



وزارة التعليم العالي والبحث العلمي
جامعة وهران -2- محمد بن أحمد
كلية العلوم الإجتماعية
قسم علم النفس والأرطوفونيا

مذكرة مكملة لنيل شهادة ماستر

تخصص علم النفس عمل وتنظيم وتسيير موارد بشرية

بعنوان :

**الدور الوسيطي لاستراتيجيات التعامل مع الضغوط المهنية
وعلاقتها بالصحة النفسية لدى الكادر التمريضي**

دراسة ميدانية ب المستشفى الجامعي أول نوفمبر ، إيسطوا – وهران

- تحت إشراف :

أ.د/ امحمد تيغزة

- إعداد الطالبة :

- بلمهل صارة

السنة الجامعية 2020/2019

الإهداء

- إلى ملاكي في هذه الحياة إلى معنى الحب والحنان والتفاني إلى بسمة الحياة
وسر الوجود إلى من كان دعاءها سر نجاحي حنانها بلسم جراحي
إلى من سعت جاهدة لتعليمي وأصرت بكل مانتيت بقوة على مواصلة مساري الدراسي
" أمي الحبية "

شكر وتقدير

فبعد أن أنهيت هذا الجهد المتواضع ليسعني إلى أن أشكر الله عز وجل وأحمده حمدا طيبا مباركا فيك .

أتقدم بالشكر الموصول بالدعاء إلى المشرف أستاذ الدكتور أحمد تيغزة الذي قام على الرسالة من بدايتها حتى نهايتها وقوفا على فواصلها ونقاطها ، واهتماما بمنهجيتها ومضمونها .

والشكر الجزيل لأساتذة قسم علم النفس عمل وتنظيم وتسيير الموارد البشرية وكل من ساهم في مساعدتي وكان عوناً لي .

ويتمد شكري لأعضاء لجنة المناقشة على تفضلهم بقبول مناقشة هذه المذكرة راجية من المولى عز وجل أن يوفق الجميع لما يحبه ويرضاه .

ملخص الدراسة :

هدفت الدراسة الحالية إلى التعرف على الدور الوسيطي لاستراتيجيات التعامل مع الضغوط المهنية في العلاقة بين الضغوط المهنية و الصحة النفسية .

بين بالصحة النفسية لدى الممرضين في المستشفى الجامعي أول نوفمبر وتفصيلا هدفت إلى :

* معرفة مستوى الضغوط المهنية لدى الممرضين

* معرفة مستوى الصحة النفسية لدى الممرضين

* معرفة وجود علاقة ارتباطية بين الضغوط المهنية والصحة النفسية لدى الممرضين في المستشفى الجامعي أول نوفمبر

* معرفة الدور الوسيطي لاستراتيجيات التعامل مع الضغوط المهنية في العلاقة بين الضغوط المهنية و الصحة النفسية

اختارت الباحثة المستشفى الجامعي أول نوفمبر ،حي إيسطوا ، ولاية وهران مقر الدراسة .

كما اخترت مقياس أمجد أبو نبعة كأداة للدراسة للمتغير المستقل " الضغوط المهنية " .

ومقياس لسدني كروان وكريسب للمتغير التابع "الصحة النفسية" .

ومقياس **parker & endler** يتناول المتغير الوسيطي "استراتيجيات التعامل" .

أما الدراسة الميدانية فقد تعذر القيام بها نتيجة تفشي وباء كورونا المستجد و إطالة فترة الحجر الصحي . واستبدلت بتحليل نظري للإطار النظري للبحث .

الكلمات المفتاحية : الضغوط المهنية ، الصحة النفسية ، استراتيجيات التعامل .

فهرس المحتويات

المحتويات	الصفحة
الإهداء	أ
شكر وتقدير	ب
ملخص الدراسة	ج
فهرس المحتويات	د
قائمة الجداول	هـ
قائمة الأشكال	و
مقدمة	1

الفصل الأول : تحديد مشكلة الدراسة

1-اشكالية الدراسة	6
2-فرضيات الدراسة	7
3-أهمية الدراسة	8
4-التعاريف الإجرائية	8

الفصل الثاني : الضغوط المهنية

- تمهيد	11
1- تعريف الضغوط المهنية	11
2- عناصر الضغوط المهنية	13
3- مراحل الضغوط المهنية	14
3-1 مرحلة التعرض للضغوط	14
3-2 مرحلة رد الفعل التعامل مع الضغوط	14
3-3 مرحلة المقاومة ومحاولات التكيف	14
3-4 مرحلة التعب والإنهاك	15
4- أنواع الضغوط المهنية	15
4-1 ضغط إيجابي	15

16	2-4 ضغط سلبي
17	5- مصادر الضغوط المهنية
18	5-1 مصادر الضغوط المهنية المتعلقة بالفرد
20	5-2 مصادر الضغوط المهنية المتعلقة بالمنظمة
22	6- الآثار المترتبة على الضغوط المهنية
22	6-1 الآثار النفسية
23	6-2 الآثار الفيزيولوجية
23	6-3 الآثار المعرفية
23	6-4 الآثار التنظيمية
24	- خلاصة الفصل

الفصل الثالث : الصحة النفسية

26	تمهيد
26	1- تعريف الصحة النفسية
28	2- مظاهر الصحة النفسية
28	2-1 التكيف بأشكاله المختلفة
28	2-2 الشعور بالسعادة مع الآخرين
28	2-3 فهم الذات وتحقيقها
28	2-4 مواجهة مطالب الحياة وأزماتها واحباطاتها
28	2-5 النجاح في العمل
28	2-5 الإقبال على الحياة والمشاركة المناسبة في حياة المجتمع وتقدمه
29	3- مستويات الصحة النفسية
29	3-1 الأصحاء نفسا بدرجة عالية
29	3-2 الأصحاء نفسيا بدرجة فوق المتوسط
29	3-3 العاديون في الصحة النفسية
30	3-4 الواهنون نفسيا بدرجة ملحوظة
30	3-5 الواهنون بدرجة كبيرة

31	4- معايير الصحة النفسية
31	4-1 المعيار الطبي.....
31	4-2 المعيار الديني
31	4-3: المعيار الذاتي
32	4-4: المعيار الوظيفي.....
32	4-5 المعيار الإحصائي
32	4-5 المعيار الاجتماعي
32	4-5 المعيار المثالي
32	4-8 المعيار الباطني
33	4-9 المعيار التلاؤمي
33	5- مؤشرات الصحة النفسية
34	6- الصحة النفسية والتمريض
35	خلاصة البحث

الفصل الرابع : استراتيجيات التعامل

37	تمهيد
37	1- تعريف استراتيجيات التعامل
38	2- تصنيفات استراتيجيات التعامل
38	2-1 تصنيف بيلينج وموس (1984).....
39	2-2 تصنيف هيجنز وإندلر.....
39	2-3 حسن مصطفى (1994)
40	2-4 لطفي عبد الباسط (1994)
40	2-5 تصنيف لازاروس وفولكمان (1984)
41	3- النماذج المفسرة لاستراتيجيات التعامل.....
41	3-1 النموذج التحليلي
41	3-2 نموذج سمات الشخصية
42	3-3 النموذج المعرفي

43	4-3 النموذج التفاعلي
44	4- العوامل المؤثرة في استراتيجيات التعامل
44	1-4 العوامل المرتبطة بالفرد
45	2-4 العوامل الموقفية
45	3-4 العوامل الديموغرافية
46	5- شروط استراتيجيات التعامل الفعالة
47	6- طرق قياس استراتيجيات التعامل
47	1-6 قائمة المواجهة في المواقف الضاغطة (parker et endler 1990)
47	2-6 مقياس WCC للآزاروس وفولكمان (1988)
48	3-6 قائمة المواجهة المتعددة الأبعاد carver et scheirer (1989)
50	خلاصة الفصل

الفصل الخامس : الدراسات السابقة

52	تمهيد
52	1- الدراسات التي تناولت الضغوط المهنية لدى الممرضين
53	2- الدراسات التي تناولت الصحة النفسية لدى الممرضين
58	3- الدراسات التي تناولت استراتيجيات التعامل مع الضغوط المهنية لدى الممرضين
61	4- الدراسات التي تناولت الدور الوسيط لاستراتيجيات التعامل مع الضغوط المهنية عن العلاقة بالصحة النفسية
64	التعقيب على الدراسات السابقة

الفصل السادس : فصل الطريقة

67	تمهيد
67	1- مجتمع الدراسة
67	2- عينة الدراسة
67	3- أدوات الدراسة
71	4- استراتيجيات التحليل الإحصائي
72	خلاصة الفصل

74.....	خاتمة
75.....	قائمة المراجع
90-80	ملاحق

قائمة الجداول

الصفحة	عنوان الجدول	الرقم
17	مقارنة بين الضغوط الإيجابية والضغوط السلبية	01
20	الفرق بين نمط الشخصية "أ" ونمط الشخصية "ب" لوثانس	02

قائمة الأشكال

الصفحة	مضمونه	الرقم
13	عناصر الضغوط المهنية	01

مقدمة

تعد ضغوط العمل من الاضطرابات الشائعة في هذا العصر التي لها انعكاسات على الأفراد والمنظمات وقد استحوذت ضغوط العمل على اهتمام العديد من دول العالم ، وتعمل هذه الدولة جاهدة على تقدير حجم الخسائر التي تلحقها هذه الظاهرة بمؤسساتها على المستويين المادي والبشري ، ناهيك عن قيام هذه الدول بعقد العديد من المؤتمرات العلمية ، والندوات والبرامج التدريبية المختلفة بغية توعية العاملين وتثقيفهم حول أفضل السبل لإدارة الضغوط النفسية والسيطرة عليها (حمادات، 2008، ص:159)

إذ يشير أغلب الباحثين والمختصين إلى أن العوامل المرتبطة بالعمل والتنظيم تشكل عوامل رئيسية في إحداث الضغط وتتمثل في عبئ العمل ، وغموض الدور ، تسلط الرؤساء ، وثقل أوامرهم أو انعدام في العدالة والتقييم والمعاملة ، ظروف العمل القاسية ، انعدام المشاركة في اتخاذ القرارات وعليه فإن التوجه السائد حاليا في جميع الميادين (الأسرة ، المدرسة ، بيئة العمل) هو وقائي أكثر منه علاجي م أجل تحقيق مستوى جيد من الصحة النفسية والجسمية فالفرد الذي يتمتع بصحة نفسية يعد سويا ومتوافقا ويتميز بالقدرة على السيطرة نسبيا على العوامل التي تؤدي إلى الإحباط واليأس كما أنه يستطيع الصمود أمام الصراعات المختلفة التي تعترى الحياة اليومية ، أما من الناحية السلوكية فيتميز بالقدرة على اتخاذ القرارات وعدم الرغبة في تغيير عمله مع عدم الشعور بالملل وتطوير اتجاهات ايجابية نحو بيئة عمله . (وازي ونوار، 2018، ص: 77)

ولاتكاد توجد مهنة تقريبا خالية من الضغوط ، إذ أن لكل مهنة طابعها المميز وخصائصها التي قد تؤدي إلى الشعور بدرجات متفاوتة على العاملين فيها .

فالممرضون والممرضات العاملات في المستشفيات يتعرضون إلى درجات متباينة من الضغوط من الضغوط النفسية والاجتماعية المتعلقة بالعمل حيث يشعرون أحيانا بأن

جهودهم بالعمل لتحظى بالتقدير والثواب لذلك فإن مهنة التمريض تعتبر واحدة من المهن التي تتطلب من العاملين فيها مهاما كثيرة فهي تعد من المهن الضاغطة التي تتوفر فيها مصادر عديدة للضغوط تجعل بعض المرضى والمرضات غير راضيين عن مهنتهم مما يترتب عليه أثارا سلبية تنعكس على كفاءة ذاتهم وتوافقهم النفسي والمهني (صبيرة واسماعيل ،2015، ص:150).

وتوصلت دراسة ديوى Dewa إلى أن هيئة التمريض من أكثر المهنيين تعرضا للإعياء المهني (رجاء مريم ،2008، ص:487)

وقد أيدت بعض الدراسات العربية هذه النتائج فقد أشارت إلى أن الممرضات يشعرن بدرجة عالية من القلق والاكتئاب مقارنة بغيرهن من العاملات في المهن الأخرى (النبال ، 1991، 110) -كما تعد الصحة النفسية حسب تقرير (2010: healthy ,people) والذي نشرته الحكومة الأمريكية فإن هذه الأخيرة هي حالة ناجعة من الأداء النفسي والعقلي والتي تؤدي إلى بالفرد إلى ممارسة أنشطة منتجة وإقامة علاقات مشجعة تؤدي إلى التكيف مع التغيرات المحيطة به ومواجهة المشكلات والتحديات الموجودة في الحياة ، وبهذا الشكل فإن الصحة النفسية هي عملية ضرورية لتحقيق السعادة للفرد والمجتمع والأسرة . (شهري، 2018، ص: 179)

كما نجد أن الصحة النفسية تتأثر بمستوى الضغوط التي يتعرض لها الممرضون في المستشفى ومن ثم يتفاوتون في تبنيهم أو لجوءهم لأساليب متنوعة لمواجهة تلك الضغوط .

حيث يذكر فولكمان وآخرون (1979) Folkman et all ، أنه يمكن التغلب على المواقف المحدثة للضغوط النفسية من خلال تنمية استراتيجيات التكيف وتشمل هذه الاستراتيجيات كل ما من شأنه مساعدة الأفراد على إحداث التغيرات اللازمة لخفض مستوى التعرض للضغوط النفسية مثل الصحة العامة لأفراد والطاقة الكامنة لديهم ومهارات حل المشكلات

وإدراك أفراد الأسرة لوضعهم الأسري والعلاقات الأسرية السائدة ومصادر الدعم الاجتماعي المتوافرة . (عريس نصر الدين ، 2017 ، ص:09)

ويؤيد ذلك ما ذكره لازاروس (LAzarous) في هذا المجال بقوله " ليس الأفراد مجرد ضحايا التوتر ولكن الكيفية التي يقدرّون بواسطتها الحوادث المؤثرة والكيفية التي يقومون بها مصادر قدراتهم على التعامل مع تلك الحوادث هما اللتان تقرران نوعية العنصر المؤثر وطبيعة التوتر (ضريبي ، 2010، ص: 6733)

ويصف ويليامس williams (1997) العوامل الوسيطة بأنها قوة حيادية قد تؤدي إلى نتائج سلبية أو إيجابية ، وذلك حسب قدرة الفرد على التكيف معها ، لذلك فإن وجود مسببات الضغوط لا يعني بالضرورة وجود استجابة سلبية ممثلة في الشعور بالضغط (مزياني فتحة ، 2007 ص: 26)

ومن أجل تشخيص الدور الوسيطي لاستراتيجيات المواجهة في مواجهة الضغوط المهنية عن العلاقة بالصحة النفسية استهلت الطالبة بداية الدراسة بمدخل عام من خلال المقدمة ومن ثم التطرق إلى الإشكالية المطروحة للدراسة وكذا الفرضيات المقترحة إلى جانب أهمية الدراسة والمصطلحات والمفاهيم الواردة في الدراسة وإعطائها التعاريف الإجرائية تقاديا لأي لبس وأخيرا عرض بعض الدراسات السابقة التي لها علاقة بالدراسة الحالية .

أما الفصل الثاني فهو متعلق بضغط المهنية تطرقت فيه إلى مفهوم الضغوط المهنية بشكل عام وضغوط المهنية بشكل خاص من خلال من خلال التطرق إلى عناصر ومراحل أهم الضغوط المهنية إضافة إلى مصادرها وأهم الآثار المترتبة عنها .انتقالا إلى الفصل الثاني المتضمن تعريف الصحة النفسية وأهم مظاهرها ومستوياتها وأهم معاييرها ثم الصحة النفسية والتمريض .

أما الفصل الرابع فقط تطرقت فيه إلى مفهوم استراتيجيات التعامل مروراً بتصنيفاتها ونماذجها المفسرة والعوامل المؤثرة في استراتيجيات التعامل مروراً بشروطها وطرق قياسها .

في حين تطرقت في الفصل الخامس إلى الدراسات السابقة التي تناولت موضوع الدراسة كل من الضغوط المهنية واستراتيجيات التعامل إضافة إلى الصحة النفسية . أما الفصل السادس شمل طريقة وأهم المقاييس المستخدمة في الدراسة وأساليب الإحصائية المفروض استخدامها لو تمت الدراسة

الفصل الأول تحديد مشكلة الدراسة

- (1)- إشكالية الدراسة
- (2)- فرضيات الدراسة
- (3)- أهمية الدراسة
- (4)- التعاريف الإجرائية

1- إشكالية الدراسة :

تقرض الحياة المعاصرة متطلبات وظروف جديدة ومتغيرة باستمرار تساهم في معاشة الأفراد لضغوطات مختلفة في البيت وفي المدرسة وفي الشارع وفي العمل هناك من يستطيع التوافق معها والتغلب عليها مستعينا بمختلف الطرق والوسائل التي تساعده على ذلك وهناك من يستسلم لها ، فيقع فريسة للاضطرابات النفسية وسوء الصحة النفسية والجسدية

ولهذا تعد الضغوط ظاهرة معقدة ومتداخلة وقد أطلق عليها الكثير من التعريفات من قبل الكثير من العلماء تختلف باختلاف مدارسهم ، وينظر Lazaros إلى الضغط على أنه تقييم الفرد للأحداث وتوقعاته فيما يتعلق بنتائجها وكذلك عن تقييمه لإمكانية مواجهتها أو التكيف معها (العبودي، 2008، ص: 21)

إلا أن مصارعة ومواجهة الفرد العامل للضغوط المهنية انعكاسات سلبية على الصحة النفسية لديه باعتبارها القدرة على توافق الفرد مع المواقف المختلفة وكذلك قدرته على مواجهة مشاكله الشخصية دون تردد (نادية بوشلاق، 2002، ص: 175)

كما أن البيئة التنظيمية وما تتضمنه من أنظمة وقوانين والتزامات وضوابط وصراع الدور تضع أمام العامل مواقف ضاغطة تدفع به إلى خلق أساليب لاستيعاب الموقف والتفاعل معه فيأخذ الفرد أسلوباً في التعامل مع الموقف وفق إستراتيجية نفسية يختارها هو ، وهذه الوسائل تسمى أساليب التعامل مع الضغوط المهنية أو إستراتيجيات المواجهة ، إذ عندما يستعملها الفرد إنما يستجيب بطرق تهدف إلى تجنب الموقف الضاغط أو التقليل من شدته بهدف إحداث التوازن النفسي والجسدي ، لكن مختلف الاستجابات مرتبطة باستراتيجيات التعامل (coping) التي يختارها الأفراد ، فاستجابة الأفراد لمختلف الضغوط اليومية تختلف وتتباين .

