفسك في مواقف صراعية                       |                |        |       | *    |
| 07    | تشعر بأنك تقوم بأشياء تحبها فعلا               |                | *      |       |      |
| 08    | تشعر بالتعب                                    |                |        | *     |      |
| 09    | تخاف من عدم استطاعتك إدارة الأمور لبلوغ أهدافك |                |        |       | *    |

|   |   |   |   |    |   |
|---|---|---|---|----|---|
|   |   |   | * | 10 | تشعر بالهدوء                                  |
|   | * |   |   | 11 | لديك عدة قرارات لاتخاذها                      |
|   |   | * |   | 12 | تشعر بالإحباط                                 |
|   |   | * |   | 13 | أنت مليء بالحيوية                             |
|   | * |   |   | 14 | تشعر بالتوتر                                  |
|   |   | * |   | 15 | تبدو مشاكلك أنها ستتراكم                      |
|   | * |   |   | 16 | تشعر بأنك في عجلة من أمرك                     |
|   |   | * |   | 17 | تشعر بالأمن والحماية                          |
|   | * |   |   | 18 | لديك عدة مخاوف                                |
| * |   |   |   | 19 | أنت تحت ضغط مقارنة بالأشخاص الآخرين           |
|   |   | * |   | 20 | تشعر بفقدان العزيمة                           |
|   |   | * |   | 21 | تمتع نفسك                                     |
|   |   | * |   | 22 | أنت خائف من المستقبل                          |
|   | * |   |   | 23 | تشعر بأنك وضع انتقاد و حكم                    |
|   |   | * |   | 24 | أنت شخص خالي من الهموم                        |
|   |   | * |   | 25 | تشعر بالإرهاك والتعب الفكري                   |
|   | * |   |   | 26 | لديك صعوبات في الاسترخاء                      |
|   | * |   |   | 27 | تشعر بعبء المسؤولية                           |
|   | * |   |   | 28 | لديك الوقت الكافي لنفسك                       |
|   |   |   | * | 29 | تشعر انك تحت ضغط مميت                         |
|   |   | * |   | 30 | تشعر انك قمت بأشياء ملزم بها وليس لانك تريدها |

ملحق رقم (20):

اختبار جرد الوضعيات المرهقة الحالة الخامسة:

| العبارات | في الوضعيات المرهقة يكون ميلي عادة إلى: | ليس على الإطلاق |  | كثيرا |
|----------|---|-----------------|--|-------|
| 1        | أحسن تنظيم وقتي.                        | *               |  |       |
| 2        | الاهتمام بالمشكل لأرى كيف يمكن حله.     | *               |  |       |
| 3        | إعادة التفكير في أوقات جميلة قضيتها.    | *               |  |       |
| 4        | محاولة التواجد مع أناس آخرين.           | *               |  |       |
| 5        | لوم نفسي على تضييع الوقت.               | *               |  |       |
| 6        | فعل ما أظنه مجديا.                      | *               |  |       |
| 7        | الارتباك من جراء مشاكلي.                | *               |  |       |
| 8        | لوم نفسي على تواجدي في هذه الوضعية.     | *               |  |       |

|  |   |   |   |  |    |
|--|---|---|---|--|----|
|  | * |   |   | القيام بقضاء حوائجي.                                   | 9  |
|  | * |   |   | تحديد أولوياتي.  | 10 |
|  |   |   | * | محاولة النوم.  | 11 |
|  |   |   | * | أتناول الأكلات التي أشتتها.                            | 12 |
|  | * |   |   | الإحساس بقلق لأنني لم أستطع تجاوز<br>الوضعية.          | 13 |
|  |   | * |   | أن أصبح في وضع محرج أو منقبض.                          | 14 |
|  | * |   |   | التفكير في الطريقة التي عالجت بها مشاكل<br>مشابهة.     | 15 |
|  |   | * |   | القول لنفسي أنه ليس من الواقع أن يحصل<br>هذا لي.       | 16 |
|  |   | * |   | لوم نفسي على حساسياتي المفرطة وانفعالي<br>أمام المشكل. | 17 |
|  |   |   | * | الذهاب إلى المطعم لأتناول وجبة ما.                     | 18 |
|  |   | * |   | أن أصبح أكثر عنادا.                                    | 19 |
|  |   |   | * | شراء شيء ما.   | 20 |
|  |   | * |   | تحديد طريقة ما ثم إتباعها.                             | 21 |
|  |   | * |   | لوم نفسي لعدم معرفتي ما سأفعل.                         | 22 |
|  |   |   | * | الذهاب إلى السهرة أو حفلة عند الأصدقاء.                | 23 |
|  |   | * |   | أن أجهد نفسي في تحليل الوضعية.                         | 24 |
|  |   |   | * | أن أكون مشددا ولا أجد ما أفعل.                         | 25 |
|  |   | * |   | مباشرة أفعال تكيف دون تحديد آجالها.                    | 26 |
|  | * |   |   | التفكير فيما حدث واستخلاص أخطائي.                      | 27 |

