

جامعة محمد خيضر * بسكرة *

كلية العلوم الإنسانية و الإجتماعية

قسم العلوم الإجتماعية

شعبة علم النفس



مذكرة تخرج حول :

طرق مواجهة الإجهاد النفسي لدى الشرطة

- دراسة عيادية لثلاث حالات على مستوى أمن ولاية بسكرة -

مذكرة مكتملة لنيل شهادة ماستر في علم النفس عيادي

إشراف الأستاذة:

عدودة صليحة

اعداد الطالبة:

غوجميس سهير

السنة الجامعية:

2017/2016

الإهداء

إلي من عمل بكد في سبيلي و علمني معني الكفاح

أبي أدامه الله

إلي الشمعة التي إحترقت لتضيء لي دروب الحياة

أمي شفاها الله

إلي موطن سعادتي بحلوها ومرها وقررة عيني

زوجي نصر الدين

إلي من حبهم يسري في عروقي

عبير ، سيف الدين

إلي أجمل النجوم في سماء الطفولة

محمد يانيس ، أحمد أمير

إلي كل صديقاتي وزملائي في العمل

شكر وعرّفان

قال الله تعالى: " لئن شكرتم لأزيدنكم "

في آخر مشواري الدراسي أنقدم بالشكر الجزيل والامتنان العميق إلي كل من ساعدني للوصول إلي هذا المستوي من بعيد أو من قريب كما أتقدم بالشكر الخالص و الخاص إلي الأستاذة المشرفة " صليحة عدودة "

الشكر والتقدير أساتذة قسم علم النفس جامعة محمد خيضر بسكرة كما أخص بالذكر

الأستاذ دكتور نصر الدين جابر ،الأستاذ دكتور بوسنة عبد الوافي زهير

الأستاذ الدكتور مناني نبيل

الأستاذة الدكتورة إنشاء الله أم مريا

أطال الله في عمركم وجعلكم أحسن قدوة لجيل يملأه الغموض فكان الله في عونكم

الفهرس

1	الإهداء
1	شكر و عرفان
1	الفهرس
4	قائمة المخططات :
5	قائمة الجداول :
7	ملخص الدراسة :
10	مقدمة:
12	الجانب النظري
14	الفصل الأول الإطار العام للبحث
15	1-الإشكالية:
17	2-الفرضية العامة
17	3-الفرضيات الجزئية:
17	4-التحديد الإجرائي للمصطلحات:
18	5-دوافع اختيار الموضوع:
18	6-الأهمية:
18	7-الأهداف:
20	الفصل الثاني :
20	متغيرات الدراسة
21	تمهيد
22	أولاً: الإجهاد النفسي
22	1.تعريف الإجهاد النفسي:
24	2 . مصطلحات ذات علاقة بالإجهاد النفسي:
24	1.2الاحتراق النفسي:
24	2.2متلازمة التعب المزمن:
25	3.2إجهاد ما بعد الصدمة: (PTSD)
25	4.2الموت في العمل : " كاروشي "
25	5.2الضغط النفسي:
26	3.المقاربة النظرية للإجهاد النفسي :
26	1.3النظرية الحيوية الكيميائية :
28	2.3. النظرية النفسية:
29	3.3نظرية التقدير المعرفي :
30	4.3النظرية البيئية :
33	4.مصادر الإجهاد النفسي :
35	5.إستراتيجيات مواجهة الإجهاد النفسي :
38	6. الطبيعة الفزيولوجية للإجهاد :
39	7. طرق الوقاية و مواجهة الإجهاد النفسي :
41	ثانياً: المرأة الشرطية :
41	1.لمحة تاريخية عن ظهور المرأة في الشرطة في العالم :
41	أولاً: ظهور المرأة الشرطية في العالم الغربي :

42.....	ثانيا : المرأة في الشرطة في العالم العربي :
43.....	2.المرأة الشرطية الجزائرية :
44.....	3. طبيعة العمل الشرطي و مدى تأثيره على المرأة العاملة في صفوف الشرطة :
46	خلاصة:
48	الإطار التطبيقي.....
49	الفصل الثالث : إجراءات الدراسة الميدانية.....
50	تمهيد :
50	1.الدراسة الاستطلاعية :
50	2.حدود الدراسة الاستطلاعية :
50	3. منهج الدراسة :
51	4.حالات الدراسة :
51	5.أدوات الدراسة :
51.....	1-5. المقابلة الإكلينيكية :
51.....	2-5. الملاحظة :
52.....	3-5. الإختبار :
55	الفصل الرابع عرض وتحليل ومناقشة النتائج.....
56	أولا عرض وتحليل نتائج الحالات :
56.....	1. عرض ومناقشة الحالة الأولى.....
64.....	2. عرض وتحليل ومناقشة الحالة الثانية.....
71.....	3-عرض وتحليل ومناقشة النتائج الحالة الثالثة.....
79	ثانيا :مناقشة النتائج علي ضوء الفرضيات.....
A	المراجع :
I	الملاحق.....

قائمة المخططات :

- مخطط (1) تخطيط عام لسلي.....27
- مخطط (2) : نموذج ثاني للإجهاد حسب سلي27
- مخطط (3) : مخطط عام يرصد نظرية التقدير المعرفي.....29
- مخطط (4) النموذج الاجتماعي البيئي للإجهاد30
- مخطط (5): نموذج السيرورات للإجهاد.....31
- مخطط (6) يمثل كيفية الاستجابة الشرطية لما حولها من مثيرات ومنبهات داخلية وخارجية.....45

قائمة الجداول :

- جدول رقم (1) يوضح صدق الاتساق الداخلي لمقياس إستراتيجية مواجهة الوضعيات المرهقة.. 53
- جدول رقم (2) يوضح ثبات مقياس إستراتيجيات مواجهة الإجهاد..... 54
- جدول رقم (3) جدول التنقيط للحالة 1..... 59
- جدول رقم (4) جدول التنقيط للحالة 2..... 66
- جدول رقم (5) جدول التنقيط للحالة 3..... 74

ملخص الدراسة :

تعتبر الدراسة الحلية نموذج مصغر لما تعاشه المرأة في الميادين المهنية خاصة الوسط الأمني في الأونة الأخيرة ، حيث إرتأنا من خلالها التعرف علي طرق مواجهة الشرطية للوضعيات المجهدة ومدى تأثير ذلك علي حياتها ككل .

وغايتنا الرئيسية هي إيجاد طرق وقاية من هذه الظواهر التي مع مرور الوقت تصبح مرضية ومن شأنها إلحاق الضرر بالشرطية نفسها وبمن حولها سواء محيطها المهني أو الأسري خاصة .

واعتمادا علي المنهج العيادي مع إستخدامنا للمقابلة والملاحظة العلمية رفقة إختبار الوضعيات المجهدة CISS تم توصلنا لنتائج التالية :

تعتمد الشرطية العاملة بصفوف الأمن الوطني (أمن ولاية بسكرة) على استراتيجيات مختلفة لمواجهة الوضعيات المجهدة.تتمثل أهمها في :

- إستراتيجية المواجهة بواسطة الانفعال.
- إستراتيجية المواجهة بواسطة التجنب .
- إستراتيجية المواجهة بواسطة الانشغال بمهام العمل أو الغوص في المهنة و ظروفها لتخفيف من حدة الإجهاد النفسي تم تسجيله بنسبة قليلة .
- إستراتيجية المواجهة بالشرود والحيرة من حين لآخر .

Résumé

Cette étude est un exemple miniaturé de ce que la femme qui travaille souffre particulièrement dans le milieu policier dernièrement.

Nous a avons tenté par le biais de cette étude recherche de proposer les méthodes qui permettent à la femme policière d'affronter le stress et l'influence de ce dernier sur sa vie qu'elle soit professionnelle ou personnelle. En s'appuyant dans notre travail sur plusieurs méthodes : la méthode clinique ; l'observation scientifique ; l'entretien et les tests de stress, on a conclu que la policière adopte de multiples stratégies telles : la stratégie d'affrontement par réaction, la stratégie d'affrontement par évitement ; la stratégie actionnelle (par action) et la stratégie par étourdissement .

شهد عالمنا المعاصر تغيرات سريعة ومتلاحقة ، شملت التقدم العلمي والتقني حيث دخلت معظم المجتمعات البشرية عصر العلوم والتكنولوجيا والصناعات المتطورة ، وانعكاسات هذا التغير علي البناء الاجتماعي وسلوكيات وقيم الأفراد والجماعات مما ينتج عنه ظهور عدة مشكلات ، كان أولها الإجهاد النفسي والمعروف حاليا بأنه أحد المظاهر الرئيسية التي تتسم بها حياتنا اليومية كما تعرف علي أنها الحالة التي تتعدي المتطلبات البيئية والمحيطية أو المتطلبات الداخلية للفرد .

وهذه الظاهرة شأنها شأن معظم الظواهر كالقلق ، الصراع وغيرها حيث لا يمكن الإحجام عنها أو الهروب منها، فهي تستلزم نوعا من إعادة التوافق والتكيف العام، في حالة غياب ذلك ننفاد بدون سابق إنذار للعديد من المشاكل النفسية والجسمية والتي تجعل من الفرد غير قادر علي العطاء خاصة في مجال العمل .

والواقع يشير إلي أن الطبيعة المهنية لها دور فعال في اكتساب أو تعلم ردود الأفعال أو بالأحرى الاستجابات المواجهة قصد التوافق الإيجابي والوضعيات المرهقة .

حيث نجد علي سبيل المثال العمل الشرطي وما يحويه من واجبات وقوانين أمنية منظمة جعلت من مستخدميه سواء النساء أو الرجل أكثر عرضة لما يعرف بالإجهاد النفسي والضغط.

فالمرأة الشرطية أثناء تأديتها لمهامه أو بالأحرى واجباتها كالوقاية من الجريمة والانحراف بوجه عام ومكافحة الظواهر الانحرافية المنتشرة والتي تتطلب منها جهود معتبرة حيث تفرض عليها استعمال كافة طاقتها الكامنة مما يولد لديها صعوبات وعوائق تلحق بها وعلي المدى البعيد أضرار جسمية ونفسية في شتي مجالات حياتها اليومية (أسرية، مهنية، شخصية) ، مما يتطلب منها ردود أفعال آلية تكيفية .

وانطلاقا من ذلك تسعى دراستنا هذه لتفحص أهم الوضعيات المجهدة لدى الشرطية الجزائرية وكيفية مراعاة وطرق مواجهة المواقف المهنية المجهدة ومدى تأثير ذلك على حياتها اليومية والأسرية خاصة.

واعتمادا على المنهج الإكلينيكي، جاءت دراستنا هذه في ثلاث فصول:

الفصل الأول: المشكلة وأهم الأهداف والدوافع التي فأتت من وراء هذه الدراسة ، كما شمل أهمية موضوعنا هذا مع ضبط مفاهيمية الأساسية إجرائيا.

الفصل الثاني: وقد قسم إلى قسمين الأول خصص للإجهاد من حيث تعريفه وأهم المصطلحات المتداخلة معه، المقاربات النظرية المفسرة له، مصادره أهم الاستراتيجيات المواجهة وطرف الوقاية منه .

أما القسم الثاني فقد شمل: لمحة تاريخية عن ظهور المرأة في الميدان الشرطي.

مع إلقاء الضوء على ظروف ظهور الشرطة في الجزائر.

طبيعة العمل الشرطي ومدى تأثيره على الجوانب المختلفة للمرأة العاملة في صفوف الأمن الوطني.

الفصل الثالث: تم فيه تحديد الإجراءات المنهجية للبحث من فرضيات، منهج و أدوات الدراسة، والدراسة الاستطلاعية.

الفصل الرابع: مناقشة نتائج الدراسة المتوصل إليها مع مناقشتها في ضوء الفرضيات.

الجانب النظري

الفصل الأول الإطار العام للدراسة

1- الإشكالية:

لا تعتبر مشاركة المرأة الجزائرية في ميدان العمل إلى جانب الرجل بعد الاستقلال ظاهرة جديدة في المجتمع وإنما هي امتداد لكفاحها ونضالها عبر الزمن.

فنجدها المعلمة، المهندسة والطبيبة كما نجدها شرطية وهو محور الدراسة

حيث يعد العمل الشرطي من الوظائف المهمة كونه يتطلب أو يفرض وجوب مهارات وقدرات خاصة لكل من يريد ممارسة هذه المهنة.

فالمرأة الشرطية وطبيعة ما تخوضه من تعاملات وتفاعلات تجد نفسها في صراع دائم؛ بين ما هو مطلوب منها وما هو مفروض عليها كونها تابعة لمنظمة أمنية، حيث أثمر هذا الصراع سلبيات عديدة سيطرت وظهرت بشكل كبير علي معاشها النفسي بسبب الدور المزدوج الذي تقوم به، مما صعب عليها التكيف ومحيطها الداخلي والخارجي وبالتالي الشعور بالتقصير وتأنيب الضمير سواء في الأسرة أو المهنة فكلاهما مهم بالنسبة لها ولا يمكن إهماله أو تناسيه كونها امرأة قبل كل شيء.

فا بالمقارنة بين المرأة الشرطية وزميلها الرجل نجدنا أكثر عرضة للإصابة بالإجهاد وهذا طبعا لحدة صراع الأدوار الذي تعاشه ولما تواجهه من عوائق.

فالدراسة التي قامت بها جامعة أنديانا الأمريكية سنة 2017 تؤكد أن النساء العاملات في الأوساط الأمنية المختلطة بمرور الوقت وعلي المدى الطويل أسفرت نتائج وخيمة على صحتها نتيجة الإجهاد النفسي، حيث لوحظ ذلك من خلال تحليل نسبة الكورتيزول أي ما يعرف بهرمون الإجهاد حيث وجدت نسبته أكثر إضطرابا طوال اليوم بالنسبة للنساء الذين يعملون في وسط مختلط، إضافة لعوارض أخرى كالانهيار العصبي و الاضطرابات الحركية والأرق. والأعراض الإكتئابية.

كما نجد الدراسة التي قام بها Pierre Payette تحت عنوان <<A propos du stress dans le travail policier>> والتي تؤكد أن المرأة العاملة خاصة في صفوف الأمن تتعرض لمجموعة من الضغوطات التي تنقسم لقسمين نوعية المهام المسندة لها والتي غالبا ماتكون غير مهمة أو ذات قيمة وصعوبة تأقلم المحيط مع مهنتها كونها شرطية .

حيث يخلق لهن الإجهاد النفسي إضطرابات في الحياة الزوجية تصل في غالب الأحيان للطلاق وذلك نتيجة أوقات العمل غير المنتظمة والعودة للمنزل بضغوط العمل . حيث تصرح إحدى الشرطيات بقولها " أشعر دائما بالقلق والضغوط في عملي رغم أنني أحبه جدا "

(Sante mentale au Québec.1985.p140p144)

وعليه دراستنا هذه تسلط الضوء على مدى قدرة الشرطة العاملة في صفوف الأمن الوطني (أمن ولاية بسكرة)على مواجهة الإجهاد ، وأهم الطرق والوضعيات المتبنات من طرفها لمواجهته كونه يؤثر سلبا على حياتها الاجتماعية والنفسية خاصة دون نسيان المردود المهني الذي تنتظره المنظمة الأمنية منها. فكيف تواجه الشرطة العاملة بصفوف الأمن الوطني (امن ولاية بسكرة) الإجهاد النفسي؟

2-الفرضية العامة

تعتمد الشرطة العاملة بصفوف الأمن الوطني (أمن ولاية بسكرة) على استراتيجيات مختلفة لمواجهة الوضعيات المجهدة.

3-الفرضيات الجزئية:

- تقاوم الشرطة الوضعية المجهدة بواسطة الانفعال.
- يعد التجنب سلوك تقاوم به الشرطة الوضعيات المجهدة.
- تلجأ المرأة الشرطة إلى الانشغال بمهام العمل أو الغوص في المهنة و ظروفها لتخفيف من حدة الإجهاد النفسي.

4-التحديد الإجرائي للمصطلحات:

- الإجهاد : هو ردود أفعال حتمية يؤول لها الفرد أثناء تعرضه أو بالأحرى تفاعله مع مختلف العوامل المحيطة به، قد تعطي استجابات نفسية سلوكية تدفع به لتبني طرق المواجهة للحفاظ علي توازنه النفسي .

- طرق مواجهة الإجهاد: وهي مجموع الجهود المبذولة من طرف الفرد ، قصد التحكم في الضغوطات المهنية والاجتماعية ، وهي مختلف الأنشطة لمواجهة المواقف المرهقة ، كما تعرف إجرائيا علي أنها الدرجة التي تتحصل عليها الشرطة العاملة في أمن ولاية بسكرة من خلال اختبار الوضعيات المرهقة CISS.حيث تعتمد علي النقاط التالية :

- مواجهة سلوكية انفعالية: تتمثل في تبني السلوك الانفعالي من أجل تحقيق التوازن العام.
- مواجهة تعتمد علي التجنب: تتمثل في المواجهة المركزة علي الهروب من المهنة بالاعتماد علي العطل المرضية وبعض ردود أفعال تمس الحيرة والشروود تجاه ما تواجهه الحالة من ضغوط حياتية و مهنية أثناء تأدية المهام المنوط لها.
- المرأة الشرطة: وهي المرأة العاملة بالجهاز الأمني وتقوم بنشاط مهني بمؤسسة أمنية (أمن ولاية بسكرة) ولها مسؤوليات ومهام محددة تقوم بها وهي محور الدراسة حاليا.

