



وزارة التعليم العالي و البحث العلمي

جامعة محمد خيضر * بسكرة *

كلية العلوم الإنسانية و الاجتماعية

قسم العلوم الاجتماعية

شعبة علم النفس

عنوان المذكرة:

إسـترـاتـيـجـيـات مواجهة الضغوط عند الأمهات العاملات بسلك التعليم

لرسة عيادية لأربع حالات بالمدرسة الابتدائية بوسنة محمد المختار - بسكرة - بتطبيق اختبار Ciss

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

إشراف الأستاذ:

*محمد بن خليفة

إعداد الطالبة :

* كريمة بورنان

السنة الجامعية 2014 – 2015

ملخص الدراسة :

مذكرة مكلمة لنيل شهادة الماستر تحت عنوان : إستراتيجيات مواجهة الضغوط عند الأمهات العاملات بسلك التعليم .

وقد هدفت هذه الدراسة إلى :

*تسليط الضوء على أكثر الدراسات التي تناولت الضغط النفسي وأساليب مواجهته.
* محاولة معرفة أكثر الاستراتيجيات استخداما لمواجهة الضغوط عند الأم العاملة بسلك التعليم.

وقد تم تحديد إشكالية الدراسة بالتساؤل التالي :

ماهي إستراتيجية مواجهة الضغط النفسي الأكثر شيوعا عند الأم العاملة بسلك التعليم ؟

الفرضية العامة :

*إستراتيجية مواجهة الضغط النفسي الأكثر شيوعا عند الأم العاملة بسلك التعليم هي الانفعال.

الفرضية الجزئية :

1/ إستراتيجية مواجهة الضغط النفسي المستعملة بالدرجة الأولى عند الأم العاملة بسلك التعليم هي الانفعال.

2/ إستراتيجية مواجهة الضغط النفسي المستعملة بالدرجة الثانية عند الأم العاملة بسلك التعليم هي التجنب.

وقد أجريت الدراسة على عينة قصديه تتكون من 12 أم عاملة بالمدرسة

الابتدائية بوسته محمد المختار ، ببسكرة ، اختيرت منها بعد تطبيق مقياس

مؤشر الضغط لفينستايين (levenstein) أربع حالات ، بعد توافرها

على الشروط الأساسية التالية :

* أمهات ويعملون بسلك التعليم.

* لديهم درجات مرتفعة في الضغط النفسي.

منهج الدراسة المستخدم :

اعتمدنا في دراستنا على استخدام المنهج الإكلينيكي (دراسة حالة) وهذا بدراسة أربع حالات :

3-معلومات.

1-إدارية.

وقد اعتمدنا في دراستنا على أدوات جمع المعلومات التالية: المقابلة النصف موجهة ، اختبار Ciss للوضعيات المرهقة.

النتائج :

تم التوصل من خلال هذه الدراسة إلى أن كل حالات الدراسة قد اعتمدوا في مواجهتهم للضغوط النفسية على إستراتيجية الانفعال بالدرجة الأولى وعلى إستراتيجية التجنب بالدرجة الثانية ، وعليه نستنتج أن الفرضيتين قد تحققا معا، هذا بالإضافة إلى تحقق الفرضية العامة مع جميع حالات الدراسة.

شكر وعرفان

اشكر الله سبحانه وتعالى الذي وفقني في انجاز هذا العمل المتواضع الذي أتمنى أن يكون ذو فائدة كبيرة على هذه الفئة من المجتمع (الأمهات العاملات بسلك التعليم) ، كما أتقدم بخالص شكري وتقديري للأستاذ المحترم " بن خلفه محمد " الذي لم ييخل علينا بتوجيهاته وملاحظاته القيمة وارجوا أن يوافقه الله في مساره العلمي وان ينور دريه كما نور درينا.

كما أتقدم بجزيل الشكر إلى عائلتي الكريمة من كبيرها إلى صغيرها التي كانت بمثابة العمود الذي ارتكز عليه نظرا إلى المساعدات والتدعيمات والتشجيع المستمر الذي كنت ألتقاه دوما من طرفها . كما اهدي هذا العمل أيضا إلى الأصدقاء والأحباب وإلى كل العائلة وإلى كل من ساعدني من قريب أو من بعيد.

فهرس المحتويات

الرقم	الموضوع	الصفحة
	ملخص الدراسة.	أ_ب
	شكر وعرفان.	ج
	مقدمة.	د-هـ
الجانب النظري		
الفصل الأول : الإطار العام لإشكالية الدراسة		
12 - 3		
1	الإشكالية.	4-3
2	فرضيات الدراسة.	5
3	دوافع اختيار الموضوع.	6
4	أهمية الدراسة.	6
5	أهداف الدراسة.	7
6	الدراسات السابقة.	11-8
7	التحديد الإجرائي لمفاهيم الدراسة.	12
الفصل الثاني : إستراتيجية المواجهة.		
22-14		
	تمهيد	14
1	تعريف المواجهة.	15-14
2	تعريف إستراتيجية المواجهة.	15
3	أنواع إستراتيجية المواجهة.	19-16
4	شروط المواجهة الفعالة.	20-19
5	أهداف استراتيجيات المواجهة.	21-20
	الخلاصة	22-21

الفصل الثالث : الضغط النفسي عند الأم العاملة بسلك التعليم 44 - 24		
24	تمهيد	
25-24	تعريف الضغط النفسي.	1
27-25	أنواع الضغوط.	2
28-27	مصادر الضغوط.	3
30-28	الأسباب العامة للضغط في مجال العمل.	4
33-31	الآثار الناجمة عن الضغط النفسي.	5
40-33	النظريات المفسرة للضغط النفسي.	6
42-40	آثار العمل على المرأة.	7
43	الأمومة ومصادر الضغط.	8
44	الخلاصة	
الجاناب التطبيقي		
الفصل الرابع : الإجراءات المنهجية 54-47		
47	تمهيد	
50-47	الدراسة الاستطلاعية.	1
51-50	الدراسات الأساسية.	2
52-51	منهج الدراسة.	3
54-53	أدوات الدراسة.	4
54	خلاصة	
الفصل الخامس: عرض الحالات ومناقشة نتائج الدراسة. 86 - 56		
60-56	عرض الحالة الأولى وتحليلها العام.	1
65-61	عرض الحالة الثانية وتحليلها العام.	2
70-66	عرض الحالة الثالثة وتحليلها العام.	3
75-71	عرض الحالة الرابعة وتحليلها العام.	4

76	مناقشة النتائج في ضوء الفرضيات.	5
77	الخاتمة.	
78	الاقتراحات والتوصيات.	
86-79	قائمة المراجع .	
	الملاحق	

فهرس الأشكال

الرقم	العنوان	الصفحة
01	مخطط يوضح نظرية " سيللي " selye حول الضغط	35
02	مخطط يوضح نظرية التقدير المعرفي للضغط للازاروس "lazarus"	39

مقدمة :

إن العصر الذي نعيش فيه هو عصر التطور والتقدم نظرا إلى التطورات التي تحدث يوم بعد يوم في جميع المجالات الحياتية سوى كانت من الناحية السياسية أو الاجتماعية أو الثقافية أو غيرها من المجالات .

إلا أن هذه التطورات قد تخلق آثار سلبية على الرغم مما تحمله من آثار ايجابية حيث تتمثل في الغالب هذه الآثار السلبية في الضغوط النفسية التي قد يتعرض لها الفرد خلال حياته وممارسته اليومية التي تظهر في شكل تغيرات فزيولوجية مرتبطة بأفعال الجسم تجاه هاته الضغوط ، نظرا إلى ما قد تخلفه من آثار على صحة الإنسان بظهور مختلف الأمراض والاضطرابات النفسية والجسمية بمختلف أنواعها ومخاطرها وبالتالي قد تؤدي إلى الفشل في الحياة من جميع نواحيها الاجتماعية والاقتصادية والمهنية والى غير ذلك من المجالات الحياتية.

ومن بين هذه المجالات مجال التعليم الذي يعد من المجالات الصعبة والمليئة بالضغوط النفسية حيث يعد أصحاب مهنة التعليم أكثر معاناة من غيرهم من الضغوط النفسية لما تتطلب عليه المهنة من متاعب وأعباء ومسؤوليات ومطالب مستمرة من المجتمع (جمال أبو دلو ، 2009، ص15).

ومن المعروف أن الأمهات العاملات بهذا المجال هن الأكثر تعرضا للضغوط من باقي عمال القطاع نظرا لتعدد أدوارهن (دورها كعاملة ، ودورها كأم وربة بيت) ، حيث يواجهن أثناء تأديتهن لواجباتهن العديد من المشاكل والمواقف الضاغطة التي تنتج عن بيئة العمل والظروف المحيطة ببيئة العمل، مما قد يسبب لهم الإرهاق والتعب بالإضافة إلى القلق الدائم والتوتر المستمر الذي قد يؤدي بهن في آخر المطاف إلى نفاذ الطاقة والحيوية للعمل ونقص الدافعية نحو الانجاز و وبالتالي إلى تحقيق مستوى ضعيف من الإنتاج

والإنتاجية وهذا نظرا إلى تعدد مصادر هاته الضغوط وما تخلفه من آثار وأضرار على جميع المستويات وبالأخص على المستوى النفسي الذي يعد المحور الأساسي لحياة الإنسان ، لذلك نجده يلجأ إلى مجموعة من الاستراتيجيات قصد تحقيق التكيف المناسب مع طبيعة العمل وخاصة لدى هذه الفئة من المجتمع .

ونظرا لأهمية موضوع الضغط النفسي واستراتيجيات مواجهته وتأثيره على الأمهات العاملات وبالأخص الأمهات العاملات بسلك التعليم فقد جاءت دراستنا الحالية لتبحث في ذلك والتي قد تناولنا فيها خمس فصول جاءت على الترتيب التالي :

الفصل الأول : تضمن الإطار العام لإشكالية الدراسة وفرضياتها وأهميتها وأهدافها ثم قمنا بتحديد المصطلحات وتعريفها إجرائيا والدراسات السابقة.

أما الفصل الثاني فقد تناولنا فيه استراتيجيات مواجهة تعريفها ، أنواعها ، شروط المواجهة الفعالة وأهدافها.

أما الفصل الثالث فقد تطرقنا فيه إلى الضغط النفسي عند الأم العاملة فقومنا بتعريفه، وذكر أنواعه، و مصادره، وأسبابه العامة، والآثار الناجمة عنه، والنظريات المفسرة له ، بعد ذلك تكلمنا على جانب الضغط النفسي عند الأم العاملة فقد تطرقنا فيه إلى آثار العمل على المرأة ، ثم إلى مصادر الضغط والأمومة.

في حين الفصل الرابع فقد كان خاص بالإجراءات المنهجية والأدوات المستخدمة والمنهج المستخدم في الدراسة ، أما **الفصل الخامس** فقد تم فيه عرض الحالات وتحليل نتائجها ومناقشتها على ضوء الفرضيات ، وختمنا دراستنا هذه في الأخير بوضع مجموعة من الاقتراحات.

الجانِب النظري

الفصل الأول : الإطار العام لإشكالية الدراسة.

1/ الإشكالية.

2/ فرضية الدراسة.

3/ دوافع اختيار الموضوع.

4/ أهمية الدراسة.

5/ أهداف الدراسة.

1/ الإشكالية :

تعتبر الضغوط النفسية من الأزمات والمشاكل التي يمر بها الإنسان في حياته والتي قد تشكل له عائق وعرقلة لمساره من جميع الجوانب الحياتية التي يعيشها، والتي قد تؤدي به بدورها إلى سوء التوافق النفسي والاجتماعي والمهني إلى غيرها من الآثار السلبية والتغيرات التي يحدثها الضغط النفسي ، وهذا ما يستدعي بالفرد إلى البحث عن حلول لهذه المشاكل لمقاومتها والسيطرة عليها، وتقادي خطورتها من خلال التحكم في انفعالاته والتقليل من حدة القلق ، والتوتر والغضب الذي يلزمه طوال الوقت.

ولاشك أن الضغط له مصادر ومسببات عديدة ومتنوعة ، فهناك مسببات داخلية وأخرى خارجية، فالمصادر الداخلية تشمل ذاتية الفرد أو التكوين النفسي له كنمط الشخصية أو الحديث الذاتي السلبي كالتفكير التشاؤمي ، أو النقد الذاتي المشوه في طريقة إدراكه للظروف من حوله ، أما المصادر الخارجية فتتمثل في البيئة المادية المحيطة التي يعيشها الفرد ومدى تفاعله الاجتماعي في هذه البيئة.

حيث يرى " هانس سيلبي" (H.SELYE) "أن الضغوط استجابة غير محددة للجسم تجاه وظيفة تتطلب منه ذلك سواء كانت سببا أو نتيجة لظروف مؤلمة أو غير سارة ". (احمد نايل الغرير ، احمد عبد اللطيف أبو اسعد ، 2009 ، ص24)

كما يعتبر خروج المرأة للعمل ومشاركتها لمصاريف البيت بشكل عبء ثقيل عليها ، فبالإضافة إلى دورها كربة بيت وأم وما عليها من واجبات منزلية كالطبخ والتنظيف وتربية الأطفال والاهتمام بالزوج من ناحية أخرى، كذلك دورها كعاملة وما عليها من واجبات ومسؤوليات تتعلق بالمسار المهني ، هذه الأدوار كلها قد تتطلب منها جهد و طاقة كبيرة عليها بذلها من اجل التوفيق بين الدورين أي دورها كعاملة ودورها كربة بيت ، هذا ما يجعلها عرضة للضغط وما قد يخلفه من أضرار نفسية وجسمية بالغة الخطورة .

وهذا ما كشفته بعض الدراسات من نتائج عن هذه الآثار كتغير في المزاج وظهور بعض الأمراض الجسمية والعقلية والنفسية والتأثير السلبي على الأداء ، وفيه هذا الصدد فقد أوضحت نتائج دراسة كل من "لوازل جين" و "رواير نيكول" Loisele jean et royer nicole (1992) في كندا: اللذان توصلا إلى خمس مصادر أساسية للضغوط المهنية لطورين الابتدائي والمتوسط وتتمثل مصادر الضغوط المهنية للمدرسين في : عبء العمل ، الإمكانيات المادية ، الوقت ، العلاقات مع الزملاء وأولياء التلاميذ الحاجة إلى الاعتراف المهني ، وإلى جانب ذلك فـضغوط العمل تتعكس على الحالة النفسية والجسدية للمدرسين حيث تظهر أعراض التوتر ، القلق ، الإحباط والعوانية، وسرعة الاستثارة، إضافة إلى الأعراض الجسدية والإصابة بالأمراض السيکوسوماتي كأمراض القلب ، والشرابين والسرطان والداء السكري.(ملیكة شارف خوجة ،2011، ص5).

ونظرا لأهمية هذا الموضوع الذي يتناول الضغط النفسي وما يخالفه من آثار وما يسببه من مشاكل ، والاستراتيجيات المتبعة للتخلص من هذه المشاكل والحد منها وعلى هذا جاء التساؤل التالي:

- ماهي إستراتيجية مواجهة الضغط النفسي الأكثر شيوعا عند الأم العاملة بسلك التعليم ؟

2/ فرضيات الدراسة :

الفرضية العامة :

* إستراتيجية مواجهة الضغط النفسي الأكثر شيوعا عند الأم العاملة بسلك التعليم هي الانفعال.

الفرضية الجزئية :

1/ إستراتيجية مواجهة الضغط النفسي المستعملة بالدرجة الأولى عند الأم العاملة بسلك التعليم هي الانفعال.

2/ إستراتيجية مواجهة الضغط النفسي المستعملة بالدرجة الثانية عند الأم العاملة بسلك التعليم هي التجنب.

3/ دوافع اختيار موضوع الدراسة :

إن اختيارنا لهذا الموضوع ليس وليد الصدفة بل هو ناتج عن إحساسنا بالمشكلة ورغبتنا الشديدة في الوصول إلى إجابات عن التساؤلات المطروحة.

والدوافع التي أدت بنا إلى اختيار هذه المشكلة كموضوع للدراسة مايلي :

*زيادة الشكاوي لدى المرأة العاملة وبصفة خاصة لدى الأم العاملة من كثرة الأعباء والضغوطات التي تعاني منها والتي تنعكس على التوافق الشخصي والاجتماعي لديهم.

* رغبتنا الشخصية في دراسة موضوع يعالج قضايا المرأة ومشاكلها.

* تعدد وتزايد الدراسات الأجنبية والعربية حول الضغوط النفسية ومخاطره ا على الصحة النفسية والجسدية للفرد.

4/ أهمية الدراسة :

إن دراستنا لموضوع الضغوط النفسية يعتبر من المواضيع المهمة والحاسمة وخاصة على مستوى المجال المهني ، إذ تعتبر من ابرز الظواهر التي يمكن أن يتعرض لها العامل في مختلف المجالات ، مما يؤدي به إلى استخدام مختلف الطرق للتخلص منها ومن الخطورة التي قد تسببها لذلك فان أهمية دراستنا تتمثل في مايلي:

1/ المساهمة في بناء برامج للوقاية والعلاج من آثار الضغوط النفسية لهذه الفئة.

2/ التعرف على أهم مظاهر الضغط النفسي عند الأم العاملة بسلك التعليم.

3/ المساهمة في تقديم المساعدة لهذه الفئة أو الشريحة من المجتمع

(الأم العاملة بسلك التعليم) للتعامل مع الضغوط ومواجهتها والقدرة على التكيف معه.

5/ أهداف الدراسة :

لقد هدفنا في موضوع دراستنا إلى مجموعة من الأهداف تمثلت في مايلي :

1/ تسليط الضوء على أكثر الدراسات التي تناولت الضغط النفسي وأساليب مواجهته.

2/ محاولة معرفة أكثر الاستراتيجيات استخداما لمواجهة الضغوط عند الأم العاملة بسلك التعليم.

6/ الدراسات السابقة :

6.1/ الدراسات العربية :

6-1/ دراسة كريمة محمود حسين عوض في رسالة دكتوراه (1995) حول الضغوط النفسية وبعض سمات الشخصية لدى المدرسات العاملات وعلاقتها بتحصيل تلاميذهن :

وكانت تهدف هذه الدراسة إلى معرفة العلاقة بين الضغوط النفسية سمات الشخصية (الانبساط ، الانطواء ، القلق ، العدوانية ، العصابية ، الاتزان الانفعالي ، تأكيد الذات ، الثقة بالنفس.....) لدى معلمات التعليم الأساسي بتحصيل التلاميذ.

أدوات الدراسة : استخدمت الباحثة أدوات البحث التالية :

*مقياس القلق كسمة.

* مقياس الثقة بالنفس .

*مقياس العدوانية.

*مقياس تأكيد الذات.

* مقياس الضغوط النفسية.

* مقياس ايزنك للشخصية.

العينة: تكونت العينة من 100 معلمة من معلمات صف الثالث من التعليم الأساسي وعينة عشوائية من تلاميذهن بلغت 2000 تلميذ وتلميذة بواقع 20 تلميذ لكل معلمة .

النتائج : وقد توصلت إلى أن هناك فروقا في تحصيل التلاميذ المعلمات ذوات الضغوط النفسية المرتفعة وتلاميذ المعلمات ذوات الضغوط المنخفضة.

وان هناك فروقا في تحصيل التلاميذ المعلمات ذوات القلق المرتفع وتلاميذ المعلمات ذوات القلق المنخفض.

ومساهمة بعض سمات الشخصية كالقلق ، الانطواء ، العدوانية في التنبؤ بالضغوط النفسية في حين لم تثبت بعض السمات الأخرى مثل تأكيد الذات ، الثقة بالنفس وجهة الضبط والاتزان الانفعالي أهميتها في هذا الشأن.

2.1.6/ دراسة شهراني ورفاع (1995) : هدفت هذه الدراسة إلى معرفة مصادر الإجهاد النفسي وأساليب التكيف لها لدى معلمي ومعلمات العلوم بالمنطقة الجنوبية الغربية من المملكة العربية السعودية.

العينة : تكونت العينة من (460) معلما ومعلمة .

النتائج : أشارت نتائج الدراسة إلى أن 85% من معلمي ومعلمات العلوم في العينة يعانون من الإجهاد النفسي بدرجة مختلفة أما بالنسبة لأساليب التكيف المتبعة من قبل عينة الدراسة لمواجهة الإجهاد فقد جاء في مقدمتها مواجهة المشكلة وحلها عند ظهورها.

2.6/ الدراسات الأجنبية :

1.2.6/ دراسة برايس وآخرون Brice et al (1988) : هدفت الدراسة إلى التعرف على العوامل الشخصية والبيئية التي تساهم في إحساس المدرس بالإرهاك النفسي وهي دراسة أجريت بالقاهرة - مصر -

العينة : تكونت عينة الدراسة من (1213) معلما ومعلمة بالمدرسة الابتدائية.

النتائج : توصل الباحثون إلى تبيان العوامل المختلفة التي تساهم في الإحساس بالإرهاك النفسي للمدرس وهي العوامل الضاغطة التي تتمثل في الممارسات الإدارية العقيمة داخل

المؤسسة وعدم المشاركة في اتخاذ القرارات ونقص المساندة الاجتماعية من قبل المدير الزملاء، والأسرة ، وأولياء التلاميذ .

العوامل الشخصية المتمثلة في نقص الكفاءة الذاتية للمعلم ، ونقص الدعم الذاتي ونقص الخبرة في مجال التدريس.

2.2.6 / دراسة سنو وزملاؤه (2003) sinowet et al : تهدف هذه

الدراسة إلى معرفة العلاقة بين الضغوط النفسية في العمل وأساليب التكيف لها (المواجهة ، والتجنب ، والدعم الاجتماعي من جهة أخرى)

العينة : تكونت عينة هذه الدراسة من (239) عامل في مجال السكرتارية في أربع شركات.

النتائج: وقد أشارت نتائج الدراسة إلى أن استراتيجيات المواجهة ترتبط مع عدد قليل من الأعراض النفسية ، كما يميل الأفراد الذين يستخدمونها إلى انخفاض تأثرهم بالآثار السلبية لضغوط العمل

كما أظهرت نتائج هذه الدراسة إلى أن الدعم الاجتماعي المرتبط بالعمل يخدم كوظيفة غير مباشرة للحماية من اعرض الضغوط النفسية.

التعليق:

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

- التعرف على العلاقة بين الضغوط النفسية وسمات الشخصية لدى معلمات التعليم الأساسي بتحصيل التلاميذ.

