



وزارة التعليم العالي و البحث العلمي
جامعة محمد خيضر * بسكرة *
كلية: العلوم الإنسانية و الاجتماعية
قسم: العلوم الاجتماعية
شعبة: علوم التربية تخصص علم النفس المدرسي



الموضوع :

استراتيجيات مواجهة الضغوط النفسية لدى التلاميذ

المقبلين على شهادة التعليم المتوسط

دراسة ميدانية في متوسطة أبي ذر الغفاري - أولاد جلال

مذكرة مكملة لنيل شهادة ماستر في علوم التربية

تخصص علم النفس المدرسي.

إشراف الدكتورة:

- يمينة غسيري

إعداد الطالبة:

- زينب منسول

السنة الجامعية: 2016 / 2017



وزارة التعليم العالي و البحث العلمي

جامعة محمد خيضر * بسكرة *

كلية: العلوم الإنسانية و الاجتماعية

قسم: العلوم الاجتماعية

شعبة: علوم التربية تخصص علم النفس المدرسي



الموضوع :

استراتيجيات مواجهة الضغوط النفسية لدى التلاميذ

المقبلين على شهادة التعليم المتوسط

دراسة ميدانية في متوسطة أبي ذر الغفاري – أولاد جلال

مذكرة مكملة لنيل شهادة الماستر في علوم التربية

تخصص علم النفس المدرسي.

إشراف الدكتورة:

– يمينة غسيري

إعداد الطالبة:

– زينب منسول

السنة الجامعية: 2016 / 2017

الشكر والعرفان

قال رسول الله صلى الله عليه وسلم: "س استعازتكم بالله فأعيزوه ، وس سألتكم بالله فأعطوه ، وس وعالجكم فجاوزه ، وس صنع إليكم معروفا فكافئه ، فإن لم تجروا ما تكافئه فأوصي له حتى تروا أنكم كفافتموه ، وس لم يشكر العبد فلن يشكر الله " .

الحمد لله الذي وفقني للإتمام هذا العمل نشكره ولا ننكره ونحمده فله نصيب له ثناء .
ولله يسعني في نهاية هذا العمل إلا أتقدم بخالص الشكر والامتنان والعرفان بالمعروف إلى أستاذتي الفاضلة والدة الدكتور نخسيري عيمنة لتفضلها بالإشراف على هذه الدراسة ، والتي تطلعت منها الكثير ، فقد كانت لي خير معين في إنجاز هذه الدراسة لما قدرته لي من توجيه في كل مراحل الدراسة ، من تهوير المسار للدراسة وتقديم النصائح العلمية المفيدة والقيمة . كما أتقدم بخالص الشكر والتقدير إلى مدير متوسطة أبي الذر (الغفاري) ومستشار التربية ، وإلى الأساتذة الذين كانوا مثالا طيبا على التعاون والإخلاص في المساعدة ، وإلى التلاميذ الأحرار وكافة عمال المؤسسة على المساعدة والتوجيه .

كما أتقدم بشكر والتقدير للأعضاء واللجنة المناقشة ، لتفضلهم بالموافقة على مناقشة هذه الرسالة ،

وإني على أتم وثقة بأن تغني ملحقاتهم السريرة الرسالة ، وتسهم في رفع شأنها .

والحمد لله أولاً وأخيراً على كل حال ، وأفضل الصلاة والتسليم على سيدنا محمد خاتم

المرسلين وعلى آله وصحبه أجمعين .

الملخص:

إن مشكلة الضغط النفسي من بين أهم المشكلات التي شغلت بال العلماء والباحثين في علم النفس وعلوم التربية خاصة لما لهذا الموضوع من أهمية لاسيما في العصر الحديث ، حيث أصبحت هذه المشكلة تمس جل الأفراد في كافة الشعوب وفي كل المراحل العمرية ، فارتأينا أن ندرس هذا الموضوع واخترنا فئة المتدرسين المقبلين على شهادة التعليم المتوسط .

واندرجت الدراسة تحت عنوان استراتيجيات مواجهة الضغوط النفسية لدى التلاميذ المقبلين على شهادة التعليم المتوسط ، هدفت الدراسة إلى الكشف عن استراتيجيات المواجهة التي يستخدمها التلاميذ المقبلين على شهادة التعليم المتوسط .

واعتمد فيها على المنهج الوصفي التحليلي، استعانت الدراسة بالأداة وهي مقياس الضغط النفسي واستراتيجيات المواجهة مكون من ثلاث أجزاء، جزء الأول خصص للمعلومات العامة، أما الجزء الثاني مكون من 34 بنداً يقيس الضغط النفسي، أما الجزء الثالث مكون من 32 بنداً حول أساليب المواجهة.

تمثل مجتمع الدراسة في تلاميذ السنة الرابعة متوسط بإحدى المدارس المتواجدة في دائرة أولاد جلال والذي بلغ عددهم الإجمالي 168 تلميذاً ، تم اختيار العينة منه بطريقة القصدية تكونت من 96 تلميذاً، وتمحورت تساؤلات الدراسة في :

- ما هي استراتيجيات مواجهة الضغوط النفسية لدى التلاميذ المقبلين على شهادة التعليم المتوسط ؟ .
- ما هي استراتيجيات الأكثر استخداماً من طرف التلاميذ الذكور والتلميذات الإناث المقبلين على شهادة التعليم المتوسط ؟ .

- ما هي استراتيجيات الأكثر استخداماً في مواجهة الضغوط النفسية لدى التلاميذ المقبلين على شهادة التعليم المتوسط تبعاً لمتغير مستوى تفوقهم الدراسي ؟ .

وبالاعتماد على الأساليب الإحصائية المتمثلة في النسب المئوية ومتوسطات الحسابية توصلنا إلى

النتائج التالية:

أن تلاميذ السنة الرابعة متوسط يستخدمون أساليب المواجهة المعرفية ثم أساليب المواجهة السلوكية .
استراتيجيات المواجهة الأكثر استخداماً لدى الذكور هي أساليب المعرفة تجنبيه ، أما لدى الإناث أساليب المعرفة تقريبية .

أما الاستراتيجيات المواجهة الأكثر استخداما تبعا لمتغير مستوى التفوق الدراسي بالنسبة للمتحصليين على أقل من 10 ومتحصليين على 14 فما فوق وفئة غير مصرحة بالمعدل فهي أساليب معرفية تجنبيه ، وبالنسبة لفئة المتحصلة على معدل من 10 – 13 إستراتيجيات التي تستخدمها هي أساليب معرفية تقريبية ، واعتمادا على هذه النتائج تم تحديدنا لجملة مقترحات نظرية وتطبيقية لهذا البحث .

Le résumé :

La pression psychologique c'est un problème parmi les problèmes qui occupe la raison et la réflexion des savants et les chercheurs de la psychologie et les sciences de l'éducation à cause de la grande importance de ce sujet , parce que ce problème touche tous les individus de tous les peuples en toutes âges . Nous nous voyons d'étudier ce sujet et nous avons choisi les apprenants qui vont passer l'examen de BEM " d'enseignement moyen" Cette étude s'intitule "les stratégies d'affrontement des pressions psychologiques chez les apprenants du BEM de l'enseignement moyen .

cette étude a le but de relever les différentes stratégies d'affrontement de la pression psychologiques qui utilisent les apprenants qui vont passer l'examen de BEM.

Nous avons utilisé dans cette étude une méthode (approche) analytique descriptive en aidant à un questionnaire de la pression psychologique et les stratégies d'affrontement qui se compose de trois parties :

La première parties est pour l'information générale, la deuxième partie porte 34 aléas pour mesurer la pression psychologique , tant que la troisième partie qui porte 32 aléas concernant les méthodes et le styles des stratégies pour affrontement .

La société de cette étude sont les apprenants de 4AM dans l'une de Cem de la commune d'OuledDjallal , le nombre total de ces apprenants sont 168 individus , nous avons choisi 98 éléments d'une façon expré pour cette étude qui nous a amené à poser les problématiques suivantes:

- Quels sont les stratégies d'affrontement les pressions psychologiques chez les apprenants qui vont passer l'examen de BEM ?
- Quels sont les stratégies les plus utilisées de la part des apprenants garçons et filles qui vont passer l'examen de BEM ?
- Quels sont les stratégies d'affrontement du pressions psychologiques chez les apprenants qui vont passer l'examen de BEM selon les distinctions d'apprentissages?

A partir des différentes types statistiques le pourcentage et les moyennes calculatoires nous avons arrivé aux résultats suivants :

- Les apprenants de 4AM utilisent les méthodes d'affrontement cognitives puis des comportementales .
- Les stratégies d'affrontement les plus utilisées chez les garçons sont des méthodes cognitives et exclusives tant que chez les filles se sont des méthodes cognitives et d'approchement .

-les stratégies d'affrontement du pressions psychologiques chez les apprenants qui vont passer l'examen de BEM selon les distinctions d'apprentissages sont:

- Pour les apprenants qui ont moins de 10 du moyenne et de 14 et plus , et les apprenant qui n'ont pas déclarer de leurs moyennes se sont des méthodes (styles cognitives et exclusives tant que chez les apprenants qui ont du 10 du moyenne à 13 sont des méthodes cognitives et d'approchement

فهرس المحتويات

رقم الصفحات	الموضوع
/	شكر وعرفان
/	ملخص البحث باللغة العربية
/	ملخص البحث باللغة الفرنسية
/	فهرس المحتويات
/	فهرس الجداول
/	فهرس الملاحق
/	مقدمة
الفصل الأول: الإطار العام لإشكالية البحث	
05	تمهيد
05	1- إشكالية البحث
08	2- منهج البحث
09	3- أهمية البحث
09	4- أهداف البحث
09	5- الضبط الإجرائي لمفاهيم البحث
10	خلاصة الفصل
الفصل الثاني: الضغوط النفسية	
12	تمهيد
12	1 مفهوم الضغط النفسي
12	1-1 تعريف الضغط النفسي
16	2-1 تطور مفهوم الضغط
18	3-1 بعض المفاهيم المرتبطة بالضغط
22	2- المقاربات النظرية لضغط النفسي
23	1-2 نظرية التحليل النفسي
24	2-2 نظرية العوامل الاجتماعية

24	3-2 نظرية السلوكية
25	4-2 نظرية المعرفية
28	5-2 نظرية سبيلبر جير
28	6-2 نموذج برات لضغوط المعلم
29	7-2 نظرية عجز المتعلم
30	3- مصادر الضغط وطبيعته
30	1-3 مصادر الضغط
32	2-3 مكونات الضغط
32	3-3 طبيعة الضغط
34	4-3 خصائص الضغط
35	4- أشكال الضغط والآثار المترتبة عليه
35	1-4 أشكال الضغط
37	2-4 مراحل حدوث الضغط
38	3-4 آثار المترتبة عليه
41	5- أسباب وأعراض الضغط النفسي
41	1-5 الأسباب
43	2-5 الأعراض
44	6- علاج الضغوط
46	7- قياس الضغوط
47	خلاصة الفصل
الفصل الثالث: استراتيجيات مواجهة الضغوط	
49	تمهيد
49	1- مفهوم استراتيجيات المواجهة
49	1-1 تعريف استراتيجيات المواجهة
52	1-2 تطور مفهوم استراتيجيات المواجهة
53	1-3 الفرق بين التكيف والمواجهة والدفاع
55	2- المقاربات النظرية للاستراتيجيات المواجهة
55	1-2 النموذج الحيواني

56	2-2 نظرية فرويد في الشخصية
58	2-3 النظرية الاجتماعية
59	2-4 النظرية المعرفية
61	3- تصنيفات استراتيجيات المواجهة وأساليبها
61	1-3 تصنيف استراتيجيات المواجهة حسب لازاروس وفولكمان
64	2-3 تصنيف استراتيجيات المواجهة حسب بيلجنس وموس
64	3-3 تصنيف استراتيجيات المواجهة حسب جراشا
64	4-3 تصنيف استراتيجيات المواجهة حسب بيتر وارنسون
65	5-3 تصنيف استراتيجيات المواجهة حسب سيشير وآخرون
66	6-3 تصنيف استراتيجيات المواجهة حسب كوهن
66	7-3 تصنيف استراتيجيات المواجهة في الدول العربية
67	4- العوامل المؤثرة في استراتيجيات المواجهة
67	1-4 العوامل
71	2-4 الشروط المواجهة الفعالة للضغوط
72	3-4 الوسائل استراتيجيات المواجهة
73	5- فعالية ووظيفية استراتيجيات المواجهة
73	1-5 أهمية استراتيجيات المواجهة
73	2-5 وظائف استراتيجيات المواجهة
74	3-5 فعالية استراتيجيات المواجهة
75	4-5 تقييم المعرفي للاستراتيجيات المواجهة
77	6- قياس استراتيجيات المواجهة
79	خلاصة الفصل
الفصل الرابع: الدراسة الميدانية	
81	تمهيد
81	1- الدراسة الاستطلاعية
81	1-1 أهداف الدراسة الاستطلاعية
81	2-1 نتائج الدراسة الاستطلاعية
84	2- الدراسة الأساسية

84	2-1 الحدود المكانية
84	2-2 الحدود الزمنية
84	3-2 الحدود البشرية
85	3- مواصفات عينة الدراسة الأساسية
88	4- أدوات الدراسة الأساسية
88	1-4 مقياس الضغوط النفسية
88	2-4 مقياس استراتيجيات المواجهة
88	5- أساليب معالجة المعلومات
88	1-5 النسب المئوية
89	2-5 المتوسط الحسابي
89	خلاصة الفصل
الفصل الخامس: عرض ومناقشة النتائج	
91	تمهيد
91	1- عرض ومناقشة نتائج السؤال الأول
97	2- عرض ومناقشة نتائج السؤال الثاني
99	3- عرض ومناقشة نتائج السؤال الثالث
103	خلاصة
104	مقترحات البحث
105	قائمة المراجع
/	الملاحق

فهرس الجداول

الصفحة	عنوان الجدول	الرقم
54	الفرق بين المواجهة والتكيف	01
55	الفرق بين المواجهة والدفاع	02
85	توزيع أفراد العينة حسب متغير السن	03
86	توزيع أفراد العينة حسب متغير الجنس	04
86	توزيع أفراد العينة حسب معدل الفصل الأول	05
86	توزيع أفراد العينة حسب متغير أعادات السنة	06
87	توزيع أفراد العينة حسب متغير المستوى المادي للأسرة	07
87	توزيع أفراد العينة حسب متغير نوع الأسرة	08
87	توزيع أفراد العينة حسب الترتيب بين الإخوة	09
91	يبين نوع استراتيجيات المواجهة المتبعة من طرف العينة في مواجهة الضغوط	10
97	يبين نوع استراتيجيات المواجهة الأكثر استخداما من قبل الجنسين	11
100	يبين نتائج العينة من حيث استراتيجيات مواجهة الضغوط تبعا لمستوى تفوقهم الدراسي	12

فهرس الملاحق

عنوان الملحق	رقم الملحق
مقياس مصادر الضغط واستراتيجيات المواجهة	01
بطاقة فنية عن المؤسسة	02

مقدمة

إن من سمات الإنسان التأثر بالظروف التي تحيط به أو يتعرض لها مهما كان طبيعة الظرف سواء مادي أو اجتماعي أو تعليمي أو غير ذلك ... وقد يتأثر مع طبيعة الظروف سواء بالسلب أو بالإيجاب ويعود هذا إلى نوعية شخصية الفرد . فالحياة التي تعيشها البشرية تطغى عليها مشكلات النفسية والجسمية والتي أصبحت تهدد سيرورة الحياة إذا ما زادت عن حدها ولم يتمكن الفرد من التصدي لها وجعلها تؤثر فيه ، ونخص بالذكر المشكلات النفسية التي لا تعد ولا تحصى نأخذ على رأسها الضغوط النفسية التي أصبحت تحتل الصدارة كونها أكثر انتشارا وكوننا في عصر الضغوطات ، ويعود هذا إلى ما شهدته البشرية من تقدم في شتى المجالات وهو ما سمي بالعصر الحداثة والتطور التكنولوجي والمعلوماتي الذي خلف من ورائه تعقيدا في مختلف مناحي الحياة . فالضغط النفسي حالة يعاني منها الكبار والصغار في كافة المجتمعات ولكن بدرجات مختلفة أي حسب المرحلة العمرية وطبيعة الضغط ، إلا أننا في دراستنا هذه تناولنا الضغط لدى التلاميذ المقبلين على شهادة التعليم المتوسط وتعد هذه المرحلة جد هامة وحساسة لكونها مزامنة لبداية المراهقة من جهة ومصيرية لدى التلاميذ من جهة أخرى ، أي أنه يستلم الشهادة وينتقل إلى المرحلة الثانوية أو يعيد السنة ، أو يتوجه إلى الحياة المهنية .

ويزداد حدة الضغط النفسي عندما يواجه الفرد موقف ضاغطا ولا يستطيع أن يتحكم فيه أو يتجاوزه مما يخلف لديه عدم التوازن والتوتر ، أما إذا تجاوب معه بطريقة مناسبة وتحكم في الموقف باستخدام استراتيجيات مواجهة استطاع أن يقاوم هذا الضغط ويحقق تكيفه والتوافق المطلوب ، هذا ما نسعى لدراسته من خلال بحثنا هذا في محاولة لمعرفة استراتيجيات مواجهة الضغوط النفسية لدى التلاميذ المقبلين على شهادة التعليم المتوسط وللإحاطة بهذا الموضوع قسمنا البحث إلى جانبين :

الجانب النظري والجانب التطبيقي .

يتضمن الجانب النظري ثلاثة فصول يحتوي كل فصل من فصول على تمهيد تمهد به للموضوع وخلاصة نختتم به الفصل .

الفصل الأول خصص للإطار العام للإشكالية البحث ، أهمية البحث ، أهداف البحث ، وتعريف المفاهيم المستعملة إجرائيا .

مقدمة

أما الفصل الثاني فيتضمن المتغير الأول للبحث ، والمتمثل في الضغط النفسي تطرقنا لمختلف العناصر التي تلم بالموضوع وتخدم الدراسة ، حيث انطلقنا في البداية إلى تقديم مفهوم الضغط النفسي يضم هذا العنصر تعريف الضغط ، تطور مفهوم الضغط ، بعض المفاهيم المرتبطة بالضغط .

أما العنصر الثاني اندرج تحت عنوان المقاربات النظرية للضغط النفسي يشمل نظرية التحليل النفسي ، نظرية العوامل الاجتماعية ، النظرية السلوكية ، النظرية المعرفية ، نظرية سيبلر جير ، نظرية برات لضغوط المعلم ، نظرية عجز المتعلم .

وفي العنصر الثالث تطرقنا إلى مصادر الضغط وطبيعته ، تناولنا فيه مصادر الضغط ، مكوناته ، طبيعة الضغط ، خصائصه

والعنصر الرابع حول أشكال الضغط وآثار المترتبة عليه ، تناولنا فيه أشكال الضغط ، مراحل حدوثه ، الآثار المترتبة عليه .

والعنصر الخامس حول أسباب وأعراض الضغط النفسي ، تناولنا فيه أسباب الضغط ثم أعراضه .

و العنصر السادس خصص لعلاج الضغوط ، وآخر عنصر في هذا الفصل كان حول قياس الضغوط .

أما الفصل الثالث تعرضنا فيه إلى المتغير الثاني وهو استراتيجيات المواجهة قسم إلى ستة عناصر تدرج تحتها عناوين فرعية ، يضم العنصر الأول استراتيجيات المواجهة يندرج تحته تعريف استراتيجيات مواجهة ، تطور مفهوم استراتيجيات مواجهة ، الفرق بين التكيف والمواجهة والدفاع ،

أما العنصر الثاني اندرج تحت عنوان المقاربات النظرية للاستراتيجيات المواجهة ، يضم هذا العنصر النموذج الحيواني ، نظرية " فرويد " في الشخصية ، النموذج التفاعلي ، النظرية الاجتماعية ، النظرية المعرفية .

أما العنصر الثالث اندرج تحت عنوان تصنيفات استراتيجيات المواجهة وأساليبها ، والعنصر الرابع حول العوامل المؤثرة في استراتيجيات المواجهة ، والعنصر الخامس اندرج تحت عنوان فعالية ووظيفية استراتيجيات المواجهة ، يضم أهمية إستراتيجيات المواجهة ، الوظائف ، فعالية ، تقييم المعرفي .

والعنصر السادس والأخير في هذا الفصل خصص لقياس استراتيجيات المواجهة .

مقدمة

أما عن الجانب الثاني من البحث فيتضمن فصلين :

خصص الفصل الرابع للدراسة الميدانية تناولنا فيه مجموعة من العناصر ، أولها الدراسة الاستطلاعية ويضم هذا العنصر أهداف الدراسة الاستطلاعية ، ونتائجها .

أما العنصر الثاني خصص للدراسة الأساسية ، وتضم الحدود المكانية ، الحدود الزمانية ، الحدود البشرية ، والعنصر الثالث خصص لمواصفات عينة الدراسة الأساسية ، وبالنسبة للعنصر الرابع لقد كان حول الأدوات الدراسة وهي عبارة على مقياس الضغوط واستراتيجيات المواجهة ، وأخر عنصر لأساليب معالجة المعلومات واعتمد فيها على النسب المئوية ومتوسطات الحسابية .

أما الفصل الخامس والأخير فقد تم فيه عرض ومناقشة النتائج وبالتالي الإجابة على تساؤلات المطروحة في إشكالية في بداية الفصل الأول .

أهينا الدراسة بجملة من مقترحات عليها تفيد في تخفيف من مشكلة الضغوط لدى المتدربين والقيام بدراسات أوسع حيال هذا الموضوع واقتراح العلاجات مناسبة تستفيد منها هذه الفئة .

وأخيرا قائمة المراجع والملاحق التي اعتمدت في هذا البحث .

الفصل الأول:

الإطار العام للإشكالية البحث

تمهيد

- 1- إشكالية البحث
- 2- منهج البحث
- 3- أهمية البحث
- 4- أهداف البحث
- 5- الضبط الإجرائي لمفاهيم البحث

خلاصة الفصل

تمهيد :

إن أي باحث أو طالبا كان بصفة عامة لا يستطيع تناول موضوع بحثه بالدراسة إلا إذا قام بتحديد أهم خطوات والأبعاد التي سيتطرق لها ، فهي تعتبر بمثابة الأساس أو الركيزة للبحث تقدم للقارئ أو مطلع عليها فحوى هذا البحث ، وعلى الأساس قمنا بإعداد فصلا تمهيديا يتضمن أبعاد البحث ومشكلته لكي نصل في النهاية لما نحن في الصدد للبحث عنه . تتمثل أهم هذه الخطوات أو الأبعاد في : إشكالية البحث ، المنهج ، أهمية البحث ، أهدافه ، وأخيرا الضبط الإجرائي لمفاهيم البحث .

1. إشكالية الدراسة:

تعتبر مرحلة التعليم المتوسط الفاصلة ما بين المرحلة الابتدائية التي تمثل بداية السلم التعليم العام والمرحلة الثانوية التي تمثل نهايته قبل مرحلة التعليم الجامعي . يلتحق بها التلميذ بعد الحصول على شهادة إتمام الدراسة الابتدائية ومدة الدراسة لهذه المرحلة أربع سنوات يعقد في نهايتها امتحان عام بنظام الفصول الثلاث ، يحصل الناجح فيه على إتمام الدراسة المتوسطة والتي تؤهله للالتحاق بإحدى مدارس التعليم الثانوي العام أو المهني . وتكمن أهمية المرحلة المتوسطة في كونها تتيح المزيد من الفرص لتنمية قدرات واستعدادات الطلبة لما يعدمهم للاختيار التعليمي أو المهني في المراحل التالية وتعد هذه المرحلة هي الفترة المزامنة لبداية المراهقة مما يجعلها فترة حساسة للطلبة حيث تبدأ من سن البلوغ أي السن الثانية عشر تقريبا ، وتنتهي في سن النضج أي حوالي السن الثامنة عشر أو الواحد والعشرون من العمر وهو سن النضوج العقلي والانفعالي والاجتماعي . (عبد الكريم عطا كريم ، (2014) ، ص34)

وفي هذه المرحلة بالتقريب يتعرض الطلبة لعدة أنواع من الانفعالات و الاضطرابات النفسية ، ونخص الذكر الضغط النفسي،الذي هو على رأس هذه الاضطرابات،مما دفعنا لتسليط الضوء على هذا الموضوع وإسقاط عين الجهر بالنسبة لهذه الفئة من التلاميذ رغبة في دراسة موضوع الضغوط النفسية واستراتيجيات المواجهة إضافة إلى معرفة مدى حدة الضغط النفسي لدى التلاميذ المقبلين على شهادة التعليم المتوسط،وتوضيح نوع إستراتيجية مناسبة التي تتخذ أو تختار من وجهة نظر التلاميذ لمقاومة الضغط النفسي. ذلك أن مشكلة الضغط النفسي من متغيرات التي يمكنها أن تؤثر على أداء التلميذ في امتحان اجتياز شهادة التعليم المتوسط.

ونظرا لقلة وجود دراسات مسلطة على فئة التعليم المتوسط المتناولة لما يفعله الضغط النفسي بالمرشح المقبل على شهادات انتقالية (حسب علم الباحثة). فزوال هذا الضغط يمنح التلميذ فرصة الانتقال إلى مستوى أعلى من الذي يتواجد فيه،وقد تمنحه هذه الفرصة مواصلة تعليمه حتى الانتقال إلى مستوى أرقى ألا وهو التعليم العالي.

ويظهر الضغط النفسي على شكل أعراض تختلف شدتها من شخص إلى آخر ، فالضغط النفسي يترجم في موقف يتعرض إليه الشخص يفوق قدرته على التحمل. وهذا ما يواجهه بصورة خاصة الطلبة المقبولون على امتحان شهادة التعليم

الفصل الأول: الاطار العام لإشكالية البحث

المتوسط وبتحديد في فصل الدراسي الأخير أين يمكن أن يزداد الشعور بالقلق والخوف نتيجة اقتراب الموعد المنتظر من جهة واكتظاظ الدروس من جهة أخرى مما قد يساهم في ارتفاع مستوى الضغط عندهم بشكل ملحوظ، وكما قد يأخذ هذا الأخير (الضغط النفسي) إحدى الاتجاهين : الضغط النفسي الإيجابي وهو الضغط المعتدل الذي يؤدي إلى ردود فعل إيجابية لدى الفرد مثل: الإنجاز والفخر والتغلب على التحديات .والضغط النفسي السلبي فيحصل عندما يصل الفرد إلى الحد الذي يشعر فيه أنه غير قادر على تحمل الضغط، مما يسبب له الضرر في صحته وسلوكه. (مى بنت عبدالله بن نيهان العامرية،(2014)،ص31)

فقد بينت بعض الدراسات وجود فرق بين الذكور والإناث فيما يتعلق بمدة ومستوى الضغط النفسي ، مثل دراسة تنهيد عادل فاضل البرقدار(2010) حول الضغط النفسي وعلاقته بالصلاية النفسية لدى طلبة كلية التربية ، وقد استخدمت الباحثة مقياس الضغط النفسي وتوصلت إلى أن مستوى الضغط النفسي لدى الذكور أعلى منه لدى الإناث، وهذا متوقع جدا بشكل عام بما يترتب من هموم مالية وصعوبات دراسية وضغوط من جانب الأسرة تؤثر على الذكور بشكل أكبر من الإناث . (تنهيد عادل فاضل البرقدار،(2010)،ص42)

إن الضغوط النفسية كما نعلم هي متعددة الأبعاد ولكن تختلف تفاوت هذه الأبعاد حسب طبيعة الفئة المدروسة، وبالنسبة لدراستنا هذه نخص فئة المتدربين حيث نتوقع ان هذه الفئة المقبلة على شهادة التعليم المتوسط على تماس مع اضطراب الضغط النفسي، وهذا ما بينته دراسة عبد الهادي بن محمد بن عبدالله القحطاني سنة(2013) ، حول الضغوط النفسية وعلاقتها بالتفاؤل والتشاؤم وبعض المتغيرات المدرسية لدى عينة من طلاب المرحلة الثانوية بمحافظة الخبر بالمنطقة الشرقية في المملكة العربية السعودية واستعانت بمقياس الضغوط النفسية، وتوصلت الباحثة إلى أن الضغوط النفسية التي يعاني منها طلاب المرحلة الثانوية بمحافظة الخبر بالمنطقة الشرقية في المملكة العربية السعودية أكثر من غيرها هي الضغوط النفسية المدرسية التي جاءت في الرتبة الأولى وذلك لأن الطلاب همهم هو إنهاء المرحلة الثانوية باعتبارها مرحلة خاصة في حياة الطالب، والضغوط النفسية التي جاءت في المرتبة الثانية هي الضغوط النفسية الانفعالية، وفي المرتبة الثالثة الضغوط النفسية الاجتماعية ، أما في المرتبة الرابعة الضغوط النفسية الأسرية ، وأخيرا الضغط النفسي المادي فهو أقل من غيره من الضغوط لدى التلاميذ . (عبد الهادي بن محمد بن عبد الله القحطاني،(2013)،ص101،102)

وقد بين البحث في مجال الضغوط النفسية أن الأفراد يطورون آليات وعمليات وأساليب مختلفة في محاولة للتغلب على الضغوط المواقف المسئولة على حدوثها لمواجهة وحسن التعامل معها.

من خلال تنمية استراتيجيات معينة، وتمثل هذه الاستراتيجيات كل ما من شأنه مساعدة الفرد على إحداث تغيير في خفض مستوى الضغط مثل: الاهتمام بالصحة العامة للطلبة، ومهارات حل المشكلات.....

الفصل الأول: الاطار العام لإشكالية البحث

وتتعدد أساليب التعامل من شخص إلى آخر ومن جماعة إلى أخرى حسب عدة عوامل ومن هذه الأساليب سلوك الهروب، الإنكار، التقبل، الاستسلام، أو تخطي الضغوط ومواجهة الموقف الضاغط، التفكير العقلاني وغيرها من الأساليب، ومن بين الدراسات التي تناولت استراتيجيات مواجهة الضغوط من طرف التلاميذ دراسة أمال عبد القادر جودة سنة (2004)، حول أساليب مواجهة أحداث الحياة الضاغطة وعلاقتها بالصحة النفسية لدى عينة من طلاب وطالبات جامعة الأقصى، واستخدمت مقياس أساليب مواجهة الضغوط وتوصلت نتائج البحث إلى أن طلاب جامعة الأقصى يستخدمون أساليب متعددة في مواجهة أحداث الحياة الضاغطة وهي بالترتيب حسب استخدام كما يلي: أسلوب الارتباك والهروب، وأسلوب إعادة التقييم وأسلوب تحمل المسؤولية، وأسلوب التحكم بالنفس، وأخيرا أسلوب التفكير بالتمني والتجنب، وتعني هذه النتيجة أن الطلبة الفلسطينيين يستخدمون جميع الأساليب المتاحة في مواجهة أحداث الحياة الضاغطة، فكلما تعددت وتنوعت الأساليب مواجهة الضغوط، كانت أكثر نفعاً وفائدة في التحدي والتغلب على أحداث الحياة الضاغطة التي تواجههم . (أمال عبد القادر جودة، 2004، ص688،681)

إلا أن بعض الدراسات كذلك أنه يوجد اختلاف بين الذكور والإناث في استخدام إستراتيجية التعامل مع الضغوط النفسية، وهذا ما أقرته دراسة رجاء مريم سنة (2007) حول الاستراتيجيات التي يستخدمها الطلبة للتعامل مع الضغوط النفسية، استخدمت الباحثة مقياس أساليب المواقف الضاغطة نموذج الراشدين، وتوصلت النتائج إلى أنه توجد فروق ذات دلالة إحصائية في استخدام استراتيجيات البحث عن الإثبات والمكافأة البديلة لصالح الذكور وفي استخدام التنفيس انفعالي وذلك لصالح الإناث ويرجع ذلك للقيم السائدة في المجتمع المحلي التي تميل إلى تشجيع الذكور للاستبدال الخسائر المتضمنة في تحولات الحياة وأزماتها وذلك من خلال تغير الأنشطة وتأمين مصادر جديدة للإشباع فالذكور يمارسون نشاطات أكثر من الإناث وذلك لأنهم أقل تقبلاً من الإناث فهم يميلون إلى استخدام استراتيجيات التنفيس الانفعالي أكثر من الذكور، تتفق هذه النتيجة مع طبيعتهم الجنسية بوصفهم إناثاً فهن يملن إلى التعبير عن المشاعر بالبكاء والصراخ .

وقد يعود ذلك في جزء كبير منه إلى تقبل المجتمع لتعبير الإناث عن مشاعرهن أكثر من تقبل ذلك من الذكور الذين يشجعون على كبت مشاعرهم وعدم إظهارها للاعتقاد السائد في المجتمع بأن ذلك يتنافى مع متطلبات الرجولة . (رجاء مريم، (2007)، ص16،21)

أما بالنسبة لإستراتيجيات المواجهة لدى المراهقين فقد أثبتت بعض الدراسات أنهم يميلون للاستراتيجيات المواجهة السلبية بحيث أثبتت دراسة جدو عبد الحفيظ سنة (2014) حول إستراتيجية مواجهة ضغوط لدى مراهقين ذوي صعوبات التعلم . اعتمد فيها الباحث على دراسة الحالة والملاحظة الإكلينيكية والمقابلة العيادية مقياس أساليب مواجهة الضغوط النفسية وتوصل إلى أن المراهقون يستخدمون استراتيجيات مواجهة سلبية أمام ضغوط النفسية تمثلت في استراتيجيات الانعزال، وأحلام اليقظة، إستراتيجية التنفيس الانفعالي والدعابة . (جدو عبد الحفيظ، (2014)، ص7)

ومن خلال ما سبق عرضه من دراسات والبحوث أمكن استخلاص جملة من التساؤلات التي تتمحور حولها إشكالية هذا البحث ومتمثلة في :

الفصل الأول: الاطار العام لإشكالية البحث

❖ ما هي استراتيجيات مواجهة الضغوط النفسية لدى التلاميذ المقبلين على شهادة التعليم المتوسط ؟

➤ ما هي الاستراتيجيات الأكثر استخداما من طرف التلاميذ الذكور والتلميذات الإناث المقبلين على شهادة التعليم المتوسط في مواجهة الضغوط ؟

➤ ما هي استراتيجيات الأكثر استخداما في مواجهة الضغوط لدى التلاميذ المقبلين على شهادة التعليم المتوسط تبعا لمتغير مستوى تفوقهم الدراسي ؟

2. منهج البحث :

لإجراء أي بحث أو دراسة علمية يتطلب من الباحث إتباع وتحديد منهجا معينا شرط أن يتوافق مع طبيعة موضوعه وهذا بغرض أن تكون النتائج المتوصل إليها علمية وقيمة ودقيقة ومن خلال ما ذكر وجب علينا أن نتطرق إلى تعريف المنهج ثم نتقل إلى معرفة نوع المنهج الملائم لدراستنا.