5-دوافع اختيار الموضوع:

- الرغبة في معرفة أثر عمل الشرطة على علاقاتها وكيفية تصرفاتها في ظل تعدد أدوارها و مسؤولياتها.
- إلقاء نظرة حول واقع عمل المرأة في جهاز الشرطة.
- أهمية استراتيجيات المواجهة للإجهاد النفسي لدي الشرطة في حياتها اليومية و مدى تأثيره في صورتها الذاتية و الموضوعية.

6-الأهمية:

- تتضح أهمية موضوعنا من طبيعة الظاهرة التي نحن بصدد دراستها وبما تحمله في طياتها من تساؤلات ، فا المرأة الشرطة موضوع حساس لما له من خصوصية تميزه، فظروف عمل الشرطة ليست نفسها في المجالات المهنية الأخرى.
- لما تحمله لها من متاعب وكثرة الضغوط مما أدي إلي الانعكاس سلبا علي صحتها النفسية .
- وتساهم هذه الدراسة في جانبها النظري في إثراء رصيدنا المعرفي فيما يتعلق بموضوع الإجهاد النفسي لدى الشرطة من حيث الأسباب والمصادر وأثار ذلك عليها ،وأهم الإستراتيجيات المعتمدة لمواجهته .ومدى تأثير أسلوب المواجهة المستخدم من طرف الشرطة أثناء الوضعية المجهدة على سلوكها و دوافعها.
- أما في جانبها الميداني فهي تساعد في فهم شخصية المرأة الشرطة مع ضرورة تحديد معالم التكفل النفسي بالشرطة أثناء تأديتها لمهامها من طرف مكتب المتابعة النفسية التابع للمنظمة الأمنية.

7-الأهداف:

- تهدف الدراسة إلي التعرف علي طرق مواجهة الشرطة للوضعية المجهدة ومدى تأثير ذلك علي حيويتها ونشاطاتها اليومية علي الصعيدين المهني والاجتماعي عموما .
- كما تهدف أبعاد موضوعنا التعرف علي المظاهر السلبية والإيجابية لعمل المرأة علي مستوي المنظمات الأمنية عامة والشرطة خاصة .
- ونجد هدفنا نحن كوننا أخصائين نفسانيين في الميدان يتمثل في وضع طرق وقاية من الظاهرة المدروسة مع محاولة التدخلات النفسية للسيطرة علي الظروف المهنية المحيطة من خلال تغير العوامل المهنية المسببة للإجهاد النفسي.

الفصل الثاني : متغيرات الدراسة

تمهيد

في هذا الفصل حاولنا أن نتعمق في مفهوم الإجهاد النفسي وأهم المقاربات النظرية المفسرة له دون نسيان استراتيجيات المواجهة وطرف الوقاية منه في حال ما خلف جوانب سلبية، بالإضافة إلى طبيعة المرأة الشرطية وما ينتج عن تفاعلها مع المهنة من ردود أفعال.

أولاً: الإجهاد النفسي

1. تعريف الإجهاد النفسي:

اشتقت كلمة **stress** من فعل اللاتيني **stringere** الذي يعني ضيق على، ضغط، شد، و منه أخذ الفعل الفرنسي **êtreindre** و معناه طوق بجسمه ، بذراعه ضاغظاً بقوة مع أحاسيس متناقضة لأنه بإمكان تطويق إنسان ما (ب ستور 1997 ص 07)

و تعرب كلمة **stress** في أصل وضعها ، استجابة جسم ما لعوامل عدائية فيزيولوجية و نفسية و انفعالية تفرض تكيفها (ب ستور 1997 ص 07).

وأثناء إطلاعنا علي مضمون مختلف التعاريف الخاصة بالإجهاد وجدنا أن معظم العلماء قد اختلفوا في تفسيره فمنهم من عرفه :

- علي أساس أنه مثير: حيث عرف من طرف فنرلور **TOLOR** و هولمز بأنه أي تغير يلقي عبئاً على القدرات التكيفية لدى الفرد ، فهو حادث مثير يلقي مطالب صعبة على الفرد (لوكيا، 2000 ص 09).

و هذا مايشير له مجال العلوم الإنسانية ؛إلى أنه تلك القوة التي تؤثر على الفرد و تسبب له بعض التغيرات النفسية مثل التوتر ، و التضيق (وليد السيد خليفة ، مراد عيسى ، 2008 ص 115) .

- علي أساس أنه إستجابة : تعريف هانس سيلاي على أنه استجابة جسدية غير محددة لأي طلب بيئي . (Bee & Bjorklund 2004p 3)

تعريف ميلز **MILSS 1982** الذي يري في الإجهاد أنه رد فعل داخلي ينتج عن عدم قدرة الفرد علي الوفاء بمتطلبات البيئة.

و لقد أكد ذلك إليسون **Ellison** و الذي يري فيه الاستجابة الكيميائية و الجسدية لحالة تهديد (لوكيا ، 2000 ، ص 09) .

- علي أنه تفاعل بين المثير والاستجابة :و لقد أشار كل من كوكس و مكاي **Kox & Mackay 1976** إلا أن الإجهاد هو نتيجة التعامل بين الفرد و البيئة .

كما نجد كومنج وكوبر **CUMMING & COOPER** حيث يرون أنه لكل فرد عتبة ثبات إنفعالي حيث تحاول عمليات التكيف مع البيئة الحفاظ عليها.

- علي أنه حالة : نجد باتريك بوفار **2003 PATRICKBOUVAR** فيري فيه أنه الحالة التي يكون عليها الفرد حينما يطرأ تغيير في إستقراره اليومي (**www journal management.com**)

أما في العلوم البيولوجية فأنا نجد كلمة **stress** هي أقصر الطرق لمعاني كثيرة يمكن تلخيصها بصعوبة في كونها حالة إثارة التي يتحتم فيها إفراز هرمون **ACTH** لإثارة قشرة الغدد الأدرينالية في الكائن الحي. (ألفت حقي .2001 ص (236

- علي انه تفاعل بين الفرد والبيئة : حيث يري كل من **LAZARWS & 1984 FLOKMAN** أنه ليس مثير ولا إستجابة بل هو علاقة خاصة بين الفرد وبيئته ،حيث يقيما الفرد بأنه تفوق قدراته وتعرضه للخطر (BEE & BJORKLUND 2004 P339)

ورغم الاهتمام الكبير الذي يخصص به الإجهاد النفسي من قبل العاملين في مجال الصحة النفسية و البدنية و الفيزيولوجية إلا أنهم لم يصلوا إلى وضع تعريف واحد له ؛ بذلك يمكن القول أن العامل المشترك في تعاريف العديد من الباحثين هو الحمل الذي يقع على كاهل المتعضي وما يتبعه من استجابات بغية التكيف و التوافق مع التغيير الذي يواجهه ،بما أن التغيير هو إحدى الحقائق الثابتة في الحياة (على عسكر 2000 ص17).

2 . مصطلحات ذات علاقة بالإجهاد النفسي:

1.2 الاحتراق النفسي:

هو عبارة عن حالة نفسية تصيب الفرد بالتعب والإرهاق نتيجة وجود متطلبات و أعباء إضافية يشعر معها الفرد أنه غير قادر على التكيف مما ينعكس عليه سلبا كما يعرف إجرائيا على أنه درجة الفرد التي يحصل عليها في مقياس الضغط النفسي.

كما يعتبر الاحتراق النفسي استجابة حتمية لتراكمات الاستجابات المجهدة .

(canoui & al 2004p25).

والاحتراق النفسي عنده أربع مراحل (الاستقرار ، التبدل، الانفعال ، الحرجة). و هذا ما أكده كل من (Matheson & Irarcenich 1997).

كما عرف من طرف ما سلاش بأنه متلازمة أو مجموعة أعراض اجتماعية عصبية و استنفاد الطاقة الانفعالية ، و التجرد عن الخواص الشخصية ، و الإحساس بعدم الرضا عن الانجاز الشخصي في المجال المهني.

بمعني أن الإجهاد النفسي هو أحد المراحل الأولى التي يتميز بها الفرد الذي يعاني أو سا يعاني من الإحتراق النفسي؛ فإذاما فشلت إستراتيجيات المواجهة في إيجاد أو تحقيق التوافق النفسي أصبح الفرد يعاني من حالة إحتراق نفسي.

2.2.متلازمة التعب المزمن:

و هي حالة مرضية تلازم الإنسان حيث يشعر الشخص المصاب بالتعب الشديد و المستمر لفترات طويلة كما يعتبر رد فعل الجسم على جملة من العوامل العاطفية و الجسدية وهذا طبعا مع ديمومة طابع الاستمرار .

حيث في دراسة جديدة نشرت في "ساينس أدفانيسز" العلمية الأمريكية أجراها باحثون بجامعة كلومبيا في نيويورك ، هي أن متلازمة التعب المزمن هي رد فعل خاطئ لجهاز المناعة على عدوى فيروس ، الذي بدل مهمته الدفاعية يبقى في حالة نشاط دائم .

وبهذا نجد النيروستانيا تعتبر عرض من أعراض الإجهاد النفسي ومع استمراره علي حالة الفرد تصبح حالة مرضية مزمنة تستدعي العلاج النفسي .

3.2. إجهاد ما بعد الصدمة: (PTSD)

هو اضطراب نفسي ناتج عن تعرض الأشخاص بشكل مباشر أو غير مباشر لأزمة أو صدمة معينة أي الحدث الصدمي مثل : الكوارث الطبيعية ، الحروب... إلخ .

و مراحلها هي : عيش التجربة، التجنّب و الهروب، الأفكار و المشاعر السلبية، استثارة و ردة الفعل.

ويمكن أن تطول مدة ظهور أعراضه إلا بعد ثلاث أشهر .

وهنا الإجهاد النفسي يختلف عن اضطراب ما بعد الصدمة في وجود الحدث الصدمي من عدمه.

4.2. الموت في العمل : " كاروشي "

مصطلح ياباني يعني الموت من الإرهاق حيث عرف لأول مرة حالة كاروشي في سنة " 1969 " كانت لموظف عمره 29 سنة يعمل في أكبر جرائد يابانية توفي في عمله نتيجة ضغط مهني (الموسوعة حرة) .

و لقد أكدت ذلك الدراسات اليابانية (Halajima , 1998. KATSUO & Johnson , 1998)

فا تناذر التعب العصبي الذي يحدثه العمل بإمكانه أن يؤدي إلى الموت المفاجئ .

والاختلاف بينه وبين الإجهاد النفسي في أن الموت في العمل مرتبط بالإرهاق البدني والعقلي أما الإجهاد النفسي مرتبط بالإثارة العصبية والعاطفية المفرطة .

5.2. الضغط النفسي:

حيث يشير مصطلح الضغط إلى وجود عوامل خارجية تحدث لدى الفرد إحساس بالتوتر الشديد و عندما تزداد شدته يفقد الفرد قدرته على التوازن (محمد قاسم عبد الله، 2008 ص 115). و الإجهاد هو حالة فقدان جميع القوى التي يملكها الفرد كما أنه نتيجة فيزيولوجية للضغط و ينشأ من داخل الفرد ، بينما الضغط النفسي ينشأ من البيئة الخارجية و من ذات الفرد (محمد الصيرفي 2007 ص 49) .

ومن خلال ما ذكر نري أن الإجهاد النفسي في حالة وجوده في حيات الفرد قد يؤدي به لعدة اضطرابات نفسية مختلفة من حيث الأعراض ، من حيث الديمومة والاستمرار ومن حيث نتيجة المآل.

3. المقاربة النظرية للإجهاد النفسي :

لقد حاول العديد من العلماء إعطاء نظرة متكاملة لفهم ظاهرة الإجهاد ، من خلال مبادئ تنبؤها في نظريات مختلفة ، و التي كانت نتيجة لأبحاث و دراسات بهدف تعريف لكيفية حدوث هذه الظاهرة و تحديد أهم المتغيرات المتعلقة بها .

وأهم هذه النظريات ما يلي:

1.3. النظرية الحيوية الكيميائية :

يرى أصحاب هذه النظرية و على رأسهم هانز سلي H.selye الذي يرى أن الإجهاد هو استجابة جسدية غير محددة لأي طلب بيئي (Bee & Bjorklaund 2004.p336) حيث يعتبر سلي الأعراض الفيزيولوجية للإجهاد تهدف للحفاظ على الكيان الفردي.

(seley h 1975.p 07). ولقد حدد ثلاث مراحل للتكيف العام:

- مرحلة الفرع :

و التي يظهر فيها الجسم تغيرات و استجابات تتميز بها درجة التعرض المبدئي للحدث المجهد ونتيجة هذه التغيرات تقل مقاومة الجسم (فاروق السيد عثمان 2001 ص 98) و هي المرحلة التي يكون فيها الجسم في حالة تأهب للدفاع و التكيف مع الحدث الضاغط ، فيكون رد الفعل هو استجابة المواجهة أو الهروب (ماجدة بهاء الدين السيد عيسى 2008 ص 128) ، و كما تعرف بمرحلة الإنذار .

- مرحلة المقاومة :

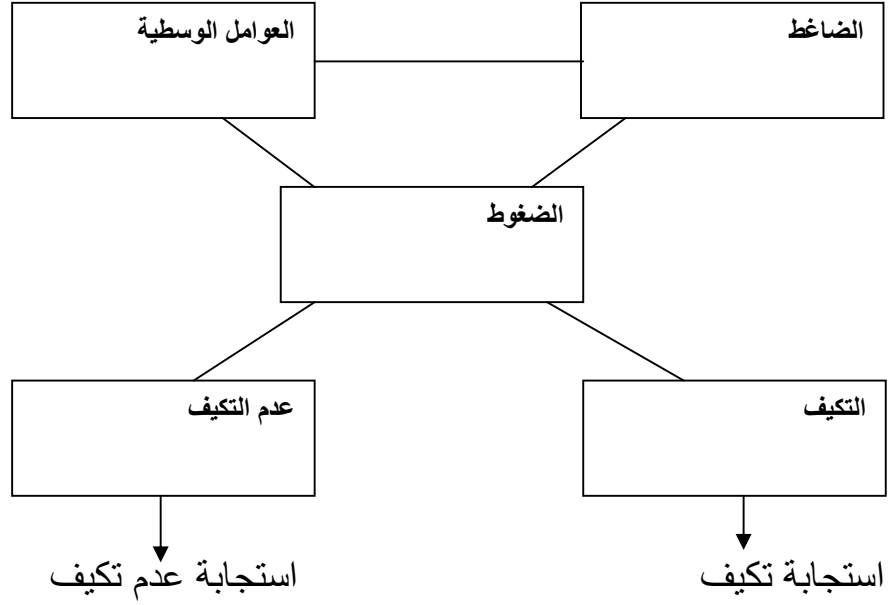
حيث يقاوم الفرد ضغوط ما فإن جسمه يكون في حالة تيقظ تام و الذي يعمل على مواجهته من خلال التكيف (ليندا دافيدوف 1992 ص 501) .

تحدث هذه المرحلة لما يكون تعرض للضاغط متلازما مع التكيف فتختفي التغيرات التي ظهرت علي الجسم وتظهر أخرى تدل علي التكيف

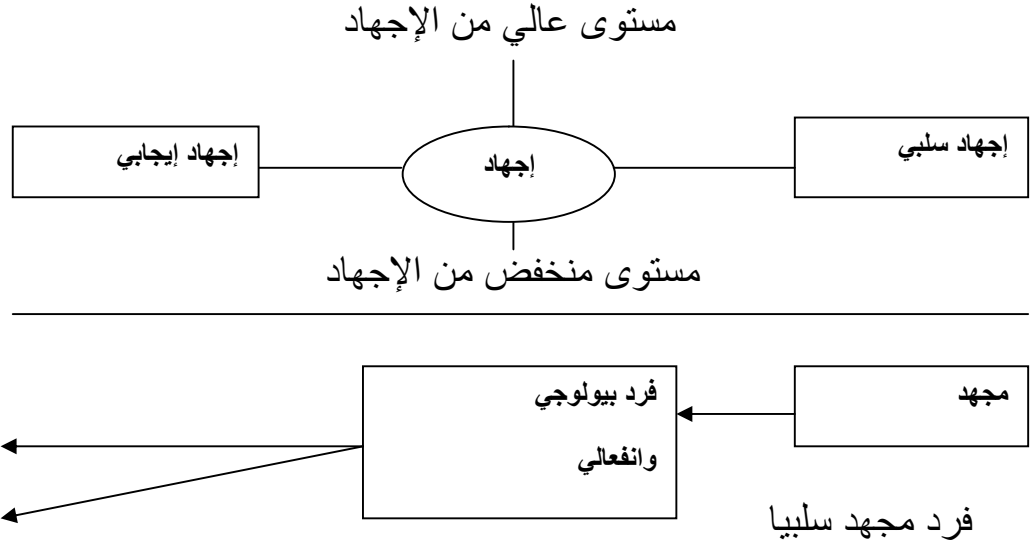
- مرحلة الإنهاك :

مرحلة الإجهاد أو الاستنفاد . و يكون فيها الجسم قد تكيف ، غير أن الطاقة الضرورية تكون قد استنفذت ، و إذا كانت الاستجابة الدفاعية شديدة و مستمرة قد ينتج عنها اضطرابات عدم تكيف .(فاروق السيد عثمان 2001، ص 98).

