

كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية  
قسم علم النفس  
السنة الثانية ماستر  
تخصص عيادي

### مذكرة لنيل شهادة الماستر

## الضغط النفسي وعلاقته بمركز الضبط والسند الاجتماعي المدرک لدى عناصر التدخل للحماية المدنية

دراسة ميدانية بوحدة الحماية المدنية لدائرة بوسعادة

إعداد الطالبة :

\* بوشعالة آمنة

لجنة المناقشة :

د.سعاد مخلوف ..... رئيسا

أ.شحام عبد الحميد..... مناقشا

أ.د. اسماعيلي يامنة..... مشرفا

السنة الجامعية : 2015-2016

# تشكرات

بداية أشكر الله تعالى على إتمام هذا العمل راجية منه جل وعلا أن يحسن عاقبة  
أموري كلها .

إنه لمن دواعي مبدأ الإخلاص والامتنان أن أتقدم باحترامي الكبير وشكري الجزيل  
لأستاذتي الفاضلة اسماعيلي يامنة التي أشرفت على هذا العمل ولم تبخل علي  
بمساعدها وتوجيهاتها القيمة .

كما أتقدم بالشكر والامتنان للأساتذة المناقشين لمناقشة هذا العمل .

## ملخص الدراسة

تناولنا في هذه الدراسة الضغط النفسي و علاقته بمركز الضبط و السند الاجتماعي المدرك لدى عناصر التدخل في الحماية المدنية بدائرة بوسعادة، و من خلال الدراسة الميدانية تبين لنا عدم وجود علاقة ارتباطية دالة إحصائياً بين الضغط النفسي وكل من المتغيرات التي تناولناها في الدراسة والتي تمثلت في: مركز الضبط، السند الاجتماعي المدرك، السن، سنوات الخبرة، فمن خلال حساب معامل الارتباط بين هذه المتغيرات والضغط النفسي و دلالتها الإحصائية وجدنا أن علاقاته بها كلها ضعيفة و إن كانت قوية فهي غير دالة إحصائياً، الأمر الذي يؤكد عدم تأثير هذه المتغيرات على متغير الضغط النفسي، هذا الأخير الذي يعتبر من المواضيع التي بدأت تنال القسط الكبير من الدراسات لما له من أثر في حياة الأفراد و كذلك حياة المنظمات، إلى جانب المتغيرات المستقلة التي تمثل أهم جوانب حياة الفرد و تؤثر في سلوكاته اليومية.

الكلمات المفتاحية: الضغط النفسي، مركز الضبط، السند الاجتماعي المدرك.

## Résumé

Notre présente étude a entrepris le stress et sa relation avec le locus control et le soutien social perçu chez les agents d'intervention de la protection civile de daïra de BOU-SAADA .... Ainsi et à travers les résultats de son côté pratique, on a constaté qu'il n'y a point de lien relationnel entre le stress et toutes les variantes utilisées en ce projet d'étude venant comme suit : le locus-control, le soutien social perçu, l'âge, l'expérience.

Du calcul de la coefficient relationnelle entre ces variantes et le stress, on a constaté que la relation entre ces deux derniers est totalement faible quoi qu'elle est forte sans efficacité statiquement. Ceci nous justifie : le non-effet des variantes sur la variante du stress qui subit la grande part des études grâce à son effet sur les individus et les organisations. Les variantes indépendantes représentent le plus important chez l'homme avec l'effet sur les comportements journaliers... .

**Les mots clés** : le stress, le locus-control, le soutien social perçu.

## فهرس الموضوعات

فهرس الموضوعات

فهرس الجداول

فهرس الأشكال

مقدمة..... أ

الفصل التمهيدي: الإطار العام للدراسة

- 1 -الإشكالية..... 4
- 2 -فرضيات الدراسة..... 6
- 3 -أسباب و دوافع اختيار الموضوع..... 7
- 4 -أهمية الدراسة..... 8
- 5 -أهداف الدراسة..... 9
- 6 -الدراسات السابقة..... 10
- 7 -تحديد مفاهيم الدراسة..... 15

## الجانب النظري

الفصل الأول: الضغط النفسي

- تمهيد..... 20
- 1 تطور مفهوم الضغط النفسي..... 20
  - 2 تعريف الضغط النفسي..... 23
  - 3 المنظريات المفسرة للضغط النفسي..... 30
  - 4 آليات حدوث الضغط النفسي..... 34
  - 5 عناصر الضغط النفسي..... 35
  - 6 أنواع الضغط النفسي..... 35
  - 7 أعراض الضغط النفسي..... 40
  - 8 آثار الضغط النفسي..... 43
  - 9 قياس الضغط النفسي..... 44

48 .....10-استراتيجيات مواجهة الضغط النفسي.....

61 .....الخلاصة.

#### الفصل الثاني: مركز الضبط

64.....تمهيد.

64 ..... 1 تعريف مركز الضبط.....

65 ..... 2 أبعاد مركز الضبط.....

66 ..... 3 مركز الضبط (الداخلي-الخارجي) في نظرية التعلم الاجتماعي.....

70 ..... 4 نظرية روتر لمركز الضبط.....

71 ..... 5 مصادر مركز الضبط.....

72 ..... 6 العلاقة بين مركز الضبط و الضغط النفسي.....

72 .....الخلاصة.

#### الفصل الثالث: السند الاجتماعي

75 .....تمهيد.....

75 ..... 1 تعريف السند الاجتماعي.....

78 ..... 2 أنواع السند الاجتماعي.....

80 ..... 3 أبعاد السند الاجتماعي.....

83 ..... 4 شروط السند الاجتماع.....

84 ..... 5 للنظريات المفسرة للسند الاجتماع.....

85 ..... 6 أهمية السند الاجتماعي.....

86 ..... 7 مقاييس السند الاجتماعي.....

89 ..... 8 ديناميكية العلاقة بين السند الاجتماعي و الضغوط.....

90 .....الخلاصة.

#### الفصل الرابع: الحماية المدنية

93 .....تمهيد.....

93 ..... 1 تعريف الحماية المدنية.....

93 ..... 2 المهام الأساسية للحماية المدنية.....

94	3	التنظيم الإداري المحلي للحماية المدنية.....
97	4	تعريف الوحدة الرئيسية.....
97	5	التسيير الإداري للوحدة الرئيسية.....
99	6	برنامج العمل اليومي.....
100	7	الجانب الأمني للوحدة الرئيسية.....
101		الخلاصة.....

## الجانب التطبيقية

### الفصل الخامس: إجراءات الدراسة

104	1	المنهج المستخدم في الدراسة.....
104	2	الدراسة الاستطلاعية.....
105	3	حدود الدراسة.....
105	4	عينة الدراسة.....
106	5	أدوات الدراسة.....
109	6	الوسائل الإحصائية للدراسة.....

### الفصل السادس: عرض ومناقشة النتائج

112	1	عرض وتحليل نتائج الدراسة.....
123	2	مناقشة نتائج الدراسة في ظل الفرضيات.....
127		الخاتمة.....
128		الاقتراحات.....
130		قائمة المراجع.....
138		الملاحق.....