|  |   |   |   |  |    |
|--|---|---|---|--|----|
|  | * |   |   | تمني القدرة على تغيير ما حدث أو ما أحس به.             | 28 |
|  |   | * |   | زيارة صديق.  | 29 |
|  |   | * |   | القلق إزاء ما سأفعل.                                   | 30 |
|  | * |   |   | قضاء وقت مع صديق حميم.                                 | 31 |
|  |   | * |   | الذهاب في نزهة.  | 32 |
|  |   | * |   | القول لنفسي أن هذا لن يحدث أبدا بعد اليوم.             | 33 |
|  |   |   | * | تكرار الحديث عن نقصي وعدم تكيفي العام.                 | 34 |
|  | * |   |   | الحديث مع شخص أحب نصائحه.                              | 35 |
|  |   | * |   | تحايل المشكل قبل فعل أي شيء.                           | 36 |
|  |   | * |   | الإتصال هاتفيا بصديق.                                  | 37 |
|  |   |   | * | الغضب.   | 38 |
|  |   | * |   | ضبط أولوياتي(حساباتي).                                 | 39 |
|  |   |   | * | مشاهدة فيلم.   | 40 |
|  |   | * |   | مراقبة الوضعية جيدا.                                   | 41 |
|  |   |   | * | فعل مجهود إضافي ليسر الأمور.                           | 42 |
|  | * |   |   | وضع مجموعة من الحلول المختلفة للمشكل.                  | 43 |
|  | * |   |   | إيجاد طريقة لتفادي التفكير بالتالي تفادي كامل الوضعية. | 44 |
|  |   |   | * | إفشاء غليلي في الآخرين.                                | 45 |

|  |   |  |   |   |    |
|--|---|--|---|---|----|
|  | * |  |   | إنتهاز الفرصة من الوضعية لإظهار ما<br>بوسعي فعله. | 46 |
|  | * |  |   | محاولة تنظيم الأمور للسيطرة على<br>الوضعية أحسن.  | 47 |
|  |   |  | * | مشاهدة التفاز.                                    | 48 |

### ملحق رقم (21):

المقابلة كما وردت مع الحالة الخامسة:

#### محور العمل

س1: متى بدأت تعملين كقابلة ؟

ج9: 1 سنين.

س2: هل اخترت هذه المهنة عن رغبة ؟

ج2: لا، لالا، دارنا هو ماخيرو هالي.

س3: هل تحبين مهنتك ؟

ج3: راضية بيها وخلص، ونقدم كل ما نقدر عليه.

س4: ما هي الضغوط التي تواجهك أثناء العمل ؟

ج4: من غير الضغط في العمل وكثرة المرضى وضغط الوقت ما

عنديش مشاكل.

س 5: كيف تستجيبين لهذه الضغوط ؟

ج 5: عادي تاقلمنا مع الوقت.

س 6: كيف تتصرفين مع الزميلات وأنت منفعة ؟

ج 6: لا باس بيناتنا علاقة عمل برك.

س 7: كيف تتصرفين مع الحوامل " المرضى " وأنت منفعة ؟

ج 7: والله نعاملوهم بكل لطف واهتمام خاطر هوما لراننا كل يوم نجو للخدمة ومتحملينها، لازم نعاملوهم مليح.

س 8: هل يمكنك مواصلة أداء مهامك وأنت منفعة ؟

ج 8: والله صعيب شوي بصح نكملو خدمتنا في اخر دقيقة.

س 9: هل فكرت يوما في التخلي عن هذه المهنة ؟

ج 9: ايه فكرت مرات كثيرة خاصة لما تواجهني صعوبات كبيرة وضغوطات.

### محور الأسرة

س 1: ما هي الضغوطات التي تواجهينها في أسرتك جراء مهنتك ؟

ج 1: ماكان حتى مشكل من غير اني مانقعدش مع عائلتي وقت كافي.

س 2: هل تجدين صعوبة في التوفيق بين عملك ومهامك الأسرية ؟

ج 2: لا لا باس ماكانش مشاكل.

س 3: هل تواجهين مشاكل أسرية بسبب عملك ؟

ج 3: لا، انا ندير فاصل بين العمل والدار، حاجة ما نخليها تاتر على خدمتي لانها مسؤولية.

س 4: هل تؤثر مشاكلك العائلية على عملك ؟

ج 4: ساعات برك.

س 5: كيف تواجهين مشاكلك الأسرية ؟

ج 5: كل خطرة كيفاه.

س 6: هل يساعدك برنامج عملك على أداء واجباتك المنزلية ؟

ج 6: لا مشكلتي الوحيدة هي التوقيت.

س 7: هل ستستقيدين من أوقات راحة تسهل لك أداء واجباتك المنزلية ؟

ج7: لا للأسف ماكانش اوقات راحة كبيرة من غير العطلة اللي نديها  
والله ما تكفي.

س8: هل تتلقين الدعم من الأسرة لمواصلة عملك في هذه المهنة ؟

ج8: عادي، ماكان حتى مشكل من ناحيتهم بالعكس.

س9: هل يؤثر تعاملك في العمل على حياتك الأسرية ؟

ج9: شوي تاطر، خاصة كي نروج تعبانة.ونلقى الأشغل يستنى.

## محور الأبناء

س1: هل يتضايق أبنائك من انشغالك عنهم بالعمل ؟

ج1: ايه،يزعفو عليا ويقولولي ما تروحيش في الليل ماما اقعدني معانا  
توحشناك.

س2: ما هي أهم المشاكل التي تواجهينها مع أبنائك ؟

ج2: ما عنديش بصح اللي مقلقني هو انهم قاعدين يكبرو وانا مانيش  
معاهم.

س3: كيف تتعاملين مع هذه المشاكل ؟

ج3: انا ما عندي ما ندير نحاول جهدي كي نكون في الدار نحكي معاهم  
ونقصرو مع بعض.

س4: هل تعاملين أبنائك بانفعال ؟

ج4: ايه كي يلقوني نعيط عليهم وساعات نضربهم.