مخطط (1) تخطيط عام لسلي (فاروق سيد عثمان 2001 ص 99).



مخطط 2 : (نموذج ثاني للإجهاد حسب سلي 2001 ، ص 28 D.Hoaréau).



كما توصل هانز سلي من خلال أبحاثه إلى الاستنتاجات التالية :

- الاستجابة محددة بالعامل المجهود و يكون فيها جميع التغيرات و التبادلات.
- الاستجابة البيولوجية المصحوبة بأعراض جسدية .

و كما أضاف هنزسلي جانبيين و هو السلب و الإيجاب حيث المؤثرات الإيجابية كالفرحة تجعل من الإجهاد إيجابي ، و المؤثرات السلبية تجعله سلبي . وهذا ما أكده المخطط الثاني الذي وضع من طرف سيلبي .

أما كانون W. cannon يعتبر من أكبر الفيزيولوجيين في أمريكا الشمالية، و يلح على العلاقة المتبادلة بين متغيرة فيزيولوجية و ثابتة نفسية. و لقد عرض منظر الإجهاد لموقفين:

- التحضير للعمل (الهجوم مثلا) .

- الهروب من أمامه أو العودة إلى موقف التبعية بحالة الطفل الصغير ، إذ يلوذ بأمه ويحتمي بها بدلا من أن يواجه الخطر بنفسه ، حيث يرتبط رد فعل الأول بانتكاسة النشاط

- السيمبثاوي: وهنا يتعلق برد فعل الثاني بازدياد التهيج نظير السيمبثاوي

وهنا أولي كانون عكس سيلبي الدور الأكبر لجهاز السمبثاوي في القيام بدور الدفاع ضد المواقف المجهدة . كما أن الخلل في التوازن الداخلي قد ينشأ عنه مشكلات عضوية مختلفة (ب ستور 1997 ص 76)

2.3. النظرية النفسية:

حسب فرويد الهو يحاول السعي لإشباع الغرائز و لكن دفاعات الأنا تسد الطريق . و لا تسمح للرغبات الصادرة بالإشباع مدام لا يتماشى مع قيم و معايير المجتمع و يتم ذلك عندما تكون الأنا قوية ، أما حينما تكون الأنا ضعيفة و كمية الطاقة المستمرة لديها منخفضة فسرعان ما يقع الفرد فريسة للصراعات و التوترات و التهديدات و من ثم لا يستطيع المواجهة و بالتالي الإجهاد النفسي (ماجدة بها الدين السيد عيد 2008 ص 132 .).

وكما ركز فرويد في تفسير كل إضطراب سيكوسوماتي علي المراحل النمو ؛ فالطفل الذي يواجه مشكلات متعلقة بالتغذية بسبب سلوك أمه بالرفض ، تخلق لديه مواقف إنفعالية مؤلمة وهكذا ينشأ الصراع بين الإعتمادية والإستقلالية يلجأ الطفل للتعبير عنه بضرورة فيزيولوجية في شكل قرحة معدية . (كمال محمد عويضة 1996 ص 91)

كما اقترح فرويد مفهوم الحصر في عدة مقاربات و ميز بين الحصر أمام خطر واقعي ، الحصر الثقافي الآلي ، الحصر كإنذار و حصر الخفاء .

فالأول يثيره موقف خارجي ، أما الثاني فهو مرتبط بإعادة تنشيط حالة القلق البيولوجي الذي عاشه الطفل خلال السنوات الأولى . و الثالث يعتبر بقية للثاني إذ يستخدم لتشغيل الآليات الدفاعية. أما الرابع بصف صراعا عصبيا داخليا (ب . دستور 1997، ص 71)

و تأسيساً على ما سبق ينظر أنصار التحليل النفسي إلى (الإجهاد النفسي) من منظور نفسي داخلي فالفرد حينما يتعرض لموقف ضاغط و مؤلم فإنه يسعى إلى تفريغ انفعالاته السلبية عبر مكانزمات الدفاع اللاشعورية. (طه عبد العظيم حسين 2006 ص 62)

فهذه النظرية تشير إلى التجربة الوجدانية للضغوط، كما أنها تربط بين المواقف الإنفعالية الحالية والمراحل العمرية السابقة أي ماعايشه الفرد في ما مضى ومدى تأثير ذلك علي جهازه النفسي والذي يقوده بلا منازع للمواقف المجهدة .

3.3. نظرية التقدير المعرفي :

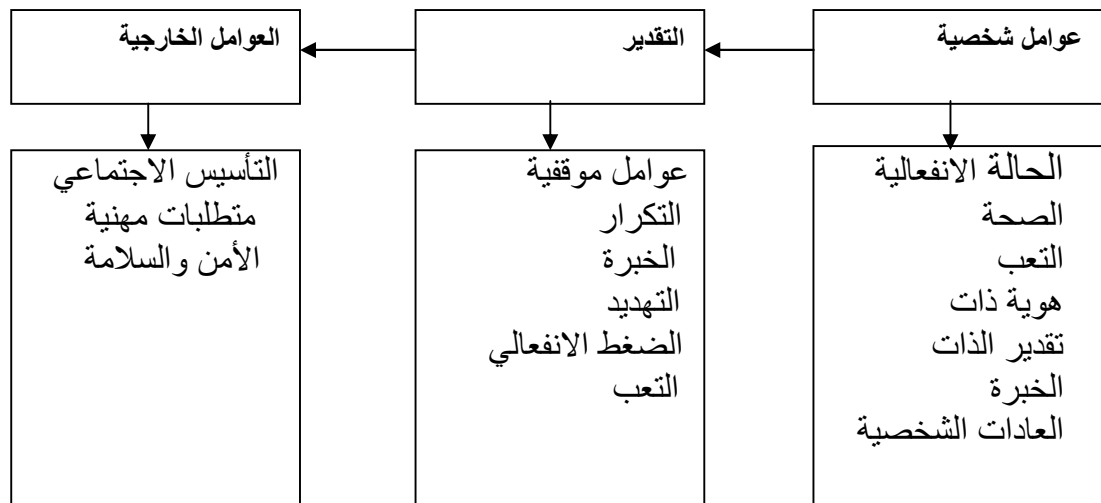
حيث " لازاروس " Lazarus ، يعتمد على التقدير المعرفي لطبيعة الفرد ، و تقديركم التهديد ، ليس مجرد إدراك بسيط للعناصر المكونة للموقف ولكنه رابطة بين البيئة المحيطة بالفرد وخبراته الشخصية مع الضغوط ، وبالتالي يبني تفسير الفرد للموقف على عدة عوامل منها العوامل الشخصية ، العوامل الخارجية ، و العوامل المتصلة بالموقف نفسه ، فالإجهاد ينشأ لما تكون هناك تناقض بين متطلبات الشخصية للفرد ، و يؤدي ذلك إلى تقسيم التهديد و إدراكه في مرحلتين

الأولى : معرفة سبب الإجهاد.

الثانية : الطريقة التي تستعمل للتغلب عليه.

فالإجهاد النفسي حسب نظرية التقدير المعرفي هو تفاعلي بين المنبه و الاستجابة.

مخطط 3 : مخطط عام يرصد نظرية التقدير المعرفي (فاروق سيد عثمان 2001 ص102).



4.3. النظرية البيئية :

ولقد ركز سبليرجر في نظرية على الإطار البيئي كضغوط ، و عرض تميزا بين كل من القلق و الضغوط و التهديد ، حيث يميز بين حالات القلق الناتجة عن الظروف البيئية الضاغطة .

فالقلق عملية إنفعالية تضير إلي تتابع الإستجابات المعرفية السلوكية ، واتي تحدث كارد فعل للضغوط ، كما يميز بين مفهوم الضغط ومفهوم التهديد ، فالضغط يشير للإختلافات في الظروف والأحوال البيئية التي تتسم بدرجة ما من الخطر الموضوعي .

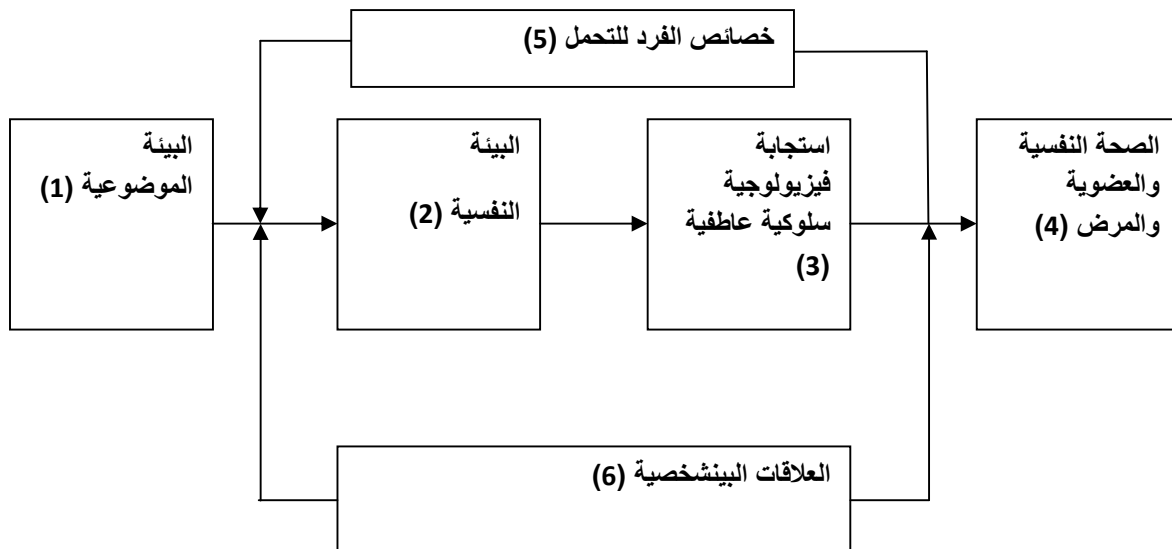
أما التهديد فهي تشير للتقدير الذاتي لموقف خاص علي أنه خطر .

و لقد ركز على الميكانيزمات التي تساعد على تجنب النواحي الضاغطة و المجهدة مثل: الكبت ، الإنكار ، الإسقاط ، والتي تستدعي سلوك تجنبني .(فاروق سيد عثمان 2001 ص100)

كما تركز هذه النظرية على المواقف المتعلقة بالموقف الضاغط و إدراك الفرد، حيث ترتبط شدة رد الفعل مع شدة المثير و مدى إدراك الفرد له.(عمر مصطفى النعاس ، 2008 ص 55).

فالنموذج البيئي الاجتماعي للإجهاد فهو عبارة عن علاقات شاملة لمجموعة من الظواهر و العمليات التي تتضمن ستة أقسام تربطها علاقات سببية وهذا مايمثله المخطط التالي :

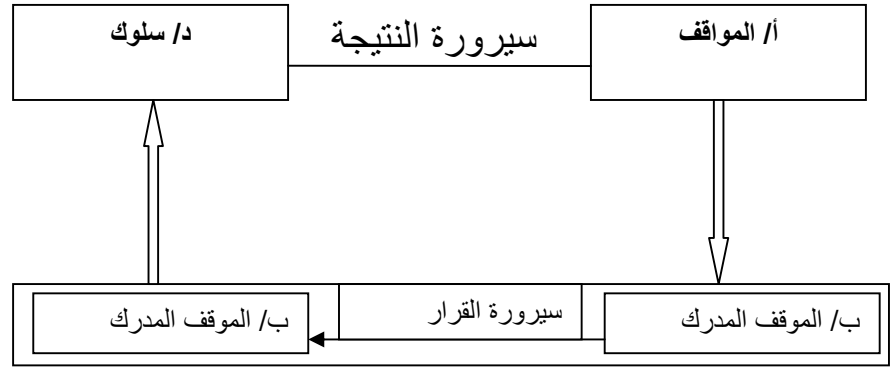
المخطط (4) النموذج الاجتماعي البيئي للإجهاد (le blanc & al 2000 p 158).



كما نجد أن بعض العلماء قد وضعوا عدة نماذج تفسيرية للإجهاد ، قد ركزنا على بعضها كونها تخدم دراستنا هذه . وهي متمثلة في مايلي :

- نموذج السيرورات : حيث يؤكد ما كجرات أن للمواقف المجهد أربع مراحل تشكل حلقة مغلقة وهذا ما يمثله المخطط التالي :

مخطط 5: نموذج السيرورات للإجهاد(كشروود 1995 ص 327).مخطط 5: نموذج السيرورات للإجهاد(كشروود 1995 ص 327).



نموذج هاوس للإجهاد المهني :

و الذي يركز بدوره في تفسير الإجهاد على 5 فئات من المتغيرات .

- الظروف الاجتماعية المؤدية للإجهاد .

- إدراكات الفرد للإجهاد .

- استجابات الفرد للإجهاد .

- نتائج التعرض الطويل للإجهاد .

- المتغيرات الفردية و الموقفة التي تحدد العلاقات بين العوامل السابق ذكرها.

فهو يعتمد على العلاقة السببية المفترضة سواء فردية أو موقفية عن طريق التعبير والتفاعل بين الظروف المتمثلة في الظروف الاجتماعية المؤدية للإجهاد والمدركات المتمثلة في الإجهاد المدرك والاستجابات المتمثلة في ردود الأفعال الفيزيولوجية والمعرفية ،العاطفية والسلوكية وهذا طبعا لتحديد طبيعة النتائج الإجهاد والتنبؤ بها

(McMichael1978p131)

نموذج الإجهاد المهني لكوبر 1986C-ICOOPER :

و الذي يفسر من خلاله الإجهاد بالإعتماد علي تحديد ماييلي :

1- مصادر الإجهاد المتمثلة في :

- طبيعة العمل (الوقت ،ظروف العمل ،مسؤولية عن حياة الاخرين)

- دور الفرد في التنظيم (غموض الأدوار وصراعتها)

- تطور المهنة (المبالغة في الترقية أو قلتها ، عرقلة الطموح، فقدان الضمان في الاستخدام)

- بنية التنظيمات ومناخها (قلة المشاركة في إتخاذ القرار ،السياسة العامة)

- علاقات المهنية (علاقات ضعيفة مع الرؤساء والمرؤسين)

2 - خصائص الإجهاد : متمثل في مستوي تحمل الفرد المواقف الغامضة والمقلقة

3- أعراض تنظيمية : متمثلة في التغيب ،دوران العمل ، علاقات مهنية ضعيفة)

بتفاعل بين 1و2و3 تعطينا إضطرابات مطولة ،أحداث خطيرة متكررة وبعض الإنجازات الهزلية متسمة بأعراض فردية نستطيع القول عليها أنها أعراض سيكوسوماتية من جهة ونفسية بحتة من جهة ،عدم الرضا المهني وطموح محدود وطبعا أمراض تاجية أمراض عقلية أو عصبية نفسية Ga .Massou .2002 (P08)

4. مصادر الإجهاد النفسي :

- في دراسة قام بها أبو الإجهاد هانز سيلبي selyt.H سنة 1980 عن دور البيئة في خلق المواقف الضاغطة ، وجد أن الزحام أكثر العوامل البيئية خطورة في هذا الميدان ، حيث يستجيب كل إنسان فيه بزيادة إفراز نسبة الأدرينالين .

- و في دراسة أخرى عام 1976 قام بها Boss وجد أن العزلة و الشعور بالوحدة تعتبر من بين العوامل المسببة للضغوط النفسية ، و تؤدي إلى العدوانية و اضطراب في السياق البيولوجي العادي ، كما ينتج عنه زيادة في استخدام المشروب الكحولي.

قد ظهرت كثير من الأعراض الانسحابية و اللامبالاة و السلوك الاندفاعي عند عدد كبير من الأسرى الأمريكيين الذين تم ترحيلهم من الصين و كوريا الشمالية و الفيتنام . (كمال محمد عويضة 1997 .ص 81).

و بذكر **جان قارنو 1998 Jean Garneau** : هناك ثلاث أنواع من مصادر الإجهاد :

- التغيرات السريعة (إيجابية - سلبية) .

- التهديدات أو الأخطار التي يواجهها الفرد .

- اعتقاد الفرد بضرورة إستجابة للموقف بسرعة . (Garneau1998)

وتشمل بعض مصادر الإجهاد مايلي :

البيئة الشخصية : متمثلة في مصدرين داخلي جسمي وعقلي أوخارجي ،حيث يحتل موضوع الطاقة الحيوية لدي الفرد جزء من ذلك وهذا ماتؤكدته الدراسات المختلفة علي الساعة البيولوجية .