## فهرس الجداول

الصفحة	العنوان	رقم الجدول
11	جدول يشمل بعض الدراسات السابقة حول الضغط النفسي على العموم.	1
13	جدول يشمل بعض الدراسات السابقة حول علاقة الضغط النفسي بمركز الضبط	2
15	جدول يشمل بعض الدراسات السابقة حول علاقة الضغط النفسي بالسند الاجتماعي	3
111	جدول يوضح توزيع أفراد العينة حسب الحالة الاجتماعية	4
111	جدول يوضح توزيع افراد العينة حسب السن	5
112	جدول يوضح توزيع أفراد العينة حسب سنوات الخبرة	6
112	جدول يمثل مستوى الضغط النفسي	7
113	الجدول التكراري لدرجات الضغط النفسي	8
117	الجدول التكراري لفئتي وجهة الضبط	9
118	الجدول التكراري لدرجات السند الاجتماعي المدرك	10
121	جدول يوضح علاقة الضغط النفسي بمركز الضبط	11
121	جدول يوضح علاقة الضغط النفسي بالسند الاجتماعي المدرك	12
122	جدول يوضح علاقة الضغط النفسي بمتغير السن	13
122	جدول يوضح علاقة الضغط النفسي بمتغير الخبرة	14

## فهرس الأشكال

الصفحة	العنوان	رقم الشكل
113	الأعمدة البيانية للنسبة المئوية لتواجد الضغط	1
116	المضلع التكراري لدرجات الضغط النفسي	2
117	الأعمدة البيانية للنسب المئوية لوجهتي مركز الضبط	3
120	المضلع التكراري لدرجات الهمد الاجتماعي المدرك	4

مقدمة

## مقدمة

يشهد العصر الحديث تغيرات عميقة في حياة المجتمعات على كل المستويات، الشيء الذي يفرض على أفراد المجتمع التكيف الذي يتماشى و متطلبات ذلك التغير. تختلف درجة التكيف من مجتمع إلى آخر و من فرد لآخر حسب المستوى الاجتماعي و الثقافي و المكانة التي يحتلها هؤلاء الأفراد، و ما المنظمة إلا عينة من المجتمع فهي مرآة عاكسة له . فذلك التغير السريع الذي أثر على حركية المجتمع أثر بدوره على المنظمة فمس سلوكيات الموظفين و تصرفاتهم، مما انعكس سلبا على مردودهم و تكيفهم مع الواقع. و لقد عرف الموظف الجزائري تغيرات عميقة و متنوعة في كل الميادين و المجالات مما أدى إلى ظهور حالات كثيرة من الضغط النفسي الذي قد يؤدي إلى الإحساس بعدم الأهمية في المجتمع، فيما يتضاعف لدى آخر بين شعور بالعزلة و ذلك نتيجة للمفهوم السائد بأن الإعراف بالضغط النفسي يعني إظهار الضعف، و مهما تكن أسباب الضغط و تأثيراته فهو كائن في أغلب المنظمات و أصبح واحدا من مجالات الاهتمام الرئيسية في دراسة المنظمات، فمصادر الضغط النفسي تنقسم إلى مصادر رئيسية هي : الأفراد، البيئة الاجتماعية و التنظيم فهذه المصادر يمكن أن تؤدي إلى حدوث ضغط نفسي إذ لم يتمكن من التغلب على المصادر الضاغطة.

و على ذلك يمكن التطرق لمركز الضبط كخاصية في شخصية الفرد التي تظهر الكيفية التي يفسر بها الفرد الأحداث التي تقع حوله، و السند الاجتماعي الذي يمثل الامكانية الفعلية أو المدركة لمصادر المساعدة و الدعم في البيئة الاجتماعية للفرد التي يحتاجها في أوقات الضيق والضغط.

و في بحثنا هذا تطرقنا إلى موضوع الضغط النفسي و علاقته بمركز الضبط و السند الاجتماعي المدرك لدى عون التدخل في الحماية المدنية.

و قد قسمنا البحث إلى جانبين:

**الجانب النظري :**

و فيه تم التطرق إلى:

**- فصل تمهيدي:**

و هو فصل تحديد المشكلة تم فيه تحديد الإشكالية، تحديد فرضيات البحث، ثم التطرق فيه أيضا لأهمية و أهداف البحث .و كذلك تحديد المفاهيم .و في الأخير التطرق إلى بعض الدراسات السابقة فيما يخص الموضوع.

### - الفصل الأول:

تطرقنا في هذا الفصل إلى الخلفية النظرية للضغط النفسي انطلاقا من تطور مفهوم الضغط النفسي، و كذلك تعريفه، الاتجاهات النظرية في تفسير الضغط النفسي، آليات حدوثه ، و عناصره، ومن ثم أنواعه وأعراضه، مرورا بآثاره وطرق قياسه ، وصولا إلى استراتيجيات مواجهته.

- **الفصل الثاني:** و هو الفصل الذي يتناول متغير مركز الضبط الذي بدوره يضم تعريفا بمركز الضبط و أبعاده، وتناوله في نظرية التعلم الاجتماعي ونظرية روتر، مصادره، و أخيرا العلاقة بين مركز الضبط و الضغط النفسي.

- **الفصل الثالث:** و هو الفصل الذي يتناول متغير السند الاجتماعي والذي شمل العناصر التالية:تعريفه، انواعه، ابعاده، شروطه، النظريات المفسرة له، أهميته ثم مقاييسه و أخيرا ديناميكية علاقته بالضغط.

-**الفصل الرابع:** وتناول هذا الفصل الحماية المدنية من خلال التطرق للعناصر التالية: تعريف الحماية المدنية، مهامها الأساسية و تنظيمها الإداري المحلي، ثم تعريف الوحدة الرئيسية ، تسييرها الإداري، برنامج العمل اليومي و أخيرا الجانب الأمني لها.

### الجانب التطبيقي :

تم التطرق فيه إلى فصلين:

-**الفصل الخامس:** يحتوي على المنهج المستخدم في الدراسة، الدراسة الاستطلاعية و تحديد المجال الزمني والمكاني للدراسة، العينة، و تحديد أدوات البحث، وصولا للطرق الإحصائية المستخدمة في البحث.

-**الفصل السادس:** و المتعلق بعرض النتائج و تحليلها و الذي يتضمن عرض النتائج المتحصل عليها و تحليلها في ضوء فرضيات البحث لتكون متبوعة بخاتمة لخلاصة عامة حول الدراسة.

# الفصل التمهيدي

## الإطار العام للدراسة

- 1 الإشكالية
- 2 فرضيات الدراسة
- 3 أسباب و دوافع اختيار الموضوع
- 4 أهمية الدراسة
- 5 أهداف الدراسة
- 6 الدراسات السابقة
- 7 تحديد مفاهيم الدراسة

## 1/ الإشكالية:

إن الضغوط بكل أنواعها هي نتاج التقدم الحضاري المتسارع، لذا فقد أصبحت تشكل جزءاً من حياة الأفراد و المجتمعات نظراً لكثرة تحديات هذا العصر و زيادة مطالبه و تسارع وتيرة تطوره، فالحضارة تحمل في طياتها آفات تستهدف النفس البشرية كونها أفرزت أعباء كثيرة تفوق طاقة الانسان على التحمل و المقاومة مما ينعكس سلباً على الحالة الصحية العامة للفرد النفسية منها و الجسدية -باعتبار الانسان وحدة ( نفسية-جسدية) متكاملة لدرجة قد تصل حد الانهيار أو الموت، لذا استرعى موضوع الضغط النفسي Stress إهتمام الكثير من الباحثين و العلماء.

ويعرف الضغط النفسي السلبي على أنه عبارة عن الأحداث التي يواجهها الفرد في العمل أو المنزل أو في العلاقات الاجتماعية...إلخ، و قد تؤثر هذه الضغوط سلباً على الحالة النفسية و الجسمية و تؤدي إلى عوارض مرتبطة بالضغط النفسي كالصداع و آلام المعدة و التشنجات و ارتفاع ضغط الدم و غيره(عسكر،ص142).

و تركز أهمية تناول الضغوط في الوسط المهني إلى أهمية و حيوية العمل في حياة الانسان، إذ يقض ما يعادل الثلث من حياته و هو يزاول عملاً كوسيلة لاشباع حاجاته الأساسية من مأكّل و مشرب و ملجأ، و حاجاته النفسية من تقدير و نمو ذاتي و تحقيق السعادة على حد قول ماسلو Maslow " أعتقد بأنني أكون أكثر سعادة و أكثر إشباعاً و أتصرف على سجيتي، و أكون أنا عندما أعمل".