- التعرف على مصادر الإجهاد النفسي وأساليب التكيف لها لدى معلمي ومعلمات العلوم بالمنطقة الجنوبية الغربية من المملكة العربية السعودية.
- التعرف على العوامل الشخصية والبيئية التي تساهم في إحساس المدرس بالإرهاك النفسي .
- التعرف على العلاقة بين الضغوط النفسية في العمل وأساليب التكيف لها.

العينة :

- اختلفت الدراسات في الاعتماد واستخدام العينة حيث حصرت ما بين (100 الى 1213 فرد) كل عينة جاءت على حسب موضوع الدراسة وفئته المراد دراستها.

ما ميز دراستنا عن باقي الدراسات هو :

- أن هدف دراستنا كان التعرف على أكثر الاستراتيجيات استخداما عند الأم العاملة بسلك التعليم.
- حجم دراستنا صغير عبارة عن أربعة حالات.
- أما بالنسبة للتشابه بين دراستنا والدراسات السابقة :
- نفس العينة المراد دراستها في موضوعنا (العاملات بمهنة التعليم)
- معظم الدراسات اهتمت بالضغوط النفسية والمشكلات والاستراتيجيات التي يتعرض لها العاملين بمهنة التعليم .

7/ التحديد الإجرائي لمفاهيم الدراسة :

إستراتيجية المواجهة : هي تلك الجهود السلوكية والنفسية والمهنية التي تبذلها الأم العاملة بسلك التعليم للتغلب على المواقف الضاغطة ويتم الكشف عنها باستخدام اختبار CISS.

الضغط النفسي : وهو الدرجة التي تتحصل عليها الأم العاملة بسلك التعليم ،على مقياس مؤشر إدراك الضغط لفينستين الذي يوضح المثيرات التي تؤدي إلى تمزق السلوك الشخصي والقيم الاجتماعية عند التعرض لها.

الأم العاملة : وهي المرأة العاملة بقطاع التربية والتعليم لها مهم إدارية وتربوية، كما تعتبر المحور الفعال لإعداد الجيل الصاعد.

الفصل الثاني : إستراتيجية المواجهة.

تمهيد.

1/ تعريف المواجهة.

2/ تعريف إستراتيجية المواجهة.

3/ أنواع استراتيجيات المواجهة.

4/ شروط المواجهة الفعالة.

5/ أهداف إستراتيجية مواجهة الضغط النفسي.

تمهيد :

إن العمل في قطاع التعليم وخاصة بالطور الابتدائي يعتبر من المهمات الصعبة التي تتطلب الصبر والتحمل ، نظرا إلى الصعوبات والمشاكل التي يتعرض لها ويواجهها العامل بهذا القطاع وخاصة الأم العاملة بهذا القطاع و ما تقوم به من ادوار اتجاه عملها مما قد يجعلها عرضة للضغط أكثر من غيرها في هذا المجال ، والذي قد يدفعها إلى استخدام عدة استراتيجيات وعدة أساليب لتفادي هذه الضغوط والتقليل من درجة خطورتها باعتبارها حاجز أمام تكيفها للام العاملة في بيئتها وخاصة بيئته العملية ، حيث قد تؤثر هذه الضغوط على التوافق النفسي والاجتماعي لدى الفرد وعلى إنتاجيته في العمل ولذلك نجد هذه الاستراتيجيات قد تنوعت وتعددت لتواجه هذه الضغوط بطريقة تكيفية تساعد الأم العاملة على الخروج من دائرة المشاكل التي يعاني منها وهذا ماسنتاوله في هذا الفصل.

1/تعريف المواجهة (coping) : لقد تعددت التعريفات التي تناولت المواجهة ، ولكنها تتفق جميعها حول معنى مشترك هو فاعلية الفرد في التعامل مع الأحداث التي يعيشها.

1-1/ فقد عرف فيلمنج وآخرون (1984) Felmning et all : المواجهة بأنها جزء مركزي في عملية الضغوط ، وهي تبين كيف يدرك الأفراد ويستجيبون للضواغط ، وعلى هذا فهي تتضمن جميع الاستجابات التي يقوم بها الفرد تجاه الخطر وأي شكل من التهديد ، وجوهريا فهي توجه إلى خفض الضغوط كليا ، وتتضمن أي محاولة للتقليل أو لتجنب التعامل مع الآثار الناجمة عن الضغوط.(طه عبد العظيم حسين ، سلامة عبد العظيم حسين ، 2006، ص82).

1-2/ تعريف ويبر weber : يمكن أن تهدف مقاصد المواجهة إلى أربع حقائق هي :
تنظيم الانفعال وتنظيم المشكلة الأساسية وتنظيم قيمة الذات والتفاعلات الاجتماعية (سامر جميل رضوان ،2002،ص167).

1-3/ تعريف " لازاروس وفلكمان " Lazarus et folkman (1984) :

المواجهة هي تلك الجهود السلوكية والمعرفية المتغيرة باستمرار والتي يتخذها الفرد على أنها مرهقة وشاقة وتتجاوز إمكانياته.(طه عبد العظيم حسين ،سلامة عبد العظيم حسين ،2006، ص78)

2/ تعريف إستراتيجية المواجهة :

ترجع أصل كلمة إستراتيجية إلى الكلمة اليونانية استراتيجوس "Strategos" والتي تعني فنون الحرب وإدارة المعارك بمعنى السلوك الاستراتيجي الذي يتضمن اختيار الفرد لأفضل الأساليب لمواجهة الموقف المشكل.(عبد الحميد عبد الفتاح المغربي ،1999،ص17).

وكلمة إستراتيجية تعرف على أنها أيضا فن استخدام الإمكانيات والوسائل المثلى لتحقيق الأهداف المرجوة على أفضل وجه ممكن بمعنى أنها طرق معينة لمعالجة مشكلة أو مباشرة مهمة ما قد تكون أساليب عملية لتحقيق هدف معين. (حسن شحاتة وآخرون ،2003،ص39).

إستراتيجية المواجهة coping strategy : "هي سلسلة من الأفعال وعمليات التفكير التي تستخدم لمواجهة موقف ضاغط أو غير سار أو في تعديل استجابات الفرد لمثل هذا الموقف."

3/أنواع استراتيجيات المواجهة :

3-1/ استراتيجيات المواجهة التي تركز على المشكلة :

وفيها يتم السعي لتغيير المواقف مباشرة لاستيعاب أو استبعاد مصادر الضغوط والتعامل مع آثار المشكلة ومن أساليب هذا النوع :

* البحث عن معلومات ، الحصول على نصيحة من شخص ما ، للوصول إلى حلول للموقف.

* اتخاذ إجراءات لحل المشكلة من خلال إعداد خطة بديلة وتعلم مهارات جديدة للتعامل مع الموقف والتغلب على المشكلة.(عبد العزيز عبد المجيد محمد ،2005، ص46).

3-2/ الاستراتيجيات المواجهة المتمركزة على الانفعال :

فهي الاستراتيجيات التي تركز على الانفعال ويشير إلى الجهود التي يبذلها الفرد لتنظيم الانفعالات وحفظ المشقة والضيق الانفعالي الذي يسببه الحدث أو الموقف الضاغط للفرد عوضا عن تغيير العلاقة بين الشخص والبيئة وتتضمن أساليب المواجهة التي تركز على الانفعال مايلي :

* **التجنب :** ويتمثل في محاولات الشخص لتجنب المشكلة والتعامل معها بطريقة معرفية وسلوكية.

* **الإنكار :** " ويشير إلى رفض الفرد الاعتقاد بحدوث الموقف الضاغط وتجاهله كليا ،كما يؤدي إلى إنكار الأشياء التي قد تسبب له القلق وأبعاده عن دائرة الوعي " .(ثائر احمد غباري وخالد محمد أبو شعيرة ،2009، ص101).

* **الانسحاب :** وهو تجنب الشخص المتأزم للناس أو المواقف أو الأشياء التي تسبب أو تؤدي إلى النقد والعقاب.

- * **لوم الذات :** حيث يرى الفرد انه مسؤول عن تعرضه للموقف الضاغط
- * **التقبل والاستسلام :** وهو تقبل الفرد للموقف لأنه عاجز منعدم الحيلة نتيجة رفضه القيام بأي شيء تجاه الموقف.
- * **إعادة التفسير الايجابي للموقف :** هو محاولة الفرد إيجاد معنى وتفسير جديد للموقف مما يجعله يشعر بالثقة بالنفس.
- * **الهروب من خلال التخيل :** وهي الطريقة التي يتجه من خلالها الفرد إلى التفكير في المستقبل من خلال أحلام اليقظة.
- * **المساندة الاجتماعية :** وهو سعي الفرد نحو الآخرين لطلب العون والنصيحة والمعلومات والمساعدة ،ويمكن للمساندة الاجتماعية أن تخفف من تأثير الضغط وتساعد الفرد على التعامل مع الأحداث الضاغطة ، حيث أن الأفراد الذين يحصلون على مستوى مرتفع من المساعدة الاجتماعية قد يشعرون بضغط اقل عندما يتعرضون لخبرة ضاغطة ويتعاملون معها بنجاح اكبر. (شيلي تايلور ، 2008، ص445).

3-3/ الاستراتيجيات المعرفية :

- تتمثل هذه الإستراتيجية عن طريق تعديل الفرد لإدراكه للمواقف الضاغطة وإيقاف التفكير الخاطئ والغير منطقي ، واستبدالها بأفكار ايجابية.
- ومن بين هذه الاستراتيجيات مايلي :

- **التفكير العقلاني :** وهي إستراتيجية يلجأ خلالها الفرد إلى التفكير المنطقي بحثا عن مصادر القلق وأسبابه المرتبطة بالضغط.
- **التفاؤل :** وتساعد النظرة التفاؤلية في الحياة على تحديد الأهداف وتحقيق الذات والرضا عنها وتساعد أيضا النظرة الايجابية للحياة على تخطي الصعاب والتعامل مع

المواقف الضاغطة بنجاح أحاديث الذات وهذا الأسلوب يقوم على أن الفرد يمكنه مواجهة المواقف الضاغطة والمشاكل والصعوبات التي تواجهه إذا استطاع التخلص من الأحاديث الذاتية السلبية والانهازمية التي يقولها لنفسه لأنها تؤدي بالفرد للاستسلام وعدم المواجهة لذلك لابد للفرد من التعرف عليها وتحديدها واستبدالها بأحاديث ذاتية موجبة مفيدة.

- **التأمل :** هو احد أشكال التفكير الموجه ، حيث تستخدم فيه طرق متعددة للتأمل من قبل الأفراد من مختلف الأعمار من اجل الوصول إلى مشاعر اهدأ ومخاوف اقل ، والطرق الأكثر استخداما هي التنفيس المتناغم والعد ببطء وهو أسلوب يستعمل لتقليل من الخوف الناشئ من الامتحانات المدرسية وهو لا يخفض القلق فحسب بل أيضا يزيد من حدة الانتباه والقدرة على مقاومة التشتت. (شارلز شيفر وهوارد ميلمان ، 1999، ص225).

3-4/ الاستراتيجيات السلوكية :

وهي التي تتركز حول المشكلة وتؤدي إلى تعديل طبيعة الموقف الضاغط بمعنى تساهم في خفض القلق والتوتر ، وتتضمن ممارسات عملية ، من بين هذه الاستراتيجيات مايلي :

- **التدريب على الاسترخاء :** يعتبر أسلوب الاسترخاء احد الفنيات الهامة التي تستخدم في مواجهة الضغوط وهو بمثابة استجابة مضادة للقلق يعمل على تقليل متدرج للتوتر العضلي ويقلل من سرعة ضربات القلب ومعدل التنفس وضغط الدم ويقبل ضغط الدم على الأوعية الدموية ويندفع الدم بسهولة كما يتم الاحتفاظ بالطاقة ويقبل الإجهاد والإرهاق.
- **التنفيس الانفعالي :** ويتمثل في القيام بأفعال قد لا تكون مرتبطة بالمشكلة ولا يجيدها أصلا لتفريغ مشاعره وقد ينقضي ذلك التروي في تنفيذ الأنشطة .

- **تمرين التغذية الراجعة الحيوية :** تعتبر من التقنيات الاسترخاء العميقة حيث يتم فيها قياس الضغوط ثم تقدم المعلومات للفرد لإعطائه فرصة لمواجهة الضغوط النفسية وبمساعدة هذه التقنية يتعلم الفرد خفض الدم ، نبض القلب ، منع حدوث الشقيقة ، وتحسين أوجاع البطن. (سامر جميل رضوان ، 2002، ص 195).
- **الدعابة والمرح :** تتضمن التعامل مع الخبرات الضاغطة بروح المرح والدعابة.
- **النوم :** يساعد النوم الجسم لتجديد قدراته الجسمية والعقلية ويختلف الناس في المدة التي يحتاجونها لاستعادة طاقتهم ، والنوم أمر مهم فلا يشعر الشخص بالراحة دون النوم وكذلك يعطي النوم للدماغ الراحة الكافية ويخلصه من السموم. (احمد نايل الغرير واحمد عبد اللطيف أبو اسعد ، 2009، ص 157).

3-5/ الإستراتيجية الدينية :

وتشير هذه الإستراتيجية إلى رجوع الأفراد الدين في أوقات الضغوط ، وذلك عن طريق الإكثار من الصلاة والعبادة كمصدر للدعم الروحي والأخلاقي والانفعالي في مواجهة المواقف الضاغطة . (طه عبد العظيم حسين ، سلامة عبد العظيم حسين ، 2006 ، ص 94، 95).

4/ شروط المواجهة الفعالة :

فيما يتعلق بالشروط الفعالة للضغوط فان هناك مجموعة من الشروط اللازم توافرها حتى يتسنى المواجهة الفعالة والأزمات المختلفة والتكيف معها وتتمثل أهم هذه الشروط فيمايلي :

- استكشافات الواقع ومشكلاته والبحث عن المعلومات الكافية.
- التعبير عن حرية المشاعر الموجبة والسالبة لما في ذلك من تنفيس عن الضغوط.
- القدرة على تحمل الإحباط.

- طلب العون من الأقربين والثقة بالنفس.
 - تجزئة المشكلة إلى وحدات يمكن معالجتها ومعالجتها في الوقت المعين.
 - ضبط الانفعالات والتحكم في المشاعر .
 - التغلب على التعب ومقاومة الميل إلى الاضطراب.
 - إبداء المرونة وتقبل التغير.
 - روح التفاؤل والأمل فيما يبذل جهود لحل الأزمة. (كامل محمد علي، 2004، ص38).
- كما أشار روتر Rotter إلى وجود ثلاثة متغيرات واقية من الأثر النفسي الذي تحدثه الضغوط لدى الفرد وهي :
- خصائص الشخصية .
 - الاستعدادات الجسمية.
 - استراتيجيات مواجهة الضغط.
- كما اعتبر فريدنبرج (Fredenerg) (1999) إن الصحة والحالة الجيدة تعتبران رهن الطريقة التي نتعامل أو نواجه بها الضغط النفسي (رجاء مريم، 2007، ص 151).

5/ أهداف استراتيجيات مواجهة الضغط النفسي :

ينظر البعض إلى المواجهة باعتبارها عملية توافق نفسي ، ويتحدد ما إذا كان التوافق النفسي سليماً أو غير سليم تبعاً لمدى نجاح الأساليب التي يتبعها الفرد للوصول إلى حالة التوازن النسبي مع البيئة ، ونجاح عملية المواجهة تؤدي إلى حالة من التوافق النفسي التي تعتبر قلب الصحة النفسية. (زهران حمدان، 1997، ص27).

ويرى لازاروس وفولكمان "Lazarus & folkman" أن أساليب المواجهة تسعى إلى تحقيق هدفين :

1/ تنظيم الانفعالات من خلال المواجهة المركزة على الانفعالات : وهي ذات منحنى تحاييلي أو تلطيفي ، لأنها تتضمن جهود الضبط أو السيطرة على الانفعالات المترتبة على المشكلة مثل : الغضب ، القلق ، الاكتئاب الخ وتقليل أثرها النفسية والفزيولوجية بدون تغيير العلاقة الفعلية مع البيئة.

*ويميز لازاروس Lazarus بين مجموعتين من الأساليب التي تحقق هذا الهدف :

أ / أساليب مواجهة الأعراض الفزيولوجية : وتشمل على لجوء الأفراد إلى بعض المهدئات والمسكنات وأساليب الاسترخاء.

ب/ أساليب نفسية داخلية : مثل الحيل الدفاعية العقلية.

2/ السيطرة على المشكلة التي تسبب الكرب : (المواجهة المركزة على المشكلة) : ويتم ذلك عن طريق السلوك الواقعي المباشر لضبط العلاقة المضطربة بين الشخص وبيئته ، عن طريق حل المشكلة واتخاذ القرارات وهي ذات منحنى وسيلي أو منحنى حل المشكلات كونها تهدف إلى تغيير العلاقة بين الفرد وبيئته. (Lazarus & folkman 1984. pp 141-153).

الخلاصة :

وفي الأخير وفي نهاية هذا الفصل نستنتج أن هناك عدة استراتيجيات يلجأ إليها الشخص كأسلوب للتخفيف من حدة الضغوط التي يعاني منها والتي قد تسبب له الكثير من المشاكل باعتبار هذه الاستراتيجيات الطريق المعبد لتجاوز وتخطي هذه المشاكل والوقاية من خطورتها، وهذا ما أدى إلى تنوع وتعدد الاستراتيجيات نظرا إلى تعدد المشاكل في حياة الشخص فمنها

الإستراتيجية الانفعالية وما تتضمنه من إنكار وتجنب وهروب من المواقف الضاغطة وتحاشيها ومحاولة تفادي المشاكل التي تؤدي إلى هذه المواقف ، كما تتضمن أيضا طلب المساعدة والمساندة من الطرف الآخر من المجتمع للتقليل والتخفيف من حدة هذه الضغوط والحد من درجة ضخامتها ، بالإضافة إلى هذه الإستراتيجية نجد استراتيجيات أخرى قد يعتمد عليها أيضا الشخص في مواجهته لمختلف المواقف الضاغطة فمنها الإستراتيجية السلوكية والمعرفية والدينية أو الروحية.

الفصل الثالث : الضغط النفسي عند الأم العاملة بسلك التعليم.

1/ تعريف الضغط النفسي.

2/ أنواع الضغوط.

3/ مصادر الضغوط.

4/ الأسباب العامة للضغط في مجال العمل.

5/ الآثار الناجمة عن الضغط النفسي.

6/ النظريات المفسرة للضغط النفسي.

7/ آثار العمل على المرأة.

8/ الأمومة ومصادر الضغط.

تمهيد :

إن الضغوط شأنها شأن الصعوبات والعراقيل التي يتعرض لها الإنسان في الحياة اليومية وخاصة في عصرنا الحالي والذي يطلق عليه بعصر الضغوط ، إذ تعد هذه الظاهرة من الظواهر السلوكية المعقدة والمهددة لحياة الفرد وكذلك حياة من يحيطون به.

ومع هذا فإن الضغوط تختلف من شخص إلى آخر باختلاف أوضاع أولئك الأشخاص المتعرضون لعوامل الضغط بمختلف أنواعه وخاصة على مستوى المهني ، وهذا مانجده بشكل لافت للنظر في القطاع التعليمي الذي يعد من القطاعات والمجالات المهمة في الحياة الإنسانية وخاصة عند الأم العاملة بهذا القطاع ، حيث تؤدي هذه الضغوط عند استمرارها إلى إعاقة الإنسان عن تكيفه واختلال سلوكه كما تؤدي به أيضا إلى سوء التوافق النفسي والاجتماعي ، وهذا ما سنتطرق إليه في هذا الفصل من خلال التطرق إلى أهم التفاصيل المتعلقة بالضغط النفسي عند الأم العاملة بسلك التعليم.

الضغط النفسي :**1/ تعريف الضغط النفسي :**

1- 1/ التعريف اللغوي : الضغط أو المشقة أو الانعصاب ويشير إلى إجهاد أو ضغط أو قوة تمارس ضغطها على الأجسام، والضغط بالفتح هي الاضطراب والضيق والقهر ، والضغط بالضم وتعني الزحمة والضيق والإكراه على الشيء والشدة ويقال اللهم ارفع عنا هذه الضغطة. (عمر مصطفى محمد النعاس، 2008، ص27).

1-1/ التعريف اللغوي : الضغط أو المشقة أو الانعصاب ويشير إلى إجهاد أو ضغط أو قوة تمارس ضغطها على الأجسام. والضغط بالفتح هي الاضطراب والضيق والقهر ، والضغط بالضم وتعني الزحمة والضيق والإكراه على الشيء والشدة ويقال اللهم ارفع عنا هذه الضغطة. (عمر مصطفى محمد النعاس، 2008، ص27).

وهي كلمة مشتقة من الفعل اللاتيني stringer الذي يعني : ضيق ، شدة ، وأوثق من الفعل الفرنسي etreindre بمعنى طوق بذراعيه وجسمه مؤديا إلى الاختناق الذي يسبب القلق . (فتيحة بن زروال ، 2008، ص188).

1-2/ التعريف الاصطلاحي :

يعرف الضغط على انه العلاقة بين الفرد والبيئة التي يرى الفرد أنها تفوق أو تقل عن قدراته وإمكاناته وتهدد رفاهيته النفسية. (ماجدة بهاء الدين السيد عبيد ، 2008، ص20).

وفي معجم علم النفس يعرف الضغط النفسي بأنه ذلك المصطلح الذي يستخدم للدلالة على تلك الحالات الناشئة كرد فعل لتأثيرات مختلفة بالغة القوة تحدث نتيجة العوامل الخارجية وتؤدي إلى تغيرات في العمليات العقلية والانفعالية وفي الدافعية للنشاط وفي السلوك. (sillammy.1996.p114).

كما يعرف "Mandler" الضغوط النفسية بأنها : تلك الظروف المرتبطة بالضغط والتوتر والشدة الناتجة عن المتطلبات أو المتغيرات التي تستلزم نوعا من إعادة توافق الفرد وما ينتج عن ذلك من آثار جسمية أو نفسية. (عبد العزيز عبد المجيد ، 2005، ص18).

أما "لازاروس" " Lazarus" (1984) : فيعرفه بأنه نتيجة لعملية تقييمية يقيم بها الفرد مصادره الذاتية ليرى مدى كفاءتها لتلبية متطلبات البيئة أي مدى الملائمة بين متطلبات الفرد الداخلية و البيئة الخارجية. (احمد نايل الغرير، احمد عبد اللطيف أبو اسعد ، 2009، ص24).