س5: ما الذي يجعلك تتفعلين من أبنائك ؟

ج5: والله ساعات انا نعود ماشي في طبسي ونظلمهم.

س6: عندما تكونين متعبة كيف تتعاملين مع أبنائك ؟

ج6: في وقت الاختبارات برك،والمواد الصعبة خاصة المواد العلمية  
يقرأو وحدهم.

س7: هل تساعدن أبنائك على أداء واجباتهم ؟

ج7: والله نقضي قضياتي لي لازميني ونحاول ما ننفعلش قد ما نقدر الا  
اذا كثر وعليا.

س8: هل يساعدك أبنائك في أعمال المنزل ؟



ج8: قليل وين يعاونو .

س9: هل تشعرين انك تؤدين واجباتك إزاء أبنائك ؟

ج9: ايه الحمد لله .

## محور الزوج

س1: هل زوجك راض عن عملك ، ؟

ج1: ايه الحمد لله،تعجبو خدمتي .

س2: ما هي الضغوط التي تواجهينها مع الزوج ؟

ج2: الحمد لله،ماعنديش ضغوطات مع راجلي .

س3: ما هي المشاكل التي تعانينها مع زوجك جراء عملك ؟

ج3: ما عنديش مشاكل بهذا الخصوص الحمد لله .

س4: كيف تتعاملين مع هذه المشاكل ؟

ج4: ماكانش وكي تكون ندير اللازم .

س5: هل يقدر ظروف عملك ؟

ج5: ايه بطبيعة الحال .

س6: هل يقدم لك الدعم والمساعدة في أداء مهامك الأسرية ؟

ج6: لا هذي ما دارهاش وما خليتوش يديرها .

س7: هل يشجعك على مواصلة مسارك المهني ؟

ج7: ايه يشجعني .

س8: هل يؤثر تعاملك في العمل على تعاملك مع زوجك ؟

ج8: لا الحمد لله انا وراجلي في جنة النعيم .

س9: هل تعاملين زوجك بانفعال ؟

ج9: لا انفعالاتي نخليها داخلي خاصة مع راجلي .

## محور الذات

س1: ما هي الضغوط التي تواجهينها ؟

ج1: ضغوط الخدمة هنا والخدمة في الدار والمسؤولية تاع لولاد .

س2: ما هي الأشياء التي تعتقدين أنها تسبب لك ضغوط ؟

ج2: لعوج انا وحده مريقلة في الخدمة ما نحبش واحد يستغلني ولا يهمل

خدمتو .

س3: هل تؤثر هذه الضغوط على حالتك النفسية ؟

ج3: ايه، بطبيعة الحال، انا نبقى انسان حي .

س4: هل تشعرين أنك توفقين بين العمل والمنزل ؟

ج4: والله شوي شوي .

س5: بماذا تشعرين عند انتهاء ساعات العمل ؟

ج5: عادي، بالراحة ولكن على بالي بلي جايني يوم اخر مليون كيف هذا .

س6: كيف تتعاملين مع المواقف الضاغطة ؟

ج6: نصبر ونصلي لله، وندعي ربي يفرج عليا سبحانه قادر على كل

شيء وهو دائما يختبرنا .

س7: هل تنفعلين عندما تكونين متعبة ؟

ج7: ساعات .

س8: هل تتحكمين في انفعالاتك ؟

ج8: والله حسب الجو تاعي .

س9: هل أنت راضية عن مهنتك ؟

ج9: ايه الحمد لله على كل حال، انا واثقة بلي راني نقدم في احسن ما

عندي .

ملحق رقم (22):

اختبار مؤشر إدراك الضغط النفسي لليفينستين للحالة السادسة:

| الرقم | البنود                           | تقريبا<br>أبدا | أحيانا | كثيرا | عادة |
|-------|----------------------------------|----------------|--------|-------|------|
| 01    | تشعر بالراحة                     |                | *      |       |      |
| 02    | تشعر بوجود متطلبات لديك          |                |        | *     |      |
| 03    | أنت سريع الغضب أو ضيق الخلق      |                | *      |       |      |
| 04    | لديك أشياء كثيرة للقيام بها      |                |        |       | *    |
| 05    | تشعر بالوحدة أو العزلة           |                | *      |       |      |
| 06    | تجد نفسك في مواقف صراعية         |                |        | *     |      |
| 07    | تشعر بأنك تقوم بأشياء تحبها فعلا |                |        | *     |      |

|  |   |   |   |  |    |
|--|---|---|---|--|----|
|  | * |   |   | تشعر بالتعب                                    | 08 |
|  |   | * |   | تخاف من عدم استطاعتك إدارة الأمور لبلوغ أهدافك | 09 |
|  |   |   | * | تشعر بالهدوء                                   | 10 |
|  | * |   |   | لديك عدة قرارات لاتخاذها                       | 11 |
|  |   | * |   | تشعر بالإحباط                                  | 12 |
|  | * |   |   | أنت مليء بالحيوية                              | 13 |
|  |   | * |   | تشعر بالتوتر                                   | 14 |
|  |   | * |   | تبدو مشاكلك أنها ستتراكم                       | 15 |
|  |   | * |   | تشعر بأنك في عجلة من أمرك                      | 16 |
|  |   | * |   | تشعر بالأمن والحماية                           | 17 |
|  |   | * |   | لديك عدة مخاوف                                 | 18 |
|  |   |   | * | أنت تحت ضغط مقارنة بالأشخاص الآخرين            | 19 |
|  |   | * |   | تشعر بفقدان العزيمة                            | 20 |
|  |   |   | * | تمتع نفسك                                      | 21 |
|  |   |   | * | أنت خائف من المستقبل                           | 22 |
|  | * |   |   | تشعر بأنك وضع انتقاد و حكم                     | 23 |
|  |   | * |   | أنت شخص خالي من الهموم                         | 24 |
|  |   |   | * | تشعر بالإرهاك والتعب الفكري                    | 25 |
|  | * |   |   | لديك صعوبات في الاسترخاء                       | 26 |
|  | * |   |   | تشعر بعبء المسؤولية                            | 27 |
|  | * |   |   | لديك الوقت الكافي لنفسك                        | 28 |
|  |   |   | * | تشعر انك تحت ضغط مميت                          | 29 |
|  |   | * |   | تشعر انك قمت بأشياء ملزم بها وليس لانك تريدها  | 30 |