و عادة ما يؤدي الفرد عمله ضمن شبكة من العلاقات و المسؤوليات و الاجراءات و الأهم من ذلك ضمن محيط بشري تتباين فيه الدوافع و التوقعات و الأطر المرجعية، و كل هذه الظروف قد تجعل الفرد عرضة لاستجابات سلوكية و موافق لا تلقى القبول و الاستحسان عنده، و التي ربما تتحول إلى مصادر للضغوط النفسية لديه(علي عسكر،2000، ص ص91، 92).

و عليه فالضغط النفسي من أكثر المشاكل النفسية التي يعانيها العاملون بمختلف القطاعات و المستويات المتباينة، حيث يتعرض العاملون في جميع القطاعات و

المستويات بدرجات متفاوتة لهذه الضغوط، و التي تؤثر على تحقيق الأهداف المنتظرة منهم مما يؤدي إلى الارهاق الجسدي و بالتالي الامراض الجسدية و حتى تقف وراء زيادة نسبة تغيب العمال على اعمالهم و كذا عدم إنصياهم لتعليمات و اوامر المنظمة المهنية التي ينتمي إليها مما يؤدي بدوره إلى زيادة نسبة حوادث العمل وتدني مستوى الاداء المهني.

و تظهر أهمية تأثير هذه الضغوط كلما كان للمنظمة المهنية أهمية وتأثير في المجتمع كالمنظمات الأمنية مثل الحماية المدنية والتي تقوم بمهام خطيرة و هامة من خلال سعيها للمحافظة على الممتلكات و الافراد في حال تعرضهم للخطر، الامر الذي يجعل مهنة رجل الحماية المدنية مهنة ذات طابع انساني لا تخلو من الصعوبات و المعوقات و بالتالي تستلزم منه صحة نفسية و جسدية تؤهله للأداء وظيفي و مردود عمل مرتفعين.

و لما للضغط النفسي من تأثير سلبي على عون الحماية كان الاهتمام بدراسة عوامل و مصادر هذا الضغط خطوة من الخطوات الضرورية للوصول إلى طرق الحد من هذه الضغوطات التي يعانيتها عون الحماية و رفع كفاءته المهنية و تهيئة بيئة أفضل في مجال العمل ، وانطلاقا من العوامل المحيطة بالفرد، من حيث الجانب النفسي كقدراته النفسية التي تميزه عن غيره من الأفراد (الفروق الفردية) و التي تحدد نوعية استجاباته اتجاه الظروف الضاغطة، و الجانب الاجتماعي باعتباره فرد ينتمي إلى جماعة تربطها علاقة تفاعل (تأثير و تأثر) وتتمثل هذه الجماعة خاصة في أسرته و منظمة عمله ، انطلاقا من كل هذا كان تركيزنا في دراستنا لموضوع الضغط النفسي لدى عون الحماية المدنية من حيث عوامله على متغيرين (مركز الضبط، السند الاجتماعي المدرك) كل متغير يمثل بعد من أبعاد الشخصية في الجوانب الحياتية السابقة الذكر ، فمركز الضبط أو مركز التحكم أو التوجيه هو خاصية من خصائص الشخصية و ركنا أساسيا في نظرية التعلم الاجتماعي ، وكذا من أهم أبعاد نظرية الانتساب التي يفسر السلوك وفقها على أنه نابع من الكيفية التي يفسر بها الفرد الأحداث التي تقع حوله.فقد يرجعها إلى خصائصها الذاتية ، فيكون مركز الضبط لديه

داخليا و قد ينسبها إلى عوامل خارجية، وهو بذلك ذو مركز ضبط خارجي(بن زروال فتيحة، 2008، ص ص 122-123). أما السند الاجتماعي فحسب لبيور ( 1994)" السند الاجتماعي هو الإمكانية الفعلية أو المدركة للمصادر المتاحة في البيئة الاجتماعية للفرد التي يمكن استخدامها للمساعدة، في أوقات الضيق و تزود الفرد بالسند الاجتماعي من خلال شبكة علاقاته الاجتماعية التي تضم كل الأشخاص الذين لهم اتصال اجتماعي منتظم بشكل أو بآخر مع الفرد و تضم شبكة العلاقات الاجتماعية في -الغالب- الأسرة ، الاصدقاء و زملاء العمل..."(سعود مراد، بدون سنة، ص 20) ، وبناء على ذلك يمكن صياغة مشكلة الدراسة في السؤال التالي:

- هل هناك علاقة دالة احصائيا بين الضغط النفسي و كل من مركز الضبط و السند الاجتماعي لدى عون الحماية المدنية؟

هذا و قد تم تجزئة السؤال السابق إلى سؤالين فرعيين وهما كالتالي:

1/ هل توجد علاقة دالة احصائيا بين الضغط النفسي و مركز الضبط لدى عون الحماية المدنية؟

2/ هل توجد علاقة دالة احصائيا بين الضغط النفسي و السند الاجتماعي المدرك لدى عون الحماية المدنية؟

2/ فرضيات الدراسة:

وهي إجابات مؤقتة لتساؤلات الدراسة:

**الفرضية العامة:**

-هناك علاقة بين الضغط النفسي وكل من مركز الضبط والسند الاجتماعي المدرك لدى عون الحماية المدنية.

**الفرضيات الجزئية:**

1-توجد علاقة بين الضغط النفسي و مركز الضبط لدى عون الحماية المدنية.

2- توجد علاقة بين الضغط النفسي و السند الاجتماعي لدى عون الحماية المدنية.

### الفرضية الصفريّة العامة:

- لا تؤثر المتغيرات البيوغرافية في مستوى الضغط النفسي لدى عون الحماية المدنية.

### الفرضيات الصفريّة الجزئية:

- لا يؤثر متغير السن في مستوى الضغط النفسي.
- لا يؤثر متغير الخبرة في مستوى الضغط النفسي.

### 3/ أسباب و دوافع اختيار الموضوع:

إن اختيارنا لهذا الموضوع لم يكن بمحض الصدفة، فهناك مجموعة من المبررات التي جعلتنا نختار هذا الموضوع بالتحديد دون سواه من بقية المواضيع والتي يمكن إيجازها فيما يلي:

#### 3-1/ مبررات ذاتية: وتتمثل في الآتي:

\* محاولة ترجمة مجهوداتنا العلمية المتحصل عليها طيلة سنوات دراستنا الجامعية ، من خلال إنجاز هذا البحث المتواضع.

#### 3-2/ مبررات علمية: و تتمثل في:

\* قابليّة الموضوع للدراسة العلمية، باعتبار الضغط النفسي عموما و الضغط النفسي لدى عون الحماية المدنية ظاهرة موجودة فعلا على أرض الواقع يمكن إظهارها من خلال تطبيق بعض الإجراءات المنهجية و الأدوات الخاصة بجمع البيانات.

\* الفضول العلمي لدراسة ظاهرة الضغوط النفسية باعتبارها من اهم المشاكل النفسية التي يعانيتها الافراد وخاصة العمال و الموظفون بمختلف المؤسسات و القطاعات الصناعية و الخدماتية و التربوية، و الامنية ، و غيرها، لتحول دون الاداء الجيد للموظف وتنعكس سلبا على صحته العامة النفسية منها و الجسدية.

\* خطورة هذه الظاهرة إذا لم تدرس و تعالج، فتطورها يخلف آثار سلبية على الفرد نفسه و على المجتمع.

\* أهمية المنظمات الأمنية بكل دول العالم النامية منها و المتقدمة، كونه يوفر أهم حاجات الانسان الأساسية والتي تحتل المراتب الأولى في هرم حاجات الإنسان و هو الأمن و الحماية .

\* قلة الدراسات السابقة المتعلقة بموضوع الضغط النفسي في المنظمات الأمنية على المستوى الوطني- هذا في حدود علم الباحثة- ولهذا فقد كان إختيارنا لهذا الموضوع بالذات رغبة منا في إثراء المكتبة الجزائرية بمثل هذه الموضوعات التي تخدم دون شك الجانب العلمي(من خلال إعداد الجانب المعرفي)، و كذا الجانب العملي من خلال تقديم بعض التوصيات و الاقتراحات في إطار معالجة ظاهرة الضغط النفسي لدى عون الحماية المدنية.