إذن يعرف المنهج العلمي على أنه طريقة البحث التي يتبعها الباحث في جمع المعلومات والبيانات المكتبية أو الخلقية وتصنيفها وتحليلها وتنظيرها . (إحسان محمد حسن،(2005)،ص11)

وهناك تعريف عام للمنهج أنه الطريق الذي يسلكه الباحث للتعرف على الظاهرة أو المشكلة موضع الدراسة، والكشف عن الحقائق المرتبطة بها بغرض التوصل إلى إجابات على الأسئلة التي تثيرها المشكلة أو الظاهرة من خلال استخدام مجموعة من الأدوات لتجميع البيانات وتحليلها والتوصل إلى نتائج التي تساعد في الإجابة على تلك الأسئلة ، وبالتالي المنهج ضروري لأي بحث . (محمود أبو بكر وأحمد عبدالله للحلح،(2007)،ص43)

ونظرا لطبيعة موضوع البحث نرى أن المنهج الوصفي التحليلي من بين أنسب المناهج لدراستنا وملائم مع أهدافها ، حيث يركز هذا المنهج على وصف دقيق وتفصيلي لظاهرة أو موضوع محدد على صورة نوعية أو كمية رقمية ، وقد يقتصر هذا المنهج على وضع قائم في فترة زمنية محددة أو تطوير يشمل فترات زمنية عدة . (محمد عبيدات وأخرون،(1999)،ص46)

ويعرف المنهج الوصفي على أنه عبارة عن طريقة لوصف الموضوع المراد دراسته من خلال منهجية علمية صحيحة، وتصوير النتائج التي يتم التوصل إليها على أشكال رقمية معبرة يمكن تفسيرها . (رجاء وحيد دويدري،(2000)،ص182).

إذن المنهج المتبع في هذه الدراسة هو المنهج الوصفي التحليلي الذي نود من خلاله معرفة نوعية استراتيجيات المواجهة الضغوط النفسية المستخدمة من طرف التلاميذ المقبلين على شهادة التعليم المتوسط .

الفصل الأول: الاطار العام لإشكالية البحث

3. أهمية البحث :

إن مشكلة الضغوط النفسية من بين أكثر مشكلات النفسية انتشارا في عصرنا هذا ، إذا أصبحت تمس عدد كبير من متدرسين وهذا ما يؤثر عليهم من جانب الدراسي ، ولذلك أصبح وجود مختلف استراتيجيات المواجهة ضرورة ملحة يلجأ إليها الطلبة ، ولذا نسلط الضوء لمعرفة أهم العوامل المؤدية للضغط النفسي لهؤلاء تلاميذ مقبلين على شهادة التعليم المتوسط حتى يكونوا قادرين على مواجهتها.

وكيفية التعامل معها مما يساعدهم على تحقيق التوافق النفسي والشعور بالثقة بالنفس وانعكاسات ذلك على نموه الشخصي. إضافة إلى محاولة الابتعاد عن السلوكات التي تؤدي إلى زيادة واستمرار الضغط النفسي ، إضافة إلى هذا تكمن أهمية هذه الدراسة في محاولة التوصل إلى نتائج يمكن استفادة منها في دراسات وأعمال لاحقة حيال نسب النجاح في مثل هذه الشهادات إذا ما اعتمد على أساليب معينة في مواجهة الضغوط .

4. أهداف البحث:

يرمي هذا البحث إلى تحقيق أهداف التالية :

- الكشف عن الحالة النفسية والضغط لدى التلاميذ المقبلين على شهادة التعليم المتوسط .
- الكشف على مستوى الضغط النفسي لدى تلاميذ مقبلين على شهادة التعليم المتوسط والتعرف على مصادرها .
- الكشف عن طبيعة استراتيجيات المواجهة التي يستعملها التلاميذ جراء المواقف الضاغطة .
- التعرف على استراتيجيات المواجهة الأكثر شيوعا من طرف التلاميذ مقبلين على شهادة التعليم المتوسط .
- الكشف عن طبيعة الضغوط النفسية التي يعانون منها التلاميذ وأهم أكثر طغيانا على غيرها .
- معرفة الاستراتيجيات الأكثر استخداما لدى التلاميذ الذكور والتلميذات الإناث في مواجهة الضغوط .
- التوصل إلى مقارنات كمية ومحاولة استخلاص تفسيرات لأنواع استراتيجيات مستخدمة من طرف تلاميذ حسب مستوى تفوقهم الدراسي .

5. الضبط الإجرائي لمفاهيم البحث :

إن تحديد مفاهيم ومصطلحات أي موضوع دراسة يعد أمرا ضروريا لما له من أهمية تساهم في بناء البحث بدقة ، فهذه مفاهيم أو متغيرات الدراسة تعتبر بمثابة حجر الأساس يمضي قدمه الباحث في إنجاز بحثه . فكلما حدد هذا الأخير(الباحث) مفاهيمه بدقة سهل عليه خطوات لاحقة وبالتالي يتسم بحثه بطابع علمي سليم. تحوي دراستنا على ثلاثة مفاهيم هي : المرحلة المتوسطة ، الضغوط النفسية ، استراتيجيات المواجهة .

الفصل الأول: الاطار العام لإشكالية البحث

5-1- المرحلة التعلم المتوسطة :

هي المرحلة الثانية من مراحل التعليم، تقع ما بين المرحلة الابتدائية ومرحلة الثانوية، يلتحق بها التلميذ بعد حصوله على شهادة التعليم الابتدائي في عمرها بين 11 و12 سنة ، تضم مرحلة التعليم المتوسط أربع سنوات يدرس من خلالها التلاميذ بتتابع الزمعي، وسيتم في هذه الدراسة العمل مع التلاميذ السنة الرابعة من التعليم المتوسط ، وهم التلاميذ مقبلون على الشهادة التعليم المتوسط .

5-2- الضغوط النفسية :

هو جملة من الأعراض ومظاهر الانفعالية والسلوكية التي يمر بها الفرد نتيجة مواجهته لمواقف مشكلة ، مما يعيق استجاباته التوافقية وتحقق التوازن النفسي ، كما تبينه استجابات المفحوص على استبيان الضغط النفسي المستخدم في هذه الدراسة .

5-3- استراتيجيات المواجهة :

هي الاستجابات الإجرائية التي يقوم بها التلميذ لتغلب وتصدي المواقف الضاغطة والصراعات إما بالتغلب عليها أو محاولة في التقليل منها ، قد تكون محاولات ايجابية وقد تكون العكس سلبية ، كما تبينه استجابات المبحوث على استبيان استراتيجيات المواجهة لهذا البحث .

خلاصة الفصل :

تعد الضغوط النفسية من أهم الاضطرابات التي تواجه المترشحين مقبلين على شهادة التعليم المتوسط وتضعف من قدراتهم على اجتياز الاختبارات التحصيلية ، إلا أن هذا لا ينفي وجود استراتيجيات مواجهة معينة يستخدمونها كذريعة لتخطي الضغوط منها سلبية تزيد من حدة الضغط ومنها الايجابية تحد منه ، من خلال ما جاء في هذا الفصل تم إلقاء نظرة أو حوصلة على أهم خطوات البحث ومشكلة التي سنتناولها في شقين ، شق يتعلق بالجانب النظري وهو عبارة على فصلين فصل لضغوط النفسية وفصل لاستراتيجيات المواجهة والشق الثاني يتعلق بالجانب التطبيقي وهو يضم فصلين، فصلا لدراسة الميدانية وفصلا لعرض ومناقشة النتائج .

الفصل الثاني:

الضغوط النفسية

تمهيد

- 1- مفهوم الضغط النفسي
- 2- المقاربات النظرية لضغط النفسي
- 3- مصادر الضغط وطبيعته
- 4- أشكال الضغط وأثار المترتبة عليه
- 5- أسباب وأعراض الضغط النفسي
- 6- تشخيص وعلاج الضغوط
- 7- قياس الضغوط

خلاصة الفصل

الفصل الثاني: الضغوط النفسية

تمهيد :

تعد الضغوط النفسية من أكثر الظواهر شيوعاً وأهمها في حياتنا المعاصرة ، وذلك لأنها باتت تخرق معظم الميادين (الدراسة ، والعمل ...) .

حيث أصبح يمس جل الأفراد في كافة المجتمعات و هذا نتيجة للتطور الحاصل . مما جعل هذا المفهوم يستقطب اهتمام الباحثين في شتى العلوم و علم النفس و العلوم الإنسانية خاصة ، فهو يعتبر ظاهرة نفسية معقدة ومتعددة الجوانب فالأفراد جراء ما يواجهونه من ظروف قاسية و الأحداث الضاغطة تجعلهم في حالة عدم التوازن و في هذا الفصل سوف نتطرق إلى مختلف التعاريف التي قدمت لتحديد مفهوم الضغط النفسي ، و أهم النظريات التي تناولت هذا الموضوع و مصادر و طبيعته ، يليه أشكال الضغط و الآثار المترتبة عليه . الأسباب التي أدت إلى حدوث الضغط و مظاهر ثم تشخيص الضغط و علاج مقدم و أخيراً قياس الضغط

1 - مفهوم الضغط النفسي :

1 - 1 تعريف الضغط النفسي : ويمكن تناولها من جانبين :

أ - لغة :

ض غ ط (ضغطة) زحمه إلى الحائط ، ومنه (ضغطة) بالضم و هي الشدة و المشتقة و يقال : اللهم ارفع عنا هذه الضغطة . و (الضاغط) كالرقيب و الأمين ، يقال أرسله (ضاغطاً) على فلان ، يسمى بذلك لتقييمه على العامل ومنه حديث معاذ (كان عليّ ضاغطاً)

ضغط - ضغطة - يضغطه - ضغطاً زحمه إلى الحائط و نحوه . ومنه ضغطة القبر ، و الضاغط في البعير : إفتاق في الإبط و كثرة في اللحم ، وهو الضبط أيضاً قال الأصمعي : الضغط : بئر إلى جانبها بئر أخرى فتحماً فيصير ماؤها نتناً فيسيل في ماء العذبة فيفسده فلا يشربه أحد أو سفر إلى جانبها أخرى فيقل ما فيها من ماء .

الضغطة بالفتح : هي الاضطراب و الضيق و القهر ، و الضغطة بالضم الرحمة و الضيق و الإكراه على الشيء و

المشتقة

الفصل الثاني: الضغوط النفسية

انضغط : قهر : اضغط عليه : تشدد عليه في عزم و نحوه .

و في الطب الضغط هو الضغط الذي يحدثه تيار الدم على جدار الأوعية ، و في الهندسة و الميكانيكا هو القوة الواقعة على وحدة المساحات في الاتجاه العمودي عليها ، و في الطبيعة الضغط الجوي هو الضغط الذي يتركز على نقطة بفعل الثقل الذي يحدثه عمود الهواء على هذه النقطة .

الضغوط أو المشتقة أو الانعصاب مفهوم مستعار من الفيزياء ويشير إلى اجهاد أو ضغط أو قوة تمارس ضغطها على الأجسام ، مثال ذلك أن تضغط صخرة ضخمة سقطت من أعلى على الأرض رخوة فتغور فيها و تندفع داخلها .

و يبدو أن المصطلح اشتق من الكلمة الفرنسية القديمة (**destresse**) و التي تشير إلى معنى الاختناق و الشعور بالضيق و الظلم ، و قد تحولت في الإنجليزية (**stress**) و التي أشارت إلى شيء غير المحبب أو غير المرغوب به ، و يمكن القول أن المصطلح في الأصل قد استخدم عن معاناة و ضيق و اضطهاد ، و هي حالة يعاني فيها الفرد من الإحساس بظلم ما .

و قد وردت في اللغة الإنجليزية ثلاثة مصطلحات هي :

الضواغط (stressor) : يشير المصطلح إلى تلك القوى و المؤثرات التي توجد في مجال البيئي (فيزيقية - اجتماعية - نفسية) و التي يكون لها قدرة على إنشاء حالة ضغط ما . أما مصطلح ضغط (stress) فيعبر عن الحادث ذاته ، أي وقوع الضغط بفاعلية الضواغط أي أن الفرد واقع تحت طائلة ضغط ما ، و يشير مصطلح الانضغاط (s'train) إلى حالة الانضغاط التي يعانيها ويثن منها ، والتي تعبر عن ذاتها في الشعور بالأعباء والإرهاك و الاحتراق الذاتي ويعبر عنها الفرد بصفات مثل خائف - قلق - مكتئب - مشدود - متوجس .

مفتاح محمد عبد العزيز ، (2010) ، ص 87 - 88 - 89)

ب - اصطلاحا :

تعددت تعاريف الضغط النفسي و ذلك لتعدد دراسات الباحثين و العلماء النفس حول هذا المفهوم في مختلف مجالات :

الفصل الثاني: الضغوط النفسية

أكد ما ندلر **mandler** 1984 على أن الضغوط هي حالة من التوتر الانفعالي تنشأ من الأحداث و المواقف التي تحدث صدمة في حياة الفرد ، و تعني الضغوط تلك الظروف المرتبطة بالضغط و التوتر و الشدة الناتجة عن المتطلبات أو التغيرات التي تستلزم نوعا من إعادة التوافق عند الفرد و ما ينتج عن ذلك من آثار جسمية و نفسية .

كما أشار كريكياكو **kyriacou** 1987 إلى أن الضغوط هي حالة من الإجهاد النفسي و البدني تنتج من الأحداث المزعجة أو من المواقف المحبطة ، و التي يتمخض عنها بعض انفعالات غير السيارة مثل التوتر و الغضب و الإحباط .

و في نفس السياق أشار كل من عبد العزيز الشخص و عبد الغفار الدماطي 1992 إلى أن مصطلح الضغط يعبر عن حالة تتضمن تعرض الفرد لضغوط نفسية أو عضوية ، و يحدث ذلك نتيجة لتأثيرات خارجية غير ملائمة ، بحيث تفضي إلى شعور الفرد بالإجهاد شديد لأعضائه و أعضاء جسمه بحيث يصعب عليه ضبط نفسه أو التحكم في انفعالاته . (هشام عبد الرحمن الخولي ، (2007) ، ص 68)

- عرف سيلبي (sely) الضغوط : بأنها مجموعة أعراض تتزامن مع التعرض لموقف ضاغط .
- و عرفها (ميكانيك) بأنها تلك الصعوبات التي يتعرض لها الكائن البشري بحكم الخبرة و التي تنجم عن إدراكه للتهديدات التي تواجهه .
- أما (إبراهيم) فيرى : أنها تغير داخلي أو خارجي من شأنه أن يؤدي إلى استجابة انفعالية حادة و مستمرة .
- و يعرف الدكتور أسعد الإمارة الضغوط **stress** : تلك الصعوبات و الأحداث التي يتعرض لها الإنسان بحكم الخبرة و التي تنجم عن إدراكه لتهديدها و تشكل عبئا عليه و تسبب له توترا . (جمال أبودلو ، (2009) ، ص 193)
- و لقد عرف سيبيلبيرجر **spielberger** (1971) الضغوط بأنها القوة الخارجية التي تحدث تأثيرا على الفرد كخواص موضوعات البيئة أو ظروف مثيرة تتميز بدرجة من الخطر الموضوعي .
- أما سيدتي **sydney** (1976) فقد اعتبر الضغوط بأنها حالة التوتر الداخلية للفرد و التي تحدت استجابة لضاغط أو عدة ضغوط و رأى أن بعض المواقف التي تكون ضاغطة بالنسبة لشخص ما ، قد لا تكون ضاغطة بالنسبة لشخص آخر .

الفصل الثاني: الضغوط النفسية

و يعرف لازارس و فولكمان **lazuran&folkman** الضغط النفسي بأنه العلاقة بين الفرد والبيئة و التي يعتقد أنها ترهق أو تفوق طاقتها و تعرض سعادته للخطر .

و يذهب بيك (Beek) (1976) في تعريفه للضغط النفسي على أنه استجابة يقوم بها الكائن الحي نتيجة لموقف يضغط على تقدير الفرد لذاته أو مشكلة ليس لها حل تسبب إحباط و تعوق اتزانه أو موقف يثير أفكار عن العجز و اليأس و الاكتئاب .

و يرى كرافت أن الضغوط تظهر لدى الفرد نتيجة عدم التوازن بين مطالبه و حاجاته ، و ووسائله لتلبية هذه المطالب و الحاجات ، و كلما زاد عدم الاتزان عند الفرد زاد دعم احتمال الضغوط .

يعرف غريب عبد الفتاح غريب (1999) بأنه الاستجابة الفسيولوجية و النفسية و السلوكية للفرد الذي يسعى إلى أن يتوافق و يتكيف مع كل من الضغوط الداخلية و الخارجية .

و تذكر فاطمة عبد السميع : أن الضغوط هي عملية نفسية و اجتماعية واسعة .

كما يشير محمد حسانين الدق (2001) إلى أن مفهوم الضغط هو ذلك العبئ الثقيل الذي يشعر به الشخص نتيجة المرور بمواقف الإجهاد أو الشدة في حياته اليومية ، و هذه المواقف في الإجهاد و الشدة قد تحدث نتيجة للعوامل الفيزيائية و العوامل النفسية أو كلاهما معا . و قد يسبب التعرض طويل المدى لمواقف الشدة إلى صعق وظيفي قد يؤدي في نهاية الأمر إلى الاضطراب أو المرض النفسي أو عقلي .

و تشير كلمة الضغوط إلى الجهد الذي يؤدي إلى الإجهاد أو الانفعال ، و تظهر هذه الضغوط عندما يتعرض الفرد لصعوبات بيئية مستمرة مادية و معنوية ، و جسمية ، و نفسية يحاول معها الفرد التغلب على تلك الصعوبات بوسيلة أو بأخرى من وسائل التكيف مع الظروف البيئية ليحتفظ بحال الاستقرار فإن تلك الصعوبات تشكل إجهاد على الفرد ، لا يمكن التغلب عليه لإعادة التوافق . (وليد السيد خليفة و مراد على عيسى،) (2008، ص127 – 131)

مصطلح يستخدم للدلالة على نطاق واسع من حالات الإنسان الناشئة كرد فعل لتأثيرات مختلفة بالغة القوة و تحدث الضغوط و نتيجة العوامل الخارجية مثل كثرة المعلومات التي تؤدي إلى إجهاد انفعالي و تظهر الضغوط نتيجة التهديد و الخطر و يؤدي الضغوط إلى تغيرات في العمليات العقلية و تحولات انفعالية ، و بنية دافعية متحولة للنشاط و سلوك لفظي و حركي قاصر . (فاروق السيد عثمان ،) (2001، ص 18)

الفصل الثاني: الضغوط النفسية

يعرفه (coleman 1973) بأنه مصطلح يشير إلى مطالبة التوافقية الملقاة على عاتق الفرد في مواجهة مشكلات الحياة و ضرورة مكافحته للتغلب عليها لإشباع حاجاته .(مريامة حصالي ، (2014) ، ص 80)
تتشرك تعريفات الضغوط في مجموعة من النقاط الأساسية و هي أن الضغوط تحدث نتيجة لتغيرات داخلية أو خارجية و هي عبارة عن خلل يدركه الفرد بين مطالب الواقع و إمكانياته الشخصية و يتولد عنها مجموعة من المتغيرات النفسية و الفسيولوجية و السلوكية . (طه عبد العظيم حسين ، (2010) ، ص 343)

يشير مفهوم الضغط في ابسط معانيه إلى أي تغير داخلي أو خارجي ، من شأنه أن يؤدي إلى استجابة انفعالية حادة و مستمرة بعبارة أخرى تمثل الأحداث الخارجية بما فيها ظروف العمل أو التلوث البيئي ، أو السفر ، و الصراعات الأسرية ضغوطا . مثلها في ذلك مثل الأحداث الداخلية أو التغيرات العضوية كالإصابة بالمرض . أو الأرق . أو التغيرات الهرمونية الدورية . (عبد الستار إبراهيم ، (1998) ، ص 106)

و الضغوط بمفهومها الحديث تشير إلى درجة استجابة الفرد لأحداث أو المتغيرات البيئية في حياته اليومية و هذه المتغيرات ربما تكون مؤلمة و تحدث آثار فسيولوجية ، مع أن تلك التأثيرات تختلف من شخص لآخر تبعا لتكوين شخصيته و خصائصه النفسية التي تميز عن الآخرين و هي فروق فردية بين الأفراد و تعد ظاهرة الضغط من الظواهر الحياة الإنسانية التي يوفقها الفرد في مواقف و أوقات مختلفة من حياته اليومية . (اقبال عبد القادر حسين محمد ، (2015) ، ص 12)

تعرف الضغوط إجمالاً بأنها العلاقة بين الفرد و البيئة التي يرى الفرد أنها تفوق أو تقل عن قدراته و إمكانياته و تهدد رفاهيته النفسية . (ماجدة بهاء الدين السيد عبيد ، (2008) ، ص 20)

1 - 2 تطور مفهوم الضغط :

شهدت كلمة الضغط (stress) تطورا و ذلك عبر فترات من الزمن فهذه الكلمة مشتقة من كلمة اللاتينية **stringer** وهي تعني شد ، ضيق ، عقد أو ربط أي الاحتضان الشديد للجسد بواسطة الأطراف و هذا الاحتضان لا يجب أن يكون الشعور فيه متبادل . بل على عكس يكون ممل يؤدي الاحتناق الذي يعتبر مصدر للقلق.

الفصل الثاني: الضغوط النفسية

و نظرا لشيوع كلمة " ضغوط " سواء في حياة العامة أو في مجال العمل فقد يتبادر إلى الذهن أنه من السهل إيجاد تعريف محدد لهذا المفهوم بصفة عامة و مفهوم ضغوط العمل بالتحديد إلا أن مفهوم الضغوط أصبح محط اهتمام الباحثين في مجالات مختلفة كعلم النفس و الاجتماع و الإدارة و الطب و غيرها... مما أدى إلى تعدد الزوايا التي يتم منها تعريفه و استخدامه و دراسته .

إن تحديد مفهوم الضغط " **stress** " من الناحية الزمنية صعب للغاية و يحتمل أن هذا المصطلح استعمل لأول مرة خلال القرن الرابع عشر و لكن هذا الاستعمال لم يكن بصورة ثابتة و منظمة و قد استعملت فيما بعد في الكتب الانجليزية مفاهيم أخرى لدلالة على الضغط منها: **strest – straisse** وبالرغم من الكلمة و مشتقاتها وجدت منذ قرون إلا أن أصلها غير معروف إلى حد الآن ، و لأنه من الصعب البحث في ذلك قبل القرن الرابع عشر ، إلا أنه يمكن القول بأن بداية انتشار هذه الكلمة كان خلال القرن التاسع عشر ، و خلال هذه الفترة يقول الفيزيولوجي (**claud bernard**) أن التغيرات الخارجية في البيئة يمكنها أن تعطل الكائن العضوي ولكي يحافظ على نفسية يجب أن يتكيف بطريقة مناسبة مع هذه التغيرات ، و يبدو أن هذا أول اعتراف بالنتائج المضرة الكامنة في عملية الإجهاد التي تخل اتزان الجهاز العضوي و يعترف الفيزيولوجي الأمريكي " والتر كانون " **walter cannon** " من أوائل الذين استخدموا عبارة الضغط و عرض برد فعل في حال طوارئ .

Energycyresposse أو رد فعل العسكري **militaristic response** سبب

ارتباطها بانفعال القتال أو المواجهة ، وقد كشف أبحاث كانون عن وجود ميكانيزم أو آلية في جسم الإنسان تساهم في احتفاظه بحالة من الاتزان الحيوي ، أي القدرة على المواجهة التغيرات التي تواجهه .

ويعتبر " هانز سيلاي " **hansselye** " من أشهر الباحثين الذي ارتبطت أسماؤهم بموضوع الضغوط و يعرف باب الضغط ، ويرجع الفضل إلى كتاباته و محاضراته في تعريف الجمهور و الباحثين ، و بخاصة في مجال الطبي بتأثير الضغوط على الإنسان ، و أفضل مساهمة له حول موضوع الضغط هو كتابه الذي أصدره عام 1956 ، و قد عرف الضغط في البداية بأنه الآثار الناتجة عن العوامل الضاغطة (العبودي فاتح ، 008) ص 18)

الفصل الثاني: الضغوط النفسية

1 - 3 بعض مفاهيم المرتبطة بالضغط :

بعدما تطرقنا لتعريف الضغط و تعرفنا ما المقصود منه أو ماذا يعني مصطلح الضغط ثم تناولنا التطور التاريخي لهذا المفهوم تنتقل إلى تحديد المفاهيم التي لها علاقة بهذا المصطلح أي (الضغط) و الغرض من التطرق لهذا العنصر ، هو إظهار الاختلاف القائم بين مفهوم الضغط و غيرها من المفاهيم القريبة منه لتجنب الالتباس و الخلط بينهما فكل مصطلح قائم بمعناه الخاص و لا يتشابه مع غيره من مصطلحات القريبة .

1-3-1 الضواغط (stressors) :

يشير مفهوم الضواغط إلى العوامل و المثيرات التي تستشير الاستجابة للضغط لدى الكائن العضوي ، و بذلك تحدث تغيرات في الجانب الجسمي و النفسي لديه و هذه التغيرات تسمى بالاستجابة للضغط .

و يعرف " ويفر " (weaver) (1987) الضواغط كما يلي :

القوى و المؤثرات البيئية التي تكون القدرة على حدوث الضغط و يرى " لازاروس " و " كوهين " (1977) أن هناك ثلاث أنواع من المثيرات التي تؤدي إلى الضغط و هي :

- مثيرات تؤدي إلى حدوث تغيرات رئيسية ، و عادة ما تحدث فارج سيطرة الفرد مثل الكوارث الطبيعية كالزلازل و البراكين و الحروب و الفيضانات .
- أحداث الحياة الرئيسية و التي قد تكون تحت سيطرة الفرد و تحكمه و لكنها تؤدي إلى حدوث تغير هام في حياة الفرد مثل ميلاد طفل جديد أو مرض صديق أو وفاة شخص قريب .
- المنعصفت اليومية أو الخبرات الضاغطة التي تثير الغضب و القلق و تتضمن بعض الروتين اليومي مثل فقدان مفتاح المنزل ، الشعور بالوحدة... الخ .

في حين يشير " بأوز " و " برجيس " (bowers burgess) (1994) إلى أن هناك نوعين من الضواغط و هي :

- ضواغط مادية (فيزيقية) : و هي عبارة عن مطالب مثل الحوادث ، المرض الحرارة البرودة ، الضوضاء .
- ضواغط نفسية و اجتماعية : و هي ما يشار إليها بضوابط الحياة مثل الامتحانات الطلاق و الزواج .

الفصل الثاني: الضغوط النفسية

مما سبق نلاحظ أن الضواغط عبارة عن مجموعة من الأسباب و الظروف و المواقف التي تحدث درجة مختلفة من ردود فعل الجسمية و النفسية و التي تشير إلى أن الفرد يعاني من ضغط و حسب التعاريف المقدمة للضواغط أن أسبابها متعددة و ذلك حسب تصنيف مختلف الباحثين في هذا المجال أن يمكن أن تكون ضواغط داخلية كما يمكن أن تكون خارجية أي ناتجة من البيئة الخارجية التي يعيش فيها الفرد كالمناخ الأسري و المدارس. (شارف خوجة مليكة، (2011)، ص31 - 32)

1 - 3 - 2 القلق الصراع و الإحباط :

ينجم عن الضغوط عدة مترتبات وهناك آثار سلبية مختلفة تنتج عنها و تظهر نتيجة تعرض الفرد للضغوط منها :

أ - القلق (Anxiété) :

- القلق حالة انفعالية تتميز بشعورهم عدم الأمن و هو اضطراب منتشر كما يعتبر حالة تتميز بعدم الشعور بالسعادة تجاه المستقبل، و يعتبر القلق نتيجة سيكولوجية لتعرض الفرد للضغط و لنقص إشباع حاجاته ، و يعتبر من أكثر الأعراض السيكولوجية الملحوظة لضغوط العمل. (شارف خوجة مليكة ، (2011 ، ص 33)
- القلق حالة توتر شاملة و مستمرة نتيجة توقع تهديد خطر فعلي أو احتمالي يصاحبه خوف غامض و أعراض جسمية و نفسية . (ابراهيم الفقى ، (2009 ، ص 22)
- القلق في معظم الأحوال هو أحد الانفعالات الطبيعية التي يمكن أن يشعر بها أي إنسان إذا تعرض لموقف ما يستدعي هذا الانفعال ، و هو استجابة طبيعية فيها إعداد و تهيئة للإنسان لمواجهة الأخطار ، و تجربة القلق هنا هي شعور و انفعال طبيعي تماما إذا كانت تتناسب مع الموقف أو الشيء التي تسبب في هذا القلق. (لطفى عبد العزيز الشربي (ب س) ص 10)

ب - الصراع :

تعريف مصطفى محمد الصفطي : الصراع هو حالة من التردد و الحيرة تنشأ عن وجود رغبتين متعارضتين ، واختيار احدهما يؤدي إلى عدم تحقيق الرغبة الأخرى. (محدب رزيقة ، (2011 ، ص 38)

الفصل الثاني: الضغوط النفسية

يشير مفهوم الصراع إلى حالة من التوتر الداخلي و التي تحول بين الفرد ومن استمراره في السلوك المؤدي إلى تحقق هدفه ، و ينشأ الصراع النفسي بسبب وجود هدفين متعارضين يتميزان بدرجة متساوية من الشعور بالجاذبية نحوهما أو النقد منهما ، مما يجعل من الصعب على الفرد الانحياز لأحدهما دون الأخر أو البعد عن أي منهما و في معظم الأحيان تكون العلاقة بين الصراع و الضغوط علاقة تبادلية بمعنى أنه إذا كان الصراع يؤكد الضغوط لدى الفرد فإن الضغوط تجعل الفرد يعيش هذه الحالة من الصراع . (شارف خوجة مليكة ، (2011) ص 33)

ج - الإحباط :

يعرف الإحباط بأنه العملية التي تتضمن إدراك الفرد لعائق يحول دون إتباع حاجاته ، أو توقع الفرد حدوث هذا العائق في المستقبل . (محمد باسم العبيدي ، (2009) ، ص 109)

يعتبر الإحباط من العوامل الهامة التي تشكل جانبا من الضغوط النفسية و يمكن تعريفه بأن الحالة التي يشعر فيها الفرد بعجزه عن القيام بالنشاط المطلوب ، أو الحيلولة بينه و بين تحقيق الهدف الذي يسعى إليه و يعبر عن إعاقة الفرد للوصول لأحد الأهداف الهامة التي يرغب في تحقيقها و يزداد الشعور بالإحباط كلما ازداد مستوى الضغط الذي يواجهه .

و بذلك تظهر العلاقة بين الضغط و الإحباط فيما يلي :

- تمثل الضغوط سببا رئيسيا ومباشرا لحدوث الإحباط و للضغوط جانبان أحدهما سلبي و الأخر ايجابي ، فالإحباط إذن يعبر عن الجانب السلبي فقط ، وهنا يشير الدكتور " محمد الصبر وافي " عي الجانب الإيجابي لذلك تعتقد أن شدة الضغط هو القاسم المشترك باعتبار أن الضغط ضروري حيث يؤدي إلى الدافعية و الحماس في حين استمراره و ارتفاع مستواه يؤدي بلا شك إلى الجانب السلبي وهو الإحباط ، و هو نتيجة تعرض الفرد للضغوط الشديدة و المستمرة . (شارف خوجة مليكة ، (2011) ، ص

(34 - 33)

الفصل الثاني: الضغوط النفسية

1 - 3 - 3 - التعب و الإجهاد :

أ - التعب (la fatigue) :

التعب عبارة عن فقدان الكفاءة و عدم الرغبة في القيام بأي مجهود سواء كان مجهودا عقليا أو جسميا ، ينشأ نتيجة للمجهود المستمر و المكثف و ينتهي أثره بحصول الفرد على الراحة و النوم .

و في نفس المعنى عرفت الموسوعة العالمية التعب (la fatigue) بأنه استجابة تنشأ عن طريق العمل الكثيف و ينتهي الإحساس به عن طريق الراحة و يمكن إبراز نقاط الخلاف بين الضغط و التعب فيما يلي :

- إن مصادر ضغوط العمل تتنوع لكن التعب غالبا ما ينتج عن مصدر واحد وهو عبئ العمل الزائد

.la surcharge du travail

- التعب ينتهي بالحصول على قدر من الراحة و النوم ، بينما الضغط غالبا ما يكون مستمرا .

ب - الإجهاد l'epuisement :

يشير مصطلح الإجهاد إلى نتيجة التعرض للضغوط على مدى طويل ، و التي يعانها الفرد و تعبر عن ذاتها بالعياء و الإهالك كما يعبر عنها الفرد عن طريق الخوف و التوتر ، و تعبر عن نفسها أيضا في صورة أعراض جسمية و نفسية مثل اضطراب الوجدان و المعارف و أعراض سلوكية مثل التدخين ، تناول الكحول ، اضطراب الأكل .