ملحق رقم (23):

اختبار جرد الوضعيات المرهقة الحالة السادسة:

| العبارات | في الوضعيات المرهقة يكون ميلي عادة إلى: | ليس على الإطلاق |   | كثيرا |
|----------|---|-----------------|---|-------|
| 1        | أحسن تنظيم وقتي.                        | *               |   |       |
| 2        | الاهتمام بالمشكل لأرى كيف يمكن حله.     |                 | * |       |
| 3        | إعادة التفكير في أوقات جميلة قضيتها.    | *               |   |       |
| 4        | محاولة التواجد مع أناس آخرين.           | *               |   |       |
| 5        | لوم نفسي على تضييع الوقت.               | *               |   |       |
| 6        | فعل ما أظنه مجديا.                      |                 | * |       |

|  |   |   |   |   |    |
|--|---|---|---|---|----|
|  | * |   |   | الارتباك من جراء مشاكلي.                            | 7  |
|  |   | * |   | لوم نفسي على تواجدي في هذه الوضعية.                 | 8  |
|  |   | * |   | القيام بقضاء حوائجي.                                | 9  |
|  |   | * |   | تحديد أولوياتي.                                     | 10 |
|  |   | * |   | محاولة النوم.                                       | 11 |
|  |   |   | * | أتناول الأكلات التي أشتيتها.                        | 12 |
|  |   | * |   | الإحساس بقلق لأنني لم أستطع تجاوز الوضعية.          | 13 |
|  |   |   | * | أن أصبح في وضع محرج أو منقبض.                       | 14 |
|  |   | * |   | التفكير في الطريقة التي عالجت بها مشاكل مشابهة.     | 15 |
|  |   | * |   | القول لنفسي أنه ليس من الواقع أن يحصل هذا لي.       | 16 |
|  |   | * |   | لوم نفسي على حساسياتي المفرطة وانفعالي أمام المشكل. | 17 |
|  |   |   | * | الذهاب إلى المطعم لأتناول وجبة ما.                  | 18 |
|  |   |   | * | أن أصبح أكثر عنادا.                                 | 19 |
|  |   |   | * | شراء شيء ما.  | 20 |
|  |   |   | * | تحديد طريقة ما ثم إتباعها.                          | 21 |
|  |   | * |   | لوم نفسي لعدم معرفتي ما سأفعل.                      | 22 |
|  |   |   | * | الذهاب إلى السهرة أو حفلة عند الأصدقاء.             | 23 |
|  |   | * |   | أن أجهد نفسي في تحليل الوضعية.                      | 24 |
|  |   |   | * | أن أكون مشددا ولا أجد ما أفعل.                      | 25 |

|  |   |   |   |  |    |
|--|---|---|---|--|----|
|  |   |   | * | مباشرة أفعال تكيف دون تحديد آجالها.        | 26 |
|  |   | * |   | التفكير فيما حدث واستخلاص أخطائي.          | 27 |
|  |   | * |   | تمني القدرة على تغيير ما حدث أو ما أحس به. | 28 |
|  | * |   |   | زيارة صديق.                                | 29 |
|  | * |   |   | القلق إزاء ما سأفعل.                       | 30 |
|  | * |   |   | قضاء وقت مع صديق حميم.                     | 31 |
|  |   |   | * | الذهاب في نزهة.                            | 32 |
|  |   |   | * | القول لنفسي أن هذا لن يحدث أبدا بعد اليوم. | 33 |
|  |   |   | * | تكرار الحديث عن نقصي وعدم تكيفي العام.     | 34 |
|  | * |   |   | الحديث مع شخص أحب نصائحه.                  | 35 |
|  | * |   |   | تداول المشكل قبل فعل أي شيء.               | 36 |
|  | * |   |   | الإتصال هاتفيا بصديق.                      | 37 |
|  |   |   | * | الغضب.                                     | 38 |
|  | * |   |   | ضبط أولوياتي (حساباتي).                    | 39 |
|  |   | * |   | مشاهدة فيلم.                               | 40 |
|  | * |   |   | مراقبة الوضعية جيدا.                       | 41 |
|  | * |   |   | فعل مجهود إضافي ليسر الأمور.               | 42 |
|  | * |   |   | وضع مجموعة من الحلول المختلفة للمشكل.      | 43 |
|  |   |   | * | إيجاد طريقة لتفادي التفكير بالتالي تفادي   | 44 |

|  |  |   |   |  |   |
|--|--|---|---|--|---|
|  |  |   |   |  | كامل الوضعية.                                     |
|  |  |   | * |  | 45 إفتداء غليلي في الآخرين.                       |
|  |  |   | * |  | 46 إنتهاز الفرصة من الوضعية لإظهار ما بوسعي فعله. |
|  |  | * |   |  | 47 محاولة تنظيم الأمور للسيطرة على الوضعية أحسن.  |
|  |  |   | * |  | 48 مشاهدة التفاز.                                 |

ملحق رقم (24):

المقابلة كما وردت مع الحالة السادسة:

محور العمل

س1: متى بدأت تعملين كقابلة ؟

ج1: 23 سنة.