وباعتبار التمريض من المهن الصعبة والشاقة لما تتسم به من خصائص وما ترتبط به من واجبات وشعور بالمسؤولية نحو المرضى تعرض العاملين في هذه المهنة إلى معاناة العديد من المشكلات النفسية والصحية الناجمة عن شعورهم بالضغط النفسية المهنية ترى الباحثة أنه من المهم دراسة ومعرفة علاقة الضغوط المهنية بالصحة النفسية والدور الوسيطى لاستراتيجيات التعامل مع هذه الأخيرة وعليه تتمحور معالم الإشكالية في مايلي :

* إلى أي مدى تلعب استراتيجيات التعامل دورا وسيطيا في العلاقة بين الضغوط المهنية للمرضين وبين صحتهم النفسية في المستشفى الجامعي أول نوفمبر-إيسطوا - وهران ؟
ومنه تتفرع التساؤلات الفرعية كالآتي :

* هل يوجد مستوى مرتفع من الضغوط المهنية لدى الممرضين في المستشفى الجامعي أول نوفمبر - إيسطوا - وهران ؟.

* هل يوجد مستوى منخفض في مستوى الصحة النفسية لدى الممرضين في المستشفى الجامعي أول نوفمبر - إيسطوا - وهران ؟.

* هل توجد علاقة ارتباطية بين الضغوط المهنية والصحة النفسية لدى الممرضين في المستشفى الجامعي أول نوفمبر - إيسطوا - وهران ؟.

* هل استراتيجيات التعامل مع الضغوط تلعب دورا وسيطيا في العلاقة بين الضغوط المهنية والصحة النفسية لدى الممرضين في المستشفى الجامعي أول نوفمبر - إيسطوا - وهران ؟.

2- الفرضيات :

* الفرضية الأولى : يوجد مستوى متوسط إلى مرتفع من الضغوط المهنية لدى الممرضين في المستشفى الجامعي أول نوفمبر - إيسطوا - وهران .

- * **الفرضية الثانية** : يوجد مستوى منخفض في مستوى الصحة النفسية لدى الممرضين في المستشفى الجامعي أول نوفمبر - إيسطوا - وهران .
- * **الفرضية الثالثة** : توجد علاقة ارتباطية سالبة بين الضغوط المهنية والصحة النفسية لدى الممرضين في المستشفى الجامعي أول نوفمبر - إيسطوا - وهران .
- * **الفرضية الرابعة** : تمارس استراتيجيات التعامل مع الضغوط أثرا وسيطيا في العلاقة بين الضغوط المهنية والصحة النفسية لدى الممرضين في المستشفى الجامعي أول نوفمبر - إيسطوا - وهران .

3- أهمية الدراسة :

- * تتمثل أهمية الدراسة في التعرف على طبيعة استراتيجيات التعامل أكثر استخداما من قبل الممرضين في التعامل مع الضغوط المهنية .
- * تتمثل في التعرف على الدور الوظيفي التي تمارسه استراتيجيات التعامل باعتبارها عاملا يتوسط تأثير الضغوط المهنية على الصحة النفسية .
- * دراسة استراتيجيات التعامل هو مدخل طبيعي لتقديم برامج إرشادية وتوجيهية وعلاجية في أساليب مواجهة الضغوط المهنية لدى الممرضين والتغلب على الأزمات النفسية .

4- التعاريف الإجرائية :

- * **الضغوط المهنية** : هي مجموعة التغيرات الفسيولوجية والجسمية والنفسية التي تطرأ على الممرض في مجال عمله حيث تعيق تحقيق أهدافه وإشباع حاجاته وتتمثل وفقا للمجموع الكلي الذي يحصل عليه الممرض في مقياس الضغط المهني **لأمجد عبد الحميد أبو نبعه**

* **استراتيجيات التعامل:** وهي مجموعة من الأساليب التي يستخدمها الممرض تجاه الأحداث الضاغطة في ميدان العمل لتحقيق التكيف والتوازن النفسي . وتتمثل وفقا للدرجة التي يحصل عليها الممرضين بمستشفى أول نوفمبر إيسطوا في استبيان استراتيجيات مواجهة الضغوط المهنية 1998 **ender et parker (ciss)**

* **الصحة النفسية :** هي توافق الممرض مع مهنته ومطالب عمله المتغيرة وشعوره بالسعادة والرضا والانسجام مع الذات والآخرين وتتمثل وفق الدرجات التي يحصل عليها الممرضين في مقياس الصحة النفسية لسيدي كروان وكريسب .

الفصل الثاني : الضغوط المهنية

- تمهيد

(1)- تعريف الضغوط المهنية

(2)- عناصر الضغوط المهنية

(3)- مراحل الضغوط المهنية

(4)- أنواع الضغوط المهنية

(5)- مصادر الضغوط المهنية

(6)- الآثار المترتبة على الضغوط المهنية

- خلاصة الفصل

تمهيد :

تعد الضغوط المهنية من الموضوعات الهامة والحيوية التي نالت اهتمام الباحثين والعلماء في مجالات مختلفة لما لها تأثير على الحالة الصحية والتوافق النفسي للأفراد في المؤسسات والمهن، إذ تأخذ أشكالاً مؤثرة وتعيق توازنهم النفسي حيث تجعلهم غير قادرين على اتخاذ القرار بشكل جيد أو القيام بالسلوك الرشيد تجاه المواقف الإدارية والتنفيذية ، كما تؤدي الضغوط المهنية بالعاملين إلى مواجهة صعوبات في تكوين علاقات ايجابية مع الآخرين في مجال العمل كما تعتبر إحدى عوائق التطور المهني أو المستقبل الوظيفي مثل فرص الترقية والتقدم الوظيفي.

1-تعريف الضغوط المهنية :**1-1التعريف اللغوي :**

- الضغط – stress المشتق من الفعل اللاتيني stringers الذي يعني ضيق ، شدة ، ومنه أخذ الفعل الفرنسي Etreindre بمعنى : طوق ذراعيه وجسمه مؤدياً إلى الاختناق الذي يسبب القلق

- الضغط : القهر ,الاضطراب والضغط بمعنى الشدة والمشقة

1-2التعريف الاصطلاحي :**أ-الضغوط كمثير :**

يعرفه لازاروس وكوهين -cohen & lazarus على أنها الأحداث التي تتحدى الفرد وتتطلب التكيف الفسيولوجي أو المعرفي أو السلوكي .

ويعرف الضغط بأنه يشير إلى أي شيء من شأنه أن يؤدي إلى استجابة انفعالية حادة ومستمرة .

والضغوط حالة تأثر في الجوانب الانفعالية للفرد وفي عملية تفكيره وهذه الحالة تؤثر على نحو سلبي في تفكير الأفراد وفي سلوكياتهم وفي حالتهم الصحية .

ب-الضغوط كاستجابة: يتناول أصحاب هذا الاتجاه الضغط باعتباره ردود أفعال بدنية كانت أو نفسية أو سلوكية ، التي تصدر عن الفرد نتيجة التعرض لمثيرات معينة

ج-الضغوط كتفاعل بين الفرد والبيئة : نظر أصحاب هذا الاتجاه للضغوط على أنها محصلة تفاعل الخصائص الذاتية للفرد مع الظروف البيئية المحيطة به .

(عثمان مريم ، 2010، ص:18-19-20).

- وفي تعريف آخر : تعرف الضغوط على أنها تجربة ذاتية لدى الفرد تحدث نتيجة لعوامل في الفرد نفسه أو البيئة التي يعمل فيها بما في ذلك المنظمة حيث يترتب على هذه العوامل حدوث آثار أو نتائج جسمية أو نفسية أو سلوكية على الفرد تؤثر بدورها على أداءه للعمل بما يستلزم معالجة هذه الآثار وإدارتها بطريقة سلمية (هيجان ، 1998 ، ص: 23)

ويعرف عبد الستار إبراهيم الضغط بأنه تغير داخلي أو خارجي من شأنه أن يؤدي إلى استجابة انفعالية حادة ومستمرة ، وبعبارة أخرى تمثل الأحداث الخارجية بما فيها ظروف العمل أو التلوث البيئي أو السفر والصراعات الأسرية - ضغوطا مثلها في ذلك مثل الأحداث الداخلية أو التغيرات العضوية كالإصابة بالمرض أو الأرق أو التغيرات

(باهي سلامي ، 2008، ص: 61)

المهنية

* يمكن القول أن الضغط المهني هو حالة من التوتر الناجم عن تفاعل الفرد مع عوامل ومسببات داخلية للفرد نفسه أو البيئة التي يعمل فيها تؤدي إلى عدم تكيفه نتيجة عدم توافق قدراته مع الموقف الضاغط .

2- عناصر الضغوط المهنية :

حدد سيزلاقي و ولاص ثلاثة مكونات للضغوط المهنية وهي :

أ- **المثير** : وهو عبارة عن مجموعة من العوامل المسببة للضغط والتي يتكون مصدرها من البيئة أو المنظمة أو الفرد نفسه

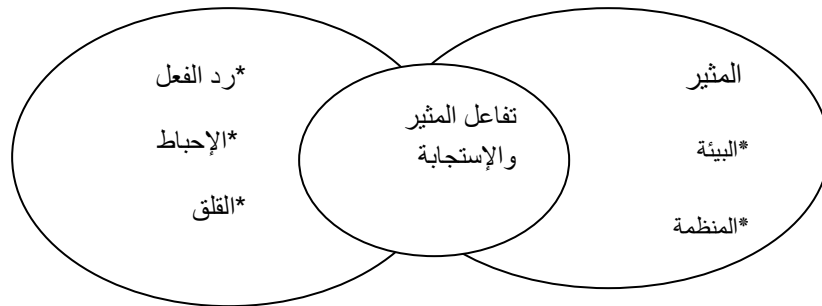
ب- **الاستجابة** : تتمثل في رد فعل نفسية أو سلوكية أو جسمية تجاه الضغط وهناك إستجاباتان تلاحظان كثير :

- الإحباط ويحدث نتيجة وجود عائق بين السلوك والهدف الموجه له

- القلق وهو الإحساس بعدم الاستعداد للاستجابة بصورة ملائمة مع بعض المواقف

ج- **عنصر التفاعل** : وهو التفاعل بين العوامل المسببة والعوامل المستجيبة وبأن هذا التفاعل من العوامل البيئية والعوامل التنظيمية من العمل والمشاعر الإنسانية وما يترتب عليها من استجابات

والشكل التالي : رقم (1) يوضح عناصر الضغوط المهنية



الشكل رقم (1) عناصر الضغوط المهنية

3-مراحل الضغوط المهنية :

يتضمن الضغط مكونات نفسية وعضوية يعتبرها هانز سيللي أول من أشار إلى مفهوم الاستجابات النفسية للضغوط ، حيث أعتبر الضغط بمثابة استجابة غير محددة لأي مطالب تقع على الكائن الحي وأقترح أن الفرد يمر بالمراحل الآتية حينما يتعرض لضغط ما .

3-1 مرحلة التعرض للضغوط : ويطلق عليها كذلك مرحلة الإنذار المبكر أو الإحساس بوجود الخطر ، تبدأ هذه بتعرض الفرد لمثير معين سواء كان داخليا (كإحساس حشوي ، ألام المعدة ، وتقلص القولون) .

أو خارجيا كمختلف المواقف التي يتعرض لها الفرد خلال حياته ويمكن القول بأن هذا المثير أدى إلى حدوث ضغوط معينة عندما تفرز الغدد الصماء هرمونات معينة يترتب عليها بعض المظاهر التي يمكن أن تستدل منها على تعرض الفرد لهذه الضغوط ومن أهم هذه المظاهر : ضربات القلب ، الأرق ، توتر الأعصاب ، الضحك الهستيري ، سوء استغلال الوقت ، الحساسية للنقد (محمد إسماعيل بلال ، 2005، ص:44)

3-2 مرحلة رد الفعل التعامل مع الضغوط : تبدأ هذه المرحلة فور حدوث التغيرات السابقة حيث تؤدي إلى إثارة العمليات الدفاعية في الجسم في مرحلة التعامل مع التغيرات ويأخذ رد فعل إحدى الاتجاهين إما بالمواجهة أو الهروب وذلك في محاولة التغلب عليها والتخلص منها بسرعة وبذلك يعود الفرد إلى حالة التوازن وإذا لم ينجح في ذلك ينتقل إلى المرحلة التالية حيث تؤدي إلى إثارة العمليات الدفاعية في الجسم في مرحلة التعامل مع التغيرات ويأخذ رد الفعل احد الاتجاهين إما بالمواجهة أو الهروب وإذا لم ينجح في ذلك ينتقل إلى المرحلة التالية حيث قد يتعرض بالفعل إلى الضغوط (محمد إسماعيل بلال ، 2005، ص:44)

3-3 مرحلة المقاومة ومحاولات التكيف : وتبدأ هذه المرحلة مع تزايد الضغوط النفسية وارتفاع مستوى القلق والتوتر وعادة ما يترتب على هذه المقاومة العديد من الظواهر السلبية

منها إصدار قرارات متعددة وعاجلة وحدوث مصادمات ونزاعات قوية وظهور العديد من المواقف والمتغيرات التي تخرج عن سيطرة الفرد والمنظمة بصورة قد تؤدي إلى انهيار المقاومة وظهور مجموعة أخرى من المشكلات والأعراض السلبية .

3-4 مرحلة التعب والإنهاك : ينتقل الفرد إلى هذه المرحلة عندما يتعرض إلى مصادر الضغوط باستمرار ولفترة زمنية طويلة حيث يصاب بالإجهاد نتيجة لتكرار المقاومة ومحاولات التكيف ويمكن الاستدلال على الوصول إلى هذه المرحلة من خلال بعض المظاهر والآثار من أهمها :

-الإستياء من جو العمل

-انخفاض معدل الإنجاز

-التفكير في ترك الوظيفة

-الإصابة بأمراض نفسية مثل النسيان المتكرر ، السلبية ، اللامبالاة والاكتئاب .

-الإصابة بالأمراض العضوية مثل قرحة المعدة (محمد إسماعيل بلال ، 2005، ص:46).

4-أنواع الضغوط المهنية :

حاول الباحثون تقسيم الضغوط وذلك حسب معايير تصنيف معينة ويعتبر التصنيف على أساس الآثار المترتبة عنها وهو المعيار الأكثر شيوعا حيث يصنف الضغوط إلى نوعين وهما ضغوط إيجابية والأخرى سلبية

4-1 ضغط إيجابي : وهذا الضغط يعد حافزا يدفع الفرد نحو أداء أفضل ويساعد على

الإبداع وتنمية الثقة بالنفس

4-2 ضغط سلبي: وهو الصورة المدمرة للضغوط ، يؤدي إلى اختلال وظيفي في تكيف

(حمادات ، 2007،ص:167)

الكائن

حيث تؤثر في حالته النفسية والجسدية وهذا ما يؤدي إلى اختلال في الإستجابة سوء المعرفة

أو النفسية ، الأمر الذي يؤدي إلى ضعف الأداء . (بهاء الدين ، 2008،115)

- "وقد وضع عبد الرحمان بن أحمد هيجان " جدولاً للمقارنة بين الضغوط السلبية

والضغوط الإيجابية وهو كالآتي :

الضغوط السلبية	الضغوط الإيجابية
- تسبب إنخفاظا في الروح المعنوية	- تمنح دافعا للعمل
- تولد ارتباكا	- تساعد على التفكير
- تدعو للتفكير في الجهد المبذول	- تحافظ على التركيز على النتائج
- تجعل الفرد يشعر بتراكم العمل لديه	- تجعل الفرد ينظر إلى العمل بتحد
- تشعر الفرد بأن كل شيء يمكن أن يشوش عليه	- تحافظ على التركيز على العمل
- الشعور بالأرق	- النوم جيدا
- ظهور الانفعالات وعدم القدرة على التعبير عنها	- القدرة على التعبير على الانفعالات والمشاعر

- تمنح الإحساس بالمتعة	- الإحساس بالقلق
- تمنح الشعور بالإنجاز	- تؤدي إلى الشعور بالفشل
- تمد الفرد بالقوة والثقة	- تسبب للفرد الضعف
- التقاؤل بالمستقبل	- التشاؤم من المستقبل
- القدرة على الرجوع إلى الحالة النفسية الطبيعية عند المرور بتجربة غير سارة	- عدم القدرة على الرجوع إلى الحالة النفسية الطبيعية عند المرور بتجربة غير سارة

جدول (01): مقارنة بين الضغوط الإيجابية والضغوط السلبية (هيجان ، 1998 ،

ص:30)

من خلال هذه المقارنة نستنتج أنه يمكن لأي عامل التعرض للضغوط في بيئة عمله بحيث تختلف ردود الفعل من عامل لآخر تجاه هذه الضغوط فمنهم من يتعامل معها على أنها عائق كبير أمام طموحاتهم فيخلون عنها ويكتفون فقط بعمل ماكلفوا به لأن قدراتهم أنهكت في مواجهة تلك الضغوط وهذا ما يؤثر على مسؤولياتهم المهنية وأداءهم الوظيفي و من منهم من يراها على أنها مشكلة بسيطة يجعلها حافز قوي تشجعه على بذل أقصى الجهودات وتقديم كل ما بوسعه من أجل التقدم والابتكار والإبداع وتحقيق طموحاته والتفوق في أدائه .

5 - مصادر الضغوط المهنية : يمكن حصر مصادر الضغوط المهنية إلى جانبين رئيسيين

هما :

5-1 مصادر الضغوط المهنية المتعلقة بالفرد :

تختلف استجابة الأفراد للضغوط وذلك بحسب السمات والخصائص المميزة لكل فرد ، فمن الممكن أن يتعرض الأشخاص إلى نفس الضغوط ومع ذلك لا يكون الأثر واحد وتوضح هذه الدراسة مجموعة من المصادر الفردية والفردية والمرتبطة بالفرد وهي على النحو التالي :

5-1-1 مفهوم الذات

هي تكوين معرفي موحد ومتعلم للمدركات الشعورية والتصورات والتعميمات الخاصة بالذات ، يبلوره الفرد ويعتبره تعريفا نفسيا لذاته .

ويتكون مفهوم الذات من أفكار الفرد الذاتية التسقة المحددة للعناصر المختلفة لكيونته الداخلية والخارجية التي تشمل على العناصر التالية :

أ- المدركات والتصورات التي تحدد خصائص الذات كما تنعكس إجراءاتها في وصف الفرد لذاته كما يتصورها هو " الذات المدركة "

ب- المدركات والتصورات التي تحدد الصورة المثالية الذي يعتقد أن الآخرين يتصورونها والتي يمثلها الفرد من خلال التفاعل الاجتماعي مع الآخرين " الذات الاجتماعية "

ج- المدركات والتصورات التي تحدد الصورة المثالية للشخص الذي يود أن تكون الذات مثالية

إن نظرة الفرد لذاته تحدد بشكل رئيسي إمكانية تعرضه للضغوط من عدمه ، وإذا كانت تلك النظرة تمثل شعورا سلبيا تجاه الذات فهذا يزيد احتمال وقوعه تحت تأثير الضغوط بشكل كبير (عبد الحافظ سلامة ، 2006 ، ص : 53).