2/أنواع الضغوط النفسية :

*الضغط الايجابي :

* الضغوط الايجابية هي الضغوط التي تحدث توترا يؤدي إلى الشعور بالسعادة والرضا أي الاتزان النفسي ، فهي تزود الفرد بالطاقة التي يحتاجها حتى يكون أكثر إبداعا وانجازا.
(طه عبد العظيم حسين وسلامة عبد العظيم حسين.2006.ص32).

*الضغط السلبي :

*الضغوط السلبية هي الضغوط التي تؤدي إلى التوتر ، وبالتالي تؤدي إلى الشعور بالتعاسة والإحباط وعدم السرور أي عدم الاتزان النفسي.

-ويقسم الضغط النفسي حسب " سيللي " وفق نتائج حدوثه إلى :

*الأحداث المفرطة overstress :

وهي تنتج عنها بعض المعاناة والألم والأسى ، والتي تمثل في مجملها خبرات أو أحداث مؤلمة.

*الانفعالات السارة Eustress :

وهي التي تؤدي إلى الشعور والفرح والنشوة. (مفتاح محمد عبد العزيز.2010.ص109)

تصنيف موري (1975): ويقسمها إلى ثلاثة أنواع :

*الضغوط الناتجة عن التوترات الاعتيادية : ويراد بها الضغوط الناتجة عن المشكلات اليومية.

*الضغوط النمائية الناتجة عن التوترات الاعتيادية : ويراد بها الضغوط الناتجة عن التغيرات التي تتطلب تغييرا مؤقتا من العادات وفي أسلوب الحياة.

*ضغوط الأزمات الحياتية : وتشمل ضغوط المرض الشديد أو فقدان شخص عزيز وتكون قوية وتستمر مدة محدودة (شايح عبد الله المجلي.2011.ص207)

3/مصادر الضغوط النفسية :

تعتبر البيئة هي المسبب الرئيسي للضغوط نظرا لما تحدثه من أسباب ومصادر الضغط بشتى أنواعه، وهذا ما تحدث عنه الكثير من الباحثون من خلال الجوانب التي يريدون تسليط الضوء عليها سواء كانت هذه الجوانب مهنية أو جوانب أخرى تتعلق بالمصادر المؤدية للضغوط .

فمصادر الضغط هي عبارة عن مثير له إمكانية محتملة في أن يولد استجابة المواجهة أو الهروب عند شخص معين (مفتاح محمد عبد العزيز،2010،ص175).

مصادر الضغط حسب لازاروس وكوهين (la zarus& cohen) حيث قاما بتصنيف العوامل الضاغطة إلى ثلاثة أقسام :

*الظواهر الفجائية التي تؤثر على الكثير من الناس مثل الكوارث.

*الأحداث القوية التي تؤثر على قليل مثل الأزمات السرية.

*المشاكل اليومية المتكررة في مواقف الحياة مثل احباطات العمل .(عبد المعطي ،حسن مصطفى،2006 ، ص40).

ويوضح "الطريبي" (1994) : أن أهم مصادر الضغط النفسي تتمثل في المشكلات الذاتية للفرد وأهمها :

المشكلات النفسية (الانفعالية) : كالغضب وسرعة النفور والإثارة.

المشكلات الاقتصادية : وتتمثل في المستوى الاقتصادي المنخفض والمنطقة المزدهمة بالسكان.

المشكلات الاجتماعية : والمتمثلة في سوء العلاقة بالآخرين وصعوبة تكوين صداقات.

المشكلات الصحية : وهي مرتبطة بالصحة الجسدية والفيزيولوجية كالصداع وارتفاع معدل ضربات القلب والغثيان....الخ.

المشكلات الشخصية : كالهروب والمقاومة وانخفاض تقدير الذات ، وانخفاض مستوى الطموح والتصلب وجمود الرأي.

المشكلات الدراسية : وهي متعلقة بظروف الدراسة مثل صعوبة التعامل مع الزملاء والأساتذة وصعوبة التحصيل الدراسي ، وضعف القدرة على التركيز وعدم القدرة على أداء الواجبات المنزلية وكذا الفشل في الامتحانات.

المشكلات الأسرية : مثل وجود التصدعات في الأسرة مثل الخلافات والمشاحنات المستمرة كالطلاق أو الإيذاء البدني أو اللفظي فكل هذه العوامل تخلق حالة من التوتر والضغط لدى الفرد. (عياش بن سمير العنزي، 2004، ص 20-21).

4/ الأسباب العامة للضغط في مجال العمل :

إن الضغوط ترجع إلى عدة أسباب وخاصة في مجال العمل الذي يعتبر من المجالات المهمة والضرورية في حياة الشخص نظرا لما يحمله هذا المجال من مشاكل قد تعود بالسلب على الشخص في مجالات أخرى ومن بين هذي الأسباب نذكر مايلي :

1.4/ مشكلات تنظيمية:

من المصادر العامة للضغط المهني سوء النظام الذي يتسبب في تأخير القرارات المهمة وعدم قدرة الفرد في العمل على تحديد طبيعة وحجم العمل والمهام المسندة ، بالإضافة إلى نقص المستمر في الإمكانيات المادية والظروف الفيزيائية للعمل

(الضوضاء، الإضاءة، الحرارة) وعجز النظام عن وضع خطة محددة للإنتاج. (قوراري حنان، 2014، ص.ص 48-49).

2.4/نقص الكفاءة المهنية:

إن نقص المهارة أو الكفاءة لدى عدد من العاملين في مجال العمل يضع حملا أكبر على احد من العمال أو على من لديه هذه المهارات مثل تسجيل المكالمات الهاتفية أو نقل المعدات أو إصلاحها أو الكتابة على الكمبيوتر، هذه المهام الإضافية يتحملها العاملون غير المعني بها إضافة إلى المهام الأصلية (حمدي علي الفرماوي ورضا عبد الله، 2009، ص 62).

3.4/ضغوط الوقت وكثرة العمل:

يوجد القليل من البشر يؤدون أعمالهم بطريقة أفضل عندما يكونون تحت ضغوط مستمرة ولكن الغالبية تحتاج بالإضافة إلى إجازات استراحة المعتادة في أوقات تناول الغداء والقهوة إلى أوقات للراحة متزامنة بين نهاية المهمة وبداية مهمة أخرى وهو الوقت الذي تسترجع فيه الأنفس حتى يسترخي العقل بعيدا عن العمل ليجد سبل لتجديد النشاط ويؤكد بعض الباحثين أن عدم كفاية الوقت للقيام بأعباء المهنة ومتطلباتها يؤدي إلى الضغوط ومن جهة أخرى قلة الوقت اللازم للراحة والاسترخاء تشعر الفرد بالضيق والتوتر والضغط. (مكناس محمد، 2007، ص 105).

4.4/الشعور بالمكانة الأقل و المكافأة غير المناسبة :

يمكن تجاهل انعكاس شخصية الإنسان على أدائه ونظراته إلى أبعاد العمل المتعددة تلك مسألة مهمة لا بد من وضعها في الاعتبار حيث إحساس الفرد بأهمية دوره في العمل الذي ينعكس على إحساسه بذاته ،ومن ثم فإن رغبة الإنسان في تأكيد ذاته عن طريق وجود

أهمية لدوره في العمل يمكن أن يتأثر كثيرا إذا شعر بمكانه غي مناسبة وأصبح تقدمه في العمل لا يقابله الانتباه أو التقدير المناسب.

قد يكون الأجر المناسب أو مكان العمل المناسب ليس في حد ذاته هو المقصود بتحقيق المكانة ولكن نظرة الجمهور إلى هذين السببين ينعكس على الحالة النفسية للعامل فأما إحساس بتأكيد ذات مرتفع وإما إحساس بالإحباط .

5.4/ مهام وإجراءات غير ضرورية:

من بين الإجراءات والاداءات غير الضرورية في مجال العمل بصفة عامة، تكرار ملئ استمارات وكتابة تقارير وتقدير إثباتات لدرجات أو دورات وليس ذلك سوى لإثبات الإدارة دورا في العمل وتأكيد سلطتها أيضا تكرار الاجتماعات غير الهادفة والاشتراك في لجان متعددة وليس ذلك إلا تأكيد الرؤساء لذاتهم تأكيد سالباً.

6.4/ عدم الاستقرار وفقد الأمن:

عندما يحدث عدم استقرار في القرارات وتغير مستمر في السياسات ذلك في جمود وسلبية عند العامل فيقف عن التخطيط أو الالتزامات بإجراءات معنية ويكون ذلك سبيلا لشعور الإنسان بالضغط النفسي .

أيضا حينما يتعرض العامل للتنقل المستمر من مكان إلى آخر أو من دور ذو مهام معينة إلى ادوار أخرى فيضطر إلى التعامل في كل مرة مع أناس مختلفين وخصائص شخصية متباينة ،هنا يقع العامل في حالة من فقد الأمن(حمدي علي الفرماوي ورضا عبد الله 2009، ص.ص 64.63).

5/ الآثار الناجمة عن الضغط النفسي :

الضغوط هي أمور معرفية وإدراكية متعلقة بتفسير الفرد للمواقف على أنها غير مرغوب فيها أو لا يمكن السيطرة عليها تماما ، حيث يرى لازروس أن الشعور النفسي هو نتاج تفاعل بين خصائص البيئة وخصائص الفرد وكفاءة آلياته الدفاعية المعرفية فتقيم الفرد للموقف ودور كل من الإحباط والتهديد هو الذي يولد الضغط. (ماجدة بهاء الدين السيد عبيد ، 2008، ص-ص، 32-33).

ومن بين التأثيرات الناجمة عن هذه الضغوط نذكر مايلي :

5-1/ الأعراض العضوية : وهي متنوعة وأهمها :

*لجهاز الهضمي :حموضة المعدة ،غثيان ،غازات ،تشنجات على مستوى البطن.

*النوم :ارق ،استيقاظ مبكر ،كوابيس ،وأحلام مزعجة.

*التنفس :عسر التنفس ،الم صدري.

*الطعام : إمساك ،فقدان الشهية ، إسهال.

*الألم : الم في الظهر والكتفين.

*اضطرابات قلبية :تسارع ضربات القلب .

*اضطرابات جنسية متنوعة.

*-التعب (محمد القاسم عبد الله ، 2004، ص118).

*التوتر الشديد.

*التهاب الجلد.

*إصابات جسمية (علي عسكر ،2000،ص143)

*زيادة إفراز الغدة الدرقية.

*زيادة إفراز الكلسترول في الدم.

*ارتفاع ضغط الدم.

*زيادة الأدرينالين في الدم. (سمير شيخاني ،2003،ص.ص18-19).

5-2/الأعراض المعرفية :

إن هذا النوع من الأعراض نجده يؤثر بشكل كبير على البناء المعرفي للفرد ومنه على العديد من الوظائف العقلية ومن بين هذه الأعراض نذكر مايلي :

*تصور الانتباه وصعوبة التركيز.

*صعوبة معالجة المعلومات وبالتالي صعوبة حل المشكلات.

* تدهور الذاكرة حيث تقل قدرة الفرد على الاستدعاء.

* اضطراب التفكير حيث يغلب التفكير النمطي على الفرد بدلا من التفكير الإبداعي.

(طه عبد العظيم حسين وسلامة عبد العظيم حسين ،2006،ص.ص44-45).

5-3/الأعراض السلوكية :

من بين الأعراض التي تساهم في تغيير عادات الفرد وطبائعه هي كالاتي :

*زيادة تناول الكحول والعقاقير مع الإفراط في التدخين.

*تضم الاضافر.

*وسواس المرض.(سمير شيخاني ،2003،ص18).

* الانسحاب عن الآخرين والميل إلى العزلة.

* انخفاض إنتاجية الفرد في العمل.

* العدوانية في التعامل.

* عدم الاعتناء بالمظهر. (إبراهيم سليمان الرقب، 2010، ص116).

5-4/ الأعراض النفسية : ومن أهمها نذكر مايلي :

* الحزن والكآبة والشعور بالقلق.

* نظرة تشاؤمية للمستقبل.

* عدم القدرة على الرجوع إلى الحالة النفسية الطبيعية عند مواجهة تجربة غير سارة.(محمد

الصيرفي، 2008، ص132).

* الحساسية المفرطة وخاصة الحساسية للنقد من جانب الآخرين.

* فقدان الثقة بالنفس وبالآخرين وفشل في تقدير الذات.(سمية طه جميل، 1998، ص46).

6/ النظريات المفسرة للضغط النفسي :

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

6-1/ النظرية البيولوجية (نظرية "هانز سيللي" SEALY.H) :

تطلق نظرية "هانز سيللي" من مسلمة ترى أن الضغط متغير غير مستقر وهو استجابة لعامل ضاغط يميز الشخص ويضعه على أساس استجابته للبيئة الضاغطة ، وان هناك استجابة أو أنماط معينة من الاستجابات يمكن الاستدلال منها على أن الشخص يقع تحت تأثير بيئي مزعج ، ويعتبر "سيللي" أن أعراض الاستجابة الفيزيولوجية للضغط عالمية وهدفها المحافظة على الكيان والحياة ، لذلك حدد " سيللي" ثلاث مراحل للدفاع ضد الضغط ويرى أن هذه المراحل تمثل مراحل التكيف العام.(فاروق السيد عثمان ،2001،ص98).

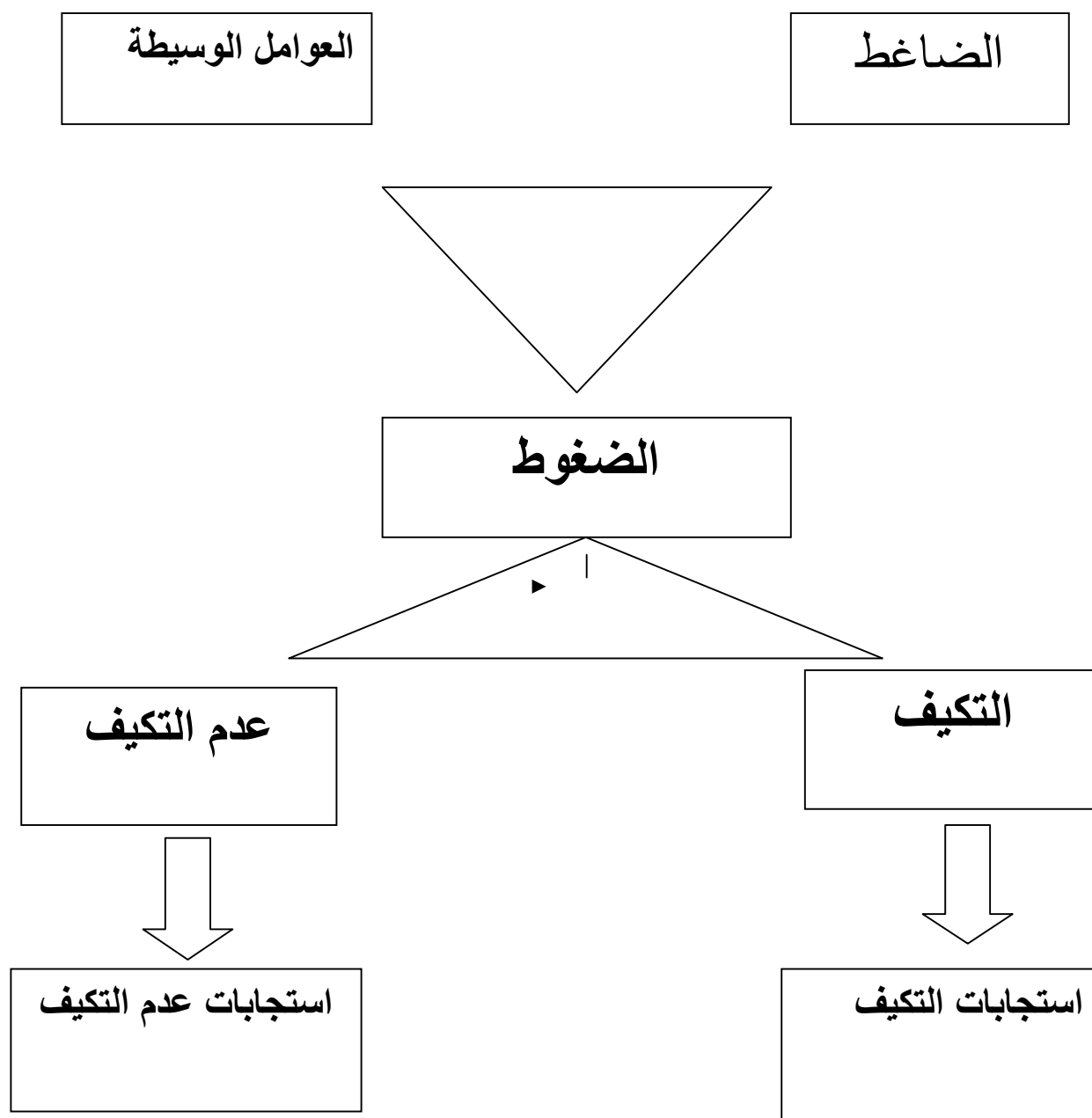
وهذه المراحل كالآتي :

***المرحلة الأولى : مرحلة الفزع :** وتسمى كذلك مرحلة رد فعل الأخطار أو مرحلة الإنذار حيث في هذه المرحلة يقوم الجهاز العصبي السمبثاوي والغدد الادرينالينية بتعبئة أجهزة الدفاع في الجسم ، وبهذه الطريقة يزيد إنتاج الطاقة إلى أقصاها لمواجهة الحالة الطارئة ومقاومة الضغوط ، وإذا استمر التوتر انتقل الجسم إلى المرحلة الثانية. (جمال أبو دلو ،2009،ص173).

***المرحلة الثانية : مرحلة المقاومة :** وتحدث عندما يكون التعرض متلازما مع التكيف فتختفي التغيرات التي ظهرت على الجسم في المرحلة الأولى وتظهر تغيرات أخرى. (سعاد مخلوف ،2005، ص29).

***المرحلة الثالثة : مرحلة الإجهاد :** في هذه المرحلة تكون الطاقة قد استنفذت من طرف الجسم ويصبح النصف الأمامي للغدة النخامية ولحاء الغدة الكظرية غير قادرين على الاستمرار في إفراز هرمونا تهما وبالتالي لا يستطيع الجسم التكيف مع ضغطه وهنا تظهر الأعراض بشكل واضح. (علي ماضي ،1991، ص ص 259-260).

الشكل رقم (01) : يوضح تخطيط عام لنظرية "سيلي" "selye" حول الضغط



(فاروق السيد عثمان ، 2001، ص100)

6-2/ النظرية الإدراكية (نظرية سبيلبرجر (spielberger) :

قامت نظريته على أساس التمييز بين القلق كسمة والقلق كحالة ، ويرى أن سمة القلق استعداد طبيعي أو اتجاه سلوكي يجعل القلق قلقا يعتمد بصورة أساسية على الظروف الضاغطة بين قلق الحالة والضغط ، ويعتبر الضغط الناتج عن ضاغط معين مسببا لحالة القلق ويستبعد ذلك عن القلق كسمة ، حيث يكون من سمات شخصية الفرد القلق أصلي.

كما اهتم "سبيلبرجر " بتحديد طبيعة الظروف البيئية المحيطة والتي تكون ضاغطة، يجب تقييمها على أنها خطيرة أو مهددة فتصبح سببا لحدوث القلق ، كما بين مفهوم الضغط ومفهوم التهديد من حيث الضغط يشير إلى الاختلافات في الظروف البيئية التي تمر بدرجة ما من الخطر الموضوعي ، أما كلمة تهديد فتشير إلى التقدير والتفسير الذاتي لموقف خاص على أنه خطير أو مخيف. (وليد السيد خليفة ، ومراد علي عيسى، 2008، ص153).

6-3/ نظرية "هنري موراي" (MURRAY.H) نظرية النسق الفكري :

يعتبر موراي أن مفهوم الضغط ومفهوم الحاجة مفهومان أساسيان ومتكافئان في تفسير السلوك الإنساني والفصل بينهما يعتبر تحريفا خطرا كما يلتقي كل من الضغط والحاجة في حوار دينامي يظهر في مفهوم الثيما " thema" الذي يعني به "موراي" وحدة سلوكية كلية تفاعلية تتضمن الحافز (الضغط) والحاجة، كما يربط الضغوط بالأشخاص أو الموضوعات التي لها دلالات مباشرة بمحاولات الفرد لإشباع متطلبات حاجاته ، ولذلك ميز "موراي" بين نوعين من الضغوط وهما :

***ضغط ألفا** :يشير إلى خصائص الموضوعات كما هي ومنه فان موراي يؤكد أن الفرد ضغط ألفا ، بخبرته يصل إلى ربط موضوعات ما بحاجة إليها ، ويطلق على هذا المفهوم تكامل الحاجة أما عندما يحدث التفاعل بين الموقف المحفز والضغط والحاجة الناشئة هذا ما يعبر عنه بمفهوم ألفا.

***ضغط بيتا :** وهي خصائص الموضوعات البيئية كما توجد في الواقع.

وقد وضع موراي قائمة بأهم الضغوط منها :

1/ضغط نقص التأييد الأسري : وهو الشعور بالتوتر والضيق الناتج عن عدم إشباع الحاجة إلى الانتماء وكذلك الشعور بعدم الرضا الناتج عن وجود موضوعات بيئية تجعل الفرد يشعر بفقدان الجماعة الأسرية ، وفقدان السند والشريك في وسطها وعدم الاستقرار المنزلي والشعور بوطأة التمييز بين الإخوة.

2/ضغط الانتماء والصدقات : وهو الشعور بالتوتر والصراع الناتج عن عدم إشباع الحاجة إلى التواد ، وكذلك الشعور بالإحباط الناتج عن وجود ظروف بيئية واجتماعية وأشخاص يمنعون الاقتراب والاستمتاع بالتعاون مع آخرين مهمين

3/ ضغط النبذ والإهمال : وهو الشعور بالإحباط وعدم الراحة الناتج عن عدم إشباع الحاجة إلى الدافعية ، وكذلك الشعور بالصراع الناتج عن وجود أشخاص ، وموضوعات بيئية تظهر عدم الاهتمام بالآخرين وقلة تقديرهم للفرد واستمرار التأنيب ، والنقد والعقاب (هارون توفيق الرشيدى، 1999، ص 55)

4/6- النظرية المعرفية أو التقدير المعرفي (نظرية لازاروس LAZARUS) :

نشأت هذه النظرية نتيجة الاهتمام الكبير بعملية الإدراك وعلاج الحس الإدراكي ، وانصب اهتمام لازاروس على التقييم الذهني ورد الفعل من جانب الفرد للمواقف الضاغطة ويفسر حدوث الضغط على انه نتيجة للتفاعل بين الأفراد والبيئة المحيطة وأكد بصورة خاصة على التقييم الذهني من جانب الفرد وبالتالي الحكم على الموقف ومواجهته

ويرى أن الضغط ليس مجرد تقدير للتهديدات أو إدراك للموقف وعناصره المكونة له بل أن الفرد يعتمد على العمليات المعرفية ليتوصل بفضلها إلى فهم وتحديد أساليب المقاومة والدفاع كاستجابة للظاهرة المؤثرة (عماد الطيب كشروء، 1995، ص333).