س2: هل اخترت هذه المهنة عن رغبة ؟

ج2: لا كانت رغبة دارنا، وفي وقتنا ما كانش خيارات ياسر.

س3: هل تحبين مهنتك ؟

ج3: عادي.

س4: ما هي الضغوط التي تواجهك أثناء العمل ؟



ج4: الحمد لله برك وقت الخدمة طويل ونتعبوا ياسر وزيد المناوبة الليلية.

س 5: كيف تستجيبين لهذه الضغوط ؟

ج5: انا مرأة مومنة نصبر وندعي لربي يفرج عليا.

س6: كيف تتصرفين مع الزميلات وأنت منفعة ؟

ج6: عادي نتفهمو بعضانا ساعة انا ساعة هوما.

س7: كيف تتصرفين مع الحوامل " المرضى " وأنت منفعة ؟

ج7: نتصرف معاهم على احسن شيء نقدر عليه، هوما امانتنا.

س8: هل يمكنك مواصلة أداء مهامك وأنت منفعة ؟

ج8: ايه، ندر روعي ونكمل خدمتي خاطر واجب عليا.

س9: هل فكرت يوما في التخلي عن هذه المهنة ؟

ج9: ايه بصح، مش الخدمة كلها حبيت برك نغير المصلحة.

### محور الأسرة

س1: ما هي الضغوطات التي تواجهينها في أسرتك جراء مهنتك ؟

ج1: من غير القلقة ما كان والو، راني نروح تعبانة ومهلوكة للدار.

س2: هل تجددين صعوبة في التوفيق بين عملك ومهامك الأسرية ؟

ج2: ساعات برك حسب الظروف.

س3: هل تواجهين مشاكل أسرية بسبب عملك ؟

ج3: لا ماكانش الحمد لله.

س4: هل تؤثر مشاكلك العائلية على عملك ؟

ج4: ما عنديش مشاكل الحمد لله.

س5: كيف تواجهين مشاكلك الأسرية ؟

ج5: انا الحمد لله ما عنديش مشاكل وكي تكون نصبر ونرضى بالقضاء

والقدر.

س6: هل يساعدك برنامج عملك على أداء واجباتك المنزلية ؟

ج6: لا لا ما هوش مساعدني.

س7: هل ستستقيدين من أوقات راحة تسهل لك أداء واجباتك المنزلية ؟

ج7: لا ما عندناش اوقات راحة في العمل من غير ساعة واحدة للغداء.

س8: هل تتلقين الدعم من الأسرة لمواصلة عملك في هذه المهنة ؟

ج8: ايه الحمد لله.

س9: هل يؤثر تعاملك في العمل على حياتك الأسرية ؟

ج9: لا انا نفصل بين الخدمة والدار كلشي في بلاصتو.

## محور الأبناء

س1: هل يتضايق أبنائك من انشغالك عنهم بالعمل ؟

ج1: ايه ياسر انا عندي طفل واحد وهو دائما يقولي ما تروحيش تخدمي

اقعدي معايا.

س2: ما هي أهم المشاكل التي تواجهينها مع أبنائك ؟

ج2: يحبني نقعد معاه خاصة هو راهو صغير عندو 5 سنين.

س3: كيف تتعاملين مع هذه المشاكل ؟

ج3: واش ندير، راني نغقب وخلص، نحاول كيفاه نعقلو الوقت ونطو

في الحضانة.

س4: هل تعاملين أبنائك بانفعال ؟

ج4: ايه ساعات، نفرغ عشي فيه مسكين.

س5: ما الذي يجعلك تتفعلين من أبنائك ؟

ج5: انا نجي تعبانة وهو يزيد يكمل عليا بالقباحة نتاعو والعياط.

س6: عندما تكونين متعبة كيف تتعاملين مع أبنائك ؟

ج6: والله انا نديها في السكات وهو ما يفهموني.

س7: هل تساعدن أبنائك على أداء واجباتهم ؟

ج7: ايه ساعات برك اصلا هو في الحضانة برك.

س8: هل يساعدك أبنائك في أعمال المنزل ؟

ج8: لا

س9: هل تشعرين انك تؤدين واجباتك إزاء أبنائك ؟

ج9: شوي شوي.

## محور الزوج

س1: هل زوجك راض عن عملك ؟

- ج1: طبعاً الحمد لله.
- س2: ما هي الضغوط التي تواجهينها مع الزوج ؟
- ج2: ماكان والو لا باس الحمد لله.
- س3: ما هي المشاكل التي تعانيها مع زوجك جراء عملك ؟
- ج3: لا ماكانش مشاكل .
- س4: كيف تتعاملين مع هذه المشاكل ؟
- ج4: بالصبر .
- س5: هل يقدر ظروف عملك ؟
- ج5: ايه بطبيعة الحال.
- س6: هل يقدم لك الدعم والمساعدة في أداء مهامك الأسرية ؟
- ج6: لا هذي برك ما يديرهاش.
- س7: هل يشجعك على مواصلة مسارك المهني ؟
- ج7: ساعة هك وساعة هك.
- س8: هل يؤثر تعاملك في العمل على تعاملك مع زوجك ؟
- ج8: لا لا ما كانش حاجة كيما هك.
- س9: هل تعاملين زوجك بانفعال ؟
- ج9: لا نحاول نخلي انفعالاتي داخلي.