وبناء عليه تم اختيارنا لموضوع بحثنا و الذي يحمل العنوان التالي:

**الضغط النفسي وعلاقته بكل من مركز الضبط و السند الاجتماعي المدرك لدى عون الحماية المدنية.**

#### 4/ أهمية الدراسة:

تتبع أهمية هذا البحث من أهمية الموضوع الذي تناوله و هو الضغط النفسي، كون معظم المؤسسات و المنظمات من أكثر المشاكل النفسية التي يعانيها موظفيها هو الضغط النفسي نتيجة لمحاولة مواكبة العصر و تحدياته و مطالبه، و كيف إذا كانت مهنة رجل الحماية المدنية التي تحظى بمكانة و اهمية خاصة في كل المجتمعات، كما تتطلب من ممارسيها(عون الحماية المدنية) مهام و مسؤوليات صعبة و حساسة وبشكل مستمر تستدعي منه صحة نفسية و جسدية مقبولة ومن هنا جاء إختيارنا لهذا الموضوع- الضغط النفسي- باعتباره أكثر المشاكل النفسية التي قد يعانيها عون الحماية المدنية والتي تؤثر على مستوى أداءه الوظيفي ، على أمل ان

نساهم في معالجة هذه الظاهرة، من خلال اقتراح بعض التوصيات و الحلول و وضع استراتيجيات لعلاج هذا المشكل. وتبرز أهمية بحثنا ايضا في النقاط التالية:

\* تبرز أهمية هذا البحث في أنها تحاول الوقوف على أهم مصادر الضغط النفسي لدى عون الحماية المدنية من خلال دراسة العلاقة بين بعدين مهمين في حياته- النفسي والاجتماعي- بهدف وضع الاستراتيجيات الكفيلة لمعالجة هذه الظاهرة و بالتالي مردود مهني عالي.

\* التعرف على وجهة مركز الضبط، ومصادر الدعم الاجتماعي لدى عون الحماية المدنية.

\* يعد هذا البحث إثراء للمعرفة النفسية و الاجتماعية من خلال التطرق للمتغيرات: الضغط النفسي، مركز الضبط، السند الاجتماعي المدرك، و الإحاطة بكل جوانبهم.

\* إستفادة المسؤولين في المنظمة من هذا البحث في رسم سياسات أو إتخاذ قرارات تساهم في تخفيف هذه الظاهرة مما يترتب عليها تحسين في الأداء الوظيفي.

## 5/ أهداف الدراسة:

نهدف من بحثنا لموضوع الضغط النفسي لدى عون الحماية المدنية هو الكشف عن أهم عوامل ومصادر الضغط النفسي لديه و ذلك من خلال:

\* الكشف عن مدى وجود الضغط النفسي لدى عناصر الحماية المدنية.

\* تحديد طبيعة العلاقة بين مستوى الضغط النفسي والضبط الداخلي.

\* تحديد طبيعة العلاقة بين مستوى الضغط النفسي والضبط الخارجي.

\* تحديد طبيعة العلاقة بين مستوى الضغط النفسي و توفر مصادر الدعم الاجتماعي.

و عندما نصل إلى معرفة أسباب هذه الظاهرة ، نستطيع تحديد و وضع استراتيجيات لمعالجتها.

## 6/ الدراسات السابقة:

وهي خطوة مهمة في البحث حيث تفيد في إظهار تاريخ دراسة موضوع بحثنا كما تعتبر السند الذي نعتمد عليه في إثبات أو نفي الفرضية أين نجد تفسير لاي إلتباس تقع فيه نتيجة البحث، وفي عرضنا للدراسات السابقة قسمناها إلى المحاور التالية:

-دراسات حول الضغط النفسي بصفة عامة.

-دراسات حول علاقة الضغط النفسي بمركز الضبط.

دراسات حول علاقة الضغط النفسي بالسند الاجتماعي.

\*دراسات حول الضغط النفسي بصفة عامة:

**الجدول (1): يشمل بعض الدراسات السابقة حول الضغط النفسي بصفة عامة**

صاحب الدراسة والسنة	موضوع الدراسة والعينة	أهم نتائج الدراسة
سالم بن محمد بن سالم(2003)	الضغوط النفسية لدى الشرطة و المعلمين في سلطنة عمان. 341 فردا من العاملين في شرطة عمان(السلطانية) ومن المعلمين في محافظة مسقط.	مصادر الضغط : -الارتفاع المستمر في حاجيات المعيشة و الخدمات. -مرض أفراد الاسرة. -عدم شعور الآخرين بالتزامات العمل و متطلباته. كذلك مايعانيه أفراد الشرطة من الضغط دالا إحصائيا مقارنة بالمعلمين. أما المؤهل الدراسي فقد كان ما يعانيه ذو المؤهل المنخفض من الضغوط اكثر من ذو المؤهل

<p>المرتفع، اما الخبرة فلم يكن الفرق دالا إحصائيا فيها.</p>		
<p>أهم أسباب الضغوط النفسية لدى العاملين بالمرور عدم منح الفرص للتدريب او التطوير، عدم منح مكافئات مادية او معنوية، عدم الحصول على الترقية، عدم كفاية الراتب الشهري، روتين العمل بالإدارة، ازدحام المكاتب بالموظفين، السياسات وطرق العمل والتوجيهات المتعارضة، عدم إعطاء فرص لإبداء الرأي في أمور العمل، عدم التهيئة النفسية عند الانتقال من عمل إلى آخر واتباع أسلوب المركزية بالإدارة .</p>	<p>علاقة الضغوط النفسية ببعض المتغيرات الشخصية لدى العاملين في المرور بمدينة الرياض.</p>	<p>عياش بن سمير معزي العنثري (2004).</p>
<p>-الضغط المرتبط بالعمل في حد ذاته او الجهاز لا يرتبط بالاحترق النفسي و إنما التعامل مع الأشخاص سواء داخل او خارج العمل ، او مع العائلة او المحيط الاجتماعي هي التي ترتبط بالاحترق النفسي . -استراتيجيات الاندماج، والسند الاجتماعي ،و الوقت كل على</p>	<p>أثر مصادر الضغط المهني و استراتيجيات المقاومة و المعبرية الانفعالية و الدفاعية الانفعالية، العقلانية على الاحترق النفسي عند ضباط الشرطة. 281 ضابط شرطة تابع لامن ولاية الجزائر.</p>	<p>مزياني فتيحة (2007)</p>

<p>حدي ثم المهمة على التوالي يلجأ إليها ضباط الشرطة لمقاومة مختلف مصادر الضغط المهني، في حين نجد استراتيجية العلاقة بيت / عمل و استراتيجية المنطق علاقتها الارتباطية غير دالة مع أي مصدر من مصادر الضغط المهني ومع درجته الكلية.</p>		
<p>الضغوط الحياتية لدى المرأة العاملة بقوات الشرطة تتسم بالارتفاع ، ولا توجد علاقة ارتباطية دالة إحصائياً بين الضغوط و متغير العمر و المستوى التعليمي و الرتبة العسكرية.</p>	<p>الضغط النفسي و الاجتماعي للمرأة العاملة بقوات الشرطة بولاية الخرطوم و علاقته ببعض المتغيرات الديموغرافية. 100 امرأة عاملة بالشرطة.</p>	<p>سلمى أحمد محمد عبد الله (2014)</p>

- اتفقت هذه الدراسات على وجود الضغط النفسي في الوسط المهني و لكن تختلف من حيث حدتها و مصادرها، والذي قد يكون أكثر نسبة في المنظمات الأمنية من أي وسط مهني آخر.