ويمر هذا التقييم بمرحلتين :

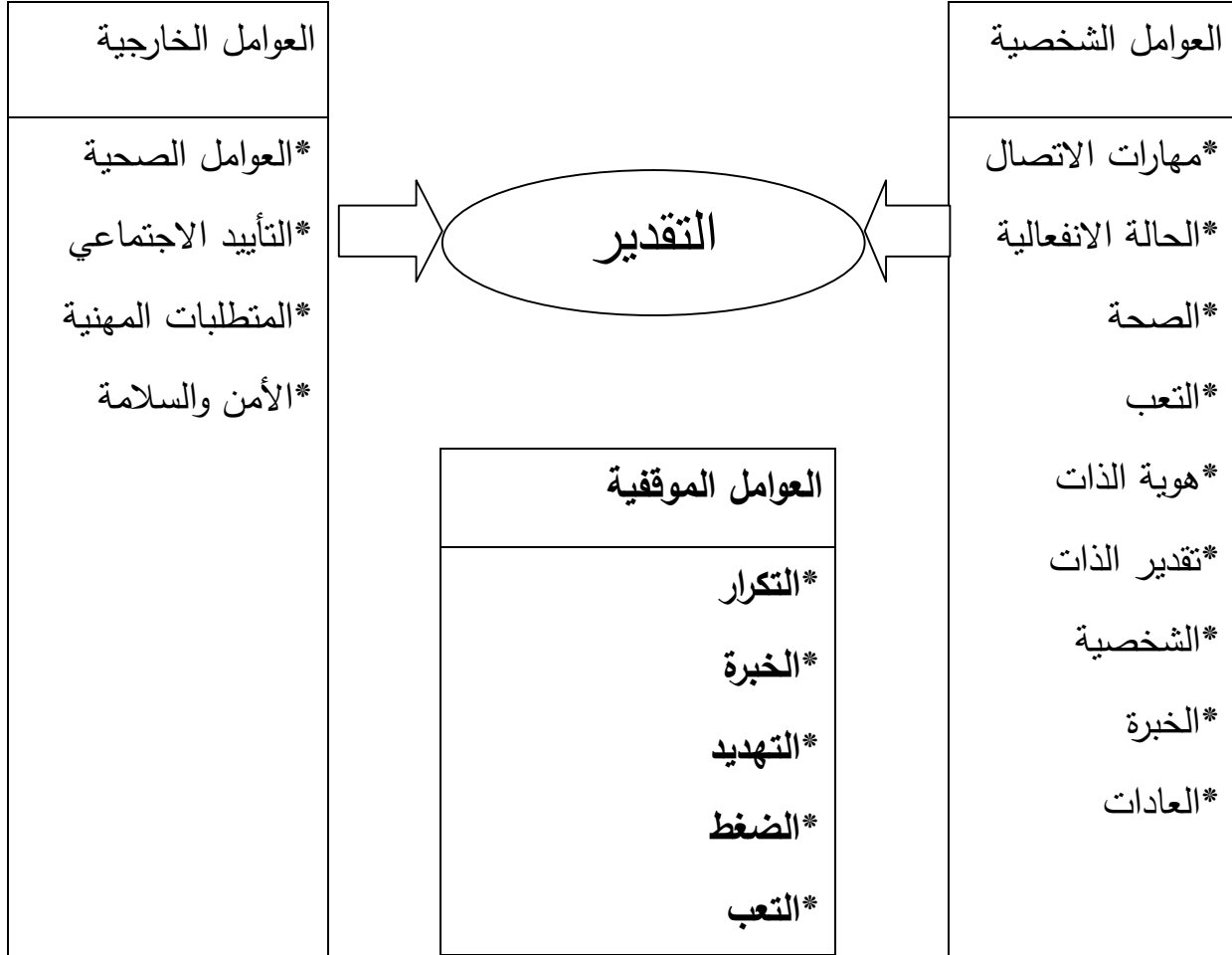
المرحلة الأولى :

وهي الخاصة بتحديد ومعرفة أن بعض الأحداث هي في حد ذاتها شيء يسبب الضغوط

المرحلة الثانية : وهي التي يحدد فيها الطرق الصالحة للتغلب على المشكلات التي تظهر في الموقف (فاروق السيد عثمان ، 2001، ص 101).

ويمكن توضيح هذه النظرية في الشكل التالي :

الشكل رقم (02) يوضح تخطيط عام لنظرية التقدير المعرفي "لازاروس" "lazarus" حول الضغط



(فاروق السيد عثمان ، 2001، ص101)

5/6- نظرية التحليل النفسي :

حسب وجهة نظر " فرويد " "freud" (الهو) يحاول السعي نحو إشباع الغرائز ولكن دفاعات الأنا تسد الطريق ، ولا تسمح لل رغبات الصادرة بالإشباع مادام لا يتماشى مع قيم ومعايير المجتمع ، ويتم ذلك عندما تكون الأنا قوية ، أما حينما تكون الأنا ضعيفة وكمية الطاقة المستثمرة لديها منخفضة فسرعان مايقع الفرد فريسة للصراعات والتوترات والتهديدات من ثم لا تستطيع الأنا القيام بوظائفها ولا تستطيع تحقيق التوازن بين مطالب ومحفزات الهو ومتطلبات الواقع الخارجي وعلى هذا ينتج الضغط النفسي.(ماجدة بهاء الدين السيد عبيد ،2008،ص55).

-كما ترى هذه النظرية أن وجود خبرات سابقة لدى الأفراد يختزنها العقل الباطن منذ السنوات الأولى من العمر ، يتسبب عنها وجود استعداد مسبق لدى بعض الأشخاص دون غيرهم للتفاعل مع مواقف التهديد أثناء الأزمات ،متأثرين بهذه الخبرات المختزنة فينشأ الاضطراب .(مفتاح محمد عبد العزيز ،2010،ص ص99 ،100).

-كما تشير هذه النظرية أيضا إلى أن التجربة الوجدانية للضغوط ومحاولة التكيف معها ماهي إلا تجربة خاضعة بالدرجة الأولى إلى عمليات الإدراك والتوقع التي يمر بها الفرد في المواقف الضاغطة (محمد الصيرفي ،2008،ص99).

7/ آثار العمل على المرأة :

1/7- الآثار الايجابية:

يمكننا أن نقول أن العمل حاجة واستعداد في داخل الإنسان ،إذ داخل الإنسان يرتبط بجوهر الحياة نفسها فالحياة لا تستقيم بدون العمل بالنسبة للفرد والمجتمع على حد سواء.

والايجابيات الأساسية بالنسبة للمرأة أنها تحقق ذاتها وشخصيتها ووجودها من خلال العمل وهي تحس بالإنتاج والانجاز والأهمية ، كما أن العمل يعطي صاحبه الاستقلال

المادي ويساهم في تنمية قدرات الشخصية واغتنائها من النواحي العلمية والفكرية والاجتماعية والقيام بالعمل يشعر المرأة بالرضا والسرور والنجاح، وفي ذلك مكافأة هامة وتدعيم لقيمتها وثقتها بنفسها من النواحي النفسية، ومما لاشك فيه أن العمل يجعل المرأة أكثر قوة وأكثر قيمة في مختلف النواحي الواقعية والمعنوية والمرأة لا تبقى ذلك الكائن الضعيف ذا القدرات المحدودة والذي لا حول ولا قوة وبشكل عام فإن العمل يساهم في تحسن الصحة النفسية للمرأة كما تدل عليه معظم الدراسات العربية نظرا لاجابيات العمل المتعلقة بالاستقلالية وتحقيق الذات وازدياد السيطرة على الحياة والمستقبل من النواحي الاقتصادية والشخصية. (عائشة بوبكر 2006، ص22).

2/7- الآثار السلبية:

إلى جانب الآثار الايجابية هناك آثار سلبية عديدة قد تفوق في خطورتها ومن بين هذه الآثار مايلي:

1.2.7 / الآثار العائدة على الأطفال:

إن الطفل لا يحتاج فقط إلى من يوفر له أمور وحاجيات الأكل والنظافة والنوم فقط بل إن الطفل يحتاج إلى الحنان والعطف التي لا يمكن لأحد يوفرها له إلا الأم .

(mostafa boutafnouchet ،2004،P 159)

فالطفل يشفق ثقته بنفسه والناس والمجتمع من أمه، وانفصاله عنها من العوامل التي تزلزل أمنه وتشعره بالضيق والشفاء وتغرس في نفسه الشعور بالحيرة والارتباك (سهير كامل احمد ، 1998، ص42)

وتغذية الطفل من ثدي الأم تعتبر شرطا ضروري لهدوء الطفل انفعاليا وتعطيه الإحساس بالدفء والحنان وهو أكمل غذاء جسمي ونفسي (حسن مصطفى حمدان ، ب س، ص109)

وبينت دراسات الآثار النفسية و الفيزيولوجية للحرمان الامومي المبكر للطفل حيث أن حرمان من رعاية أمه غالبا ما يعوق نموه البدني ويؤخر تطوره العقلي ويباعد وبين التقرب من المجتمع كما تظهر عليه أعراض اختلال الجسمي والنفسي. (مجدي احمد عبد الله، 2003، ص159).

2.2.7/ الآثار العائدة على المرأة نفسها:

إن المرأة العاملة وبسبب كثرة وتعدد المسؤوليات الملقاة على عاتقها فإنها تصاب بالإرهاق المؤدي إلى الضعف النفسي إذ أن السلبات المرتبطة بعمل المرأة من الناحية النفسية يرتبط بمدى مناسبة العمل لشخصية المرأة وقدراتها ومهاراتها وأيضا بنوعية شروط أداء العمل وظروفه، وأيضا فإن العمل الروتيني الممل أو العمل القاسي الصعب يساهم بشكل على صحة المرأة النفسية.

ومن المتوقع في مجتمعاتنا أن الضغوط المتعددة التي تواجهها المرأة من النواحي الاجتماعية وتتناقص النظرة إلى عملها أن تسبب في زيادة القلق والتوتر والإحباط وسوء التكليف واضطراباته ، إضافة إلى هذا شعورها بأنه يمكنها الاستغناء عن العمل في أي لحظة أو أن تنعكس مشكلاتها الشخصية والاجتماعية على عملها . (عائشة بوبكر ، 2006، ص 23).

3.2.7/ آثار عمل المرأة على العمل :

إن للعمل اثر كبير على المرأة حيث أثبتت الدراسات أن النساء الذين لديهن أطفال رضع صغار يقضين ساعات أطول في أدوارهن العائلية مما يؤدي إلى وقوع المرأة في صراع الدورين مطالب البيت والزوج والأولاد حيث يشدها عن التركيز في مطالب العمل كذلك هناك معوقات داخل العمل نفسه تعرقل حركتها المهنية للأمام والتي يرجع بعضها إلى خضوع قواعد الترقى أحيانا لمعايير ثقافية تقليدية بحيث يؤثر أو تتداخل مع المعايير

الرسمية المعلنة مما يدفع بانجازات المرأة العاملة إلى الانكماش وعدم النمو ،وضغوط دورها التقليدي وتوسع حركتها المهنية لها انعكاسات سلبية على العمل كضعف أدائها وقلة النتاج وحوادث العمل.(نوال حمداش 2002 ص.ص 86-87).

8/ الأمومة ومصادر الضغط:

تعتبر الأمومة مهمة من المهمات التي أودعتها الطبيعة والغريزة في كيان المرأة حيث هذه النظرة للأمومة أعطتها أهمية كبيرة في المجتمع والتي كانت في شكل التصورات التالية:

*ترغب كل امرأة غريزيا بامتلاك الأطفال .

*الأمومة أعظم انجاز تتمكن المرأة من تحقيقه .

*تتمتع النساء ممن حظين بشرف الأمومة بصحة نفسية وشعور بالسعادة أكثر من غيرهن من النساء.

*تشعر الأم غريزيا منذ الولادة أو منذ لحظة انعقاد النطفة بحب عظيم تجاه وليدها كل هذا رغم تحملهن ضغوط نفسية مختلفة جراء ولادة الأطفال ومنها :

- أن كل الآباء يقدمون أحيانا العون للأمهات إلا أن مسؤولية رعاية الطفل ملقاة بشكل عام على عاتق الأم.

- بما أن رعاية الطفل من الأعمال المرهقة التي تستغرق طوال الليل والنهار تفقد الأمهات القدرة على انجاز أي عمل آخر إلى جانب رعاية الطفل.

- القيام بوظائف الأمومة عمل ينجز البيت ولهذا تبقى المرأة طوال النهار في عزلة عن الآخرين مما يحرمها من الدعم العاطفي الكافي.

*تعاني الأم عدة أسابيع بعد ولادة الطفل من الأم بدنية شديدة. (شكوة نوابي نجاد ، 2001، ص.ص 54-55).

الخلاصة :

من خلال كل ماتم التطرق إليه يمكن القول بان الضغوط هي ظاهرة من الظواهر الحساسة والحرجة التي تجعل الشخص يعيش في حالة من الصراعات اللامنتاهية كالقلق والإحباط والتوتر المستمر ، والتي قد تكون سببا في فشله على طول المسار الحياتي وخاصة المسار المهني الذي نحن بصدد دراسته عند المرأة العاملة أو الأم العاملة بسلك التعليم . وهذا ما ماتم الإشارة إليه من خلال ما سبق من مصادر لهذه الضغوط وآثار بمختلف أنواعها .

الجانِب التّطبيقي

الفصل الرابع : الإجراءات المنهجية:

تمهيد.

1/ الدراسة الاستطلاعية .

2/ الدراسات الأساسية .

3/ منهج الدراسة.

4/ أدوات الدراسة.

الخلاصة.

تمهيد:

تعتبر الدراسة الميدانية من أهم خطوات البحث العلمي ، حيث قد طبقنا خلال دراستنا الاستطلاعية مقياس إدراك مؤشر الضغط النفسي وذلك بهدف اختيار حالات الدراسة التي سجلت اعلي درجة في المقياس ، كما اعتمدنا في دراستنا هذه على مجموعة من أدوات جمع البيانات والتي تمثلت في المقابلة الاكلينيكية النصف موجهة والمنهج العيادي واختبار للوضعيات المرهقة.CISS

1/ الدراسة الاستطلاعية:

تعد الدراسة الاستطلاعية من المراحل الأولى لكل دراسة علمية محددة بإشكالية معينة حيث تساعد في الكشف عن التغيرات التي يمكن أن تكون لها علاقة بأحد متغيرات البحث وبأكثر من متغير بنسبة ارتباط معينة بالإضافة إلى أنها تسهل للباحث عملية التأكد من صحة توافق المنهج المختار للدراسة مع متغيراتها ، وكذا معرفة مدى ملائمة أدوات القياس. (حلمي المليجي ،2000،ص64).

وبعد ضبط موضوع الدراسة بشكل نهائي ، انطلقنا في البحث عن حالات الدراسة وقد كان الهدف من الدراسة الاستطلاعية هو تحديد أفراد المجتمع الأصلي الذين يعانون الضغط النفسي ليكونوا فيما بعد هم حالات الدراسة الأساسية ، وهذا من خلال تطبيقي لمقياس إدراك الضغط النفسي P.S.Q الذي وضع من طرف " ليفيستاين " Levenstein " وآخرون سنة 1993 لقياس مؤشر الضغط النفسي ، الذي يشتمل على 30 بند أو عبارة تتضمن نوعين من البنود.

1/ بنود مباشرة.

2/ بنود غير مباشرة.

1/ البنود المباشرة : ويتراوح عددها إلى 22 بند وتدل على وجود مؤشر ضغط مرتفع عندما يجيب العميل بالقبول إزاء الموقف الذي يصفه البند إلى مؤشر منخفض عندما يجيب المفحوص بالرفض ، وتتمثل هذه البنود في العبارات التالية :

(19,20,22,23,24,26,27,28,30,2,3,4,5,6,8,9,11,12,13,14,15,16,18)

2/ البنود الغير مباشرة : وعددها 8 تتمثل في العبارات رقم (10,7,1,13,17,21,25,29).

وتدل على وجود مؤشر إدراك ضغط مرتفع عندما يجيب المفحوص بالقبول وتتقط هذه البنود بصفة معكوسة 4 إلى 1 من اليمين إلى اليسار (عادة) .

كيفية تنقيط المقياس : تنقط بنود الاختبار وفقا ل : 4 درجات من 1 إلى 4 كمايلي :

تقريبا أبدا ← نقطة (01)

أحيانا نقطتين ← نقطتين (02)

كثيرا ثلاث نقاط ← ثلاث نقاط (03)

عادة أربع نقاط ← أربع نقاط (04)

ويتغير التنقيط حسب نوع البنود المباشرة أو غير المباشرة وتحسب قيمة مؤشر الضغط في هذا الاختبار وفقا للمعادلة التالية :

مؤشر الضغط (مجموع القيم الخام - 30)/90

وتحسب الدرجة الكلية للبنود المباشرة والغير مباشرة ويتم تعيين مستوى إدراك الضغط على النحو التالي : من 0 إلى 1

-إذ تدل (0) على أدنى مستوى ممكن للضغط.

-تدل الدرجة (1) على أعلى مستوى ممكن للضغط.

ثبات وصدق المقياس :

1/ الصدق :

حسب دراسة " ليفنستاين " " LEVENSTEIN " التي قام بها للتحقق من صدق المقياس باستخدام الصدق التلازمي ، الذي يركز على مقارنة مقياس إدراك الضغط مع المقياس الآخر للضغط ، أظهرت النتائج أن هناك ارتباطا قويا بهذا المقياس مع سمة القلق يقدر ب 0.75 ، وع مقياس إدراك الضغط " لكوهن " " COHEN " يقدر ب 0.73 ، بينما سجل ارتباط معتدل يقدر ب 0.56 مع مقياس الاكتئاب وارتباط ضعيف يقدر ب 0.35 مع مقياس قلق الحالة .

2/ الثبات :

قام " ليفنستاين " " LESVENSTEIN " بقياس التوافق الداخلي للاستبيان باستعمال معامل (ألفا) فظهر وجود تماسك قوي يقدر ب 0.90 ، كما اظهر قياس ثبات المقياس باستعمال طريقة تطبيق وإعادة تطبيق الاختبار بعد فاصل زمني يقدر بثمانية أيام وجود معامل ثبات مرتفع يقدر ب 0.80 ، يشير " ليفنستاين " وآخرون (1993) بان هذا الاستبيان يعتبر أداة ثمينة وإضافية لوسائل البحوث النفسية والجسدية ويمكن أن يكون عاملا تنبؤيا هاما للحالة الصحية للفرد لاحقا. (حكيمة ايت حمودة، 2005، ص226).

- وكانت الغاية من هذا المقياس في الدراسة الاستطلاعية هو تحديد حالات الدراسة الأساسية ممثلين للمجتمع الأصلي وكان عدد أفرادها 12 أم عاملة بسلك التعليم بالطور الابتدائي ، وبعد تطبيق المقياس تحصل 4 منهم على درجة في مؤشر إدراك الضغط النفسي وكانت نتائجه كالآتي :

الحالة الأولى : تحصلت في مقياس مؤشر إدراك الضغط على 0.71 درجة .

الحالة الثانية : تحصلت في مقياس مؤشر إدراك الضغط على 0.75 درجة .

الحالة الثالثة : تحصلت في مقياس مؤشر إدراك الضغط على 0.69 درجة.

الحالة الرابعة : تحصلت في مقياس مؤشر إدراك الضغط على 0.73 درجة.

2/ الدراسات الأساسية :

1.2/ مجالات الدراسة :

بعد ما تم ضبط الموضوع والموافقة على الدراسة التي جاءت تحت عنوان "استراتيجيات مواجهة الضغوط عند الأمهات العاملات " وبعد تصريح لنا من طرف إدارة قسم علم النفس توجهنا إلى المدرسة الابتدائية بوسنة محمد المختار -بمدينة بسكرة-

1.2.1/ الموقع الجغرافي : تقع مدرسة بوسنة محمد المختار بمدينة بسكرة بحي باب الضرب ،يحدها شمالا سكنات خاصة ، وجنوبا الحي العسكري ،وشرقا الحي العسكري ، وغربا شارع 17 جوان باب الضرب. تقدر مساحتها الكلية ب5000 م² أما المساحة المبنية فتقدر ب 1820 م².

2.1.2/ الوضع القانوني :

تأسست هذه المؤسسة خلال سنة 1977 وتم افتتاحها وبدا

العمل فيها في 20/09/1977 بمرسوم تنفيذي من وزارة التربية والتعليم .

2.2/ المجال الزمني :

تمت الدراسة بالمدرسة الابتدائية بمدينة بسكرة من شهر

10 مارس إلى شهر 05 ماي 2015 ،حيث أول خطوة قمنا بها خلال الدراسة الاستطلاعية

هي تطبيق مقياس مؤشر إدراك الضغط النفسي ، وبعد ذلك قمنا بالشروع بالجانب التطبيقي

على حالات الدراسة بعد الحصول على نتائج مقياس مؤشر إدراك الضغط

النفسي ("LEVENSTEIN"PSQ) وتحديد حالات الدراسة الأساسية ممن توفر فيهم

الشروط ، بعد ذلك قمنا بإجراء المقابلات وتطبيق اختبار الوضعيات المرهقة CISS .

3 / المجال البشري (حالات الدراسة) : تكون مجتمع الدراسة من 12 أم عاملة بسلك التعليم واقتصرت الدراسة على 4 حالات بحصولهم على أعلى درجة في مقياس مؤشر إدراك الضغط النفسي ، وقد تم اختيارهم بطريقة العينة القصدية التي تعرف بأنها " العينة التي يقدر فيها الباحث حاجته إلى معلومات معينة ، ويختارها بما تحقق له ما يريد. (محمد عبد الفتاح الصريفي ،2010،ص 186).

وبالتالي فالعينة القصدية هي التي يتم اختيارها اختياريًا حراً على أساس أنها تحقق أغراض الدراسة التي يقوم بها الباحث.