ج- أما إذا كانت تلك النظرة تعبر عن شعور ايجابي تجاه الذات فإن ذلك يعني تفهم الفرد لذاته وثقته وتقديره لها عالية ، ومن ثم يقل احتمال تعرضه للضغوط

5-1-2 نمط الشخصية :

يعرفها عمار كشرود في معجمه بأنها : " تشير إلى الخصائص والسمات التي توافر في

تركيب بنيان وكيان الشخص (عمار الطيب كشرود ، 1994، ص :266)

ويمكن تصنيف الأفراد إلى نمطين من أنماط الشخصية : أحدهما أكثر قابلية للضغوط

بسبب رغبته في في انجاز اكبر عدد من المهام في أقصر وقت ممكن والمبالغة في

طموحاته وكأنه يسابق الزمن ويعرف بالنمط " أ "

أما النمط الثاني فيكون عكس النمط الأول : يعرف باسم النمط "ب" الذي يتميز بالثقة

والهدوء وكذا أخذ الأمور ببساطة وأخذ الوقت في التعامل مع الأمور ومواجهتها (علي حدي ،

ص :173)

ولقد حاول " لوثناس " - " 1985 luthans " أن يفرق بين نمط الشخصية "أ" من خلال

وصفه لسلوكيات كل منهما وذلك كما يوضحه الجدول التالي :

نمط الشخصية " ب "	نمط الشخصية " أ "
✓ ليس في عجلة من أمره دائما	✓ مستعجل دائما
✓ متأن في مشيته	✓ يمشي بسرعة
✓ يستمتع بوقته دون الإحساس بالذنب	✓ يأكل بسرعة
✓ صبور ولا يؤذي نفسه كثيرا على ضياع الوقت	✓ غير صبور بسبب ضياع الوقت
✓ ليس لديه مواعيد نهاية إنجاز العمل	✓ يعمل شيئين في آن واحد
✓ يلعب من أجل للمتعة وليس من أجل الكسب	✓ لا يستمتع بوقت الفراغ
✓ ذو أسلوب لطيف في الحياة	✓ مشغول بالأرقام
✓ لا يهتم بالوقت	✓ يقيس النجاح بالكمية
	✓ شديد وعنيف
	✓ منافس

✓ يشعر أنه دائما تحت ضغط الوقت

الجدول رقم (02) ، الفرق بين نمط الشخصية "أ" والشخصية " ب "

(هيجان ، 1998 ، ص: 106)

3-1-5 مركز التحكم في الأحداث :

يتعلق بمدى اعتقاد الفرد في مدى تحكمه وسيطرته على الأحداث المحيطة به ، والفرد الي يتصف بأنه داخلي يعتقد بأنه أكثر تحملا في الأحداث من حوله بينما نمط مركز التحكم الخارجي يعتقد بأن ما يحدث له خارج عن نطاق سيطرته . (علي حمدي ، ص: 174)

ويعتبر مركز التحكم أن أحد أبعاد الشخصية التي وضعها روتر " roter " 1996 حيث أشار إلى أنه من الممكن أن يتفاوت مركز التحكم لدى الأفراد بين درجة عالية من السيطرة الداخلية ودرجة عالية من السيطرة الخارجي (هيجان ، 1998 ، ص: 113)

وتشير نتائج بعض الدراسات أن الأفراد أصحاب مركز التحكم الداخلي أقدر تحملا للتهديدات التي يتعرضون لها في حياتهم وأنهم أقل قلقا وأقل معاناة من الضغط المهني ، في حين أن الأفراد أصحاب التحكم الخارجي يتميزون بإرتفاع مستوى القلق والعدوانية وأكثر معاناة من الضغوط ، في كثير من المواقف التي تحيط بهم لاعتقادهم بأن ما يحدث لهم هو نتيجة عوامل خارجية لايمكنهم السيطرة عليها

(عبد الغفار الحنفي وآخرون ، ، ص: 188)

2-5 مصادر الضغوط المهنية المتعلقة بالبيئة التنظيمية :

1-2-5 طبيعة المهنة : تعد الوظيفة أو المهنة بحد ذاتها مصدر من مصادر الضغوط في العمل وذلك بما تتصف به من صفات تميزها عن غيرها من الوظائف الأخرى سواء تعلق الأمر بالفئة التي تصنف فيها أو المكانة التي تتيحها لشاغلها

أ- **الفئة الوظيفية :** فالوظائف والمهن تتباين ولكل مهنة شروط ووظائف أخرى فالإداري الذي دوره يتخذ قرارات سياسية مهمة يقع عليه عبئ وضغط يختلف عن ذلك الشخص الذي يشغل وظائف عسكرية (مكناسي، 2006، ص:103)

ب- **المكانة الوظيفية:** يتأثر الأفراد بالضغوط حسب ترتيبهم في السلم الإداري فالوظائف الإدارية خاصة القيادية منها تعتبر مصدر للضغوط (شبيب ، 2010، ص:52)

5-2-2 **العلاقات في العمل :** أهم العوامل التي تؤدي إلى نجاح المنظمة وتحقيق أهدافها تتمثل في فشل أو نجاح العلاقات بين أفرادها فالعامل مرتبط بعدد من الأطراف نذكرها في مايلي

أ - **علاقة العامل بمهنته :** ويمكن اختصار هذه العلاقة في وضع العامل في المكان المناسب لقدراته .

ب- **علاقة العامل بالرؤساء :** كثيرا ماتكون أساس الشكاوي ومنبع الضغوط رئيس متعسف غير عادل وتدل البحوث الحديثة دلالة قوية على أن المدير أو الرئيس كان أخطر عامل في البيئة السيكولوجية للعامل

ج- **علاقة العامل بزملائه :** تعد هذه العلاقة عاملا مهما في إزالة الضغوط التي تسببها المنافسة الفردية التي تؤدي إلى إفساد العلاقة الفردية للعمال ، وكذلك ظهور الزعامات التي تتحكم في العمل ونفسيته . (النعاسي ، 2008، ص:37-38)

د- **علاقة العامل بظروف العمل :** ويقصد بها الظروف الفيزيائية في الإنارة والنظافة وغيرها فظروف العمل غير المريحة أو الخطرة تساهم بشكل كبير في زيادة المعاناة (قوراري ، 2014، ص:48)

5-2-3 عبئ الدور :

ويقصد به أن يكون للفرد عبئ عمل أكثر من قدراته أو النطاق المخصص له للعمل بحيث يتسبب ذلك في شعوره بالملل وعدم الإرتياح ، فعبئ العمل أقل من قدراته وطاقاته فيتسبب ذلك في شعوره بالملل وعدم الإرتياح فعبئ الدور يكون بإحدى الصور الآتية : زيادة عمل كمي مرتبط بكثرة الأعمال ، وآخر نوعي مرتبط بعدم توفر القدرات والمهارات اللازمة لأدائه أو تحميل الفرد بأقل مما يجب سواء من الناحية الكمية أو الناحية النوعية لأن ذلك يعني استهانة بقدراته وإمكانياته (جيرلان وروبرت ، 2004 ، ص: 260)

5-2-4 صراع الدور :

يحدث أن هناك تعارض بين متطلبات الدور ، فعندما يتعرض الفرد لموقف يفرض عليه متطلبات متعارضة ، كأن يتطلب وظيفة العمل لساعات طويلة أو السفر مسافات بعيدة وقد يتعارض ذلك مع دوره بوصفه زوجا أو أبا فإنه حينئذ يعاني من صراع الدر الذي يتولد عندما تكون هناك متطلبات متعارضة في آن واحد يقع تحتها الفرد سواء من رئيسه أو زميله في العمل أو مرؤوسيه بحيث تتعارض مجارات الفرد لمجموعة التوقعات المتصلة بالعمل من مجارة مجموعة أخرى من التوقعات ، مما يؤدي إلى حدوث صراع الدور بالنسبة لهذا الفرد (حمادات ، 2007 ، ص: 173) .

5-2-5 العمليات التنظيمية : ويقصد بها تلك الممارسات التي تستهدف تنسيق وتوجيه

جهود العاملين نحو تحقيق أهداف المنظمة فتطبيقها بطريقة سليمة تؤدي إلى تحسين العلاقة بين الموظف والمنظمة أو المؤسسة ويعزز الرضا وبالتالي : تحسين الأداء والعكس من ذلك إن لم يتم هذه القرارات على أحسن وجه (مكناسي ، 2006 ، ص: 105)

6- الآثار المترتبة عن الضغوط المهنية :**6-1 الآثار النفسية :**

إن الأفراد الذين يتعرضون لمستويات عالية من الضغوط عرضة للإصابة بالإحباط والقلق والتحول السريع في المزاج والإنفعالات ، وينعكس على تقديرهم لذواتهم بشكل سلبي كما يؤثر على اتجاهاتهم نحو عملهم بعدم الرضا عنه (شويطر خيرة ، 2017،ص:60)

6-2 الآثار الفيزيولوجية :

تحدث الضغوط تغيرات أو تحولات غير طبيعية داخل جسم الإنسان مرتبطة بتأثير الجهاز العصبي للفرد ، وافرازات الغدد ، ووظائف الأعضاء الأخرى كما أوضح " هانز سيلبي " فإن هذه التغيرات ستكون لها نتائج واضحة على صحة الفرد ، خصوصا في المستويات العالية من الضغوط . هذه النتائج تتباين باختلاف ظروف عملهم ، ومن بين الأمراض الأكثر انتشارا بسبب الضغوط الأمراض السيكوسوماتية المتمثلة في ضغط الدم وأمراض القلب (شويطر خيرة ، 2017، ص: 60)

6-3 الآثار المعرفية :

تشمل اضطراب وتدهور في الإنتباه والتركيز والذاكرة وصعوبة في التنبؤ وزيادة الأخطاء وسوء التنظيم والتخطيط إلى غير ذلك من الأعراض التي تنعكس على الجانب العقلي المعرفي للفرد وبالخصوص في المهن التي تتطلب حضورا معرفيا وعقليا كالتعليم (شويطر خيرة ، 2017، ص: 61)

6-4 الآثار التنظيمية :

إن التعرض المستمر والمتكرر للضغوط يؤثر سلبا على صحة الأفراد ، كما تنعكس آثار الضغوط على الجسم في شكل مشكلات جسمية وأيضا على الحالة النفسية للفرد وكلما زاد حجم الضغوط التي تواجه الفرد ارتبط ذلك بإنخفاض في الأداء كما يؤدي إلى شعور الفرد

بالأرهاق البدني والنفسي الشديدين . كما يؤدي إلى ظهور استعدادات لتكوين اتجاهات سلبية نحو الآخرين (شويطر خيرة ، 2017،ص:61)

خلاصة :

تعرضت بالذكر في هذا الفصل إلى توضيح ماهية الضغوط وذلك من خلال عرض تعاريف للضغوط كما قدمه بعض الباحثين ثم محاولة بلورة تعريف يوضحها ومن ثم ذكر مراحلها وأنواعها ،

ثم التطرق إلى أهم مصادرها المتمحورة في المدركات والتصورات التي تحدد خصائص الذات وانماط الشخصية الأكثر قابلية للضغط من عدمها إضافة إلى عبئ وصراع الدور توصلا إلى أهم الآثار النفسية والفيزيولوجية المترتبة عن الضغوط المهنية .

الفصل الثالث : الصحة النفسية

تمهيد

- (1) - تعريف الصحة النفسية
- (2) - مظاهر الصحة النفسية
- (3) - مستويات الصحة النفسية
- (4) - معايير الصحة النفسية
- (5) - مؤشرات الصحة النفسية
- (6) - الصحة النفسية والتمريض

خلاصة البحث

تمهيد :

الصحة النفسية والعقلية تشير إلى معاني متعددة منها خلو الإنسان من كافة الأمراض النفسية والعقلية والانحرافات السلوكية أو الأخلاقية ومن معاني التكليف أو الشعور بالصحة النفسية عدم وجود صدام بين الفرد وبين المجتمع ومُؤدى ذلك أن يلتزم الفرد بطاعة القوانين والقواعد واللوائح والنظم والأعراف والعادات والتقاليد السائدة أو المنتشرة في المجتمع وكذلك المثل والمعايير والمبادئ التي يعتنقها المجتمع ، حيث أن الإنسان المتكيف الذي يتمتع بصحة نفسية جيدة يشعر أنه قد حقق ذاته أنه يرضى عنها ويقوم بينه وبين المجتمع علاقة إنسجام ووثام وحب وإخاء وتفاني .

1- تعريف الصحة النفسية :**1.1 المفهوم الأول (المفهوم السلبي) :**

يوضح أن الصحة النفسية في البدء من أعراض المرض النفسي أو العقلي " وهذا المفهوم يلقي قبولاً لدى أصحاب ميادين الطب العقلي . ولكن إذا ما قمنا بتحليله ، نجد أنه مفهوم ضيق ومحدود فحينما نقول الصحة النفسية هي الخلو من المرض النفسي فهذا التعريف يعد تعريفاً سلبياً ، فليس معنى خلو الإنسان من المرض النفسي دلالة على تمتعه بالصحة النفسية ، كما يذكر على أن الصحة الجسمية والبدنية معناه خلو الجسم من الأمراض العضوية.

إذ أن الخلو من الإضطرابات أياً كانت لاتعني الصحة سواء سواء أكانت بدنية أو نفسية ، فالمعروف أن المرض النفسي أو الجسيمي لا يأتي فجأة كما يتوهم البعض ولكن ينمو وقد لا يحس الفرد فهو يزداد نمو الخلل أو الاضطرابات من الناحية الكمية حتى يصل إلى مرحلة التغيير الكيفي (المرض) وهنا فقط يتضح الخلل أو الاضطراب في الجسم أو النفس .

(أحمد عزت راجع ، 1956 ، ص:05)

2.1. المفهوم الثاني (المفهوم الإيجابي) :

يذهب بالقول أن الصحة النفسية هي تلك الحالة النفسية التي تتسم بالثبات النسبي والتي يكون فيها الفرد متمتعاً بالتوافق الشخصي والاجتماعي والالتزان الانفعالي ، خالياً من التأزم والاضطراب مليئاً بالتحمس وأن يكون إيجابياً خلاقاً مبدعاً يشعر بالسعادة والرضا ، قادراً أن يؤكد ذاته وأن يحقق طموحاته واعياً بإمكانياته الحقيقية ، قادراً على استخدامها في أمثل صورة ممكنة ، فمثل هذا الشخص يعتبر في نظر الصحة النفسية شخصاً سويًا

(سعد الجراد ، 1970، ص: 08)

- وفي تعريف آخر : هي شعور الفرد بالرضا والاستقرار مع نفسه ومع الناس وتظهر في شكل احساس يترجم إلى سلوك من جانب الفرد بالقدرة على مواجهة المواقف والمشكلات التي تقابله في مختلف نواحي حياته

(حمزاوي ومومن ، ص: 245).

- تعرف منظمة الصحة العالمية الصحة النفسية بوصفها : (حالة من العافية يستطيع فيها كل فرد إدراك إمكاناته الخاصة والتكيف مع حالات التوتر العادية والعمل بشكل منتج ومفيد والإسهام في مجتمعه

(المنظمة الدولية للإصلاح الجنائي ، 2018 ص: 56)

* يظهر لنا من خلال التعاريف السابقة أن الصحة النفسية ليست فقط الخلو من الأمراض النفسية أنها حالة ديناميكية تكاملية ضمن الجسد والنفس والمجتمع يشعر من خلالها الفرد بالتوافق النفسي والرضا والأمن والطمأنينة والسعادة يمكن قياسها بقياس تجريبي والتحكم في العوامل البيئية لتغييرها .

1-مظاهر الصحة النفسية :

تعددت مظاهر الصحة النفسية التي ذكرها المختصون في مجال الصحة النفسية واختلفت حسب اختلاف نظرتهم إلى الإنسان وطبيعته وحسب ثقافة كل منهم ، ومن أهم مظاهر الصحة النفسية :

1-2 التكيف بأشكاله المختلفة : النفسي والاجتماعي والبيولوجي (الزواجي، الأسري ، المدرسي ، المهني)

2-2 الشعور بالسعادة مع الآخرين : ويكون بحب الآخرين والثقة بهم واحترامهم وتكوين علاقات اجتماعية مرضية ، والسعادة الأسرية والاستقلال الاجتماعي وتحمل المسؤولية .

2-3 فهم الذات وتحقيقها : عن طريق تناسب وتجانس مستوى الطموح مع قدرات الفرد وإمكاناته الذاتية والعمل على استثمارها وتحقيقها مع قناعة ورضا.

2-4 مواجهة مطالب الحياة وأزماتها واحباطاتها : فكلما كانت عتبة الإحباط (معدل التحمل) عاليا كان ذلك دليلا على درجة عالية من الصحة النفسية .

2-5 النجاح في العمل : نجاح الفرد في عمله ورضاه عنه دليل على توافر الصحة النفسية ومظاهر ذلك رضا الفرد عن عمله ونجاحه فيه ، ويركز علماء النفس المهني والصناعي على هذا الجانب من خلال الاهتمام بعملية الاختيار والتوجيه المهني اللذان يهدفان إلى وضع الرجل المناسب في المكان المناسب .

2-5 الإقبال على الحياة والمشاركة المناسبة في حياة المجتمع وتقدمه : من خلال المشاركة في العمل والاستمتاع بالجمال والتعاون مع أفراد المجتمع فمن علامات اعتلال الصحة النفسية أو اضطرابها الإحجام عن الحياة والتشاؤم واليأس

(حمزة فرطاس ، 2017، ص: 100)

3 - مستويات الصحة النفسية

من الأخطاء الشائعة تقسيم الناس إلى فئتين : فئة الأصحاء نفسيا وفئة المنحرفين أو المضطربين أو الواهنيين نفسيا ، لأن الأصحاء منحرفون بدرجة ما . والواهنون أصحاء بدرجة ما . وفي ضوء نظرية التوزيع الإعتدالي للخصائص والسمات الجسمية والنفسية يمكن تقسيم الناس بحسب مستواهم في الصحة النفسية إلى خمسة فئات :

3-1 الأصحاء نفسا بدرجة عالية :

الكاملة عددهم قليل وتبلغ نسبتهم في المجتمع 2.5% وهم الذين تبدوا عليهم علامات الصحة النفسية المرتفعة وتندر أخطاءهم وقد اعتبروا خيرين بطبعهم واعتبر علماء التحليل النفسي على أنهم أصحاب أنا قوية قادرة على تحقيق التوازن بين مطالب الأنا العليا و ألهو والواقع ، و اعتبرهم علماء السلوكية على أنهم أصحاب سلوكيات حسنة مكنتهم من تحقيق التوافق الجيد مع المجتمع الذي يعيشون فيه ، وصفهم علماء المذهب الإنساني بالعناصر البشرية الذين نجحوا في تحقيق ذاتهم وإثبات كفاءتهم وفي التعبير عن أنفسهم بصدق .

3-2 الأصحاء نفسيا بدرجة فوق المتوسط :

تبلغ نسبتهم 13.5% وهم أصحاء نفسيا أيضا حيث ترتفع عندهم درجة الصحة النفسية وتتنخفض درجة الوهن وينطبق عليهم ما قيل عنهم في الفئة الأولى [درجة أقل منها ، وينطبق عليهم أيضا ما قاله علماء النفس عن الفئة الأولى ولكن بدرجة أقل منها .

3-3 العاديون في الصحة النفسية :

تبلغ نسبتهم في المجتمع حوالي 68% وهم أصحاء نفسيا بدرجة متوسطة أو قريبة من المتوسط ، وأخطاءهم محتملة وانحرافاتهم ليست كبيرة لا تعوق توافقهم ، ولا تمنعهم من تحمل مسؤولياتهم نحو أنفسهم ونحو الآخرين . وتظهر عليهم علامات الصحة النفسية في

استقرار ومظاهر الوهن في الأزمات، حيث يشعرون بالشقاء والتوتر والقلق كلما تعرضوا لأزمات ولكن بدرجة محتملة، يمكن تبديلها أو تغييرها بالإرشاد والتوجيه والنصح من المتخصصين أو الأهل.