-حددت معظم هذه الدراسات مسببات و مصادر الضغط النفسي الذي يعانيها الموظف ، و اختلفت اختلافاً بسيطاً في ترجيح أكثر المصادر إثارة للضغوط.

## \*دراسات حول علاقة الضغط النفسي بمركز الضبط:

## الجدول(2): يشمل بعض الدراسات حول علاقة الضغط النفسي بمركز الضبط

صاحب الدراسة والسنة	موضوع الدراسة و العينة	أهم نتائج الدراسة
بلوم و ولك Bloom & Wolk (1987)	العلاقة بين الضغوط النفسية و مركز التحكم و تأثيرها على دقة الأداء.	إن أداء ذوي التمرکز الداخلي لم يتغير بشكل ملحوظ ، و أما ذوي مركز التحكم الخارجي فقد انخفض أدائهم مع ارتفاع الظروف الضاغطة.
بن زوال فتيحة (2008).	علاقة الضغط النفسي بمركز الضبط. 109 طالب جامعي - تخصص علم النفس_	لا توجد علاقة دالة بين مستوى الضغط النفسي و مركز الضبط لدى أفراد العينة.
بدوي عائشة و زكور مفيدة (بدون سنة).	مركز الضبط و علاقته بمهارات التعامل مع الضغوط المهنية. 93 موظف وموظفة من مديرية جامعة قاصدي مرباح بورقلة.	وجود علاقة بين مركز الضبط و مهارات التعامل مع الضغوط حيث: الموظف ذو ميل نحو التحكم الداخلي يتعامل مع الضغوط المهنية بأسلوب المتحكم في النتائج من خلال تحكمه في الاسباب لأنه يرجع نتائج أفعاله إيجابية كانت أو سلبية إلى ذاته، ومن خلال ذلك ينتهج إستراتيجية مقاومة متوافقة مع اعتقاده، أما إذا كان الموظف ذو ميل نحو التحكم الخارجي فإنه يرجع نتائج أفعاله إلى أسباب خارجة عن

نطاق تحكمه مثل: الآخرين، القدر، الصدفة، الحظ، وعلى هذا الأساس ينتهج مقاومة تتماشى مع اعتقاده.		
توجد علاقة ذات دلالة إحصائية موجبة بين ضغوط العمل ووجهة الضبط.	ضغوط العمل و علاقتها بالقيادة التربوية ووجهة الضبط لدى مديرات المدارس بمحافظة جدة. 96 مديرة من مديرات الابتدائية و المتوسطة و الثانوية.	هانم بنت حامد باركندي (بدون سنة)

-تعارضت نتائج الدراسات من حيث أن هناك علاقة دالة إحصائية بين الضغط النفسي و مركز الضبط، إلا أن أغلبيتها خلصت بثبوت هذه العلاقة.

\*دراسات حول علاقة الضغط النفسي و السند الاجتماعي:

الجدول (3): يشمل بعض الدراسات حول علاقة الضغط النفسي و السند الاجتماعي

صاحب الدراسة و السنة	موضوع الدراسة و العينة	أهم نتائج الدراسة
مروان عبد الله دياب (2006).	دور المساندة الاجتماعية كمتغير وسيط بين الاحداث الضاغطة و الصحة النفسية للمراهقين الفلسطينيين. 550 طالب و طالبة من مرحلة الثانوية.	-توجد علاقة عكسية دالة إحصائية بين درجات الاحداث الضاغطة التي تعرض لها المراهقون و المساندة الاجتماعية. -توجد فروق جوهرية ذات دلالة إحصائية بين متوسط درجات مرتفعي الاحداث الضاغطة بالنسبة لحجم المساندة الاجتماعية لدى المراهقين و الفروق كانت لصالح منخفضي الأحداث الضاغطة.

- المساندة الاجتماعية عامل وسيط بين الأحداث الضاغطة و الصحة النفسية.		
عدم وجود علاقة جوهرية بين الدرجة الكلية لمقياس مصادر الاحتراق النفسي و الدرجة الكلية لمقياس المساندة الاجتماعية..	مصادر الاحتراق النفسي وعلاقتها بالمساندة الاجتماعية لدى عينة من السائقين. 245 سائقاً من محافظة غزة.	ماهر يوسف المجدلاوي (2013)

تعارضت نتائج الدراستين السابقتين من حيث وجود علاقة دالة إحصائية بين الضغط النفسي و السند الاجتماعي.

و خلاصة القول كان التوجه العام يدور حول الضغط النفسي في الوسط المهني دون التطرق بشكل خاص إلى علاقته بمركز الضبط والسند الاجتماعي ، بالرغم من أهمية تأثير هذين المتغيرين في مستوى الضغط النفسي لدى الفرد. حيث تلقت الدراسة الحالية مع دراسات المجموعة الأولى في كونها اهتمت بالضغط النفسي على العموم في الوسط المهني، و مع دراسات المجموعة الثانية كونها تناولت العلاقة بين الضغوط و مركز الضبط، كما تلقت مع المجموعة الثالثة كونها تناولت العلاقة بين الضغوط و السند الاجتماعي.

ولهذا سيتناول بحثنا الحالي موضوع: **الضغط النفسي و علاقته بمركز الضبط و السند الاجتماعي المدرك لدى عون الحماية المدنية.**

7/ تحديد مفاهيم الدراسة:

7-1/ تعريف الضغط النفسي:

أ/ لغة: هو كلمة مشتقة من الفعل اللاتيني Stringere الذي يعني ضيق ، شد، أوثق ومن الفعل الفرنسي Etreindre بمعنى طوق بذراعيه و جسمه مؤدياً إلى الاختناق الذي يرافقه إحساس بالضيق و القلق.

وقد كان ظهور هذه الكلمة في اللغة الانجليزية اسبق منه في اللغة الفرنسية، حيث دلت على العذاب و الحرمان، المحن، الضجر، المصائب و عن العداوة، أي تعبير عن قسوة الحياة بكلمة واحدة ، ثم تطور هذا المفهوم منذ القرن الثامن عشر وصار يحمل النتيجة الانفعالية للضغط . أما في اللغة العربية فإن لهذه الكلمة معاني كثيرة أهمها: الضغط، الكرب، الإرهاق، الإنهاك، الإنعصاب.

و تجب الإشارة إلى أن مصطلح الضغط Stress قد ظهر بادئ الامر كمصطلح فيزيائي يقصد به الضغط المفرط الذي تتحمله مادة معينة نتيجة عوامل فيزيقية كالحرارة الشديدة، والبرودة القاسية، ثم ظهر فيما بعد في علم النفس.

**ب/ اصطلاحاً:** يعني مجموعة المصادر الخارجية و الداخلية الضاغطة التي يتعرض لها الفرد في حياته ، و ينتج عنها ضعف قدرته على إحداث الاستجابة المناسبة للموقف، و ما يصاحب ذلك من اضطرابات انفعالية و في فيزيولوجية تؤثر على جوانب الشخصية الأخرى (زينب محمود شقير ، 2002 ، ص 04).

**ج/ إجرائياً:** هو درجة العميل التي يتحصل عليها في إختبار هولمز لقياس الضغط النفسي والتي تمثل نوع و شدة الضغوطات التي عايشها العميل في الستة الأشهر الأخيرة من حياته.

## 7-2/ مركز الضبط:

**أ/ لغة:** هو النشاط المسئول عن تخطيط التغييرات لاستخدام الموارد بالشكل الأمثل . و الضبط يمثل جزءاً من إدارة الأداء ، و الذي يشتمل أيضاً على مراقبة الأداء و تنفيذ التغييرات الضرورية(المعجم الوسيط ،1998).