-وجدنا أن حالات الدراسة هم 4 أمهات عاملات بسلك التعليم الذين توفرت الشروط الآتية :

-حصولهم على أعلى درجة في مقياس مؤشر الضغط النفسي .

- يعملون بسلك التعليم .

4/ منهج الدراسة :

المنهج المتبع في هذه الدراسة هو المنهج العيادي لأنه يناسب طبيعة الموضوع الذي يهدف إلى الدراسة المعمقة للضغوط عند الأم العاملة حيث يعرف المنهج الكلينيكي على أنه ((الطريقة التي تعني بالتركيز على دراسة الحالات الفردية التي تمثل الظاهرة المراد دراستها حيث يقوم الباحث باستخدام أدوات البحث النفسي المختلفة والتي تمكنه من دراسة الحالة دراسة شاملة ومعمقة حتى يصل إلى فهم العوامل العميقة في شخصية المبحوث والتي تأثرت مع موضوع الدراسة أو أثرت فيها)). (فرج عبد القادر طه ،2000،ص 91).

ويستخدم المنهج الاكلينيكي أو العيادي في دراسة حالة فردية بعينها ، فهو يستخدم أساسا لأغراض علمية ونفسية من أجل التشخيص والعلاج ، ولكن هذا لا يمنع من وجود هدف علمي ، فان دراسة العديد من الحالات الفردية ومقارنتها بعد ذلك يمكن أن تمدنا بمعلومات نظرية لها قيمة هامة. (زينب محمود شقير ، 2002، ص41).

ولذلك تعرف دراسة حالة على "أنها ذلك الوعاء الذي ينظم فيه الاكلينيكي كل المعلومات والنتائج التي يحصل عليها من الفرد عن طريق المقابلة والملاحظة والتاريخ الاجتماعي والاختبارات السيكولوجية. (لويس كامل مليكة ، 2010، ص ، ص105 ، 106). وبالتالي فان استخدمنا لهذا المنهج ليس بدافع الصدفة بل لأنه يساعدنا في بناء بحثنا والتوصل إلى نتائج دقيقة ومرضية.

5/ أدوات الدراسة :

هي مجموعة الوسائل والطرق والتقنيات المختلفة التي اعتمدنا عليها في جمع المعلومات قصد التحقق من الفرضيات والإجابة على تساؤلات دراستنا وهي كما يلي :

1/ المقابلة نصف موجهة :

هي أداة من أدوات البحث العلمي ، وظهرت كأسلوب هام في الميدان الاكلينيكي ، وهي عبارة عن علاقة دينامية وتبادل لفظي بين القائم بالمقابلة (الباحث) والمفحوص. (سامي محمد ملحم ، 2000، ص247).

وتعرف كذلك بأنها نظام من الأسئلة من جهة مرن وفي نفس الوقت مراقب ، لأنها تعتمد على بساطة وتعبير المفحوص نحو موضوع البحث المراد دراسته ، وترك نوع من الحرية له. (عبد الباسط عبد المعطي ، 1997، ص97).

وكان الهدف من استخدامي للمقابلة النصف موجهة هو تدعيما للاختبار المطبق ، وكذلك كونها تتناسب مع طبيعة موضوع الدراسة وكذلك من اجل إقامة علاقة ثقة مع حالات الدراسة.

وكان الهدف أيضا من استخدامي للمقابلة النصف موجهة هو تدعيما للاختبار المطبق ، وكذلك كونها تتناسب مع طبيعة موضوع الدراسة وكذلك من اجل إقامة علاقة ثقة مع حالات الدراسة حتى يتعرفوا على الموضوع المراد دراسته ، و تهيئتهم للاختبار المطبق وفتح المجال أمامهم من اجل التعبير عن حرية الرأي و الإمام بأكبر قدر ممكن من الإجابات التي تخدمنا في بحثنا هذا وعلى هذا جاءت المحاور التالية والتي تتضمن مجموعة من الأسئلة كالاتي:

*المحور الأول: محور الضغط النفسي ويتكون من خمسة أسئلة.

*المحور الثاني :محور الانفعال ويتكون من خمسة أسئلة.

*المحور الثالث: محور العمل ويتكون من خمسة أسئلة.

* المحور الرابع : محور التجنب ويتكون من أربعة أسئلة.

2/ الاختبار :

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

تعليمية الاختبار :

اجب على كل عبارة من العبارات التالية برسم دائرة حول الرقم الذي يناسب نمط رد فعلك عادة ، علما أن الطريقة في الإجابة عبارة عن سلم من ليس على الإطلاق إلى 5 كثيرا مرورا بالإجابات الوسطية (2,3,4) تسمح لك بحديد الدرجة التي تتناسبك (بوسنة عبد الوافي زهير ،2005،ص92).

الخلاصة:

يعتبر هذا الفصل نظرة شاملة ألفت بمنهجية البحث ،حيث تطرقنا فيه إلى ما وجدناه بأنه يخدم موضوع دراستنا ويحتثا ،إذ تم فيه تحديد الطريقة العلمية المتبعة في جمع المعلومات والبيانات اللازمة والأدوات المستخدمة.

الفصل الخامس : عرض الحالات ومناقشة نتائج الدراسة :

1/ عرض الحالة الأولى وتحليلها العام.

2/ عرض الحالة الثانية وتحليلها العام.

3/ عرض الحالة الثالثة وتحليلها العام .

4/ عرض الحالة الرابعة وتحليلها العام.

5/ مناقشة النتائج على ضوء الفرضيات.

الحالة (01) :**1/1 - تقديم الحالة الأولى :**

الاسم : ف. الحالة المدنية : متزوجة .

الجنس : أنثى. المستوى الاقتصادي : متوسط.

السن : 36 سنة. نوع العمل : إدارية.

المستوى الدراسي : 3 ثانوي. الخبرة المهنية : 8 سنوات

2/1 - ملخص المقابلة :

الحالة (ف) تبلغ من العمر 36 سنة ، متزوجة وأم لطفلين ، درست أدب وعلوم إنسانية بإحدى الثانويات بولاية بسكرة ، تعمل كإدارية بمدرسة ابتدائية بولاية بسكرة ، تبدأ العمل من الساعة 8:00 إلى 11:30 صباحا ومن الساعة 13:00 إلى 15:00 مساء .

من بين المميزات التي تمتاز بها الحالة هي أنها تحب العزلة والسكوت والانصراف لتفادي الوقوع في المشاكل ، كما نجد أيضا أن الحالة تعد من النوع القلق والكثير الصراخ نتيجة لما تتعرض له من ضغوط العمل بالإضافة إلى ضغوط البيت وهذا ما صرحت لنا به الحالة بأنها لا تجد يد المعونة لا من طرف الزوج في البيت ولا من طرف الزملاء في العمل وهذا ما يؤكد و ما يوضحه أكثر مقياس مؤشر إدراك الضغط النفسي ، حيث تحصلنا على 0.71 درجة ، مما يدل على أن الحالة لديها ضغط نفسي مرتفع نتيجة لما تتعرض له من ضغوط ومصاعب على مستوى الحياة اليومية والمهنية ، حيث تلجا الحالة إلى محاولة استخدام أسلوب التنظيم كتخفيف من حدة الضغط الذي تعاني منه على الدوام والتخلص منه ومن أثاره الجانبية التي قد تؤثر على الحياة من جميع جوانبها.

3/1- تحليل المقابلة مع الحالة :

من خلال المقابلة مع الحالة وما قدمته من معلومات اتضح لنا بان الحالة تشعر بالضغط الكبير والقلق اتجاه مايسببه لها الضغط حيث يبلغ لديها الضغط ذروته إلى غاية الانفعال الشديد مما قد يؤدي بها إلى كثرة الصراخ والصراخ الدائم لأبسط الأمور واتفهاها إلى غاية تفريغ انفعالاتها كلها كتنفيس انفعالي للضغوط التي تعاني منها (صراخ ، نصرخ بزاف.....حتان نفس قلبي) وتلجا الحالة من اجل التخفيف من الضغوط إلى تنظيم الوقت وخاصة عندما يحدث لها خلط (نحاول نظم وقتي وأموري كلها وخاصة كي تتخلط الأمور كلها مع بعضها)، كما نجد أن الحالة أيضا تعاني من صعوبات في التركيز نتيجة التوتر الذي ينتابها من التعب والضغط الذي عليها، حيث يجعلها تعاني من خلط في الحسابات وفي الأسماء (نعم أعانيسيرتو في الأرقام والأسماء وخاصة كي نعود متوترة).

أما من الناحية علاقتها مع المحيط وخاصة مع زملاء العمل فالعلاقة تبدو متوترة بعض الشيء (سامطين ، مارقين ، مهومش نتاع قعدة ونتاع هدره) (ساعات نقعد ننتقر معاهم) ولكن مع ذلك فان الحالة تحاول أن تتفادى أولئك الأشخاص وتتجنب الوقوع في مشاكل معهم تؤدي بها إلى خلافات اكبر مما هي عليه من خلال قولها (كي نعرف المشكل يبدأ يكبر ننصرف).

كما تبين لنا من خلال المقابلة بان الحالة من النوع السريع الانفعال والذي يكون السبب وراءه هو التعب مما يؤدي بالحالة إلى إرجاع غضبها كله وتفريغ انفعالاتها على أفراد أسررتها وخاصة أولادها (نغضب سيرتو كي نكون تعبانه ، ساعات نرد قلقتي كلها في بنتي).

4/1-جدول رقم (01) يوضح تحليل نتائج اختبار ciss للحالة الأولى:

الدرجات	محاور اختبار الوضعية المرهقة
36	1/ محور العمل أو المهنة
57	2/ محور الانفعال
48	3/ محور التجنب
19	4/ محور الحيرة والشروع
14	5/ محور اللهو الاجتماعي

من خلال النتائج المتحصل عليها للحالة الأولى توضح مايلي :

36: نقطة سجلت لمحور العمل أو المهنة استخدمتها الحالة للتعامل مع الوضعية المرهقة أثناء قيامها بالممارسة المهنية.

57 : نقطة سجلت لمحور الانفعال وهي أعلى درجة تتحصل عليها الحالة وأول وسيلة تستخدمها أثناء مواجهتها للوضعية المرهقة والسيطرة على مختلف الضغوط التي تتعرض لها.

48: نقطة بمحور التجنب وهي ثاني إستراتيجية تعتمد عليها الحالة في مواجهتها للضغوط والابتعاد عن كل ما تسببه الضغوط من مشاعر القلق والتوتر والغضب

19 : نقطة سجلت بمحور الشروع والحيرة حيث تجد الحالة نفسها في اغلب الأحيان في حالة حيرة وتيهان أمام المواقف الضاغطة والوضعية المرهقة.

14 : نقطة اللهو الاجتماعي وهي أدنى نقطة سجلتها الحالة لمواجهة الضغط النفسي ومقاومته والحد منه.

5/1- التحليل العام للحالة :

من خلال المقابلة وبتطبيق اختبار CISS توصلنا إلى أن الحالة تعاني من متاعب وصعوبات في حياتها نظرا إلى الضغوطات الملقاة على عاتقها ، وهذا ما اثر عليها وعلى حالتها النفسية ، وما بينه لنا أكثر هو استخدامها لإستراتيجية الانفعال كأول إستراتيجية تلجأ إليها الحالة أثناء مواجهتها للضغوط والتي سجلت 57 نقطة حيث يرى " كانون " " canon " " أن الانفعال ماهو إلا رد فعل طبيعي يصدر عن الفرد لتحقيق التوافق بينه وبين البيئة " (صالح الداهري ، وهيب الكبيسي ، 1999، ص104).

ويعرفه كذلك " ماركس " " marx " بأنه اضطراب حاد يشمل الفرد كله ويؤثر في سلوكه وخبرته الشعورية ووظائفه الفسيولوجية ووظائفه الفسيولوجية الداخلية " (فوزي محمد جبل ، 2001، ص257).

وتظهر انفعالات الحالة أو الجانب الانفعالي للحالة من خلال الصراخ الدائم ولوم النفس وإفشاء غليلها وتفريغ انفعالاتها على أفراد أسرتها ، إذ يعتبر هذا كرد فعل على الضغوطات التي تعاني منها الحالة حيث يساعدها هذا الأمر على التفريغ والإحساس بالراحة أثناء التفريغ باعتباره كتخفيف للضغط الذي تعاني منه الحالة وكأسلوب للتخلص من الوضعيات المرهقة التي تصاحب هذا الضغط.

كما نجد أن الحالة تتخذ من المساندة والمساعدة من الطرف الآخر أسلوب من أساليب التخفيف من الضغط وحدته وحل من الحلول للمشاكل والصعوبات التي تعيق سير العمل حيث يرى هاربر ورنيون " haber et runyon " " إلى أنه توجد عدة متغيرات تخفف من أثار الضغوط على الناس ولعل أهمها خصائص الشخصية ، المساندة الاجتماعية ، الاستعدادات الجسمية وأساليب المواجهة " (مسعود وفاء ، 2009، ص164).

وهذا ما أكدته دراسة "سنو وزملاؤه" (sinow et al (2003) حيث تهدف هذه الدراسة إلى معرفة العلاقة بين الضغوط النفسية في العمل وأساليب التكيف لها (المواجهة ، التجنب ، والدعم الاجتماعي)، وأظهرت نتائج هذه الدراسة إلى أن الدعم الاجتماعي المرتبط بالعمل يخدم كوظيفة غير مباشرة للحماية من أعراض الضغوط النفسية. (احمد عبد مطيع الشخانة ، 2010، ص.ص. 71.74)

أما الإستراتيجية الثانية التي اعتمدت عليها الحالة بعد إستراتيجية الانفعال هي إستراتيجية التجنب حيث سجلت فيها 48 نقطة، ويظهر هذا من خلال الانعزال والانصراف وتقادي الوقوع في مشاكل اكبر التي يصعب إيجاد حل لها، ثم تأتي في الدرجة الثالثة إستراتيجية العمل حيث سجلت فيه الحالة 36 نقطة ، أما الاستراتيجيات الأخرى كإستراتيجية اللجوء الاجتماعي وإستراتيجية الحيرة والشروع فكان الاعتماد عليهم بنسبة منخفضة.

الحالة (02):

1/2 تقديم الحالة :

الاسم : س.	الحالة المدنية : متزوجة.
الجنس : أنثى .	المستوى الاقتصادي : متوسط.
السن : 34 سنة.	نوع العمل : معلمة بالمرحلة الابتدائية.
المستوى الدراسي : ليسانس	الخبرة المهنية : 3 سنوات .

2/2- ملخص الدراسة :

الحالة (س) تبلغ من العمر 34 سنة متزوجة وأم لطفلين ، درست بجامعة محمد خيضر بسكرة بكلية الآداب ،بدأت العمل بالمؤسسة التربوية منذ 3 سنوات حيث تبدأ العمل من الساعة 08:00 إلى 11:15 صباحا ومساء من الساعة 13:00 إلى 15:30

لاحظنا على الحالة أنها متفاعلة مع التلاميذ، وإنها تعمل بجد معهم ،حيث تقدم كل مجهوداتها من اجل توصيل المعلومة بطريقة مبسطة وسهلة يسهل استيعابها وفهمها من طرف التلاميذ ، كما أنها عاملة محبة لمهنتها وراضية عن عملها نظرا لرغبتها الكبيرة في الوصول إلى نتيجة ناجحة من خلال ما تقدمه من انجازات التي قد تفوق قدرتها من اجل تحقيق نتيجة ناجحة وفعالة وعمل مرضي ومقنع يبعث فيها الراحة والإحساس بالانجاز.

وكما أن الحالة قد رحبت بنا وبالعامل معنا وشجاعتنا على العمل معها من خلال رغبتها بالتكلم والإفصاح عن ما يقلقها وما يزعجها وما يسبب لها الضغط والتعب حيث تحصلنا على درجة 0.75 درجة في مقياس مؤشر إدراك الضغط النفسي ، فهي تشعر

بالتعب الدائم والإرهاق الذي يتحول أحيانا إلى عدوانية اتجاه التلاميذ من خلال ضربهم والصراخ عليهم كتفريغ انفعالي لما تعاني منه جراء الضغط.

3/2- تحليل المقابلة :

من خلال المقابلة مع الحالة اتضح لنا بان الحالة من النوع المنفعل والسريع الانفعال والعصبية وهذا مظهر عليها من أعراض عندما تكون في حالة ضغط (الصراخ ، النرفزة) ، حيث تجد الحالة صعوبة في التخلص من عصبيتها وصعوبة في التحكم في انفعالاتها والسيطرة عليها إلى درجة أن هذه الأعراض تدوم مدة طويلة والحالة تلازمها هذه الأعراض (نeced مقلقة ونغلي من الداخل لان النرفزة طول متروخش) مما يؤدي بالحالة إلى اللجوء إلى إستراتيجية الهروب من الوضعية واستبدال المكان الذي يكون فيه ضغط أكثر بمكان يعم بالراحة والانتعاش(نحاول نريح وحدي ونحاول نبقي هادئة ، ولا نخرج خارج القسم بضع ثواني نشم هواء.....).

كما نجد أن الحالة عند غضبها قد تلجا إلى أسلوب آخر من الأساليب التي تعبر عن التفريغ الانفعالي للحالة أو الوضعية المقلقة التي فيها الحالة وهي العدوانية نحو الغير (نعيط ونصرخ على التلاميذ ، ونضرب التلاميذ من اجل إفراغ غضبي)

كما أن الحالة عندما لا تستطيع تجاوز الوضعية فإنها تدخل في حالة صراع داخلي حيث تشعر بان كل الأبواب قد انغلقت في وجهها واسودت الدنيا عليها (نشعر بالقلق ، الاكتئاب نحس الدنيا اسودت في وجهي) ، مما يجعل الحالة تنتابها الحيرة والقلق اتجاه ما عليها من أعمال وخاصة عندما تكثر عليها الأعمال وتجد تتراكم (تصيبني الحيرة)، ولذلك نجد الحالة بأنها تلجا في الأغلب إلى استخدام السرعة لتحقيق النتيجة الفعالة والسريعة في آن واحد (نكون في عجلة من أمري نعود دائما نحوس ندير هذيك الحاجة وندير هذيك) .

مما يؤدي بها في الغالب إلى الشعور بالإرهاق والتعب والضغط أكثر (نزيد نحس بالإرهاق أكثر وأكثر.....) ،ونجد نسبة المثابرة كبيرة من قبل الحالة من اجل العثور على حلول مناسبة لمشاكلها حيث تقوم بدراسة المشكلة من جميع جوانبها لإيجاد الحل الأمثل والمناسب لتجاوزها والحد من مخاطرها (دراسة المشكلة من جميع جوانبها ومحاولة إيجاد الحل لها).

أما من ناحية علاقتها في العمل ومع زملاء العمل ، فهي في غالبية الأمر تتجنب الأشخاص الذين يخلقون المشاكل وتتجنب الوقوع معهم في المشاكل لذلك فهي تحبذ التواجد مع أناس آخرين ، لتجنب الوقوع مع البعض الآخر في المشاكل ولكي لا يحدث سوء التفاهم بينها وبينهم (نحب التواجد مع أناس آخرين من اجل تقادي الناس إلي يخلقوا المشاكل.....).

كما أنها تفضل الانصراف عند إحساسها بان هذا المشكل سيؤدي إلى سوء العلاقة بينها وبين الزملاء (ننصرف من اجل تقادي المشكل وتقادي الموقف الذي يزيد يسوء العلاقة بيننا).

4/2 جدول رقم (02) يوضح تحليل نتائج اختبار ciss للحالة الثانية :

الدرجات	محاور الوضعية المرهقة
47	1/ محور العمل أو المهنة
60	2/ محور الانفعال
55	3/ محور التجنب
23	4/ محور الحيرة والشروء
19	5/ محور اللهو الاجتماعي

لقد جاءت ردود أفعال الحالة في الدرجات التي تحصلت عليها من خلال اختبار ciSS

على النحو التالي :

47 : نقطة لمحور العمل وهي ثالث إستراتيجية تستخدمها الحالة وتلجا إليها الحالة بعد إستراتيجية التجنب للتصدي للوضعيات المرهقة.

60 : نقطة لمحور الانفعال وهي أعلى درجة سجلتها الحالة أثناء مواجهتها للمواقف المرهقة ، حيث تجد فيها السبيل المناسب لمواجهة الضغوط والتقليل من حدتها.

55 : نقطة لمحور محور التجنب وهو ثاني أسلوب وثاني إستراتيجية تلجا إليها الحالة أثناء مواجهتها للمواقف الضاغطة، حيث تتجنب الحالة الوضعيات المرهقة من خلال الانسحاب والهروب من الوضعية واستبدالها بوضعية أفضل وأحسن تساعد على التخفيف من حدة الضغط الذي يلزمها.

23 : نقطة للشرد والحيرة إزاء الوضعيات المرهقة ، وهي ادني نقطة سجلتها الحالة حيث تجد الحالة نفسها أمام هذه الوضعيات حائرة وتائهة، لا تجد مخرج لمشاكلها سوى الوقوف أمام هذه الوضعيات إلا وهي حائرة وعلامات الدهشة بادية عليها.

19 : نقطة للهو الاجتماعي وهي آخر إستراتيجية تلجا إليها الحالة أثناء مقاومتها للضغط والتخلص منه.

5/2- التحليل العام للحالة :

من خلال المقابلة الاكلينيكية النصف موجهة ومن خلال تطبيق اختبار ciSS توصلنا إلى أن الحالة تستخدم الانفعال والتجنب كأسلوبين لمواجهة الضغوط ، وهذا بالإضافة إلى ماقدمته الحالة في المقابلة التي تدل على وجود ضغط نفسي كبير لدى الحالة مما يولد لديها الشعور بالقلق الدائم والنرفزة والذي يدوم لساعات طويلة من مدة ظهوره حيث في هذا

الصدد يرى " فرويد " "freud" " بان القلق هو نوع من الانفعال المؤلم الذي يكتسبه الفرد ويكونه خلال المواقف التي يصادفها ، نظرا ما يسببه من تغيرات جسمية داخلية يحس بها الفرد وأخرى خارجية تظهر على ملامحه بوضوح " (أديب محمد الخالدي، 2009، ص.ص 125.126).