3-4 الواهنون نفسيا بدرجة ملحوظة:

تبلغ نسبتهم في المجتمع حوالي 13.5% هم الذين تنخفض عندهم الصحة النفسية وتزداد علامات وهنها فكثرة الأخطاء وتتعدد ، وتظهر الانحرافات النفسية بدرجة تؤثر على صلتهم بالناس وبأنفسهم ، ويسوء توافقهم في مواقف كثيرة مما يجعلهم في حاجة إلى الرعاية والعلاج على أيدي المتخصصين . (مروان أبو حويج وعصام أصفدي ، 2001،ص:65)

3-5 الواهنون بدرجة كبيرة :

تبلغ نسبتهم في المجتمع حوالي 2.5% وهم الذين تنخفض صحتهم النفسية بدرجة كبيرة وتزداد مشكلاتهم وانحرافاتهم ويسوء توافقهم وقد يفقدون صلتهم بالواقع ولا يقدرّون على تحمل مسؤولية أفعالهم ويصبح وجودهم مع الناس خطرا عليهم وعلى غيرهم وتنطبق عليهم صفات الفئة السابقة ولكن بدرجة أشد فانحرافاتهم كبيرة، مشكلاتهم معقدة واضطرابات شديدة.

(مروان أبو حويج وعصام أصفدي ، 2001، ص66)

نستخلص أن الصحة النفسية قابلة للزيادة والنقصان حسب جهود الفرد وإرادته ومدى تفهم الذات وتحقيقها ووهي قابلة للتغيير وذلك حسب شخصية الفرد وما يتعرض له من تأثيرات داخلية وخارجية ، إذن الصحة النفسية هي حالة ثابتة نسبيا عند الفرد .

4- معايير الصحة النفسية :

عرض علماء النفس بعض المعايير والمناهج لقياس الصحة النفسية والتي تساعد على الفصل بين السلوك السوي والسلوك غير السوي منها :

4-1 المعيار الطبي :

ومن خلاله يمكن الحكم على الشخص بالصحة أو الحالة المرضية ، وفيه يتم استخدام الفحص العيادي بالاستعانة بالأدوات والوسائل الطبية المختلفة ، والمقابلة النفسية بين (الأخصائي والمريض) ، وأسلوب الملاحظة المتخصصة ، وغيرها ..

4-2 المعيار الديني :

في مجتمعنا المسلم يعتبر المعيار الديني من أهم المعايير وأقواها أثرا لتمييز السلوك السوي من المنحرف عن الفطرة لدى الإنسان المكلف حيث تكون الفطرة هي المحك ، ولقد خلق الله تعالى الناس على الفطرة السوية ، ومدى بعد الإنسان أو قربه من خالقه سبحانه وتعالى هو الذي سلامته النفسية والروحية ، والدليل على ذلك قوله تعالى : (يا أيها لناس إنا خلقناكم من نكر وأنثى وجعلناكم شعوبا و قبائل لتعارفوا إن أكرمكم عند الله أتقاكم إن الله عليم خبير) " الحجرات 113"

4-3: المعيار الذاتي :

السوية تحدد هنا من خلال إدراك الفرد لمعناها ، فهي كما يشعر الفرد ويراه من خلال نفسه ، فالسوية هنا هي إحساس داخلي وخبرة ذاتية ، فإذا كان الفرد يشعر بالقلق وعدم الرضا عن الذات يعد وفقا لهذا المعيار غير السوي

4-4: المعيار الوظيفي :

عندما تتم معرفة الهدف الكامن خلف هذا السلوك نستطيع تقييمه على أنه سوي أو

مضطرب (صفاء يحيوي ، 2018 ، ص: 91)

4-5: المعيار الإحصائي :

حيث يتخذ المتوسط والمنوال أو الشائع معيارا يمثل السوية ، وتكون اللاسوية هي الانحراف عن هذا المتوسط بالزائد أو الناقص .

4-6: المعيار الإجتماعي :

يحتكم المحك الإجتماعي إلى أى معايير المجتمع وقيمة في الحكم على السلوك السواء أو الانحراف ويعتبر مايقبله المجتمع ويرضى عنه سلوكا سويا ، ومايرفضه سلوكا منحرفا

4-7 : المعيار المثالي :

يقد بالمعيار المثالي حالة من الكمال ، أو مجموعة من الشروط الواجبة ، المستقلة عن الواقع والزمان ويعتبر لوصول إليها والسعي نحو تحقيقها أمرا جديرا بالطموح

4-8: المعيار الباطني :

وفقا للمعيار الباطني لايمكن أن نحدد مكان الفرد أقرب إلى السوية أو اللاسوية إلا إذا تجاوزنا مستوى السلوك الظاهري إلى مايمكن وراءه من أسباب ودوافع كامنة وصراعات أساسية ، وكيفية تعامل الإنسان مع هذه المحتويات الكامنة لديه ومدى قدرته على التعبير عنها وكيفية التي يشبع بها رغباته ودوافعه .

4-9 المعيار التلاؤمي :

وفي هذا المعيار يتحدد السلوك السوي من خلال مساعدة الفرد على تحقيق النضج المطلوب وتحقيق الفرد لذاته . فالدافع لإدراك الجهد الكامل الذي يبذله الفرد يعتبر بمثابة عامل هام لتحديد السلوك السوي (صفاء يحيوي ، 2018 ، ص:92)

إن إختلاف المعايير وتباينها في تحديد السواء والمرض أدى إلى صور شتى من التناقض والتعارض في سبيل فهم الصحة النفسية ، إلا أنه لكل معيار أهميته النسبية ، الأمر الذي دفع الكثير من المعنيين بالمجال في وضع تعريفات انتقالية للصحة النفسية . .

5- مؤشرات الصحة النفسية :

- يشير عزة مبروك (2001) إلى أنه يمكن اعتبار الصحة النفسية حالة من اللياقة النفسية والاجتماعية ويتضمن هذا المعنى الإيجابي للصحة النفسية عددا من المؤشرات التي يلخصها في مايلي :

1- الشعور بالراحة النفسية والسعادة

2- الخلو النسبي من مظاهر الاضطراب السلوكي كالقلق والاكتئاب ومشاعر الضيق

3- الكفاءة في القيام بالأدوار الاجتماعية المختلفة

4- تقبل الذات والآخرين .

5- القدرة على تكوين علاقات ملائمة مع الآخرين

6- إتخاذ أهداف واقعية سعيا لتحقيق الذات

7- الاستقلال المعرفي والوجداني

(جمعة سيد يوسف وآخرون ، 2006 ، ص:80)

- يحددها سنادير في ثمانية نقاط كالآتي :

1- الكفاية العقلية .

2- التحكم بالأفكار والتكامل فيها

3- التكامل بين العواطف والتحكم والصراع والاحباط

4- العواطف والمشاعر السليمة والإيجابية .

5- المواقف السليمة

6- المفهوم السليم حول الذات

7- وعي الذات المناسب

8- العلاقات المناسبة مع الواقع

ويعني كل مؤشر أنه يمكن النظر إلى الصحة النفسية من خلاله بحيث المحصلة بعد اعتماد المؤشرات التالية صور واضحة عن الصحة النفسية للشخص .

(حسن الدايري ، 2005 ، ص:199-200)

6 - الصحة النفسية والتمريض :

توجد علاقة تكاملية بين التمريض والصحة النفسية ، فما تهدف إليه الصحة النفسية هو الوصول بالفرد إلى الرضا والانسجام النفسي الاجتماعي والروحاني لتحقيق مستويات عالية من السعادة والتوافق ، كذلك فإن العناية التمريضية تهتم بالمريض من الناحية النفسية والجسمية والعقلية والروحانية والجانب النفسي له أثر كبير في تحديد مدى وسرعة تماثل المريض للشفاء

إن إظهار الإهتمام والحب والتقدير والدعم النفسي والمشاركة الفعالة واتخاذ القرار والمواقف الإيجابية تجاه المرضى هي بعض السلوكيات والمواقف التي تعني عناية تمريضية تهدف إلى خلق جو يشعر المريض من خلاله بالقبول والاحترام وهذا يؤثر على نتائج العناية والعلاج وعادة يرغب المريض أن يعامل كشخص مميز ويتوقع من مقدم العناية أن يكون مهتما ولطيفا ، صدوقا ، محترما ، لطيفا ويقضا فمبادرة المريض بالابتسام والتحية له تأثير على معنوياته وردود أفعاله .

ولقد أوضحت أسمى الإمام 1999 أن العديد من الدراسات أظهرت أن التصرفات التي تعكس الاهتمام والعناية قد زادت من الشعور من الأمل والثقة والراحة والطمأنينة والاستقرار النفسي والعقلي ، فالعناية التمريضية تؤثر على المريض جسما ونفسيا وعقليا وعاطفيا وروحانيا وبالتالي تؤثر على سرعة تماثله للشفاء ، وعادة يأتي المريض إلى المستشفى أو العيادة قلقا وخائفا وفاقد للسيطرة على وضعه بشكل عام والتعامل الخاص قد يؤدي إلى زيادة هذه المشاعر والمخاوف وبالتالي يجب على الممرض أو الممرضة أن يستمع بعقلية متفتحة لشكوى المريض وأفكاره ومشاعره وظروفه الخاصة حتى يتمكن من التخفيف من حدة تلك المشاعر ووضع الحلول المناسبة لمشاكل المريض الجسدية والنفسية .

(العمرين ، 2008 ، 42)

خلاصة :

نخلص إلى أن الصحة النفسية عبارة عن حالة من التوازن الديناميكي بين وجوه مختلفة يمكن وصفها من خلال مجموعة من سمات الخبرة والسلوك كالرضا عن الحياة والقدرة على مواجهة الإرهاقات والتغلب عليها كما أنها عبارة عن حالة إيجابية فاعلة يتم تحقيقها وبنائها بصورة شبه دائمة ويومية حيث يدرك الشخص الصحيح نفسيا أهدافه ويؤمن بها ويعرف الوسائل التي يستطيع أن يحقق بها هذه الأهداف .

الفصل الرابع : استراتيجيات التعامل

- تمهيد

(1)- تعريف استراتيجيات التعامل

(2)- تصنيفات استراتيجيات التعامل

(3)- النماذج المفسرة لاستراتيجيات التعامل

(4)- العوامل المؤثرة في استراتيجيات التعامل

(5)- شروط استراتيجيات التعامل

(6)- طرق قياس استراتيجيات التعامل

- خلاصة البحث

- تمهيد :

يواجه الفرد العامل العديد من الضغوط المهنية التي تتضمن خبرات غير مرغوب فيها منعكسة بذلك على مختلف جوانب شخصيته خاصة المرأة العاملة ، لذلك إهتم الباحثين بدراسة أساليب أو عمليات يستطيع من خلالها العمال تحمل أو مواجهة أو إدارة تلك المواقف المختلفة الضاغطة حيث تعد بمثابة عوامل تعويضية تساعدهم على الإحتفاظ بالصحة النفسية والجسدية معا شرط أن يعي الفرد العامل ماهي العمليات والاستراتيجيات الملائمة لمعالجة موقف ما .

1- تعريف استراتيجيات التعامل

تعددت التعاريف لهذا المفهوم والأمر راجع إلى تعدد النظريات والبحوث حوله :

- **تعريف لازاروس وفلوكرمان :** في كل الجهود السلوكية والمعرفية المتغيرة باستمرار والتي يتخذها الفرد في إدارة مطالب الموقف والتي تم تقديرها من جانب الفرد على أنها مرهقة وشاقة وتتجاوز مصادر الشخص وإمكاناته (طه عبد العظيم ، 2006، ص: 114)

- **ويطلق لطفي عبد الباسط (1994)** على أساليب المواجهة " عمليات تحمل الضغوط ، ويرى أنه مجموعة من النشاطات والاستراتيجيات السلوكية المعرفية التي يسعى الفرد من خلالها لتطويع الموقف الضاغط وحل المشكلة أو تخفيف التوتر الإنفعالي المترتب عليها

(عبد المعطي مصطفى ، 2006، ص: 98)

- تعرف أساليب التعامل بأنها الطريقة أو الوسيلة التي يستخدمها الأفراد في تعاملهم مع الضغوط الواقعة عليهم ، فعرفها سبيلبرجر بأنها عملية وظيفتها خفض أو إبعاد المنبه الذي يدركه الفرد على أنه مهدد له (الغرير وأبو أسعد ، 2009، ص: 119)

* ومن خلال إطلاع الباحثة على مختلف التعاريف الخاصة باستراتيجيات التعامل نستخلص أن هذه الأخيرة هي : الوسيلة المعرفية والسلوكية والانفعالية التي يلجأ إليها الفرد عندما يواجه موقف ضاغط للخفض من حدة التوتر والقلق الذي يشعر به أثناء عمله .

2- تصنيفات استراتيجيات التعامل :

1-2-1 قد صنفها بيلينج وموس (1984) (biling & moss) عن ثلاثة أساليب لمواجهة الضغوط النفسية وهي :

1-1-2 أساليب سلوكية نشطة : وتشمل السلوكيات الظاهرة التي تعكس محاولة التعامل المباشر مع المشكلة أو مصدر الضغوط النفسية

2-1-2 أساليب معرفية : وتتضمن مايقوم به الفرد من مجهود عقلي لتقدير أبعاد مصادر الضغوط النفسية ودرجة خطورتها ومدتها

2-1-3 أساليب الاحجام أو الكف : وتعكس محاولة تجنب المشكلة وعدم التعامل المباشر مع مصادر الضغوط النفسية فربما يحاول الفرد هنا الحد من التأثير الإنفعالي السيئ الناتج عن الضغوط النفسية بطريقة غير مباشرة (الشخاينة أحمد عيد مطبع، 2010، ص:37)

2-2 أشار هيجنز وإندلر (Higgins & Endler) من وجود ثلاثة أساليب أو عمليات للتعامل مع الضغوط وهي :

1-2-2 أسلوب التوجه الأنفعالي : Emotional oriente ويقصد به ردود الأفعال الانفعالية التي تنتاب الفرد وتتعاكس على أسلوبه وعلى التعامل مع المشكلة وتتضمن مشاعر الضيق والتوتر والإنزعاز والغضب والأسى واليأس

2-2-2 أسلوب التوجه نحو التجنب : **Avoidance oriente** ويقصد به محاولة الفرد تجنب المواجهة المباشرة مع المواقف الضاغطة وأن يكتفي بالانسحاب من الموقف ، ويطلق على هذا الأسلوب أيضا أسلوب الإحجام في التعامل مع المواقف الضاغطة .

2-2-3 أسلوب التوجه نحو الأداء : **Task oriented** ويقصد به المحاولات السلوكية التي يقوم بها الفرد للتعامل مباشرة مع المشكلة وبصورة واقعية وعقلانية ويتضمن ذلك معرفة الأسباب الحقيقية للمشكلة والاستفادة من الخبرة في المواقف السابقة ، واقتراح البدائل للتعامل مع المشكلة واختيار أفضلها ووضع خطة فورية لمواجهة المشكلة .

(فايد حسين ، 2005 ، ص: 359)

2-3 بينما صنف حسن مصطفى (1994) : أساليب مواجهة الضغوط في المجتمع المصري إلى سبعة أساليب وهي :

2-3-1 العمل من خلال الحدث

2-3-2 الالتفات إلى اتجاهات وأنشطة أخرى

2-3-3 تجنب والإنكار .

2-3-4 طلب المساندة الإجتماعية

2-3-5 الإلحاح والإقحام القهري

2-3-6 العلاقات الإجتماعية

2-3-7 تنمية الكفاية الذاتية

2-4 أما " لظفي عبد الباسط (1994) صنفها إلى خمسة فئات وهي :

2-4-1 العمليات السلوكية الموجهة نحو المشكلة

2-4-2 العمليات السلوكية الموجهة نحو الانفعال

2-4-3 العمليات المعرفية الموجهة نحو المشكلة

2-4-4 العمليات المعرفية الموجهة نحو الانفعال

2-4-5 لعمليات المختلفة (سلوكية - معرفية)

(عبد الغرير وأبو أسعد ، 2009، ص:127)

2-5 تصنيف لازاروس وفولكمان 1984 lazarus et folkman : فلقد حصرا استراتيجيات

الضغوط في قسمين وهما :

2-5-1 استراتيجيات المواجهة التي تركز على المشكلة : وهي عبارة عن الجهود التي يبذلها

الفرد لتعديل العلاقة الفعلية بينه وبين البيئة ولهذا فإن الشخص الذي يستخدم هذه الأساليب تجده يحاول تغيير أنماط سلوكه الشخصي من خلال البحث عن المعلومات أكثر عن الموقف أو المشكلة لكي ينتقل إلى تغيير الموقف ، حيث أن استراتيجيات المواجهة التي تركز على المشكلة تهدف إلى البحث عن معلومات أكثر حول الموقف أو المشكلة أو طلب النصيحة من الآخرين وإدارة المشكلة والقيام بأفعال لخفض الضغط عن طريق تغيير الموقف مباشرة .

2-5-2 استراتيجيات المواجهة التي تركز على الإنفعال : وهي تشير إلى الجهود المبذولة التي

يبذلها الفرد لتنظيم الانفعالات وخفض المشقة والضيق الانفعالي الذي يسببه الحدث أو الموقف الضاغط للفرد عوضا عن تغير العلاقة بين الشخص والبيئة وتتضمن هذه الأساليب الإبتعاد وتجنب التفكير في الضواغط والإنكار .

وتهدف هذه الاستراتيجيات إلى تنظيم الانفعالات السلبية التي تنشأ عن الحدث الضاغط الذي يواجه

(طه عبد العظيم حسين ، 2006 ، ص:105) .

الفرد

* رغم الاختلاف الشاسع بين الباحثين إلا أن معظمهم يرى أن تصنيف لازاروس لاستراتيجيات التكيف يحتل المكان الأكبر في معظم الدراسات (الاستراتيجيات المركزة على المشكل / الانفعال) مع العلم أن هذين البعدين يخدمان من حيث المبدأ .

3 - النماذج المفسرة لاستراتيجيات التعامل :

1-3 النموذج التحليلي : عمل التحليل النفسي منذ نشأته على فهم وتحديد أشكال المواجهة وبشكل خاص الأشكال اللاشعورية منها ، وسميت وسائل الدفاع الأولية ، وقد أدخل فرويد الدفاع للمرة الأولى سنة 1849 وعرفه لاحقاً بأنه تسمية عامة لكل التقنيات التي يستخدمها الأنا في مواجهة الصراعات التي من الممكن أن تؤدي إلى العصاب

(سامر جميل رضوان ، 2002، ص:261)

أن هذه الميكانيزمات الدفاعية هي عبارة عن إستراتيجية المواجهة التي يستخدمها الفرد ليحمي بها نفسه من الصراعات والتوترات التي تنشأ التي تنشأ عن المحتويات المكبوتة وأن هذه الميكانيزمات الدفاعية ذات أهمية كبيرة في خفض الضغوط والتوترات وتعمل على مستوى اللاشعور ، والفرد لا يلجأ إلى حالة دفاعية واحدة لحماية نفسه من الضغوط والقلق بل يستخدم أكثر من 41 لوب دفاعي واحد ، وفي ضوء ذلك يرى فرويد أن الميكانيزمات الدفاعية هي بمثابة استراتيجية مواجهة يلجأ إليها الفرد لاشعوريا للتخفيف من التوتر والقلق والصراعات الداخلية ومن هذه الميكانيزمات : الكبت ، التسامي ، التبرير ، الإنكار ، التجنب الإسقاط ، النكوص .