### محور الذات

- س1: ما هي الضغوط التي تواجهينها ؟
- ج1: التعب والقلقة.
- س2: ما هي الأشياء التي تعتقدين أنها تسبب لك ضغوط ؟
- ج2: والله كي تكون وحدة من اللي يخدمو معايا ممرضة ولا قابلة ما تقومش بخدمتها مليح نتقلق .
- س3: هل تؤثر هذه الضغوط على حالتك النفسية ؟
- ج3: ايه ساعات تاثر عليا .
- س4: هل تشعرين أنك توفقين بين العمل والمنزل ؟
- ج4: الحمد لله.

- س5: بماذا تشعرين عند انتهاء ساعات العمل ؟
- ج5: بالراحة طبعاً النهار طويل خلاص.
- س6: كيف تتعاملين مع المواقف الضاغطة ؟
- ج6: نحاول نصبر قد ما نقدر والا نروح نقضي شغل الدار هكا ننسى.
- س7: هل تنفعلين عندما تكونين متعبة ؟
- ج7: ايه ننفعل ونجن ساعات على ولدي مسكين.
- س8: هل تتحكمين في انفعالاتك ؟
- ج8: كل خطرة كيفاه.
- س9: هل أنت راضية عن مهنتك ؟
- ج9: ايه الحمد لله راضية على نفسي مانيش مقصرة.

ملحق رقم (25):

اختبار مؤشر إدراك الضغط النفسي للفينستين للحالة السابعة:

| الرقم | البنود       | تقريباً | أحياناً | كثيراً | عادة |
|-------|--------------|---------|---------|--------|------|
| 01    | تشعر بالراحة | أبداً   |         | *      |      |

|   |   |   |   |  |    |
|---|---|---|---|--|----|
|   | * |   |   | تشعر بوجود متطلبات لديك                        | 02 |
|   |   | * |   | أنت سريع الغضب أو ضيق الخلق                    | 03 |
|   | * |   |   | لديك أشياء كثيرة للقيام بها                    | 04 |
|   |   |   | * | تشعر بالوحدة أو العزلة                         | 05 |
|   |   | * |   | تجد نفسك في مواقف صراعية                       | 06 |
|   | * |   |   | تشعر بأنك تقوم بأشياء تحبها فعلا               | 07 |
|   | * |   |   | تشعر بالتعب                                    | 08 |
|   | * |   |   | تخاف من عدم استطاعتك إدارة الأمور لبلوغ أهدافك | 09 |
|   |   |   | * | تشعر بالهدوء                                   | 10 |
| * |   |   |   | لديك عدة قرارات لاتخاذها                       | 11 |
|   |   |   | * | تشعر بالإحباط                                  | 12 |
| * |   |   |   | أنت مليء بالحيوية                              | 13 |
|   | * |   |   | تشعر بالتوتر                                   | 14 |
|   |   | * |   | تبدو مشاكلك أنها ستتراكم                       | 15 |
|   | * |   |   | تشعر بأنك في عجلة من أمرك                      | 16 |
|   |   | * |   | تشعر بالأمن والحماية                           | 17 |
|   | * |   |   | لديك عدة مخاوف                                 | 18 |
|   | * |   |   | أنت تحت ضغط مقارنة بالأشخاص الآخرين            | 19 |
|   |   | * |   | تشعر بفقدان العزيمة                            | 20 |
|   |   |   | * | تمتع نفسك                                      | 21 |
|   |   |   | * | أنت خائف من المستقبل                           | 22 |
|   |   |   | * | تشعر بأنك وضع انتقاد و حكم                     | 23 |
|   | * |   |   | أنت شخص خالي من الهموم                         | 24 |
|   |   |   | * | تشعر بالإرهاك والتعب الفكري                    | 25 |

|  |   |  |   |  |    |
|--|---|--|---|--|----|
|  | * |  |   | لديك صعوبات في الاسترخاء                       | 26 |
|  | * |  |   | تتسرع بعبء المسؤولية                           | 27 |
|  | * |  |   | لديك الوقت الكافي لنفسك                        | 28 |
|  |   |  | * | تتسرع أنك تحت ضغط مهميت                        | 29 |
|  | * |  |   | تتسرع أنك قمت بأشياء ملزم بها وليس لأنك تريدها | 30 |

ملحق رقم (26):

اختبار جرد الوضعيات المرهقة الحالة السابعة:

|       |  |  |  |                    |  |          |
|-------|--|--|--|--------------------|--|----------|
| كثيرا |  |  |  | ليس على<br>الإطلاق | في الوضعيات المرهقة يكون ميلي عادة<br>إلى: | العبارات |
|-------|--|--|--|--------------------|--|----------|