1 - 3 - 4 - الاحتراق النفسي :

يعتبر الاحتراق النفسي (burn out) أحد الآثار الأكثر سلبية للضغط الحاد و يؤثر سلبا سواء بالنسبة للعامل أو العمل في حد ذاته ، حيث يبدأ الضغط بالتعب و القلق و يصل إلى الانهيار و كلمة احتراق نفسي ظهرت في أواخر السبعينات و هو مصطلح جديد و مهم ، لأنه يربط بين مختلف المؤثرات النفسية اجتماعية و هو يستخدم خاصة في علم النفس المهني .

الفصل الثاني: الضغوط النفسية

و كلمة الاحتراق النفسي (**burn out**) تستعمل في اللغة الانجليزية للإثارة إلى التآكل من الداخل حتى الوصول إلى غاية الرماد *l' état de cendre* أما جذور الكلمة فارتبطت بـ " فردونبورجز " (**freudenberger**) (1974) الذي يعرف الاحتراق النفسي يعني في اللغة الفرنسية (**incendié**) ليترجم بذلك وضعية التعب و الإنهك الشديدين و هناك ستة أعراف للاحتراض النفسي :

- الانفعال **l' irritabilité** فقدان الثقة بالآخرين (**méfiante**) .
- غياب الأفكار الجديدة أكثر من ستة أشهر نقص الطاقة ، الشعور بالتوحد و نقص السند .
- يقدم سينجرادا فيسن **singer darvdron** (1991) تعريفاً آخر للاحتراق النفسي : بأنه المؤشر المميز للضغوط النفسية ، و هو يتضمن جوانب نفسية سلوكية و فيزيولوجية إذ يعد حالة من التدهور النفسي الوظيفي الناتجة عن زيادة الحساسية بالضغوط المهنية و يتضمن بعدين أساسيين هما :
- **البعد النفسي** : و سيتم بظهور الإجهاد و التوتر و القلق و الاكتئاب .
- **البعد المهني** : و يتعلق بمشكلات الوظيفة أو المهمة التي تشمل العلاقات مع الإدارة و الزملاء و التلاميذ بالنسبة للمعلمين ، كذلك الرفض النفسي للوظيفة و يعتقد كوهلر (**choler**) (1997) أن الضغط ليس هو السبب المباشر و الوحيد بحدوث الاحتراق النفسي ، إذ عندما يجتمع الضغط الشديد مع عوامل أخرى مثل الاضطراب في النوم ، سوء التغذية ، الإفراط في تناول المنبهات و الانسحاب عن الأسرة ... هنا يحدث الاحتراق النفسي . (شارف خوجة مليكة ، (2011) ، ص 34 - 36)

2 - المقاربات النظرية لضغط النفسي :

تعددت النظريات التي حاولت معالجة ظاهرة الضغط النفسي بصفة عامة ، وبالرغم من اتفاقها في المضمون النظري ، و الأثر الذي يحدث ضغط النفسي على الفرد إلا أنها تباينت و اختلفت من حيث الاتجاه كل حسب وجه نظره الخاصة .

2 - 1 نظرية التحليل النفسي :

ترى نظرية التحليل النفسي أن وجود خبرات سابقة لدى الأفراد يخرتها العقل الباطن منذ السنوات الأولى ، يتسبب عنها وجود استعداد مسبق لدى بعض الأشخاص ، دون غيرهم للتفاعل مع مواقف التهديد أثناء الأزمات متأثرين بهذه الخبرات المخترنة فينشأ الاضطراب .

و يرى فرويد **freud** أن الأنا تتعرض لضغوط قوية من مصادر متعددة تتمثل فيضغوط البيئة الخارجية ، ضغوط من الضمير ، ضغوط من دوافع الهو الفطرية ، و الأنا القوي هو الذي يدرك بوضوح الواقع الخارجي و القوى الموجودة التي تؤثر على الفرد . و قد ذكر علماء التحليل النفسي ، أن الضغوط التي يعاني منها الفرد في كل موقف أو سلوك ، هي التعبير عن صراع ما بين نزاعات و رغبات متباينة أو متعارضة ، سواء بين الفرد و المحيط الخارجي أم داخل الفرد نفسه ، فعندما تصطدم النزاعات الغريزية بتحريم يأتي من المحيط الاجتماعي أو من الرقابة النفسية الداخلية التي يمثلها (الأنا الأعلى) فإن هذه التفاعلات تؤدي إلى ظهور الآليات الدفاعية . و طبقا للنظرية النفسية التحليلية فإن معظم الأفراد لديهم صراعات لا شعورية و هذه الصراعات تكون لدى البعض أكثر حدة و عددا . فهؤلاء الناس يرون ظروف و أحداث حياتهم مسببات للضغوط النفسية و أن أساليب مواجهة هذه الضغوط يكون عن طريق الكبت الذي اعتبره فرويد آلية دفاع تجاه الضغوط .

فالفرد حينما يتعرض لمواقف ضاغطة و مؤلمة فإنه يسعى إلى تفريغ انفعالاته السلبية الناتجة عنها عبر ميكانيزمات الدفاع اللاشعورية ، و على هذا فالقلق و الخوف أو أي انفعالات سلبية أخرى تكون مصاحبة للمواقف الضاغطة التي يمر بها الفرد ، يتم تعريفها بصورة لا شعورية عن طريق الكبت أو الإنكار و غيرها من ميكانيزمات الدفاع النفسية اللاشعورية ، كما يؤكد أصحاب هذه النظرية على أن التعبير عن الأعراض المرضية الحالية ما هي إلا امتداد لصراعات و خبرات ضاغطة و مؤلمة مر بها الفرد في الطفولة ، و لذلك فإن المشقة و الكدر النفسي التي يعانيها الفرد في حياته الحالية هي امتداد للصعوبات و الخبرات الماضية والتي حاول التعامل معها من خلال استخدام ميكانيزمات الدفاع في الطفولة و التي تبدو غير توافقية و غير ملائمة اجتماعيا للمواقف و الخبرات المؤلمة الحالية .(بومجان نادية ، (2016) ، ص 68)

2 - 2 نظرية العوامل الاجتماعية :

تفسر نظرية العوامل الاجتماعية الضغط النفسي من خلال علاقة الفرد مع بيئة الاجتماعية التي قد تشعر بالاعتراب ، و هذا يؤدي بدوره إلى شعوره بالخسارة . وعدم الوضوح و اللامعنى و العزلة وهذه الأمور كلها تشكل جوانب من الضغط النفسي عليه . وتتبع مشكلات الفرد أغلبها من عوامل بيئة اجتماعية ، هكذا البيئة تؤثر مباشرة الخبرة الشخصية و ينتج عن هذا التفاعل بين الفرد و بيئة عوامل و متغيرات يمكن أن تكون سببا في الضغط النفسي . و يرى (كوبر) أن التنظيم الاجتماعي و السياسي و الاقتصادي لمجتمع معين قد يكون منتجا للمرض لأنه مجتمع مضطرب يحمل درجة عالية من التوتر ، إلا أنه ينكر مرضيته ويحاول التخلص منها بدلا من معالجتها ، و ذلك بتحميلها لعدد من أفراد الضحايا بدفعهم إلى المرض حتى يتاح له عزلهم عن المجتمع . و فسر بعض الباحثين ذلك بالإشارة إلى العزلة الاجتماعية و الضغوط النفسية و عوامل اللااستقرار واللامن . (محمد فرج الله مسلم أبو الحصين، (2010) ، ص31)

2 - 3 نظرية السلوكية :

أما النظرية السلوكية " **belavror theory** " فتقوم على منهج أو طريقة التعلم بمناهجه ، إضافة إلى إدخال العمليات المعرفي متعلم ، و أن لكل استجابة مثير ، و العلاقة بين السلوك و المثير أما ايجابية أو سلبية ، و أن الشخصية عبارة عن منظمات سلوكية متعلمة ثابتة نسبيا و تتمايز من خلال الأفراد ، و أن هناك قوانين تحكم السلوك الإنساني كالتعزيز و العقاب و الانطفاء و التعميم و تعتبر هامة في تعديل السلوك . و يشير هانسن (**hamsem 1982**) إلى أن الإرشاد السلوكي يركز على حل المشكلات و يهتم بتعديل السلوك المضطرب و ضبطه ، و يفترض أن معظم مشكلات الفرد عبارة عن مشكلات في التعلم ، و أن الأعراض النفسية هي تجمع لعادات سلوكية متعلمة بشكل خاطئ و هناك إمكانية للتغيير أو لتعديل السلوك المتعلم .

كذلك أعطت النظرية السلوكية اهتماما للجانب المعرفي و إدخاله في حيز العلاج و الإرشاد و هو ما يعرف بالعلاج السلوكي المعرفي " **cognitive behavior theory** " و التي تعني طريقة الإدراك الذاتية للفرد عن الأحداث و تفسير السلوك الشخصي و أنماط التفكير و تقرير الذاتي ، وهذا ما يعرف بالبناء المعرفي .

الفصل الثاني: الضغوط النفسية

" **restricture cognitive** " و قد عرضه لازاروس " **lazarus 1990** " كنموذج متعدد الوسائل " **multi modal behavoir** " ينظر إلى المشكل بتفاعل مكوناتها مع بعضها البعض ، وهذه مكونات تشمل : السلوك - الوجدان - الإحساس - التحليل - المعرفة - العلاقات الشخصية - العقاقير - وهو أسلوب بسيط و سهل و نتائجه جيدة و يستخدم في إرشاد الجماعات الطلابية و المعلمين .

و يتضمن الإرشاد السلوكي مجموعة من الخطوات الرئيسية تشترك فيها غالبية الأنظمة و هي دراسة السلوك أي تقدير و تحديد السلوك و صياغة الأهداف بصورة واقعية و الإستراتيجيات الإرشادية التي تحدث تغيرا في السلوك و تحقيق الأهداف و التقويم .

و بذلك يمكن لهذه النظرية أن تحقق أهداف الإرشاد للحالات ممن يواجهن الضغوط نفسية من خلال ممارسة الأنماط الصحيحة من السلوك و التعرف على أنماط السلوك الخاطئ والذي يسبب المواقف الضاغطة و أن أحداث تغيير أو تبديل في سلوك المعلمة من شأنه أن يحقق حلول لمشكلاتها ، فإرشاد السلوكي هنا إحلال السلوك الملائم و المرغوب مكان السلوك غير الملائم و المكروه من خلال أساليب و فنيات مختلفة يتبعها المرشد و المسترشد .

2 - 4 النظرية المعرفية " **cognitive theory** " :

و هي تفترض بأن التفكير الفرد هو المسؤول عن انفعالاته و سلوكه و أن الإرشاد المعرفي و تنظيم استراتيجيات تعيد تشكيل الأفكار التي أدت إلى أخطاء معرفية و انفعالية .

و يؤكد " **beck** " أن ردود الفعل الانفعالية ناتجة عن النظام المعرفي الداخلي ، و إن عدم الاتفاق بين الداخل و الخارج يؤدي إلى اضطرابات النفسية .

و يؤكد بيك " **beck 1976** " على الجوانب المعرفية و اضطرابات التي تحدث لدى الفرد و العمل على التفكير و بشكل واقعي لحل المشكلة الناتجة عن حالة التشويه الإدراكي لتلك الاضطرابات .

و يؤكد عام (1985) على مساعدة المرشد لإعادة صياغة المشكلة بحيث تؤدي إلى فكرة إيجابية فالمشكلة إذ لم يتحرك الفرد نحو حلها تبقى داخل نفسه حتى ينطلق هو إلى الآخرين لحلها .

الفصل الثاني: الضغوط النفسية

فالمرشد النفسي إذا يعمل على تفعيل الخبرات التي يعيشها المسترشد ، و يفسرها من خلال التعرف على الأفكار السلبية و الجوانب ذات العلاقة بها المعرفية السلوكية و الوجدانية ، و التعامل معها و استبدالها بأفكار أكثر واقعية و قبولاً و أقرب إلى التحقيق مما يساعد الفرد على اختيار البدائل المناسبة ، فالإرشاد هنا يعمل على مساعدة الفرد بشكل واقعي و أقرب إلى الحقيقة .

وهذا ما يساعد الحالات في معرفة الخبرات و الأفكار السلبية التي تواجههن في الحياة و تسبب لهن الضغوط النفسية ، مما يتيح الفرصة من خلال الإرشاد و تقديم الأسلوب الأنسب لاختيار البدائل الممكنة لتصحيح نمط التفكير بشكل أكثر واقعية .

2 – 5 النظرية الضغوط لسيلي *Stress theory s'elye* :

قدم هذه النظرية عالم الفيسيولوجيا هانز سيلي (*hnz selye 1956*) و تم إعادة صياغتها مرة أخرى عام عام 1976 ، و يعتبر الأب الحقيقي لنظرية الضغط النفسي الحديث و يؤمن بأن درجة معتدلة أو متوسطة من الضغط النفسي تؤدي إلى اضطراب التوازن الجسمي .

و قد أطلق سيلي على هذه النظرية بعد صياغتها متلازمة التكيف العام " *general GAS* " و *adaptatiom syndrome* إذ يؤكد أن التعرض المستمر أو المتكرر للضغوط يؤدي إلى تأثيرات سلبية على حياة الفرد ، مما يفرض متطلبات فسيولوجية أو اجتماعية أو انفعالية أو نفسية و الجمع بينهما ، و هذا يؤدي بالفرد إلى الحشد كل طاقاته لمواجهة تلك الضغوط ، و هنا يدفع ثمنها في شكل أعراض فسيولوجية .

و جملة التكيف العام هي : سلسلة من الاستجابات الجسمية لمهاجمة المرض ، و يطلق عليها عامة ، لأن الاستجابات الفسيولوجية الثلاثة التالية و التي تحدث في العديد من المواقف الضاغطة و هي :

1 – تضخم أو اتساع الغدة الأدرينالية .

2 – انكماش الغدة الصعترية (غدة صغيرة صماء قرب قاعدة العنق) و الجهاز اللمفاوي المسئول عن مقاومة الأمراض.

3 – القرع الهضمية .

و قد وصف سيلي نظرية في ثلاث مراحل و هي :

الفصل الثاني: الضغوط النفسية

أولاً : مرحلة رد فعل التحذيرية (التنبيه للأخطار) **the alarm reaction** و تمثل هذه المرحلة خط الدفاع الأول لضبط الضغط النفسي ، فعندما يتعرض الفرد للخطر أو التهديد الجسمي مثل المرض و الجروح و فقدان القدرة على النوم أو اي تهديد نفسي مثل إنهاء علاقة حميمة أو الغضب من سلوك غير مرغوب فيه ، فإن رد فعل الجسم تكون واحدة حيث تبدأ من الإشارات العصبية و الهرمونية في الجسم لتعبئة الطاقة اللازمة للطوارئ فتزداد دقات القلب و يرتفع ضغط الدم و تتوتر العضلات ويزداد إفراز العرق و يزداد إفراز الأدرينالين لذا سيحاول الفرد مواجهة مصدر الضغط النفسي .

ومن ناحية فيزيولوجية يقوم الجهاز العصبي السمبثاوي و الغدد الأدرينالية بتعبئة أجهزة الدفاع في الجسم إذ يزداد إنتاج الطاقة إلى أقصاه لمواجهة الحالة الطارئة و مقاومة الضغوط ، وعندما يتخلص الفرد من التهديد ، فإن الجسم يعود إلى مستوى منخفض من الإثارة و هذه الحالة هي ما يمكن تسميتها بحالة التوازن الداخلي ، و يعتقد سيلبي أن الموت قد يحدث أثناء هذه المرحلة حينما إذا كان الضغط النفسي شديدا جدا .

ثانياً : مرحلة المقاومة (**the stage of resistance**) : هنا مرحلة المواجهة مصدر الضغط النفسي من قبل الفرد فيهيئ الفرد نفسه للمواجهة ، و لكن انشغال الفرد مع مصدر الضغط النفسي فسيولوجيا و نفسيا يجعله أكثر حساسية المصادر الضغط الأخرى ، مما يعرضه لتطوير اضطرابات النفسية و جسمية مثل التقرحات في جهاز الهضم و ضغط الدم و الربو العصبي الخ... و تنشأ هذه الاضطرابات نتيجة المحاولات للتعامل مع مصادر الضغط النفسي و في حال أن المحاولات لتحقيق المطالب التي يتضمنها مصدر الضغط النفسي غير فعالا و غير كافية فإن حالة الإثارة المستمرة تبدو غير منتظمة في هذه المرحلة مما يؤثر سلبا على القدرة على التركيز و اتخاذ القرارات منطقية ، و تزداد المقاومة في هذه المرحلة .

ثالثاً : مرحلة الإنهاك " **the stage of exhaustion** " : تنخفض قدرة الفرد على التعامل مع الضغوط النفسية فيصبح مصدر الضغط مسيطرا ، مما يجعل الفرد غير قادر على الحماية وجودة تحت المستويات العالية و المستمرة من الضغط النفسي ، و تضعف المقاومة ، لا يمكن لجسم الإنسان الاستمرار بالمقاومة إلى مالا نهاية ، إذ تبدأ علامات الإعياء بالظهور تدريجيا و بعد أن يقل إنتاج الطاقة في الجهاز العصبي السمبثاوي يتولى الجهاز العصبي الباراسمبثاوي الأمور فتبتاطأ أنشطة الجسم و قد تتوقف تماما ، إذا ما استمرت الضغوط يصبح من الصعوبة التكيف لها لتؤدي إلى اضطرابات نفسية مثل الاكتئاب أو أمراض جسمية تصل حدا الموت . و إذا لم يعود الجسم لفترة النقاهة أثناء هذه المرحلة قد يؤدي ذلك للموت .

الفصل الثاني: الضغوط النفسية

و قد تتكرر المراحل الثلاث للضغط عند سيلبي مرات عديدة في اليوم الواحد . كلما واجه الفرد موقفا ضاغطا وكل مرحلة من هذه المراحل تقابل مرحلة نهائية من مراحل الحياة ، فمرحلة الإنذار بالخطر تقابل مرحلة الطفولة التي تتميز بالثبات و مقاومة التغير ، و مرحلة الإنهاك تقابل مرحلة الرشد التي تتميز باللعب و الإنهاك في النهاية .

من الواضح أن هذه النظرية تفسر بشكل واضح الثر الناتج عن الضغوط النفسية التي يتعرض لها الأفراد و درجة مقاومة المواقف المسببة للضغط ، و هذا يعطي انطباع واضح بأهمية النظرية في تفسير الضغوط النفسية .
(احمد نابل الغريو و احمد عبد اللطيف أبو اسعد ، (2009) ، ص 60 - 70)

2-6 نظرية لسيلبر جير :

تعتبر نظرية " سبيلبر جر " (**spiellerger**) حول القلق مقدمة ضرورية لفهم الضغوط فقد أقام هذا الباحث نظريته على أساس التمييز بين القلق كسمة و القلق كحالة و للقلق شقين الأول يتمثل في القلق العصبي المزمن و هو استعداد طبيعي يجعل القلق يعتمد على الخبرات السابقة ، والثاني يتمثل في قلق الحالة الذي يعتمد على الظروف الضاغطة و الضغوط التي تسبب قلق الحالة " سبيلبرجر " (1972) و على هذا الأساس ربط الباحث بين الضغط و القلق الحالة إذ يعتبر الضغط الناتج مسببا لحالة القلق و يستعبد ذلك عن القلق كسمة ، حيث يكون من سمات شخصية الفرد القلق أصلا .

فالقلق عملية انفعالية تشير إلى تتابع الاستجابات المعرفية السلوكية التي تحدث كرد فعل لشكل ما من الضغوط، ويميز بين مفهوم الضغط و التهديد، من حيث أن الضغط يشير إلى الاختلافات في الظروف و الأحوال البيئية التي تتسم بالخطر، أما كلمة تهديد فتشير إلى التفسير الذاتي لموقف خاص أنه خطير أو مخيف.(شارف خوجة مليكة، (2011)، ص42)

2-7 نموذج برات لضغوط المعلم: (**teacher stress model 1978 hatt**)

لقد استعرض برات في هذا النموذج المواقف المسببة للضغط التي تواجه المعلم ، وقد حددها في ثلاثة

مصادر رئيسية :

الفصل الثاني: الضغوط النفسية

أولاً : المواقف خارج البيئة المدرسية : و هي عبارة عن تلك الأحداث التي تقع خارج إطار العمل محدثة أثراً على أداء المعلم في عمله و كفاءته و عطاءه و تشمل أعمار التلاميذ مستويات الأسرة الاقتصادية و الاجتماعية و أعمار المعلمين و جنسيتهم... الخ .

ثانياً : المواقف داخل البيئة المدرسية : و هي تلك الأحداث التي تقع داخل حدود المدرسة و العمل تشمل علاقة الزملاء في المدرسة ، خصائص الطلبة مثل العدوانية و النشاط الزائد و عدم التعاون ، مشكلات النظام و الضبط المدرسي و الفصل الدراسي مشكلات ترتبط بالإدارة .

ثالثاً : المواقف الذاتية للمعلم : و تشمل سمات و قدرات و إمكانيات و اتجاهات المعلم و رضاه عن المهنة و مستوى الدافعية و الإنجاز... الخ

و يعتبر هذا النموذج هاماً حيث يحدد مصادر الضغوط التي يواجهها المعلم من أبعادها المختلفة دون إغفال جانب فيها و يركز على الجانب المهني . (أحمد نايل الغرير و أحمد عبد اللطيف أبو أسعد ، (2009) ، ص 66)

2 - 8 نظرية عجز المتعلم :

و طور سيلجمان **seligman** المشار إليه في (البديرات 2006) إلى نظرية العجز المتعلم والتي ترى بأن الضغط النفسي نتاج للشعور بالعجز المتعلم، و أكد سيلجمان على أن تعرض الفرد إلى حالة العجز المتعلم تجعل سلوكه غير تكيفي، ويرى أن حالة العجز المتعلم تؤدي إلى آثار تعليمية ودافعية وانفعالية من خلال عزوف الفرد عن المبادرة والمحاولة، ويؤكد بأن معالجة مشكلات الدافعية أكثر سهولة من معالجة المشكلات الأخرى، حيث يمكن العمل على زيادة توقعات النجاح لديهم مما تترتب عليه استجابات إيجابية ووصول إلى الهدف التنموي المراد . (غدي عمر محمود عصفور، (2012)، ص15)

الفصل الثاني: الضغوط النفسية

3 - مصادر الضغط و طبيعته :

3 - 1 مصادر الضغط :

أ - الضغوط المادية و البيئة :

و تضم هذه الضغوط الظروف المناخية كارتفاع درجة الحرارة و الضوء و الضجيج و الكوارث الطبيعية ... و قد بينت بعض الدراسات أن ارتفاع درجة الحرارة يؤثر على الصحة و أشكال السلوك الاجتماعي مثل : العدوانية ، كما أن الرطوبة ترتبط سلبيا مع النشاط و الحالات المزاجية الإيجابية مالك أندرو . 1988 . و من المسلم به أن بعض المشكلات الصحية و الاجتماعية ترتبط بدرجات الحرارة المرتفعة بشكل خاص في المدن ، و قد ركزت دراسات ميدانية على تأثير الحرارة المرتفعة على سكان المدن ، ووجد أن الآثار الناتجة عن الحرارة تتنوع بين الإنهاك و أنواع من الصداع ، القابلية للاستشارة ، و الخمول ، و الهذيان ، و الإغماء ، و قد استخدم أندرسون **anderson** المصادر و الوثائق المستمدة من المدن في الولايات المتحدة الأمريكية لجمع البيانات عن معدلات القتل و السرقة ، و تبين أن جرائم العنف تتزايد مع ارتفاع درجة الحرارة .

و هناك دراسات أخرى أظهرت أن الضغوط الممتدة تؤدي إلى الأمراض الجسمية كما تؤدي إلى مشكلات نفسية مثل تعاطي المخدرات و الاكتئاب و اضطراب الشخصية كان و وولف **keane et wolf** .

و قد أرجع روبرت **rubonis** و بيكمان **bickman** (1991) ، اثنين و خمسين دراسة بين الأمراض النفسية التي أصابت الأشخاص من الذين تعرضوا للمخاطر ، حيث بينت أن الأشخاص من الذين تعرضوا للخطر لهم مستويات مرتفعة من الاضطرابات النفسية ، و أنه بزيادة معدلات الوفيات الناتجة عن الخطر ، تحدث الزيادة في كمية اضطرابات النفسية .

كذلك فقد بين بولينجر **bullunger** إلى أن تلوث الهواء حتى في مستويات المنخفضة يمكن أن يكون له تأثير سلبي على الحالات المزاجية و القدرة على التركيز .

الفصل الثاني: الضغوط النفسية

ب - الضغوط النفسية الاجتماعية :

يعتبر مفهوم أحداث الحياة الضاغطة مرادفا لمفهوم الضغوط النفسية الاجتماعية و يعتبر هولمز و راهي **holmes et rahi** من أوائل الذين قدموا هذا المفهوم إلى مجال العلمي بعد عمل كل من " كانون " و " سيللي " في مجال الضغوط و علاقتها بالأمراض الجسمية و النفسية .

ومن الدراسات التي أقيمت في هذا مجال دراسة حسن عبد المعطي التي أجريت بهدف التعرف على الضغوط أحداث الحياة المرتبطة بالاضطرابات النفسجية و الفروق بين المصابين بالاضطرابات النفسجية والأسوياء و قد تبين وجود فروق بين المرضى و الأسوياء في إدراك الحياة المثيرة للضغوط .

من ناحية أخرى أجرى جاب رضوان دراسته حول أحداث الحياة الضاغطة و علاقتها بالاكتئاب (1992) و تبين أن الأعراض الاكتئابية تنشأ كمحصلة لمجموعة من المتغيرات ومنها الأحداث الصادمة والأحداث الصعبة .

كذلك و قد بينت دراسة بينجتون (1988) أن أحداث الضاغطة تؤدي إلى الإصابة بالاكتئاب وخاصة في غياب الدعم الاجتماعي .

و تبين كذلك أن موت أحد الأقارب أو أحد أفراد الأسرة يشكل ضغطا كبير قد يؤدي إلى الإصابة بالاكتئاب ، و قد تبين أن النساء اللاتي عولجن من الاكتئاب ثم أصبن بانتكاسه قد مرت بهم أحداث غير سارت أكثر من اللاتي لم ينتكسن من قبل .

و أوضحت دراسة سونيل و زملائه (1989) أن ضغوط الحياة و المصادر الاجتماعية و المواجهة عوامل هامة في التنبأ بالنتائج الطويلة المدى للاكتئاب .

ج - الخبرات الحياتية و الضغط النفسي :

من منظور علم النفس الاجتماعي يتمثل سلوك الفرد في تفاعل عنصرين هو مثير و استجابة حيث يشير العنصر الأول ما يواجه و يدخل في إطار حواسه المختلفة بينما يرتبط الثاني برد فعل من جانبه تجاه ذلك الشيء المحسوس ، ويكون سلوك الفرد محصلة التفاعل بين هاذين العنصرين على الطريقة التي يستجيب بها الفرد بشكل مباشر و على حالته البدنية و الانفعالية أثناء ذلك التفاعل .

الفصل الثاني: الضغوط النفسية

و يمثل المثير عنصر الضغط و توتر بالنسبة للفرد إذا ما كان على مستوى يفوق إمكانيات وقدرات الفرد على التعامل معه . و هناك نوعية من رد فعل تختلف درجتها و شدتها من فرد إلى آخر لأسباب شخصيته أو لأسباب بيئته خارج قدرة تحكمه مثل :

- مرض أو موت شخص عزيز ، و خاصة إذا كان الحدث بصورة مفاجئة .
 - مسؤولية رعاية مسن أو فرد من العائلة مصاب بعاهة و الأثر الذي تحدثه من الجانب العاطفي و المادي .
 - إصابة بدنية تجبر صاحبها على تغيير أسلوب حياته أو تجبره على الالتحاق بعمل يقلل من قدراته .
- (بغيجة لياس ، (2006) ، ص 71 - 75)

3 - 2 مكونات الضغط :

للضغط النفسي ثلاث مكونات مترابطة هي :

- المثيرات (الأحداث الضاغطة) : و هي القوى التي تبدأ بها حالة الضغط أي أهما كل المتطلبات الموقفية و التي تمثل تهديدا للفرد و قد تكون المثيرات داخلية (صراع) أو خارجية (فقدان عزيز) .
 - التقييم : أي إدراك الفرد و تقييمه لهذه الأحداث الضاغطة من حيث طبيعتها و ديناميتها ، آثارها ومدى قدرته على التعامل معها أو احتوائها و السيطرة عليها .
 - الاستجابة : و تمثل في وردود الفعل النفسية و الجسدية التي تصدر عن الفرد إزاء الأحداث المهددة .
- (جبالي صباح (2012) ص 66)

3 - 3 طبيعة الضغط :

عندما يواجه الفرد موقفا فيه توتر فإن الجسم يهيء نفسه لا إراديا بذلك ، حيث يقوم مركز الضغط في الدماغ بإرسال إشارات إلى الجسم ليبدأ بالدفاع عن نفسه ، و التكيف مع مصادر الضغط ، و يتم إفراز العرق... و بالرغم أن ردود أفعال الجسم هذه تساعد الفرد على العمل بفاعلية أكبر في ظل الضغوطات التي تستمر لفترة زمنية قصيرة ، إلا أنها من الممكن أن تؤدي إلى تدمير بعض أعضاء الجسم على المدى الطويل .

الفصل الثاني: الضغوط النفسية

ففي حالة التعرض المستمر للضغوط وتراكمهما تقل قدرة الجسم على المقاومة و يضعف الجهاز العضوي المقاوم و يضطرب أداؤها مما يؤثر سلبا على صحة الفرد . حيث يحدث خلل في أداء الناقلات العصبية و هي :

- السيروتونين (**serotonin**) و هو المسؤول عن تنظيم عملية النوم .
 - النور ادرينالين (**noradrenalin**) المزود بطاقة للجسم .
 - الدوبامين (**dopamine**) و هو المسؤول عن إفراز الهرمون الخاص بالشعور بالسعادة و تخفيف الألم ، و أي خلل فيه يؤدي إلى اضطرابات النوم (الأرق) و الشعور بالحمول و الكسل .
- و جسم الإنسان يعطي مؤشرات حين يتعرض الفرد لضغوطات متكررة و مزمنة ، حيث يتم إفراز هرمونات التوتر لمقاومة ما يتعرض له ، و تظهر عليه بعض الأعراض و هي :

أ - أعراض جسدية : الصداع ، التوتر ، الإعياء ، الأرق ، أوجاع عضلية ، سوء الهضم ، تغير الشهية و قد يلجأ الفرد هنا لشرب الكحول ، و تناول المخدرات .

ب - الأعراض العقلية : النسيان ، التشويش ، عدم التذكر ، الحمول ، الأفكار السلبية ، و عقل مشغول .

ت - الأعراض العاطفية : القلق ، المزاجية ، الكآبة ، الغضب ، الاستياء ، و عدم الصبر .

ث - الأعراض الاجتماعية : الانسحاب ، الانطوائية ، العزلية ، التعصب ، الوحدة ، قلة الأنشطة الاجتماعية ، و الرغبة في الهروب . (عطا الله فؤاد الخالدي ، (2008 م) ، ص 14 - 15)

أما في مجال الدراسات السلوكية و الاجتماعية فأن اطلاع الضغط قد استخدم ليدل على الظروف البدنية و الاجتماعية و الحضارية التي يتحمل أن تكون مضايقة لمعظم الناس الذين يعيشون في إطار جماعة معينة ، و يمكن أن يشتمل موقف الضغط على ظروف معارك أو انتظار جراحة أو حدوث تغير حضاري سريع أو مقابلة صعبة لكنها ضرورية أو تنافس شديد أو أزمة من أزمات الحياة (مثلا فقدان شخص عزيز أو موت) أو انتقال من مكان لآخر أو كوارث طبيعية أو إحباط أو فشل .

لذا نجد أن أغلب الدراسات تؤكد أن الضغوط تتعلق بالعلاقة بين الفرد و بناء المجتمع الذي يجد نفسه فيه لذلك يمكن أن ترجع أسباب الضغوط إلى الفرد نفسه أو بيئته الاجتماعية و يشير (موارى) إلى أنه لكي

الفصل الثاني: الضغوط النفسية

نظم السلوك ينبغي تحليل الظروف البيئية التي أطلق عليها الضغوط ، و يضيف لازاروس **1961 lazarus** إنه من المفيد عند دراسة حالات الضغوط معرفة طبيعية الظروف و مصادرها التي يمكن التحكم فيها .

و يرى (لازاروس) أن الضغوط النفسية تحدث لدى الكائن الحي عندما تكون هناك مطالب تفوق أو تتجاوز قدرة الشخص على تحملها أو مواجهتها . (عياش بن سمير معزي الغزوي ، (2004) ، ص 20 - 21)

3 - 4 خصائص الضغط :

لكل ظاهرة على وجه البسيطة لها خصائص تميزها عن غيرها من الظواهر وتحدد هويتها ، وسيحاول الباحث إظهار بعض الخصائص التي تميز الضغوط النفسية عن غيرها من الضغوط الأخرى من خلال تفاعلها مع الأفراد و مدى تأثيرها فيهم أو تأتي هذه الخصائص كما يلي :

أ - **المادية** : فالضغوط النفسية تأتي من تفاعلات عناصر حياتية ، فنشأتها تكون من مثيرات تكمن في طبيعة بنية النظام الاجتماع ، و السياسي ، و الاقتصادي ، كما أنها تنشأ من مثيرات حيوية بيولوجية ، و مثيرات نفسية ، يمكن ادارتها و تحديدها ، و من خلال المعرفة الحسية و استنباطها و الشعور بوطأتها و تجسدها الواقعية

ب - **الانتشار و العمومية** : بالرغم من وجود فروق فردية بين الأفراد في كونهم يقعون تحت طائلة الضغوط النفسية ، فإن هناك أفراد مؤهلين دون غيرهم ، و هذا التأهيل في طبيعة تكوينهم الجلي و استعداداتهم النفسية و العقلية ، و المعرفية ، إلا أن هناك شروطا عندما تتوافر لابد وأن يعاني الفرد الشعور بالضغوط النفسية ، وهنا لا فرق بين فرد و فرد آخر حيث تتحقق صفة العمومية ، كما أن التأثيرات الناتجة عن الضغوط مختلفة على جميع النواحي العصبية و الفسيولوجية .