(طه عبد العظيم حسين ، سلامة عبد العظيم حسين ، 2006، ص: 85-86)

3-2 : نموذج سمات الشخصية :

تنتقل هذه النظرية من فكرة الفروق الفردية ، ومن ثم استراتيجية التعامل بالنسبة لهذا النموذج ما هو إلا عدد من مكونات سمات الشخصية الإنسانية ، وإذا كانت هذه السمات تشير إلى استعداد عام للاستجابة بطريقة خاصة ومميزة عن المواقف المتنوعة التي تواجه الفرد في حياته ويتضح من هذا

التعريف للمواجهة مدى التناسق بين مفهوم سمات الشخصية ومفهوم أسلوب المواجهة من حيث كونها يمثلان طرازا خاصا أو أسلوبا خاصا يميز الفرد أثناء التعامل مع المواقف الحياتية وذلك لأنه يختص بالمواقف والظروف المثيرة للمشقة في الحياة ، وتعد المواجهة وفقا لهذا المنظور عملية تفسيرية توضح سبب اختلاف الأفراد في نواتج المشقة مثلها مثل السمات الشخصية مثلها مثل السمات الشخصية المفسرة بعض لماذا يصبح الأفراد ضحايا للمشقة في حين يصبح البعض الاخر مواجهها لها .

حيث يعتبر أن بعض الخصائص الثابتة للشخصية كالقمع ، الحس المرهف ، التحمل ، بإمكانها أن تهيئ الفرد لمواجهة الضغوط بطريقة ما ، لكن هذه الفرضية التي ترى أن الفرد يتعامل بطريقة مماثلة مع الأحداث مهما كانت نوعيتها لم تثبت بعد بينما هناك عدة أبحاث أظهرت أن لقيمة هذه السمات تنبؤات ضعيفة لاستراتيجيات المواجهة ويعود ذلك لعدة أسباب منها :

الطبيعة المتعددة لأبعاد إستراتيجية المواجهة فالمريض مثلا : يواجه ضغوطات مختلفة وفي الوقت نفسه عليه أن يحافظ على توازنه الإنفعالي ، مع الحفاظ على العلاقة الجيدة مع العائلة ، كل هذه الإنشغلات تتطلب تعدد استراتيجيات المواجهة ، وهذا مايمكن توفره في معيار واحد كسمة للشخصية .

الطابع المتغير : وفي هذه الحالة فالاستراتيجيات تتأثر بمحتوى الوضعيات الضاغطة فسمات الشخصية لوحدها غير قادرة على جعل الفرد يواجه هذه لوضعيات (هناء أحمد شويخ، 2007، ص: 76-77)

3-3 النموذج المعرفي : تعددت التصورات النظرية التي إهتمت بتناول الأساليب المعرفية ودورها في تفسير الكثير من مظاهر السلوك الإنساني في مجالات مختلفة ورغم هذا التعدد في التصورات النظرية إلا أنها تتفق أن الأساليب المعرفية متضمنة لجميع العمليات المعرفية مثل الإدراك ، والتذكر وحل المشكلات الخ .

ولقد جورج كلاين الأسلوب المعرفي على أنه اتجاه عام يحكم أسلوب الفرد في مواقف بيئية معينة وله خصائص الدافعية ، بحيث يؤدي إلى ضبط السلوك وتنظيمه وتعديله باستخدام استراتيجيات معينة، وبعد ذلك عمل كل من واتكن وزملاءه أبحاث واسعة على السلوك المعرفي التي توضح منها أنه سمة شاملة تعرض نفسها وتظهر في قدرات الفرد الإدراكية والعقلية وفي الشخصية أيضا ، كما يعبر عنه بطريقة الفرد المميزة في استقبال المعلومات والتعرف عليها والإحتفاظ بها ومن ثم استخدامها .
(هشام محمد الخولى ، 2002، ص: 31-32)

3-4 النموذج التفاعلي: تنظر إلى المواجهة أنها عملية صحية وطبيعية تمكن الفرد من حل مشاكله وأن ميكانيزمات التكيف تزداد لدى الفرد في حل مشاكله كلما كانت عقلانية بدلا من أن تكون لاشعورية وإلإرادية . وارتبطت هذه النظرية بأعمال ودراسات كل من لازاروس وفولكمان 1984 والتي أكدت على أن المواجهة هي عملية أكثر من كونها سمة واستعداد لدى الفرد كما رفض هذا المدخل وصف الضغوط على أنها شيء يحدث بطريقة المثير والأستجابة بل يرى أن استجابة الضغوط تظهر كنتيجة للتفاعل بين المطالب البيئية وتقييم الفرد لهذه المطالب والمصادر الشخصية لديه وتمثل عملية التقييم المعرفي مفهوما مركزيا . وترتبط بشكل كبير بالواجهة ، ففي عملية التقييم المعرفي للموقف يقيم الفرد الموقف من حيث هو ضاغط أولا ، فإذا تم تقييم الموقف على أنه ضاغط يستخدم الفرد التقييم الثانوي ليحدد خيارات المواجهة للتعامل مع الموقف وهكذا فإن الشخص يدرك الحدث كضاغط اعتمادا على المعنى الذي يكونه على الموقف ويؤكد هذا المدخل على أهمية العلاقة المتبادلة بين الشخص والبيئة وأن عملية التقييم الأولي والثانوي تؤثر بشكل فعال في تحديد استراتيجيات المواجهة التي يستخدمها الفرد حيال المواقف الضاغطة
(طه عبد العزيز حسين ، 2006، ص 89-90)

* ومن خلال ماسبق ذكره فقد تعددت النظريات التي تناولت استراتيجيات التعامل بالدراسة فمنها من فسرتة على أنه استراتيجيات لاشعورية وأخرى ركزت على أنها شعورية ورغم إختلاف في وجهات النظر والآراء إلا أنهم اتفقوا على فكرة واحدة أن كل هذه الاستراتيجيات التي يستعملها

الإنسان في مواقف الحياة الضاغطة هدفها الأساسي هو التخفيف من التوتر والقلق الذي يشعر به العامل أثناء عمله .

4-1 العوامل المرتبطة بالفرد (الخصائص الشخصية) :

تؤثر الشخصية التي يحملها كل فرد في مواجهة الحدث الضاغط بحيث أن بعض الناس بسبب شخصيتهم يميلون إلى إدراك الأحداث على أنها ضاغطة أو أنها في غاية الضغط مما يؤدي إلى التأثير على مقدار ما يتعرضون له معاناة وأعراض جسدية وقد ركز الباحثون على بعض هذه الخصائص :

4-1-1: الوجدانية السلبية : والتي من بين مظاهرها المزاج السيئ القلق الكآبة العدوانية حيث أن الأفراد الذين تتميز شخصيتهم بزيادة الوجدانية السلبية يعبرون عن معاناتهم وآلامهم عبر مواقف مختلفة وهم أكثر قابلية للإفراط في شرب الكحول ومحاولات الإنتحار .

4-1-2: الصلابة : تتشكل الصلابة من ثلاث خصائص أساسية وهي :

أ- الإحساس بالالتزام أو وجود قابلية لدى الفرد للانخراط بما يمكن أن يواجهه من مواقف

ب- الاعتقاد بتوافر القدرة على الضبط وهو الإحسان بأن الشخص مسؤول عما يواجهه في حياته

ج- التحدي والاستعداد لتقبل التغيير ومواجهة أنشطة جديدة تتيح الفرصة للنمو.

4-1-3 قوة الأنا : تلعب هذه الخاصية دور مهما في مواجهة الضغط النفسي الخاصة وذلك إن الأخاص أصحاب الأنا القوية بإمكانهم مقاومة الضغط النفسي كما يستعملون استراتيجيات مواجهة قوية وفعالة .

4-2-3 تقدير الذات: يعتبر تقدير العالي خاصة مهمة من خصائص الشخصية التي تخفف من الآثار التي يخلفها الضغط النفسي على الحالة الصحية للفرد .

4-2-5 التفاعل: السمة التفاضلية تقود إلى المواجهة الفعالة أكثر مع الضغط مما يقلل من المخاطر الناتجة عنه

4-2-6 قدرات الفرد : كلما كانت قدرات الفرد عالية ومتنوعة كلما كانت أكثر قدرة على مواجهة الضغوط والعكس .

4-2-7 السن: له دور وكذلك تقييم في الوضعيات الضاغطة وتحديد استراتيجيات المواجهة الضاغطة وتحديد استراتيجيات المواجهة حيث اكتشف فولكمان وزملائه إن النساء المسنات (السن 68 سنة) يستعملن استراتيجيات التجنب والهروب أكثر من النساء الأكثر شبابا(السن المتوسط 39 سنة) .

(صندلي، 2012، ص ص 71-70)

4-2 العوامل الموقفية :

تؤثر خصائص الموقف والمساندة الإجتماعية من طرف الآخرين في نوعية الاستجابة للمواقف الضاغطة التي يمر بها الفرد .

4-3 العوامل الديمغرافية : إن الأفراد تختلف استجاباتهم للمواقف الضاغطة حسب متغيرات العمر والجنس والمستوى الإقتصادي والإجتماعي والثقافي الذي يتمتعون به .

(عريس نصر الدين ، 2017 ، ص: 26)

5- شروط استراتيجيات التعامل الفعالة :

هناك مجموعة من الشروط يجب توافرها في الفرد حتى يتسنى له مواجهة الضغوط والتوترات والأزمات المختلفة لتحقيق التكيف والتوازن النفسي ومن بينها هذه الشروط :

- إكتشاف الواقع ومشكلاته والبحث عن المعلومات الكافية .
 - التعبير في حرية عن المشاعر السالبة والموجبة لما في ذلك من تنفيس عن الضغوط .
 - القدرة على تحمل الإحباط
 - طلب العون من الأقربين والثقة في النفس .
 - تجزئة المشكلة إلى وحدات يمكن معها تناولها ومعالجتها في وقت معين
 - ضبط الانفعالات والتحكم في المشاعر
 - التغلب على التعب ومقاومة الميل إلى الأضطراب
 - أبدأ المرونة التغيير وروح التفاؤل وتقبل الأمل فيما يبذل من جهود لحل الأزمة
- (السهلي، 2010، ص:33)

ولقد أضاف سيد جمعة عدد من المتغيرات التي تحدد المواجهة الفعالة تتمثل في :

- سمات الشخصية: تتضمن الصلابة ، التفاؤل ، تقدير الذات ، قوة الأنا والثقة بالنفس .
- المصادر الداخلية : وتشمل الاتساق والانسجام في جميع جوانب حياة الفرد ، الإحساس بأن الحياة لها قيمة ومعنى ، روح الفكاهة ، التدين .
- المصادر الخارجية : وتشمل الوقت ، المال ، التعليم ، المهنة المناسبة ، الأطفال ، الأصدقاء ، الأسرة ، الحياة المناسبة .

ومن خلال عرض هذه العوامل المؤثرة في استراتيجيات التعامل نستنتج أن هذه الأخيرة تختلف باختلاف الموقف الضاغط واختلاف البناء المعرفي لدى الفرد وكيفية تفسيره لهذه المواقف الضاغطة فإستراتيجيات التعامل تختلف من فرد لآخر وكذلك استراتيجيات التعامل لدى نفس الفرد تكون فعالة في موقف معين ولا تكون فعالة في موقف آخر أو زمن آخر .

(جمعة سيد يوسف ، 2007 ، ص:55) .

6- طرق قياس استراتيجيات التعامل :

تتعدد طرق تقدير استراتيجيات المواجهة بتعدد تصنيفاتها ومن أبرز المقاييس التي استخدمت في قياسها نذكر :

6-1 قائمة المواجهة في المواقف الضاغطة ل (parker et endler 1990) وتعرف ب

" ciss " يتكون من 48 عبارة تتضمن ثلاثة أبعاد لمواجهة الضغوط :

(1)- استراتيجيات مرتكزة على المشكلة .

(2)- استراتيجيات مرتكزة على الانفعال

(3)- استراتيجيات مرتكزة على الانسحاب . (جبالي صباح ، 2017 ، ص: 96)

6-2 مقياس WCC :

مقياس WCC من طرف لازاروس وفولكمان (1988) يتكون الاستبيان من 66 بند تقيس استراتيجيات المواجهة المعرفية والسلوكية التي يستخدمها الأفراد للتعامل مع المواقف الضاغطة ظن يضم ثمانية أبعاد أساسية وهي :

(1)-التحدي : الجهود العدائية في مواجهة الموقف الضاغط

(2)-الإبتعاد : الإبتعاد عن الموقف للتقليل من أهميته

- (3)- ضبط الذات : تنظيم الفرد لانفعالاته وسلوكياته
- (4)- طلب المساعدة الإجتماعية : سعي الفرد للحصول على المساندة سواء كانت مادية معرفية أو إجتماعية في أوقات الضغوط .
- (5)-تحمل المسؤولية : إدراك الفرد لدوره في حل المشكلة .
- (6)-الهروب : التجنب من الموقف الضاغط .
- (7)-حل المشكلة : جهود يقوم بها الفرد لتحليل المشكلة .
- (8)- إعادة التقييم الإيجابي : إعطاء معنى إيجابي .

(طه عبد العظيم حسين ، سلامة عبد العظيم حسين ، 2006 : 112)

- 3-6 قائمة المواجهة المتعددة الأبعاد carver et scheirer (1989) :** حيث يتكون من 53 عبارة موزعة على ثلاثة عشر بندا منها :
- خمسة أبعاد تقيس جوانب من استراتيجيات مواجهة مرتكزة على المشكلة .
 - خمسة أبعاد تقيس جوانب من استراتيجيات مواجهة مرتكزة على الانفعال .
 - ثلاثة أبعاد تقيس استراتيجيات المواجهة السلبية .
- وفي مايلي لمحة عن الابعاد الثلاثة عشر :

- 1-المواجهة الفعالة :** تشير إلى قيام الفرد بخطوات فعالة في محاولة للتخفيف أو القضاء على الحدث الضاغط .
- 2- التخطيط :** التفكير في كيفية مواجهة الحدث الصاغط بإتباع افضل الخطوات للتعامل مع المشكلة .
- 3- قمع الأنشطة التنافسية :** تجنب الفرد أن يصبح مشتتا عن طريق أحداث أخرى .

- 4- طلب المساندة الإجتماعية : الجهود التي يقوم بها الفرد طلبا للمساعدة والنصيحة والمعلومة من قبل الأشخاص المحيطين .
- 5- إعادة التفسير الإيجابي : محاولة إيجاد الفرد معنى وتفسير جديد .
- 6- التقبل : تقبل الفرد للموقف الضاغط نظرا لعدم وجود مايمكنه القيام به نحوه أو تغييره
- 7- طلب المساندة الإجتماعية : الجهود التي يقوم بها الفرد طلبا للمساعدة والنصيحة والمعلومة من قبل الأشخاص المحيطين .
- 8- التحول إلى الدين : الاكثار من ممارسة العبادات
- 9- التركيز على الانفعالات : يشير إلى المحاولات التي يقوم بها الفرد لخفض الانفعالات السلبية الناتجة عن الموقف الضاغط .
- 10- الإنكار : يتمثل في عدم الاعتراف بوجود المشكلة .
- 11- التبعاد السلوكي : التوقف عن بذل أي مجهود في المواقف الضاغطة .
- 12- التبعاد العقلي : اللجوء إلى أحلام اليقظة أو الإفراط في الأكل أو مشاهدة التلفزيون لتجنب التفكير في الموقف الضاغط .
- 13- تعاطي الكحول والمخدرات : تشير إلى اللجوء إلى المخدرات أو الكحول لخفض التوتر الناتج عن المواقف الضاغطة .

(طه عبد العظيم حسين ، سلامة عبد العظيم حسين ، 2006، ص: 111-115)

* من خلال ماسبق ذكره تعددت طرق قياس استراتيجيات التعامل مع الضغوط واختلفت أبعادها باختلاف وجهات نظر الباحثين حيث إختارت الباحثة قائمة المواجهة في المواقف الضاغطة ل (parker et endler 1990) وتعرف ب " ciss " باعتباره يتماشى مع موضوع الدراسة اي كيفية التعامل مع الضغوط المهنية .

- خلاصة :

تعتبر استراتيجيات التعامل مع الضغوط المهنية حقيقة حتمية يتعامل معها الإنسان في عالمنا الحالي وهذه الاستراتيجيات تختلف من شخص لآخر فمنهم من يعتمد على السبل الإيجابية الفعالة لمواجهة الضغوط المهنية حيث تخفض له القلق والتوتر وتشكل له حافزا ورضا عن عمله فحين هناك من يلجأ إلى الاستراتيجيات السلبية اتجاه نفس الضغوط المهنية مما تسبب له الإرهاق والاحتراق النفسي وعدم الرضا عن العمل ، ونظرا لعدم وجود قاعدة ثابتة في انتهاج استراتيجيات التعامل مع الضغوط المهنية حتى مع نفس الشخص اختلف العلماء في وضع تصنيف خاص وتحديد أهم الأنواع وطرق استخدامها .

الفصل الخامس : الدراسات السابقة

- تمهيد

- (1)- الدراسات التي تناولت الضغوط المهنية لدى الممرضين
- (2)- الدراسات التي تناولت الصحة النفسية لدى الممرضين
- (3)- الدراسات التي تناولت استراتيجيات التعامل مع الضغوط المهنية لدى الممرضين
- (4)- الدراسات التي تناولت الدور الوسيط لاستراتيجيات التعامل مع الضغوط المهنية عن العلاقة بالصحة النفسية .

- التعقيب على الدراسات السابقة

- تمهيد :

إن المستقرئ للدراسات ذات الصلة العربية منها والأجنبية يتضح له مدى إفادتها في صياغة أهداف الدراسة الحالية وبناء أدواتها وصياغة فرضياتها، حيث أفادت هذه الدراسات البحث الحالي في تحديد وضبط متغيرات البحث و تحديد أهم وأبرز العناصر الإطار النظري .

1- دراسات تناولت الضغوط المهنية لدى الممرضين :**أولاً : دراسات عربية**

1) دراسة حسين حريم (2003) بعنوان ضغوط العمل لدى الكادر التمريضي في المستشفيات الخاصة بالأردن.

هدفت الدراسة إلى التعرف على مستويات الضغوط الوظيفية لدى العاملين في مجال التمريض في المستشفيات الخاصة بالأردن واعتمد الباحث في دراسته على المنهج الصوفي التحليلي في عرض المعلومات وتحليلها واستخدم مجموعة من الأدوات الإحصائية لقياس وتحليل الإجابات واختبار الفروض ، وقد تكونت عينة الدراسة من (500) مبحوث تم اختيارهم بطريقة عشوائية من مجموع العاملين في الجهاز التمريضي أما أداة الدراسة فقد اشتملت على إستبئانة تضم (58) فقرة حول شعور العامل نحو ضغوط العمل التي تسببها (طبيعة العمل ، نوع الإشراف ، السياسات ، الهيكل التنظيمي ، الترقية وتقييم الأداء ، النمو والتطور الوظيفي ، الرواتب ، الخ...) .