**ب/ إصطلاحاً:** تعريف " روتر " 1966: "عندما يدرك الفرد أن التعزيز الذي يلي أفعاله و تصرفاته الشخصية أمر مستقل و غير منسق مع افعاله و تصرفاته فإنه يدركه على أنه نتيجة عن الحظ، الصدفة، القدر أو نتيجة لتأثير الآخرين من ذوي النفوذ، و لا يمكن التنبؤ به لتعقد العوامل المحيطة به، و يسمى هذا الإدراك بالضبط الخارجي ،

أما إذا كان إدراك الفرد بأن التعزيز الذي يلي أفعاله و تصرفاته الشخصية يحصل بصورة متسقة مع سلوكه أو سماته فإنه يسمى بالضبط الخارجي" (Rotter ,1966,P1) .

ج/ إجرائيا: الدرجة الكلية التي يحصل عليها عون التدخل في الحماية المدنية من خلال إستجابته على مقياس روتر لموقع الضبط(داخلي-خارجي) المستخدم في هذا البحث.

### 7-3/ السند الاجتماعي المدرك:

أ/ لغة: يشير مصطلح السند الاجتماعي في قاموس المنجد في اللغة العربية المعاصر(2000) إلى الدعم و التأييد (صبحي حمودي ،2000، ص 708).

ب/ إصطلاحا: ويعرفه ليبور(1994) lipore على أنه " الإمكانية الفعلية أو المدركة للمصادر المتاحة في البيئة الاجتماعية في أوقات الضيق و يتزود الفرد بالسند الإجتماعي من خلال شبكته الاجتماعية التي تضم كل الأشخاص ، الذين لهم إتصال اجتماعي منتظم بشكل او بآخر مع الفرد" (حسين فايد ،2006، ص 237).

ج/ إجرائيا: هو مدى إدراك الفرد لوجود سند و مساعدة مادية أو معنوية يتلقاها سواء من افراد عائلته او اصدقائه أو غيرهم من الناس في مواقف السراء و الضراء، و هذا وفقا لما يقيسه اختبار Zimet ,Dahlem ،1988، للدعم الإجتماعي المدرك.



الجانب النظري

# الفصل الأول

## الضغط النفسي

تمهيد

- 1 -تطور مفهوم الضغط النفسي
- 2 -تعريف الضغط النفسي
- 3 -النظريات المفسرة للضغط النفسي
- 4 -آليات حدوث الضغط النفسي
- 5 -عناصر الضغط النفسي
- 6 -أنواع الضغط النفسي
- 7 -أعراض الضغط النفسي
- 8 -آثار الضغط النفسي
- 9 -قياس الضغط النفسي
- 10 -استراتيجيات مواجهة الضغط النفسي

الخلاصة

تمهيد:

يواجه الإنسان في هذا العصر زيادة كبيرة في معدلات التغير على مستوى شتى مجالات الحياة ، الأمر الذي جعله يعيش في وسط فيزيقي و اجتماعي و نفسي غير صحي ،نتجت عنه زيادة في الإصابة بمختلف الاضطرابات النفسية و العقلية و الصحية حتى صار العلماء يصفون هذا العصر بأنه " عصر الضغوط "،و بسبب تأثير الضغط النفسي على صحة الفرد وعلى كل جوانب حياته (العلائقية، المهنية...) ، حاول العديد من العلماء سبر أغواره من خلال أهم المراحل و التطورات التي مر بها هذا المفهوم ،تعريفه في مختلف الاتجاهات، عناصره وأنواعه، الاستجابة للضغط النفسي، فيزيولوجية الضغط النفسي، أعراضه وآثاره، مصادره والنظريات المفسرة له، قياسه واستراتيجيات إدارته ، وهذا ما سنتناوله في هذا الفصل بحول الله.

**1/ تطور مفهوم الضغط النفسي:** لقد أُلزمت ظاهرة الضغوط الإنسان منذ وجوده على سطح الأرض لقوله تعالى : "لقد خلقنا الإنسان في كبد " ( سورة البلد، الآية 04)،و لم يظهر مفهوم الضغط حديثا ، حيث عرف مراحل متعددة تطور خلالها مضمونه و تنوعت المجالات التي استخدم فيها و المقاربات التي تناولته . لقد بدأ الحديث عن الضغط النفسي مع بداية القرن الماضي، وكانت بداية البحث فيه فيزيولوجية بحتة، من خلال ربط استجابة الفرد للمواقف الضاغطة بما يحصل في الجسم من تغيرات فيزيولوجية هرمونية وما يسببه ذلك من أمراض جسدية ، مع إهمال دور الفرد في التعامل النفسي معه واختلاف الافراد في استجابتهم لتلك المواقف الضاغطة ، إلا أن هذا المفهوم قد تطور بمساهمة العديد من الباحثين، الذين راحوا يتعمقون في مختلف جوانبه، إلى أن أصبح الفرد بأبعاده النفسية هو المتفاعل الأساسي مع الضغط النفسي و محصلاته ، فالضغط النفسي و شخصية الفرد وأسلوبه في التعامل معه في تفاعل متبادل (رؤى ملحم، 2008، ص 3) .

لم يظهر مفهوم الضغط حديثا فقد اشتقت كلمة « Stress » من الفعل اللاتيني « Stringere »

الذي يعني : ضيق على، ضغط، أوثق، و منه أخذ الفعل الفرنسي « êtreindre » بمعنى: طَوَّق بجسمه ، بذراعيه ، ضاغطا بقوة ، مع أحاسيس متناقضة أنه بالإمكان تطويق شخص ما على قلبه ، على صدره و خنقه أيضا ، و يوصلنا فعل خنق إلى فعل ضايق و منه إلى كلمة شدة « Détresse » التي اشتقت بدورها من فعل « Stringère » الذي يعني :الشعور بالزهد ، بالوحدة ، ينتابنا في حالة قاهرة او عوز ، خطر، ألم ....

لم تستخدم كلمة « Stress » في اللغة الفرنسية قبل القرن العشرين ، غير أنها استعملت في اللغة الإنجليزية على مدى قرون ( جان بنجمان ستورا ، 2007 ، ص 4 - 7).

منذ القرن 14 الرابع عشر حوالي 1303، و حسب النابلسي و آخرون : (1331) فإن ابن سينا ( 1037-340 ) . هو أول من تناول مفهوم الإجهاد بالدراسة العلمية التجريبية ، فقد ربط حملا و ذئبا في غرفة واحدة دون أن يظال أحدهما الآخر ، و كانت النتيجة هزال الحمل و ضموره ، و من ثم موته ، على الرغم من أن لديه نفس كميات الغذاء التي يستهلكها حمل آخر يعيش في ظروف طبيعية (بن زروال فتيحة ، 2002، ص 14).

في القرن الرابع عشر 14. استخدم مفهوم الضغط بطريقة أكثر عمومية ليصف المشقة أو الضيق أو الشدة (طه عبد العظيم حسين ،سالمة عبد العظيم حسين ، 2006، ص 17). و منذ القرن السابع عشر (17) استخدم هذا المصطلح للتعبير عن الحرمان و الضجر و العذاب و المحن المصائب و العداوة و هي نتائج لقسوة الحياة يعبر عنها بكلمة واحدة (ضغط ) ، و حدث منذ القرن الثامن عشر (14) . تطور دلالي ، إذ جرى الانتقال من النتيجة الانفعالية للإجهاد إلى سببه الأساسي أي (القوة ، الضغط ، الثقل) ، الذي يُنتج تشوها أو توترا للمادة إلى مدى يطول أو يقصر، و بالمماثلة فإن الضغط على المدى الطويل يتسبب في أمراض نفسية و جسدية ، مما يفسر الانتقال من المفهوم الطبيعي إلى المفهوم الطبي و النفسي ( جان بنجمان ستورا، 1997 ، ص 4 ). و عرف القرن التاسع عشر (13) . بداية انتشار استعمال مفهوم « Stress

«، إذ يقول العالم الفيزيولوجي الفرنسي (Claude Bernard, 1867). أن التغيرات الخارجية في البيئة يمكنها أن تعطل الكائن العضوي ( أي الجهاز العضوي ) ، و لكي يحافظ على نفسه يجب عليه أن يتكيف بطريقة مناسبة مع هذه التغيرات، و أنه من المهم أن بن يحافظ الكائن العضوي على اتزان البيئة الداخلية، و في قوله هذا إشارة إلى اختلال التوازن الذي يسببه الضغط ( شتوح فاطمة، 2010 ، ص 21). قد تغير مفهوم الضغط في بداية القرن العشرين ( 20)، إذ أصبح يعني قوة دافعة أو قوة مجموعة الدوافع المحركة للسلوك ( منصورى مصطفى ، 2010، ص 3 ).