|   |  |  |  |   |   |    |
|---|--|--|--|---|---|----|
|   |  |  |  | * | أحسن تنظيم وقتي.                                    | 1  |
|   |  |  |  | * | الاهتمام بالمشكل لأرى كيف يمكن حله.                 | 2  |
|   |  |  |  | * | إعادة التفكير في أوقات جميلة قضيتها.                | 3  |
|   |  |  |  | * | محاولة التواجد مع أناس آخرين.                       | 4  |
|   |  |  |  | * | لوم نفسي على تضييع الوقت.                           | 5  |
| * |  |  |  |   | فعل ما أظنه مجدداً.                                 | 6  |
|   |  |  |  | * | الارتباك من جراء مشاكلتي.                           | 7  |
|   |  |  |  | * | لوم نفسي على تواجدي في هذه الوضعية.                 | 8  |
| * |  |  |  |   | القيام بقضاء حوائجي.                                | 9  |
| * |  |  |  |   | تحديد أولوياتي.                                     | 10 |
| * |  |  |  |   | محاولة النوم.                                       | 11 |
|   |  |  |  | * | أتناول الأكلات التي أشتيتها.                        | 12 |
| * |  |  |  |   | الإحساس بقلق لأنني لم أستطع تجاوز الوضعية.          | 13 |
| * |  |  |  |   | أن أصبح في وضع محرج أو منقبض.                       | 14 |
| * |  |  |  |   | التفكير في الطريقة التي عالجت بها مشاكل مشابهة.     | 15 |
| * |  |  |  |   | القول لنفسي أنه ليس من الواقع أن يحصل هذا لي.       | 16 |
|   |  |  |  | * | لوم نفسي على حساسياتي المفرطة وانفعالي أمام المشكل. | 17 |
|   |  |  |  | * | الذهاب إلى المطعم لأتناول وجبة ما.                  | 18 |
|   |  |  |  | * | أن أصبح أكثر عنادا.                                 | 19 |

|   |  |   |  |   |  |    |
|---|--|---|--|---|--|----|
|   |  |   |  | * | شراء شيء ما.                               | 20 |
| * |  |   |  |   | تحديد طريقة ما ثم إتباعها.                 | 21 |
| * |  |   |  |   | لوم نفسي لعدم معرفتي ما سأفعل.             | 22 |
|   |  |   |  | * | الذهاب إلى السهرة أو حفلة عند الأصدقاء.    | 23 |
| * |  |   |  |   | أن أجهد نفسي في تحليل الوضعية.             | 24 |
|   |  |   |  | * | أن أكون مشددا ولا أجد ما أفعل.             | 25 |
| * |  |   |  |   | مباشرة أفعال تكيف دون تحديد آجالها.        | 26 |
| * |  |   |  |   | التفكير فيما حدث واستخلاص أخطائي.          | 27 |
| * |  |   |  |   | تمني القدرة على تغيير ما حدث أو ما أحس به. | 28 |
| * |  |   |  |   | زيارة صديق.                                | 29 |
| * |  |   |  |   | القلق إزاء ما سأفعل.                       | 30 |
| * |  |   |  |   | قضاء وقت مع صديق حميم.                     | 31 |
|   |  |   |  | * | الذهاب في نزهة.                            | 32 |
| * |  |   |  |   | القول لنفسي أن هذا لن يحدث أبدا بعد اليوم. | 33 |
|   |  |   |  | * | تكرار الحديث عن نقصي وعدم تكيفي العام.     | 34 |
|   |  | * |  |   | الحديث مع شخص أحب نصائحه.                  | 35 |
| * |  |   |  |   | تحليل المشكل قبل فعل أي شيء.               | 36 |
| * |  |   |  |   | الإتصال هاتفيا بصديق.                      | 37 |
|   |  | * |  |   | الغضب.                                     | 38 |



|   |  |   |   |  |    |
|---|--|---|---|--|----|
| * |  |   |   | ضبط أولوياتي (حساباتي).                                | 39 |
|   |  | * |   | مشاهدة فيلم.   | 40 |
| * |  |   |   | مراقبة الوضعية جيدا.                                   | 41 |
| * |  |   |   | فعل مجهود إضافي ليسر الأمور.                           | 42 |
|   |  |   | * | وضع مجموعة من الحلول المختلفة للمشكل.                  | 43 |
|   |  |   | * | إيجاد طريقة لتفادي التفكير بالتالي تفادي كامل الوضعية. | 44 |
|   |  |   | * | إفشاء غليلي في الآخرين.                                | 45 |
|   |  |   | * | إنتهاز الفرصة من الوضعية لإظهار ما بوسعي فعله.         | 46 |
| * |  |   |   | محاولة تنظيم الأمور للسيطرة على الوضعية أحسن.          | 47 |
|   |  |   | * | مشاهدة التلفاز.  | 48 |

ملحق رقم (27):

المقابلة كما وردت مع الحالة السابعة:

محور العمل

س1: متى بدأت تعملين كقابلة ؟

ج1: من 23 سنة.

س2: هل اخترت هذه المهنة عن رغبة ؟

ج2: لا دارنا خير و هالي .

س3: هل تحبين مهنتك ؟

ج3: عادي ما نكرهاش .

س4: ما هي الضغوط التي تواجهك أثناء العمل ؟

ج4: هذي الخدمة اصلا تاع مشاكل خاصة البرنامج .

س5: كيف تستجيبين لهذه الضغوط ؟

ج5: والله كل خطرة كيفاه حسب الموضوع .

س6: كيف تتصرفين مع الزميلات وأنت منفعة ؟

ج6: الحمد لله نفهمو على بعض ونساعفوا بعضنا .

س7: كيف تتصرفين مع الحوامل " المرضى " وأنت منفعة ؟

ج7: باحسن ما يكون هو ما امانتنا ومسؤوليتنا .

س8: هل يمكنك مواصلة أداء مهامك وأنت منفعة ؟

ج8: راني قتلك من قبيل هذي خدمتنا . ولازم نادوها .