وقد أسفرت نتائج الدراسة إلى ما يلي :

* يشعر العاملون في جهاز التمريض بالمستشفيات الخاصة بضغوط مهنية ناتجة عن عناصر العمل الذي يؤديه وبدرجات متفاوتة من حيث استمراريته .

* جوانب العمل المتعلقة بالرتب والترقية وتقييم الأداء والعلاقات مع المرضى تسبب ضغوط وظيفية مستمرة نوعا ما ، أما الجوانب المتعلقة بالهيكل التنظيمي والنمو والتطور المهني وسياسة المؤسسة ، وظروف العمل وطبيعة العمل ، فإنها تسبب ضغوطا وظيفية أحيانا

(2) دراسة إبراهيمي أسماء (2003) بعنوان الضغوط المهنية وعلاقتها بالتوافق الزوجي لدى المرأة العاملة في قطاع الصحة والتمريض .

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على العلاقة بين الضغوط المهنية والتوافق الزوجي لدى الممرضات والمعلمات العاملات بالقطاع العمومي بدائرة طولقة ولاية بسكرة ، وقد تكونت عينة الدراسة من 130 امرأة عاملة 65 ممرضة ، 65 معلمة اختيروا بطريقة عشوائية واستخدمت الباحثة المنهج الوصفي التحليلي لمناسبته لأغراض الدراسة، حيث قامت الباحثة ببناء وتطبيق مقياسي الضغوط المهنية والتوافق الزوجي ، واستخدمت الباحثة نظام spss كأسلوب إحصائي لمعالجة البيانات .

وقد أسفرت نتائج الدراسة إلى مايلي :

- توجد علاقة إرتباطية سالبة عكسية بين الضغوط المهنية والتوافق الزوجي للممرضات والمعلمات .

- توجد علاقة إرتباطية سالبة عكسية بين الضغوط الناتجة عن طبيعة العمل والتوافق الزوجي للممرضات والمعلمات .

- توجد علاقة إرتباطية بين الضغوط الناتجة عن بيئة العمل والتوافق الزوجي للممرضات والمعلمات .

- توجد فروق بين الممرضات والمعلمات في الضغوط تعزى إلى المهنة

- لاتوجد فروق ذات دلالة إحصائية بين الممرضات والمعلمات في التوافق الزوجي

ثانيا : دراسات أجنبية

(1) - دراسة شومستر 1999 بعنوان ضغوط العمل لدى الممرضين والممرضات في

مستشفى ريجينا بكندا .

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على على تكرار وكثافة عمليات الضغوط لدى 44 من الممرضين والممرضات والتأكد فيما إذا كانت هناك علاقة بين تكرار هذه الحوادث وأغراضها بين عدد من المتغيرات من المستوى التعليمي والتدريب والحالة الوظيفية والخبرة وكذلك ، كذلك حاولت الدراسة تحديدي الأنماط الأحداث الطارئة والحرجة وكيف تعاملت مع ضغوط العمل لكل نمط من هذه الأنماط ، وما إذا كانت هناك ضغوط عمل أكثر تأثيرا لدى الممرضين والممرضات في المستشفى في قسم العناية المركزة وما إذا كانت هناك ضغوط أخرى خارجية تؤثر هي الأخرى على أداء العاملين في مهنة التمريض وأسفرت نتائج الدراسة مايلي :

- ضغوط العمل لدى الممرضين والممرضات في قسم العناية المركزة تزيد على غيره لكثرة الحوادث الخطيرة والحرجة التي تتطلب عناية المتابعة الدائمة في جانبهم في ضوء ضغط الأطباء وأهالي المرضى وأصدقائهم

- هناك بعض الضغوط الخارجية المؤثرة أيضا على طبيعة عمل المشتغلين في مهنة التمريض في قسم العناية المركزة ، يتمثل أهمها في ضغوط المطالب العائلية والاجتماعية والصدقات المختلفة .

(2) - دراسة تيلر واليسون (1995) بعنوان مصادر ضغط العمل والرضا النفسي لدى

الممرضين :

تمحورت الدراسة حول مصادر العمل والرضا النفسي لدى وحدات فيها اعتماد كبير على التمريض ، حيث تم تطبيق اختبار ضغط العمل المهني على أربع وحدات ذات اعتماد على التمريض وهي الجراحة، ووحدات العناية بالكبد ، ووحدات العناية بالكلى ، ووحدات أمراض

الدم وكان هدف هذه الدراسة يتلخص في التعرف على الرضا الوظيفي وطريقة التكيف مع هذه الوحدات ، أخذت عينة عشوائية مكونة من (60) ممرض وممرضة من العاملين في الأقسام الأربعة

حيث أشارت النتائج إلى مايلي :

- مصادر الضغط المهني تتمثل في نقص الخبرة التدريبية مع الأطباء وعبئ العمل .
- الخلاف مع الزملاء ونقص التشجيع الاجتماعي .

6-2 دراسات تناولت الصحة النفسية لدى الممرضين :

أولاً : دراسات عربية

(1) - دراسة ابتسام أحمد أبو العمرين (2008) بعنوان مستوى الصحة النفسية للعاملين بمهنة التمريض في المستشفيات الحكومية في مقاطعة غزة وعلاقته بمستوى أدائهم .

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على مستويات الصحة النفسية لدى الممرضين والممرضات في المستشفيات الحكومية بغزة وكذلك التعرف على الاختلافات في مستوى الصحة النفسية لدى الممرضين العاملين بمستشفيات محافظات غزة تبعا لكل من (الجنس ،المؤهل العلمي ، القسم الذي يعمل به ،سنوات الخبرة) واكتشاف العلاقة بين مستوى الصحة النفسية والأداء المهني ، وإعتمدت الباحثة المنهج الوصفي التحليلي التي تحاول الباحثة من خلاله وصف الظاهرة موضع الدراسة وتحليل بياناتها ، استخدمت مقياس الصحة النفسية للممرضين من إعدادها ونموذج تقييم الأداء المعتمد في وزارة الصحة الفلسطينية لاستطلاع عينة الدراسة المكونة من 220 ممرض وممرضة .

أسفرت نتائج الدراسة مايلي :

- أن الممرضين والممرضات يتميزون بمستويات عالية من من الصحة النفسية بنسبة 87.82% لدى الممرضات و83.88% لدى الممرضين
- إرتفاع مستوى الأداء المهني لدى الممرضين والممرضات
- عدم وجود فروق دالة إحصائياً في مستوى الصحة النفسية تبعاً للمؤهل العلمي
- عدم وجود فروق دالة إحصائياً في مستويات الصحة النفسية تعزى لعدد سنوات الخبرة
- (2) - دراسة شافية بن حميد وهاجر مناع (2015) : بعنوان مستوى الصحة النفسية لدى القابلات في المؤسسة الإستشفائية المتخصصة بالأم والطفل
- هدفت الدراسة إلى معرفة مستوى الصحة النفسية لدى القابلات ومعرفة أثر كل من الحالة الإجتماعية والأقدمية في العمل في إحداث الفروق في مستوى صحتهم النفسية ، استخدم الباحثان في الدراسة المنهج الاستكشافي لليوناردوا ليومان لينكوفي " وقد بلغ حجم العينة 20 فرد كما استعمل الباحث في معالجة البيانات الرزمة الإحصائية للعلوم الإجماعية (spss) من خلال مجموعة من الأساليب الإحصائية ،
- وقد خلصت نتائج الدراسة إلى مايلي :
- للقابلات مستوى متوسط من الصحة النفسية
- وجود فروق بين المتزوجين وغير المستوى الصحة النفسية
- لا توجد فروق بين القابلات في مستوى الصحة النفسية باختلاف سنوات الأقدمية في العمل

ثانيا : دراسات أجنبية :

(2)- دراسة لندوا وآخرون (2006) بعنوان الصحة النفسية لدى الأطباء والممرضين في المستشفيات بمدينة كنغستون - جمايكا

هدفت هذه الدراسة إلى تفحص مستوى الصحة لدى الأطباء والممرضين العاملين في مستشفى بمدينة كنغستون - جمايكا

تكونت عينة الدراسة من 212 طبيبا وممرضا من العاملين 133 ممرضا و 99 طبيبا في مستشفى كنغستون العام والمستشفى الجامعي ، إستخدم الباحث مقياس الصحة النفسية وطريقة المجموعات البؤرية

حيث أسفرت نتائج الدراسة مايلي :

- 27.4 % من أفراد عينة الدراسة يمكن أن يعانون من ضغوط نفسية

- وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين ظهور أعراض المشكلات النفسية وكل من سنوات الخبرة ، ضغوط العمل ، الضغوط الخارجية والضائقة المالية

- مؤشرات تأثر الصحة النفسية تمثلت في الخوف من القدوم للعمل ، سنوات الخبرة لأكثر من خمس سنوات والضغوط النفسية الخارجية

(2)- دراسة Joachim Beur and AL (2002) بعنوان ظروف العمل والأحداث السلبية ومشاكل الصحة النفسية لدى عينة من المعلمين الألمانين :

هدفت الدراسة إلى الكشف عن تفاصيل عبئ العمل عند المعلمين وتحليل الأحداث السلبية المتعلقة بالمدرسة والتي تواجه المعلمين كما هدفت هذه الدراسة إلى تقييم الصحة النفسية

عند المعلمين ، بلغت عينة الدراسة 414 معلم في 46 مدارس أساسية و 44 مدارس ثانوية حيث طبق الباحث استبيان يقيس جوانب مختلفة من العبء المهني ومقياس الصحة العامة أسفرت نتائج الدراسة ما يلي :

- أظهرت الدراسة وجود عبئ عالي للعمل وتمثلت في الأحداث السلبية التي يعاني منها المعلمين في التعامل مع التلاميذ وأولياء الأمور حيث بينت الدراسة أن 42 % من عينة الدراسة أنها من عينة الدراسة أكدت أنها تعرضت لشتائم لفظية وما يقرب 7 % تم الإلحاق الضرر بأمعتهم الشخصية و 4.4 تلقوا تهديدات بالعنف من قبل كل التلاميذ ، كل هذه الأمور السابقة لها تأثير على الصحة النفسية للمعلمين .

3- دراسات تناولت استراتيجيات التعامل

أولاً : الدراسات العربية :

(1) - دراسة مرشدي الشريف (2008) بعنوان : مصادر الضغط المهني واستراتيجيات

المواجهة لدى الجراحين

هدفت الدراسة إلى التعرف على الفروق الفردية بين الجنسين في الشعور بمستويات الضغط المهني كما تهدف إلى التعرف على العلاقة بين مصادر الضغط المهني واستراتيجيات التعامل وكذلك التعرف على استراتيجيات المواجهة المستعملة من طرف الجنسين للتعامل مع الضغط ومواجهته والتخفيف عنه ، استخدم في دراسته المنهج الوصفي المسحي وقد صمم مقياس خاص لمصادر الضغط المهني لهذه الدراسة يتكون من 65 فقرة موزعة على خمسة أبعاد وهي (ظروف العمل ، المرضى ، مرافقيهم ، خصائص الدور ، جماعات العمل ، العمليات التنظيمية) ، وإعتمد أيضا على مقياس أساليب المواجهة ل paulhan et al أسفرت نتائج الدراسة مايلي :

* معاناة الجراحين من كل المصادر الخمسة وهي ظروف العمل ، المرضى ، ومرافقيهم ، خصائص الدور ، جماعات العمل ، العمليات التنظيمية .

* الجراحات أكثر الشعور بالضغط المهني وذلك في المصادر الخمسة .

* وجود علاقة بين مصادر الضغط واستراتيجيات المواجهة المستعملة .

(2)- دراسة الضريبي (2010) بعنوان : بعض أساليب مواجهة الضغوط النفسية وعلاقتها ببعض المتغيرات

تهدف هذه الدراسة إلى الكشف عن الأساليب التي يتبعها العمال لمواجهة الضغوط المهنية التي تعزى لمتغيرات الدراسة ، المؤهل العلمي ، سنوات الخبرة ، العمر أسفرت نتائج الدراسة إلى مايلي :

* الأساليب الإيجابية أكثر استخداما من الأساليب السلبية لدى أفراد عينة البحث

* وجود التفاعل بين المؤهل العلمي والعمر في أساليب مواجهة الضغوط لدى أفراد عينة البحث

* وجود اثر للتفاعل بين المؤهل العلمي والعمر في أساليب مواجهة الضغوط لدى أفراد عينة البحث

* وجود فروق ذات دلالة إحصائية في استخدام أساليب مواجهة الضغوط وفي الدرجة الكلية تعزى لمتغير الخبرة وذلك لصالح الفئة الخبرة الأكثر من سنوات وذلك لصالح فئتي العمر الأصغر (20-35 سنة) و (36-50) سنة .

ثانيا : الدراسات الأجنبية

1- Roesch & Weiner (2001) بعنوان : العلاقة بين الإعزاءات السببية**وإستراتيجيات التعايش والتوافق لدى ذوي الأمراض الجسدية**

تهدف الدراسة إلى اقتراح نموذج نظري للتنبؤ بالتوافق ، من خلال الافتراض الرئيسي

للدراصة مفاده أن الإعزاءات السببية ترتبط بالتوافق بشكل غير مباشر من خلال إستراتيجيات التعايش كمتغير وسيطي

أسفرت نتائج الدراسة ما يلي :

- ارتباط الإعزاءات الكلية والداخلية الذاتية وغير الثابتة والقابلة للتحكم والسيطرة بشكل غير مباشر بالتوافق النفسي الإيجابي من خلال استخدام إستراتيجيات التعامل القائمة على

الانفعال Emotion – Focused coping

ارتبطت الإعزاءات الثابتة والقابلة للتحكم والسيطرة بشكل غير مباشر بالتوافق النفسي السلبي من خلال استخدام إستراتيجيات التعامل على مدخل الإحجام

يظهر دور الإعزاءات في توجيه بعض المعارف والسلوكيات وارتباطها باستراتيجيات التعايش

2- دراسة kardum & Karpic (2003) بعنوان : إستراتيجيات التعامل مع أحداث**الحياة الضاغطة وعلاقتها بالسمات الشخصية**

تهدف الدراسة إلى التعرف على بين السمات الشخصية و أحداث الحياة الضاغطة وأساليب

التعايش في مرحلة المراهقة المبكرة ، تكونت العينة من 325 مراهقا أعمارهم بين 11 و 14

عام طبق عليهم مقياس ضغوط الهدف ومقياس أحداث الضاغطة و 38 طالبا جامعيًا طبق

عليهم مقياس إدارة الذات ومقياس فعالية الذات ومقياس التوجه نحو الحياة الإيجابية والسلبية وقائمة التعايش ، وقائمة القلق وقائمة الاكتئاب

أوضحت نتائج الدراسة ما يلي :

* التأثير الإيجابي للانبساط في التعايش مع المشكلات الشخصية والتي تمثلت في :

التفاؤل وفعالية الذات

* وجود علاقة سالبة ذات دلالة إحصائية بين أساليب التعايش الفعالة للضغوط وأحداث

الحياة السلبية ، وارتباط إيجابي بين الضغوط والقلق والإكتئاب وارتباط سلبي للمتغيرات

الإيجابية : التفاؤل وفعالية الذات بأحداث الحياة السلبية والضغوط

* القلق والإكتئاب وفعالية الذات من أكثر المتغيرات دلالة في التنبؤ بالضغوط الحياتية ،

ولو لم يكن هناك تأثير

4- الدراسات التي تناولت موضوع الدور الوسيطي لاستراتيجيات التعامل مع الضغوط

المهنية عن العلاقة بالصحة النفسية :

أولا : دراسات عربية

دراسة عيسات مريم (2020) بعنوان : استراتيجيات مواجهة الضغوط النفسية وعلاقتها

بالصلابة النفسية .

تهدف هذه الدراسة إلى معرفة استراتيجيات مواجهة الضغوط النفسية وعلاقتها بالصلابة النفسية ، مع إجراء دراسة ميدانية على عينة من أعوان الحماية المدنية بولاية البويرة ولتحقيق أهداف الدراسة تم الاعتماد على المنهج الوصفي الارتباطي واستخدام مقياسين لغرض جمع البيانات هما مقياس استراتيجيات مواجهة الضغوط النفسية لمزلوق وفاء 2014 ومقياس

الصلابة النفسية لمخير 2002 والذي قننه بشير معمره والتي تم توجيهها على عينة الدراسة المتمثلة في (102) عون من الحماية المدنية ، واستخدام الحزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية SPSS حيث أسفرت نتائج الدراسة مايلي :

* وجود علاقة ارتباطيه بين استراتيجيات مواجهة الضغوط النفسية والصلابة النفسية لدى أعوان الحماية المدنية

* وجود علاقة ارتباطيه ايجابية بين كل من بين كل استراتيجيات مواجهة الضغوط النفسية المرتكزة على المشكلة وعلى المساندة الاجتماعية .

(2)- دراسة بوزازة مصطفى (2010) بعنوان الآثار الوسيطة لاستراتيجيات المواجهة على الصلة ضاغط العمل - توتر .

هدفت الدراسة إلى تحديد أنواع لاستراتيجيات مواجهة ضواغط العمل المدركة في مقر العمل وكذلك فحص أثر الدور الوسيطي لتلك إيجابيات على الصلة ضاغط العمل - التوتر . قام الباحث بتصميم مقياس لغرض الدراسة الذي طبق على عينة تضمنت 114 مشرفا على العمل يمارسون مهنتهم بشكل دائم في المؤسسة الوطنية للعربات الصناعية (الرويبة) . إن التحليل الإحصائي متعدد المتغيرات لبيانات أظهر ما يلي :

* استخدم المشرفون على العمل استراتيجيات مرتكزة على الموقف والأخرى مرتكزة على الانفعال وذلك لمواجهة المواقف الصعبة .

* كانت استراتيجيات المواجهة الأكثر استخداما من طرف المشرفين هي : التفكير الرغبي ، والمبدأ بالفعل النشط ، وأقلها التفريغ الانفعالي

* إن استراتيجيات المواجهة تعمل كأثر وسيطي ضمن الصلة ضاغط عمل - توتر ، بحيث أن الأثر الوسيطي لاختبار ضواغط العمل على التوتر يتم تخفيضه عن طريق أنشطة غير عملية وتضخيمه عن طريق التفريغ الانفعالي .

ثانيا : الدراسات الأجنبية

(1)- دراسة ماكدونالد بعنوان (1996) makdonald : إدراك العلاقة بين الممرضين والممرضات في وحدات العناية المركزة لضغوط العمل وآليات التكيف من جهة وبين الاستجابة لهذه الضغوط .

اهتمت الدراسة بكشف عن العلاقة بين إدراك العلاقة بين الممرضين والممرضات في وحدات العناية المركزة لضغوط العمل وآليات التكيف من جهة وبين الاستجابة لهذه الضغوط من جهة ثانية واعتمد الباحث على الإطار النظري لكل من فولكمان ولازاروس والخاص بالضغوط النفسية والتقييم المعرفي والتكيف البيئي ، كما استخدمت التصاميم البحثية الوصفية المهمة بالعلاقة بين المتغيرات المختلفة وشملت عينة الدراسة (156) ، من الممرضين والممرضات العاملين في وحدات العناية المركزة ، من 5 مستشفيات بجنوب ولاية ميتشجان الأمريكية ،

أشارت النتائج الدراسة :

* وجود علاقة إيجابية ذات دلالة إحصائية بين الممرضين والممرضات وبين ضغوط العمل واستجاباتهم نحو هذه الضغوط نحو ضغوط ونحو آليات التكيف في بيئة العمل .