البيئة المهنية: حيث تتمثل في ثابة العمل، و غياب الاستقلالية و كثرة العمل أو قلة الغموض في التخطيط و التنظيم و نقص الدعم و المساندة من طرف الرؤساء و الزملا (Carnegie : 1993 pp 19.20).

كما توجد مصادر أخرى كا تمسك الفرد بمذاهب و فلسفة حياتية لاعقلانية ،والذين يتسمون بشدة الحرص والاهتمام والطموح يطلق علي نمط شخصيتهم " أ " بينما ينتمي أولئك الذين يأخذون الأمور ببساطة وهدوء إلي الشخصية " ب" .

حيث قامت كلية الطب في جامعة واشنطن بدراسة علمية قسمت فيها الضغوط النفسية حسب تأثيرها السلبي ، حيث كلما كثر عدد الأحداث والضغوط في حياة المرء زادت احتمالات مرضه نفسيا وجسديا (www.imednet.it/positives_mabghreb.htm)

و يري كارباريانو Carpariano أن الإضطهاد النفسي هو أشد مصادر الإجهاد (لوكيا 2000ص 22)

كما لاننسي دور المجتمع وما يحمله من معتقدات سواء إيجابية أو سلبية ، دون إهمال الجانب الأنتروبولوجي لهاته المجتمعات اتجاه أفرادها وماله من تأثير في ظهور الإجهاد النفسي عليهم .

5. إستراتيجيات مواجهة الإجهاد النفسي :

لا يمكن دراسة الإجهاد دون دراسة ما يترتب عليه من سلوكيات تهدف لمواجهة العوامل المجهدّة ، حيث يستجيب الفرد عند تعرضه لموقف مجهد بالأنماط الثلاث التالية :

- **استجابة نشطة :** و يظهر من خلالها سلوكيات التجنب ، كتغيير العمل أو تجنب النقاشات أو المسؤوليات و الصراعات ، و قد يصل الفرد في بعض الأحيان لحد الهروب بتغيير مقر السكن ، كذلك الرد بالعدوانية التي تكثر بواسطتها الصراعات و الخلافات العائلية و المهنية

- **استجابة السلبية:** و يكون هذا النوع من الاستجابات نتيجة عجز الفرد عن الاستجابة النشطة ، إذ يعاني الفرد في هذه الحالة من التعب ، الانطواء ، كما يجد الفرد صعوبات في اتخاذ القرار في ويفقد التحكم انفعالاته وإظطرابات.

- **الاستجابة سوماتية:** نتيجة للاستنفار المفرط للجهاز الدفاعي ينهك الجسم يصل إلي حدود قدراته ، إذ تظهر أعراض جسدية كالسرطان ، الذي هو السبب الرئيسي للوفيات التي تحدث خلال الأشهر الأولى التي تلي الحداد (Agrapat.C-Delmas 1988p73)

حيث تم اعتماد مصطلح المواجهة في القرن 19 من خلال الأعمال التي قام بها فرويد حول آليات الدفاع ذات الطابع اللاشعوري التي يستخدمها الفرد لإدارة المشاعر السلبية المؤلمة خاصة ، و اقترح أن لكل فرد أسلوبه الخاص في مواجهة أو إدارة الإجهاد .

حيث ركز التحليلين على استخدام الآليات الدفاعية في مواجهة مصادر الإجهاد الداخلية و الخارجية . كما صنف الميكانزمات الدفاعية إلى :

- دفاعات ذهانية - دفاعات غير ناضجة - دفاعات عصابية - دفاعات ناضجة

وعليه جاء مايعرف بالنموذج النفسي وهو كما يلي :

النموذج السيكودينامي والمتمثل في أعمال فرويد 1933 :

حيث ربط بين مفهوم الدفاع الذي عرفه كمايلي " هو النشاط الأنا الموجه من أجل حماية الفرد من المثيرات النزوية " (E.Grebot et al 2006 p316)

- و لقد قدم كوهن Cohen مجموعة من الإستراتيجيات المعرفية لمواجهة المواقف المؤدية للإجهاد شملت ما يلي :

- التفكير العقلاني - التخيل (تخيل المستقبل)- الإنكار - حل المشكلة - الفكاهة- الرجوع إلى الدين .(Cohen , 1998, p285)

و في بعض الدراسات العلمية قاموا بتقسيم أشكال المواجهة إلى ثلاث أنواع :

- مواجهة داخلية : عبارة عن سيرورات معرفية كالإدراك

- مواجهة التفاعلية: تقوم على أساس السلوك

- مواجهة التعبيرية: التعبير عن الانفعالات (سامر جميل رضوان 2002 ص 165. 17)

و بهذا فأسلوب المواجهة هو عبارة عن نشاط فكري معرفي و سلوكي هادف يوجه قدرات الفرد بغية التوافق مع المؤشرات المهددة له.

كما نجد عدة نظريات مفسرة لما يعرف إستراتيجيات التكيف وطبعا تم تحديد هذه النظرية وما يتلأم به موضوع دراستنا هذه ، وهي :

- نظرية السمات الشخصية : والتي تؤكد علي تأثير الفروق الفردية في التعامل مع المواقف المجهدة حيث يصنف أسلوب المواجهة كمايلي :

● التجنب مقابل المواجهة

● الكبت مقابل الحساسية المفرطة

* التحكم الداخلي مقابل التحكم الخارجي (أحمد شويخ 2007 ص 67).

- النظرية التفاعلية : تتمثل في دراسات لازاروس وفولكمان 1980 تعتبر إستراتيجيات المواجهة حسب هذا الرأي تقوم علي أساس تفاعل بين مطالب البيئة وإمكانيات الفرد من خلال عملية التقييم المعرفي (سلامة عبد العظيم حسين 2006 ص 89)

كما أكدا كذلك أن إستراتيجيات المواجهة متمثلة في :

* مواجهة مركزة علي المشكل (تضم المجابهة ، طلب المساندة ، التخطيط ، قمع مصدر الضغط ، إزاحة المثيرات الداخلية وقمعها)

* مواجهة مركزة علي الإنفعال :تضم التحكم الذاتي ، الإبتعاد، التجنب، التأويل الإيجابي ، تقبل المسؤولية،الهروب، تغير المثير ، التوجه للدين.

(Delphine Froncois- philip de Saint julien 2008p108)

- و هناك من يرى في إستراتيجيات المواجهة أنها فطرية كالهروب في مواقف الخوف ، و الهجوم في حالات الغضب و يرى د نترز Dantzer 1989 أن المعيار نجاح إستراتيجيات المواجهة يتمثل في الخفض أو التحكم في النشاط الفيزيولوجي الذي يترتب عن هذه الوضعية. (Dnrzer et schueitjeret 1994 p 10)

كما يؤكد كل من **فلنشر وسالس** (1985) (Flecher et suld) على أنه هناك تصنيفين أساسيين للمواجهة :

* مواجهة التجنبية (سلبية استسلامية مثل: التجنب ، الهرب.....)

* مواجهة اليقظة (نشطة) (p aul.han et alt 1994 p294)

فطبيعة الفرد تفرض عليه دائما أن اللجوء للاستعمال الإستراتيجيات و ذلك لتجاوز المواقف المجهدة أو تجنبها .

6. الطبيعة الفزيولوجية للإجهاد :

حيث تحدث الوضعية الإجهادية حسب المسار العصبي الفزيولوجية التالي :

تنقل المعلومات في شكل ومضات محفزة انطلاقا من الأعضاء الحسية ، وصولا إلي القشرة الدماغية عبر طرق العصبية الناقلة ثم تنقل هذه المعلومات من القشرة للحائية إلي المخ الوسط عن طريق وصلات ما بين دماغية ثم تصدر نوعين من الرسائل انطلاقا من المخ الوسط باتجاه المستقبلات ، سواء أكانت هذه الرسائل إعاشية عن طريق الأعصاب أو هرمونية تنقل عبر الدم .

كما نجد أن هانز سيللي قد وضع أربع مستويات لتفسير المسار الفزيولوجي في حالة الضغط أو الإجهاد النفسي :

- المحور العصبي الأول : يضم منطقة حسان البحر والنظام السمبثاوي والغدة الكظرية ، التي عندما تنشط تفرز النوروأدرينالين في الدم مما يزيد تسارع ضربات القلب ، إرتفاع ضغط الدم ، إرتفاع نسبة السكر في الدم ويعمل كل ذلك خلال 15 دقيقة .

- المحور العصبي الثاني : يربط بين المهاد ، الغدة النخامية والغدة الكظرية التي عندما تنشط تعمل علي تحرير مادة " غلوكورتيكويد " الذي يؤدي إلي تشكيل الغلوكوجين العضلي إنطلاقا من مركبات بروتيدية ليبيدية ، كما يفرز الأدرينالين الذي يؤدي إلي إستهلاك الغلوكوجين وتدوم هذه العملية حوالي ساعتين .

- المحور العصبي الثالث : يعمل علي الإستفادة من تحديد بعض البيبتيدات مثل الميتوتروفين ، يفرز الغدة النخامية الأمامية والفص الأمامي بيتا أندروفين هو مادة مسكنة من شدة الخوف .

- المحور العصبي الرابع : ويمثل المستوي العميق للنشاط الدفاعي في حالة التعرض للضغط حيث يعمل الكورتيكوزول علي تخريب الأنسجة اللمفاوية ، يحدث تصدعات في الدفاعات المناعية ، ومادة الغلوكوتيكويد تقوم بدور متناقض تؤمن لنا الدفاع وتضعف القدرة العامة العضوية .

(LouisCrocq.1997.p 4p5)

7. طرق الوقاية و مواجهة الإجهاد النفسي :

لقد طور الأطباء و الأطباء النفسانيين منذ الثلاثينيات حتى يومنا هذا أساليب لمكافحة الإجهاد و أهداف هذه الأساليب جميعا ، على تنوعها هي العمل على تخفيف تدريجي للمواقف المجهدة سواء نفسيا أو عضلية أو تطيف التهيجات الحسية ، مع تحقيق نتائج هامة تأثر في استرخاء الوظائف الحيوية ، و النتائج المتوقعة هي السيطرة على الإجهاد النفسي، و من أهمها الطرح التالي :

1- طريقة الاسترخاء الذهني : يمارس في جو يبعد كل تهيج حسي يصاحبه تنفس بطيء، حيث تنشط تداعي الأفكار و التصورات ذهنية عديدة من شأنها أن تخفف التوتر .

2- طريقة الاسترخاء في الماء : تمارس في مسبح خاص معزول تماما فيعطي نتائج مذهلة

لكن الخطورة في ذلك أن العزلة تسبب الكآبة (ب – ستورا 1997 ص 112)

3 – اليوغا : فهي تساعد الفرد على تحكم في كل أجزائه ، تهدف إلى إدراك الفرد لنفسه ، بتوحيد الروح و الجسد معا لتحرر الفرد من كل النقائص (بيرداكو 2007 ص 41)

4 – التغذية الراجعة الحيوية : " Biofeed Back " تعتبر من تقنيات الاسترخاء العامة ، و تتم بمساعدة أجهزة كهربائية عارضة للصوت و الصورة ، و ذلك بقياس الظواهر البيولوجية مع عرض القيم علي الفرد في الشاشة للفرد المجهد، من خلال الإرجاعات الإلكترونية و يمكن للفرد وفق مبدأ " المحاولة و الخطأ " السيطرة على إرتكازاته الجسدية (سامر جميل رضوان ، 2002 . ص 155. ص 156)

و فيها تغذية راجعة حيوية حرارية و كهربائية ، و أخرى حيوية للمخ و للعضلات

5- البرمجة الذهنية : فالأفكار تؤثر على الحواس الخمس ثم تؤثر على جميع الأعضاء الداخلية (إبراهيم الفقي ، 2007 ، ص 77)

فالحوار الإيجابي الهادئ مع النفس من شأنه التخفيف من حدة التوترات و الوضعيات المجهدة .

6- اللجوء إلى الجانب الديني : حيث أنها تؤمن للإنسان الراحة الحقيقية , و هذا ما أكدته الدراسة التي قام بها المعهد الوطني للصحة النفسية و العقلية و أن الأشخاص الذين يرون أن القيم الدينية محورا رئيسيا في حياتهم يعانون من لحظات إحباط أو اكتئاب أقل من غيرهم (عماد حداد 2003 ص 77).

7- الدعم الاجتماعي : بمعنى المساندة الاجتماعية من طرف الأشخاص الذين يشعر الفرد من نحوهم بالحب أو الذين تربطهم به علاقات اجتماعية و مجتمعية (شيلي تايلور 2008 ص 200).

وبجميع هذه الطرق فعالية وهي تعمل على الاحتفاظ بحالة الصحة الجيدة عند أناس لم يفقد السيطرة على أنفسهم ، ولكن إذ لم بعد الفرد قادر على المقاومة النفسية الفردية فاعلية اللجوء إلى الجانب الطبي.

ثانيا: المرأة الشرطية :

1.لمحة تاريخية عن ظهور المرأة في الشرطة في العالم :

أولا: ظهور المرأة الشرطية في العالم الغربي :

يرجع استخدام النساء كالشرطيات إلى عام 1905 م حيث تم تعيين أول شرطية في مدينة لوس أنجلس بولاية كاليفورنيا في الولايات المتحدة الأمريكية .

و في عام 1915 م أصبح هناك ستت عشر شرطية ، ثم أنشئ الإتحاد القومي للشرطة النسائية و كان أغلب النساء اللاتي عملن بهذه المكاتب قد جننا من هيئات اجتماعية . و كانت الوظيفة المهمة للشرطة النسائية هي العمل الاجتماعي الخاص بالنساء و الأطفال لمنع ارتكاب الجريمة .

و كان توظيف المرأة الشرطية في تلك الفترات يقتصر فقط على وظائف معينة كمسؤولية عن السجن أو باحثة عن الجرائم الأحداث أو عمل كتابي.

كما شكلت إدارات نسائية مهمتها القيام بالخدمة العسكرية مثل :

- الإدارة النسائية القومية

- الإدارة المساعدة الإقليمية عند الإنجليز

- الهيئة المساعدة النسائية للجيش

و لقد بلغ عدد الشرطيات في سنة 1943 ما يقرب من مئتي ألف امرأة

(2.18 % في أمريكا = 08% في إنجلترا)

كما أنها لم لاتقوم بنفس مهام الرجل في المجال الأمني ، آنذاك ، في فرنسا لها الحق أن تقود و تأمر بنات جنسها فقط أما في الولايات المتحدة الأمريكية فلا يسمح لها بمزاولة جميع الوظائف .

و في بريطانيا تتدرج المرأة في الرتب كالرجال ماعدا قيادة الطائرات فهي مساعدة فقط و في تركيا انتسبت عدد كبير من النساء إلى كليات الحربية البحرية و الجوية .
و مع مرور الزمن اكتشف المسؤولون قدرات المرأة الفردية و مدى تحملها للمسؤولية في أعمال الشرطة الجنائية (فريدة الحاج مقداد 2015 ص 146-ص 147)

ثانيا : المرأة في الشرطة في العالم العربي :

أما بالنسبة للدول العربية نجد مصر و التي كان دخول المرأة الشرطة فيها عبر ثلاث مراحل :

أولى : في بداية عام 1920 وفيها فكرت مصر في إنشاء ما يعرض " البوليس النسوي " و فيها تم اختيار اثنتين من فتيات البوليس النسوي الإنجليزي لتدريب الشرطيات المصريات
الثانية : و في هذه المرحلة التحقت المرأة بأجهزة الشرطة لكن كسجينات في السجون و كان ذلك في مجالي سجون الأجانب و مصلحة السجون

الثالثة : كانت بدايتها بصدور القرار 876 القاضي بإنشاء مكتب المشرفات الإداريات و التحاقه بالإدارة الجنائية لمصلحة الأمن العام و في سنة 1962 صدر قرار باستبدال اسم المشرفات الإداريات باسم الباحثات الشرطة

قطر : بدأت تجربتها باختيار 42 امرأة للعمل في الشرطة النسائية سنة 1984 و لقد استغلت في جميع المجالات

تونس : بدأت الشرطة النسائية في تونس سنة 1975 و استغلت في جميعهم في وظائف تنظيم المرور أو يساعدان أبناء المدارس عند الدخول إلى المدرسة أو الخروج منها ثم خاضت تونس تجربة ثانية خاصة بشرطة الأحداث

الإمارات : و التي بلغت فيها 17 امرأة سنة 1977 إلى سلك الشرطة ليرتفع العدد إلى 1400 امرأة على جميع المستويات . (فريدة الحاج مقداد 2015 ص 146-ص 147)

2. المرأة الشرطة الجزائرية :

التحاق المرأة بالشرطة : ظهرت المرأة في الشرطة في الجزائر بعد أن رأت المدربة العامة للأمن الوطني أن ضرورة الملحة تفرض وجود العنصر النسوي في هذا المجال .

و كان ذلك في بداية السبعينات من القرن الماضي ، بعد دراسات عدة كان نتائجها أن المرأة الجزائرية قادرة على العمل جنبا إلى جنب مع الرجل في هذا الميدان الحيوي و لقد تم توظيف أول دفعة من مفتشات الشرطة سنة 1973 و لم يكن عددهن يتجاوز 35 متربصة ، بعد فترة تربص دامت عامين ، و لقد لاقت منه المبادرة انتقادات لاذعة كما سجلت نفس ردود الفعل عند توظيف الدفعة الثانية للمفتشات سنة 1975 و 1977 و كان العدد في هذه الدفعة 50 شرطية تعملن جميعهن بالزي المدني داخل محافظات الشرطة أو في مصالح الإرادية .