س9: هل فكرت يوما في التخلي عن هذه المهنة ؟

ج9: بكري صح ، لكن دركا لالا والفت .

## محور الأسرة

س1: ما هي الضغوطات التي تواجهينها في أسرتك جراء مهنتك ؟

ج1: الوقت برك .

س2: هل تجدين صعوبة في التوفيق بين عملك ومهامك الأسرية ؟

ج2: لا لا ماكانش صعوبة عادي نتصرف مليح .

س3: هل تواجهين مشاكل أسرية بسبب عملك ؟

ج3: ايه نروح ميتة من التعب ونلقا الشغل يسنا والاولاد و...

س4: هل تؤثر مشاكلك العائلية على عملك ؟

ج4: لا لا انا نفصل مل بين الخدمة والدار ما نخلطش بينهم .

س5: كيف تواجهين مشاكلك الأسرية ؟

ج5: نحلها في وقتها .

- س6: هل يساعدك برنامج عملك على أداء واجباتك المنزلية ؟
- ج6: والله واش نقلك هاكي تشوفي من (8) حتى (4) وحننا نخدمو .
- س7: هل ستستفيدين من أوقات راحة تسهل لك أداء واجباتك المنزلية ؟
- ج7: لا ما كانش اوقات ياسر من غير العطلة .
- س8: هل تتلقين الدعم من الأسرة لمواصلة عملك في هذه المهنة ؟
- ج8: والله ماني عارفة واش نقلك كل واحد لاهي بروحو .
- س9: هل يؤثر تعاملك في العمل على حياتك الأسرية ؟
- ج9: ساعات كي يلقوني لي يخدمو معايا ولا المرضى نفرغ غشي في ولادي .

## محور الأبناء

- س1: هل يتضايق أبنائك من انشغالك عنهم بالعمل ؟
- ج1: ايه ياسر .
- س2: ما هي أهم المشاكل التي تواجهينها مع أبنائك ؟
- ج2: هاكي عارفة لولاد خاصة انا عندي (6) ولاد صغار وكبار ودايما متشاحنين ومتناقرين في الدار .
- س3: كيف تتعاملين مع هذه المشاكل ؟
- ج3: كل خطرة كيفاه حسب المشكل .
- س4: هل تعاملين أبنائك بانفعال ؟
- ج4: ايه لازم خاطر قباچ .
- س5: ما الذي يجعلك تتفعلين من أبنائك ؟
- ج5: قتلك يلقوني وما يسمعوش كلامي غير نرجع من الخدمة يبدوا فيا .
- س6: عندما تكونين متعبة كيف تتعاملين مع أبنائك ؟
- ج6: والله واش نقلك نخدم شغلي ونروح نرقد لازم يقدرو تعبني .
- س7: هل تساعدن أبنائك على أداء واجباتهم ؟
- ج7: ايه بصح ماشي دايما كي تكون حاجة صعبية زعما .
- س8: هل يساعدك أبنائك في أعمال المنزل ؟
- ج8: لا .

س9: هل تشعرين انك تؤدين واجباتك إزاء أبنائك ؟

ج9: ايه الحمد لله.

### محور الزوج

س1: هل زوجك راض عن عملك ؟

ج1: طبعا متقبل.

س2: ما هي الضغوط التي تواجهينها مع الزوج ؟

ج2: ما كان والو رانا لابس.

س3: ما هي المشاكل التي تعانينها مع زوجك جراء عملك ؟

ج3: كي نرجع تعبانة برك يلومني على جال صحتي.

س4: كيف تتعاملين مع هذه المشاكل ؟

ج4: عادي نحلها كيما يلزم.

س5: هل يقدر ظروف عملك ؟

ج5: ايه يقدرها مليح مليح.

س6: هل يقدم لك الدعم والمساعدة في أداء مهامك الأسرية ؟

ج6: ايه الحمد لله صراحة شوي بصح خير من والو.

س7: هل يشجعك على مواصلة مسارك المهني ؟

ج7: ساعات يقلني حبسي.

س8: هل يؤثر تعاملك في العمل على تعاملك مع زوجك ؟

ج8: لا بالتاكيد لا.

س9: هل تعاملين زوجك بانفعال ؟

ج9: ساعات قليلة، مرة في العام.

### محور الذات

س1: ما هي الضغوط التي تواجهينها ؟

ج1: نتاع الخدمة والوقت والتعب ومسؤولية الدار والاولاد.

س2: ما هي الأشياء التي تعتقدين أنها تسبب لك ضغوط ؟

ج2: العوج ما نحبوش في الخدمة ولا في الدار.

س3: هل تؤثر هذه الضغوط على حالتك النفسية ؟

- ج3: تاثر حسب النوعية بصح تاثر في العموم.
- س4: هل تشعرين أنك توفقين بين العمل والمنزل ؟
- ج4: ايه راني موفقة لاياس.
- س5: بماذا تشعرين عند انتهاء ساعات العمل ؟
- ج5: ما نقدرش نوصفلك نظير من الفرحة.
- س6: كيف تتعاملين مع المواقف الضاغطة ؟
- ج6: بالصبر والصلاة والدعاء.
- س7: هل تتفعلين عندما تكونين متعبة ؟
- ج7: ايه ياسر ياسر خاصة اذا شيطوني ولادي.
- س8: هل تتحكمين في انفعالاتك ؟
- ج8: ساعات ايه ساعات لالا.
- س9: هل أنت راضية عن مهنتك ؟
- ج9: كل الرضا برك التوقيت والتوزيع تاكو كون غير يعدلوهولنا نعود في احسن حال.