ويعتبر والتر كانون (Walter Canon) من أوائل الذين استخدموا مفهوم الضغط ، و عرفه بـ"رد فعل الطوارئ" أو "رد الفعل العسكري"، و كشفت أبحاثه عن وجود آلية أو ميكانيزم في جسم الإنسان تعمل على الاحتفاظ "بالاتزان الحيوي" للجسم في حالة تعرضه لمصادر الضغط، إن أي مطلب من شأنه أن يخل بهذا التوازن سيشكل ضغطا على الجسم و يؤدي لمشكلات صحية لدى الفرد ( علي عسكر ، 2000، ص 33-34).

أما الاستعمال الحديث لمفهوم الضغط فقد ارتبط بالعالم الفيزيولوجي (الكندي) Hans selye، طالب الطب في جامعة (براغ) Prague، والذي كان يعمل باحثا في الغدد بجامعة Montréal و يكنى عادة - بأبي الإجهاد - فقد اهتم في العشرينات من القرن العشرين "بالأعراض العامة للمرض".

" Syndrome Générale de la maladie".

و ذلك من خلال ملاحظته للمصابين بأمراض مختلفة ، و الذين يظهر لديهم أعراض مشتركة تميزها فروق بارزة ، هذه الأعراض التي الحظ أنها تظهر أيضا بسبب التعرض لمختلف العوامل المؤدية مهما كان نوعها : كالكدمات والحروق وأشعة إكس و البرد ، ... لينشر مقالا له في عام ( 1336 ) بمجلة « Nature »، يشير فيه إلى مجمل الاستجابات غير الخاصة التي يسببها عامل طبيعي مؤذ أيا كان نوعه ، و هو ما أطلق عليه منذ (1346) إسم "أعراض التكيف العام" أو "التناذر العام للتكيف" « (GAS) Générale Adaptation Syndromes ، و يصيغ ما بين ( 1350-

1346) مجمل نظريته المتضمنة : الأمراض التكيفية الناشئة عن ردود فعل تكيفية شاذة يسببها الضغط و كذا فرضية أن الضغط "هو رد فعل النوعي لجسم ما على أي تأثير بيئي " و الذي يعتبر آخر مفهوم له عن الضغط و منذ (1350) حتى يومنا هذا أجريت مئات الأبحاث لتتقن الطريق أمام الدراسات بين النفس الجسد و التي تأخذ بعين الاعتبار المرض بكل أبعاده (جان بنجمان ستورا، 1997، ص ص 3-10).

لقد أثرت دراسات "سيللي" تأثيرا كبيرا على مجريات الاهتمام بدراسة الضغط ،حيث صار أنه: شاع استخدام موضوع الضغط (1342) في حديث العام و الخاص ،وقال "سيللي" حتى أصبح موضوعا ( للمحادثات اليومية الشخصية ،و مادة تقدم في التلفاز و الإذاعة و الصحافة و المجالات اللقاءات و الدورات العلمية و المقررات الدراسية و حلقات التدريب

كما ذكر "كشرود" أن السنوات الثلاثين الأخيرة من القرن العشرين ( 20 ) عرفت تناقضا في الاهتمام بالضغط من الناحية الفيزيولوجية، ليزيد الاهتمام به في مجال العلوم السلوكية من خلال دراسة مصادر الضغط من الناحية النفسية و المهنية (بن زروال فتيحة ،2002، ص 16).

**2/ تعريف الضغط النفسي:** سنتعرض هنا لبعض الأدبيات المتعلقة بدراسة الضغوط ، و التي يمكن تقسيمها إلى ثالث (3) اتجاهات أساسية :

(الاتجاه الأول ) **الضغط النفسي كمثير :** يتمثل في الخصائص تلك البيئات المضايقة أو المزعجة ، و من ثم فالضغط ينظر إليه كمثير مستقل أي السبب (حسين علي فايد ، 2005، ص 137).

فهو "أي ظرف يهدد الفرد أو يدرك كمصدر مهدد للفرد ، و من ثم يتطلب منه القدرة على المواجهة " (هناء أحمد شويخ ، 2007، ص 132).

\*من أصحاب هذا الاتجاه : (ريشارد راهي و توماس هولمز ) Richard 1997 Rahe, thomas Holmes، من خلال إعدادهما لنموذج الاحداث الضاغطة الذي

جاء كرد فعل الاهتمام "سيلي" بالتغيرات الفيزيولوجية باعتبارها مصدرا للضغط ، و كذلك اعتمادا على بحوث سابقة و بخاصة بحوث (أودلف مايبير Audolph Meyer) (علي عسكر ، 2000، ص 72).

ويعتبر كل من (راهي و هولمز) أن الضواغط يمكن تصورها على أنها أحداث الحياة الرئيسية ، وأن التكيف للتغيير يكون مسؤولا عن استجابة الضغط اتجاه تلك الأحداث المهددة و غير المرغوب فيها و التي لا يمكن التحكم فيها .  
\* ومن أنصار هذا الاتجاه زينب محمود شقير التي تعرف الضغط على أنه: "مجموعة المصادر الخارجية و الداخلية الضاغطة التي يتعرض لها الفرد في حياته، و ينتج عنها ضعف قدرته على إحداث الاستجابة المناسبة للموقف ، و ما يصاحب ذلك من اضطرابات انفعالية فيزيولوجية تؤثر على جوانب الشخصية الأخرى ( زينب محمود شقير ، 2002، ص 04) .

(الاتجاه الثاني ) **الضغط النفسي كاستجابة**: يوصف الضغط هنا على أنه متغير تابع (نتيجة) ، حيث يتضمن استجابة الفرد للبيئات المضايقة أو المزعجة (حسين علي فايد ، 2005، ص 137). و هذه الاستجابة للمنبهات الضاغطة تبدو معقدة و مرتبة إذ تظهر على المستويات النفسية الانفعالية ، الجسمية، السلوكية ( هناء أحمد شويخ، 2007، ص 137 )، و من أهم رواد هذا الاتجاه :

\* (والتر كانون **Walter Cannon**) هذا العالم الفيزيولوجي الأمريكي الذي يعد من أوائل الذين استخدموا عبارة الضغط و عرفه برد الفعل في حالة الطوارئ أو رد الفعل العسكري لارتباطه بانفعال القتال ، كما استخدم عبارة الضغط الإنفعالي ليصف رد الفعل النفسي الفيزيولوجي لدى الحيوانات و الذي كان يؤثر على انفعالاتها(علي عسكر ، 2000، ص 33). و أشار إلى استجابة المواجهة أو الهروب التي يسلكها الفرد عند تعرضه للمواقف المؤلمة في البيئة ، والتي تتضمن تغيرات فيزيولوجية تحدث بفعل تنشيط الجهاز العصبي السمبثاوي و الجهاز الغدي، فهي استجابة تكيفية تمكن الفرد من التعامل مع التهديد ، و قد تكون ضارة في حالة استمرار الضغوط ، أين يضعف مستوى الأداء الفيزيولوجي و الإنفعالي ، كما أكدت أبحاثه على وجود ميكانيزم

بجسم الإنسان يساهم في الاحتفاظ بحالة "الاتزان الحيوي" « **Homéostasis** »، أي عودة الجسم لحالته الطبيعية السابقة بزوال المثيرات الضاغطة ، و يختل هذا الاتزان إذا فشل الجسم في التعامل مع مطلب ما ليؤدي بذلك إلى المرض ( طه عبد العظيم حسين ، سالمة عبد العظيم حسين ، 2006، ص 51).