و في سنة 1982 ، أخذت هذه العملية أبعاد أخرى بظهور أولى شرطيات جزائريات بالزي الرسمي على الطريق العام و من سنة 1982 إلى سنة 1988 كان معدل توظيف الفتيات بقدر كبير يتراوح عدد أفراد كل دفعة 50 و 100 و على الرغم من استمرار الانتقادات إلا أن قيادة الأمن الوطني قد أصرت على موقفها لأنها كانت ترى المجتمع لا يتطور إلا بمساهمة أو بدمج جميع شرائحه .

أما حاليا فقد وصل عدد الشرطيات إلى 21000 عنصر عبر كامل التراب الوطني و في كل الرتب، و في الأخير لا يجب أن نغفل على الدور الذي لعبته الشرطة الجزائرية خاصة في العشرية السوداء، ومدى التضحيات الجسام التي قدمتها.

و بهذا نؤكد أن دخول المرأة لجهاز الأمن نجح بقوة في :

- تتبّع أهداف الدور الأمني للمرأة في الجزائر

- التعرف على الأفكار المرتبطة من عمل المرأة في الشرطة

- أما حالياً فقد وصل عدد الشرطيات إلى 21000 عنصر عبر كامل التراب الوطني وفي كل الرتب، وفي الأخير لا يجب أن لاننسى الدور الذي لعبته الشرطة الجزائرية خاصة في العشرية السوداء، ومدى التضحيات الجسام التي قدمتها . وبهذا يتأكد أن دخول المرأة لجهاز الأمن نجح بقوة (مجلة الأمن الوطني العدد 135 مارس 2017).

3. طبيعة العمل الشرطي و مدى تأثيره على المرأة العاملة في صفوف الشرطة :

تتمثل الطبيعة المهنية للشرطة في أدوار رسمية من شأنها الحفاظ على الأمن و استقرار البلاد فالدور الأول يتمثل في :

1- الدور الوقائي : حيث يقوم كل من الشرطي و الشرطة بدور الوقائي من مكافحة الإجرام و إيقاف الخطر المترتب عنه ، أو يتمتع بثقافة الوقاية و الأمن قصد حماية الأشخاص مع السيطرة على الظروف المحيطة و المؤدية للفعل الإجرامي ، حيث تقوم حالياً بعض المنظمات و المصالح الأمنية الوطنية على نشر الوعي الأمني بدأ من أسس الثقافة الوقائية الأمنية .

2- الدور القضائي : يتمثل في سلطة الضبط القضائي طبعاً بعد وقوع الفعل الإجرامي فكل شرطي أو شرطة يجب عليه استقصاء المعلومات الصحيحة عن طبيعة الأحداث الإجرامية في حالة وقوعها فالتفتيش و التحقيق و البحث والاستجواب عن المجرم ، قد تصل حتى التوقيف (سلب الحرية) هي من أهم الركائز التي يعتمد عليها الدور القضائي.

3- الدور التنفيذي : وهنا يتمثل هذا الدور من خلال إلقاء القبض على المجرم في حالة قيامه بالفعل الإجرامي أو إبقائه في بعض الحالات تحت المراقبة (حالة إتهام ، حبس إحتياطي)

4- الدور الإجتماعي : وتتمحور في ضمان الهدوء والإستقرار للمواطن من خلال الحفاظ على التوافق بين جميع الأفراد وسط المجتمع (مراقبة الحدود – حماية الأسواق – ممتلكات حماية طرقات إلخ) (مجلة الشرطة . العدد 8 جويلية 2003)

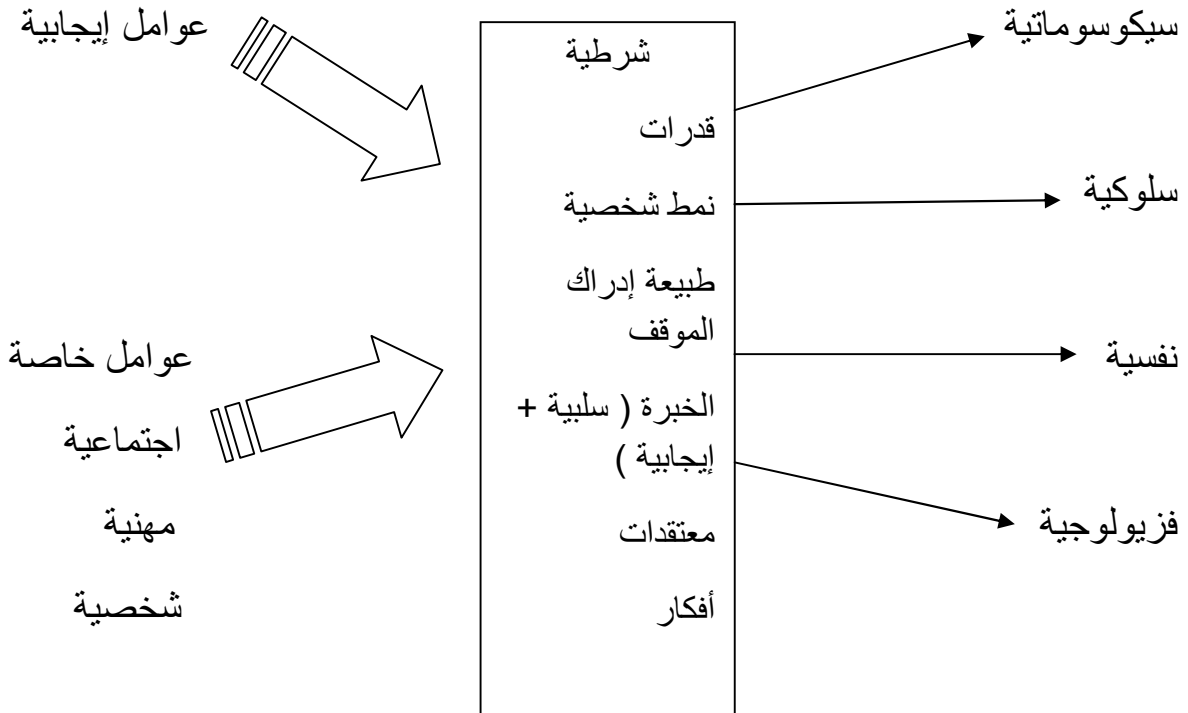
* كما يمكن أن يقوم كل من الشرطي و الشرطة على حد سواء بحملات توعوية في كل المناسبات ، و تنظيم دورات و أيام إعلامية تمس الخدمات الاجتماعية المقدمة من طرف الجهاز الأمني .

ومن خلال ما ذكر سابقا نرى أن جهاز الشرطة وما يفرضه من مهام موكلة للمرأة الشرطية بدون تمييزها عن زميلها الرجل الشرطي يفرض عليها أن تكون ذات , شخصية متزنة , واثقة من نفسها , متمسة بسرعة التكيف و القدرة طبعا على التوفيق بين مختلف الجوانب من حياتها وطموحها في الارتقاء إلى أعلى الرتب وهذا ما يجعلها فريسة للإجهاد النفسي , فتتعدد الأدوار الموكلة لها وطبيعة مهنتها كشرطية دون نسيان جانبها أو دورها في أسرتها و محيطها من شأنه أن يكون حافزا إيجابيا في بعض الأحيان . لكن للأسف نجده في كثير من الأحيان سلبيا , والذي تأتي به الوضعيات المجهدة و المواقف الضاغطة ذات الترسبات السلبية .

فالمرأة الشرطية هي امرأة قبل كل شيء ، تميل أن تكون شرطية وهي تعارض الوضعيات المهنية وواقعها العام داخل المؤسسات الأمنية جعل منها أكثر عرضة للمواقف الضاغطة و بالتالي إجهاد نفسي مرضي يصل في كثير من الأحيان إلي احتراق النفسي أوحالات إكتئابية تستدعي المتابعة العصبية.

و المخطط التالي يوضح ما قلناه سابقا :

مخطط (6) يمثل كيفية الاستجابة الشرطية لما حولها من مثيرات ومنبهات داخلية وخارجية.



خلاصة :

وختاماً لهذا الفصل نرى أن الإجهاد النفسي يعتبر متغير وسيط يحتوى طبيعة المهنة وسمات شخصية الشرطية حيث يترتب عليه استجابات مختلفة انفعالية ايجابية أو سلبية تتطلب استراتيجيات ومواجهة حتى يكون أثر المنبه أقل ضرراً على مستوى البناء النفسي والمهني للمرأة الشرطية.

الإطار التطبيقي

الفصل الثالث

إجراءات الدراسة

الميدانية

تمهيد :

لإحداث التكامل في أي دراسة ميدانية ,لابد من الجمع بين الجانبين النظري و التطبيقي , وبعد عرض أهم النقاط و العناوين التي بنيت عليها دراستنا هذه , سوف نتطرق إلى الدراسة الميدانية التي تحتوي على كل من الدراسة الاستطلاعية . ومنهج الدراسة , حالات الدراسة أدوات الدراسة.

1.الدراسة الاستطلاعية :

وتعرف على أنها الدراسة التي يقوم بها الباحث قبل الشروع في إجراءات بحثه الأساسية وهي خطوة مهمة في البحوث الميدانية فهي تسهل للباحث عملية التأكد من صحة توافق المنهج المختار للدراسة مع متغيراتها وكذا معرفة مدى ملائمة أدوات القياس (حلمي المليجي 2000 ص 64)

2.حدود الدراسة الاستطلاعية :

- الإطار الزمني : (خلال الثلاث الأشهر الأخيرة من سنة 2016)
- الإطار المكاني : طبقت هذه الدراسة على مستوى أمن ولاية بسكرة
- الإطار الإنساني : طبق على ثلاث حالات

3. منهج الدراسة :

لقد تم الإعتماد في هذه الدراسة على المنهج العيادي كون الدراسة ذات طابع نفسي و الذي يعرف **m. reuchlin** : الطريقة التي تتناول السلوك بمنظور خاص فهي تحاول الكشف بكل ثقة مستبعدة الذاتية في كينونة الفرد وكيف يشعر بها و يتعامل من خلالها مع موقف معين ما ، يبحث المنهج الإكلينيكي في إيجاد الدلالات هذا السلوك , يكشف عن أسباب الصراعات النفسية مع إظهار دوافع صيرورتها , وما يبديه الفرد من سلوكيات للتخلص من هذه الصراعات (reuchlin.m 1979 p11)

من خصائص هذا المنهج نذكر :

قدرته على الوصول إلى أعماق النفس البشرية وكشف خباياها و مكوناتها و ذلك يصعب على غيره من المناهج تحقيقه

يعتمد على أدوات للحصول على الموضوعية الكاملة

قدرته على إعطاء صورة كاملة و شاملة على الشخصية وجوانب قوتها ومواطن ضعفها

(حلمي المليجي 2001 . ص 69)

وكان اختيارنا لهذا المنهج كونه يتماشى مع موضوع دراستنا الذي نرمي من خلاله إلى استكشاف الواقع المهني للشرطية .

4. حالات الدراسة :

فقد تكونت حالات الدراسة من ثلاث حالات (شرطيات) يتراوح سنهم ما بين (28 و45 سنة) يختلفون من حيث المستوى الدراسي و الاجتماعي و يقطنون بمدينة بسكرة

5. أدوات الدراسة :

الأدوات العلمية المناسبة في هذا الإطار هي :

5-1. المقابلة الإكلينيكية :

وهي أداة هامة للحصول على المعلومات وتستخدم في مجالات متعددة ويعرفها أنجلس بأنها " هي محادثة موجهة يقوم بها شخص مع شخص آخر أو أشخاص آخرين , هدفها استئثار أنواع معينة من المعلومات للإستغلالها في بحث علمي وللاستعانة بها " (جودت عزت عطوي 2000,ص11) .ولقد جاء عن petit robert أن مصطلح المقابلة يعني عملية تبادل الكلام مع شخص أو عدة أشخاص (Colltte .CH 1989 p 09)

كما يعرفها N.Sillamy على أنها الحوار المتواصل كطريقة ملاحظة للحكم على شخصية الفرد(Sillamy.n1978p319).

وفي إطار بحثنا هذا إستخدمنا المقابلة الإكلينيكية النصف موجهة (أو بإجابات حرة) وهي تعتبر من المقابلات التي تجري في إطار البحث العلمي و تتمثل في طرح أسئلة محددة يحضرها الأخصائي النفساني مسبقا تتبع ترتيبيا معيناً , حيث يجيب المفحوص عليها بحرية كما يريد لكن في إطار السؤال المطروح (Colltte .CH 1989 p 120)

5-2. الملاحظة :

هي من الوسائل الهامة و المساعدة و الهادفة في المنهج الإكلينيكي وحسب N.Sillamy تعد من الوسائل التي تتيح للباحث ملاحظة سلوكيات المفحوص مباشرة , أي بصورة أوضح من خلال الأسلوب الذي يتكلم به المفحوص من الإيحاءات و أسلوبه في التعبير , و انفعالاته , والاستجابات و الحركات التي يبديها خلال طرح الأسئلة , وطريقة الكلام واللازمات وكل النشاطات و الحركات المرافقة خلال المقابلة

(pierron-R-etcoll1997p93)

3-5. الإختبار :

ولقد عرفه تايلور بأنه " موقف صم للحصول على عينة سلوك الفرد "

وصف الإختبار: لقد تم إختيار اختبار الكوينغ : والذي أستخدم في الدراسة العيادية
(Coping Inventory for Stressful [Norman S Endler] and parker)

بحيث تم تطبيقه على العينة المختارة بصفة فردية من أجل الكشف على أكثر أساليب
المواجهة استخداما في وأثناء الوضعيات المجهدة .

قد يجد الفرد نفسه في وضعيات معيشية مختلفة يكون أثرها شديد حيث يرى أنها مرهقة
فهي عبارة عن وضعيات و حوادث تضعه في مأزق وتتطلب منه قوى لأجل مجابتهها .
هناك طرق تسمح بمواجهة الوضعيات المرهقة , لذلك يتطلب منك تحديد ما تقوم به أو ما
تحس به عادة , عندما تجد نفسك تعيش وضعيات صعبة في مراحل إرهاق مهمة
أجب على كل عبارة من العبارات التالية برسم دائرة حول الرقم الذي يناسب نمط ردة فعلك
عادة .

تعليمات الاختبار

علما أن طريقة الإيجابية عبارة عن سلم من :

1 ليس على الإطلاق حتى 5 كثيرا , مرورا بإجابات وسيطة (2, 3, 4) تسمح بتحديد
الدرجة التي تناسبك.

محور السلم

محور العمل أو المهمة :

47-46-42-41-39-36-27-26-24-21-15-10-06-02-01

محور الانفعال :

17-16-14-13-08-07-05-45-38-34-33-30-28-25-22-19

محور التجنب : |

48-44-40-37-35-32-31-29-23-20-18-12-11-09-04-03

محور الشرود و الحيرة :

48-44-40-20-18-12-11-09

محور اللهو الاجتماعي :

37-35-31-29-04

الخصائص السيكومترية للاختبار

• صدق المقياس : تم حساب صدق الاتساق الداخلي لمقياس إستراتيجيات

المواجهة كمايلي

جدول رقم (1) يوضح صدق الاتساق الداخلي لمقياس إستراتيجية مواجهة الوضعيات المرهقة

أبعاد المقياس	علاقة الأبعاد بالمقياس ككل
الإنفعال	0.51
التجنب	0.91
العمل	0.81
التسلية	0.78
اللهو الاجتماعي	0.79

يوضح الجدول أعلاه درجة الارتباط بين الدرجة الكلية للمقياس ودرجة البعد ككل حيث تشير الارتباطات إلي إرتفاع معامل الارتباط في كافة الأبعاد .

ثبات مقياس إستراتيجيات المواجهة CISS

جدول رقم (2) يوضح ثبات مقياس إستراتيجيات مواجهة الإجهاد :

معامل الثبات	الطريقة المتبعة	المتغير
0,69	ألفا كرومباخ	
0,89	التجزئة النصفية	

ويوضح الجدول أعلاه معامل ثبات مقياس إستراتيجيات مواجهة الإجهاد بطريقة ألفا كرومباخ والتي تشير إلي 0.69 وعن طريق التجزئة النصفية للاختبار 0.89 وهما قيمتان ثابتتان تسمحان بتطبيق الاختبار في هذه الدراسة .