حيث هذا القلق في الغالب يتحول إلى عدوانية ضد الآخرين ، إذ أن الحالة تقوم بإفراغ انفعالاتها وغضبها من خلال ممارستها للعدوانية البدنية الممارسة نحو التلاميذ ، حيث يرى فرويد العدوان " على انه غريزة أساسية فطرية تنشا في شكل غريزة الموت وهي طاقة في داخل الكائن العضوي ،حيث يتم تفريغها إما خارجيا في شكل عدوان ظاهر أو داخليا في شكل أفعال تتجه إلى تحطيم الذات وتدميرها . " (احمد محمد عبد الخالق ،2007، ص50)

ما أكدته أكثر دراسة **كريمة محمود حسن عوض** التي تهدف إلى معرفة العلاقة بين الضغوط النفسية وسمات الشخصية لدى معلمات التعليم الأساسي بتحصيل التلاميذ حيث أكدت نتائج هذه الدراسة إلى مساهمة بعض سمات الشخصية كالقلق ، الانطواء ، العدوانية في التنبؤ بالضغوط النفسية في حين لم تثبت بعض السمات الأخرى مثل تأكيد الذات ، الثقة بالنفس وجهة الضبط والاتزان الانفعالي أهميتها في هذا الشأن ، كما أكدت نتائج هذه الدراسة إلى وجود فروق في تحصيل تلاميذ المعلمات ذوات القلق المنخفض، حيث هذا القلق ينتج عنه في الغالب عدوانية موجهة نحو الآخر أي نحو التلاميذ مما يضعف تحصيلهم ويؤدي بهم إلى الفشل الدراسي .

فالمقابلة توضح أن الحالة تستخدم أسلوب وإستراتيجية الانفعال بالوصول إلى 60 نقطة للسيطرة على المواقف المرهقة في اختبار Ciss ، أما الإستراتيجية المستخدمة بالدرجة الثانية هي إستراتيجية التجنب التي تستخدمها كأداة للتحاشي والهروب من الوضعيات المرهقة وسجلت 55 نقطة.

الحالة (03) :

1/3 تقديم الحالة :

الاسم : ل . الحالة المدنية : متزوجة .

الجنس : أنثى . المستوى الاقتصادي : متوسط .

السن : 44 سنة . نوع العمل : معلمة بالتعليم الابتدائي .

المستوى الدراسي : بكالوريا علوم الخبرة المهنية : 24 سنة .

2/3- ملخص المقابلة :

الحالة (ل) تبلغ من العمر 44 سنة متزوجة وأم ل 5 أولاد ، درست بمعهد التكنولوجيا بولاية بسكرة ، تبدأ الحالة العمل من الساعة 08:00-11:15 وفي المساء من 13:00-15:30 تم اختيار الحالة من خلال تطبيق مقياس مؤشر إدراك الضغط حيث قدرت درجة الضغط النفسي لديها ب 0.69 ، فالحالة تشعر بالتوتر وضيق التنفس والفشل نظرا إلى اختلاط الأمور عليها والذي قد يكون سبب في إثارة غضبها وانفعالها ، مما يجعلها لا تعرف ماذا تفعل أو ماذا تقول مما يصعب عليها تجاوز الوضعية التي فيها ، لكن بالرغم من ذلك إلا أننا لاحظنا على الحالة نوع من النشاط وحب العمل والقيام بكل المجهودات من أجل تحقيق النجاح للتلاميذ وتحقيق مستوى عالي من الاستيعاب لديهم وخاصة أنهم في الطور النهائي من المرحلة الابتدائية مما يجعل الحالة أكثر اهتماما وحرسا على توصيل الفكرة لهم بطريقة مبسطة تساعدهم على الاستيعاب للدرس .

وعند إحساس الحالة بالضغط والتوتر فإنها تلجأ في اغلب الأحوال إلى الجانب الديني من خلال كثرة الاستغفار واللجوء إلى الله من خلال كثرة الصلاة والدعاء كتخفيف من حدة الضغط الذي يلزمها .

3/3- تحليل المقابلة مع الحالة :

اتضح لنا من خلال إجراء المقابلة بان الحالة تشعر بضغط كبير مما قد يؤثر عليها أحيانا في التركيز (نعم أعاني) ، كما قد يؤدي بها هذا الضغط إلى إثارة انفعالاتها من خلال ظهور مجموعة من الأعراض على الحالة التي قد تؤثر عليها سلبا وعلى حياتها المهنية بشكل خاص (كالقلق والعصبية ، والتعب ، التوتر.....) ، كما يؤدي بها أيضا الضغط إلى الخلط والصعوبة في التنظيم (تكون مخططة عليا الأمور ونولي غير نلاشي) وهذا ما يظهر عليها من خلال تقصيرها في بعض الأعمال (التقصير في بعض الأعمال.....) ، كما نجد الحالة تستعين بشكل كبير بالزملاء أثناء وقوعها في مشكلة ويصعب إيجاد حل لها وذلك من خلال محاورتهم في المشكلة والمحاولة لإيجاد الحل المناسب لها باعتبارهم يشكلون يد العون لها ، وهذا ما تؤكد من خلال اختيارها للطريقة الأنسب في معالجة المشاكل (الطريقة الأنسب هي الحوار والتفاهم) ، ورغم المشاكل التي تتعرض لها الحالة والضغوطات التي تعانيها إلا أنها تبدو لنا بأنها محبة لعملها وتقدر وتقدر العمل من خلال تقديم كل ما لديها من مجهودات جبارة وذات فائدة من اجل الوصول إلى نتيجة فعالة ومجدية (الحمد لله ، لاني نحس في روعي نعطي في كل مجهودي والطاقة نتاعي كلها) .

أما من ناحية علاقتها مع زملاء العمل فهي تتسم بالتسامح والاستماع إلى الطرف الآخر ومبادلتها أطراف الحديث من اجل الوصول إلى حل للمشاكل قبل تضخمها وزيادتها عن حدها (التصالح ، التسامح والاستماع إلى الطرف الآخر.....) ، كما تفضل الحالة أيضا تفادي الأشخاص الذين يكون الحديث معهم غير مجدي لا يجلب إلا المتاعب لها (عندما لا أجد في ذلك الشخص الحوار ابتعد لا أحاوره ونكسر راسي معاه) .

4/3-جدول رقم (03) يوضح تحليل نتائج اختبار ciss للحالة الثالثة :

الدرجات	محاور اختبار الوضعية المرهقة
47	1/ محور العمل أو المهنة
55	2/ محور الانفعال
50	3/ محور التجنب
22	4/ محور الحيرة والشروء
14	5/ محور اللهو الاجتماعي

بعد تطبيق اختبار Ciss للوضعية المرهقة للحالة نلاحظ ردود أفعالها إزاء المواقف المجعدة من خلال النتائج المتحصلة عليها كالآتي :

47: نقطة للعمل، حيث تستخدمها الحالة لمقاومة المواقف المرهقة والضاغطة ومواجهتها حيث تقوم بوضع مجموعة من الحلول المختلفة لكي تساعد على الخروج من مشكلتها بأنسب طريقة وانجاعها .

55: نقطة لمحور الانفعال وهو أول إستراتيجية تلجأ إليها الحالة لمواجهة الوضعية المرهقة والمجعدة التي تتعرض لها.

50 : نقطة لمحور التجنب وهي ثاني إستراتيجية التي تعتمد عليها الحالة أثناء تعرضها لمختلف الضغوط وذلك بالابتعاد عن المشاكل وتفاديها ومحاولة نسيانها بأي طريقة ، كاللجوء مثلا إلى النوم من أجل نسيان ما حدث (حيث تلجأ الحالة إلى النوم كأسلوب مناسب لنسيان مايسبب لها الألم والضغط).

22 : نقطة للشروء والحيرة ، حيث لاتجد السبيل للخروج من هذه الوضعية سوى الوقوف أمامها وهي في حالة من الحيرة وذهول للحدث الضاغطة.

14 : نقطة للهو الاجتماعي وهي آخر إستراتيجية تلجا إليها الحالة أثناء مواجهتها للضغوط.

5/3 - التحليل العام للحالة :

من خلال المقابلة وتطبيق اختبار CISS وما توصلنا إليه من خلال هذا الاختبار، تبين أن الحالة تواجه الأحداث الضاغطة بالاعتماد بالدرجة الأولى على إستراتيجية الانفعال حيث سجلت فيه 55 نقطة ويعرف الانفعال " بأنه طريقة معينة لمعالجة مشكلة أو مباشرة مهمة ما أو هي أساليب عملياته لتحقيق هدف معين " (حسن شحاته وآخرون ، 2003 ، ص 39) .

حيث هذا الانفعال قد يظهر لدى الحالة في شكل قلق وتوتر شديد نتيجة الضغوطات التي عليها، والتي قد تتحول أعراض هذه الضغوطات من الجانب النفسي إلى الجانب الفزيولوجي والذي يظهر في شكل صداع ، تعب.... ، ويعرف " الزراد " "القلق بأنه شعور غامض غير سار بالتوقع والخوف والتحفز والتوتر المصحوب عادة ببعض الإحساسات الجسمية ويأتي في نوبات تتكرر لدى نفس الفرد، ومن بين هذه الإحساسات الجسمية الشعور بفراغ في فم المعدة أو الضيق في التنفس أو الشعور بضربات القلب والصداع والشعور بالدوار والإعياء وكثرة الحركة أحيانا" (عبد اللطيف حسين الفرج، 2009، ص 128).

أما الإستراتيجية المستخدمة بالدرجة الثانية هي إستراتيجية التجنب والتي سجلت 50 نقطة لمواجهة الضغوط داخل العمل وخاصة مع الزملاء الذين ينعدم مم جهاتهم الحوار والنقاش ، ويعرف التجنب "على انه وسيلة دفاعية يلجا إليها الأنا للدفاع عن نفسه فينكر بذلك وجود العنصر المهدد أو الموقف المحبط والذي يعتبر إحدى الاستجابات الأساسية للضغوط والإحباط بحيث إذا عجز الفرد عن تجاوز الموقف المحبط فانه يلجا غالى تجنبه

وذلك بإقامة حواجز نفسية تعزله كليا عن الاتصال بهذا الموقف (عبد المنعم حنفي ،1992، ص65) .

واللجوء أيضا إلى الجانب الديني لتفادي وإزاحة الضغوط والسيطرة على الوضع المرهق باستخدام إستراتيجية المواجهة الدينية التي تعد مصدرا جيدا للدعم الروحي والانفعالي وأسلوب لمواجهة الضغوط.

الحالة (04):

4/1 - تقديم الحالة (04) :

الاسم : ق.

الحالة المدنية : أرملة.

الجنس : أنثى .

المستوى الاقتصادي : متوسط.

السن : 44 سنة .

نوع العمل : معلمة بالطور الابتدائي.

المستوى الدراسي : بكالوريا رياضيات .

الخبرة المهنية : 25 سنة.

2/4 - ملخص المقابلة :

الحالة تبلغ من العمر 44 سنة ، أرملة ، وأم لـ 3 أولاد درست بالمعهد التكنولوجي ببسكرة، تعمل كمعلمة بالطور الابتدائي ، تبدأ العمل من الساعة 08:00-11:15 ومن الساعة 13:00-15:30 مساءً ، حيث تشعر الحالة بالقلق إزاء البرنامج المكثف الذي يؤثر عليها وعلى حالتها النفسية والجسمية حتى انه يبدو ظاهر على ملامحها التعب والإرهاق ، إذ تحصلنا على درجة 0.73 درجة من مؤشر إدراك الضغط النفسي ، وهي درجة تدل على وجود مستوى ضغط نفسي مرتفع ، ومن الأمور التي تحببها الحالة هي أنها تحب العزلة والانفراد لوحدها والاهتمام بحياتها الخاصة كأفضل طريقة وانجاعها لتجنب الدخول في خلاف مع الطرف الآخر والوقوع معه في مشاكل (كالزملاء) ، وهذا ما لاحظناه على الحالة أثناء الذهاب إلى مقابلتها والحديث معها حيث وجدناها جالسة بمفردها لا احد من الزملاء معها.

كما نجد أن الحالة تبدي اهتمامها الكبير في البحث عن حل لمشاكلها وذلك بإتباع أحسن الطرق وأسهلها وأبسطها للتأقلم مع المشكلة ودراستها من جميع الجوانب بطريقة مبسطة وسهلة لاتحتاج إلى الإجهاد الكبير الذي يؤدي إلى ضغط اكبر .

3/4- تحليل المقابلة مع الحالة :

من خلال المقابلة مع الحالة (ق) ، تبين أن الحالة تعاني من ضغط كبير يسيطر عليها وعلى حالتها النفسية ويجعلها تشعر بالضيق لوجود صراع داخلي يلزمها (القلق ، نحس روعي رايحة نتفلق) والذي قد يؤثر عليها ويظهر بشكل بارز على مستوى الجانب الفزيولوجي (الصداع ، عيني يسطرو.....) مما يؤدي بها إلى الشعور بالفشل (نشعر بالعجز) ويجعلها تعاني من صعوبة في التركيز (نعم ، كي نحس بالتعب منقدرش نركز) ولذلك نجد أن الحالة تسعى جاهدة للتخلص من هذه الوضعية وهذا الصراع الذي يعد مصدر ألمها وضيقها على المستوى النفسي وذلك من خلال الحديث والتنفيس والفضفاضة عن النفس (أريد إلا أن أتكلم من اجل التنفيس) باعتباره كأسلوب للتخفيف من حدة الضغوط التي تعاني منها ، كما تلجأ أيضا الحالة للتخفيف من هذه الضغوط الملقاة على عاتقها إلى البحث في الجانب الآخر من الحياة الشخصية (زيارة صديق قريب ، مكالمة صديق مقرب في الهاتف) كأسلوب للتنفيس عن انفعالاتها وأسلوب للهروب من الوضعية التي فيها ، هذا رغم أن الحالة تحب العزلة والانفراد لوحدها (نحب نقعد وحدي) ، كما تقوم أيضا الحالة بتبسيط الأمور لكي تسهل عليها وتساعد على التأقلم مع المشكلة وحلها بطريقة لاتستدعي الجهد والمشقة وتأتي في نفس الوقت بنتيجة فعالة ومرضية (نحاول نبسط الأمور من اجل التعايش معها).

أما علاقتها مع زملاء العمل فهي تبدو متوترة نوعا ما، إذ أن الحالة لا تسامح في حقها وتسعى للدفاع عن حقها بشتى الطرق (نجبر الطرف الثاني على الاعتذار مني) وهذا ما يظهر أيضا في علاقتها مع رئيس عملها (كي نعر فوا ظلمني ندافع على حقي).

4/4 - جدول رقم (04) يوضح تحليل نتائج اختبار ciss للحالة الرابعة :

الدرجات	محاور اختبار الوضعية المرهقة
53	1/ محور العمل أو المهنة
58	2/ محور الانفعال
54	3/ محور التجنب
23	4/ محور الحيرة والشروود
21	5/ محور اللهو الاجتماعي

لقد كانت ردود أفعال الحالة من خلال النتائج المتحصلة عليها كآآتي :

53 : نقطة لمحور العمل وهو ثالث إستراتيجية تلجا إليها الحالة بعد إستراتيجية التجنب لتحدي الضغوطات المتعرضة لها كأسلوب لحل المشكلة ومواجهتها بأنسب الطرق وأفضلها.

58 : نقطة لمحور الانفعال وهي أول إستراتيجية تتبناها الحالة عند مقاومتها للوضيعات المرهقة والضغوط التي تتعرض لها حيث تظهر في شكل غضب أو قلق باعتباره تصدي للضغط الذي تتعرض له.

54 : نقطة لمحور التجنب وهي ثاني إستراتيجية تعتمد عليها الحالة لتفادي الوضيعات المرهقة وصدها.

23 : نقطة لمحور الشروود والحيرة ، وهو سلوك شارد أمام الوضيعات المرهقة والمواقف الضاغطة.

21 : نقطة للهو الاجتماعي وهي الإستراتيجية التي تتبناها الحالة لمواجهة الضغط والتخلص منه.

5/4 - التحليل العام للحالة :

من خلال كل من المقابلة النصف الموجهة واختبار ciSS توصلنا إلى أن الحالة تعتمد بدرجة كبيرة في مواجهتها للضغوط على إستراتيجية الانفعال والتجنب باعتبارهما من الاستراتيجيات والأساليب الفعالة التي تساعد على السيطرة على الوضعية أو الموقف الضاغط وهذا ما دعمته أكثر مقابلتنا حيث بينت لنا حدة القلق الذي تعاني منه الحالة نظرا للضغوطات التي تتعرض لها في حياتها اليومية ، فقد عرف سارين (sarin) "القلق على انه المحرك الأساسي لكل سلوك سوي وغير سوي لدى الإنسان". (محمد إبراهيم عبيد ، 2000، ص449).

وهذا ما تبين أكثر من خلال تطبيق اختبار ciSS الذي اعتمدت فيه الحالة على إستراتيجية الانفعال بالدرجة الأولى حيث سجلت درجة مرتفعة 58 نقطة . حيث يعرف الانفعال " بأنه طريقة معينة لمعالجة مشكلة أو مباشرة مهمة ما أو هي أساليب عملياته لتحقيق هدف معين". (حسن شحاته وآخرون ، 2003، ص39).

أما الأسلوب الثاني أو الإستراتيجية الثانية المستخدمة والمعتمد عليها في مواجهة الوضعيات المرهقة والضغوط هي إستراتيجية التجنب حيث سجلت 54 نقطة باعتبار الحالة تفضل العزلة والانفراد ، وتجنب الوقوع في مشاكل التي لا يكون من ورائها إلا التافهة وتضيع الوقت وخاصة في المجال العملي ومع زملاء العمل حيث ترى نظرية التحليل النفسي " بان العزلة هي حالة من الكبت للخبرات المحيطة للاشعور التي اكتسبت خلال مرحلة الطفولة المبكرة بسبب مبدأ الرفض وإنكار لكل ما من شأنه أن يؤدي إلى الألم أو لمظهر من مظاهره ". (محمد عادل عبدالله ، 2000، ص191).

كما تستخدم الحالة أسلوب آخر أو إستراتيجية أخرى باعتبارها الإستراتيجية الثالثة في مواجهتها للضغوط وهي إستراتيجية العمل أو المهنة إذ سجلت فيها 53 نقطة حيث تلجا إليها في اغلب الأحيان جاهدة من اجل حل

مشكلاتها وتقادي التفكير فيها باستمرار وكأسلوب لتحقيق التكيف والتأقلم مع الوضع المهني، حيث يرى ستيرنبرغ (sternberg) (2003) "أن أسلوب حل المشكلة هو عملية يسعى الفرد من خلالها إلى تخطي العوائق التي تواجهه أثناء محاولته للبحث عن الحل أو سعيه لتحقيق الهدف". (عدنان يوسف العتوم وآخرون، 2008، ص 251)

وهذا ما أكدته دراسة "شهراني ورفاع" (1995) التي تهدف إلى معرفة مصادر الإجهاد النفسي وأساليب التكيف لدى معلمي ومعلمات العلوم حيث توصلت هذه الدراسة إلى 85 % من معلمي ومعلمات العلوم يعانون من الإجهاد النفسي حيث يعتمدون على إستراتيجية حل المشكلة كأول إستراتيجية لتجنب الإجهاد ومواجهة المشكلة عند ظهورها.

5/مناقشة النتائج على ضوء الفرضيات :

من خلال النتائج التي توصلنا إليها بعد إتباعنا للمنهج الاكlinيكي ، بأدواته المختلفة من مقابلة مع الحالة وتطبيق اختبار CISS للوضعيات المرهقة وذلك قصد نفي أو تأكيد الفرضيات .

فقد كانت الفرضية الأولى محققة لان جميع حالات الدراسة قد قاموا بالجوء إلى استخدام إستراتيجية الانفعال باعتبارها الإستراتيجية الغالبة والمسيطرة في مواجهة الضغوط النفسية ، وهذا نظرا لما سجلته من نقاط من خلال اختبار CISS وما قدمته لنا المقابلة باعتبار الضغط النفسي مرتبط بأحداث ومواقف غير سارة تدفع الفرد إلى إتباع الاستراتيجيات الأكثر حسما وفعالية لمواجهة هاته الضغوط.

أما بالنسبة للفرضية الثانية فقد تحققت هي أيضا مع جميع حالات الدراسة باعتبار أن الحالات يعتمدون خلال مواجهتهم للمواقف الضاغطة والوضعيات المرهقة على إستراتيجية التجنب كوسيلة لتفادي هذه الضغوط وأسلوب للتخاشي والهروب من الوضعيات المرهقة.

وبالتالي فان الفرضيتين قد تحققتا معا .

وهذا ما أكدته دراسة سنو وزملاءه (2003) sinowet et al : التي تهدف إلى معرفة العلاقة بين الضغوط النفسية في العمل وأساليب التكيف لها (المواجهة ، والتجنب ، والدعم الاجتماعي من جهة أخرى) ، حيث توصلوا إلى أن استراتيجيات المواجهة ترتبط مع عدد قليل من الأعراض النفسية ، كما يميل الأفراد الذين يستخدمونها إلى انخفاض تأثرهم بالآثار السلبية لضغوط العمل

كما أظهرت نتائج هذه الدراسة أيضا إلى أن الدعم الاجتماعي المرتبط بالعمل يخدم كوظيفة غير مباشرة للحماية من أعراض الضغوط النفسية.

الـخاتمة :

انطلاقا من فرضيات الدراسة التي حاولنا من خلالها التعرف على الاستراتيجيات الأكثر شيوعا عند الأم العاملة بسلك التعليم أثناء مواجهتها للمواقف الضاغطة والوضعيات المرهقة التي تتعرض لها ، فقد توصلنا من خلال النتائج المتحصل وبعد استخدامنا لمجموعة من الأدوات وإتباعنا لمنهجية علمية تخدم مجال دراستنا إلى أن معظم حالات البحث قد اعتمدوا على استراتيجيات كل من الانفعال بالدرجة الأولى والتجنب بالدرجة الثانية لمواجهة الضغوط النفسية المختلفة التي يتعرضون لها خلال الحياة اليومية وبالأخص المهنية منها ، حيث يلجأون إلى استخدام هذه الاستراتيجيات باعتبارها أكثر الاستراتيجيات فعالية للتخفيف من حدة هذه الضغوط والتصدي لها والتخلص من أعراضها وبالتالي من أجل الشعور بالراحة والتغلب على التعب والإرهاق الذي يلزم الفرد ويجعل حياته مرارا لا تخلو من المشاكل.

وهذا ما حاولنا القيام بدراسته من خلال تسليط الضوء على الفئات الأكثر عرضة للضغوط النفسية وهي فئة الأمهات العاملات بسلك التعليم ، نظرا لما يعانون منه من صعوبات ومشاكل في العمل.

وفي خلاصة القول يمكننا أن القول بأن النتائج التي توصلنا إليها هي فقط مقتصرة على حالات الدراسة ، وهذا ما يفتح المجال لدراسات أخرى بالتعمق والتوسع أكثر في هذه الدراسة.