(2)- دراسة هيجيتير وأندلر 1995 بعنوان إختبار التفاعل بين أحداث الحياة الضاغطة وثلاثة أساليب للمواجهة (التوجه الانفعالي، توجه نحو التجنب ، توجه نحو الأداء)

- تهدف الدراسة إلى إخبار التفاعل بين أحداث الحياة الضاغطة وثلاثة أساليب للمواجهة (التوجه الانفعالي، توجه نحو التجنب ، توجه نحو الأداء) للضغوط الجسمية والنفسية وذلك على عينة من الطلاب والطالبات الجامعة

أسفرت النتائج مايلي :

* وجود إرتباط سالب بين أسلوب التوجه نحو الأداء ونحو الضيق والانزعاج والضغوط بنسبة لعينة الذكور فقط في حين كان لأسلوب التوجه الانفعالي القدرة على التنبؤ بالضغوط والانزعاج وذلك بصورة جوهرية موجبة

* ارتباط مكونين من مكونات أسلوب التوجه نحو التجنب لبعض مقاييس الضيق هوما : ال شرود والتشعب الاجتماعي .

- التعقيب على الدراسات السابقة :

(1)- من حيث أغراض الدراسة وأهدافها

* جميع الدراسات تناولت أكثر من متغير واحد

* اتجهت بعض الدراسات إلى دراسة العلاقات الارتباطية بين كل من الصحة النفسية والضغوط المهنية

* اتجهت جل الدراسات إلى تسليط الضوء على الفروق الفردية حيث شملت متغيرات (الجنس ، السن ، الحالة الاجتماعية ، طبيعة المهنة ، سنوات الخبرة)

(3)- من حيث أدوات القياس :

جل الدراسات استخدمت أدوات القياس المستعملة في الدراسات السابقة بحث شملت الاستبيانات . ودعمت تلك الدراسات الباحثة في إعداد مقاييس وأدوات دراستها

(4) - من حيث المنهج :

* من حيث المنهج نلاحظ أن جميع الدراسات اعتمدت على المنهج الوصفي من نوع الدراسات المسحية . نوع الدراسات المسحية التي تغطي في جملها عينات كبيرة .

الفصل السادس : فصل الطريقة

- تمهيد

(1)- مجتمع الدراسة

(2)- عينة الدراسة

(3)- أدوات الدراسة

(4)- استراتيجيات التحليل الإحصائي

- خلاصة الفصل

- تمهيد :

يكتسي موضوع استراتيجيات التعامل و الضغوط المهنية حيزا كبيرا لدى علم النفس بإعتبارهما من المواضيع التي لها تأثير مباشر على الصحة النفسية لعينة الدراسة المتمثلة في الكادر التمريضي والتي اوكلت إليها رسالة عظيمة ونبيلة لما تقدمه من خدمات مادية ومعنوية للمرضى وأهاليهم . حيث جاءت هذه الدراسة الميدانية لمعرفة الدور الوسيطي لاستراتيجيات التعامل مع الضغوط المهنية عن العلاقة بالصحة النفسية لدى الكادر التمريضي بالمستشفى الجامعي أول نوفمبر إيسطوا - وهران ولمعرفة استراتيجيات التحليل الإحصائي تم التطرق إلى مايلي :

(1)- مجتمع الدراسة :

رأى رجاء (2004 ، ص: 149) بأنه جميع الأفراد الذين لهم خصائص واحدة يمكن ملاحظتها ، وعليه مجتمع الدراسة هو الممرضات والممرضين في مصلحة الاستعجالات الطبية

(2)- عينة الدراسة :

عرفها أبو علام بأنها مجموعة جزئية من مجتمع الدراسة لها خصائص مشتركة(رجاء ، 2004 ، ص: 151) .

كنت أخص في تطبيق أداة الدراسة على الكادر التمريضي (ممرضين وممرضات) ، واختيار 80 عينة في الدراسة الاستطلاعية و150 عينة في الدراسة الأساسية إلا أن تفشي وباء كورونا والظروف السائدة من جرائها منعتنا من إجراء التبرص الميداني

(3)- أدوات الدراسة :

تعتبر عملية جمع البيانات لأغراض الدراسة العلمية من المراحل الهامة التي تحتاج إلى عناية خاصة من قبل الباحث ويؤكد الباحثون على أهمية المنهجية في البحوث العلمية ، ذلك أن قيمة

الدراسة ونتائجها ترتبط ارتباطا وثيقا بالمنهج الذي يتبعه الباحث ، ونوع الأدوات يستخدمها بطريقة واضحة ، حتى يتمكن من تطبيق أهداف بحثه والتحقق من فرضياته والأسئلة التي يسعى إلى الإجابة عنها . (ملحم سامي ، 2007 ، ص: 286) .

وقد تم في هذا الدراسة استخدام مقياس **أمجد أبو نبعة** لضغوط المهنة ، ومقياس **لسدني كرون وكريسب** للصحة النفسية ، ومقياس **parker & endler** لاستراتيجيات التعامل .

لجمع البيانات المتعلقة بمتغيرات الدراسة .

3-1 مقياس الضغوط المهنية لأمجد أبو نبعة :

أ - تعريفه :

أعد هذا المقياس أمجد عبد الحميد أبو نبعة ، تم نشره سنة (1999) يتضمن 52 فقرة موزعة على 8 مجالات وهي أكثر المجالات المسببة للضغوط المهنية وهي كما يلي :

1- ضغوط الرواتب والحوافز التشجيعية : ويتضمن العبارات التي تعبر عن إدراك العاملون أن رواتبهم لا تتناسب مع المجهودات المبذولة أو أقل من رواتب المؤسسات الأخرى وهي كالاتي 03-02-01 أنظر الملحق (0)

2- ضغوط حجم العمل : ويتضمن العبارات التي تعبر عن وصول حجم الأعباء الموكلة للفرد إلى حد أعلى من معدل القبول أو زيادة هذه الأعباء لمهام لا يستطيع القيام بها ضمن الوقت المتاح . وهي كالاتي 04-05-06-07-08-09-10-11-12-13 .

3- ضغوط نوع العمل : ويتضمن العبارات التي تعبر عن درجة الضغوط المهنية التي تواجه الموظف وهي تختلف من مهنة لاخرى حيث أن هناك مهنا يعاني فيها الموظف من ضغوط العمل أكثر غيرها 14-15-16-17-18-19-20 .

4- **ضغوط صراع الدور** : ويتضمن العبارات التي تعبر عن تعارض التوقعات المرتبطة بدور الفرد نتيجة تناقض أداء ما يطلب منه من أعمال ، وينشأ عندما تواجه الفرد العديد من طلبات العمل المتناقضة أو عندما يمارس أشياء لا يرغب بها أو يعتقد أنها ليست جزء من عمله 21-22-23-24-25-26.

5- **ضغوط غموض الدور** : ويتضمن العبارات التي تعبر عن الافتقار للمعلومات التي يحتاجها الفرد في أداء دوره في المؤسسة 27-28-29-30-31.

6- **ضغوط النمو والتقدم المهني** : ويتضمن العبارات التي تعبر عن مدى الشعور بالأمن الوظيفي ومدى ضمان الفرص للعمل في المؤسسة 32-33-34-35-36-37-38.

7- **ضغوط الاستقرار الوظيفي** : ويتضمن العبارات التي تعبر عن مدى الشعور بالأمن الوظيفي ومدى ضمان الفرد للعمل في المؤسسة 39-40-41-42-43.

8- **ضغوط سوء العلاقة مع الرؤساء** : ويتضمن العبارات التي تعبر عن سوء العلاقة بين العامل والرؤساء 44-45-46-47-48-49-50-51-52.

ب - طريقة تصحيح المقياس :

تتضمن المقياس 5 عبارات تتمثل في : موافق بشدة ، موافق ، أحيانا أعارض ، وأعارض بشدة ويكون تصحيح المقياس بتوزيع الدرجات حسب اتجاه الفقرة

* اتجاه العبارة إيجابيا تمنح الدرجات كما يلي (01-02-03-04-05)

* اتجاه العبارة سلبيا تمنح الدرجات كما يلي (01-02-03-04-05)

3-2 **مقياس الصحة النفسية لسيدني كروان وكريسب**: تم بناء هذا المقياس نتيجة الحاجة الماسة والملحة للعثور على تقنية ذات كفاءة عالية لدراسة المرض النفسي والعصابي يتكون من 48 سؤال تقع في 8 أبعاد وهي :

- أبعاد القلق : وهي الأسئلة التي تحمل الرقم (31-25-19-13-07-01)
- أبعاد الفوبيا : وهي الأسئلة التي تحمل الأرقام (44-38-32-26-20-14-08-02)
- أبعاد الوسواس : وهي الأسئلة التي تحمل الأرقام (33-27-21-15-09-03-45)
- (39)
- أبعاد القلق البدني : وهي الأسئلة التي تحمل الأرقام (10-16-22-28-34-40)
- (46-04)
- أبعاد الاكتئاب : وهي الأسئلة التي تحمل الأرقام (35-29-23-17-05)
- (11-47-41)
- أبعاد الهستيريا : وهي الأسئلة التي تحمل الأرقام (30-24-18-12-48)
- (06-42-36) .

ب- طريقة تصحيح المقياس:

يمكن تطبيق المقياس بطريقة جماعية أو فردية ويعتمد التصحيح على سلم التنقيط متدرج يتكون من نقطتين في بعض الأسئلة وهي من (1-0) حيث تشير الدرجة (0) إلى عدم وجود العرض وتشير الدرجة (1) إلى وجوده في بعض الأحيان والدرجة (02) إلى وجوده دائما .

الأسئلة التي يتم تنقيطها بين (1-0) عددها (27) وهي تحمل الأرقام الآتية : (9، 12، 17، 19، 21، 22، 23، 24، 26، 27، 31، 32، 33، 34، 36، 37، 38، 40، 42، 47، 48، 1، 3، 5، 6، 10) .

ويتم تنقيط الأسئلة الباقية بين (0-2) وعددها 21 وهي تحمل الأرقام الآتية (2، 4، 7، 8، 11، 13، 14، 15، 16، 20، 25، 28، 29، 30، 35، 39، 41، 43، 44، 45، 46).

3-3 مقياس استراتيجيات التعامل لأندروباركر (1998)ender et parker :

أ- تعريفه :

تم الاعتماد على النسخة المقننة من مقياس استراتيجيات التكيف (ciss) المتكون من 48 فقرة تم تقنينها وترجمتها إلى البيئة الجزائرية على مستوى مركز البحث في الأنثروبولوجيا الثقافية والإجتماعية (crass) ولاية وهران من قبل الباحثين : فراحي فيصل ، كبداني خديجة ، قويدري مليكة ، شعبان زهرة وهذا سنة (2006) .

ب- طريقة تصحيحه:

إن الخيارات المتاحة للإجابة عن كل فقرة تكون وفق سلم متدرج من (1 إلى 5) درجات ، تعبيرا عن إجابات تتدرج من دائما إلى أبدا بحيث تأخذ عبارة أبدا الدرجة (1) وتأخذ العبارة دائما الدرجة (5) وتتخللها الدرجات التالية (3، 4، 2) .

4- استراتيجيات التحليل الإحصائي :

أ - لحساب صدق وثبات الأدوات المستخدمة في الدراسة الحالية وقصد الإجابة على تساؤلاتها ، كانت تنوي الباحثة استخدام نظام (spss) وذلك بالاعتماد على العمليات الإحصائية التالية :

*- استخدام المتوسط الحسابي ، وهو مقياس النزعة المركزية بغرض معرفة متوسط درجات وتحديد مستويات كل من الضغوط المهنية ، الصحة النفسية ، استراتيجيات التعامل .

*- استخدام الانحراف المعياري لحساب درجات ومستويات كل من الضغوط المهنية والصحة النفسية واستراتيجيات التعامل لدى أفراد العينة الاستطلاعية .

*- استخدام معامل الثبات ألفا كرومباخ للتأكد من ثبات كل من مقياس الضغوط المهنية و الصحة النفسية واستراتيجيات التعامل .

ب- من أجل الإجابة على التساؤلات الدراسة الحالية كانت تنوي الباحثة استخدام الأساليب الإحصائية التالية :

*- للإجابة على التساؤل الأول : معرفة مستوى الضغوط المهنية استخدام المتوسط الحسابي والانحراف المعياري

*- للإجابة على التساؤل الثاني : معرفة مستوى الصحة النفسية استخدام المتوسط الحسابي والانحراف المعياري

*- للإجابة على التساؤل الثالث : لمعرفة العلاقة الارتباطية بين الصحة النفسية والضغوط المهنية معامل الارتباط بيرسون

*- للإجابة على التساؤل الرابع : معرفة الدور الوسيطي لاستراتيجيات التعامل مع الضغوط المهنية عن العلاقة بالصحة النفسية استخدام تحليل الانحدار البسيط والمتعدد

- خلاصة الفصل :

بعد استعراض التراث النظري وأدبيات الدراسة تضمن هذا الفصل عرضاً لعناصر الإجراءات التطبيقية مثل إجراءات الدراسة الاستطلاعية التي تعتبر أساس لها، واختيار مجتمع وعينة الدراسة وعرض أهم أدوات الدراسة المتمثلة في مقاييس كل من الضغوط المهنية والصحة النفسية واستراتيجيات التعامل ، وأخيراً عرض أهم الأساليب الإحصائية المفروض استخدامها

في تحليل البيانات الكمية إلا أن تفشي وباء كورونا وإجراءات الحجر الصحي تعذرت إجراء الجانب الميداني ومنه تعذر الوصول إلى نتائج الدراسة .

خاتمة

في كثير من المهن ذات الطابع الإنساني والتعاوني تظهر العديد الضغوط خصوصا في مجال الصحة الذي يمارسه الأطباء والمرضون تعيق قيام الممرض بدوره على أكمل وجه كما يتوقعه هو وكما يتوقعه الآخرين منه .

حيث يعتبر الممرض من الفئات الفعالة في المجتمع نظرا للخدمة الراقية التي يقدمها لرعاية وسلامة الآخرين ، إذ أن التمريض من المهن الشاقة لما نظرا لما يواجهونه عن الضغوط خاصة في تقديم المساندة للمريض وعائلته ، فلا بد من أن يتمتع الممرض بصحة نفسية جيدة خالية من الاضطرابات التي تؤثر بشكل أساسي على عطاءه وقدرته على إنجاز المهام التي الملقاة على كاهله ، وهذا من خلال استعماله لاستراتيجيات تكيفيه تجعله قادرا على مواجهة مختلف المواقف الضاغطة وهي عبارة عن جهود معرفية وسلوكية مبذولة من طرف الممرض للتحكم في المثيرات الداخلية والخارجية، تتغير من موقف لآخر ، وذلك حسب طبيعة الموقف الضاغط وشخصية الفرد وبالتالي موضوع الدور الوسيطي الاستراتيجيات التعامل مع الضغوط المهنية عن العلاقة بالصحة النفسية من الموضوعات التي يستوجب الاهتمام بها سواء كان ذلك على مستوى الفرد أو المنظمة حيث أن الاستخفاف بكيفية التعامل وعدم القدرة على مواجهة الضغوط تكلف كل من الفرد والمنظمة تكلفة باهظة .

قائمة المراجع

إبتسام أحمد أبو العمرين ، مستوى الصحة النفسية للعاملين بمهنة التمريض في المستشفيات الحكومية بمحافظة غزة وعلاقته بمستوى الأداء ، الجامعة الإسلامية ، غزة فلسطين .

إبراهيمي أسماء (2015) ،الضغوط المهنية وعلاقتها بالتوافق الزوجي لدى الممرضات والمعلمات بدائرة طولقة ، رسالة دكتوراه ، ، جامعة محمد خيضر ، بسكرة .

أحمد عزت راجع (1965)، الأمراض النفسية والعقلية ، أسبابها وعلاجها ، وأثاره الاجتماعية ، القاهرة ،دار المعارف .

أحمد ماهر (2003) السلوك التنظيمي - مدخل بناء المهارات، الدار الجامعي للنشر والتوزيع

باهي سلامي (2008)، مصادر الضغوط المهنية والاضطرابات السيكوسوماتية لدى مدرسي الابتدائي والمتوسط والثانوي ، رسالة دكتوراه، ، جامعة الجزائر

بهاء الدين ، ماجدة والسيد عبید (2008) ، الضغط النفسي ومشكلاته وأثره على الصحة النفسية ، عمان ، دار صفاء للنشر والتوزيع

توفيق عبد الرحمن (1994) ، المدير في مواجهة ضغوط العمل ، مركز الخبرات المهنية للإدارة ، القاهرة

جعيس عفاف محمد وآخرون (2014) ، نمذجة العلاقة السببية بين إدراك ضغوط الأحداث وفعالية الأحداث الحياتية وفعالية الذات المدركة وإستراتيجيات التعايش مع

الضغوط الإعزاءات السببية الحياتية لدى الطلاب ، مجلة الدراسات التربوية والنفسية .

جامعة السلطان قابوس ، المجلد 8 العدد 3

جيرلانـد جلبـرج ، رـوبـرت بارون تعـريب ومـراجـعة : رفـاعي محـمد رفـاعي (2004)، إـدارة السلوك في المنظمات ،دار المريخ للنشر

حسين حريم (2003) ،ضغوط العمل لدى الكادر التمريضي في المستشفيات الخاصة بالأردن، مجلة جامعة دمشق ، المجلد 24 ، العدد الثاني . حمزاوي سهى ، مومي دليلة ، أثر التحول الصناعي على الصحة النفسية للعامل داخل المصانع ، مجلة العلوم الإنسانية والإجتماعية ، عدد خاص الملتقى الدولي حول المعاناة في العمل

حمادات ، محمد حسن محمد (2007) ، السلوك التنظيمي والتحديات المستقبلية في المؤسسات التربوية ، عمان ، دار حامد للنشر

حمزة فرطاس (2017) ، العدالة التنظيمية وعلاقتها بالصحة النفسية ، دراسة ميدانية مطبقة على معلمي الطور الابتدائي ، رسالة دكتوراه ، جامعة محمد خيضر ، بسكرة

رجاء مريم (2008) ، مصادر الضغوط المهنية النفسية لدى العاملات في مهنة التمريض ، مجلة جامعة دمشق ، المجلد 24، العدد 2

سعد الجلال (1970)، في الصحة العقلية ، الأمراض النفسية والعقلية والانحرافات السلوكية ، دار المطبوعات الجديدة ، الإسكندرية .