ت - **تنوع النشأة** : تنشأ الضغوط من مثيرات سارة كما تنشأ من مثيرات مؤلمة ، فقد ثبت أن الحوادث المرغوبة و الغير مرغوبة تؤدي إلى التغير في الحياة ن و تتطلب إعادة التوافق الثابت ، و أن الخبرات السارة تسبب ضغوطا . و لكنها قليلة القدر إذا ما قورنت بالضغوط الناتجة عن الخبرات غير السارة .

ث - **عند حد معين تعتبر الضغوط دوافع ايجابية** : إن الفرد يتحرك تحت تأثير الضغوط التي يتعرض لها و تكون شخصيته اشتقاقا من هذه الضغوط و من محاولة التغلب عليها بقدراته و استعداداته العقلية ، أي أن

الفصل الثاني: الضغوط النفسية

الضغوط عند قدر معين لازمة و ضرورية لتنشيط الدوافع . و الحاجات . و زيادة التفاعلات مع البيئة المحيطة و تحقيق الهدف و إشباع الحاجات .

ج - الضغوط مؤشر للتكيف : حيث تمكن الضغوط من تشكيل تفاعلات سلوكية يظهر منها الفرد متكيف أو يعاني من سوء التكيف ، فإذا تضمنت المواقف الضاغطة مطالب في حدود قدرة الشخص و استطاع تحقيقها يحدث التكيف ، أما إذا تضمنت هذه الضغوط مطالب فوق الطاقة و الاحتمال ، فإن ذلك يؤدي إلى سوء التكيف و الاضطراب .

ج - ذات طبيعة وظيفية : تعتبر الضغوط من جانب وظيفي ، لما يكون عليه البناء الاجتماعي من تفكك أو تكامل فتحدث الضغوط لفشل هذا البناء الاجتماعي في القيام بوظائفه و عجزه و قصوره و وسائل الضبط الاجتماعي كما ينتج الإحساس بالضغوط كجانب وظيفي لعدم تكامل الشخصية و اختلاف الدفعات والآليات النفسية و الفسيولوجية لدى الفرد و عدم كفاية قدراته و استعداداته في تحمل الضغوط .

خ - ذات طبيعة ديناميكية : الضغوط ليست استقرارية فهي مجموعة من التأثيرات المترابطة فهي عند حد معين قوة نحو غاية و هدف محدد .

كما أنها تتأثر بعدة عوامل مثل : درجة الوعي الذاتي للأفراد و مستواهم الاقتصادي و الطبقة التي ينتمون إليها، و كذلك الثقافة و تسهم الضغوط في تشكيل جوانب كثيرة في شخصية الفرد و تشكيل مهاراته و خبراته الاجتماعية ، و تصقل قدراته ، و استعداداته ، و تجعل منه كائن اجتماعي قادر على التكيف و التوافق النفسي و الاجتماعي . (محمد فرج الله مسلم أبو الحصين ، (2010) ، ص 36 - 37)

4 - أشكال الضغط و آثار المترتبة عليه :

4 - 1 أشكال الضغط :

تشكل الضغوط النفسية الأساس الذي تبنى عليه بقية الضغوط الأخرى ، و هو يعد العامل المشترك في جميع أنواع الضغوط مثل : الضغوط الاجتماعية ، ضغوط العمل المهنية ، ضغوط الاقتصادية ، الضغوط الأسرية ، الضغوط الدراسية ، الضغوط العاطفية .

و القاسم المشترك الذي يجمع كل الضغوط هو الجانب النفسي .

الفصل الثاني: الضغوط النفسية

ففي الضغوط الناجمة عن إرهاق العمل و متاعبه في الصناعة أولى نتائجه الجوانب النفسية المتمثلة في حالات التعب و الملل اللذين يؤديان إلى القلق النفسي حسب شدة أو ضعف الضغط الواقع على الفرد .

و آثار تلك النتائج على التكيف في العمل و الإنتاج ، فإذا ما استفحل هذا الإحساس لدى العامل في عمله فسوف تكون نتائجه مثل التأثير على كمية الإنتاج ، أو نوعيته ، أو ساعات العمل مما يؤدي إلى تدهور صحة العامل الجسدية و النفسية ، ومن أولى تلك أعراض هي زيادة الإصابات في العمل و الحوادث .

أما الضغوط الاقتصادية : فلها الدور الأعظم في تشتيت جهد الإنسان و ضعف قدرته على التركيز والتفكير ، و خاصة حينما تعصف به الأزمات المالية أو الخسارة أو فقدان العمل بشكل نهائي ، إذا ما كان مصدر رزقه فينعكس ذلك على حالته النفسية و ينجم عن ذلك عدم قدرته على مسايرة متطلبات الحياة .

وتعد الضغوط الاجتماعية الحجر الأساس في التماسك الاجتماعي و التفاعل بين الأفراد ، فمعايير المجتمع تحتم على الفرد الالتزام الكامل بها و الخروج عنها يعد خروجاً على العرض و التقاليد الاجتماعية .

إن الضغوط الأسرية تشكل بعواملها التربوية ضغطاً شديداً على رب الأسرة و أثراً على التنشئة الأسرية . فمعظم الأسر التي يحكمها سلوك تربوي متعلم ينتج عنه الالتزام و إلا اختل تكوين الأسرة و تفتت معايير الضبط و نتج عنه تفكك الأسرة إذا ما كان اختل سلوك رب الأسرة أو ربة البيت .

و تشكل صعوبات الدراسة على طالب المدرسة في مختلف مراحل الدراسة ضغطاً شديداً في حالة عدم استجابة للوائح المدرسة أو المعهد أو الكلية ، فهو مطالب بأن يحقق النجاح في الدراسة لإرضاء طموحه الشخصي الذاتي أولاً . ورد الجميل لأسرته التي خصصت من دخلها المادي كنفقات الدراسة ثانياً ، فضلاً عن المؤسسة التعليمية التي صرفت الأموال المتمثلة في مستلزمات الدراسة كتوفير المدرسين المتخصصين .

أما الضغوط العاطفية بكل نواحيها النفسية و الانفعالية فإنها تمثل لبني البشر واحدة من مستلزمات وجوده الإنساني ، فالعاطفة لدى الإنسان غريزة اختصاصها الله عند البشر دون باقي المخلوقات فعلى سبيل المثال تشكل مشكلات عدم الاتفاق بين الزوجين ، أو صعوبة اختيار شريك الحياة أو مشكلة الانفصال بين الزوجين مشكلات عاطفية يبحث الإنسان عن حلول لها. (ثائر أحمد غباري و خالد محمد أبوشعيرة ، (2010) ، ص 129 – 131)

بينما يحرصها بعض الباحثين في نوعين هما :

الفصل الثاني: الضغوط النفسية

أ - الضغوط الإيجابية أو المفيدة : الضغوط المعتدلة التي تؤدي إلى ردود فعل إيجابية لدى الفرد مثل : الانجاز والفخر و التغلب على التحديات .

ب - الضغوط السلبية أو الضارة : تحصل عندما يصل الفرد إلى الحد الذي يشعر فيه أنه غير قادر على تحمل الضغط مما يسبب له الضرر في صحة و سلوكه ، أما لازاروس و كوهن **lazareus & cohn** فقد ميزا بين نوعين من الضغوط.

ج - ضغوط الخارجية : و التي تعني الأحداث الخارجية و المواقف المحيطة بالفرد و تمتد بين الأحداث البسيطة إلى الحادة .

د - الضغوط الداخلية : و التي تعني الأحداث التي تتكون نتيجة التوجه الإدراكي نحو العالم الخارجي و النابع من فكر و ذات الفرد .(مضى عبد الله بنت عبد الله بن نيهان العامرية ، (2014) ، ص 30 - 31)

4 - 2 مراحل حدوث الضغط :

يعتبر هانز سيلاي **hans selye** من الرواد الأوائل الذين اهتموا بموضوع الضغط النفسي و نتائجه السلبية و المرضية ، حيث قدم نموذجا من ثلاث خطوات تتضمنها الاستجابة للضغط النفسي أطلق عليها اسم : متلازمة التكيف العام "**générale adaptation syndrome**" و يرى سيلاي أن الضغط استجابة تتكون من ثلاث مراحل :

أ - مرحلة الإنذار : " التحذير " و فيها تنشط العضوية لمواجهة التهديد و تقوم بإفراز الهرمونات و يتسارع النبض في التنفس و يصبح فيها الشخص في حالة متأهبة للمواجهة أو الهروب .

ب - مرحلة المقاومة : حيث تعمل العضوية على مقاومة التهديد و كلما زادت حالة الضغط انتقل الفرد إلى مرحلة المقاومة و فيها يشعر الفرد بالقلق و التوتر ، مما يشير إلى مقاومة الفرد للضغط و قد يترتب على هذه المقاومة وقوع حوادث و ضعف القرارات المتخذة و العرض على للأمراض خلال هذه المرحلة و ذلك لأن الفرد لا يستطيع أن يسيطر على الموقف بأحكام .

ج - مرحلة الإنهاك : و تحدث عند الفشل في التغلب على التهديد و استمرار الضغط النفسي لفترة طويلة ، مما ينجم عنه استهلاك العضوية لمصادرها الفسيولوجية مما يؤدي إلى الإهميار الجسمي أو الانفعالي فعندما تنهار

الفصل الثاني: الضغوط النفسية

المقاومة يجل الإرهاق و نظرا لأمراض المرتبطة بالإجهاد مثل القرحة المعدية، الصداع، ارتفاع ضغط الدم، والأخطار التي تشكل تهديد مباشر للفرد و المنظمة على الواء . و يفسر **heebb** الضغط النفسي بطريقة أخرى تبين أن الفرد يعمل تحت ظروف خارجة عن إدارته في التحكم فيها ، فيصبح قلقا ضعيف التركيز فيقل أيضا أدائه. (العبودي فاتح (2008) ص 36 – 37)

4 – 3 آثار المترتبة عليه :

يختلف الأفراد في استجاباتهم تجاه الضغوط فبعض الأفراد تكون استجاباتهم تكييفية فهي تساعد في التخفيف من الضغوط ، و قد تكون استجابات أفراد آخرين لنفس المواقف الضاغطة استجابات غير تكييفية والتي تؤدي إلى تفاهم المطالب المفروضة على الفرد .

و يمكن ملاحظة آثار الضغط النفسي في جوانب مختلفة في حياة الفرد ومن أهمها :

أ – الجوانب الانفعالية : و تتمثل بردود فعل الفرد و استجابات على مستوى مشاعره و يعتبر القلق من أكثر ردود الفعل الشائعة للضغوط النفسية ، و الذي يتمثل بالخوف من حدوث شيء ما غير سار و كذلك فإن الضغوط الشديدة تؤدي بالفرد إلى الاكتئاب النفسي ، و تسيطر عليه الانفعالات السلبية كالشعور بالذنب والأرق . (ثامر حسني على النيران و عبد الكريم عبد الله الساعيد ، (2014) ، ص 26)

ومن الآثار الانفعالية للضغط الحاد أيضا :

- يزداد التوتر الفسيولوجي و النفسي : تقل القدرة على انسجام أو استرخاء العضلات و يختزل الكلام و يزداد اللامبالاة .
- زيادة الوسواس : يترع الفرد إلى الشكوى و يختفي الشعور بالصحة و السعادة .
- تغيير سمات الشخصية : يميل الإنسان أكثر إلى اللامبالاة و الإهمال و عدم الاكتراث و التسلط .
- زيادة المشكلات الشخصية : يزداد القلق و يصبح الفرد أكثر استثارة و عدوانية
- ضعف في التحكم الخلقى : يقل التحكم في الدفاعات الجنسية ، و تتراید النوبات الانفعالية .
- يظهر الاكتئاب و العجز : تنخفض حيوية الإنسان و يزداد شعوره بالعجز و ينخفض إقباله على الحياة .

الفصل الثاني: الضغوط النفسية

- انخفاض الشعور بتأكيد الذات : شعور الإنسان بالعجز ينمى شعوره بعدم القيمة ، ومن ثم ينخفض إحساسه بتأكيد ذاته . (حمدي علي الفرماوي ورضا عبد الله ، (2009) ، ص 36 – 37)

ب – الجوانب المعرفية : و تتضمن التغيرات في كفاءة الوظائف المعرفية ، مثل : الإدراك ، و القدرة على الحكم و حل المشكلات ، و كذلك تتأثر الذاكرة و الانتباه ، فيصبح من الصعب على الفرد تركيز انتباهه على مهمة معينة . (ثامر حسين علي السميان و عبد الكريم عبد الله المساعد ، (2014) ، ص 26)

ومن الآثار المعرفية للضغط الحاد أيضا :

- يتناقص مدى الانتباه : فيجد العقل صعوبة في التركيز و تضعف قوة الملاحظة .
- يزداد اضطراب القدرة : يفقد الإنسان ضبط التفكير نسبيا أثناء حديثه أو تطرقه لموقف معين .
- تدهور في الذاكرة قصيرة المدى : تضعف الذاكرة فيضعف الاستدعاء و التعرف حتى على ما هو مألوف .
- صعوبة التنبؤ بالاستجابات : تضعف سرعة الاستجابة الموضوعية فيصدر الفرد قرارات متسارعة تعويضا لذلك .
- يزداد معدل الأخطاء : تزيد معادلات الأخطاء في المهام المعرفية و المعالجات و يزداد الشك في القرارات .
- يقل معدل التقييم الصحيح و التخطيط طويل الأمد : يصبح العقل غير قادر على التقييم الصحيح للظروف الراهنة أو التخطيط المستقبلي .
- غلبة الاضطرابات الفكرية و الوهم : صعوبة في تحديد الاختبار الصحيح ، و صعوبة في النقد و تصبح خطوات التفكير مضطربة و غير منطقية . (حمدي علي الفرماوي ورضا عبد الله ، (2009) ، ص 354 – 36)

ت – الجوانب السلوكية : أظهرت الكثير من الدراسات بأن الضغط النفسي قد يكون سبب مباشر للعنف والإدمان و المخدرات و التدخين ، و كذلك تتأثر طريقة أداء الفرد لأعمال و مهامه اليومية ، بسبب ما يعانيه من ضغوط نفسية . (ثامر حسين علي السميان و عبد الكريم عبد الله المساعد ، (2014) ، ص 27)

و من الآثار السلوكية العامة للضغط الحاد :

الفصل الثاني: الضغوط النفسية

- اضطراب في الكلام : يبدو على الإنسان مظاهر الاضطراب في الكلام مثل : التلعثم و التأتأة والفأفة .
- نقص الميل أو الحماس : يتخلى الإنسان عن أهدافه الحياتية ، و يتوقف عن ممارسة هوايته و قد يتخلص من أمتعته و ممتلكاته .
- يزداد النغيب عن العمل : يميل الإنسان إلى التأخر عن العمل و شيئاً فشيئاً يتغيب نهائياً .
- سوء استخدام العقاقير : يميل الإنسان إلى تناول الكحوليات .
- انخفاض مستوى الطاقة : ينخفض ميل الإنسان إلى الأداء مع شعوره بالعجز وعدم وجود طاقة محرّكة له .
- اضطراب في عادات النوم : اضطراب في أوقات النوم و عدد ساعاته بل و العمق فيه.
- تزايد الشكوك إلى الناس : يلقي الإنسان اللوم على الآخرين كثيراً نتيجة لشكوكه حتى في من حوله من أقارب و زملاء .
- تجاهل للمعلومات الجديدة : يميل الفرد إلى الرفض المستمر للمعلومات أو الضوابط أو التعليمات الجديدة .
- إعادة توزيع الأدوار على الآخرين : يزداد ميل الإنسان إلى إعادة رسم الحدود مع الناس مع إقصاء الواجبات عنه .
- حل مشكلات بأسلوب بدائي : يتبنى الفرد حلولاً للمشكلات غير موضوعية و يتخلى عن محاولة البحث بعمق عن جذور المشكلة .
- تبنى أنماط سلوكية شاذة : يؤدي الفرد أنماطاً من السلوك غير مرغوبة و غير مناسبة للمواقف .
- التهديد بالانتحار : يميل الإنسان ربما إلى التخلص من حياته و يسبقها عبارات متكررة على لسانه مثل : لكل شيء نهاية !! . و حدوث هذه التأثيرات بمستوى معين سوف يختلف من شخص إلى آخر .
(حمدي علي الفرماوي و رضا عبد الله ، (2009) ، ص 37 – 38)

ث – الجوانب الاجتماعية : تتأثر حياة الفرد الاجتماعية و علاقاته مع الآخرين سواء في الأسرة أو المجتمع الخارجي بسبب الضغط النفسي ، مما يؤدي به إلى إنهاء العلاقات الاجتماعية أو تقليصها و اضطرابات دائمة في الروابط الاجتماعية و الفشل في أداء الدور المناط به وقد يؤدي للوحدة و العزلة الاجتماعية . (ثامر حسين علي السميران و عبد الكريم عبد الله المساعيد ، (2014) ، ص 27)

الفصل الثاني: الضغوط النفسية

ج - الجوانب النفسية و البدنية : لا بد لنا من توضيح آثار الضغوط على الصحة النفسية و البدنية لاسيما وان مصطلح لم يظهر اعتباطا أو جزافا ، بل يظهر نتيجة التأثيرات السلبية التي يتركها على الصحة الإنسان النفسية و البدنية منطلقين من الإنسان وحدة واحدة في البناء النفسي و الجسمي تظهر تأثيرات الضغوط على صحة الإنسان عندما تستمر لأسابيع أو لا شهر فقد تهتك الضغوط أعضاء معينة و تؤدي إلى أمراض مختلفة ويعتقد الأطباء أن الأفراد بإمكانهم مساعدة أنفسهم و التفاعل و بصحة جيدة عن طريق تجنب التعرض للضغوط الطويلة الأمد فقد تحدث الضغوط عندما يتوجب على الإنسان أن يتكيف للموقف الجديد أو غير مألوف و هذا التغيير قد يبدو مرغوبا به ، و على سبيل مثال أن معظم الأفراد فقد يعانون من الضغوط عندما يرحبون بالرضيع الجديد لدى عوائلهم أو يفجعون تألما عندما يموت شخص عزيز عليهم .

2 - الجوانب الجسمية : ومن الآثار الجسمية للضغوط و التعب و الأعياد كما وجدت علاقة بين الضغوط و المرض و دليلنا على هذا ما أظهره **osler 1910** عن الذبحة الصدرية و كانت شائعة بشكل خاص بين جماعة اليهود من رجال الأعمال و نسبت الذبحة الصدرية إلى خطواتهم القلقة في الحياة و ضنك العيش و الانهماك في العمل و تكريس اليهودي غضبه و ضغوطه في بيته ، فالنشاط العصبي لديه يزداد إلى أقصى درجة كما أن جهازه العصبي يخضع لهذه الضغوط التي تظهر لديه لكونها عاملا أساسيا في كثير من حالات الذبحة الصدرية .

للفترة الزمنية التي تستغرقها الضغوط تأثير سلبي على صحة الإنسان النفسية و البدنية فقد أشار (**jamis**) أن الضغوط تكون ثلاثة أنواع ، فإذا كانت بسيطة فتستمر من ثوان إلى ساعات كالمضايقات الصادرة من أشخاص تافهين أما إذا كانت متوسطة فتستمر من ساعات إلى أيام كفترة العمل الإضافي أو الضيق الناتج عن اضطراب المعدة و الأمعاء أو إذا كانت شديدة فتستمر لأسابيع و أشهر أو حتى سنوات كغياب شخص من عائلته فترة طويلة أو موت شخص عزيز . (محمد جاسم محمد ، (2008) ، ص 311 - 313)

5 - أسباب و مظاهر الضغط النفسي :

5 - 1 الأسباب :

حاول العديد من الباحثين الذين اهتموا بأسباب الضغط و العوامل المؤدية لحدوثه فوجد أن أسبابه عديدة ، منها البيئة ، الطبيعية النفسية ، الاجتماعية ، الأكاديمية .

الفصل الثاني: الضغوط النفسية

أ - الأسباب البيئية :

يمكن أن تكون سببا من الأسباب حدوث الضغط مثل الغلاف الجوي ، درجة الحرارة و البرودة ، الضجيج و الأضواء ، كما يمكن أن تكون الأماكن الضيقة عاملا من عوامل حدوث الضغط النفسي .

ب - الأسباب الاجتماعية :

و تتمثل هذه في الإحباطات و الصراعات اللاشعورية داخل شخصية الفرد و نقص تقدير الذات ، كما أن القلق و الاكتئاب يعتبر من مصادر الضغط .

ت - الأسباب الاجتماعية :

و هي الخلافات الأسرية كالطلاق أو فقدان أحد الأفراد العائلة ، أو الصراعات الاجتماعية بين الأفراد

ث - الأسباب الثقافية :

و هي الانفتاح على الثقافات الهدامة ، دون مراعاة الأطر الثقافية و الاجتماعية القائمة في المجتمع ، كما يمكن أن يكون سوء التكيف مع السياق الثقافي الجديد ، مصدر لحدوث الضغط . كصعوبة التأقلم مع اللغة ، العادات و التقاليد .

ج - الأسباب الأكاديمية :

و تتمثل في صعوبة المناهج و عدم مراعاتها لمبدأ الفردية بين التلاميذ إلى جانب طرائق التدريس التقليدية و كذا نظم الامتحانات و التقويم . (عبيد سميرة ، (2011) ، ص 44 - 45)

الفصل الثاني: الضغوط النفسية

5 - 2 أعراض الضغط :

عندما يفشل الفرد في التحكم في الضغوط فإن جسمه يمر بخبرة أو حالة تعرف بالمواجهة أو الهرب ، فيؤدي ذلك إلى تزايد دقات القلب ، و يتحول الدم من الأطراف إلى العضلات الداخلية، فتتسع حدقه العين ، و يفرز الأدرنالين و الدهون في الدم و يتحول التنفس من الحجاب الحاجز إلى الصدر . و هذه عمليات حيوية غير طبيعية تعود بالضرر على الجسم و تنهكه . و يمكن تصنيف أعراض الضغوط النفسية بالتصنيف الذي وضعه **brtham** 1994 وهو كالتالي :

أ - الأعراض الجسدية :

- التعرق المفرط .
- التوتر العالي .
- الصداع بأنواعه (نصفي - دوري - توتري) .
- ألم في العضلات و خاصة في الرقبة و الكتف .
- عدم الانتظام في النوم (الأرق - النوم المفرط - الاستيقاظ المبكر على غير العادة)
- اصطكاك الأسنان ، الإمساك .
- الام الظهر و خاصة الجزء السفلي منه .
- الإسهال و أوجاع البطن ، التهاب الجلد .
- عسر الهضم ، القرحة ، التغير في الشهية .
- التعب أو فقدان الطاقة .
- زيادة التعرض للحوادث التي تؤدي إلى إصابات جسمية .

ب - الأعراض الانفعالية :

- سرعة الانفعال ، تقلب المزاج .
- العصبية ، سرعة الغضب .
- العدوانية و اللجوء إلى العنف .
- الشعور بالاحترق النفسي .

الفصل الثاني: الضغوط النفسية

- الاكتئاب - سرعة البكاء .

ت - الأعراض النهائية :

- النسيان ، صعوبة في التركيز .
- الصعوبة في اتخاذ القرارات .
- الاضطراب في التفكير .
- الصعوبة في الاسترجاع الأحداث .
- استحواذ فكرة واحد على الفرد .
- انخفاض في الدافعية للقيام بالأعمال و الأشغال .
- إنجاز المهام بتحفظ .
- تزايد عدد الأخطاء ، إصدار أحكام غير صائبة .

ث - أعراض الخاصة بالعلاقات الشخصية :

- عدم الثقة الغير مبررة في الآخرين .
- لوم الآخرين ، نسيان المواعيد أو إلغائها قبل فترة وجيزة .
- مراقبة و متابعة أخطاء الآخرين .
- تبني سلوك و اتجاه دفاعي في العلاقات مع الآخرين .
- التفاعل مع الآخرين بشكل آلي، غياب الاهتمام الشخصي والتفاعل ببرودة مع الآخرين . (بغيجة لياس ، 2006) ، ص 78 - 80)

6 - 2 العلاج :

صنف لازاروس **lazarus** الاستراتيجيات التكيفية إلى مجموعتين أحدها تتعامل مع مصدر الضغط وتحاول تغييره عن طريق مجموعة من إجراءات سلوكية مباشرة الهدف منها تغيير الوضع أو الموقف المسبب واقعيا أو خياليا للضغط في حين تتعامل الثانية مع الضغط ذاته بهدف التخفيف من حدته أو القضاء عليه مؤقتا عن طريق مجموعة إجراءات سلوكية مهدئة. و تصنف التقنيات المستخدمة للتعامل مع الضغوط و مواجهتها إلى ثلاث أنواع:

الفصل الثاني: الضغوط النفسية

أ - الأساليب المعرفية :

تدخل العمليات المعرفية أو الذهنية الأسلوب الذي يعتمد الفرد للتعامل مع مصادر التوتر لذلك يمكن القول أن الأساليب التي يتم توظيفها تتبع أساسا عن بعد ذهني أو معرفي ، و تستند في ذلك على افتراضيين الأول مفاده أن التعرض لمصادر الضغط النفسي لا يسبب في حد ذاته الانزعاج و التوتر بل نوعية رد الفعل من جانب الفرد هي التي تحدد النتيجة النهائية .

من جانب آخر تستند إلى ما يعرف بالتفكير الإيجابي في مواجهة مواقف الحياة وهو ما ساعدا على النظر إلى المشكلة من منظور ايجابي ومحاولة إعادة تقييمها الأمر الذي يسمح بتوفير الإمكانيات اللازمة لتجاوزها أو البحث عن الحلول الملائمة .

ب - التفريغ الانفعالي :

من خلال محاولة التعبير عن المشكل و التخلص من المشاعر السلبية المرتبطة به ، و يلعب الضحك وروح الدعابة دورا في تخفيف آثار الضغوط على الفرد حيث يطلق مستويات عالية للاندورفينات والكوروتيزول تجعله يحس بالتحسن و الشفاء . كما يمكن أن يوفر الضحك فرصة للهروب من الضغوط ومنع حدوث نوبات قلبية و انهيار عصبي و الميل للانتحار .

ت - تغيير أسلوب الحياة :

هناك العديد من الأساليب و الأنشطة التي تساعد في التخفيف من التوتر الداخلي و التخلص من آثار الضغوط النفسية على الفرد و نذكر منها :

- القيام بالنشاط البدني (التمارين الرياضية) .
- التدليك ، الاسترخاء ، العلاجات المائية .
- إتباع نظام غذائي صحي ، الصلاة و القرآن .
- الوخز بالإبر ، الاستماع للموسيقى .
- العلاج بالألوان ، الدعم الاجتماعي .
- دعم انفعالي ، دعم وسائل (الوسائل المادية أو اللفظية) . (جدو عبد الحفيظ ، (2014) ، ص 90 - 92)

7 - قياس الضغوط :

أن غموض و تباين تعريفات الضغوط بين العلماء أدى إلى تنوع طرف القياس لها . فالضغوط متغير معقد و متعدد العوامل . ومن ثم توجد عدة طرق تستخدم في دراسة الضغوط و قياسها منها ملاحظة واستبيانات و المقابلات.

ويعد الاختبار أكثر طرق استخداما في دراسات الضغوط ، و توجد الطرق الفسيولوجية و لكنها استخدمت بشكل قليل و تستهدف قياس التنفس و سرعة ضربات القلب و معدل ضغط الدم ، و لكنها استخدمت بشكل أكثر للاستبيانات و الطرق الفسيولوجية في جميع البيانات و ذلك لأن الاعتماد على الطرق الفسيولوجية وحدها في القياس الضغوط يعتره الشك و عدم الصدق .

فمثلا انخفاض مستوى الكورتيزول في الجسم يمكن أن يكون علامة إيجابية في بعض الأوقات و أيضا علامة سلبية في أوقات أخرى ، و هذا يعني أن الفرد حينما يكون منهكا أو مجهدا فإن الجسم لا يستطيع أن ينتج كمية كبيرة من الكورتيزول ، و بالتالي ينخفض مستواه .

أما بخصوص اختبارات أو مقاييس الورقة و القلم التي تستخدم في قياس الضغوط فهي كثيرة، و لكنها متنوعة فهناك استبيانات تقيس الضواغط أو المثيرات من قبيل قياس أحداث الحياة الضاغطة و المنغصات .

و هناك مقاييس تقيس ردود الفعل الناجمة عن الضغوط ، وهذه تكون أسهل في قياسها لأن تأثيراتها تظهر على جميع أجهزة الكائن العضوي ، فهي تقيس التغيرات التي تحدث على المستوى الفسيولوجي و المعرفي والسلوكي عقب التعرض للضواغط . (محمد عبد السلام يونس ، (2008) ، ص 166 - 167) .

ومن الأدوات الشائعة الاستخدام المقاييس المكتوبة ، و أضاف عبد الستار إبراهيم أن مقياس ضغوط أحداث الحياة ، الذي يتكون من 45 حدثا أو التغيرات واقعة أو شبكة الوقوع ، و قد أعطيت لكل حدث منها درجة بحسب شدة هذا الحدث و مدى تأثيره في حياة الفرد ... و نستعير من مقياس هولمزود هي بعض الفقرات التي تدل على وجود ضغوط معينة :

1- وفاة القرين (الزوج- الزوجة) .

2- الطلاق .

الفصل الثاني: الضغوط النفسية

- 3- الانفصال من الزوج أو الزوجة .
 - 4- حبس أو سجن أو حجز أو ما شابه ذلك .
 - 5- موت أحد أفراد الأسرة المقربين .
 - 6- فصل من العمل .
 - 7- تغيير في صحة أحد أفراد الأسرة (بعض الأمراض المزمنة) .
 - 8- تغيير مفاجئ في الوضع المادي .
 - 9- وفاة الصديق .
 - 10 الاختلافات الزوجية في محيط الأسرة .
 - 11 - سفر أحد أفراد الأسرة بسبب الدراسة أو الزواج أو العمل .
 - 12- خلافات مع أهل الزوج أو الزوجة .
 - 13- التغيير المفاجئ في السكن أو محل الإقامة .
 - 14 - تغيير شديد في عادات النوم و الاستيقاظ .
- إذن تختلف وسائل و طرف قياس الضغوط باختلاف المجتمعات و باختلاف المجال الذي تعدله مقاييس ، كما أنها تختلف باختلاف العمر الزمني للأفراد . (إبراهيم عبد الرحيم إبراهيم محمود ، (2008) ، ص 48)

خلاصة الفصل :

و من خلال ما تطرقنا إليه في هذا الفصل المندرج تحت عنوان الضغوط النفسية ، نلاحظ أنها من أكثر المواضيع التي لاقت اهتماما من قبل الباحثين و العلماء و المختصين لماله من آثار بالغة تلحق الأفراد في مختلف فئات العمرية من جهة و لكونها اضطراب متشابك و معقد من جهة أخرى حيث تعدد فيها التعاريف و بالتالي تعدد أوجه النظر حول هذا الموضوع، إضافة أن الضغوط تمس مختلف جوانب متعلقة بالفرد اجتماعية كانت أو جسمية أو اجتماعية أو نفسية . مما ينجم عنها آثار بالغة على الصحة النفسية و الجسمية للفرد لذا وجب إتباع استراتيجيات مواجهة مختلفة لتفادي زيادة حدة الضغط .

الفصل الثالث:

استراتيجيات مواجهة

الضغوط النفسية

تمهيد

- 1- مفهوم استراتيجيات المواجهة
- 2- المقاربات النظرية لإستراتيجيات المواجهة
- 3- أنواع المواجهة وأساليبها
- 4- تصنيفات والعوامل المؤثرة
- 5- فعالية ووظيفية استراتيجيات المواجهة
- 6- قياس استراتيجيات المواجهة

خلاصة الفصل

الفصل الثالث: استراتيجيات مواجهة الضغوط

تمهيد :

مصطلح مواجهة هو من بين احد مفاهيم متداولة في علم النفس التي تعتبر كرد فعل للضغوط أي أنهما عنصران متلازمان و جود أول يستدعي وجود الثاني و هذا مفهوم ليس جديدا بل متداول منذ القدم إلا أن الدراسات التي أقيمت من طرف الباحثين عدلت و طورت في هذا المفهوم كما أنها طورت في أنواع إستراتيجيات حيث أنها عديدة و تختلف من شخص لأخر تبعا لاختلاف سمات الشخصية و طبيعة الضغط فنوع الإستراتيجية يتحدد بهذين الأخيرين .

[خصائص الشخصية ، طبيعة و مصدر الضغط] ، و سنخرج في هذا الفصل إلى تعريف إستراتيجيات مواجهة و تطور مفهوم ، و الفرق بينهما و بين بعض مفاهيم ، و أهم النظريات التي جاءت بإستراتيجيات تنتقل لتصنيفات المواجهة و أساليبها ، يليه العوامل مؤثرة في إستراتيجيات المواجهة . فعالية و وظيفة إستراتيجية ، تقييم معرفي و أخيرا قياس إستراتيجيات المواجهة .

1- مفهوم إستراتيجيات المواجهة :

1-1 تعريف استراتيجيات المواجهة :

أ- التعريف اللغوي:

- أصل كلمة إستراتيجية :

ترجع كلمة إستراتيجية إلى الكلمة اليونانية إستراتيجوس « **strtegos** » و التي تعني فنون الحرب و إدارة المعارك ، و يعرف قاموس ويبستر « **webster** » الإستراتيجية على أنها علم تخطيط و توجيه العمليات العسكرية.

أما تعريف إستراتيجيات المواجهة من الناحية اللغوية فقد اختلفت تسميتها ، بالرغم من أنها تتفق جميعها في إنجاز نفس المهام فترجمت من اللغة الإنجليزية **to copewith – coping** إلى الفرنسية بعدة مصطلحات :

Processus d'ajustement

Processus de faire face

Processus de maitrise

Stratégies de coping: التي اعتمدت في الأدبيات الفرنسية منذ سنة 1999 .