الفصل الرابع

عرض وتحليل ومناقشة النتائج

أولا عرض وتحليل نتائج الحالات :

1. عرض ومناقشة الحالة الأولى

1-1 تقديم الحالة:

الإسم و اللقب : ج.غ

السن : 28 سنة

الجنس : أنثى

الحالة العائلية : عزباء

المستوى الدراسي : ثالثة ثانوي

المهنة : شرطية على مستوى المصلحة الولائية للأمن العمومي (شرطية مرور)

سنوات العمل: 8 سنوات

الرتبة في العائلة : الأولى أي الكبرى في عائلة متكونة من 5 أفراد

- سبب إختيار الحالة : قمنا باختبار هذه الحالة بناءا على الفحوصات النفسية الدورية التي كنا قد أجريناها على المصلحة التي تنتمي إليها المعنية حيث تمت ملاحظة مجموعة من السلوكات التي توحى بأعراض تتلائم مع موضوع الدراسة.

1-2. الظروف المعيشية للحالة :

الحالة المعيشية للوالدين: مطلقين (سبب الطلاق كان خلاف أخلاقي)

- المستوى الإقتصادي و الإجتماعي للحالة : كان مستواها الإقتصادي في فترات سابقة متدني , لكن حاليا تحسن وأصبح لا بأس به (متوسط) , تقطن بولاية بسكرة رفقة والديها و أخوتها البنات بمنزل العائلة ، الوالد يعمل كحارس في إحدى المؤسسات التربوية , إخوتها البنات عاطلات عن العمل أو بالأحرى ماكثات بالبيت.

1-3. ملخص المقابلة مع الحالة :

تبلغ الحالة ج.غ 28 سنة وهي الكبرى من بين أربع بنات الصغرى فيهم ذات سن 17 سنة . التحقت بصفوف الأمن الوطني سنة 2010 .يعني 7 سنوات من العمل الأمني (أمن ولاية بسكرة) لم تتعرض لتحويلات خارج الولاية كانت هذه الحالة تعاني من تدني المستوى المعيشي وأثر ذلك على المعاش النفسي للحالة في فترات سابقة.

تعمل حاليا في فرقة المرور التابعة للمصلحة الولائية للأمن العمومي.

كانت قد عانت من قبل رفقة والديها من جراء ذهاب الأم وتركها لمنزلها وبناتها (طلاق)

• تحب المعنية من حين لأخر الانزواء و فانطواء بعيدا عن المجتمع و حتى أسرتها

1-4. تحليل محتوى المقابلة مع الحالة :

الحالة الماثلة أمامنا تبدو عليها سلوكيات عدوانية أثناء تأديتها لمهامها , وهذا ما أكده مسؤولها المباشر في قوله << ما علايليش واش صرا لها راهي غير تعيط ودوموندي التحويل >>

وأثناء المقابلة الأولية مع الحالة كان يبدو عليها القلق و التوتر حيث كانت تكثر النظر في الساعة و اتجاه الباب الخاص بمكتب المتابعة النفسية , لكن مع مرور الوقت استطاعت التأقلم مع الأخصائية النفسانية . حيث كانت تقول << خوفوني كي عيطتولي أما ضرك راني مرتاحة كي نحكي معاك >>

كما بدت أعراض القلق مصحوبة بعدوانية على الحالة و هذا من خلال الحوار الذي كانت تردده حيث نلتمسه في بعض مقولاتها << ساعات في الخدمة نكون نتعامل مع المواطن نتفكر واش فات عليا , نرجع كي الحلوف >> وكذا في قولها ما نشوفش الطريق , نرجع نعيط برك >>

حيث يعرف هادفيدل القلق على أنه خوف منسوب بإحباط و ينشأ من حالة التوتر التي يشعر بها الفرد إذ وجد نفسه عاجزا عن مقابلة موقف الخوف أو الفرار منه ولهذا فهو مختلف عن الإنفعال الخوف الذي يجد سبيلا إلى التفريغ الإنفعالي بعد أن يقوم الفرد بنوع من النشاط يوصله للهرب من الخطر , أما في القلق فإن الفرد يجد نفسه في موقف لا يعرف كيفية التخلص منه. (رمزية غريب ، ص 267)

كما تتلخص الوضعيات المجهدة أو المواقف الضاغطة التي قد أثرت سلبا على الحالة في ما يلي : أي على حد قولها << هذا العمل هو الي خلاني للقدام لكن الظروف ما خلتنيش >>

كذا في قولها << كي كثر عليا الشاف ومع حياتي منقدرش نتحكم في روعي >> ; << بابا
نحبو مسكين عانى على جالنا ياسر ماما راحت و خلاتو >>

وقولها على إختها << نحبهم لكن الصغيرة تشبه لماما ديما في فمها نروح ونهرب
عليكم >> << صح حياتي بكري جحيم ماما راحت و خلاتنا >>

فالصراعات النفسية التي عاشتها الحالة في فترات سابقة خلفت لها اثار سلبية مما أصبحت
تشكل لها مواقف حياتية ضاغطة حيث أثرت على ادائها المهني وأصبحت تؤدي بها
لوضعيات مرهقة كانت تواجهها الحالة من حين لآخر بالتجنب عن طريق الهروب حيث
تقول : << كي يزيد عليا الحال نهز طاكسي ونروح لبلاصة بعيدة نبكي ونحكي مع روعي
او كي نرتاح شوية و نرجع ما نخلي حتى واحد يشوفني >>

إذ يعرف الهروب على أنه حالة دفاعية ضد القلق و التوتر يلجأ إليه الفرد نتيجة الظروف
القاسية فهو حيلة للهروب من الإجهاد (مصطفى محمد لطفي 2002 ص 142)

كما قلنا سابقا أن جميع من كان يحيط بالحالة يؤكد أن لها سلوكيات عدوانية تجاه المواطن و
حتى بعض المعاملات مع الزملاء وهذا طبعا بناءا على تصريحات خاصة من مسؤوليها.

وكذا بناءا على ملاحظتنا للمعنية أثناء تأدية مهامها و خاصة في تعاملها المباشر مع
المواطن حيث يعرفها شابلين على أنها " هجوم أو فعل معدي موجه نحو شخص ما أو شئ
ما ، و يعتبر إستجابة للإحباط " (فرح عبد القادر طه و اخرون ص 277)

كما تظهر على الحالة الانطوائية و هذا في قولها << ما نحبش نخالط البوليسيات ما عندي
حتى علاقة مع واحد >>

<< حاولت ندير علاقة ما صلحتش >> << ضرك واحد ما يشتيك بلا مصلحة يحبو
الدرهم >>

وكذا نتيجة لهذه التصريحات نرى أن الأفكار السلبية قد سيطرت على ذهن المعنية فالحالة
تواجه أعراض إجهاد نفسي يتبعها السلوك الإنفعالي المتمثل في القلق مع عدوانية و
التجنب الذي يتمثل في الهروب و الإنطواء .

5-1. تطبيق الإختبار الحالة الأولى

جدول رقم 3 جدول التنقيط للحالة 1

1				2		54321
2	5					54321
3					5	54321
4					5	54321
5	5					54321
6		5				54321
7	5					54321
8				5		54321
9				5		54321
10				5		54321
11					5	54321
12					5	54321
13				5		54321
14				5		54321
15					2	54321

16	2					54321
17			2			54321
18					1	54321
19				5		54321
20		2				54321
21					3	54321
22				4		54321
23					5	54321
24				3		54321
25				5		54321
26					1	54321
27		2				54321
28				5		54321
29					5	54321
30				4		54321
31					5	54321
32	5					54321
33				5		54321
34				2		54321
35					5	54321
36			3			54321

37					2	54321
38				5		54321
39			2			54321
40					5	54321
41			2			54321
42		5				54321
43				4		54321
44					2	54321
45				5		54321
46					5	54321
47					5	54321
48				2		54321
	22	14	7	76	66	

لهو إجتماعي

22

شروود وحيرة

14

تجنب

7

انفعال

76

عمل أو مهمة

66

1-6. تحليل إختبار الوضعيات المجهدة:

يرمى إختبار الوضعيات المجهدة إلى معرفة ردود الأفعال إزاء المواقف المجهدة أي كيف يكون رد فعل المفحوص في حالات الإجهاد , هل تنفعل أو تتجنب ؟ أو لما تلجأ ؟

لدينا الحالة الأولى تبلغ من العمر 28 سنة , نلاحظ ردود أفعالها من خلال النتائج التي تحصلت عليها والتي تترجمها مجموعة من النقاط الواردة كالآتي :

76 نقطة إستراتيجية الإنفعال كأسلوب معتمد في مواجهة الإجهاد النفسي الذي تعايشه الحالة مما يدفعها إلى تبني سلوكيات عدوانية , والتي تعبر بلا شك عن حدة القلق و عدم القدرة على ضبط الذات .

66 نقطة عمل ومهمة , فالمفحوصة تداري وضعيتها الإجهادية بواسطة الشروع في عمل ما , وهذا طبعا كمحاولة أو حيلة دفاعية للتوفيق بين الضغط و حل المشاكل وهذا طبعا بعد فشل الإستراتيجية الإنفعالية في مجابهة الموقف المرهق .

22 نقطة لهو إجتماعي فلجوء المفحوصة لهذه الإستراتيجية يعني محاولة أخرى لتكيف مع الوضعية الإجهادية مع مواجهة الأعراض التي تدل على عدم تكيف في وضعيات سابقة .

14 نقطة شرود و حيرة , فالمعنية طبعا دون نسيان المسؤولية الموكلة لها فهي تعتمد على هذه الوضعية كحل مؤقت لما هي فيه من مواقف ضاغطة سواء في حياتها الشخصية أو المهنية .

7 نقطة سلوكيات تجنب , فالحالة ترى في التجنب هو آخر أسلوب يمكن إتباعه لتحقيق التكيف العام مع الوضعيات المختلفة . كما أنها ترفع التجنب كثيرا نتيجة لما عاشته من تحمل المسؤولية في صغرها فهي ترى بأنها مسؤولة عن إخوتها و أبيها وعليه لا يجب أن تهرب و تتنازل عن دورها كربة أسرة أو بالأحرى كعامود أساسي بني ولا زال يبني هذه الأسرة .

1-7. التحليل العام للحالة الأولى :

من ملاحظتنا للحالة وبناءا على ما تم التوصل عليه من خلال المقابلة النفسية مع و بصورة مباشرة والنتائج المتحصل عليها من إختبار الوضعيات المجهدة , نجد أن الحالة تقاوم الإجهاد النفسي بإتباعها سلوكي الإنفعال و الغوص في العمل أو مهمة .

باعتبار المهام الموكلة للحالة كونها شرطية مرور منذ 7 سنوات يوحى بأنها تعاني من ضغوطات مهنية كانت قد شككت أحد المواقف الضاغطة في الحياة اللاشعورية للحالة , فهي ترى في مهنتها خلاص من ظروفها القاهرة حيث نجد أن استمرار الترسبات السلبية الإجتماعية الأسرية خاصة تعتبر موقف ضاغط اخر على الصعيدين الشعوري و اللاشعوري

للحالة , حيث الإضطراب الأسري خاصة بعد غياب الأم وقد ترك رواسب سلبية في الحياة النفسية للحالة مما دفعها أن تتبنى دور أمها ودور المسؤولة عن باقي أفراد أسرتها وعليه نجدها تتبنى إستراتيجية الإنفعال كأسلوب أولي لمواجهة الضغوط المذكورة سابقا

فهذه المثيرات جعلت الحالة تستجيب بطريقة إنفعالية بشتى صورها (قلق – توتر – عدوانية اتجاه الذات و اتجاه الآخرين)

أو اللجوء إلى القيام بالمهام الموكلة لها للقيام بعملها لكن بصورة إنفعالية للتقليل من حدة الوضعيات المجهدة , وهنا نرى أن النموذج الذي وضعه هانز سيلاي ينطبق على هاته الحالة حيث عندما يكون هناك مستوى من الإجهاد يولد لنا بما يعرف بالإجهاد السلبي و الإجهاد الإيجابي فالموقف الذي تعيشه الشرطة الذي يطغى على الإجهاد النفسي ذا طابع إيجابي و سلبي من حين لآخر .

حيث يرى وليام جيمس أن الإنفعال هو سلوك يتم عن ضعف التكيف أو بعبارة أفضل سلوكا يدل على سوء التكيف , وبالتالي إستجابة عضوية مشتتة بدلا من استجابة مكيفة

كما نرى أن الإستجابات الإنفعالية للحالة لا تظهر بإعتبارها اضطرابا مطلقا , بل يصفها تكيف أدنى درجة. (جان بول سارتر 2001 ص 142)

كما نجد الحالة تلجئ في بعض الأوقات للهو الإجتماعي للإبتعاد عن الوضعية و كنوع من التفرغ الإنفعالي كما نجدها في بعض الأحيان تائهة و شاردة الذهن ويبقى التجنب هو آخر حديثها وهذا طبعاً ما دلت وعبرت عليه نتائج اختبار الوضعيات المجهدة .

2. عرض وتحليل ومناقشة الحالة الثانية

1-2 تقديم الحالة

الإسم واللقب . ف.د

السن : 33 سنة

الجنس: أنثى

الحالة المدنية . متزوجة و أم لطفلين

المستوى الدراسي : شهادة دراسات تطبيقية جامعية

المهنة : شرطية تابعة للأمن الحضري (أمن ولاية بسكرة)

سنوات العمل : 10 سنوات

الرتبة في العائلة : الثانية من عائلة متكونة من 4 أفراد

سبب إختيار هذه الحالة : بناء على توجيه من طرف الطبيب المراقب , وهذا بعدما تم ملاحظة كثرة العطل المرضية المقدمة من طرف الحالة وهذا في فترة قصيرة

2-2 الظروف المعيشية:

الحالة المدنية للوالدين : متزوين

طبيعة مهنة زوج الحالة : موظف في إدارة في ولاية بسكرة

المستوى الإقتصادي و الإجتماعي للحالة ذات مستوى متوسط من جميع النواحي .تقطن الحالة بولاية بسكرة رفقة زوجها وابنتيها

2-3. ملخص المقابلة مع الحالة :

تبلغ الحالة ف .د 33 سنة وهي الثانية في ترتيبها الأسري وتصدر من عائلة ذات مستوى إجتماعي متوسط لا بأس به زوج موظف وهي أم لبنتين. كانت الحالة قد واجهت في الفترات الأولى لزوجها مشاكل عائلية (من طرف أهل الزوج).

طبيعة علاقتها هي بأسرتها يعني والديها (يسودها التوتر و كثرة إلقاء اللوم عليهم)

كانت أول متابعة للحالة نتيجة توجيهها من طرف الطبيب المراقب و هذا لكثرة الغيابات و العطل المرضية المقدمة من طرف المعنية .

2-4. تحليل محتوى المقابلة مع الحالة الثانية :

من خلال المقابلات النفسية التي أجريت مع الحالة الثانية وجدنا أن المفحوصة تعاني من توتر و قلق زائدين.

حيث كانت تريد الذهاب في أسرع وقت , أي محاولتها إنهاء المقابلة النفسية قبل بدايتها حيث كانت تردد << راني مزروبة , عندي قضايا ... >> فالحالة كانت تتجنب الحديث في وضعيتها و حالتها النفسية . تريد فقط البقاء في منزلها و الابتعاد عن ظروفها المهنية المحيطة بها. وهذا طبعا ما أكده قول الطبيب المراقب << راهي ديما مزروبة , وتدعي المرض مع أنها غير ذلك >>

كما أن الحالة تعاني من إجهاد نفسي ترتب عليه كثرة العطل المرضية للتخفيف من حدة الضغط المهني الممزوج بأحداث عائلة تلعب دور سلبي كذلك حيث نجد هذا يتجلى في قولها << راجلي قالي بطلي ما تحكيش مع البوليسيات >> << ندير مالادي ونهرب من الخدمة في الخدمة كلشي في راسي >>

فالمفحوصة هنا تفضل الهروب و الإنسحاب من المواجهة. إذ يعرف الإنسحاب على أنه يلجأ الفرد إلى الهروب من المواقف التي تسبب له الإحباط و التحرك بعيدا مما يؤدي إلى إرتياعه و تخفيض شعور التوتر والقلق الذي يعانيه , وقد يكون الإنسحاب نفسيا يتمثل في الإدغان والإمتثال وإنخفاض مستوى الطموح ويقترن بذلك التبدل و عدم الإكتراث والامبالاة

كما يعتبر علماء النفس الحيل الإنسحابية أكثر خطر من الحيل العدوانية لأنها أصعب في الكشف عنها (عبد الحميد محمد الشادلي 2001 ص 98).