شهري توفيق ، الصجة النفسية للطالب الجامعي ، مجلة الفكر المتوسطي ، العدد 13

شويطر خيرة (2017) ، استراتيجيات مواجهة الضغوط النفسية لدى الأمهات على ضوء متغيري الصلابة النفسية والمساندة لإجتماعية وعلاقتها بالتوافق الزوجي لدى المرأة العاملة ، لدى عينة من نساء ولاية وهران ، رسالة دكتوراه ، جامعة وهران 2 ، وهران

صبيرة فؤاد ، إسماعيل رزان (2015) ، مصادر الضغوط النفسية المهنية لدى الممرضين والمرضات ، مجلة جامعة تشرين للبحوث والدراسات العلمية ، المجلد 37 ، العدد الأول

صفاء يحيوي (2018) ، أثر عمل المرأة على صحتها النفسية وعلى علاقاتها الأسرية لدى عينة من المدرسات المتزوجات بالأطوار الثلاثة بدائرة تلمسان ، رسالة دكتوراه منشورة ، جامعة وهران 2 ، وهران

عبد الحافظ سلامة (2006) ، علم النفس الاجتماعي ، عمان ، دار اليازوري العلمية للنشر والتوزيع

عبد الله الضريبي (2010) ، أساليب مواجهة الضغوط النفسية وعلاقتها ببعض المتغيرات مجلة جامعة دمشق ، المجلد 26 ، العدد 4 .

العبودي فاتح (2008) ، الضغط النفسي وعلاقته بالرضا الوظيفي ، رسالة ماجستير غير منشورة ، كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية ، جامعة المنتوري ، قسنطينة ، الجزائر .

عريس نصر الدين (2017) ، استراتيجيات تكيف أطباء مصلحة الاستعجالات في وضعيات الضغط النفسي ، دراسة ميدانية على عينة من الأطباء بالمستشفى الجامعي بتلمسان ، أطروحة دكتوراه ، جامعة أبي بكر بلقايد ، تلمسان

قائمة المراجع

قوراري حنان(2014) ، الضغط المهني وعلاقته بدافعية الإنجاز لدى أطباء الصحة العمومية ، دراسة ميدانية على الصحة العمومية بالدوسن ، رسالة ماجستير ، جامعة محمد خيضر بسكرة .

كامل محمد عويضة(1996) ، علم النفس الصناعي ، دار الكتب العلمية ،بيروت ، ط1

لعجايلية يوسف (2015) ، مصادر ضغوط العمل لدى عمال الصحة ، قسم علم النفس ،
جامعة محمد خيضر ، بسكرة .

محمد إسماعيل بلال ، (2005) ، السلوك التنظيمي بين النظرية والتطبيق ، جامعة
الأزرايطية

محمد فتحي عكاشة (1999) ، علم النفس الصناعي ، مطبعة الجمهورية ، الإسكندرية
ط 1 ،

مروان أبو حويج وعصام الصفدي (2001) ، مدخل إلى الصحة النفسية ، دار المسيرة ،
عمان ، ط 1

مزياني فتيحة (2006) ال، أثر الضغط المهني واستراتيجيات المقاومة المعبرة الانفعالية
والدافعية الإنفعالية مصادر / العقلانية على الإحترق المهني عند ضباط شرطة ، دراسة
ميدانية بالمديرية العامة للأمن الوطني بالجزائر العاصمة ، رسالة دكتوراه ، جامعة الجزائر
الجزائر .

مكاسي محمد (2007) ، التوافق المهني وعلاقته بضغط العمل لدى موظفي
المؤسسات العقابية ، دراسة ميدانية على أعوان السجون بمؤسسة إعادة التأهيل بقسنطينة
، رسالة ماجستير ، جامعة المنتوري ، بقسنطينة

المنظمة الدولية للإصلاح الجنائي ، (2018)، الصحة النفسية في السجون ، دليل
إرشادي للعاملين في السجون

نادية بوشلاق ، الصحة النفسية ، مجلة العلوم الإنسانية ، الجامعة باتنة ، الجزائر ،
2002

النعاس ، عمر مصطفى محمد (2008) ، الضغوط المهنية وعلاقتها بالصحة النفسية ،
إدارة المطبوعات والنشر ، ط1

هشام محمد الخولى (2002)، الأساليب المعرفية وضوابطها في علم النفس ، دمشق ،
دار الكتاب الحديث للطباعة والنشر والتوزيع .العربي الحديث ، الإسكندرية

هيجان ، عبد الرحمان بن أحمد (1998) ، ضغوط العمل - منهج شامل لدراسة الضغوط
مصادرها ونتائجها وكيفية إدارتها ،الرياض ، معهد الإدارة العامة .

وازي طاووس ونوار شهرزاد ،الضغط المهني والصحة النفسية لدى عمال القطاع الصحي ،
مجلة الدراسات والبحوث الاجتماعية ، العدد 28

- الملحق رقم (01) مقياس الضغوط المهنية لأمجد عبد الحميد أبو نبعه :

* صمم هذا المقياس لغرض الحصول على المعلومات الخاصة بالضغوط المهنية الخاصة بالمرضى في المستشفى الجامعي أول نوفمبر 1954 والتي أسعى من خلالها استكمال إجراءات مذكرة لنيل شهادة

(الماستر) في علم النفس عمل وتنظيم وتسيير الموارد البشرية والتي أنا بصدد إعدادها تحت عنوان : " الدور الوسيطى لاستراتيجيات التعامل مع الضغوط المهنية عن العلاقة بالصحة النفسية لدى المرضى في المستشفى الجامعي أول نوفمبر " يحتوي المقياس على مجموعة من البنود المتعلقة بالعمل الذي يمارسه كل فرد في المؤسسة ، علما بأن الإجابة على هذه البنود ستكون موضوع عناية واهتمام ، كما ستعنى بالسرية التامة لذا لا يجب كتابة الاسم واللقب ، كما نؤكد على أن هذه المعلومات المتحصل عليها من خلال هذا المقياس ، ستستخدم فقط لغرض البحث العلمي نرجو التكرم بإجابتك على كل هذه الأسئلة بوضع العلامة (X) أمام الخيار الذي تراه فعلا معبرا عن وجهة نظرك الشخصية والصادقة .

شكرا على حسن تعاونكم

* إشراف الأستاذ :

أ.د /آمحمد تيغزة

* الطالبة :

بلمهل صارة

أولا : البيانات الشخصية :

- الاسم واللقب :

1- الجنس :

- أنثى ()

- ذكر ()

2- السن :

- من 30 سنة إلى 40 سنة ()

- أقل من 30 سنة ()

- من 50 سنة فما فوق ()

- 40 سنة أقل من 50 سنة ()

3- الحالة العائلية :

- متزوج ()

- أعزب ()

الرقم	العبارة	موافق بشدة	موافق	أحيانا	معارض	معارض بشدة
01	الراتب الذي أتقاضاه لا يكفي لسد الحاجات الضرورية					
02	أفكر بالقيام بعمل إضافي لسد حاجاتي					
03	الراتب الذي أتقاضاه أقل من الرواتب التي يحصل عليها زملائي في المؤسسات الأخرى					
04	أشعر أن الراتب لا يتناسب مع المجهود الذي أقوم به في عملي					
05	أشعر أن الراتب لا يتناسب مع كفاءاتي العلمية					
06	لا يوجد نظام حوافز جيد في المستشفيات العقلية					
07	المكافآت المالية قليلة جدا أو منعدمة					
08	كمية العمل المطلوبة مني كبيرة جدا					
09	الزمن المحدد للعمل غير كاف للقيام بالأعمال المطلوبة مني					
10	يطلب مني أن أعمل أكثر مما هو معقول					
11	أنا مسؤول عن مهام وواجبات كثيرة					
12	أضطر للعودة في المساء حتى أستطيع إنهاء عملي					
13	أشعر أن المهام المسندة إلي صعبة ومعقدة					
14	العمل الذي أقوم به يعرضني للمخاطر					

					15	عملي يحتاج إلى الدقة في الأداء
					16	عملي يحتاج إلى السرعة في الإنجاز
					17	طبيعة عملي تشعرني بالملل لدرجة كبيرة
					18	أشعر أن عملي يحتاج إلى اليقظة دائما
					19	أشعر أنن أتحمل لوحدي المسؤولية كاملة عن أي خطأ
					20	أشعر أنني لا أتلقي التدريب الكافي من أجل القيام بعملي بكفاءة وجدارة
					21	أشعر بالحيرة بين ما تطلبه الإدارة مني وبين ما يجب تطبيقه
					22	أوقات عملي غير مناسبة
					23	أشعر أنني أعمل في ظل إجراءات وسياسات غير ملائمة
					24	أشعر بأن عملي يؤثر على حياتي الاجتماعية
					25	كثيرا ما تكون هناك مطالب متعارضة من رؤسائي
					26	أشعر أن العمل يجبرني لأغير بعضا من مبادئ
					27	المهام الموكلة إلي غير واضحة
					28	لا يوجد حدود واضحة لسلطتي ومسؤوليتي
					29	لا يوجد دليل او وصف وظيفي لعملي
					30	لا أتمتع بالصلاحيات الكافية للقيام بمسؤوليتي في العمل
					31	عدم وضوح التعليمات الصادرة من المسؤولين
					32	أشعر بعدم التقدم في حياتي المهنية
					33	لا توجد فرص كافية للتعلم والتطور المهني في

					مستشفيات الأمراض العقلية
					34 الفرص قليلة لتعلم مهارات جديدة
					35 أشعر بأن الترقية لا تتم بناء على الكفاءة
					36 تقييم أداء الموظفين لا يقوم على أسس عادلة
					37 إذا أردت الحصول على ترقية يجب أن أبحث عن فرص في عمل آخر
					38 أشعر انني لا أواكب آخر التطور في أساليب العمل
					39 أشعر بالأمان لمستقبلي الوظيفي
					40 لا توجد إمتيازات وظيفية مقارنة مع المؤسسات الأخرى
					41 التنقلات التي تحدث لا تتلاءم ومصالحة العمل
					42 التنقلات التي تحدث لا تتلائم وظروفي الشخصية
					43 يمكن الاستغناء عن خدماتي في أي وقت
					44 يحاول رؤسائي إعطاء صورة سيئة عني
					45 رؤسائي يشككون في قدراتي
					46 العلاقة الشخصية هي التي تحكم رضا رؤسائي عني
					47 رؤسائي يقومون بتوجيه النصح والإرشاد إلي
					48 رؤسائي لا يقومون بإعطائي المعلومات الكافية عن العمل خوفا على مراكزهم
					49 رؤسائي لا يتيحون لي فرصة الابداع
					50 رؤسائي عادلون في تقييمهم لأدائي
					51 لا يوجد تواصل بيني وبين رؤسائي في العمل
					52 يضايقني أسلوب التسلط والتعسف في العمل

- الملحق رقم (02) : مقياس سيدني كروان يهدف الاستبيان الموجود بين يديك إلى جمع البيانات التي تتعلق بموضوع " الصحة النفسية " البيانات الشخصية :

* الاسم: * اللقب:

* المستوى الاقتصادي * الحالة الاجتماعية

* سنوات الخبرة

- التعلية : إليك بعض الأسئلة البسيطة التي تتعلق بحقيقة شعورك يرجى وضع العلامة (x) على الإجابة التي تنطبق عليك ، لاتفكر طويلا في الإجابة .

الرقم	العبارات	نعم	لا	كثيرا	مطلقا	أحيانا
01	غالبا ما أشعر بالانزعاج دون سبب واضح					
02	أشعر بخوف لا مبرر له عندما أكون في مكان مغلق مثل المخزن أو الحانوت او ما شابه					
03	هل تقول عن نفسك أنك حريص أكثر مما ينبغي ؟					
04	هل تعاني من الدوار (الدوخة) أو تشعر بضيق التنفس؟					
05	هل تفكر بنفس السرعة التي اعتدت أن تفكر بها سابقا ؟					
06	هل تتأثر بآراء الآخرين بسهولة؟					
07	هل شعرت مرة أنه سيغمى عليك؟					
08	هل يصيبك الخوف أن تصاب بمرض لا علاج له؟					
09	هل تعتقد أن النظافة من الايمان ؟					

					هل تعاني كثيرا من سوء الهضم او الاستفراغ؟	10
					هل تشعر بأن الحياة متعبة جدا؟	11
					هل تتذكر أنك تمنعت بتمثيل دور من الأدوار في حياتك؟	12
					هل تحس بالضيق وعدم الارتياح؟	13
					هل تشعر بالأمان والاطمئنان عندما تمون في الداخل (في البيت او البناية) على العكس ما تشعر به وانت في حديقة الشارع؟	14
					هل تراود عقلك أفكار سخيفة وغير منطقية؟	15
					هل تشعر بأن هناك وخزات أو تشنجات في جسدك وأطرافك؟	16
					هل تنسى كثيرا من سلوكك السابق؟	17
					هل انت عادة إنسان عاطفي بدرجة كبيرة؟	18
					هل تشعر بالفراغ الشديد في بعض الأحيان؟	19
					هل تشعر بالضيق عند تنقلك في الحافلة أو القطار حتى عندما لا تكون وسيلة النقل مزدحمة؟	20
					هل تكون في قمة سعادتك عندما تزاول عملك؟	21
					هل شعرت مؤخرا بفقدان الشهية؟	22
					هل تستيقظ مبكرا جدا في الصباح؟	23
					هل يعجبك أن تكون محط الأنظار ؟	24
					هل تقول عن نفسك أنك إنسان كثير القلق؟	25
					هل تكره الخروج لوحدك ؟	26
					هل أنت من النوع الذي يتوخى الكمال في الأشياء ؟	27
					هل تشعر بالتعب والإعياء دون سبب؟	28

					هل تمر بك فترات طويلة من الاكتئاب؟	29
					هل تجد نفسك تنتهز الفرص لتحقيق أغراضك الشخصية؟	30
					هل تشعر بالانقباض عندما تكون في الأماكن المغلقة؟	31
					هل تقلق دون سبب عندما يتأخر قريب لك في العودة إلى البيت؟	32
					هل تتحقق من الأشياء التي نجزها بدرجة مبالغ فيها؟	33
					هل تستطيع الذهاب إلى الفراش في هذه اللحظة؟	34
					هل تبذل جهدا استثنائيا في مواجهة أزمة أو صعوبة؟	35
					هل تنفق كثيرا على ملابسك؟	36
					هل راودك شعور يوما ما بأنك على وشك الانهيار؟	37
					هل تخاف من الأماكن العالية؟	38
					هل يضايقك اختلاف حياتك عن سيرها المألوف؟	39
					هل تعاني كثيرا من تصبب العرق أو من خفقان القلب؟	40
					هل تجد نفسك بحاجة للبكاء؟	41
					هل تستهويك المواقف الدرامية التي تحمل انفعالات كثيرة؟	42
					هل تراودك كوابيس مزعجة تحس بالضيق عندما تستيقظ؟	43

					هل تشعر بالفراغ عندما تكون بين حشد من الناس؟	44
					هل تجد نفسك قلقا دون مبرر حول أشياء لا تستحق القلق؟	45
					هل حدث تغير في اهتماماتك الجنسية؟	46
					هل فقدت قابلية للتعاطف مع الآخرين؟	47
					هل تجد نفسك أحيانا تدعي أو تتظاهر؟	48

- الملحق رقم (03) مقياس استراتيجيات التكيف ciss ل : Endler & Parker

ترجم هذا الاختبار أساتذة علم النفس لجامعة وهران كل من الأساتذة ، شعبان زهراء ، كبداني خديجة ، قويدري مليكة وفراحي فيصل .

ورقة الإجابة الإجابة لاختبار : ciss

الوظيفة والرتبة : المستوى الدراسي : الحالة المدنية :

.....

مكان العمل (داخلي/إداري، أو خارجي / ميداني) : الأقدمية :

التعليمات : أجب على كل سؤال بوضع في دائرة الدرجة التي تلازمك كيفيات رد فعلك المعتاد

طريقة الإجابة تكون مندرجة من 1 إلى 5 مرورا بدرجات 2،3،4

الرقم	إتجاه المواقف الضاغطة المقلقة رد فعلي يكون كالتالي	نادرا			كثيرا	
01	اتجاه المواقف الضاغطة المقلقة رد فعلي يكون كالتالي	1	2	3	4	5
02	أحسن تنظيم وقتي	1	2	3	4	5
03	أركز علل المشكل وأبحث عن كيفية حلها	1	2	3	4	5
04	أحاول أن أكون برفقة أشخاص آخرين	1	2	3	4	5
05	ألوم نفسي على ضياع الوقت	1	2	3	4	5
06	أعمل على ما أضنه الأفضل	1	2	3	4	5
07	أنشغل بمشاكلي	1	2	3	4	5
08	ألوم نفسي لتورطي في هذا الموقف	1	2	3	4	5
09	أتسوق، أنظر مليا للوجهات التجارية	1	2	3	4	5
10	أحدد وأوضح أولوياتي	1	2	3	4	5
11	أحاول أن أنام	1	2	3	4	5

5	4	3	2	1	أهدي نفسي أحد الاطباق من المأكولات المفضلة	12
5	4	3	2	1	أشعر بعدم القدرة على تجاوز الموقف	13
5	4	3	2	1	أصبح متوترا أو منقبضا	14
5	4	3	2	1	أفكر في الطريقة التي استعملها في حل المشاكل المتماثلة	15
5	4	3	2	1	لا أصدق ما يقع لي	16
5	4	3	2	1	ألوم نفسي لحساسيتي المفرطة أو انفعالي الزائد أمام الموقف	17
5	4	3	2	1	أذهب إلى المطعم أو أكل شيء ما	18
5	4	3	2	1	أصبح أكثر فأكثر مخيفا	19
5	4	3	2	1	أشتري شيئا ما لنفسي	20
5	4	3	2	1	أحدد خطة التصرف وأتبعها	21
5	4	3	2	1	ألوم نفسي لعدم معرفة ما أفعله	22
5	4	3	2	1	أذهب إلى سهرة إلى حفلة عند الأصدقاء	23
5	4	3	2	1	أجهد نفسي على تحليل الوضع	24
5	4	3	2	1	أتوقف ولا أرفع ما أفعل	25
5	4	3	2	1	أتصرف مباشرة بدون إنتظار	26
5	4	3	2	1	أفكر فيما يحدث لي أو ما شعرت به	27
5	4	3	2	1	أمل في تغيير ما حدث لي أو ما شعرت به	28
5	4	3	2	1	أزور صديق (ة)	29
5	4	3	2	1	أقلق لما سأقوم به	30
5	4	3	2	1	أقضي وقتي مع شخص حميم	31
5	4	3	2	1	أذهب للتنزه	32
5	4	3	2	1	أعاهد نفسي بأن هذا الوضع لن يتكرر أبدا	33
5	4	3	2	1	أحترار نقائصي وسوء تكيفي عموما	34
5	4	3	2	1	أتكلم مع شخص أقدر نصائحه	35

5	4	3	2	1	أحل المشكل قبل رد فعلي	36
5	4	3	2	1	أهاتف صديق (ة)	37
5	4	3	2	1	أغضب	38
5	4	3	2	1	أضبط أولوياتي	39
5	4	3	2	1	أشاهد فلمي	40
5	4	3	2	1	أتحكم في زمام الموقف	41
5	4	3	2	1	أقوم بمجهود إضافي لتسيير الأمور	42
5	4	3	2	1	أحاول إيجاد مجموع من الحلول المختلفة للمشكل	43
5	4	3	2	1	أجد وسيلة لعد التفكير وتحاشي الموقف	44
5	4	3	2	1	أعاتب أشخاص آخرين	45
5	4	3	2	1	أغتتم الموقف لإظهار قدراتي	46
5	4	3	2	1	أحاول تنظيم نفسي لأتحكم أفضل في الموقف	47
5	4	3	2	1	أشاهد التلفاز	48