الاقتراحات والتوصيات :

في ختام لدراستنا هذه التي حاولنا من خلالها التعرف على أكثر استراتيجيات المواجهة استخداما عند الأم العاملة بسلك التعليم .

قد توصلنا إلى مجموعة من الاقتراحات التي قد تفتح المجال أمام العديد من الباحثين والدارسين لهذا المجال للتعلم أكثر فأكثر فيه والعمل على تحسينه وتطويره نحو الأفضل حيث نقترح :

* دراسة الأسباب التي تؤدي إلى الضغوط النفسية والعمل على الحد منها ومن مظاهرها.

* بناء برنامج إرشادي للتخفيف من حدة الضغوط التي تعاني منها الأم العاملة بسلك التعليم.

قائمة المراجع :

الكتب باللغة العربية :

- 1/ إبراهيم سليمان الرقب (2010) ، العنف الأسري وتأثيره على المرأة ، ط1 ، دار يافا للنشر والتوزيع ، عمان، الأردن.
- 2/ احمد محمد عبد الخالق (2007) علم النفس الشخصية ، ط1، دار المعرفة الجامعية ، الإسكندرية ، مصر.
- 3/ احمد عبد مطيع الشخانة (2010) ، التكيف مع الضغوط النفسية ، ط1 ، دار حامد للنشر والتوزيع ، عمان ، الأردن.
- 4/ احمد نايل الغريز ، واحمد عبد اللطيف أبو اسعد (2009) ، التعامل مع الضغوط النفسية ، ط1 ، دار الشروق للنشر والتوزيع ، عمان ، الأردن.
- 5/ أديب محمد الخالدي (2009) ، الصحة النفسية ، ط3، دار وائل للنشر والتوزيع ، عمان ، الأردن .
- 6/ بوسنة عبد الوافي زهير (2012) ، تقنيات الفحص الاكلينيكي ، (د ط) ، دار الهدى للنشر والتوزيع ، الجزائر.
- 7/ ثائر احمد غباري، وخالد محمد أبو شعيرة (2009) ، سيكولوجية النمو الإنساني ، ط1، مكتبة المجتمع العربي ، عمان ، الأردن .
- 8/ جمال أبو دلو (2009) ، الصحة النفسية ، ط1، دار أسامة للنشر والتوزيع ، عمان ، الأردن .
- 9/ حسن مصطفى حمدان (ب س) ، مكانة المرأة في الإسلام ، دراسة في علم اجتماع العائلة ، (د ط) ، شركة الشهاب للنشر والتوزيع ، الجزائر .

10/ حلمي المليجي (2000) ، علم النفس الاكلينيكي ، ط1 ، دار النهضة العربية للطباعة والنشر والتوزيع ، بيروت ، لبنان.

11/ حمدي علي الفرماوي ، ورضا عبد الله (2009) ، الضغوط النفسية في مجال العمل والحياة ، ط1 ، دار صفاء للنشر والتوزيع ، عمان ، الأردن.

12/ زهران حامدان (1997) ، الصحة النفسية والعلاج النفسي ، ط3 ، عالم الكتاب للنشر والتوزيع ، القاهرة ، مصر.

13/ زينب محمود شقير (2002) ، علم النفس العيادي والمرضي للأطفال والراشدين ، ط1 ، دار الفكر العربي للنشر والتوزيع ، عمان ، الأردن .

14/ سامر جميل رضوان (2002) ، الصحة النفسية ، ط1 ، دار المسيرة للنشر والتوزيع ، عمان ، الأردن.

15/ سامي محمد ملحم (2000) ، مشكلات طفل الروضة (الأسس النظرية والتشخيصية والعلاجية) ، ط1 ، دار الفكر العربي للطباعة للنشر والتوزيع ، عمان ، الأردن .

16/ سمير شيخاني (2003) ، الضغط النفسي (طبيعته ، أسبابه ، المساعدة الذاتية ، المداواة) ، ط3 ، دار الفكر للنشر والتوزيع ، بيروت ، لبنان.

17/ سمية طه الجميل (1998) ، التخلف العقلي واستراتيجيات المواجهة الضغوط الأسرية ، ط1 ، دار النهضة للنشر والتوزيع ، بيروت ، لبنان .

18/ سهير كامل احمد (1998) ، دراسات في سيكولوجية الطفولة ، (د ط) ، مركز الإسكندرية ، القاهرة ، مصر.

19/ شارلز شيفر وهوارد ميلمان (1998) ، سيكولوجية الطفولة والمراهقة (مشكلاتها وأسبابها وطرق حلها) ، ترجمة : سعيد حسني العزة ، ط1 ، دار الفكر للنشر والتوزيع ، عمان ، الأردن .

20/ شيلي تايلور (2008)، علم النفس الصحي ، ترجمة وسام درويش وفوزي شاكر داود ، ط1 ، دار حامد للنشر والتوزيع ، عمان ، الأردن .

21/ / شكوة نوابي نجاد (2001) ، علم النفس المرأة ، ترجمة زهراء طبوري يكانة، ط1 ،دار الهدى للنشر والتوزيع ، بيروت ، لبنان.

22/ صالح حسن الداهري ، وهيب مجيد الكبيسي (1999) ، علم النفس العام ، ط1 ،دار الكندي للنشر والتوزيع ، عمان ، الأردن.

23/ طه عبد العظيم حسين ، وسلامة عبد العظيم حسين (2006) ،استراتيجيات إدارة الضغوط التربوية والنفسية ، ط1 ، دار الفكر للنشر والتوزيع .، عمان ، الأردن .

24/ عبد اللطيف حسين فرج (2009) ، الاضطرابات النفسية (الخوف ، القلق ، التوتر ، الانفصام ، الأمراض النفسية للأطفال) ، ط1، دار الحامد للنشر والتوزيع ، عمان ، الأردن.

25/ عبد الباسط عبد المعطي (1997) ، البحث الاجتماعي ، ط1، دار المعرفة الجامعية ، الإسكندرية ، مصر.

26/ عبد الحميد عبد الفتاح المغربي (1999) ، الإدارة الاستراتيجية لمواجهة القرن الحادي والعشرين ، ط1، مجموعة النيل العربية ، القاهرة ، مصر.

27/ عبد العزيز عبد المجيد محمد(2005) ، سيكولوجية مواجهة الضغوط في المجال الرياضي ، ط1 ، مركز الكتاب للنشر والتوزيع ، القاهرة ، مصر.

28/ عبد المعطي ، حسن مصطفى (2006) ، ضغوط الحياة وأساليب مواجهتها ، ط1 ، مكتبة زهراء الشرق للنشر والتوزيع ، القاهرة ، مصر.

29/ عدنان يوسف العتوم وآخرون (2008) ، علم النفس التربوي (النظرية والتطبيق)، ط2 ،دار المسيرة للنشر والتوزيع، عمان،الأردن

30 / علي عسكر (2000) ، الضغط النفسي ، ط3 ، دار الفكر العربي للنشر والتوزيع ، بيروت ، لبنان.

31/ علي ماضي (1991) ، النفس البشرية (تكوينها ، اضطراباتها ، علاجها) ، (د ط) ، دار النهضة العربية للطباعة والنشر والتوزيع ، بيروت ، لبنان.

32/ عماد الطيب كشرود (1995) ، علم النفس الصناعي والتنظيمي الحديث ، (د ط) ، المكتبة الوطنية ، بنغازي ، ليبيا.

33 / عمر مصطفى محمد النعاس (2008) ، الضغوط المهنية وعلاقتها بالصحة النفسية ، ط1 ، جامعة 7 أكتوبر ، القاهرة ، مصر .

34/ فاروق السيد عثمان (2001) ، القلق وإدارة الضغوط النفسية ، ط1 ، دار الفكر للنشر والتوزيع ، القاهرة ، مصر.

35/ فرج عبد القادر طه (2000) ، أصول علم النفس الحديث ، (د ط) ، دار قباء للنشر والتوزيع ، القاهرة ، مصر.

36/ فوزي محمد جبل (2001) ، علم النفس العام ، ط1 ، المكتب الجامعي الحديث ، الإسكندرية ، مصر.

37/ كامل محمد علي (2004) ، الضغوط النفسية ومواجهتها ، (د ط) ، مكتبة ابن سينا ، القاهرة ، مصر.

38/ لويس كامل مليكة (2010) ، علم النفس الاكلينيكي ، ط1 ، دار الفكر للنشر والتوزيع ، عمان ، الأردن.

39/ ماجدة بهاء الدين السيد عبيد (2008) ، الضغط النفسي ، (د ط) ، دار صفاء للنشر والتوزيع ، عمان ، الأردن .

40/ مجدي احمد عبد الله (2003) ، الاضطرابات النفسية للأطفال ، (د ط) ، دار المعرفة الجامعية ، الإسكندرية ، مصر .

41/ محمد الصريفي (2008) ، الضغط والقلق الإداري ، مؤسسة حورس الدولية ، الإسكندرية ، مصر .

42/ محمد عادل عبد الله (2000) ، دراسات في الصحة النفسية ، الهوية ، والاغتراب ، الاضطرابات النفسية ، ط1 ، العربية للطباعة للنشر والتوزيع ، القاهرة ، مصر .

43/ محمد عبد الفتاح الصريفي (2010) ، البحث العلمي (الدليل التطبيقي للباحثين) ، (د ط) ، دار وائل للنشر والتوزيع ، عمان ، الأردن .

44 / محمد قاسم عبد الله (2004) ، مشكلات الصحة النفسية (أمراضها ، وعلاجها) ، ط1 ، مكتبة دار الثقافة للنشر والتوزيع ، عمان ، الأردن .

45/ مفتاح محمد العزيز (2010) ، مقدمة في علم النفس الصحة ، ط1 ، دار وائل للنشر والتوزيع ، عمان ، الأردن .

46/ هارون توفيق الرشيد (1999) ، الضغوط النفسية (طبيعتها ونظريتها) ، (د ط) ، كفر الشيخ ، مصر .

47/ وليد السيد خليفة، ومراد علي عيسى (2008) ، الضغوط النفسية والتخلف العقلي في ضوء علم النفس المعرفي ، ط1، دار الوفاء للنشر والتوزيع ، الإسكندرية ، مصر .

القواميس والموسوعات :

1/ حسن شحاته وآخرون (2003) ، معجم المصطلحات التربوية والنفسية ، ط1، دار المصرية اللبنانية ، القاهرة ، مصر .

2/ عبد المنعم حنفي (1992)، الموسوعة النفسية الجنسية ، ط1، مكتبة مدبولي ، سوريا .

الجرائد والمجلات :

1/ رجاء مريم (2007) ، الاستراتيجيات التي يستخدمها الطلبة للتعامل مع الضغوط النفسية ، مجلة اتحاد الجامعات العربية للتربية وعلم النفس ، المجلد رقم 05 ، العدد 01.

2/ شايع عبد الله المجلي (2011) ، الأفكار اللاعقلانية وعلاقتها بالضغوط النفسية لدى طلبة كلية التربية بصعده ، ، مجلة دمشق ، جامعة عمران ، المجلد رقم 27.

3/ فتيحة بن زروال (2008) ، علاقة الضغط النفسي بمركز الضغط ، مجلة العلوم الإنسانية ، جامعة منتوري ، قسنطينة -الجزائر - العدد 29.

4/ محمد إبراهيم عبيد (2000) ، دراسة للمظاهر الأساسية للقلق الاجتماعي وعلاقته بمتغيري الجنس والتخصص لدى عينة من الشباب ، مجلة كلية التربية ، مكتبة زهراء الشرق ، القاهرة ، مصر ، العدد 24.

الرسائل الجامعية :

1/ حكيمة ايت حمودة (2005) ، دور سمات الشخصية واستراتيجيات المواجهة في تعديل العلاقة بين الضغوط النفسية والصحة النفسية والجسدية ، رسالة دكتوراه في علم النفس (غير منشورة) ، جامعة الجزائر .

2/ سعاد مخلوف (2005) ، الضغط النفسي ومدى تأثيره على سلوك الأطباء العاملين بالمراكز، رسالة ماجستير في علم النفس (غير منشورة)، جامعة منتوري ، قسنطينة.

3/ مليكة شارف خوجة (2011) ، مصادر الضغوط المهنية لدى المدرسين الجزائريين دراسة مقارنة في المراحل التعليمية الثلاث (ابتدائي ، متوسط ، ثانوي) ، رسالة ماجستير في علم النفس وعلوم التربية (غير منشورة) ، جامعة تيزي وزو .

4/ عائشة بوبكر (2006) ، العلاقة بين صراع الأدوار والضغط النفسي لدى الزوجة العاملة ، رسالة ماجستير في علم النفس وعلوم التربية (غير منشورة) ،جامعة منتوري ، قسنطينة .

5/ عياش بن سمير العنزي (2004) ، علاقة الضغوط النفسية ببعض المتغيرات الشخصية لدى العاملين في المرور ، رسالة ماجستير في علم النفس (غير منشورة) ،جامعة الرياض

6/ قوراري حنان (2014) ، الضغط المهني وعلاقته بدافعية الانجاز لدى أطباء الصحة العمومية ، رسالة ماجستير في علم النفس(غير منشورة) ، جامعة محمد خيضر ،بسكرة
7/ مسعود وفاء (2009) ، مصادر الضغط المهني واستراتيجيات المواجهة لدى الأستاذ الجامعي ، رسالة ماجستير في علم النفس ، جامعة محمد خيضر ، بسكرة.

8 / مكناس محمد (2007) ، التوافق المهني وعلاقته بضغوط العمل لدى موظفي المؤسسات العقابية ، رسالة ماجستير في علم النفس (منشورة) ، جامعة منتوري ، قسنطينة.

9 / نوال حمداش (2002) ، الإجهاد المهني لدى الزوجة العاملة الجزائرية وإستراتيجية التعامل معه ، رسالة دكتوراه في علم النفس (منشورة) ، معهد علم النفس ، جامعة منتوري ، قسنطينة.

الكتب باللغة الأجنبية :

1/LAZARUS RICHARD & FOLKMAN SUSAN (1984); stress appraisal and coping. Spriger publishing company. New york.

2/ MOSTAFA BOUTEFNOUCHET (2004); système social et changement social en algerie office des publication .universitaires-alger.

3/ SILLAMY(1996); dictionnaire de la psychanalyse .2 éme édition payot.paris.

الملاحق

محاوَر المَقابَلَة :

المحور الأول : الضَغط النفسي

- س1 : أتواجهين صعوبات عند اتخاذ قرار ما ؟
- س2: أتعاني في بعض الأحيان من صعوبات في التركيز ؟
- س3: ماهي الأعراض التي تظهر عليك عندما تكونين في حالة ضغط ؟ وإلى أي حد تستمر ؟

س4: صعوبة في التغلب والسيطرة على انفعالاتك ؟

س5 : ماذا تفعلين للتخفيف من الضغط ؟

المحور الثاني: الانفعال .

- س1: ماهو التصرف الذي تقومين به عندما يكون لديك مشاكل مع زملاء العمل ؟
- س2 : كيف يكون رد فعلك عندما يوبخك رئيس عملك ؟
- س3 : هل تغضبين في بعض الأحيان على أمور لاتستحق الغضب وكيف يكون رد فعلك ؟
- س4 : كيف تشعرين عندما لاتستطيعين تجاوز الوضعية التي فيها ؟
- س5 : هل تلومين نفسك على حساسيتك المفرطة وقيامك بسلوكات غير لائقة ؟

المحور الثالث : العمل.

- س1 : عندما تكثُر عليك الأعمال ماذا تفعلين ؟
- س2 : إلى أي درجة تهتمين بمعالجة المشكل ؟

س3 : ماهي الطريقة الأنسب التي تتبعينها في مواجهةك للمشاكل والضغوط التي تتعرضين لها ؟

س3 : ماهي الطريقة الأنسب التي تتبعينها في مواجهةك للمشاكل والضغوط التي تتعرضين لها ؟

س4 : أعتقدين انه يمكن أن يوجد حلول أخرى غير المتبعة ستساعدك على التكيف وسير العمل ؟ مثل ماذا ؟

س5 : هل أنت راضية عن عملك ؟ لماذا؟

المحور الرابع : التجنب .

س1 : عندما يكون لديك مشاكل مع احد الزملاء هل تتصرفين لتجاوز الوقوع معهم في مشاكل أم تبقيين ؟

س2 : أتحبذين التواجد مع أناس آخرين لتجنب البعض الآخر ؟

س3 : هل عادة ما تفكرين في أوقات جميلة من اجل تجاوز مشاكلك ؟

س4 : في غالبية الأمر أفضلين النوم من اجل نسيان ماحدث ؟

المقابلة كما وردت مع الحالة الأولى :

المحور الأول : الضغط النفسي :

س1: أتواجهين صعوبات عند اتخاذ قرار ما ؟

ج1: أكيد ، ليس دائما.

س2: أتعاني في بعض الأحيان من صعوبات في التركيز ؟

ج2: نعم أعاني ، surtout في الأرقام والأسماء ، وخاصة كي نعود متوترة .

س3: ماهي الأعراض التي تظهر عليك عندما تكونين في حالة ضغط ؟ وإلى أي حد

تستمر ؟

ج3 : صراخ ، نصح بزاف ، حتى نفش قلبي .

س4: أتجدين صعوبة في التغلب والسيطرة على انفعالاتك ؟

ج4 : ساعات.

س5 : ماذا تفعلين للتخفيف من الضغط ؟

ج5: نحاول نظم وقتي وأموري كلها وخاصة كي نتخلط الأمور كلها مع بعضها.

المحور الثاني: الانفعال :

س1: ماهو التصرف الذي تقومين به عندما يكون لديك مشاكل مع زملاء العمل ؟

ج1 : قبل كونت دائما نتقبض معهم ، mais دوركا ولفت عودت نتفاداهم.

س2 : كيف يكون رد فعلك عندما يوبخك رئيس عملك ؟

ج 2 : كي يعود في حقوا نتقبلها ، لكن كي يعود مش في حقوا ، أما نرد لوا وأما نشنف.

س3 : هل تغضب في بعض الأحيان على أمور لاتستحق الغضب وكيف يكون رد فعلك ؟

ج 3 : إيه غضب surtout كي نكون تعبانة ، ساعات ونرد قلقتي كلها في بنتي ونضربها ضرب ميرحمش.

س4 : كيف تشعرين عندما لا تستطعين تجاوز الوضعية التي فيها ؟

ج 4 : نحس بالضعف والبكاء.

س5 : هل تلومين نفسك على حساسيتك المفرطة وقيامك بسلوكات غير لائقة ؟

ج 5 : نلوم روعي صح ونحاول تحسين الوضعية ، ونقول في نفسي منزيدش نعود ندير هذا التصرف مرة أخرى إن شاء الله.

المحور الثالث : العمل :

س1 : عندما تكثر عليك الأعمال ماذا تفعلين ؟

ج1 : نحاول ندير الأولويات ، حاجة قبل حاجة ، وساعات نقعد في حاجة .

س2 : إلى أي درجة تهتمين بمعالجة المشكل ؟

ج2 : ساعات نهتم بالمشكل ياسر ، وساعات لا ، حسب المشكل.

س3 : ماهي الطريقة الأنسب التي تتبعينها في مواجهتك للمشاكل والضغوط التي تتعرضين لها ؟

ج3 : الانعزال والسكوت.

س4 : أعتقدين انه يمكن أن يوجد حلول أخرى غير المتبعة ستساعدك على التكيف وسير العمل ؟ مثل ماذا ؟

ج 4 : أكيد كاين حلول أخرى مثل التعاون والتفاهم مثل الزوج يعونك في أشغال البيت والي معاك يعونك في العمل مايكونش فيها أكيد مشاكل.

س5 : هل أنت راضية عن عملك ؟ لماذا؟

ج 5 : الحمد لله وش رايعين نديرو ، كيما تعرفي عاد صعيب باش تلقى خدمة في هذا الوقت ، رانا نخدموا وخلص ، وهذا وش كتبنا ربي .

المحور الرابع : التجنب :

س1 : عندما يكون لديك مشاكل مع احد الزملاء هل تتصرفين لتجاوز الوقوع معهم في مشاكل أم تبقيين ؟

ج 1 : ساعات نقعد نتتقر معاهم ، بصح كي نعرف المشكلة بدأت تكبر ننصرف خلي.

س2 : أتحبذين التواجد مع أناس آخرين لتجنب البعض الآخر ؟

ج2: نعم أحبذ ، لخطراه هذومك لعباد طباعهم سامطين ، مارقين مهومش نتاع هدره ولا نتاع قعدة.

س3 : هل عادة ما تفكرين في أوقات جميلة من اجل تجاوز مشاكلك ؟

ج 3 : نعم في الغالب.

س4 : في غالبية الأمر أفضلين النوم من اجل نسيان ماحدث ؟

ج 4 : مايجنش النوم أصلا ، لخطراه نقعد غير نفكر في هذيك الحاجة ونفكر في حوله

المقابلة كما وردت مع الحالة الثانية :

المحور الأول : الضغط النفسي:

س1 : أتواجهين صعوبات عند اتخاذ قرار ما ؟

ج1 : لا مكانش صعوبة كبيرة .

س2: أتعاني في بعض الأحيان من صعوبات في التركيز ؟

ج2: عندما يكون وقت الامتحانات ، أما الايامات العادية عادي.

س3: ماهي الأعراض التي تظهر عليك عندما تكونين في حالة ضغط ؟ والى أي حد

تستمر ؟

ج3 : نعيط ، النرفوة ، بشوية باش تتحلي القلقة .

س4: أتجدين صعوبة في التغلب والسيطرة على انفعالاتك ؟

ج4 : أحيانا ، كي نقعد مقلقة ونغلي من الداخل لان النرفة طول ماتروحش.

س5 : ماذا تفعلين للتخفيف من الضغط ؟

ج5: نحاول نريح وحدي ونحاول نبقي هادئة ، ولا نخرج خارج القسم لبضع ثواني نشم هواء

ونريح أعصابي شوية.

المحور الثاني: الانفعال :

س1: ماهو التصرف الذي تقومين به عندما يكون لديك مشاكل مع زملاء العمل ؟

ج1 :نوكل عليهم ربي وخلاص منحش ندخل معاهم في نقاشات.

س2 : كيف يكون رد فعلك عندما يوبخك رئيس عملك ؟

ج 2 : نتقلق ونخليها دخلاي ، ممكن نفش الغضب نتاعي بالحديث مع الزملاء المقربين والشكاية لهم ، ومانسكوتش حتان نفرغ قلبي مليح ، أما نرد الهدرة لا لا.