5-2. تطبيق الإختبار على الحالة الثانية :

جدول رقم 4 جدول التنقيط للحالة 2:

1			5			5 4 3 2 1
2				3		5 4 3 2 1
3		2				5 4 3 2 1
4			5			5 4 3 2 1
5	4					5 4 3 2 1
6	2					5 4 3 2 1
7			4			5 4 3 2 1
8		3				5 4 3 2 1
9				4		5 4 3 2 1
10					2	5 4 3 2 1
11			3			5 4 3 2 1
12					5	5 4 3 2 1
13				5		5 4 3 2 1

14				4		5 4 3 2 1
15			5			5 4 3 2 1
16			2			5 4 3 2 1
17					3	5 4 3 2 1
18	3					5 4 3 2 1
19		4				5 4 3 2 1
20					1	5 4 3 2 1
21			5			5 4 3 2 1
22				2		5 4 3 2 1
23		2				5 4 3 2 1
24				5		5 4 3 2 1
25			5			5 4 3 2 1
26			4			5 4 3 2 1
27				2		5 4 3 2 1
28	5					5 4 3 2 1
29					2	5 4 3 2 1
30			5			5 4 3 2 1
31					2	5 4 3 2 1
32				2		5 4 3 2 1
33			4			5 4 3 2 1
34		5				5 4 3 2 1

35					1	5 4 3 2 1
36				2		5 4 3 2 1
37		1				5 4 3 2 1
38				5		5 4 3 2 1
39	3					5 4 3 2 1
40			5			5 4 3 2 1
41					1	5 4 3 2 1
42			5			5 4 3 2 1
43	2					5 4 3 2 1
44		2				5 4 3 2 1
45					1	5 4 3 2 1
46	4					5 4 3 2 1
47		3				5 4 3 2 1
48					1	5 4 3 2 1
	20	21	61	34	19	

لهو إجتماعي

20

شروود وحيرة

21

تجنب

61

انفعال

34

عمل أو مهمة

19

6-2. تحليل إختبار الوضعيات المجهدة للحالة الثانية :

الحالة تبلغ من العمر 33 سنة طبقنا عليها إختبار الوضعيات المجهدة لمعرفة ردود أفعالها إزاء المواقف الضاغطة حيث ترجمت النتائج المتوصل عليها في ما يلي :

61 نقطة سلوك تجنب , حيث تسعى المفحوصة الى تماشي الأمور المرهقة بواسطة الهروب و عدم المواجهة و هذا للتحطم في المواقف الضاغطة فهو الحل الأمثل في نظرها

34 نقطة سلوك انفعالي , وهذا يوحي بمدى المعاناة النفسية التي تعيشها هذه الشرطية

حيث تواجه إجهادها و معاناتها بسلوكات انفعالية كرد فعل بدرجة ثانية قصد تحقيق استقرار نفسي و انفعالي داخلي .

21 نقطة شرود و حيرة إزاء الوضعيات المجهدة , حيث نجد المفحوصة نفسها حائرة و تائهة لما ألت إليه سواء على الصعيد المهني أو الشخصي .

20 نقطة لهو اجتماعي , فالمفحوصة تداوي وضعيتها الإجهادية من حين لآخر باللجوء إلى اللهو الاجتماعي

19 نقطة وهي أدنى درجة تتمثل في العمل أو مهمة الذي يجد آخر طريقة تستعملها المفحوصة لمقاومة الإجهاد .

2-7. التحليل العام للحالة الثانية :

من خلال تحليل المعطيات إجمالاً, نستطيع القول أن الشرطية الماثلة أمامنا تقاوم إجهادها عن طريق التجنب الذي سجلناه من معطيات المقابلة الإكلينيكية تترجم في كثرة العطل المرضية , كذلك ما أفضى به اختبار الوضعيات المجهدة من نتائج ودلائل تبين الافتراضات التي قامت عليها الدراسة.

فالحالة تتجنب جميع المواقف المؤلمة بالعطل المرضية رغم أنها لا تعاني من مشاكل صحية

فكثرة اللوم على من حولها بالإضافة لنوعية المهمة التي تؤديها .والتي تتطلب التركيز و كثرة النشاط أدى إلى وقوعها في الإجهاد النفسي حيث تلجأ الحالة للهروب و الإبتعاد عن الضغوط النفسية المسببة للقلق و التوتر حيث يعرفه بورو " كفعل الخضوع إلى حاجة من المستحيل مقاومتها ويكون هذا الفعل بدون هدف ومفاجئ وغير معقول ومحدود في الزمن و لعل الأسباب الحقيقية لهذه الظاهرة هي حياة الصراع التي يعاني منها الشخص بالإضافة إلى الخلافات العائلية فيلجأ الفرد إلى الهروب و الإبتعاد عن كل هذه الضغوط "

(A juria guira .J.D 1980 p 34)

فالتجنب هو سلوك تكيفي متعلم يهدف لحل الموقف الضاغط و تجاوزه .(رجب شعبان (1997)

و بملاحظة الحالة أثناء المقابلة النفسية تبين أنها تحمل في طياتها مشاعر سلبية موجهة نحو عالمها الخارجي (خاصة والديها و أخوتها) كونهم سبب في حياتها في نظرها

فهي لم حظنا بالمكافأة و الاحترام من طرفهم .

فكل هذه الأوضاع تشكل نوع من الضغط النفسي الداخلي حيث تكون دائمة التوتر مستعدة للإنفجار في أي لحظة فالقلق و الإرهاق و الشعور بالإستنزاف و عدم التقدير تتضافر مع بعضها لترسم معاناة نفسية حيث يؤكد طبيب الأمراض العقلية (كاشا) في دراساته التي أجريت في الجزائر أن النساء العاملات هن أكثر عرضة للمعاناة النفسية كونهن يتقلدن أدوار عديدة.

كما تؤكد أن المعنية تلجأ إلى العمل و اللهو الإجتماعي كحلين آخرين لتخفيف من حدة توترها , ونعتبر أسلوب الشرود و الحيرة كمؤشر لظهور السلوك التجنبي الذي تعبر عنه كثرة العطل المرضية .

3- عرض وتحليل ومناقشة النتائج الحالة الثالثة

3-1. تقديم الحالة:

الإسم واللقب . ف.ح

السن : 45 سنة

الجنس : أنثى

الحالة المدنية . متزوجة و أم ل 4 أبناء

المستوى الدراسي : ثانوي

المهنة : شرطية تابعة للمصالح النشطة

سنوات العمل : 23 سنة

الرتبة في العائلة : الأولى من عائلة متكونة من 2 أفراد والد متوفي

سبب اختيار هذه الحالة : لقد تم اختيار هاته الحالة لأنه يظهر عليها التعب و الإعياء الدائمين أثناء و خارج العمل

3-2. الظروف المعيشية:

طبيعة مهنة الزوج موظف في إدارة في ولاية بسكرة

المستوى الاقتصادي و الاجتماعي للحالة متوسط إجمالاً

تقطن بولاية بسكرة رفقة أبنائها وزوجها. كانت تعيش في عين الدفلى في فترات سابقة كما أنها قد تحملت أعباء منزلهم من قبل (أم و أخ) بعد وفاة والدها مما دفعها إلى الدخول في صفوف الأمن الوطني

3-3. ملخص المقابلة للحالة:

الحالة تبلغ من العمر 45 سنة, متزوجة بموظف و أم لأربعة أبناء تعمل بصفوف الأمن الوطني منذ سنة 1994 بمدينة عين الدفلى لكن حالياً تعمل في المصالح النشطة بأمن ولاية بسكرة.

عانت الحالة من قبل ظروف معيشية صعبة خاصة بعد وفاة والدها تكفلت بأمها و أخيها. تعاني الحالة من كثرة الشرود و تشتت الانتباه خاصة أثناء القيام بمهامها. تعتبر الحالة نفسها مسؤولة عن عائلتين (أم و أخ) و (زوج و ابناء) الحالة قليلة الصور العلائقية خاصة في الجانب المهني .

3-4. تحليل محتوى المقابلة للحالة الثالثة:

من خلال تحليل معطيات المقابلة الخاصة بالحالة الثالثة وجدنا أن المعنية قد تحملت أعباء الحياة في فترات أولى من شبابها حيث كانت تقول >> راني انا متحملاً المسؤولية نتاع ماما و خويا و راجلي وولادي راجلي الله غالب عليه ما يبين عليهم والو<< >> انا الي نصرف في الدار و لبارا <<

فما ذكر سابقاً يعتبر كعامل أساسي مولد للإجهاد النفسي حيث تواجهه المعنية بالشرود و الحيرة و الانطواء و الهروب تارة أخرى , وهذا ما نجده في قولها >> راني نخم في ولاتي برك <<

>> ساعاتش نشرد برك اه ساعات ما نشردش ساعات ننسى كلمة في لونكات و يبدا ألساف يعيط عليا عييت <<

فالأداء المهني للمعنية في تدني و هذا ما أكده مسؤولها في المهنة , حيث كانت جميع المهام التي تقوم بها تكون فيها نقائص

كما أن الحالة تجهد نفسها في التفكير كثيراً فيما حولها سواء أبنائها أو أمها أو أخيها

أما بالنسبة للصور العلائقية خاصة المهنية نجدها قليلة و هذا في قولها "مانقدرش نخرج سري , راني برانية هنايا ما نقدرش نداخسهم ياسر , مسؤولياتي ما تخلينيش "

فالانطواء و الشرود الذهني يوحيان بإستراتيجية سلوكية لمواجهة الموقف الضاغط أو بالأحرى للتخفيف من حدة التوتر الانفعالي الذي تعيشه المعنية في صمت دائم .

5-3. تطبيق الإختبار على الحالة الثالثة :

جدول رقم 5 جدول التنقيط للحالة 3

1					2	5 4 3 2 1
2		3				5 4 3 2 1
3					5	5 4 3 2 1
4				2		5 4 3 2 1
5		5				5 4 3 2 1
6				3		5 4 3 2 1
7		5				5 4 3 2 1
8				2		5 4 3 2 1
9			3			5 4 3 2 1
10		4				5 4 3 2 1
11	2					5 4 3 2 1
12					1	5 4 3 2 1
13		5				5 4 3 2 1
14			2			5 4 3 2 1
15					1	5 4 3 2 1
16		5				5 4 3 2 1
17				3		5 4 3 2 1
18					1	5 4 3 2 1
19	2					5 4 3 2 1

20				2		5 4 3 2 1
21		5				5 4 3 2 1
22		5				5 4 3 2 1
23					4	5 4 3 2 1
24			4			5 4 3 2 1
25		4				5 4 3 2 1
26		3				5 4 3 2 1
27				2		5 4 3 2 1
28		5				5 4 3 2 1
29					5	5 4 3 2 1
30				3		5 4 3 2 1
31	1					5 4 3 2 1
32					1	5 4 3 2 1
33		5				5 4 3 2 1
34		3				5 4 3 2 1
35	1					5 4 3 2 1
36			2			5 4 3 2 1
37	1					5 4 3 2 1
38				3		5 4 3 2 1
39			2			5 4 3 2 1
40	1					5 4 3 2 1

41		3				5 4 3 2 1
42			1			5 4 3 2 1
43				2		5 4 3 2 1
44		3				5 4 3 2 1
45					1	5 4 3 2 1
46					1	5 4 3 2 1
47		4				5 4 3 2 1
48					1	5 4 3 2 1
	8	67	14	22	23	

لهو إجتماعي

08

شروود وحيرة

67

تجنب

14

انفعال

22

عمل أو مهمة

23

3-6. تحليل جدول الوضعيات المجهدة للحالة الثالثة :

لدينا مفحوصة تبلغ من العمر 45 سنة ذات مسار مهني (23 سنة عمل) حيث كانت ردود أفعالها معبرة بشكل صريح عن وضعيتها الإجهادية والتي تم ترجمتها في ما يلي :

67 نقطة شرود وحيرة إزاء الوضعيات المرهقة , فالحالة تجد نفسها حائرة شاردة الذهن تائهة أمام جل ما يواجهها من مشاكل وضغوط فالقابلية السريعة للدهشة و الحيرة هي أهم سلوك تكيفي لديها .

23 نقطة عمل و مهمة , فالوسيلة الدفاعية الثانية بعد الشرود و الحيرة لوجؤها مباشرة للعمل دون القيام بالعطل المرضية و ذلك لتفريغ الشحنة السلبية التي أحدثتها ضغوط الحياة اليومية للمعنية.

22 نقطة تمس السلوك الإنفعالي , حيث تعبر الحالة عن إجهادها النفسي بالإنفعال المترجم في كثرة الحوار الداخلي و القلق المبني الذي تحاول من حين لآخر إخفاؤه.

14 نقطة سلوك تجنب , فهي تحاول ساعية بكل جهدها أن تجنب جميع ما يرهقها . بدرجة متوسطة وهذا لأن الحالة قد وجهت جميع قدراتها و طاقتها في تبني طرق أخرى للمواجهة

8 وهي أدنى درجة تتمثل في اللهو الإجتماعي فالحلة ترى أن وضعيتها الإجهادية لا تسمح بذلك كونه أسلوب لا يتماشى مع سنها و حياتها ككل .

3-7. التحليل العام للحالة الثالثة :

من خلال المتابعة النفسية للحالة و كذا النتائج المتحصل عليها من الملاحظات وإختيار
الوضعيات المجهدة نجد المفحوصة تتطرق لتبني سلوك الشرود و الحيرة.

والعمل أو الغوص في المهنة تارة أخرى وهذا كحيلة دفاعية , كونها هي صاحب القرار
النهائي في حياتها الشخصية و العائلة فهي مسؤولة وحدها عن تسيير أمور

أسرتين , فمساومتها الإيجابية داخل محيطها الخاص (أسرتها) جعلها تبذل مجهود
مضاعف على حساب حياتها المهنية والتي تتطلب منها جهد كبير حيث لوحظ التقصير في
الجانب المهني أي أدائها المهني .

فالإستجابات المتبناة من طرف الحالة هي إستجابة لعامل ضاغط يميز حياتها العامة
فالمعنية تقابل كل إستجابة سلبية صادرة عنها باستجابة نشطة فشعورها بالقلق و الإنفعال
جعلها عرضة لتأثيرات و تغيرات سلبية مثل تعب نقص الحيوية , حيث يرى سيلينجر
على أنه مكون من مكونات الشخصية يعكس ميلا لدى الشخص لإبرام المواقف المفاجئة
على أنها تهديد .

فالمعنية ذات نمط مستقل في شخصيتها فإن لم تكن مهينة بطريقة أو إستراتيجية ما لمواجهة
الإجهاد سريعا ما تفقد استقلاليتها و توازنها النفسي .

وبالرجوع لمحتوى المقابلات النفسية نرى بأن الحالة ذات أقدميه مهنية فهي قد مارست
مهامها لمدة 23 سنة كمفتشة في الميدان الشرطي.

فمتغير الأقدمية المصحوب بمتغير العمر كان له تأثير في ظهور هذه الإستراتيجية الانفعالية
التي تبنتها الحالة .

ثانيا :مناقشة النتائج علي ضوء الفرضيات

انطلقنا في دراستنا هذه علي الفرضية العامة التي يتمثل محتواها أن الشرطة العاملة بصفوف الأمن الوطني (أمن ولاية بسكرة) تعتمد علي إستراتيجيات مختلفة لمواجهة الوضعيات المجهدة ، متبعين في ذلك المنهج العيادي باستعمال أدوات البحث المتمثلة في الملاحظة والمقابلة العيادية وإختبار الوضعيات المرهقة " CISS " علي عينة متمثلة في ثلاث حالات لشرطيات تابعات لأمن ولاية بسكرة مختلفات من حيث المنصب والرتبة وتوصلنا لمايلي :

- تعتمد الشرطة العاملة بصفوف الأمن الوطني (أمن ولاية بسكرة)علي إستراتيجيات

مختلفة لمواجهة الوضعيات المجهدة ، فالطبيعة المهنية بالإضافة إلي الضغوط الحياتية مع غياب الاتصالات الأفقية تجعل منها فرد معرض للإجهاد النفسي.

بطبيعة الحال تلجأ الشرطة لمختلف الإستراتيجيات لتحقيق التكيف العام حيث أكدت الدراسة التي قام بها الدكتور مناحي الشيباني سنة 2012 علي وجود دالة إحصائية بين الضغوط الحياتية والعمل الشرطي والتي تستدعي ضرورة التكيف .

فالعمل الشرطي له إيجابيات وسلبيات علي الحياة الخاصة للمرأة الشرطة .

الفرضية الجزئية الأولى والتي مفادها أن الشرطة العاملة بصفوف الأمن الوطني (أمن ولاية بسكرة) تقاوم الوضعية المجهدة بواسطة الإنفعال ؛ فهي تنطبق علي الحالات الثلاث المدروسة ، حيث كلهن يتبنين السلوك الإنفعالي كإستراتيجية أولية لمواجهة الوضعيات المرهقة .

مع العلم أن هذه الإستراتيجية تختلف نسبتها من واحدة لأخري وهذا طبعا مرتبط بنمط شخصية كل شرطية علي حدى .

والدراسة العلمية التي قامت بها الدكتورة بن زروال فتيحة سنة 2008 حول الارتباط بين أنماط الشخصية وعلاقتها بالإجهاد والإستراتيجيات المستخدمة في المواجهة تثبت ذلك .

أما الفرضية الجزئية الثانية والمتمثلة في تبني التجنب كأسلوب تقاوم به الشرطة الوضعية المرهقة أثبتت بوضوح لدي الحالة الثانية ؛ حيث تلجأ المفحوصة للعطل المرضية كوسيلة دفاعية أو حيلة للتملص من المهام الموكلة لها .

فهذه الحالة تري في مهنتها أو بالأحرى منصبها عامل ضاغط رئيسي ؛ فالدراسات التي تم إجراؤها مؤخرا من طرف الجهاز الأمني تبين أن جميع من يعاني بعض الضغوط المهنية مع تدني قدرات التحمل تجعل من الشرطي والشرطية أكثر عرضة للعطل المرضية.