وفي المقابل استخدمت في اللغة العربية مصطلحات مثل :

- إستراتيجيات أو عمليات التعامل .
- إستراتيجيات التوافق أو المواجهة .
- إستراتيجيات التأقلم .
- ميكانيزمات الدفاع .

و منهم من تناولها على أنها إستراتيجية مقاومة الضغوط النفسية . و أحيانا أخرى على أنها أساليب التعامل ، وأحيانا ثالث على أنها عمليات تتحمل الضغوط ... و كلها تسميات لمعنى واحد.

(طبي سهام ، (2005) ، ص 100 - 101)

ب - تعريف الاصطلاحى :

- عرفها الأمانة 1995 بأنها المحاولة التي يبذلها الفرد لإعادة اتزانه النفسي و التكيف لأحداث التي أدرك تهديداتها الآنية و المستقبلية .
- أما ريان (Rayan) 1989 فيرى بأنها إستراتيجيات توافقية متعلمة مكتسبة ، تمثل محتوى السلوك ، و تستخدم لسيطرة على أزمات الحياة و ظروفها الضاغطة .
- و يعرفها شوبل (schwebel) (بأنها استراتيجيات تساعد الفرد في الحصول على التوازن في الحياة اليومية الضاغطة .
- و يرى سبيليرجر (spelperger) أنها عملية وظيفتها خفض أو إبعاد المنبه الذي يدركه الفرد على انه مهدد له . (عبد الله الضريبي ، (2010) ، ص 676)
- تعريف فولكمان و لازاروس هي الجهود التي يبذلها الفرد للسيطرة على أو خفض أو التحمل للمطالب الداخلية و الخارجية التي تسبب بها المواقف الضاغطة .

الفصل الثالث: استراتيجيات مواجهة الضغوط

- و يعرف كمال دسوقي 1988 سلوك المواجهة بأنه الفعل الذي يمكن المرء من أن يتوافق مع الظروف البيئية ، و هو السلوك الفاعل أو الإجرائي ، و هو فعل يتفاعل الفرد مع البيئة لغرض تحصيل شيء ما .

- و يعرف هريدي : كافة جهود الفرد المعرفية و الانفعالية و النفسو حركية و البيئشخصية التي يسعى الفرد من خلالها إلى التصدي للمواقف الضاغطة للتخلص منها ، أو لتجنب أثارها السلبية (مادية ومعنوية) أو التقليل منها بهدف المحافظة قدر الإمكان على توازنه الانفعالي وتكيفه النفسي والاجتماعي . (خالد بن عبد الله العبدلي ، (2012) ، ص 51 . 52)

- عرف ماثيني و آخرون **matheny** ، المواجهة **coping** ، بأنها أي جهد صحي أو غير صحي شعوري أو لا شعوري لمنع أو تقليل أو اضعاف الضغوط أو للمساعدة على تحمل تأثيراتها بأقل طريقة مؤلمة .

كما رأى صابر و كفاي أن كلمة **coping** تعني أسلوب لمواجهة المشكلات الشخصية و التغلب على المصاعب و أن سلوك المواجهة هو سلوك التصدي أو الكفاح الناجح أي أنه تكيف شعوري أو لا شعوري يخفض التوتر في المواقف و الخبرات الضاغطة . (أحمد محمد عرافي ، (1434) ، ص 30 . 31)

ففي قواميس علم النفس نجد أوولمان **wolman** ، في قاموسه للعلوم السلوكية يشير إلى سلوك المواجهة كما هو عند (ماسلو) على أنه نمط من أنماط السلوك يهدف إلى تسهيل عملية تكيف الفرد مع البيئة المحيطة به بغرض تحقيق أغراض معينة ، في حين عرف (وولمان) مصطلح أسلوب المواجهة بقوله : هو أحد الوسائل التي يلجأ إليها الفرد بهدف التأقلم مع الضغوطات ، و استغلال الفرص المتاحة أمامه أفضل استغلال . كما يشير هذا المصطلح إلى ذلك النمط الفريد في الإدارة و التنظيم الذي يلجأ إلى بنائه الفرد في خضم جهوده الرامية إلى تحقيق التكيف . (نبيلة أحمد أبو حبيب ، (2010) ، ص 41)

1-2 - تطور مفهوم استراتيجيات المواجهة :

ظهر مصطلح المواجهة لأول مرة في أبحاث ريتشارد لازاروس (richard lazarus) سنة 1966 في كتابه الضغوط النفسية و المواجهة (psychological stressand coping) وقد عرفها بأنها : "مجموعة ردود أفعال و الاستراتيجيات المبذولة من طرف الفرد لمواجهة المواقف الضاغطة".

لقد استمد هذا المفهوم أصله من أبحاث و ميادين مختلفة جدا من علم نفس الظواهر المعرفية و الانفعالية و بالتحديد من بحوث " لازاروس و فولكمان " في علم النفس الضغوط . و تاريخيا يتصل هذا المفهوم بمصطلحين اثنين:

إستراتيجيات الدفاع الذي تطور مع نهاية القرن 19 من طرف التحليل التقليدي و بالتكيف الذي تطور بدوره مع الصنف الثاني من القرن 19 ، معتمد في ذلك على البيولوجيا و علم النفس الحيوان (لاسيما خلال تطور نظرية داروين) .

المواجهة و ميكانيزمات الدفاع ظهر مصطلح الدفاع مع نهاية القرن 19 ، مرتبطا بصفة محددة بعلم نفس الأنا " l'égo psychologie " خلال تطور تحليل النفسي التقليدي و علم النفس الدينامي .

و انطلاقا من السنوات 60 - 70 كشفت العديد من الأبحاث و الدراسات الممتدة خلال هذه الفترة الرابطة الانتقالية بين ميكانيزمات الدفاع و استراتيجيات المواجهة حيث بدأ الباحثون استخدام مصطلح "المواجهة " بدل " الدفاع".

أما الفترة الممتدة ما بين 1960 - 1980 لوحظ فيها تداخل كبير بين مصطلح المواجهة و الدفاع ، سعت بعض محاولات النظرية للفصل بينهما في أوجه الفرق التالية :

- ميكانيزمات الدفاع : هي عمليات صارمة ، تعمل على مستوى اللاشعور غير قابلة لأن تتعدل وتتغير حسب ما يتطلب الموقف ، ضعيفة المقاومة.
- استراتيجيات المواجهة هي عمليات مرنة - شعورية ، تختلف و تتغير تماشيا مع ما يتطلب الموقف متجه نحو الواقع.

الفصل الثالث: استراتيجيات مواجهة الضغوط

- المواجهة و التكيف:

أخذ مفهوم المواجهة مرجعيته من نظريات التكيف و حسب " لازاروس وفولكمان " مصطلح التكيف هو مصطلح و اسع يحوي معظم جوانب علم النفس و حتى البيولوجيا أيضا .على النقيض فالمواجهة مفهوم محدود و خاص بفتة معينة من هذا التفاعل و رغم انه يضم مختلف استجابات التوافق عند الأفراد إلا أن لا يهتم إلا بردود أفعال الخاصة بالاستجابات للمواقف البيئية التي يدركها الفرد على أنها مهددة له ، بينما يندرج تحت مفهوم التكيف ردود أفعال توافقية اتوماتيكية (متكررة) ، في حيث يبذل الفرد عند المواجهة بمجهودات معرفية سلوكية شعورية متغيرة و ثابتة و أحيانا أخرى جديدة بالنسبة له .

و هذا وقد فضل مؤخرا مصطلح التوافق (**agustement**) بدل مصطلح تكيف (**adaptation**) لأنه أكثر مرونة .(طبي سهام ، (2005) ، ص 102 - 105)

1 - 3 الفرق بين التكيف المواجهة و الدفاع :

أ - الفرق بين المواجهة و التكيف :

حدد لازاروس و فولكمان 1984 (**lazarusetfolrman**) كل من المواجهة و التكيف بشكل واضح ، فالتكيف مفهوم واسع جدا يضم كل من علم النفس و البيولوجيا ، كما أنه يتضمن كل وردود أفعال الكائنات الحية خلال تفاعلها مع ظروف و متغيرات المحيط ، بالمقابل فإن المواجهة مفهوم خاص و نوعي و أن كان يتضمن مختلف استجابات المواقف البيئية التي يدركها الفرد علو أنها مهددة له و يمكن تفصيل الفرق أكثر من خلال الجدول التالي :

الفصل الثالث: استراتيجيات مواجهة الضغوط

الجدول رقم (01): يمثل الفرق بين المواجهة والتكيف

التكيف Adaptation	المواجهة Coping
<ul style="list-style-type: none"> - مفهوم واسع . - يشمل كل الكائنات الحية . - يضم كل ردود أفعال الكائنات الحية خلال تفاعلها مع مختلف الظروف البيئية. - ردود أفعال متكررة و آلية . 	<ul style="list-style-type: none"> - مفهوم ضيق و محدد . - يخص الإنسان . - يضم ردود الفعل إزاء وضعيات في البيئة يدركها الفرد على أنها مهددة له . - تستخدم جهود معرفية و سلوكية واعية.

مما سبق نجد أن التكيف يندرج ضمن ردود الأفعال المتكررة و الأوتوماتيكية في حين يبذل الفرد عند المواجهة مجهودات معرفية سلوكية شعورية نوعية متغيرة و أحيانا أخرى جديدة بالنسبة إليه.

ب - الفرق بين المواجهة و الدفاع :

انطلاقاً من السنوات الستينات و السبعينات من القرن الماضي و بعدما كانت كل الأبحاث مكرسة للبحث في ميكانيزمات الدفاع اتجهت للبحث في مصطلح المواجهة و قد استعمل هذا المصطلح لأول مرة من طرف لازاروس سنة 1978 .

في فترة ما بين 1960 و 1980 كان هناك التباس و تداخل بين مصطلحين المواجهة و الدفاع، مع أن ميكانزمي التسامي و الدعاية كانا هما الأكثر تكيف مع المفهوم الجديد إلى أن جاءت محاولة هان **Hann** 1977 لتبين الفرق بينهما :

- **ميكانيزمات الدفاع**: صلبة ، تعمل على مستوى اللاشعور . لا يمكن للفرد مقاومتها ، ترتبط بصراعات نفسية داخلية بشخصية و بأحداث الحياة الماضية ، تهدف إلى خفض القلق الذي يسببه الموقف إلى مستوى قدرة الفرد على التحمل .

الفصل الثالث: استراتيجيات مواجهة الضغوط

- استراتيجيات المواجهة: تتميز بالمرونة تعمل على مستوى الشعور بتغير حسب ما يتطلبه الموقف مرتبط بالواقع الحالي، وظيفتها السماح للفرد بالسيطرة و تخفيض أو تحمل الاضطرابات الناتجة عن الموقف الحالية الضاغطة.

تختلف المواجهة عن ميكانيزمات الدفاع في أنها محاولات شعورية لمواجهة مشاكل الحالية الحديثة.

الجدول رقم (02): يمثل الفرق بين المواجهة و الدفاع :

المواجهة	الدفاع
- مرنة .	- صلبة .
- شعورية .	- لاشعورية .
- مرتبطة بالفرد و البيئة .	- مرتبطة بالصراعات الشخصية .
- مرتبطة بالواقع الحالي .	- مرتبطة بأحداث الحياة الماضية .
- تهدف إلى خفض الاضطرابات الناتجة على الموقف الضاغط الحالي .	- تهدف إلى خفض القلق إلى مستوى قدرة الفرد على التحمل .

(جبالي صباح ، (2012) ، ص 80 - 82)

2- المقاربات النظرية لاستراتيجيات المواجهة :

هناك العديد من النظريات و النماذج التي تعنى بمفهوم المواجهة من حيث الدور الذي يسهم به كسلوك في التحفيف أو التقليل من التوتر و القلق الناتج عن مصادر الضغط التي تواجهها في حياتنا و لكن في إطار أو نظرية رؤية هذا المفهوم قد تختلف في نواحي ، و قد تتشابه في نواحي أخرى مع غيرها من النظريات ، و من أهم النظريات أو النماذج الأكثر شيوعا في تناول مفهوم المواجهة ما يلي :

2- 1 النموذج الحيواني :

بعد هذا النموذج متأثرا بنظرية النشوء و التطور و الارتقاء لداروين (1859) التي تدور حول مبدأ الصراع من أجل البقاء فالكائنات التي تبقى هي التي تكون اقدر على التلاؤم في مواجهة التغيرات البيئية الطبيعية و هو ما عبر عنه داروين بالانتخاب الطبيعي أو البقاء للأصلح .

الفصل الثالث: استراتيجيات مواجهة الضغوط

و حسب هذا النموذج فالمواجهة تقتصر على الاستجابات السلوكية الفطرية أو المكتسبة لمواجهة أي تهديد حيوي ، و قد أشار **Cannon** (1932) إلى مفهوم استجابة المواجهة أو الهروب التي قد يسلكها الكائن الحي حيال تعرضه للمواقف المهددة في البيئة و هي استجابات سلوكية التي يقوم بها الفرد لخفض الاستشارة الفيزيولوجية و التي من خلالها ينخفض تأثير المثيرات الضاغطة مثلاً هروب (الخوف من الذئب) ، أن هذا الأسلوب يكون ملائم للعديد من المواقف التي يتعرض لها الفرد لأنه لا يجسد العنصر الانفعالي أو المعرفي لاستجابة للمواقف . أي أن الفرد يلجأ إلى نوعين من الميكانيزمات التكيفية :

- ميكانيزم الهروب (التجنب) في حالة الخوف و الفرع .
- ميكانيزم الهجوم في حالة الغضب .

ومنه ندرك أن رد فعل الكائن تجاه المواقف المهددة يقود الجسم للاستجابة أما بالمواجهة أو البحث عن إستراتيجية انسحاب ملائمة ، ذلك أن العضوية جبلت على هذا الشكل .

2 - 2 نظرية " فرويد " في الشخصية :

ترجع الأصول النظرية لمفهوم المواجهة في علم النفس إلى أفكار " فرويد " حول الشخصية الإنسانية و الآليات الدفاعية و التي قدمها فرويدا (1920 - 1936) و تلاميذه و نوجز نظرية " فرويد " في الشخصية لفهم مصدر الصراعات و الضغوط التي يواجهها الفرد و كيفية معالجتها لها - لقد قسم " فرويد " (1933) الشخصية الإنسانية إلى ثلاث بنيات و هي :

البنية الأولى : الهو يختص بكل ما هو موروث و يعد الهو أساس الشخصية ومصدر الطاقة هذا النظام ، حيث تسعى هذه الغرائز الناتجة عن مصادر حيوية و جسمية للإشباع من خلال مصدر خارجي و ذلك لتقليل التوتر الناتج عنها ، و ينتج التوتر و عدم الراحة مع زيادة هذه الطاقة الناتجة عن تنبيه داخلي و التي لا يستطيع الهو تحمله و بالتالي يبحث الهو عن الخفض الفوري لهذا التوتر دون اهتمام بقيم المجتمع و معاييرها .

و يسمى هذا الميل نحو الإشباع الفوري بمبدأ اللذة و يقسم فرويد هذه الغرائز إلى الغريزة الجنسية و غريزة الموت و غريزة العدوان و مع محاولات الهو للإشباع الفوري للهو يتطور و ينشأ الأنا.

الفصل الثالث: استراتيجيات مواجهة الضغوط

البنية الثانية : الأنا يعتبر الأنا وصلة المباشرة مع العالم الخارجي و يسعى الأنا لتحقيق التوازن بين العالم الخارجي بمعايره و ضوابطه و بين عالم الهو الغريزي برغباته و اندفاعاته و هذه المهمة من وجهة نظره فرويد من أصعب المهام و يتحكم في الوظائف الأنا مبدأ الواقعية و الذي يعمل على إشباع و تفرغ التوتر الناشئ عن الغرائز في ضوء ظروف بيئية و اجتماعية و أخلاقية مناسبة .

البنية الثالثة: الأنا الأعلى يعد الأنا الأعلى بمثابة القاضي و الحاكم على صحة الأشياء ، فهو يسعى إلى المثالية و المعايير و الأخلاق التي تصبح فيما بعد جزءا من العالم الداخلي للفرد أثناء تطور الشخصي ، فبينما يطلب الهو المتعة الفورية و يختبر الأنا الواقع و يطلب الأنا الأعلى إلى الكمال من هنا ينشأ الصراع الناتج عن التفاعل المستمر و الصدمات المتتالية بين هذه المكونات الثلاث و تسمى هذه التفاعلات بمصطلح الديناميات .

مما ينتج عن هذا الصراع القلق و التوتر و لان قلق بسبب الألم فإن الأفراد يسعى إلى تقليل هذا الألم بأسرع ما يمكن لذا يلجأ لاستخدام ما يسمى بالآليات الدفاعية كوسيلة لإخفاء الصراعات المؤلمة و من بين هذه الآليات و أهمها : (الكبت - الإنكار - التبرير - التحويل - التسامي - التثبيت .)

و أخيرا فهناك بعض الخصائص التي تميز بين مفهومين فاستراتيجيات المواجهة تتميز بالمرونة و الواقعية والمنطقية و السماح بالتعبير عنه و الاختيار و الاتجاه نحو المستقبل و الوعي به ، أما الآليات الدفاعية يتسم بالتصلب و تشويه الواقع و المنطق كما تتسم بالجبرية و اللاوعي أي أن الفرد لا يكون مدركا أو واعيا بها عند حدوثها .

و يتضح أنه على الرغم من أن تلك الآليات تستخدم لتقليل التوتر و القلق فهي ليست مكافئة تماما لمفهوم المواجهة . (جدو عبد الحفيظ ، (2014) ، ص 102 - 105)

2-3 النموذج التفاعلي :

ارتبط هذا المفهوم بإسهامات و بحوث كل لازاروس و فولكمان (1984) ، و قد جاء كالرد فعل على النموذج السيكودينامي الذي استمر في دراسة المواجهة في السياق المرض النفسي حيث أكد هذا الاتجاه بأن الفرد يتمكن من حل مشاكله كلما كانت ميكانيزمات التكيف مع البيئة بعقلانية و شعورية بدلا من أن تكون لا شعورية و لا إرادية .

الفصل الثالث: استراتيجيات مواجهة الضغوط

أكد هذا النموذج أن استجابة الضغوط تظهر كنتيجة التفاعل بين مطالب البيئة و تقييم الفرد لهذه المطالب حسب المصادر الشخصية لديه ، حيث تمثل عملية التقييم المعرفي مفهوما مركزيا في هذه النظرية أو النموذج .

ففي عملية المواجهة يستخدم الفرد ثلاثة أنواع من التقييم هي :

- **التقييم الأولي (المبدئي)** : في تقييم الفرد الموقف من حيث هو مهدد أولا .
- **التقييم الثانوي** : فيه يحدد خيارات المواجهة و المصادر المتاحة لديه للتعامل مع الموقف .
- **إعادة التقييم** : فيه يقوم الفرد بإعادة تقييم كيفية إدراكه و مواجهة للموقف الضاغط نتيجة حصول على معلومات جديدة تخص الموقف الضاغط .

و هكذا نخلص إلى نموذج لازاروس يؤكد على أهمية التقييم المعرفي حيث يعتبره أساسيا في تصوره النظري كعنصر داخلي في سيرورة التعامل مع الضغط النفسي . (جدو عبد الحفيظ ، (2014م) ، ص 101 - 106)

2-4 النظرية الاجتماعية :

يعتبر كل موقف سلوكي بالنسبة للإنسان هو موقف اجتماعي في حقيقة سواء كان هذا فردا أو جماعة من الناس ، إذ أن تواجد الإنسان مع شخص آخر يكون له تأثيرا على كيفية سلوكه و استجاباته وتحديد الوظائف السيكولوجية إزاء المواقف الاجتماعية ، فهي تؤثر في ما نتعلمه و كيف نتعلمه ، كيف ندرك و نحكم على البيئة و الأحداث و أكثر تحديدا في كيفية تصورنا للأحداث و في الكيفية التي نصفها بها وفي دوافعنا و الطريقة التي بها نتوافق و مطالب الحياة ، و في اللغة التي بها نعبر عن مشاعرنا اتجاه الآخرين والطريقة التي نخبر بها الاستجابات الانفعالية و نعبر عنها .

ومن جهة أخرى تطرق ممثلو هذا الاتجاه إلى تحديد هذه الميكانيزمات بصفة مغايرة و لو أنها تبقى دائما ذات تأثير اجتماعي على أسلوب مواجهة الفرد لمواقف الحياة بطريقة أو أخرى :

الأول : يتصل باحتمال عدم الموافقة أو الرفض من جانب الجماعة الأمر الذي يشكل قوة على الفرد بموجب حاجاته إلى الانتماء و بسبب تحكم الجامعة و سيطرتها على موارده الخاصة .

الثاني : يتصل بحاجة الفرد على التأكيد الأمرين لأحكامه .

الفصل الثالث: استراتيجيات مواجهة الضغوط

الثالث : فيركز على الاستعدادات الشخصية لإقامة الدفاعات و استخدامها في المواقف التي يلمس فيها الفرد تهديدا بينه وبين الجماعة .

كما توصل الباحثون الاجتماعيون في دراساتهم حول أساليب المواجهة الفردية و الجماعية إلى أن الفرد عند إحساسه بالنقص يسلك اتجاهين متعاكسان يتمثلان في تقبل أو رفض الواقع ، و ينعكس ذلك من خلال استراتيجيات متعلقة بدرجة طموح الفرد وقدراته و نذكر من بين الأساليب :

- الهروب (fuite) : و هو الانسحاب و الابتعاد عن المقارنة بالغير .
- التطابق (conformité) : توافق الفرد مع القيم الاجتماعي .
- التعويض : وهو إدخال عوامل جديدة و عرضها في الجماعة بغرض جعلها تحضى بالقبول .
- سد العجز : محاولة الوصول إلى مستوى الآخرين بتأكيد الذات .

2-5 النظرية المعرفية :

يحتل التفكير و العمليات المعرفية مركز أساسيا في النظريات المعرفية ، معتمدة على ذلك في تفسيرها لسلوك الإنسان بحيث نرى أن البنية المعرفية هي المحددة لبنية تفكيرنا ، و في هذا الإطار يعرف " ميشنباوم " البيان المعرفي بالصورة التالية : ((البيان المعرفي هو الجانب التنظيمي للتفكير و الذي يبدوا أنه ينظم و يوجه إستراتيجية و مسار و اختيار الأفكار فهو بمثابة الشغل التنفيذي يمسك بمخطط التفكير و يحدد وقت مقاطعة أو تعديل أو استمرار الفكرة))

بينما يعرف (1984) فتحي مصطفى الزيات البنية المعرفية على أنها تمثل محتوى الخبرات المعرفية للفرد و خوفها التنظيمية ، و إستراتيجيات استخدامها في مختلف المواقف حيث يشير المحتوى المعرفي إلى تفاعل الخبرات السابقة مع المعلومات و الخبرات الحالية للفرد ، فضلا عن أن هذا المحتوى هو الذي يعطي للموقف المشكل معناه و مبناه ، كما تشير استراتيجيات المعالجة إلى طريقة توظيف هذا المحتوى معرفيا في علاقة بالمعلومات الجديدة .

يتضح مما سبق أن الأفكار لا تأتي بصورة تلقائية و إنما بصورة منظمة و موجهة من خلال بنية التفكير كل فرد و تعتمد الكيفية التي يتفاعل بها الفرد مع بيئته على النوع البني المعرفية التي يمتلكها ، و الواقع

الفصل الثالث: استراتيجيات مواجهة الضغوط

أن مدى الفهم الفرد للبيئة و في الاستجابة لها يتحدد من خلال بنائه المعرفي الراهن ، وكم الاستراتيجيات المتوفرة لديه .

تعددت الأطر و التصورات النظرية التي اهتمت بتناول الأساليب و الاستراتيجيات المعرفية ودورها في تفسير الكثير من مظاهر السلوك الإنساني في مجالات مختلفة ، ورغم هذا التعدد في التصورات النظرية إلا أنها تتفق على أن الأساليب المعرفية متضمن لجميع العمليات المعرفية الأساليب مثل : الإدراك ، التذكر ، حل المشكلات

ولقد عرف جورج كلاين الأسلوب المعرفي (1954) على أنه اتجاه عام يحكم أسلوب الفرد في مواقف بيئية معينة وله خصائص الدافعية ، بحيث يؤدي إلى ضبط السلوك و تنظيمه و تعديله باستخدام استراتيجيات معينة .

و قد عرف " ايفنس " 1976 **Evans** الاستراتيجيات بأنها سلسلة من العمليات المتتالية المتصلة التي تؤدي إلى الاستجابة السلوكية المنظورة .

حاول " ميسيك " المقارنة بين الإستراتيجية المعرفية و الأسلوب المعرفي ، فرأى بأن الإستراتيجية هي التريث الشعوري أو الغير الشعوري للقرارات التي يتخذها الفرد حين يكون في موقف اختيار بين عدة بدائل ، مما يجعل الفرد يعدد من الإستراتيجيات كوظيفته للاختلاف و التعدد المواقف التي يتعرض لها .

في حين يعبر الأسلوب المعرفي عن الاتساق الذاتي المميز الواعي لدى الفرد في تناوله للموضوعات المستعرضة التي يتعرض لها عبر العديد من المواقف دون اختيار .

و خلاصة هذا الفرق هي أن الإستراتيجية عبارة عن تأمل و ترتيب يدخل فيها جانب الوعي أو الشعور و أحيانا اللاشعور في اتخاذ قرارات الاختيار بين البدائل كما أنها قابلة للتعديل و التغير في ظل ظروف و شروط معينة .

أما الأسلوب الأكثر عمومية فهو تمثيل للتوجه العام للفرد الذي يستخدمه دون أن يأخذ في الاعتبار الوعي أو الشعور، ومن ثم فهو وسيلة مهمة للتنبؤ بسلوك الأفراد في المواقف المختلفة كما أن الأسلوب ثابت ومستقر نسبياً يستعصى التعديل أو التغير المفاجئ في حياة الإنسان الطبيعية .

الفصل الثالث: استراتيجيات مواجهة الضغوط

من خلال ما سبق يتضح لنا أن الإستراتيجيات المعرفية هي عبارة عن طرق يلجأ إليها الفرد أثناء تعرضه للمواقف بحيث تختلف نوعية الإستراتيجيات و تتغير حسب الموقف الذي هو يحدد المواجهة . أما الأسلوب فهو بمثابة المسار المحدد لأفكارنا و معتقداتنا المختلفة و الثابتة في أسلوبنا في مواجهة و حل مشكلات .

إذ تعد إستراتيجيات حل المشكلات نمط هاما من الإستراتيجيات المعرفية و هي نوع من المهارات العقلية التي من خلالها ينظم الفرد عملياته المعرفية في معالجة الموقف المشكل و محدداته ، و خاصة تلك المشكلات التي لم يسبق المرور بها .

حسب (Mathews) المواجهة بالرجوع إلى الدراسات الحديثة عمليات تشمل العديد من العمليات تعالج مدخلات (عوامل شخصية و بيئية و معرفية) و مخرجات النتائج و الآثار المترتبة على المدى القريب و البعيد تتوسطها عمليات التقويم المعرفي و المواجهة (طي سهام، 2005)، ص 116-120.

3 - تصنيفات استراتيجيات المواجهة وأساليبها :

إن الفرد في مواجهته للمواقف والوضعيات الضاغطة يسعى إلى تحقيق التكيف مع المتغيرات الجديدة مما يضمن له الحفاظ على توازنه الداخلي ورفاهيته النفسية ، وهو ما جعل الباحثين يولون أهمية كبيرة لتحديد أهداف المواجهة فقد قسمت إلى :

- أساليب تهدف إلى تعديل الوضعية الضاغطة (المواجهة النشطة) .
- أساليب تهدف إلى تغيير المعنى الذاتي للوضعية قصد جعلها أقل تهديدا.
- أساليب تهدف إلى تخفيف من التوتر وتعديل الضيق من خلال التحكم في الانفعال .

3 - 1 تصنيف استراتيجيات المواجهة حسب لازاروس وفولكمان :

وبناء على الأهداف المذكورة سابقا ميز لازاروس وفولكمان نوعين أساسيين من استراتيجيات المواجهة .

أ- المواجهة المركزة على المشكل « coping centré sur le problème »

يعمل هذا النوع من التعامل أو المواجهة على تعديل الوضعية وتغيير المباشر لأسباب الضغط من خلال المواجهة والتخطيط ، ويحدث ذلك عند تقييم الفرد لإمكانية التحكم في الموقف خلال تفاعل الفرد والمحيط ما يسمح له بالتعرف على المشكل وعلى حلول ممكنة تجاهه ومن ثم اختيار احدها .

وهذا يجعل من المواجهة أكثر تعقيدا من الاستجابات السلوكية البسيطة أو ميكانيزمات الدفاع اللاشعورية ويرى دانتشيف (Dantchev) أن هذا النوع من المواجهة يعمل على تغيير الأسباب المباشرة للوضعية التي يعيشها الفرد وهو ما يؤدي بطريقة غير مباشرة إلى تعديل الحالة الانفعالية المرتبطة بها .

ويمكننا من خلال ما سبق أن نميز مجموعتين من أساليب المواجهة :

الأولى تعمل على تعديل طبيعة العوامل الخارجية المهددة من خلال البحث عن المعلومات حول طبيعة التهديد أو العائق وخصائصه وتحديد الإمكانية والوسائل اللازمة (جمع معلومات حول الموقف من خلال طلب النصيحة والمساعدة وإيجاد السند الاجتماعي ...) مع إعداد الخطط اللازمة لمواجهة الوضعية المهددة .
أما الثانية فهي موجهة نحو الذات بحيث تعمل على تعديل مستوى الطموح الشخصي والبحث عن مصادر جديدة لإشباع وتحقيق الرضا (تطوير العلاقات الاجتماعية ومهارات الاتصال أو تنمية الاستقلالية الذاتية ...) .

ب - المواجهة المركزة على الانفعال : « coping centré sur les émotions »

يحتوي هذا النوع على مجموعة من الأساليب المعرفية الهادفة إلى خفض التوتر والضيق الانفعالي . ويعرف لازاروس وفولكمان هذا النوع بأنه مجموع الجهود التي تعدل الحالة الانفعالية المصاحبة للأحداث الضاغطة ، هذه الإستراتيجيات تؤثر على الانفعال بطرق مختلفة فنجد مثلا أساليب التجنب أو الهروب التي يسعى من خلالها الفرد إلى التقليل من أهمية الحدث الضاغط وتغيير الانتباه تؤثر على الانفعال وتؤدي إلى الارتياح وتخفيف درجة التوتر ، لكن تأثيرها يبقى مؤقتا نظرا لأنها لم تتخلص نهائيا من مصدر الإزعاج ، وهو ما جعل لازاروس Lazarus يصنفها على أنها ميكانيزمات ذات تأثير مرحلي أو انتقالي أي أنها أقل فعالية في مواجهة العوامل الضاغطة الحقيقية ، وهناك طريقة أخرى تؤثر بها أساليب المواجهة المركزة

الفصل الثالث: استراتيجيات مواجهة الضغوط

على الانفعال من خلال نشاطات معرفية تعمل على إعادة تقييم الوضعية وذلك بتغيير المعنى الشخصي للتجربة كالانسحاب وإعادة التقييم والتركيز على نقاط الإيجابية وتحويل الوضعية إلى تحد .

إن استراتيجيات المواجهة المركزة على الانفعال قد تكون فعالة في تقليص التوتر والأثر الانفعالي إلا أن هذه الفعالية ترتبط إلى حد ما بدرجة الضغط حيث أنها لا يمكنها تحقيق فوائد كبيرة في وضعية تهدد حياة الفرد مثلاً ، وبالتالي فإنها تكون عاجزة عن تحقيق التكيف وهو ما يستلزم اللجوء إلى أساليب المواجهة المركزة على المشكل .

يعتبر تقسيم لازاروسوفولكمان (1984) لأساليب المواجهة واحداً من أشهر التصنيفات في هذا المجال إذ تبناه العديد من الباحثين مثل **Troubs , Cohencompas , Monat** وغيرهم في حين ظهرت تصنيفات أخرى كالتقسيم إلى استراتيجيات التجنب **Stratégiesd'évitement** واستراتيجيات التقرب **stratégies d'approche** ،

في حين اختلف باحثون آخرون مع هذا التقسيم حيث قام سولزوفلتشر **Suls & Fletcher** بتحليل الدراسات الخاصة بالمواجهة بين 1985 و 1960 وتوصلاً إلى تحديد نوعين من التعامل :

- تعامل التجنب : يضم الإستراتيجيات السلبية «**passives**» التي يأخذ فيها الفرد موقفاً بعيداً عن المشكل مثل الإنكار ، التجنب ، الهروب ، التقبل المرغم... وغيرها .

- تعامل الحذر : يشمل الاستراتيجيات النشطة «**actives**» كوضع مخطط لحل المشكل أو البحث عن السند الاجتماعي أو جمع المعلومات المتعلقة بالوضعية... الخ .

وأضاف العالمان سايفج كرنك وكومباس-**Seiffge (1987) Compas** , (1992,1993) **Krenk** نوعين آخرين لاستراتيجيات التقرب هما :

- التقرب السلوكي : ويحتوي الأساليب الخاصة بجمع المعلومات أو البحث عن السند .

- التقرب المعرفي : ويضم الأساليب المتعلقة بالتخطيط لحل المشكلة .