س3 : هل تغضبين في بعض الأحيان على أمور لاتستحق الغضب وكيف يكون رد فعلك ؟

ج 3 : أحيانا نعيط ونصرخ على التلاميذ ونضرب التلاميذ من اجل إفراغ غضبي.

س4 : كيف تشعرين عندما لا تستطعين تجاوز الوضعية التي فيها ؟

ج 4 : نشعر بالقلق ، الاكتئاب نحس الدنيا اسودت في وجهي ، وتنتابوني الحيرة.

س5 : هل تلومين نفسك على حساسيتك المفرطة وقيامك بسلوكات غير لائقة ؟

ج 5 : منندمش لخطراه فعلت هذا السلوك بقناعة ولأنني لم اظلم احد.

المحور الثالث : العمل :

س1 : عندما تكثر عليك الأعمال ماذا تفعلين ؟

ج1 : تصيني الحيرة نكون في عجلة من أمري ، نعود دائما نحوس ندير هذيك وندير

هذيك ، ونزيد نحس بالإرهاق أكثر وأكثر من كثرة الأعمال .

س2 : إلى أي درجة تهتمين بمعالجة المشكل ؟

ج2 : بدرجة كبيرة إلى درجة نعود نحوس على الحل الأنسب لهذه المشكلة.

س3 : ماهي الطريقة الأنسب التي تتبعينها في مواجهتك للمشاكل والضغوط التي تتعرضين

لها ؟

ج3 : دراسة المشكلة من جميع جوانبها ومحاولة إيجاد الحل لها.

س4 : أعتقدين انه يمكن أن يوجد حلول أخرى غير المتبعة ستساعدك على التكيف وسير العمل ؟ مثل ماذا ؟

ج 4 : ممكن توجد حلول أخرى وأنا منعرفهاش .

س5 : هل أنت راضية عن عملك ؟ لماذا؟

ج 5 : راضية ، لأنني حبيت هذه الخدمة وواثقة في قدراتي لانجاز المهمة ، ولأنني نحب المساعدة وخاصة مساعدة التلاميذ مهم يقرؤا برك وينجحوا.

المحور الرابع : التجنب :

س1 : عندما يكون لديك مشاكل مع احد الزملاء هل تتصرفين لتجاوز الوقوع معهم في مشاكل أم تبقيين ؟

ج 1 : ننصرف من اجل تفادي المشكل وتفادي الموقف الذي يزيد يسوء العلاقة بينتنا.

س2 : أتحبذين التواجد مع أناس آخرين لتجنب البعض الآخر ؟

ج2: إيه ، نحب التواجد مع أناس آخرين من اجل تفادي الناس إلي يخلقوا المشاكل ، وتفادي الوقوع معهم في مشكلة وسوء تفاهم.

س3 : هل عادة ما تفكرين في أوقات جميلة من اجل تجاوز مشاكلك ؟

ج 3 : أكيد.

س4 : في غالبية الأمر أفضلين النوم من اجل نسيان ماحدث ؟

ج 4 : نعم أفضل النوم.

المقابلة كما وردت مع ا لحالة الثالثة :

المحور الأول : الضغط النفسي :

س1 : أتواجهين صعوبات عند اتخاذ قرار ما ؟

ج 1 : لا توجد صعوبات كبيرة ، وعندما يكون لدي عائق في العمل نتشاور مع المدير ولا مع المفتش ونطرح عليه المشاكل وهو يوجهني.

س2: أتعاني في بعض الأحيان من صعوبات في التركيز ؟

ج2: نعم أعاني لكن في الأمور العمل لازم الواحد يركز.

س3: ماهي الأعراض التي تظهر عليك عندما تكونين في حالة ضغط ؟ وإلى أي حد تستمر ؟

ج 3 : القلق والعصبية والتعب ، توتر ، تبقى مدة وتروح.

س4: أتجدين صعوبة في التغلب والسيطرة على انفعالاتك ؟

ج 4 : ساعات ، لكن لازم على الإنسان يتحكم في نفسوا خاصة في مجال العمل هذا.

س5 : ماذا تفعلين للتخفيف من الضغط ؟

ج 5: كثرة الاستغفار واللجوء إلى الله.

المحور الثاني: الانفعال :

س1: ماهو التصرف الذي تقومين به عندما يكون لديك مشاكل مع زملاء العمل ؟

ج1 : إذا كان المشكل كبير نحاول التصالح والتسامح والاستماع إلى الطرف الآخر من اجل تقادي تضخم المشكل والوصول إلى الإحالة المناسبة ، كما يجب على الشخص أن يتقادی الأمور التي تؤدي إلى المشاكل.

س2 : كيف يكون رد فعلك عندما يوبخك رئيس عملك ؟

ج 2 : جامي وبخني نهدر معاه باحترام يهدر معيا باحترام ، وإذا كنت خاطئة نعترف بالخطأ نتاعي.

س3 : هل تغضبين في بعض الأحيان على أمور لاتستحق الغضب وكيف يكون رد فعلك ؟

ج 3 : ساعات إيه نغضب وخاصة كي تكون مخلطة عليا الأمور نولي غير نلاشي منيش عارفة وش راني ندير ولا وش راني نقول.

س4 : كيف تشعرين عندما لاتستطيعين تجاوز الوضعية التي فيها ؟

ج 4 اشعر بالضيق في التنفس ، التوتر والفشل.

س5 : هل تلومين نفسك على حساسيتك المفرطة وقيامك بسلوكات غير لائقة ؟

ج 5 : نعم نندم ونحاول نصلح الخطأ ، ونحاول نستبدله بشيء ايجابي .

المحور الثالث : العمل:

س1 : عندما تكثر عليك الأعمال ماذا تفعلين ؟

ج1 : التقصير في بعض الأعمال بنسبة قليلة لكثرة الضغط.

س2 : إلى أي درجة تهتمين بمعالجة المشكل ؟

ج2 : نعطيه اهتمام كبير ، لدرجة الاستعانة بالزملاء والحوار معهم من اجل طلب يد المساعدة للوصول إلى حل للمشكل.

س3 : ماهي الطريقة الأنسب التي تتبعينها في مواجهتك للمشاكل والضغوط التي تتعرضين لها ؟

ج3 : الطريقة الأنسب هي الحوار والتفاهم.

س4 : أعتقدين انه يمكن أن يوجد حلول أخرى غير المتبعة ستساعدك على التكيف وسير العمل ؟ مثل ماذا ؟

ج 4 : ممكن كاين ، بصح التفاهم أنا تبالي أحسن حل.

س5 : هل أنت راضية عن عملك ؟ لماذا؟

ج 5 : الحمد ، لأنني نحس في روعي نعطي في كل مجهودي والطاقة نتاعي كلها.

المحور الرابع : التجنب :

س1 : عندما يكون لديك مشاكل مع احد الزملاء هل تتصرفين لتجاوز الوقوع معهم في مشاكل أم تبقيين ؟

ج 1 : كاين مشاكل من مشاكل مثلا كي نكون مظلومة في حقي لا أضيع حقي وأتابع ذلك الشخص حتى يعترف بغلطته ، وعندما لا أجد في ذلك الشخص الحوار ابتعد ولا أحاوره ونكسر راسي معاه.

س2 : أتحبذين التواجد مع أناس آخرين لتجنب البعض الآخر ؟

ج 2 : نعم أحبذ.

س3 : هل عادة ما تفكرين في أوقات جميلة من اجل تجاوز مشاكلك ؟

ج 3 : هذه لازم ، هذا إذا لقينا الوقت باش نفكرو.

س4 : في غالبية الأمر أفضليين النوم من اجل نسيان ماحدث ؟

ج 4 : نعم أفضل النوم.

المقابلة كما وردت مع الحالة الرابعة :

المحور الأول : الضغط النفسي:

- س1 : أتواجهين صعوبات عند اتخاذ قرار ما ؟
- ج 1 : أحيانا نلقى تردد خاصة كي يكون عندي مشاكل .
- س2: أتعاني في بعض الأحيان من صعوبات في التركيز ؟
- ج2: نعم ، كي نحس بالتعب ، منقدرش نركز .
- س3: ماهي الأعراض التي تظهر عليك عندما تكونين في حالة ضغط ؟ والى أي حد تستمر ؟
- ج3 : الصداع ، عيني يسطرو ، الفشل ، القلق نحس روعي رايحة نتقلق ، مادومش بزاف يوم يومين ، والضغط الكبير إلي ما قلقني هو البرنامج المكثف .
- س4: أتجدين صعوبة في التغلب والسيطرة على انفعالاتك ؟
- ج4 : نتقلق شوية ومبعد نسكت باش منزيدش مشكل على مشكل كثر منوا ، بصح نقعد نغلي من الداخل.
- س5 : ماذا تفعلين للتخفيف من الضغط ؟
- ج 5: نحاول زيارة الأقارب ، التسوق ، مكالمة صديق قريب في الهاتف.

المحور الثاني: الانفعال :

- س1: ماهو التصرف الذي تقومين به عندما يكون لديك مشاكل مع زملاء العمل ؟
- ج1 : نجبر الطرف الثاني على الاعتذار مني ، لأنه ظلمني واخطأ في حقي.

س2 : كيف يكون رد فعلك عندما يوبخك رئيس عملك ؟

ج 2 : نغلبوا بالسكوت مانردش عليه ، وكي نعرف نعرفوا ظلمني ندافع على حقي.

س3 : هل تغضبين في بعض الأحيان على أمور لاتستحق الغضب وكيف يكون رد فعلك ؟

ج 3 : أحيانا ، من كثرة الضغوط نعود نقول في كلمة مهيش في محالها.

س4 : كيف تشعرين عندما لا تستطعين تجاوز الوضعية التي فيها ؟

ج 4 : نشعر بالعجز والضيق وأريد إلا أن أتكلم من اجل التنفس.

س5 : هل تلومين نفسك على حساسيتك المفرطة وقيامك بسلوكات غير لائقة ؟

ج 5 : نلوم نفسي إيه أحيانا على الخطأ الذي ارتكبته.

المحور الثالث : العمل:

س1 : عندما تكثر عليك الأعمال ماذا تفعلين ؟

ج1 : نبدأ بالأهم.

س2 : إلى أي درجة تهتمين بمعالجة المشكل ؟

ج2 : الاهتمام الكامل ، لازم نحل هذاك المشكل باش نعود مرتاحة.

س3 : ماهي الطريقة الأنسب التي تتبعينها في مواجهتك للمشاكل والضغوط التي تتعرضين

لها ؟

ج3 : مواجهتها وحلها باش مانبقاش نفكر فيها ، ونحاول نبسط الأمور من اجل التعايش

معها.

س4 : أعتقدين انه يمكن أن يوجد حلول أخرى غير المتبعة ستساعدك على التكيف وسير العمل ؟ مثل ماذا ؟

ج 4 : أكيد الحل نتاعي هو الصح ، لأنه جدير بحل المشكلة .

س5 : هل أنت راضية عن عملك ؟ لماذا؟

ج 5 : الحمد لله ، لان هذا الحلم إلي حلمتوا وحققتموا.

المحور الرابع : التجنب :

س1 : عندما يكون لديك مشاكل مع احد الزملاء هل تتصرفين لتجاوز الوقوع معهم في مشاكل أم تبقيين ؟

ج 1 : حسب الشخص ، أما إذا كان في التافهة نروح ونخليه وحسب المشكل أيضا.

س2 : أتحبذين التواجد مع أناس آخرين لتجنب البعض الآخر ؟

ج 2 : إيه نحب ، لكن في الغالب نحب نقعد وحدي (عندي حياتي الخاصة أحسن لي)

س3 : هل عادة ما تفكرين في أوقات جميلة من اجل تجاوز مشاكلك ؟

ج 3 : أكيد ، عندما تكون لديك نقطة سوداء تذهبين إلى الجانب المبيض من اجل نسيان الجانب الآخر.

س4 : في غالبية الأمر أفضلين النوم من اجل نسيان ماحدث ؟

ج 4 : نحب ندير الشغل ، مانحبش النوم

استبيان إدراك الضغط للفينستين (P.S.Q) :LE VENSTEIN

التعليمة :

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

اجب بسرعة دون أن تزج نفسك بمراجعة إجابتك واحرص على وصف مسار حياتك خلال هذه المدة

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

				تتشعر بأنك في عجلة من أمرك	16
				تتشعر بالأمن والحماية	17
				لديك عدة مخاوف	18
				أنت تحت ضغط مقارنة بالأشخاص الآخرين	19
				تتشعر بفقدان العزيمة	20
				تمتّع نفسك	21
				أنت خائف من المستقبل	22
				تتشعر بأنك قمت بأشياء ملزما بها وليس لأنك تريدّها	23
				تتشعر بأنك وضع انتقاد وحكم	24
				أنت شخص خالي من الهموم	25
				تتشعر بالإرهاك أو التعب الفكري	26
				لديك صعوبات للاسترخاء	27
				تتشعر بعبء المسؤولية	28
				لديك الوقت الكافي لنفسك	29
				تتشعر انك تحت ضغط مميت	30

جرد الوضعيات المرهقة ciss :

Inventaire de coping pour situation stressantes

التعليمة :

اجب على كل عبارة من العبارات التالية برسم دائرة حول الرقم الذي يناسب نمط فعلك عادة:
علما أن طريقة الإجابة تكون عبارة عن سلم من 01 ليس على الإطلاق إلى 05 كثيرا مرورا
بإجابات وسطية (2-3-4) تسمح لك بتحديد الدرجة التي تناسب رد فعلك عادة.

كثيرا	في الوضعيات المرهقة عادة مايكون إلى : ليس على الإطلاق				
5	4	3	2	1	1-حسن تنظيم وقتي.
5	4	3	2	1	2-الاهتمام بالمشكل لأرى كيف يمكن حله.
5	4	3	2	1	3-إعادة التفكير في أوقات جميلة قضيتها.
5	4	3	2	1	4-محاولة التواجد مع الناس آخرين.
5	4	3	2	1	5-لوم نفسي على تضييع الوقت.
5	4	3	2	1	6-فعل ما أظنه مجديا.
5	4	3	2	1	7-الارتباك من جراء مشاكلتي.
5	4	3	2	1	8-لوم نفسي على تواجدي في هذه الوضعية.
5	4	3	2	1	9-القيام بقضاء حوائجي.
5	4	3	2	1	10-تحديد أولياتي
5	4	3	2	1	11- محاولة النوم.
5	4	3	2	1	12- تناول الأكلات التي اشتيتها.
5	4	3	2	1	13- إحساس بقلق لأنني لم استطع تجاوز الوضعية.
5	4	3	2	1	14-أن أصبح في وضع حرج أو منقبض.

5	4	3	2	1	15- تفكير في الطريقة التي عالجت بها مشاكل مشابهة.
5	4	3	2	1	16- القول لنفسي انه ليس من الواقع أن يحصل لي هذا.
5	4	3	2	1	17- لوم نفسي على حساسيتي المفرطة وانفعالي أمام المشكل.
5	4	3	2	1	18- الذهاب إلى المطعم لأجل تناول وجبة ما.
5	4	3	2	1	19- أن أصبح أكثر عنادا.
5	4	3	2	1	20- شراء شيئا ما.
5	4	3	2	1	21- تحديد طريقتي ما ثم إتباعها.
5	4	3	2	1	22- لوم نفسي لعدم معرفتي لما سأفعل
5	4	3	2	1	23- الذهاب إلى سهرة أو حفلة عند الأصدقاء.
5	4	3	2	1	24- أن أجهد نفسي في تحليل الوضعية.
5	4	3	2	1	25- أن أكون مشدودا ولا أجد ما افعل.
5	4	3	2	1	26- مباشرة أفعال تكيف دون تحديد مجالها.
5	4	3	2	1	27- التفكير فيما حدث واستخلاص أخطائي.
5	4	3	2	1	28- تمنى القدرة على تغير ما حدث أو ما أحس به.
5	4	3	2	1	29- زيارة صديق .
5	4	3	2	1	30- القلق إزاء ما سأفعله.
5	4	3	2	1	31- قضاء وقت مع صديق حميم.
5	4	3	2	1	32- الذهاب في نزهة.
5	4	3	2	1	33- القول لنفسي إن هذا لن يحدث بعد اليوم.
5	4	3	2	1	34- تكرار الحديث عن نقصي وعدم تكيفي العام.
5	4	3	2	1	35- الحديث مع شخص أحبذ نصائحه.

5	4	3	2	1	36- تحليل المشكل قبل فعل أي شيء
5	4	3	2	1	37- الاتصال هاتفيا بصديق.
5	4	3	2	1	38- الغضب.
5	4	3	2	1	39- ضبط أولياتي.
5	4	3	2	1	40- مشاهدة فيلم.
5	4	3	2	1	41- مراقبة الوضعية جيدا.
5	4	3	2	1	42- فعل مجهود إضافي لسير الأمور.
5	4	3	2	1	43- وضع مجموعة من الحلول المختلفة للمشكل.
5	4	3	2	1	44- إيجاد طريقة لتفادي التفكير بالتالي لتفادي كامل الوضعية.
5	4	3	2	1	45- إفشاء خليلي في الآخرين.
5	4	3	2	1	46- انتهاز الفرصة من الوضعية لإظهار ما بوسعي فعله
5	4	3	2	1	47- محاولة تنظيم الأمور والسيطرة على الوضعية أحسن.
5	4	3	2	1	48- مشاهدة التلفاز.

محاور السلم :

محور العمل أو المهنة: tache

1، 2، 6، 10، 15، 21، 24، 26، 27، 36، 39، 41، 42، 43، 46، 47.

محور الانفعال : lemotion

5، 7، 8، 13، 14، 16، 17، 19، 22، 25، 28، 30، 33، 38، 43، 45.

Levitement : محور التجنب

3، 4، 9، 11، 12، 18، 20، 23، 29، 31، 32، 35، 37، 40، 44، 48.

Distraction : محور الشرود والحيرة

9، 11، 12، 20، 40، 44، 48.

Diversion sociale : محور اللهو الاجتماعي

4، 29، 31، 35، 37.

جدول رقم (01) يوضح اختبار ciSS للحالة رقم (01) :

الرقم	العمل أو المهنة	الانفعال	التجنب	اللهو الاجتماعي	الشروود والحيرة	الخيارات
1	2					54321
2	3					54321
3			4			54321
4			2	2		54321
5		5				54321
6	2					54321
7		2				54321
8		4				54321
9			3		3	54321
10						54321
11			3		2	54321
12			2			54321
13		4				54321
14		3				54321
15	3					54321
16		3				54321
17		4				54321
18			1		1	54321
19		4				54321
20			3		3	54321
21	3					54321

54321				4		22
54321			3			23
54321					1	24
54321				2		25
54321					3	26
54321					3	27
54321				4		28
54321		4	4			29
54321				4		30
54321		3	3			31
54321			5			32
54321				3		33
54321						34
54321		3	3			35
54321					2	36
54321		2	2			37
54321				5		38
54321					3	39
54321	3		3			40
54321					1	41
54321					2	42
54321				2	2	43
54321	3		3			44
54321				4		45
54321					2	46

54321					4	47
54321	4		4			48
	19	14	48	57	36	المجموع

جدول رقم (02) يوضح نتائج اختبار ciss للحالة رقم (02) :

الرقم	العمل أو المهنة	الانفعال	التجنب	اللهو الاجتماعي	الشروود والحيرة	الخيارات
1	2					54321
2	3					54321
3			5			54321
4			3	3		54321
5		5				54321
6	4					54321
7		3				54321
8		3				54321
9			4		4	54321
10	4					54321
11			3		3	54321
12			2			54321
13		5				54321
14		2				54321
15	2					54321
16		3				54321
17		2				54321
18			2		2	54321
19		2				54321
20			3		3	54321
21	2					54321

54321				4		22
54321			2			23
54321					3	24
54321				4		25
54321					2	26
54321					3	27
54321				5		28
54321		2	2			29
54321				2		30
54321		2	2			31
54321			4			32
54321				5		33
54321						34
54321		4	4			35
54321					3	36
54321		1	1			37
54321				5		38
54321					3	39
54321	2		2			40
54321					2	41
54321					3	42
54321				5	5	43
54321	3		3			44
54321				2		45
54321					2	46

54321					3	47
54321	4		4			48
	23	19	55	60	47	المجموع

جدول رقم (03) يوضح نتائج اختبار ciiss للحالة رقم (03) :

الرقم	العمل أو المهنة	الانفعال	التجنب	اللهو الاجتماعي	الشروود والحيرة	الخيارات
1	3					54321
2	4					54321
3			5	5		54321
4			2			54321
5		4				54321
6	4					54321
7		3				54321
8		1				54321
9			5		5	54321
10	4					54321
11			2		2	54321
12			1			54321
13		5				54321
14		3				54321
15	2					54321
16		2				54321
17		4				54321
18			2		2	54321
19		2				54321
20			5		5	54321
21	3					54321

54321				4		22
54321			2			23
54321					3	24
54321				4		25
54321					2	26
54321					3	27
54321				5		28
54321		2	2			29
54321				2		30
54321		2	2			31
54321			4			32
54321				5		33
54321						34
54321		4	4			35
54321					3	36
54321		1	1			37
54321				5		38
54321					3	39
54321	2		2			40
54321					2	41
54321					3	42
54321				5	5	43
54321	3		3			44
54321				2		45
54321					2	46

54321					4	47
54321	2		2			48
	22	14	50	55	47	المجموع

جدول رقم (04) يوضح اختبار ciSS للحالة رقم (04) :

الرقم	العمل أو المهنة	الانفعال	التجنب	اللهو الاجتماعي	الشروع والحيرة	الخيارات
1	3					54321
2	4					54321
3			5	5		54321
4			2			54321
5		4				54321
6	4					54321
7		3				54321
8		1				54321
9			5		5	54321
10	4					54321
11			2		2	54321
12			1			54321
13		5				54321
14		3				54321
15	2					54321
16		2				54321
17		4				54321
18			2		2	54321
19		2				54321
20			5		5	54321
21	3					54321

54321				4		22
54321			2			23
54321					4	24
54321				3		25
54321					2	26
54321					4	27
54321				5		28
54321		5	5			29
54321				2		30
54321		3	3			31
54321			5			32
54321				4		33
54321						34
54321		3	3			35
54321					5	36
54321		5	5			37
54321				4		38
54321					4	39
54321	3		3			40
54321					2	41
54321					3	42
54321				4	4	43
54321	3		3			44
54321				2		45
54321					1	46

54321					4	47
54321	3		3			48
	23	21	54	58	53	المجموع