بالنسبة للفرضية الثالثة والأخيرة والتي ترى أن الشرطة تلجأ إلي الإنشغال بمهام العمل أو الغوص في المهنة وظروفها للتخفيف من حدة الإجهاد النفسي نري أنها لم تتحقق بشكل مباشر حيث كان الإدماج في العمل ليس بصفة مباشرة ؛ فالانفعال والتجنب بالإضافة للشروود والحيرة أهم السلوكات المتبنات لدي الحالة الثانية و الثالثة مع وجود نسبة تبين سلوك القيام بالعمل أو المهمة لدي الحالة الأولى ، هذا كوسيلة تفرغ إنفعالي وكذا كوسيلة لإثبات الذات وتطبيق الدراسة العلمية حول القدرات الذاتية للمرأة الشرطة من طرف الدكتور محمد مراد عبد الله سنة 2014 والتي تؤكد أن الشرطة تستطيع العمل كشرطي مع تمتعها بإرادة قوية تساعدها علي مواصلة المهنة

كما أن جميع ماتوصلنا له في إطار هذه الدراسة التطبيقي ينطبق علي ما ذكر سابقا في النظري خاصة نموذج الإجهاد المهني كوبر 1986 C-CICOOPER. الجانب

وفي الختام نري بأن الشرطة العاملة بصفوف الأمن الوطني (أمن ولاية بسكرة) تواجه وضعية الإجهاد بالانفعال والعمل تارة والشروود والحيرة تارة أخرى مما يثبت أن الفرضية الرئيسية رفقة الفرضيات الجزئية قد تحققت في حالات الدراسة.

المراجع :

باللغة العربية :

- إبراهيم الفقي 2007 قوة التفكير شركات الفقي العالمية القاهرة
- بيار داكو 2007 الإنتصارات المدهشة لعلم النفس ترجمة بوجابي محمد الشريف دار الهدى ، عين مليلة ، الجزائر
- جان بنجمان ستورا 1997 الإجهاد أسبابه وعلاقاته ترجمة أنطوان الهاشم بيروت ط 1
- جودت عزت عطوي 2007 أساليب البحث العلمي دار الثقافة والنصر والتوزيع عمان الأردن ط 1
- حلمي المليجي 2001 مناهج البحث في علم النفس دار النهضة العربية .
- رمزية غريب العلاقات الإنسانية في حياة الصغير ومشكلاته اليومية ملزمة للطبع ،القاهرة
- سامر جميل رضوان 2002 الصحة النفسية دار الميسرة عمان ط1
- سلامة عبد العظيم حسين ، طه عبد العظيم 2006 إستراتيجيات إدارة الضغوط التربوية والنفسية دار الفكر للنشر والتوزيع عمان ط1
- شيلي تايلور 2008 علم النفس الصحة ترجمة وسام درويش وفوزي شاکر طعمية داودن ، دار الحامد للنشر والتوزيع ط1
- شيلي تايلور ترجمة وسام درويش بريك وفوزي شاکر داود، 2008 علم النفس الصحي دار حامد عمان الأردن ط1
- علي عسكر 2000 الضغوط وأساليب مواجهتها الصحة النفسية والبدنية في عصر التوتر والقلق دار الكتاب الحديث الكويت ط2
- عماد الطيب كشرود 1995 علم النفس الصناعي والتنظيم الحديث بنغازي منشورات جامعة قار يونس ط1 المجلد2

- عماد حداد 2002 كيف تتغلب علي الضغوط النفسية في العمل دار الفروق القاهرة مصر ط1
- فاروق السيد عثمان 2001 القلق وإدارة الضغوط النفسية القاهرة دار الفكر العربي ط 1
- فريدة الحاج مقداد 2015 – أثر عمل المرأة الشريطية علي علاقاتها الأسرية دار الجامعة نايف للنشر الرياض .
- كمال محمد عويضة 1997 الصحة النفسية في منظور علم النفس دار الكتب العلمية بيروت ،
- ليندا دافيدوف ترجمة سيد طوب وأخرون 2000 الشخصية الدافعية والانفعال الدر الدولية للإستثمارات الثقافية ط 1
- مصطفى محمد لطفي 2002 قراءات في علم النفس ، مركز الإسكندرية .
مع تطبيقات علي الحالات أورام المثانة السرطانية ، إتراك للنشر والتوزيع القاهرة ط1
- نادية الأشقر 1995 مصادر الضغط النفسي لدي النساء العاملات المتزوجات والغير متزوجات في القطاع العام والزرقاء ، رسالة دكتوراه منشورة كلية العلوم التربوية الجامعية الأردنية .
- نوال حمداش 2003-2002 الإجهاد المهني لدي الزوجة العاملة الجزائرية والإستراتيجيات التعامل معه رسالة دكتوراه منشورة علم النفس ، جامعة قسنطينة الجزائر .
- الهاشمي لوكيا 2000/99 الضغط النفسي لدي أساتذة التعليم العالي ، تقرير نهائي عن مشروع بحث ، مديرية البحث الجامعي ، جامعة منتوري قسنطينة .
- هناء أحمد شويخ ، أساليب التخفيف الضغوط النفسية الناتجة عن الأورام السرطانية
- وليد سيد خليفة مراد عيسي 2008، الضغوط النفسية والتخلف العقلي دار الوفاء لدنيا الطباعة والنشر الإسكندرية مصر ط1

- Ajuria guerra J.D 1980 Manual de psychologie.Mason. paris 4 edition.
- Agrapat-C-Delmas 1988 LES THERapeutique de stras edition du rocher MAROC.
- Agrapaet.C& Agrapaet Delmas M LES nagonnements colores.une nouvelle arme therapeetique du stress Monaco editions du Rocher
- Alain et ALL (1994) maladies renales de l'adulte berti .paris.2eme .edition
- Bee.H.L.& Bjorklund B.R(2004) The journey of adulthood.New Jersey.pearson Education 4 ed .
- canoui.P Mauranges A & Florentin A.2004 Le burn out : le syndrome d epuisement professionnel des saignants de lavalysa aux ripponses paris Masson 2 ed paris.
- Cooper.C.L .Marchallj(1978) Sources of Managerial &With Collar stress fn coop C.C& payne.R E D stress at work Newyork .JONN Wily & SONS.
- CARNEAU.J.(1998) LE STRESS.CAUSES ET SOULUTIONS.LA .LATTER DU PSY .VOLE .NO 8 : WWWRED PSY.COM /INFOPSY/STRESS html.
- Delphine Froncois-philipde Saint julien 2008 les survivants a un plan social.quelles strategyie de coping .la revue des sciences de gestion N 231-232
- Grabota .E.Paty .B. Girard de phénix N 2006 .Styles défensif et stratégies ajustement ou coping en situation stressant.lencephale.N3

- LE BLANC .P.DE.FONYE.J.& SCHAufeli.W2000.job stress & heurt M EA
- McMichael A.J. 1978 Personality .Behavioral & Situational Modifiers of work stressors .In cooper Newyork
- Reuchlein.M.1997 LES Methodes en psychologie P.U.F. paris
- Seley.H.1975 LE STRESS.P.U.F. paris
- Sante mental au Quebec 1985

المجلات الإلكترونية :

- www.imednet.it/positivesmaghrib.htm

المجلات

- مجلة أمنية إعلامية ثقافية العدد 08 من سنة 2003.
- مجلة أمنية إعلامية ثقافية العدد 83 من سنة 2007
- مجلة أمنية إعلامية ثقافية العدد 135 من سنة 2017.

قاموس :

REY .A.& REY DEBOVEJ(1992) LES PETIT ROBERT .PARIS.LE
ROBERT

SILLAMY .N.(1978) : dictionnaire de psychologie.paris
Larousse. paris

SILLAMY .N.(1996) : dictionnaire de psychologie.paris
Larousse. paris

الملاحق

المقابلة كما وردت مع الحالة الأولى

- صباح الخير .
- صباح الخير .
- س : راني نشوف فيك مقلقا اليوم ؟
- ج : ساعات كي نتعامل مع المواطن نرجع كي الحلوف .
- س: وعلاش هذا كل ؟
- ج : ترجع ليامات بيا نتاع بكري نتاع المعاناة هما اللي خلوني نعيط ونرجع هكا.
- س : نحكيو وحدا وحدا فهميني كيفاه وصلتي لهذه الحالة ؟
- ج : ضغط نتاع الشاف كثر عليا ونا مهموما والخدمة من جبهة .
- س: راكي مليحة شوية في داركم ؟
- ج: دارنا هما سبابي ، بابا مسكين يخدم علاجالنا ماما راحت وخالواتو
- س : وخالوتك واش معاهم ؟
- ج: نتمنا نعرسلهم ، بصح الصغيرة تشبه الاما دينا تقول نروح ونخليكم نهرب منكم ،زادت عليا
- س : راكي تصرفي مالا علي داركم ؟
- ج: لازم درتلهم الدار والطاكري ، صح درت شوية دين لكن راني نقصت علي بابا راه مغبون علينا
- س: دينا تجيك هذي الحالة ولا مرة علي مرة ؟
- ج : ليامات هذو كي راني نخدم ياسر ونروح نلقا المشاكل مانقدرش نرجع همي كل في الخدمة
- س: ماخممتيش ديري عايلة ؟
- ج : أه ،ندير عايلة وهذي كفاه نديرلها .
- شوفي يا مدام راني عييت من روي حابا نبدل الخدمة خرجيني من فرقة المرور لاعل وعسي نرتاح شوية

- س : قوليلي عندك صحاباتك ؟
- ج : نتعامل غير مع زوج وشوية برك ، راكي عارفة البوليسيات
- س: كي تكلمي خدمتك وين تروحي ؟
- ج : نحب نقعد وحدي ، نهز الطاكسي ونروح برا البلاد ساعانبيكي ساعا نزها مانخليش حتي واحد يشوفني
- س: موالفة دخني ؟
- لالا ساعات نحي الدمار بيه
- س: هل تلومي روحك علي هذه الوضعية ؟
- نلوم ماما نكره نتفكرها نلوم الظروف اللي خلاتني هكا
- س: تحبي تلبسي تماكي شوية ؟
- ج: الدنيا مظاهر عشت بكري ماعنديش مي ضرك نلبس واش نحب
- س: راكي تخدمي ونتي مستريسيا؟
- ج : صح مؤخرا راني نتقلق ياسر
- س: درتي ملادي من قبل ؟
- ج: لالا لكن منا وجاي نديرها ، حابا نرتاح أرجوة ي عاونيني
- س: زعما كي تحولي يروحو المشاكل نتاعك ؟
- ج : ديما ديما نكون مرتاحة مانتعاملش مع المواطن مانكونش تحت المنظار
- س: ماترقديش ياسر ؟
- سا عا تش نبات نطلع ونزل علاه أنا الي نهز المسؤولية من غير وقت
- س : راكي تشربي ؟
- ج : لالا جربتها مرة هذي الطريق ماتخرجنيش نخسر كثر ما نربح
- س: ماعندكش حبابك ؟
- ج : يامدام لحباب ضرك يحبوا الدراهم ، درت علاقة ماکملتش

- س: نتي ماخليتهاش تكمل ولا هو؟
- ج : نقولك أناحسيت روجي ما عنديش الوقت لتمسخير هذا
- س: واش راكي تسناي من ليامات الماجيين ؟
- ج : نزوج لبنات ، يتهنني بابا يروح يعيش حياتو
- س: راكي تحبي باباك؟
- ج : يشفني مايستهلش واش صرافيه
- نتمنا نعاونوك ونلقاو حل مع بعضانا لحالتك ، يعطيك الصحة .
- ج : إنشاء الله

المقابلة كما وردت مع الحالة الثانية

- مساء النور
- مساء الخير طبيبا
- س: قوليلي علاه جيتي عندنا اليوم؟
- ج: بعثني الطبيب مانعرف علاه
- س: راكي مقلقا كي جيتي هنا ؟
- ج : لالا ، عندي قضيات برك
- س : راكي مزروبة مالا ؟
- ج: عندي مشاكل خاصة شوية
- س : عند لولاد ؟
- ج : عندي زوج بنات ، باباهم مهبلني
- س : راه هو سبت قلقتك هذي؟
- ج: هيه مارهوش قابل خدمتي ، بكري كنت في السيركولاصيو قالي بدلي بدلت هذا وخلاني لاباس ، ضركا راه مدايرلي حدود في كل علاقاتي المهنية
- س: دتية عن حب؟
- ج: نعم ولديه ما قبلونيش بكري ضرك الحمد لله
- س : والديك نتي كانو قابلينو هو؟
- ج: هما يتهانوا مني برك مزيا هذا برك
- س: عندك خواتاتك ؟
- ج : راهم رايعين واش يخصهم
- س : مالا عليك المصروف نتاع الدارلا ؟
- ج : بكري ضرك ندير في الملاديات ما يحبش خدمتي ويحب دراهمي

- س: راكي ديما في الملاديات ؟
- ج : عندي واحد خمس شهر ، حبا نرتاح ونولي
- س : وكتاه نشاء الله في رايك وعلاه هذا الشئ كل ؟
- ج : نقلق صح الضغط نتاعوا وزاد خدمتنا تحتاج تركيز تسجيل سعا تسماع وزيدي المورال المليح
- س : عندك صحباتك ولا وحدا تحكيلها سرڪ ؟
- ج : خليني من البوليسيات عقليتهم ماتسعدنيش أنا متزوجة راجلي يحكم حكاموا ،
- س : راكي ديما مزروبة وحزينة هكا؟
- ج : بكري شوية مع الوقت زاد عليا الحال ،مزيا ندير في الملادي
- س: فكرتي تحبسي الخدما الملاكي راكي مطولا مالا في الملاديات ؟
- ج : راني خايف مايصرفش عليا كيما بكري أنا وبناتي
- س : والديك ماعونكش ماهدروش معاه ؟
- ج : راهم متهانين مني ماشي عليا
- س : واش من سبا ؟
- ج : يحبوا يفرقو بين الذكر والأنثي ،وهذا الرجل أصلا صاحب خويا هو اللي دبرو
- س : غير الملاديات واش درتي باه تهربي من الخدمة ؟
- ج : نغيب ساعاتش ،غيابات غير شرعية ، نتعاقب ينحولي من الشهرية نتوقف لكن نرجع نخدم .
- س : مالا راجلك هوالسبا ؟
- ج : لالا ماشي وحدو راكي عارفة التشياف والحياة الشرطةية ...
- س: واش راكي تتماي ؟
- ج : نلقا روجي برك
- س : والحل في رايك ؟

- ج : ندير الملادي ونهرب ، ندي بناتي يحوسوا سعا نقرتهم
- س: حكيلى على خدمتك وشي هيا ؟
- ج : راني نخدم في سكريتاريا نتاع الشاف نسجل جميع البريد الصادر والوارد وساعاتش نسمع مع جماعت LAPJ كلشي في راسي 10 سنين ونا فيها
- س : راكي مستعدة تبقي عندنا ؟
- ج : نحاول نقتع روجي .

المقابلة كما وردت مع الحالة الثالثة

- مساء النور
- مساء الخير
- س : واش راكي ؟
- ج : راني شوية شوية ؟
- س : من الخدما ولا حاجة أخري ؟
- ج : ننسي شوية في الخدمة رجعت نتوه مانعرف واش بيا
- س : نتي حسيتي بروحك ولا كاين اللي لاحظك ؟
- ج : سي الشاف نتاعي ديما يعطيني في ملاحظات ويبخصني
- س : وفي الدار تنساي ثاني ؟
- ج : شوية ، نهتم بولادي لازم يقرأوا ، راجلي الله غالب عليه ، كلش عليا
- س : كيفاه كلش عليك ؟
- ج : راهوديما يخدم ويقول ماكانش
- س : راكي تباني عيانة ؟
- ج : ديما راني تعبانة ، خاضة ليامات هاذو لاشارج نتاع الخدمة ، ليزونكات عادوا واعرين عليا
- س : عندك خبرة ؟
- ج : صح عندي خبرة لكن ساعات ننسا جملة ولا كلمة ، بالي ماهوش معايا
- س : ملي بديتي الخدمة نتي هنا ؟
- ج : خدمت عين الدفلي ، دزاير ، بسكرة كلشي فيها ثقيل .
- س : أو بكري كنتي هكا ؟
- ج : بكري تعاوني ماما أنا نمدها الدارهم وهي تصرف في كلش ، ضرك أنا كلش

- س : ما حاولتيش ترتاحي شوية
- ج : ينقصولي في الشهرية مانقدرش ، إذا درت ملاذي .
- س : والحيرة هدي الي راكي فيها ديما ولاساعا علي ساعا ؟
- ج : تقدرني تقولي ديما
- س : تحبي خدمتك ؟
- ج : صح نحبها لكن لاشارج وضغط الدار ياسر عليا ، خدمتي لازم راح البال وأنا بالي حاير
- س : عندك حباباتك ؟
- ج : لالا ، راني برانية لازم مانخلطش ، مانحبش نحكي مع الناس نحب نشاور روعي بروحي .
- س : نقدر نشوفك مرة أخرى ؟
- ج : نشالله راني مشغوبة هذو ليامات ، نلقي فرصة نجيك صحا .