هذه التقسيمات وإن حاولت في مجملها تفصيل التنوع في أساليب المواجهة التي يلجأ إليها الفرد أمام وضعية ضاغطة إلا أنها تجمع على توجيهين أساسيين ، فالاستراتيجيات المركزة حول المشكل (التقريبية) تهدف بالدرجة الأولى إلى تعديل الوضعية وحل المشكل بالبحث عن معلومات الكافية أو السند الاجتماعي... أما

الفصل الثالث: استراتيجيات مواجهة الضغوط

الاستراتيجيات المركزة حول الانفعال أو ما أطلق عليه بعض العلماء استراتيجيات التجنب فإنها تعمل على خفض التوتر وتوفير الاستقرار الانفعالي ، وبالتالي يمكن القول أن درجة فعالية أو نجاح كل نوع من هذه الأنواع ترتبط ارتباطا وثيقا بطبيعة العامل الضاغط (حدته ، زمن ظهوره والمدة التي يستغرقها) كما تتدخل الخصائص الشخصية في تقييم الفرد للوضعية ومن ثم تحديد نوع التعامل. (ساعد شفيق ، (2010) ، ص81 ، 83) -2-

تصنيف استراتيجيات المواجهة حسب بيلجنس و موس (1981) «Billing&moos» :

يصنف بيلجنس و موس استراتيجيات مواجهة الضغوط إلى استراتيجيات مواجهة اقدامية و اخرى ايجابية ، ويرى أن استراتيجيات المواجهة الإقدامية تتضمن القيام بمحاولات معرفية لتغيير أساليب التفكير لدى الفرد عن المشكلة ومحاولات سلوكية ، وذلك بهدف حل المشكلة بشكل مباشر ، أما استراتيجيات المواجهة الإيجابية فهي تتضمن القيام بمحاولات معرفية وذلك بهدف الإنكار أو التقليل من التهديدات التي يسببها الموقف والقيام بمحاولات سلوكية لتجنب التحدي مع المواقف الضاغطة ، وان استراتيجيات المواجهة الإيجابية تتكون من استراتيجيات فرعية مثل الإنكار ، الكبت ، القمع ، التقبل ، الاستسلام .

- الأساليب الإقدامية تشمل : التحليل المنطقي للموقف الضاغط وتناججه وإعادة التقييم الإيجابي للموقف أي إعادة بناء الموقف معرفيا بطريقة ايجابية ، البحث عن معلومات ، المساندة من الآخرين ، استخدام أسلوب حل المشكلات .

- الأساليب الإيجابية وتتضمن : تجنب التفكير الواقعي في المشكلة ، تقبل المشكلة ، الاستسلام لها ، التنفيس الانفعالي لخفض التوتر والانفعالات السلبية المصاحبة للموقف الضاغط .

3 - 3 تصنيف استراتيجيات المواجهة حسب جراشا « Gracha » (1983) :

يصنف جراشا أساليب مواجهة الضغوط إلى نوعين هما :

- أساليب مواجهة لاشعورية : يتمثل ذلك في الحيل الدفاعية اللاشعورية التي تستخدم لخفض القلق والتوتر والصراعات النفسية لدى الفرد .

- أساليب مواجهة شعورية : التي يستخدمها الفرد في التعامل مع الضغوط من خلال القيام بمحاولات سلوكية ومعرفية للتغلب على الضغوط .

3 - 4 تصنيف استراتيجيات المواجهة حسب بيتز و ارنسون (Pines & Aronson 1988) :

يصنف بيتز و ارنسون أساليب المواجهة إلى :

- أساليب مواجهة مباشرة : وهي تشير إلى أساليب المواجهة التي من خلالها يتعامل الشخص مباشرة مع الموقف الضاغط

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

- أساليب المواجهة الفعالة أو النشطة : وهي تتضمن محاولات يقوم بها الفرد لتغيير مصدر الضغط أو لتغيير ذاته .

- أساليب مواجهة غير فعالة : وتتضمن التجنب أو الإنكار .

3 - 5 تصنيف استراتيجيات المواجهة حسب سيشير و آخرون (Scheier et al 1986) :

حدد أساليب واستراتيجيات التعامل مع الضغوط في عدة أنواع وهي :

- الانكسار : رفض الفرد الاعتقاد بحدوث الموقف الضاغط أو محاولة تجاهل الموقف كلية من جانب الفرد .

- التعامل الموجه نحو المشكلة : يقوم الفرد بوضع خطة معينة وأن يقوم باستجابة سريعة للسيطرة عن الحدث والموقف الضاغط .

- لوم الذات : حيث يرى الفرد انه المسئول عن تعرضه للموقف الضاغط .

- التقبل والاستسلام : ويشير على تقبل الفرد للموقف وذلك نظرا لعجزه وانعدام الحيلة لديه أو نتيجة لرفضه القيام بأي شئ تجاه الموقف .

- إعادة التفسير الايجابي للموقف : كأن يحاول الفرد إيجاد معنى وتفسير جديد للموقف مما يجعله يشعر بالثقة بالنفس .

الفصل الثالث: استراتيجيات مواجهة الضغوط

- الهروب من خلال التخيل : أي الركون إلى أحلام اليقظة .

- المساعدة الاجتماعية : تشير إلى سعي الفرد نحو الآخرين لطلب العون والنصيحة والمعلومات والمساعدة والحصول على المساعدة منه .(جدو عبد الحفيظ ، (2014) ، ص 106 ، 110)

3 - 6 تصنيف استراتيجيات المواجهة حسب كوهن « Cohen » (1993) :

قدم كوهن مجموعة من الاستراتيجيات المعرفية لمواجهة ضغوط الحياة شملت :

- التفكير العقلاني : إستراتيجية يلجأ خلالها الفرد إلى التفكير المنطقي بحثا عن مصادر القلق وأسبابه المرتبطة بالضغوط

- التخيل : إستراتيجية يتجه فيها الأفراد إلى التفكير في المستقبل كما أن لديهم قدرة كبيرة على تخيل ما قد يحدث .

- الإنكار : عملية معرفية يسعى من خلالها الفرد إلى إنكار الضغوط ومصادر القلق بالتجاهل والانغلاق وكأنها لم تحدث على الإطلاق .

- حل المشكلة : نشاط معرفي يتجه من خلاله الفرد إلى استخدام أفكار جديدة ومبتكرة لمواجهة الضغوط وهو ما يعرف بالاسم القدر الذهني

- الفكاهة (الدعابة) : إستراتيجية تتضمن التعامل مع الضغوط والأمور الخطيرة ببساطة وبروح الفكاهة وبالتالي قهرها والتغلب عليها كما أنها تؤكد على انفعالات الإيجابية أثناء المواجهة . (خالد بن محمد بن عبد الله العبدلي ، (2012) ، ص 53، 54)

- الرجوع إلى الدين : تشير هذه الاستراتيجية الدينية إلى رجوع الأفراد إلى الدين في أوقات الضغوط وذلك عن طريق الإكثار من الصلوات والعبادات والمداومة عليها كمصدر لدعم الروحي والأخلاقي والانفعالي .(جدو عبد الحفيظ ، (2014) ، ص 108)

3 - 7 تصنيف استراتيجيات المواجهة في الدول العربية :

أما في البيئة العربية فقد صنف لطفي عبد الباسط (1994) استراتيجيات المواجهة الضغط النفسي إلى:

الفصل الثالث: استراتيجيات مواجهة الضغوط

- الاستراتيجيات الإيجابية : تتمثل في قيام الفرد بأفعال لمواجهة المشكلة مع محاولة مستمرة لزيادة الجهد أو تعديله وعدم التسرع والتريث في محاولته لمواجهة الموقف الضاغط ، وقد يقتضي ذلك استرجاع الفرد لخبراته السابقة في المواقف الضاغطة .

- الاستراتيجيات السلبية : تتمثل في نقص جهد الفرد في التعامل مع الموقف الضاغط والإفراط في ممارسة أنشطة أخرى كالنوم وعزل الذات والإنكار والانسحاب المعرفي العقلي أو الاستغراق في أحلام اليقظة والتفكير في أشياء وموضوعات بعيدة عن المشكلة .

أما طه عبد العظيم حسين (2006) فقد صنفها إلى ثلاثة أنواع رئيسية :

- التخطيط والسعي لحل المشكلة مقابل الإنكار والهروب من المشكلة .

- المساندة الاجتماعية في مقابل المواجهة الدينية .

- أساليب المواجهة على المستوى المعرفي في مقابل أساليب انفعالية . (جياي صباح ، (2012) ، ص 96)

4-العوامل المؤثرة في استراتيجيات المواجهة :

4-1العوامل :

هناك عوامل عدة تؤثر في اختيار إستراتيجية المواجهة و التي تتضمن عوامل تتعلق بخصائص شخصية كمنط الشخصية ، مركز الضبط ، فعالية الذات ، الصلابة النفسية و هناك عوامل أخرى موقفية و نوعية تتعلق بالموقف ذاته و تسهم إلى حد بعيد في تحديد استراتيجيات المواجهة و تتمثل في طبيعة الحدث الضاغط نوعه (مزمن أو حاد) و غيرها .

أ- العوامل المرتبطة بالفرد المرتبطة بالفرد (المتغيرات أو الخصائص الشخصية) .

يسهم أسلوب الشخصية و سماتها بدور فعال في قدرة الفرد على مواجهة الضغوط و هي على النحو

التالي :

الفصل الثالث: استراتيجيات مواجهة الضغوط

1 - مركز الضبط : ظهر في علم النفس على يد " جوليان "

روتر " rotter " (1954) من خلال نظريته في التعلم الاجتماعي يشير مفهوم مركز الصباط والتحكم في كيفية إدراك الفرد لمواجهة الأحداث في حياته أو إدراكه لعوامل الضبط و السيطرة على بيئته وينقسم الأفراد طبقاً لمفهوم الضبط الداخلي إلى فئتين هما :

1 - 1 فئة الضبط الداخلي : الأفراد الذين يعتقدون أنهم مسؤولون عما يحدث لهم ، و يسعون في محاولات جادة للتحكم في البيئة و السيطرة عليها و لديهم القدرة على رؤية التوقعات لأحداث فالأفراد ذوو مركز الضبط الداخلي يعتقدون أن لديهم القدرة على التحكم في الأحداث .

1 - 2 فئة الضبط الخارجي : فهم يرون أنفسهم تحت تحكم قوى خارجية و لا يستطيعون التأثير فيها يفتقرون إلى القدرة على السيطرة و التحكم و الأحداث و يفشلون في توقعاتهم لهذه الأحداث فالأفراد ذوو مركز الضبط الخارجي يعزون الأحداث لعوامل خارجية عن تحكمهم و سيطرتهم مثل: الحظ الصدفة إلى غيرها .

2 - الصلابة النفسية : صيغ هذا المصطلح على يد " سوزان كوباسا " **suzannekobasa** حينما أوضحت أن الأفراد و الذين تتسم شخصيتهم بالصلابة يتميزون بمقدرة عالية على مقاومة النتائج السلبية و المؤلمة للضغوط بسبب أسلوبهم في معالجة الحوادث المسببة للضغوط ، كما أنهم يثقون على التأثير في مجرى حياتهم ، أما الأفراد الذين يعانون من فقدان الصلابة النفسية فيتميزون بمستويات عالية من الإحساس بالضغوط النفسية و يمكن أن يكونوا عرضة للإصابة بالاكئاب والأمراض المتصلة بالضغوط النفسية .

و لقد حدد " كواسا " و آخرون ، **Kobasa et al** خصائص الشخصية شديدة القدرة على الاحتمالي ثلاث مكونات نفسية هي :

1 - 2 الالتزام : هو الشعور بالتحقق الفرد بنشاطاته وعلاقاته القربية والاعتقاد بأنها ذات أهمية .

2 - 2 التحدي : هو الرغبة في تقبل الخبرات الجديدة و غير المتنبأ بها و الاستمتاع بها و أن يرى الفرد أن فرص التغيير أكثر من فقدان أو يشعر بحب الاستطلاع و الاهتمام .

الفصل الثالث: استراتيجيات مواجهة الضغوط

2 - 3 التحكم (الضبط) : تعكس الاعتقاد بأن الفرد ليس عاجزا أو فاقد العون و لكنه يمكن أن يؤثر في الكثير من الأحداث و الناس الآخرين و القدرة على التحكم في الظروف الشخصية .

3 - نمط الشخصية : لا يستجيب الأفراد للأحداث بطريقة واحدة بل يختلفون طبقا للنمط الشخصية فلكل فرد منا سمات أو أساليب سلوكية ثابتة تؤثر في كيفية تعامله مع المواقف الضاغطة و من هذه الأنماط السلوكية النمط (أ . ب) .

3 - 1 نمط الشخصية (أ) : و لهم سمات و خصائص تتمثل في : العدوان - العنف - القابلية للاستشارة - الإحساس بضغط الوقت - عدم التحلي بالصبر - النشاط المتعجل الدرجة العالية من الطموح - الثقة بالنفس - بذل الجهد - روح التنافس - محاولة إنجاز أكثر من عمل في وقت اقل و بالإضافة إلى الغضب - فرط النشاط - عدم الصبر - التهيج، وبالتالي تزداد لديهم نسب الإصابة بالأمراض القلبية الوعائية .

3 - 2 نمط الشخصية (ب) : يتصف بعكس السمات السابقة تماما نمط الشخصية أ و يعرف 1991 sutherland بأن النمط (ب) لديه القدرة على الاسترخاء سهل الانقياد ليس لديه ميل شديد للمنافسة ، اقل الشعور بالإحباط و ينخفض احتمال إصابته بأمراض القلب .

4 - الوجدانية السلبية : و التي من بين مظاهرها المزاج السيئ و القلق و الحزن و الكآبة و العدوانية حيث أن الأفراد الذين تتميز شخصيتهم بزيادة الوجدانية السلبية يعبرون عن معاناتهم و الأهم عبر مواقف مختلفة وهم أكثر قابلية لإفراط في شرب الكحول و المخدرات .

5 - تقدير الذات : يعتبر تقدير الذات مؤشرا هاما في تحديد نوع إستراتيجية المواجهة التي يستخدمها الأفراد مع المواقف الضاغطة فإدراك و رؤية الذات بطريقة ايجابية تمثل مصدرا نفسيا هاما في عملية المواجهة للمواقف الضاغطة التي توجه الفرد .

و قد كشفت دراسة chan (1993) إن الأفراد ذوو تقدير الذات مرتفع يستخدمون استراتيجيات المواجهة تركز على الانفعال كالإنكار و الميل إلى الانسحاب ، تعاطي العقاقير ، المخدرات ، التدخين المفرط في المواجهة الضغوط .

الفصل الثالث: استراتيجيات مواجهة الضغوط

6 - فعالية الذات : قدمت **bandura** (1995 - 1997) مفهوم فعالة الذات في إطار نظرية " التعلم الاجتماعي " حيث ترى أن مدركات أي كيفية إدراك الفرد لقدراته تؤثر في تصرفاته و مستوى دافعيته وتفكيره أو استجابته الانفعالية .

7 - قوة الأنا : تلعب هذه الميزة و الخاصة دور مهما في مواجهة المواقف الضاغطة ذلك أن الأفراد أصحاب الأنا القوي بإمكانهم مقاومة الضغوط و مواجهتها كما يستعملون استراتيجيات قوية و فعالة و نشطة مرنة .

8 - سمة شخصية الفرد نفسها (الانبساطية و العصابية) : شكل تقسيم ايزنك **Eysenet** للشخصية إلى بعدين انبساطي و عصابي منطلق للعديد من الدراسات حول العلاقة بين هذين البعدين و نوع المواجهة حيث أن من سمة الشخصية النمط المنطوي الذي يعتبر أكثر تأثرا بالضغوط من النمط المنبسط و النمط المتزن انفعاليا أقل تأثر بالضغوط من النمط العصابي .

9 - النسق القيمي للفرد : كلما كان النسق القيمي لفرد متمركزا حول قيم محددة و عالية كلما كان أكثر تأثر بالضغوط .

10 - الجنس : أثبتت الدراسات و البحوث وجود فروق بين الجنسين في مدى الإدراك و التأثير بالمواقف الضاغطة من النساء و قد وجد لازاروس في بحوثه أن النساء يستعملن استراتيجيات المواجهة المركزة على المشكل في مجال العمل أقل من الرجال .

11 - السن : يلعب دورا أساسيا في تقييم المواقف الضاغطة و تحديد استراتيجيات المواجهة حيث اكتشف فولكمان أن النساء المسنات يستعملن استراتيجيات التجنب و الإنكار و الهروب أكثر من النساء أكثر شبابا . و في الأخير توجد هناك سمات أخرى عديدة أثبتت أنها تؤثر على المواجهة الجلد .

ب - العوامل المرتبطة بالحيط :

1 - طبيعة الموقف و خصائصه : (شدة المواقف الضاغطة) : فالمواقف و الأحداث التي يستطيع الفرد التحكم و السيطرة عليها يستخدم فيها استراتيجيات المواجهة الأقدامية و استراتيجيات المواجهة التي تركز على مشكلة ، في حين أن الأحداث الضاغطة التي لا يمكن للفرد التحكم و السيطرة عليها فإن ذلك يجعله يستخدم استراتيجيات المواجهة الاحمامية و استراتيجيات المواجهة التي تركز على الانفعال . فطبيعة الخطر . قربه . مدته

الفصل الثالث: استراتيجيات مواجهة الضغوط

. و أيضا كلما كان الموقف ضاغطا كان إفراز الهرمونات أعلى من معدلاته الطبيعية وهو ما يعوق بعض العمليات الحيوية و كذا يؤثر على الحالة الانفعالية .

2- البيئة : يمكن لها أن تسهم بشكل جوهري في تحديد قدرة الفرد على مواجهة المواقف الضاغطة فهي إما تساعد على زيادة الضعف الناتج عن الضغوط أو تدعم مستوى الصحة الجسدية و النفسية و السعادة لدى الفرد و هناك نوعين من البيئة . البيئة الفيزيائية كالحرارة و البرودة الشديدة ، الضوضاء ، التلوث و المخاطر الطبيعية و غير ذلك ، البيئة الاجتماعية ما تحويه من عناصر دائمة كالمساندة و التعاون من الآخرين و عناصر مضادة تماما كالصراعات و التنافس و المشاجرات .

3 - الوراثة : تؤثر في قدرة الفرد على المواجهة لأن الجينات الوراثية قد تلعب دورا هاما لأن هناك بعض الأسر لها استعداد للإصابة بأمراض القلب و أمراض أخرى كالحساسية أو الربو و غيرها ...

4 - المساندة الاجتماعية : تعد المساندة الاجتماعية ظاهرة إنسانية قديمة قدم الإنسان . و إن لم يهتم الباحثون إلا مؤخرا بعد ما لاحظوه من آثار هامة لها في مواقف الشدة و الإجهاد النفسي . وكما أنها عملية ديناميكية لزيادة التأثير المتبادل بين الآخرين و شبكة العلاقات الاجتماعية لتي تمد بالدعم في المواقف الاجتماعية المختلفة و التي تمثل بعضها في المساندة الوجدانية أو العاطفية ، المادية ، المعلومات النفسية ... و غيرها كما صنفها العديد من العلماء باختلاف مشاربهم . (جدو عبد الحفيظ ، (2014) ، ص 111 - 117)

2-4 شروط المواجهة الفعالة للضغوط :

هناك مجموعة من الشروط اللازم توافرها حتى يتسنى للمواجهة الفعالة للضغوط والأزمات المختلفة والتكيف معها ، وتتمثل أهم هذه الشروط فيما يلي :

- استكشاف الواقع ومشكلاته والبحث عن المعلومات الكافية .
- التعبير في حرية عن المشاعر الموجبة والسالبة لما في ذلك من تنفيس عن الضغوط .
- القدرة على تحمل الإحباط .
- طلب العون من الآخرين والثقة وقبل ذلك الثقة في النفس .

الفصل الثالث: استراتيجيات مواجهة الضغوط

- تجزئة المشكلة إلى وحدات يمكن تناولها ومعالجتها في وقت معين .
- ضبط الانفعالات والتحكم في المشاعر .
- إبداء المرونة وتقبل التغيير .
- روح التفاؤل والأمل فيما يبذل من جهود لحل الأزمة . (خالد بن محمد بن عبد الله العبدلي ، (2012) ، ص56)

4 - 3 الوسائل استراتيجيات المواجهة :

لفهم ما الذي بإمكان الفرد أن يسخره لمواجهة المواقف الصعبة التي يدركها على أنها مهددة لكيانه النفسي أو الجسدي من الضروري الكشف عن بعض المتغيرات المرتبطة بالفرد والبيئة المحيطة ، والتي يمكن تصنيفها إلى مجموعتين متضادتين .

- Les Ressources : الوسائل

- Les Contraintes : العوائق

من أهم ما يصنف ضمن الوسائل التي يستخدمها الأفراد خلال شعورهم بالضغط يشير "لازاروس" إلى : الصحة الجسدية والطاقة النفسية ، وعدد المعتقدات والقيم الايجابية والكفاءات والخبرات المتصلة مباشرة بحل المشكلات ، الذكاء العقلي والذكاء الاجتماعي (العاطفي) ، والمهارات الاجتماعية الأخرى ، السند الاجتماعي وأخيرالوسائل والموارد المادية .

أما المجموعة الثانية تتمثل في العوامل التي تعيق الفرد عن استخدام الأمثل لهذه الوسائل وهي : أ / **العوائق الشخصية** : بعض المعتقدات أو الاتجاهات التي يتبناها الشخص مثل الحاجة إلى الاستقلال والخوف من النجاح أو الفشل

ب / **العوائق البيئية** : نقص الوسائل المتاحة ، المنافسة الفردية حول استعمال هذه الوسائل وعلى مستوى المواقف المتأزمة التي تشكل تهديد مرتفع لا يجد الأفراد منفذ أو سبيل للوصول حتى لوسائلهم ومواردهم الخاصة . (طبي سهام ، (2005) ، ص127)

الفصل الثالث: استراتيجيات مواجهة الضغوط

5 - فعالية و وظيفة استراتيجيات المواجهة :

5 - 1 أهمية :

تعتبر هذه الأبعاد الأساسية عن طرق و عمليات ثابتة و متنوعة مواجهة المواقف بغض النظر عن نتائجها الايجابية و السلبية . إذا أن بعض الاستراتيجيات تسمح باجتياز الصعوبات . و خفض التوتر الناتج ، بينما قد يزيد البعض الآخر من حدة المشكلة .

و ترمى المواجهة عموماً لهدفين رئيسيين :

1- مساعدة الفرد على التوافق النفس اجتماعي مع المحيط .

2- التخفيف من حدة الضغط و التوتر النفسي الذي يسبب الموقف السائد .

كما أن تقييم مختلف أساليب المواجهة من شأنه أن يساعد المعالجون النفسيون في تشخيص المواجهة الغير متكيف و اقتراح بدائل و طرق أكثر تكيف لتسير الضغوط . (طي سهام ، (2005) ، ص 142 - 143)

5 - 2 الوظائف :

اهتم عدد من الباحثين بإبراز وظائف استراتيجيات المواجهة كل حسب انتمائه النظري و تصوره لمفهوم استراتيجيات المواجهة و فيما يلي سنذكر ثلاث وظائف حسب عدد الباحثين :

أ - وظائف استراتيجيات المواجهة حسب ميكانيك **mechanic** يشير **mechanic** الذي يتبنى النظرية الاجتماعية النفسية نقلاً عن **lesarus et folkman** بأن لاستراتيجيات المواجهة ثلاث وظائف وهي :

- التعامل مع المتطلبات الاجتماعية و البيئية .
- خلف الدفاعية لمواجهة هذه المتطلبات .
- الاحتفاظ بحالة من التوازن النفسي بهدف توجيه الجهود و المهارات نحو المتطلبات الخارجية .

ب - وظائف استراتيجيات المواجهة حسب لازاروس و فولكمان **lazarus et folkman**

كما تتمثل المواجهة عند لازاروس و فولكمان سلوك موجه لتحقيق وظيفتين أساسيتين هما :

الفصل الثالث: استراتيجيات مواجهة الضغوط

- تعمل على معالجة المشكل فيتم توجيه الموارد الفردية نحو حل المشكل المولد للضغط .
 - تعمل على تعديل الانفعالات الناتجة عن الكآبة أو الحنة فيكون تقليص التوتر الناتج عن التهديد وخفض الضيق الانفعالي .
- وعليه فالمواجهة تمثل عامل استقرار بإمكانها مساعدة الأفراد للحفاظ على توافقهم النفسي والاجتماعي خلال فترات الضغط .

ت - وظائف استراتيجيات المواجهة حسب برلين و سكولر PEARLIN ET SCHOOLER ويرى كل من (1978) PEARLIN ET SCHOOLER بأن للمواجهة وظيفة وقائية تتجلى في مظاهر التالية :

- تغير أو إزالة الظروف التي تثير المشكل .
- ضبط معنى التجربة المعاشة قبل أن تصبح وضعية ضاغطة .
- ضبط الضغط في حد ذات بعد حدوثه .

5 - 3 فعالية إستراتيجية المواجهة :

لقد توصلت الكثير من الدراسات إلى وجود علاقة دالة بين الضغط و المرض (**chenlagarus** 1979) و دور استراتيجيات المواجهة مع الضغط كامل وسيط بينهما . و حسب لازاروس و فولكمان (1984) فإن المواجهة تؤثر على الصحة الجسدية على نحو ثلاث أشكال :

- 1 - إن مواجهة يمكنها أن تؤثر على تواتر شدة و مدة الاستجابات الفزيولوجية ، نبضات القلب ، الضغط الشرياني ، التوتر العضلي ، و العصبية الكيميائية المرتبطان بحالة ضغط و هذا في المواقف التالية :
 - عدم استطاعة الفرد إتقان أو تحسين الظروف المحيطة الضاغطة بسبب وجود استراتيجيات موجهة مرتكزة على المشكل أو عدم تلاؤمها .
 - أمام الفرد أسلوب مواجهة أو أسلوب حياة هو في حد ذاته ينطوي على مخاطر الفرد ذو النمط (1)
- 2- يمكن أن تؤثر مباشرة و سلبيا على الصحة كترديد مخاطر الوفاة و المرض كاستعمال المفرط للمواد الضارة التدخين ، التبغ ، الكحول... أو عندما تدفع بالفرد إلى أعمال ذات مخاطر كبيرة (السرعة في السياقة) .

الفصل الثالث: استراتيجيات مواجهة الضغوط

حيث يرى شيقمان **sheffman** و **wills** (1985) أن المخدرات كسلوك مستقل تعتبر مواجهة سلبية.

3- أشكال المواجهة المرتكزة على الانفعال يمكنها أن تهدد الصحة الجسدية للفرد ، و هذا لأنها قد تعيق سلوك متوافق كحالة الإنكار أو التجنب اللذان بإمكانهما أن يدفعوا بالفرد إلى عدم إدراك أعراض المرض أو التأخر في طلب الاستشارة . (جدو عبد الحفيظ ، (2014) ، ص 98 - 101)

5 - 4 تقييم المعرفي للاستراتيجيات المواجهة :

يرى لازاروس و فولكمان أن عملية التقييم ترتبط بعمليات تتدخل ما بين الوضعية التي يواجهها الفرد ورد فعلا تجاهها . فالتقييم في عملية المواجهة يعتبر عملية معرفية مستمرة يستطيع الفرد من خلالها تقييم الوضعية الضاغطة (تقييم أولى) و تقييم مصادر للمواجهة (تقييم ثانوي) لذا فإن كل تغيير أو تعديل في العلاقة بين الفرد و البيئة تمنح للفرد الفرصة لإعادة تقييم الموقف الضاغط و المصادر المتاحة لديه للمواجهة ويتم تقييم معرفي عبر مرحلتين :

- تقييم الأولى :

يكون منصبا على الموقف الضاغط و يشير إلى العملية التي يدرك بها الفرد متطلبات الوضعية الضاغطة . فعندما يتعرض الفرد لوضعية أو موقف ما فإنه يقوم بمعالجة معرفية لما يتعرض له من حيث التهديد و الضرر الذي قد يلحقه به بغض النظر أن كان التأثير سلبي أو ايجابي فعند تعرض الأفراد لنفس الحادث الضاغط يمكن التقييم على أحد الأشكال الثلاثة:

- **la perte** الخسارة : سواء كانت خسارة تمس الجانب العاطفي المادي أو الجسدي و التي ترافقها مشاعر الحزن ، الغضب ، الإهيار .

- **la menace** التهديد : قد لا يكون حقيقي بقدر ما يكون تهديد متوقع حدوثه مستقبلا و يرافقه مشاعر القلق و الخوف .

- **le défi**: التحدي :يحمل مفهوم الربح و التطور و يكون عادة مرافق لمشاعر الفرح الافتخار، والإشارة.

الفصل الثالث: استراتيجيات مواجهة الضغوط

هذه الأشكال الثلاث للضغط يمكنها أن تظهر مجتمعة أو متميزة ، أي أن الفرد يمكنه أن يقيم الوضعية الضاغطة على أنها خسارة و في نفس الوقت تحدي فالفرد يعطي لنفس الحدث الضاغط أكثر من معنى .

التقييم الثانوي :

في هذه المرحلة يقوم الفرد بتقييم مصادره و قدراته لمواجهة الحادث الضاغط . فيحاول الفرد تقييم الوسائل المستخدمة و ما إذا كانت مناسبة لمواجهة الموقف الضاغط وما يجب عليه فعلا أو تجنبه لتسيير الضغط فتكون استجابات في شكل (البحث عن المعلومة ، وضع مخطط عمل ، طلب المساعدة و النصح ، التعبير عن انفعالات ، تجنب المشكل ، الترفيه ، التقليل من شأن الموقف ...) إن عملية التقييم الثانوي تقوم على أساس مدى احتمالية الخسارة الناتجة عن تحديد إزاء موقف ما و مدى قدرات و مصادر الفرد في مواجهة ذلك ، وقد أطلق عليها مونت و لازاروس 1991 معادلة (المصادر – الأخطار) و تقوم هذه المعادلة على تقييمات ذاتية إذ أن شخصين يملكان قدرات و مصادر مواجهة متشابهة يتصرفان تجاه نفس الوضعيات المهددة بطرق مختلفة .

إعادة التقييم :

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

أي أن الفرد عندما يدرك استجابة المواجهة للحدث الضاغط تكون أقل فاعلية عما هو متوقع أو عند حصول على معلومات جديدة عن الموقف أو عن نفسه ، فإنه يقوم بتغيير تقييمه للموقف الضاغط أو يعيد النظر في استجابة المواجهة و يبحث عن استجابات أخرى أكثر فاعلية و ملائمة .

إن كل من عملية التقييم الأولى و الثانوي و إعادة التقييم معقدة حسب لازاروس و فولكمان فهي لا تخضع لترتيب محدود منظم إذ أنها تتداخل و تتفاعل فيما بينها لتحدد درجة الضغط و شدته و نوعية الاستجابة الملائمة له . (جبالي صباح ، 2012) ، ص 89، 90)

الفصل الثالث: استراتيجيات مواجهة الضغوط

6 - قياس استراتيجيات المواجهة :

إن السلوكيات و المعارف التي يقوم بها الأفراد للتعامل مع الموقف الضاغطة التي يتعرضون لها في البيئة كثيرة من خلال استخدام العلماء لعدد كبير من الاختبارات و المقاييس ، و يعتبر اختبارات الورقة و القلم هي أكثر الطرق والأدوات شيوعا في قياس استراتيجيات المواجهة لأحداث و الموقف الضاغطة و من أهم المقاييس المستخدمة في قياس أساليب أو استراتيجيات المواجهة للضغوط ما يلي :

6-1 استبيان أساليب المواجهة إعداد لازاروس و فولكمان يتكون هذا الاستبيان من

(66) مفردة و يجب المفحوص على هذه المفردات من خلال مقياس متدرج من أربع نقاط :

أ - الاستخدام .

ب - تستخدم نوعا ما .

ج - تستخدم بشكل معتدل .

د - تستخدم بشكل بعيد .

هذه الاستجابات (الصفر / 1 / 2 / 3) و يقيس هذا الاستبيان استراتيجيات المواجهة المعرفية والسلوكية التي يستخدمها الأفراد للتعامل مع المواقف الضاغطة ، و من خلال التحليل العائلي لمفردات الاستبيان ثم التوصل إلى وجود ثمانية أنواع من أساليب المواجهة و هي :

1 - التحدي .

2 - الهروب .

3 - الابتعاد .

4 - السلوك ضبط الذات .

5 - السعي نحو المساندة الاجتماعية .

6 - تقبل المسؤولية .

7 - حل المشكلات .

8 - إعادة التقييم الإيجابي . (محمد عبد السلام يونس ، (2008) ، ص 172 ، 173)

6 - 2 مقياس المواجهة للمراهقين **adolexent coping**:

أعدده " فريد نبرخ " و " لويز " **frydenberg&lewis** (1993) ويتكون من 79 عبارة تعتمد على طريقة ليكرت الخماسية و يقيس أسلوب للمواجهة هي :

القلق - التفكير الرجائي - العمل الاجتماعي - الانغلاق على النفس - اللجوء للأصدقاء - عدم المواجهة - تجاهل المشكلة - البحث عن الانتماء - خفض التوتر - تأنيب النفس - التركيز على الايجابيات - البحث عن مساعدته المختصين - الدعم الاجتماعي .

6-3 قائمة المواجهة متعددة الأبعاد :

أعدده " كارفر " و سيشير **carver&scheier** (1989) و تتكون من (53) مفردة أو عبارة موزعة على 13 بعدا أو إستراتيجية فرعية من استراتيجيات المواجهة .

- خمسة (5) أبعاد تقيس جوانب مختلفة من استراتيجيات المواجهة التي تركز على المشكلة .
- خمسة (5) أبعاد تقيس جوانب مختلفة من استراتيجيات المواجهة التي تركز على الانفعالات .
- ثلاثة (3) أبعاد استجابات المواجهة أقل فائدة و سلبية .

أما الأبعاد فهي على النحو التالي :

المواجهة الفعالة - القمع للأنشطة التنافسية - التحول إلى الدين - التبعاد العقلي - الإنكار - التخطيط - السعي نحو المساندة الاجتماعية - التقبل - التبعاد السلوكي - التركيز على الانفعالات - تعاطي المخدرات و الكحول - عادة التفسير الإيجابي .

6-4 قائمة مصادر مواجهة الضغوط :

أعدده " ماثني " و آخرون **matheny etel** (1987) تستخدم في قياس مصادر المواجهة التي تكون متاحة لدى الفرد في مواجهة الضغوط و تتضمن هذه القائمة الأبعاد التالية:

الفصل الثالث: استراتيجيات مواجهة الضغوط

البوح عن الذات - توجيه الذات - الثقة - التقبل - المساندة الاجتماعية - الصحة الجسمية - اللياقة الجسمية - مراقبة الضغط - ضبط التوتر - البنية - الحرية الاقتصادية أو المالية - حل المشكل .

6 - 5 مقياس أساليب مواجهة الضغوط النفسية إعداد هلاي (2009) :

قام الهلاي ببناء مقياس أساليب مواجهة الضغوط النفسية معتمد على ذلك على مقياس منى عبد الله (2002) و يحتوي المقياس على (18) أسلوبا من أساليب مواجهة الضغوط النفسية و هي على النحو التالي:

التحليل المنطقي - التركيز على الحل - ضبط الذات - البحث عن المعلومات - تحمل المسؤولية - لوم الذات - تقبل الأمر الواقع - إعادة التفسير الايجابي - الاتحاد إلى الله - الاستسلام - الانعزال - أحلام اليقظة - الإنكار - الاسترخاء - والانفصال الذهني - التنفس الانفعالي - الدعابة و الفكاهة - البحث عن اثبات بديلة . (جدو عبد الحفيظ ، (2014) ، ص 117 - 120)

خلاصة الفصل :

و كحوصلة لما تطرقنا إليه في فصل استراتيجيات المواجهة نلاحظ أن توفر هذه الأخيرة (استراتيجيات المواجهة) يعد ضرورة ملحة لدى الأفراد لتمكن من تخطي و مواجهة الأحداث و المواقف الضاغطة فلكل فرد استراتيجيات معينة يعتمد عليها بشئ الأشكال ايجابية كانت أم سلبية .

الفصل الرابع:

الدراسة الميدانية

تمهيد

1- الدراسة الاستطلاعية

2- الدراسة الأساسية

3- مواصفات عينة الدراسة الأساسية

4- أدوات الدراسة الأساسية

5- أساليب معالجة المعلومات

خلاصة الفصل

تمهيد :

في هذا الفصل سوف نتطرق إلى الجانب التطبيقي من البحث ، وهو عبارة على زيارة ميدانية إلى المؤسسة للاضطلاع على ظروف العامة للمؤسسة لتحديد مجتمع البحث واختيار العينة مناسبة لإجراء الدراسة الأساسية ، وتوضيح أهم الخطوات وتطبيقات إجراء الدراسة الأساسية التي سيتم من خلالها التوصل إلى حلول لتساؤلات المطروحة .

1. الدراسة الاستطلاعية :

تعتبر الدراسة الاستطلاعية من أهم الخطوات التي يقوم بها الباحث لإنجاز بحثه ، وهي عبارة على إلقاء نظرة على المكان الذي سوف تجرى فيه الدراسة والتعرف على الظروف المحيطة بالمؤسسة التي سوف تكون عليها إجراءات البحث ، والغرض منه تحديد مجتمع الدراسة وبالتالي اختيار عينة الدراسة ، وكذا مدى صلاحية وتطابق الأداة مع خصائص أفراد العينة .

1-1 أهداف الدراسة الاستطلاعية :

تهدف الدراسة الاستطلاعية في هذا البحث إلى :

- اختيار البيئة الدراسة وبالتالي تحديد الإطار المكاني والزمني .
- تحديد المجتمع الدراسة .
- تحديد عينة الدراسة .
- التأكد من صلاحية الأدوات المختارة في هذا البحث لرصد وقياس متغيرات المستهدفة .

1-2 نتائج الدراسة الاستطلاعية :

تم الخلوص في الدراسة الاستطلاعية إلى :

- تم تحديد للمؤسسة التي سوف تجرى فيها الدراسة وهي إحدى المتوسطات المتواجدة بدائرة

أولاد جلال قمنا بجولة في مؤسسة للتعرف على إطارات موجودة داخل المؤسسة أول خطوة تم القيام بها هو مقابلة مع مدير المؤسسة لشرح سبب الزيارة وكذا اخذ الموافقة منه على إجراء الدراسة ، ثم

الفصل الرابع: الدراسة الميدانية

وجهدنا إلى مستشار التربية بحكم أنه أكثر اضطلاعاً على الفئة المخصصة بالدراسة وكانت مقابلة الثانية لنا عبارة على استجواب مع مستشار التربية قدم لنا من خلالها بعض معلومات متعلقة بالتلاميذ السنة الرابعة متوسط، وكذا قمنا بإحصاءات للتعرف على المجتمع الأصلي وبالتالي اختيار العينة منه، كان تلاميذ السنة الرابعة متوسط موزعين على خمسة أفواج، اخترنا من بينهم ثلاثة أفواج قسم المعيدين وهذا بحكم أنهم أكثر فوج يساعدنا في موضوع الدراسة، وارتأينا في اختيارنا للأفواج أن تكون من أفواج المكتظة، وكانت إحدى الأفواج المختارة متكونة من 40 تلميذاً إلا أنه ألغي في آخر لحظة وذلك بسبب الحضور مفاجئ للمفتش وقررنا تغيير الحصة إلى اليوم التالي إلا أنها ألغيت أيضاً بسبب الفروض وتحضير للامتحانات فغيرنا الفوج ومن بين العراقيل أيضاً كنا محصورين بعامل الزمن بسبب الامتحانات .

- تم اختيار أدوات البحث المتمثلة في مقياس الضغوط بعد اضطلاع على عدد من استبيانات ومقاييس وأدوات التي حاول من خلالها الباحثون تحديد مصادر ومستويات الضغط ومثال ذلك : مقياس الضغوط النفسية للباحثة نبيلة أحمد أبو حبيب موزع على ستة محاور ، يحتوي كل محور على مجموعة من المواقف يتم الإجابة عنها وفق أربعة بدائل وهي : دائماً، غالباً، أحياناً، لا/أبداً، ومقياس الثاني هو مقياس الضغط المدرسي للباحث لطفي عبد الباسط إبراهيم عام 2009م ، يتكون مقياس من خمسة وخمسون عبارة موزعة على تسعة أبعاد تعبر عنها بنود المقياس ، ويجب عليها وفق البدائل التالية : موافق إلى حد ما ، موافق بصفة عامة، موافق تماماً ، وإعادة تطبيقه الباحثة عبدي سميرة ، قامت بعرض مقياس على عدد من المختصين والأساتذة وذلك للحكم على مدى صلاحية محتوى المقياس ، واتفقوا على عبارات المقياس وبالتالي لم يشيروا إلى حذف أي عبارة، كما اتفقوا على سلامة معظم عبارات من الناحية اللغوية ، عدا بعض الكلمات التي تم إجراء تعديلات عليها، وإعادة صياغة بندين وفقاً لأرائهم.

أما المقياس الثالث مقياس الضغوط النفسية للباحث عبد الهادي بن محمد بن عبد الله القحطاني ، المقياس موزع على ستة محاور يندرج تحت كل محور مجموعة من البنود يجب عليها وفق ثلاثة بدائل : أوافق بدرجة قليلة ، أوافق بدرجة متوسطة ، أوافق بدرجة كبيرة .

والمقياس الرابع حول الضغط النفسي للباحثة تنهيد عادل فاضل البيرقدار ، يحتوي على 60 بنداً يجب عليها وفق البدائل التالية تنطبق دائماً، تنطبق أحياناً، لا تنطبق أبداً . والمقياس الخامس هو مقياس مصادر الضغط للباحث ساعد شفيق وهو من بين المقاييس التي تم اختيارها أعده الباحث سنة (2010) ، يتكون

الفصل الرابع: الدراسة الميدانية

المقياس من ثلاثة أجزاء : الأول يحتوي على معلومات عامة وهو مخصص للبيانات الشخصية المطلوبة في البحث، أما الجزء الثاني فمخصص مقياس مصادر الضغط وهو مكون من 34 بنداً تتطلب من المجيب وضع العلامة (x) في الخانة التي يرى أنها تمثل درجة التوتر التي يمثلها الموقف المذكور فقط وتكون الإجابة وفق ثلاثة بدائل : كثيراً، أحياناً، أبداً، وهذه البنود تشمل مجموعة من مصادر يتعرض من خلالها للضغوط الذي طبقه عينة مشاهجة لعينة الدراسة الحالية، طبقه على 267 مراهقاً ومراهقة في المرحلة الثانوية . ولتأكد من مدى صدق وثبات مقياس استخدم الباحث طريقتين لحساب معامل الثبات مقياس : طريقة إعادة تطبيق حيث تم استخدام معامل بيرسون فكان معامل ارتباط $r=0,67$ ، ثم تم حساب معامل الثبات باستخدام معادلة سبيرمان براون فحصل على معامل ثبات $r_{sh}=0,80$ وبالتالي يمكن القول أن مقياس ثابتاً .

- أما الطريقة الثانية فهي طريقة التجزئة النصفية حيث تم تقسيم بنود مقياس إلى بنود فردية وبنود زوجية، وتم حساب معامل الارتباط بين قسمي الأداة فكانت معاملات الارتباط عالية تتراوح بين 0,72 و0,84 وذلك بعد تصحيح بواسطة معادلة سبيرمان براون مما يؤكد تماسك وترابط نصفي المقياس في مختلف محاوره.

- أما بالنسبة لصدق الأداة تم اللجوء إلى طريقتين هما :

- **الصدق الذاتي** : تم حساب معامل الصدق الذاتي الذي يساوي الجذر التربيعي لمعاملات ثبات الأداة فحصل بطريقة إعادة الاختبار على معامل صدق يساوي 0,89، أما بالنسبة لطريقة التجزئة النصفية فحصل على معاملات صدق تخص محاور الاستبيان تتراوح بين 0,83 و 0,91 وهي معاملات عالية تعني صدق المقياس فيما وضع لقياسه مما يسمح بتطبيقه .

- أما الطريقة الثانية هي طريقة الاتساق الداخلي : يتم ذلك من خلال حساب معاملات الارتباط بين الدرجة على كل بند والدرجة الكلية للمقياس وبالاعتماد على معادلة بيرسون، فكانت معاملات الارتباط دالة إحصائياً عند مستوى دلالة 0,01 .

- وقد تم اختيار هذا مقياس نظراً لتوفره على مختلف أبعاد الضغط التي تطرقت لها مقاييس السابقة بالإضافة إلى قلة عدد بنوده مقارنة بالمقاييس الأخرى ، كما أنه طبق على نفس البيئة التي تستهدفها في هذا البحث .
- وبالنسبة لمقياس استراتيجيات المواجهة اخترنا مقياس استراتيجيات المواجهة للباحث ساعد شفيق وهو الجزء الثالث من مقياس يحتوي على (32) بنداً يقيس أنواع أساليب المواجهة ويحاج عليه وفق ثلاثة بدائل بنفس

الفصل الرابع: الدراسة الميدانية

طريقة الأولى لمقياس ضغوط ، كثيرا، أحيانا، أبدا . تم اختيار هذا مقياس من بين مجموعة من المقاييس واستبيانات كالمقياس أساليب مواجهة للباحثة نبيلة أحمد أبو حبيب، احتوى مقياس على 14 بعدا وهي عبارة على أنواع أساليب المواجهة يحتوي كل بعد على مجموعة من مواقف يجاب عليها وفق أربعة بدائل هي : دائما ، غالبا، أحيانا، لا/أبدا.

إلا أننا اخترنا الاستبيان الأول لكونه أكثر حداثة و لإستفائه مختلف ميكانزمات مواجهة الضغوط . إضافة إلى ذلك قصر عدد بنوده مقارنة بغيره من الاستبيانات التي تم الاضطلاع عليها ، وفي دراسة الأصلية (ساعد شفيق 2010) يمكن الاضطلاع تفصيلنا على الخصائص السيكومترية للمقياس .

2- الدراسة الأساسية :

1-2 الحدود المكانية :

أجريت الدراسة بمتوسطة أبي ذر الغفاري بدائرة أولاد جلال وقمنا باختيار المدرسة المتوسطة لأن موضوع الدراسة يشمل تلاميذ السنة الرابعة متوسط و هما من أجريت عليهم الدراسة .

2-2 الحدود الزمنية :

قمنا بالدراسة في متوسطة أبي ذر الغفاري بدائرة أولاد جلال و ذلك بعد أخذ تصريح من مسؤولة شعبة علوم التربية و كذا بعد حصولنا على موافقة مدير المؤسسة على القيام بزيارة الميدانية ، استغرقت الدراسة حوالي عشرة أيام و ذلك ابتداء من 13 فيفري إلى غاية 22 فيفري 2017 ، كان الحضور فيها بصفة يومية

2-3 الحدود البشرية :

تمثل مجتمع البحث في تلاميذ السنة الرابعة متوسط المقبلين على شهادة التعليم المتوسط و الذي بلغ عددهم الإجمالي 168 تلميذا ، و اخترنا أن تكون مدرسة أبي ذر الغفاري هي المجتمع العام الذي سيتم تطبيق الدراسة عليه و الذي بلغ عددهم الإجمالي 956 تلميذا في كل المراحل الدراسية .

الفصل الرابع: الدراسة الميدانية

3 - مواصفات عينة الدراسة الأساسية :

من خلال تعيين مجتمع البحث كما سبق توضيحه في العنصر سابق ، تم اشتقاق عينة الدراسة الأساسية لهذا البحث تبعا لظروف التي ارتأينا أنها ستخدم البحث بشكل أفضل ، و هي اشتقاق العينة بالطريقة القصدية حيث أن اختيارنا للعينة كان هادفا و مقصودا حيث اخترنا ثلاثة أفواج من بينهم فوج المعيدين و هذا لكوفهم أكثر مساعدة في الدراسة و فيما يلي مواصفات العينة المأخوذة للدراسة :

كما نعلم أنه كلما كان حجم عينة الدراسة كبيرا كلما كانت أكثر تمثيلا للمجتمع الأصلية و بالتالي دقة النتائج التي سوف يتم الوصول إليها .

ففي البداية كان حجم عينة الدراسة (113) تلميذا و تلميذة ، قمنا باستبعاد بعض التلاميذ من العينة كونهم لا يعانون ضغطا ، حيث بلغ عددهم (17) تلميذا و احتفظنا بالبقية و الذي بلغ عددهم (96) و هم الذين يعانون ضغطا نفسيا و ذلك استنادا إلى النتائج التي تحصلوا عليها من خلال تطبيق مقياس قياس ضغط النفسي ، و في الجداول التالية نوضح جملة من المواصفات بناء على توزيع عينة البحث على مجموعة من متغيرات .

جدول رقم 03: يمثل توزيع أفراد العينة حسب متغير السن .

السن	14	15	16	17	18	المجموع
تكرار	12	39	33	11	1	96
النسبة المئوية	12,05	40,63	34,37	11,46	1,04	100%

من الجدول نلاحظ أن العمر الزمني لتلاميذ السنة الرابعة متوسط محصور بين 14 سنة و 18 سنة، وأغلب التلاميذ تتراوح أعمارهم بين 15 سنة و 16 سنة حيث بلغت أكبر نسبة مئوية 40,63% من التلاميذ الذين تقع أعمارهم ضمن 15 سنة وأصغر نسبة مئوية 1,04% من التلاميذ الذين بلغت أعمارهم 18 سنة .

الفصل الرابع: الدراسة الميدانية

جدول رقم 04 : يمثل توزيع أفراد العينة حسب متغير الجنس .

الجنس	ذكر	أنثى	المجموع
تكرار	42	54	96
النسبة المئوية	43,75	56,25	100%

من خلال الجداول نلاحظ أن النسبة المئوية للإناث أكبر من النسبة المئوية للذكور حيث قدرت نسبة الإناث بـ: 56,25% ونسبة الذكور 43,75% وقد يعود هذا إلى أن نسبة الإناث في المجتمع أصبحت أكثر بكثير من الذكور أو قد يعود إلى عزوف الذكور عن الدراسة وميلهم إلى العمل .

جدول رقم 05: توزيع أفراد العينة حسب معدل الفصل الأول .

معدل	أقل من 10	10 - 13	14 فما فوق	لم يصرح به	المجموع
تكرار	17	61	13	5	96
النسبة المئوية	17,71	63,54	13,54	5,21	100%

من خلال الجدول نلاحظ أن أكبر نسبة بلغت 63,54% بالنسبة للتلاميذ الذين تحصلوا (10-13) وأقل نسبة 5,21% بالنسبة للتلاميذ الذين لم يكتبوا معدلهم وقد يعود هذا إلى عامل الخجل من المعدل محصل عليه أو ظرف ما كالمريض مثلا .

جدول رقم 06: توزيع أفراد العينة حسب متغير إعادة السنة .

إعادة	لم يعد	إعادة مرة	أعاد أكثر من مرة	لم يصرح به	المجموع
تكرار	45	31	18	2	96
النسبة المئوية	46,88	32,29	18,75	2,08	100%

من الجدول نلاحظ أن نسبة التلاميذ الذين لم يعيدوا السنة قدرت بـ 46,88% وهي تمثل أكبر نسبة وأن أقل نسبة قدرت بـ 2,08% وهم التلاميذ الذين لم يكتبوا عدد اعادات وقد يعود هذا إلى عامل الخجل أو الخوف .

الفصل الرابع: الدراسة الميدانية

جدول رقم 07 : يمثل توزيع أفراد العينة حسب متغير المستوى المادي للأسرة .

مستوى مادي للأسرة	ميسور	متوسط	منخفض	المجموع
تكرار	28	65	3	96
النسبة المئوية	29,17	67,71	3,12	100%

من خلال الجدول نلاحظ أن أكبر نسبة مئوية هم من كان مستواهم المادي متوسط حيث بلغت نسبتهم 67.71% وأقل نسبة من كان مستواهم المادي منخفض حيث بلغت نسبتهم 3,12% .

جدول رقم 08: يمثل توزيع أفراد العينة حسب متغير نوع الأسرة .

نوع الأسرة	نووية	ممتدة	المجموع
تكرار	83	13	96
النسبة المئوية	86,46	13,54	100%

من خلال الجدول نلاحظ أن أكبر نسبة مئوية هي 86,46% وتمثل نوع الأسرة النووية وأقل نسبة 13.54% وهي الأسرة الممتدة وقد يعود هذا إلى التطورات الحاصلة في المجتمعات وميل الشباب المقبلين على الزواج لسكن بمفردهم.

جدول رقم 09: يمثل توزيع أفراد العينة حسب ترتيب بين الإخوة .

ترتيب بين الإخوة	الأكبر	الأوسط	الأصغر	المجموع
تكرار	23	55	18	96
النسبة المئوية	23,96	57,29	18,75	100%

من خلال الجدول نلاحظ كان أن أكبر نسبة هم من كان ترتيبهم بين أخواتهم الأوسط حيث قدرت النسبة ب 57.29% وأقل نسبة هم من كانوا ترتيبهم بين إخوتهم الأصغر حيث قدرت نسبة ب 18.75%

4- أدوات الدراسة الأساسية :

لإجراء أي دراسة ما في أي مكان سواء كان مؤسسة أو مصنعا أو غير ذلك على الباحث أن يكون على اضطلاع بأنواع الأدوات البحث وبالتالي الإلمام بالأدوات التي سوف تخدم موضوعه ، واستنادا إلى نتائج الدراسة الاستطلاعية مبنية في خطوة الميدانية الأولى في هذا الفصل تم اختيار أداتين هما :

4-1 مقياس الضغوط النفسية :

طبقنا مقياس على عينة قوامها 113 تلميذا وتلميذة ثم استبعدنا الذين لا يعانون ضغطا تم اختيارهم بناء على درجة معيارية تمثل متوسط الدرجات ومحددة في هذا المقياس بدرجة 51 ، أي كل من تحصل من خلال جمع الدرجات على 51 فما فوق فهو يعاني ضغطا يؤخذون بعين الاعتبار وكل من تحصل على أقل من 51 فهم لا يعانون ضغطا وبالتالي يستبعدون من العينة .

4-2 مقياس استراتيجيات المواجهة :

تم استخدام مقياس إستراتيجية المواجهة يسمح بقياس أربعة أنواع من الإستراتيجيات المستخدمة والمتمثلة في أساليب المواجهة سلوكية تقريبية ، وأساليب المواجهة معرفية تقريبية ، وأساليب المواجهة سلوكية تجنبية ، وأساليب المواجهة معرفية تجنبية .

5- أساليب معالجة المعلومات :

تم في هذه الدراسة وتبعاً لطبيعة أهدافها استخدام بعض أساليب الإحصاء الوصفي بغية وصف المتغيرات البحث كميًا وهي :

5-1 : النسب المئوية :

لعرض مواصفات العينة وتحديد نسبة التلاميذ اعتمدنا على نسبة المئوية لحساب بعض متغيرات الدراسة والتي تمثلت في السن ، الجنس ، المعدل ، عدد اعدادات السنة ، مستوى المادي للأسرة ، نوع الأسرة ، وترتيب بين الإخوة.

5-2 : المتوسط الحسابي :

للإجابة على تساؤلات الدراسة المطروحة تم الاعتماد على متوسط الحسابي في حساب وتعداد نوع استراتيجيات المواجهة المتبعة من طرف التلاميذ ، كما اعتمدنا أيضا في حساب استراتيجيات المواجهة الأكثر استخداما حسب متغير الجنس ، يليه حساب الاستراتيجيات المواجهة الأكثر استخداما تبعا لمتغير مستوى التفوق الدراسي .

خلاصة الفصل :

من خلال ما تطرقنا إليه في فصل الدراسة الميدانية استطعنا تحديد العينة وأداة الدراسة ثم توزيعها على أفراد العينة مع ذكر أهم مواصفات وخصائص العينة ، وفي آخر هذا الفصل قدمنا الأساليب الإحصائية المتبعة في هذه الدراسة ، أما في الفصل الخامس والأخير من هذه الدراسة سوف يتم فيه عرض ومناقشة النتائج المتوصل إليها .

الفصل الخامس:

عرض ومناقشة النتائج

تمهيد

- 1- عرض ومناقشة نتائج السؤال الأول
- 2- عرض ومناقشة نتائج السؤال الثاني
- 3- عرض ومناقشة نتائج السؤال الثالث

خلاصة

الفصل الخامس: عرض ومناقشة النتائج

تمهيد :

يتم في هذا الفصل عرض ومناقشة النتائج المتوصل إليها من خلال تطبيق الدراسة الأساسية وذلك في ضوء التساؤلات المطروحة في إشكالية البحث ، وذلك وفق التسلسل التالي .

1- عرض ومناقشة نتائج السؤال الأول :

تمثل السؤال الأول لهذا البحث في :

ما هي استراتيجيات مواجهة الضغوط النفسية لدى التلاميذ المقبلين على شهادة التعليم المتوسط ؟.

1-1 عرض ومناقشة نتائج السؤال الأول :

يبين الجدول التالي نتائج العينة على متغير استراتيجيات المواجهة الضغوط .

الجدول رقم 10 : يبين نوع إستراتيجية مواجهة متبعة من طرف عينة في مواجهة الضغوط .

أساليب المواجهة معرفية تجنبية	أساليب المواجهة سلوكية تجنبية	أساليب المواجهة معرفية تقريبية	أساليب المواجهة سلوكية تقريبية	n
14	16	14	12	1
18	15	18	14	2
13	14	18	11	3
19	16	16	14	4
15	15	17	14	5
18	14	19	14	6
17	16	20	15	7
15	14	12	12	8
14	15	16	14	9
18	15	17	13	10

الفصل الخامس: عرض ومناقشة النتائج

15	16	20	12	11
19	18	21	20	12
15	14	16	15	13
21	18	21	17	14
19	15	16	13	15
18	14	16	15	16
17	14	16	9	17
18	16	19	14	18
18	17	19	19	19
17	13	15	12	20
14	14	15	10	21
19	17	17	13	22
19	15	15	17	23
20	15	17	13	24
16	14	14	10	25
15	16	14	13	26
18	11	20	12	27
12	12	11	11	28
17	14	18	15	29
9	11	11	11	30
18	16	19	15	31
16	15	18	14	32
16	15	18	12	33
19	16	16	16	34

الفصل الخامس: عرض ومناقشة النتائج

18	14	16	15	35
17	15	16	14	36
17	15	15	13	37
18	13	16	14	38
15	16	18	14	39
19	16	17	14	40
16	14	15	14	41
16	14	16	15	42
16	17	17	17	43
15	14	13	13	44
15	13	19	11	45
18	14	16	17	46
17	13	17	16	47
16	15	18	15	48
19	18	21	16	49
19	17	20	15	50
16	17	19	17	51
17	13	15	13	52
19	15	17	16	53
15	16	18	14	54
14	15	13	11	55
17	13	15	13	56
18	16	16	17	57
15	15	21	18	58

الفصل الخامس: عرض ومناقشة النتائج

14	14	14	10	59
21	14	17	11	60
13	12	14	9	61
19	16	18	18	62
17	15	17	16	63
15	13	17	13	64
15	18	16	16	65
17	17	18	17	66
13	16	19	18	67
16	11	12	14	68
19	16	19	17	69
17	14	13	13	70
14	11	15	15	71
15	16	16	16	72
21	15	14	16	73
15	14	15	13	74
13	14	18	14	75
19	14	17	16	76
20	16	18	9	77
17	16	21	15	78
17	14	15	17	79
17	18	18	13	80
20	12	15	21	81
17	18	15	15	82

الفصل الخامس: عرض ومناقشة النتائج

18	14	20	14	83
17	16	16	11	84
16	16	16	16	85
17	16	15	15	86
16	16	17	16	87
16	16	16	14	88
16	13	15	14	89
16	17	19	11	90
18	14	17	13	91
16	16	20	13	92
18	15	20	13	93
16	13	12	13	94
19	16	18	15	95
15	15	11	20	96
1603	1431	1578	1363	مجموع
16,69	14,90	16,43	14,19	متوسط حسابي

يتبين من خلال الجدول أن النتائج جاءت متقاربة حيث أن أفراد العينة كانت أولى اهتماماتهم على أساليب معرفية ثم أساليب سلوكية .

فأعلى متوسط 16,69 للأساليب المواجهة معرفية تجنبية ثم أساليب المواجهة معرفية تقريبية 16,43 ، يليه أساليب المواجهة السلوكية تجنبية 14,90 و أقل متوسط لأساليب المواجهة سلوكية تقريبية 14,19 .

الفصل الخامس: عرض ومناقشة النتائج

2-1 مناقشة نتائج السؤال الأول :

نلاحظ من خلال جمع الدرجات ومتوسطات الحسابية لكل مجموعة أن الفروق بين المجموعات جاءت متقاربة نسبيا ويعود هذا إلى التوزيع المتساوي لبنود المقياس ، حيث حصلت أساليب المواجهة المعرفية تجنبيه على أعلى درجة قدرت ب 16,69 تليها أساليب المواجهة المعرفية تقريبية قدرت ب 16,43 ثم أساليب المواجهة السلوكية تجنبيه قدرت ب 14,90 وأخر مجموعة هي أساليب المواجهة السلوكية تقريبية قدرت ب 14,19 ، مما يعني ذلك أن التلاميذ السنة الرابعة متوسط يستخدمون الأنواع الأربعة من أساليب مواجهة الضغوط النفسية ، وتتفق هذه النتيجة مع ما توصلت إليه الباحثة أمال عبد القادر جوده (2004) أن طلاب جامعة الأقصى يستخدمون جميع أساليب المتاحة في مواجهة أحداث الحياة الضاغطة . (أمال عبد القادر جوده ، 2004 ، ص 688)

وتتفق أيضا النتائج المتوصل إليها مع ما توصل إليه الباحث ساعد شفيق أن النسب متقاربة فيما بينها (بين أساليب المواجهة الأربعة) ، يعني استعمال أفراد العينة للأنواع الأربعة من الاستراتيجيات المواجهة . كما اتفقت الدراسة الحالية مع دراسته من حيث أن أفراد العينة ذوي نمط المعيشة الحضري يستعملون كثيرا أساليب التجنب المعرفية ، إذ أن عينة البحث الحالي مشتقة من البيئة الحضرية كذلك ونجد أنهم (التلاميذ) قد ركزوا نسبيا على أساليب المواجهة المعرفية .

كما اتفقت نتيجة هذه الدراسة مع دراسة لازاروس و فولكمان (1980) **Lazarus&Folkman** التي كشفت أنه من بين 100 فرد شكلوا عينة البحث وجد منهم 18 فقط ممن يستعملون نوعا واحدا من أساليب المواجهة ، ويرجع غوميز (1997) **Gomez** هذا الاستعمال الثنائي لأساليب المواجهة التقريبية و التجنبيه لدى المراهقين إلى ضعف القدرة على التمييز بينها بسبب قلة الخبرة وكذلك مرونة استعمال النوعين للتعامل مع الصراعات . فيما يرجعه لازاروس و فولكمان إلى التداخل الكبير بين الجانبين المعرفي والانفعالي وهو ما جعلهما يؤكدان على وجود تفاعل بين الأساليب المتمركزة حول الانفعال وتلك المتمركزة حول المشكل فالانفعال السلبي المرتفع كالخوف والقلق يؤثر في المعرفي ويدفع الفرد للبحث عن التحكم في انفعالاته مما يؤثر في استراتيجيات التقرب ، وعلى العكس من ذلك يؤدي الانفعال الإيجابي كالتعويض والتفاوض... إلى تعزيز ميكانيزمات حل المشكل ويمكن الفرد من الوصول إلى التحكم في الموقف وتطوير أهدافه المستقبلية .

الفصل الخامس: عرض ومناقشة النتائج

لهذا فالانفعالات الإيجابية حسب لازاروس وفولكمان تلعب دور هاماً في سياق التعامل لما لها من تأثير في إدراك الفرد لذاته وللظروف المهددة ولما تسمع به من تطوير أساليب جديدة في مواجهة الواقع . كما أشار غراملين وزملائه (Gramling & al 1998) لا يمكن الحكم على أسلوب المواجهة بأنه جيد أو سيء لأنه ببساطة يمثل المجهودات التي يبذلها الفرد لمعالجة مطالب معينة لذلك فلا يمكن عزل خصائص المواجهة عن سياق الموقف الذي وجدت فيه . (ساعد شفيق ، 2010 ، ص 115،116)

2- عرض ومناقشة نتائج السؤال الثاني :

تمثل السؤال الثاني لهذا البحث في :

ما هي الاستراتيجيات الأكثر استخداماً من طرف التلاميذ الذكور والتلميذات الإناث المقبلين على شهادة التعليم المتوسط في مواجهة الضغوط ؟ .

2-1 عرض ومناقشة نتائج السؤال الثاني :

يبين الجدول التالي نتائج العينة من حيث استراتيجيات مواجهة الضغوط تبعاً لمتغير الجنس .

الجدول رقم 11 : يبين نوع استراتيجيات مواجهة الأكثر استخداماً من قبل الجنسين .

الجنس	n	أساليب سلوكية تقريبية	المتوسط الحسابي	أساليب معرفية تقريبية	المتوسط الحسابي	أساليب سلوكية تجنبية	المتوسط الحسابي	أساليب معرفية تجنبية	المتوسط الحسابي
ذكور	42	609	14,5	668	15,90	611	14,54	696	16,57
إناث	54	756	14	923	17,09	819	15,16	908	16,81

يتبين من خلال الجدول وجود اختلاف بين الذكور والإناث في استخدام استراتيجيات المواجهة فالذكور ارتكزت اهتماماتهم على أساليب معرفية ، حيث كان المتوسط الحسابي لأساليب معرفية تجنبية 16,57 تليها أساليب معرفية تقريبية بمتوسط 15,90 ، ثم تأتي بعدها أساليب السلوكية بمتوسط حسابي 14,54 للتجنبية يليها أسلوب سلوكي تقريبي 14,5 .

الفصل الخامس: عرض ومناقشة النتائج

نفس الشيء بالنسبة للإناث ارتكزت اهتماماتهم على أساليب المعرفية أولها أسلوب معرفي تقريبي بمتوسط 17,09 ثم أسلوب معرفي تجنبني بمتوسط 16,81 ، تليها أساليب السلوكية بمتوسط حسابي 15,16 للتجنبية ثم سلوكية تقريبية بمتوسط 14 .

2-2 مناقشة نتائج السؤال الثاني :

نلاحظ من خلال جمع الدرجات ومتوسطات الحسابية لكل مجموعة أنه يوجد اختلاف بين الذكور والإناث في استعمال لأنواع الاستراتيجيات حيث أن أكثر إستراتيجية استخداما لدى أفراد العينة الذكور هي استراتيجيات معرفية تجنبية حيث بلغ متوسط الحسابي لهذه المجموعة 16,57 تليها إستراتيجية معرفية تقريبية قدرت ب 15,90 ، ثم إستراتيجية سلوكية تجنبية قدرت ب 14,54 وأخر إستراتيجية هي سلوكية تقريبية 14,5 .

أما الإستراتيجيات الأكثر استخداما لدى الإناث هي استراتيجيات معرفية تقريبية وبلغ متوسط الحسابي 17,09 تليها إستراتيجية معرفية تجنبية قدرت ب 16,81 ، ثم إستراتيجية سلوكية تجنبية قدرت ب 15,16 وأخر إستراتيجية هي سلوكية تقريبية و قدرت ب 14 وتعني النتائج المتحصل عليها أن الذكور و الإناث يستخدمون كل أنواع الإستراتيجيات وهذا ما دلت عليه متوسطات الحسابية ، إلا أن الذكور يفضلون المواجهة معرفية تجنبية ثم مواجهة معرفية تقريبية و الإناث يفضلون مواجهة معرفية تقريبية ثم مواجهة معرفية تجنبية أي أنهم يستعملون كلا نوعين من المواجهة (المواجهة المركزة على المشكل و المواجهة المركزة على الانفعال) ، ويعني ذلك أيضا أن الذكور يتوجه أغلبهم إلى المواجهة المركزة على الانفعال ، أما الإناث فيميلون أغلبهم إلى المواجهة المركزة على المشكل إلا أن هذا الترتيب في استعمال أنواع المواجهة بين الذكور والإناث يختلف في الترتيب مع ما توصلت إليه نتائج دراسة ساعد شفيق (2010) أن الذكور يميلون أكثر إلى استراتيجيات المواجهة تقريبية معرفية ثم تقريبية سلوكية أما الإناث يميلون أكثر إلى استراتيجيات مواجهة تجنبية معرفية ثم تقريبية سلوكية ، غير أن الدراسة الحالية والدراسة السابقة للباحث ساعد شفيق اتفقت على استعمال الثنائي لكلا نوعين من أنواع مواجهة من طرف الجنسين المواجهة المركزة على المشكل والمواجهة المركزة على الانفعال ويمكن عزو الاختلاف بين الدراسة الحالية ودراسة (ساعد شفيق) إلى الاختلاف في المرحلة العمرية المدروسة في كلا الدراستين أو إلى ارتفاع عدد أو نسبة الإناث في هذه الدراسة إذا ما قرنت بعدد الذكور فيها ، وقد ترجع هذه النتيجة كذلك إلى طبيعة هذه المرحلة المتمثلة في السنوات الأولى من المراهقة ، حيث أنه من

الفصل الخامس: عرض ومناقشة النتائج

المعروف في سيكولوجيا النمو هو أن دخول الإناث في مرحلة البلوغ والمراهقة يكون أسبق من الذكور مما قد يجعلهن أكثر تقدماً نحو الاستقرار والنضج والتكيف الانفعالي من الذكور الذين قد يتأخرون نسبياً على هذا في هذه المرحلة (المتوسطة) إذا مقارناها بالمرحلة الثانوية التي ركزت عليه دراسة ساعد شفيق.

إضافة إلى هذا يمكن القول أن ارتفاع عدد الإناث المتمدرسات مقارنة بعدد الذكور قد يكون له انعكاس في اعتقاد الإناث بمقدارتهن وقدراتهن على المواجهة وبالتالي في تبنيهن لاستراتيجيات المواجهة المعرفية التقريبية أي المتمركزة حول المشكل .

ويرى لازاروس أن استراتيجيات التقرب تسمح للفرد بالتعامل المباشر مع الصراع في حين تسهل استراتيجيات التجنيد هذه العملية من خلال توفير حالة الراحة والهدوء الانفعالي لمدة معينة قصد تمكين المراهق من جمع الإمكانيات والمعلومات الكفيلة بفهم الموقف وحل الصراع . (ساعد شفيق ، 2010 ، ص121،120)

وتختلف نتائج الحالية مع ما توصلت إليه الباحثة رجاء مريم (2007) حيث أن الذكور يفضلون استراتيجيات البحث عن الإثبات والمكافأة بينما يفضل الإناث إستراتيجية التنفيس الانفعالي وهذا الاختلاف يعود إلى طبيعة الجنس . (رجاء مريم ، 2007 ، ص21،22)

3- عرض ومناقشة نتائج السؤال الثالث :

تمثل السؤال الثالث لهذا البحث في :

ما هي الإستراتيجيات الأكثر استخداماً في مواجهة الضغوط لدى التلاميذ المقبلين على شهادة التعليم المتوسط تبعاً لمتغير مستوى تفوقهم الدراسي ؟ .

الفصل الخامس: عرض ومناقشة النتائج

1-3 عرض ومناقشة نتائج السؤال الثالث :

الجدول رقم 12: يبين نتائج العينة من حيث إستراتيجية مواجهة الضغوط تبعاً لمتغير مستوى تفوقهم الدراسي

:

معدلات مستوى التلاميذ	n	أساليب سلوكية تقريبية	المتوسط الحسابي	أساليب معرفية تقريبية	المتوسط الحسابي	أساليب سلوكية تجنبية	المتوسط الحسابي	أساليب معرفية تجنبية	المتوسط الحسابي
أقل من 10	17	232	13,64	275	16,17	256	15,05	281	16,52
10-13	61	864	14,16	1015	16,63	906	14,85	1007	16,50
14 فما فوق	13	187	14,38	222	17,07	199	15,30	226	17,38
غير مصرح به	5	79	15,8	81	16,2	70	14	89	17,8

يتبين من خلال الجدول أن أعلى درجات تحصلت عليها أساليب معرفية تجنبية وضمت الفئات المتحصلين على معدل أقل من 10 بمتوسط 16,52 ومتحصلين على معدل 14 فما فوق بمتوسط 17,38 وفئة غير مصرح بالمعدل بمتوسط 17,8 ، أما الفئة المتبقية وهي فئة متحصلين على معدل من 10 - 13 تمثلت أولى اهتماماتهم للأساليب معرفية تقريبية .

2-3 مناقشة نتائج السؤال الثالث :

نلاحظ من خلال جمع الدرجات والمتوسطات الحسابية لكل مجموعة ومن الجدول السابق رقم 03 أن نسبة %63,54 من التلاميذ الذين كانت معدلاتهم محصورة بين 10 و13 وهم الذين يمكن أن نقول عليهم أنهم ينتمون إلى الفئة المتوسطة ، بالنسبة لهذه الفئة نلاحظ من خلال متوسطات حسابية للمجموعات أن أكثر إستراتيجية يستخدمونها هي مواجهة معرفية تقريبية حيث بلغ متوسطها حسابي 16,63 تليها إستراتيجية معرفية تجنبية 16,50 ثم إستراتيجية سلوكية تجنبية وبلغ متوسطها حسابي 14,85 وأخر إستراتيجية تستخدمها هذه الفئة إستراتيجية سلوكية تقريبية بمتوسط 14,16 .

الفصل الخامس: عرض ومناقشة النتائج

أما بالنسبة للفئة الثانية وهي فئة المتدنية وهو الذين تحصلوا على معدل أقل من 10 حيث بلغت نسبتهم 17.71% ، تفضل هذه الفئة استخدام إستراتيجية معرفية تجنبية حيث بلغ متوسطها حسابي 16,52 تليها إستراتيجية معرفية تقريبية والتي تحصلت على متوسط حسابي 16,07 ، ثم إستراتيجية سلوكية تجنبية بمتوسط حسابي 15,05 وأخر إستراتيجية سلوكية تقريبية بمتوسط حسابي 13,64 .

أما بالنسبة للفئة الثالثة وهي الفئة المتفوقة والتي تحصلت على معدل 14 فما فوق قدرت نسبتهم 13.54% ، أكثر استراتيجيات استخداما لدى هذه الفئة إستراتيجية معرفية تجنبية والتي بلغ متوسطها الحسابي 17,38 تليها إستراتيجية معرفية تقريبية بمتوسط حسابي 17,07 ، ثم إستراتيجية سلوكية تجنبية بمتوسط حسابي 15,30 وأخر إستراتيجية تستعملها هذه الفئة هي إستراتيجية سلوكية تقريبية بمتوسط حسابي 14,38 .

أما بالنسبة لأخر فئة لهذه العينة هي فئة التلاميذ الذين لم يصرحوا بمعدلاتهم بلغت نسبتهم 5.21% ، تفضل هذه الفئة إستراتيجية معرفية تجنبية بمتوسط حسابي 17,8 تليها إستراتيجية معرفية تقريبية بمتوسط حسابي 16,2 ، ثم إستراتيجية سلوكية تقريبية 15,8 وأخر إستراتيجية لهذه الفئة هي سلوكية تجنبية بمتوسط حسابي 14 .

ومن خلال النتائج المحصل عليها نلاحظ نفس الترتيب في استخدام للإستراتيجيات بالنسبة لفئة المتفوقين وفئة المتدنيين فهم يستخدمون كلا نوعين من الاستراتيجيات المركزة على المشكل والمركزة على الانفعال إلا أنهم يفضلون الاستراتيجيات المركزة على الانفعال .

أما بالنسبة للفئتين المتبقيتين وهم متحصلون على (10-13) وفئة غير مصرحة بالمعدل لم تتفق في الترتيب بل وكان ترتيبها متعاكسا ، فالفئة الأولى (10-13) تفضل المواجهة المركزة على المشكل في حين الفئة الثانية (غير مصرح به) تفضل الاستراتيجيات المركزة على الانفعال . كما نلاحظ اختلاف بالنسبة لفئة متحصلة على معدل (10-13) من حيث أنواع مواجهة فهي فئة وحيدة التي تفضل إستراتيجية معرفية تقريبية في عكس فئات الأخرى والتي كلها اشتركت في نفس إستراتيجية وهي معرفية تجنبية وتختلف هذه النتائج مع ما توصلت إليه الباحث خالد بن محمد بن عبد الله العبدلي (2012) تؤكد هذه النتائج التي تحصل عليها على تأثير التصنيف (متفوق - عادي) على استخدام أساليب مواجهة الضغوط ، فالطلاب المتفوقون يختلفون عن العاديين في استخدامهم لأساليب مواجهة الضغوط ، فالمتفوقون يستخدمون الأساليب الإيجابية أكثر من

الفصل الخامس: عرض ومناقشة النتائج

العاديين والتي تمثلت في (التركيز على الحل ، المواجهة وتأكيد الذات ، ضبط الذات ، البحث عن المعلومات) . واستخدام الأساليب السلبية كان لصالح العاديين ، وتمثلت هذه الأساليب في (لوم الذات ، الانعزال ، تقبل الأمر الواقع ، أحلام اليقظة ، الإنكار ، البحث عن إثبات بديلة). (خالد بن محمد بن عبد الله العبدلي ، 2012 ، ص131،130)

وأما في البيئة التي تم فيها إجراء الدراسة الحالية واعتماد على معطيات الواقع الملاحظ تبدو النتيجة المتوصل إليها منطقية ، حيث نجد أن الفئة الوحيدة التي تفضل في أولوياتها الإستراتيجيات المعرفية التقريبية أي المتمركزة حول المشكل هي عادة الفئات الأكثر استقرارا انفعاليا وذلك لمستواه التحصيلي المقبول والمتوسط ، وهم التلاميذ الذين يتجاوبون ويستجيبون في أدائهم التحصيلي بمستوى متوسط مما يجعلهم أقل عرضة للتفكير بانفعالية إذا ما قورنوا بذوي التحصيل المتدني الذين يعيشون هاجس الرسوب وهؤلاء التلاميذ من فئة المتفوقين جدا الذين يعيشون هاجس الخوف من نزولهم إلى الدرجة المتوسطة .

أما الاختلاف الواضح في ترتيب استراتيجيات مواجهة الضغوط لدى التلاميذ الذين لم يصرحوا بمعدلاتهم فتبقى تفسيرات نتيجتهم على مقياس الاستراتيجيات يشوبها نوع من الغموض ، غير أنه يمكن القول أن عدم تصريحهم بمعدلاتهم له دلالة عن وجود مقاومة نفسية لموضوع ما ، وهذا ما يؤكد وجود انفعال ما كالقلق أو الخوف أو قلة النضج الانفعالي لديهم هذا ما قد يبرره استخدام استراتيجيات المواجهة معرفية التجنبية أي المتمركزة حول انفعال كأولى الاستراتيجيات المتبناة لديهم من جهة ، وأولوية استخدام لأساليب المواجهة السلوكية التقريبية أي المتمركزة حول المشكل أكثر من تلك السلوكية المتمركزة حول الانفعال من جهة ثانية ، مما يلفت الانتباه إلى أن هذه الفئة على غرار هذا الموضوع مازالت تحتاج إلى المزيد من البحث والدراسة والتعمق في سيكولوجيا المتعلمين لما لهذا من أثر في مستواهم وأدائهم الدراسي عموما .

الفصل الخامس: عرض ومناقشة النتائج

خلاصة :

توصلنا من خلال تفريغ البيانات ومناقشة النتائج من الوصول إلى حلول لتساؤلات المطروحة وبالتالي تحقيقنا للأهداف التي كانت مرجوة من هذا البحث ، وتوصلنا من خلالها أن تلاميذ السنة الرابعة متوسط يستخدمون كل أنواع أساليب المواجهة السابقة الذكر .

أما من ناحية جنسين (ذكور و إناث) فقد وجدنا اختلاف في استعمال للاستراتيجيات المواجهة إذ يفضل الذكور أساليب معرفية تجنبية ، أما بالنسبة للإناث فيفضلون الأساليب معرفية تقريبية .

أما على مستوى الاستراتيجيات الأكثر استعمالا حسب التفوق الدراسي ، فبالنسبة للفئات متحصليين على معدل اقل من 10 ، و14 فما فوق وفئة غير المصرحة بمعدلها كانت أكثر استعمالا للأساليب معرفية تجنبية ، أما فئة متحصليين على معدل من 10-13 فهي أكثر استعمالا للأساليب معرفية تقريبية وبهذا نكون قد حققنا ما كنا بصدد للبحث عنه واستطعنا تحقيق هدفنا من الدراسة .

مقترحات البحث

من خلال النتائج التي توصلت اليها الدراسة الحالية حول استراتيجيات مواجهة الضغوط النفسية لدى التلاميذ المقبلين على شهادة التعليم المتوسط نقترح ما يلي :

أ/ اقتراحات تطبيقية :

- مراعاة الجانب النفسي للتلميذ والاهتمام به عن طريق القيام بجلسات إرشادية .
- ضرورة التواصل بين المدرسة والأسرة للكشف عن مختلف الظروف التي يعانيها التلميذ ومحاولة معالجتها.
- تدريب التلاميذ على طرق المراجعة الجيدة وتهيئتهم نفسيا لاجتياز اختبارات المدرسية.

ب/ اقتراحات نظرية :

- اقتراح دراسات على شرائح أوسع وبيئات مختلفة مع استخدام طرق تفضي إلى نتائج أكثر دقة وذلك اعتمادا على طرق القياس الاستدلالي ودراسة دلالات الفروق لدراسات إحصائية معمقة .
- تسليط الضوء في دراسات لاحقة على فئات التلاميذ الذين يحجمون عن التصريح بمعدلاتهم مما يلفت الانتباه إلى بعض الحالات من التلاميذ التي تتطلب دراسة معمقة وهذا ما يفضي إلى مقترح سادس وهو .
- الاهتمام والتدريب على المنهج العيادي وطريقة دراسة الحالة اللذان يعدان الأسلوب الأمثل في الدراسة العميقة لسيكولوجيا الفرد (المتعلم) .

قائمة المراجع

- 1- إبراهيم الفقي ، (2009) : حياة بلا توتر ، (ب ط) ، إبداع للإعلام والنشر ، القاهرة (مصر) .
- 2- إبراهيم عبد الرحيم إبراهيم محمود ، إشراف سليمان علي أحمد ، (2008) : الضغوط النفسية وعلاقتها بنوعية الحياة لدى مرافقي مرضى الفصام ، رسالة ماجستير ، قسم علم النفس ، كلية الآداب ، جامعة الخرطوم ، السودان .
- 3- إحسان محمد حسن ، (2005) : مناهج البحث الاجتماعي ، ط1 ، دار ومكتبة الجامد، عمان (الأردن).
- 4- إقبال عبد القادر حسين محمد ، إشراف نبدة محمد عبد الرحيم ، (2015) : الضغوط النفسية للأولياء أمور التلاميذ ذوي الإعاقة السمعية بمدارس الأمل بولاية الخرطوم وعلاقتها ببعض المتغيرات ، رسالة ماجستير ، قسم علم النفس ، كلية التربية ، جامعة السودان للعلوم والتكنولوجيا ، السودان.
- 5- العبودي فاتح ، إشراف العايب رابع ، (2008) : الضغط النفسي وعلاقته بالرضا الوظيفي ، رسالة ماجستير ، قسم علم النفس وعلوم التربية والأرطفونيا ، كلية العلوم الإنسانية والعلوم الاجتماعية ، جامعة منتوري ، قسنطينة (الجزائر) .
- 6- احمد علي الفرماوي ورضا عبد الله ، (2009) : الضغوط النفسية في مجال العمل والحياة ، ط1 ، دار الصفاء ، عمان (الأردن) .
- 7- احمد محمد عرافي ، إشراف إلهامي عبد العزيز إمام ، (1434 هـ) : أساليب مواجهة الضغوط وعلاقتها بتأكيد الذات لدى طلاب المرحلة الثانوية في محافظة مهد (الذهب)، رسالة ماجستير، قسم علم النفس، كلية التربية، جامعة أم القرى، مكة المكرمة (السعودية).
- 8- أحمد نايل الغرير وأحمد عبد اللطيف أبو أسعد ، (2009) : التعامل مع الضغوط النفسية ، ط1 ، دار الشروق ، عمان (الأردن) .
- 9- أمال عبد القادر جودة ، (2004) : أساليب مواجهة أحداث الحياة الضاغطة وعلاقتها بالصحة النفسية لدى عينة من طلاب وطالبات جامعة الأقصى ، بحث مقدم إلى مؤتمر التربوي الأول " التربية في فلسطين وتغيرات العصر " ، منعقد بكلية علوم التربية ، الجامعة الإسلامية ، فلسطين .

قائمة المراجع

- 10- بغيحة لياس ، إشراف بلمان فرحات ، (2006) : استراتيجيات التعامل مع الضغوط النفسية "الكوبيين" وعلاقتها بمستوى القلق والاكتئاب لدى المعاقين حركيا ، رسالة ماجستير ، قسم علم النفس وعلوم التربية والأرطفونيا ، كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية ، جامعة الجزائر ، الجزائر .
- 11- بوجمان نادية ، إشراف جابر نصر الدين ، (2016) : بناء برنامج إرشادي معرفي سلوكي لتخفيف الضغط النفسي لدى الأستاذة الجامعية المتزوجة ، رسالة الدكتوراه ، قسم العلوم الإجتماعية ، كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية ، جامعة محمد خيضر ، بسكرة (الجزائر) .
- 12- تنهيد عادل فاضل البرقدار ، (2011/05/23) : الضغط النفسي وعلاقته بالصلاية النفسية لدى طلبة كلية التربية ، مجلة أبحاث كلية التربية الأساسية ، المجلد 11 ، العدد 1 ، كلية التربية ، جامعة الموصل ، العراق.
- 13- ثائر أحمد غباري وخالد محمد أبو شعيرة ، (2010): التكيف مشكلات وحلول ، ط1 ، مكتب مجتمع العربي، عمان (الأردن).
- 14- ثامر حسين علي السميان وعبد الكريم عبد الله المسعيد ، (2014) : سيكولوجيا الضغوط النفسية وأساليب التعامل معها ، ط1 ، دار الجامد ، عمان (الأردن) .
- 15- جبالي صباح ، إشراف تيغليت صلاح الدين ، (2012) : الضغوط النفسية واستراتيجيات مواجهتها لدى أمهات الأطفال المصابين بمتلازمة داون ، رسالة الماجستير ، قسم علم النفس وعلوم التربية والأرطفونيا ، كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية ، جامعة فرحات عباس ، سطيف (الجزائر) .
- 16- جمال أبو دلو ، (2009): الصحة النفسية ، ط1 ، دار أسامة ، عمان (الأردن) .
- 17- جدو عبد الحفيظ ، إشراف شرقي محمد الصغير ، (2014) : استراتيجيات مواجهة الضغوط النفسية لدى المراهقين ذوي صعوبات التعلم ، رسالة الماجستير ، قسم علم النفس وعلوم التربية والأرطفونيا ، كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية ، جامعة سطيف 2 ، سطيف (الجزائر) .
- 18- خالد بن محمد بن عبد الله العبدلي ، إشراف هشام بن محمد بن إبراهيم مخيمر ، (2012) : الصلاية النفسية وعلاقتها بأساليب مواجهة الضغوط النفسية لدى عينة من طلاب المرحلة الثانوية المتفوقين دراسيا والعاديين بمدينة مكة المكرمة ، رسالة الماجستير ، قسم علم النفس ، كلية التربية ، جامعة أم القرى ، مكة المكرمة (السعودية) .

قائمة المراجع

- 19- رجاء مريم ، (2007) : الاستراتيجيات التي يستخدمها الطلبة للتعامل مع الضغوط النفسية " دراسة ميدانية على عينة من طلبة كلية التربية بجامعة دمشق ، مجلة اتحاد الجامعات العربية للتربية وعلم النفس ، المجلد 5 ، العدد 1 ، دمشق (سوريا) .
- 20- رجاء وحيد دويدري ، (2000) : البحث العلمي أساسيته النظرية وممارسته العلمية ، ط1 ، دار الفكر ، دمشق (سوريا) .
- 21- ساعد شفيق ، إشراف بوقطاية مراد ، (2010) : مصادر الضغط النفسي واستراتيجيات المواجهة لدى المراهقين ، رسالة الماجستير ، قسم العلوم الاجتماعية ، كلية العلوم الإنسانية والعلوم الاجتماعية ، جامعة محمد خيضر ، بسكرة (الجزائر) .
- 22- شارف خوجة مليكة ، إشراف بوعلاق محمد ، (2011) : مصادر الضغوط المهنية لدى المدرسين الجزائريين دراسة مقارنة في المراحل التعليمية الثلاث (ابتدائي ، متوسط ، ثانوي) ، رسالة الماجستير ، قسم علم النفس وعلوم التربية والأرطفونيا ، كلية الآداب والعلوم الإنسانية ، جامعة تيزي وزو ، الجزائر .
- 23- طه عبد العظيم حسين ، (2010) : الصحة النفسية ومشكلاتها لدى الأطفال ، (د ط) ، دار الجامعة الجديدة ، الأزاريطة ، الإسكندرية (مصر) .
- 24- طي سهام ، إشراف بوشلاق نادية ، (2005) : أنماط التفكير وعلاقتها باستراتيجيات مواجهة اضطراب الضغوط التالية للصدمة دراسة ميدانية لدى عينة من المصابين بالحروق ، رسالة الماجستير ، قسم علم النفس وعلوم التربية ، كلية الآداب والعلوم الإنسانية ، جامعة العقيد الحاج لخضر ، باتنة (الجزائر) .
- 25- عبد الكريم عطا كريم ، (2004) : الضغوط النفسية لدى المراهق ومفهوم ذاته ، ط1 ، دار ومكتبة الجامد ، عمان (الأردن) .
- 26- عبد الستار إبراهيم ، (1998) : الاكتئاب ، (د ط) ، سلسلة كتب ثقافية شهرية يصدرها المجلس الوطني للثقافة والفنون والآداب، الكويت.

قائمة المراجع

- 27- عبد الله الضريبي ، (2010) : أساليب مواجهة الضغوط النفسية المهنية وعلاقتها ببعض المتغيرات ، دراسة ميدانية على عينة من العاملين بمصنع الزجاج بدمشق ، مجلة جامعة دمشق ، المجلد 26 ، العدد 4 ، دمشق (سوريا) .
- 28- عبد الهادي بن محمد بن عبد الله القحطاني ، إشراف جهان عيسى أبو راشد العمران ، (2013) : الضغوط النفسية وعلاقتها بالتفاؤل والتشاؤم وبعض المتغيرات المدرسية لدى عينة من طلاب المرحلة الثانوية بمحافظة الخبر بالمنطقة الشرقية في المملكة العربية السعودية ، رسالة الماجستير ، قسم علم النفس، كلية الآداب، جامعة البحرين، البحرين.
- 29- عبدي سميرة ، إشراف بوكرمة أغلال فاطمة الزهراء ، (2011) : الضغط المدرسي وعلاقته بسلوكيات العنف والتحصيل الدراسي لدى المراهق المتمدرس (15 - 17) سنة ، رسالة الماجستير ، قسم علم النفس وعلوم التربية والأرطفونيا ، كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية ، جامعة مولود معمري ، تيزي وزو (الجزائر) .
- 30- عطا الله فؤاد الخالدي ، (2008) : قضايا إرشادية معاصرة في الإرشاد والعلاج النفسي ، ط1 ، دار الصفاء، عمان (الأردن).
- 31- عياش بن سمير معزي العتري ، إشراف معن خليل العمر ، (2004) : علاقة الضغوط النفسية ببعض المتغيرات الشخصية لدى العاملين في المرور بمدينة الرياض ، رسالة الماجستير ، قسم العلوم الاجتماعية ، كلية الدراسات العليا، جامعة نايف للعلوم الأمنية، الرياض (السعودية) .
- 32- غدي عمر محمود عصفور ، إشراف سامي محمد ملحم ، (2012) : الضغوط النفسية لدى أمهات المراهقين التوحدين ، رسالة الماجستير ، كلية العلوم التربوية والنفسية ، جامعة عمان العربية ، عمان (الأردن).
- 33- فاروق السيد عثمان ، (2001) : القلق وإدارة الضغوط النفسية ، ط1 ، دار الفكر العربي ، القاهرة (مصر)
- 34- لطفي عبد العزيز الشري ، (د س) : كيف تتغلب على القلق المشكلة والحل ، (د ط) ، دار النهضة العربية، بيروت (لبنان).

قائمة المراجع

- 35- ماجدة بهاء الدين السيدعييد ، (2009) : الضغط النفسي ومشكلاته وأثره على الصحة النفسية ، ط1، دار صفاء، عمان (الأردن).
- 36- محب رزيقة ، إشراف حماش الحسين ، (2011) : الصراع النفسي الاجتماعي للمراهق المتمدرس وعلاقته بظهور القلق (حالة - سمة) ، رسالة الماجستير ، قسم علم النفس وعلوم التربية والأرطفونيا ، كلية الآداب والعلوم الإنسانية ، جامعة تيزي وزو ، الجزائر .
- 37- محمد جاسم العبيدي ، (2009) : مشكلات الصحة النفسية أمراضها وعلاجها ، ط1 ، دار الثقافة ، عمان (الأردن).
- 38- محمد جاسم محمد ، (2008) : سيكولوجيا الإدارة التعليمية والمدرسية ، ط1 ، دار الثقافة ، عمان (الأردن) .
- 39- محمد عبد السلام يونس ، (2008) : القياس النفسي ، ط1 ، دار جامد ، عمان (الأردن) .
- 40- حمدعبيدات ومحمد أبو نصار وآخرون ، (1999) : منهجية البحث العلمي ، ط2 ، دار وائل ، عمان (الأردن).
- 41- محمد فرج الله مسلم أبو الحصين ، إشراف محمد وفائي وعلاوة الحلو ، (2010) : الضغوط النفسية لدى الممرضين والمرضات العاملين في المجال الحكومي وعلاقتها بكفاءة الذات ، رسالة الماجستير ، قسم علم النفس ، كلية التربية ، جامعة الإسلامية ، فلسطين .
- 42- مريامة حنصالي ، إشراف محمد بلوم ، (2014) : إدارة الضغوط النفسية وعلاقتها بسمتي الشخصية المناعية (الصلابة النفسية والتوكيدية) في ضوء الذكاء الانفعالي ، رسالة الدكتوراه ، قسم العلوم الاجتماعية، كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية ، جامعة محمد خيضر ، بسكرة (الجزائر) .
- 43- مصطفى محمود أبو بكر وأحمد عبد الله للحلح ، (2007) : مناهج البحث العلمي ، (د ط) ، دار الجامعة، الإسكندرية (مصر).
- 44- مفتاح محمد عبد العزيز ، (2010) : مقدمة في علم النفس الصحة ، ط1 ، دار وائل ، عمان (الأردن).

قائمة المراجع

- 45- منى بنت عبد الله بن نبهان العامرية ، إشراف هدى أحمد الضوي ، (2014) : أبعاد مفهوم الذات لدى العاملات وعلاقته بمستوى الضغوط النفسية والتوافق الأسري بمحافظة الداخلية ، رسالة الماجستير ، قسم التربية والدراسات الإنسانية ، كلية العلوم والآداب ، جامعة نزوي ، عمان (الأردن)
- 46- نبيلة أحمد أبو حبيب ، إشراف محمد سفيان أبو نجيلة ، (2010) : الضغوط النفسية واستراتيجيات مواجهتها وعلاقتها بالتحصيل الدراسي لدى أبناء الشهداء في محافظة غزة ، رسالة الماجستير ، قسم علم النفس ، كلية التربية ، جامعة الأزهر ، غزة (فلسطين).
- 47- هشام عبد الرحمان الخولي ، (2007) : دراسات وبحوث في علم النفس والصحة النفسية ، ط1 ، دار الوفاء ، الإسكندرية (مصر)
- 48- وليد السيد خليفة ومراد علي عيسى ، (2008) : الضغوط النفسية والتخلف العقلي في ضوء علم النفس المعرفي (مفاهيم - نظريات - البرامج) ، ط1 ، دار الوفاء ، الإسكندرية (مصر) .

الملاحق

ملحق رقم -1-

مقياس مصادر الضغط واستراتيجيات المواجهة

في إطار الإعداد لإنجاز مذكرة ماستر تخصص علم النفس المدرسي حول :

"استراتيجيات مواجهة الضغوط النفسية لدى التلاميذ المقبلين على شهادة التعليم المتوسط" نرجو منك مساعدتنا بالإجابة عن الأسئلة التالية بعناية وصدق ولكم منا جزيل الشكر سلفاً.

ملاحظة: الرجاء قراءة كل عبارة ثم الإجابة عنها بوضع علامة (X) في المربع الذي ترى (ترين) أنه يعبر عن شدة الضغط والتوتر التي يتسبب فيها الموقف المذكور.

معلومات عامة:

1- السن :

2- الجنس : الذكر () ، أنثى ()

3- معدل الثلاثي الأول :

4- عدد إعادات السنة :

5- مهنة الوالي : مهنة الأم :

6- المستوى المادي للأسرة : ميسور () ، متوسط () ، منخفض ()

7- نوع الأسرة التي تعيش فيها : نووية () ، ممتدة ()

8- عدد الإخوة الذكور : عدد الإخوة الإناث :

9- ترتيبك بين إخوتك : الأكبر () ، الأوسط () ، الأصغر ()

الملاحق

1- مقياس مصادر الضغط :

أبدا	أحيانا	كثيرا	إلى أي مدى تتعرض (تعرضين) للضغط بسبب المواقف التالية؟
			1-مشاكلي الدراسية أكبر مما أتخيل.
			2-من الصعب عليا أن أرتاح مع الآخرين.
			3-أشعر بحاجة ماسة لوجود أماكن للتسلية والترفيه.
			4-أفتقد الحوار داخل أسرتي .
			5-لا أستطيع التحكم في وقي بكفاءة ونجاح.
			6-أرى أن الظروف المناخية في منطقتنا لا تبعث على الراحة.
			7-أشعر أنني مهمش من قبل الأشخاص الأكبر مني سنا.
			8-أعاني صعوبة في التواصل مع أساتذتي.
			9-أحاف الفشل في أداء الأعمال المطلوبة مني.
			10-أجد صعوبة في تقبل قرارات والدي.
			11-أعاني من مشكلة ضيق السكن.
			12-أعاني عدم تقدير مجهوداتي من قبل الآخرين، من عن رؤيتي لنفسي.
			13-بنيتي الجسمية ليست متناسبة مع الصورة التي أرغب فيها.
			14-أعاني من الإرهاق الذي تسببه لي الدراسة.
			15-ليست لدي القدرة على تحمل طلبات عائلتي.
			16-أضطر لعدم التعبير عن رأي أمام الغرباء.
			17-أجد صعوبة في تحديد أهدافي المستقبلية.
			18-لست قادرا (قادرة) على التكيف مع حدود إمكانياتي المادية.
			19-أعاني من مشاكل داخل أسرتي.
			20-أشعر بالخوف من الامتحانات الدراسية.
			21-أجد صعوبة في مجارة رغبات أصدقائي.
			22-أبذل أقصى طاقتي في أداء الأعمال الموكلة إلي.
			23-يزعجني التفريق بين الذكر والأنثى في عائلتي.
			24-أبحث عن المبررات للتغيب عن الدراسة،
			25-أتحمل مسؤولية قراري حتى إن كانت خاطئة.
			26-أجد صعوبة في تحمل انتقادات أصدقائي.
			27-يزعجني تقلب المناخ.
			28-أحاول الابتعاد عن المنزل لفترات طويلة.
			29-عندي رغبة كبيرة للاعتماد على نفسي في تلبية متطلباتي.

الملاحق

			30-العوائق التي أواجهها أقوى من رغبتني في تحقيق طموحاتي.
			31-نتائج الدراسة أقل مما أرغب فيه.
			32-أعاني من السكن في حي مكتظ.
			33-أبحث عن المبررات للهروب من مواجهة الإخفاقات.
			34-أشعر أن عادات وتقاليد المجتمع تعيق حريتي.

2- مقياس استراتيجيات المواجهة:

أبدا	أحيانا	كثيرا	كيف تتصرف عندما تصادفك صعوبات أو مشاكل
			1-أترك المشكلة حتى يسمح لي الوقت بحلها.
			2-ألوم نفسي على حدوث المشكلة.
			3-أخذ الأمور ببساطة وأحاول الضحك.
			4-أشغل نفسي بالاستماع للموسيقى أو بمشاهدة التلفزيون.
			5-أتحدث عما يضايقني مع الأستاذ أو المستشار المدرسي أو الإمام.
			6-أكل بشرهة.
			7-أحاول إقناع نفسي بعدم أهمية المشكل.
			8-أخذ بعض الأدوية المهدئة.
			9-أمارس بعض الهوايات (رياضة، مطالعة، ألعاب ترفيهية...).
			10-ألجأ إلى النوم.
			11-أحاول أن أفكر وأحلم بالطريقة التي أود أن تمون عليها حياتي.
			12-أخفف من الضغط بالبكاء.
			13-أجنب التفكير في المشكلة.
			14-أبذل جهدا مضاعفا كي أحقق الأهداف الصعبة.
			15-أفكر في كل الاحتمالات قبل اتخاذ أي موقف.
			16-أساعد في أعمال المترل.
			17-ألوم الآخرين على ما حصل لي.
			18-أدخن.
			19-أفرغ غضبي في موضوع لا علاقة له بالمشكلة.
			20-أدرس عواقب ونتائج أي خطوة قبل القيام بها.

الملاحق

			21-أصلي وأدعو الله.
			22-أسخر من الآخرين.
			23-أقوم بتحليل الموقف لفهمه جيدا.
			24-أستفيد من خبراتي السابقة لحل المشكل.
			25-أتعاطى الكحول أو المخدرات.
			26-أقوم بكسر وتحطيم الأشياء.
			27-أغير طريقة تفكيري حسب المشكل الذي أواجهه.
			28-أواجه الشخص الذي سبب لي المشكلة.
			29-أتناقش مع والدي أو مع الأصدقاء لفهم المشكلة وتسوية الأمور.
			30-أفرغ طاقتي في الدراسة.
			31-ألوم الآخرين على ما حصل لي.
			32-أحاول أن أشغل نفسي بجل مشاكل الآخرين.