\* (هانز سيلبي) : **Hans Selye** يعتبر هذا العالم الفيزيولوجي الكندي الرائد والأب الروحي لموضوع الضغط ، ففي العشرينات من القرن العشرين ( 20 ) شغل باله "الأعراض العامة للمرض" التي كانت تبدو له استجابة غير مميزة تظهر نتيجة المرض ، و ذلك من خلال مراقبة المصابين بأمراض معدية مختلفة ، و الذين تظهر عليهم أعراض مشتركة التي تميزها فوارق بارزة ، و لكن ملاحظاته هذه بقيت يتيمة ، لذا راح يجري تجارب و أبحاث على الهرمونات الجنسية على الفئران (جان بنجمان ستورا، 1997، ص 10). فقد لاحظ بعد حقنها بأنسجة غددية غير معقمة حدوث ردود فعل غير واضحة منها : تضخم الغدة الأدرينالية ، تضائل و ضمور للغدة التيموسية في بعض الحالات ، و ظهور قرحة في الجهاز الهضمي .في تجارب اللاحقة لاحظ أن هذه الأعراض نفسها تظهر مع مصادر ضغط أخرى مثل : الحرارة ، البرد، الجروح، العدوى، التعرض أشعة إكس ، الحقن بأنسلين (علي عسكر ، 2000، ص 34).

لينشر عام ( 1996 ) مقالا له في مجلة « Nature » يفصح فيه عن مجمل الإستجابات الغير خاصة التي يسببها عامل طبيعي مؤذي مهما كان نوعه ، ويحدد بذلك ما يسمى بـ "التأثر العام للتكيف" ( جان بنجمان ستورا ، 1997 ، ص 10). و قد ميز سيلبي -ممتأثرا بكانون - ثالث مراحل متعاقبة لتكيف الجسم مع المتغيرات البيئية هي : مرحلة الإنذار، مرحلة المقاومة، مرحلة الإنهاك . و لم يصبح سيلبي أبا الإجهاد إلا في الخمسينات فقد طور ما بين ( 1350-1346 ) .فرضية أن "الأمراض المدعوة تكيفية يمكن أن تنشأ من ردود فعل تكيفية شاذة سببها الضغط " ، ليضع بعد تعريف آخر للضغط هو : "حالة تعرف بمجموعة أعراض متناذرة خاصة تنطبق على جميع التغيرات العامة المستقرة في نظام حيوي، فهو استجابة وظيفية فيزيولوجية " . كما ميز ما بين نتائج إيجابية و أخرى سلبية للضغط على الفرد ، و أخيرا توصل

لفرضية أن "الضغط هو رد فعل ال نوعي لجسم ما على أي تأثير بيئي"، و هو آخر مفهوم لسيلي عن الضغط، و منذ ( 1350 ) و الأبحاث جارية حول كشف العلاقة بين الجسد و النفس ( جان بنجمان ستورا ، 1997، ص ص 11-50). من مزايا هذا النموذج أنه يوضح التفاعل بين العوامل الفيزيولوجية و البيئية من خلال ما يصدر عن الفرد من ردود فعل إزاء المواقف الضاغطة، كما أنه يوضح العلاقة الآلية الفيزيولوجية التي تربط بين الضغط و المرض من خلال الاستنزاف المستمر لإمكانات الفرد الذي يؤدي إلى التلف الفيزيولوجي، و يتسبب في مختلف الاضطرابات : كالامراض القلبية الوعائية، التهاب المفاصل، ارتفاع ضغط الدم، الاضطرابات المتعلقة بنقص المناعة. ومن عيوبه أنه لا يعطي للعوامل السيكولوجية دورا مهما، في حين أن للتقييم السيكولوجي دورا مهما في تقرير حدوث الضغط، كما أنه عمم الاستجابة للضغط من خلال اقتراح الطابع الموحد "للتأزر التكيف العام"، في حين أن ردود الفعل تجاه الضغط متميزة تعتمد على الشخصية والمدرجات و البنية البيولوجية، زيادة على ذلك فإن اعتبار الضغط و تقييمه على أنه (نتيجة)، يعني أن الضغط لن يكون واضحا إلا من خلال المرور بمختلف مراحل "التأزر العام للتكيف" في حين أن هناك بعض الناس يتعرضون للضغط بمجرد توقع حدوث الموقف الضاغط (شيلي تايلور، 2004، ص 347).

كما وجهت انتقادات أخرى لهذا النموذج (GAS) من قبل السيكوسوماتيين، مفادها أن "سيلي" لم يتعرض لبنية الفرد الشخصية و آليات دفاعه العقلية (مبدأ الفروق الفردية)، كما يعني بالمجهدات ( الضواغط) العوامل الفيزيائية و الكيميائية و العضوية أكثر مما يعني بها العوامل و المواقف الرمزية و الإجتماعية ( لوكيا الهاشمي، بن زروال فتيحة، 2006، ص 55).

\*في هذا الإطار نجد تعريف السمدوني للضغط على أنه: "استجابة نفسية تتعكس في ردود الفعل الداخلية (النفسية والجسمية) والسلوكية، و هو ينشأ من التهديد الذي يدركه الفرد عند تعرضه للمواقف والأحداث الضاغطة في البيئة المحيطة (أمل أحمد و رجاء محمود، 2003، ص 23). ويرى **A.H.Stroud** أن الضغط يرتبط بمفهوم التكيف

،فاتجاه الجديد يستجيب الفرد من خلال صيرورة التكيف التي تخص التنبيه السار أو الضار الذي لم يكن في الحسبان. (A.H.Stroud,P35)

(الاتجاه الثالث ) **الضغط كتفاعل**: ينظر إلى الضغط على أنه انعكاس لنقص التوائم بين الفرد و البيئة ، بمعنى أنه ( متغير وسيط) بين المثير و الاستجابة( حسين علي فايد ،2005، ص137).فهو جامع للمدخلين السابقين بالإضافة إلى تأكيده على عالقة الفرد بالبيئة ، و من ثمّ فهو يصف الضغط على أنه "عملية تفاعلية و دينامية مستمرة بين المثيرات الضاغطة الموجودة في البيئة من ناحية و بين الفرد م —ن ناحية أخرى" ( محمد نجيب الصبوة وآخرون، 2004، ص107). و من رواد هذا الإتجاه :

\*الزاروس و فولكمان **Lazarus et Folkman**:يعرفان الضغط النفسي في (1344) على أنه : "العلاقة الخاصة بين الفرد و البيئة و التي يُقيمها على أنها مهددة لذاته و متجاوزة لمصادره و إمكاناته " (هناك أحمد الشويخ ، 2007، ص 133). و حسب رأيهما فإن الضغط يتكون من ثالث(03)عناصر رئيسية هي :

الموقف أو المطالب ، التقييم المعرفي للموقف ، المصادر المدركة لدى الفرد في مواجهة تلك المطالب ،كما أن عملية "التقييم المعرفي" للموقف تعني كيفية تفسير الفرد له وتقييمه لمصادره في مواجهة هذا الموقف(ماجدة بهاء الدين السيد عبيد ، 2004 ، ص 140). و تتضمن عملية التقييم المعرفي:

\*عملية التقييم الأولي : و يتم فيها الحكم على الوضعية فيما إذا كانت ضاغطة أم لا ( منصورى مصطفى ،2010، ص 17 ). فهي تهدف إلى تحديد معنى الأحداث على أنها تقود إلى نتائج إيجابية أو سلبية أو محايدة(شيلي تايلور ، 2004 ، ص 343). كما تشير إلى أي مدى يؤثر الحدث على قيم الفرد و أهدافه الشخصية ،فإذا كان هذا الحدث يعوق تحقيق أهداف و يهدد توافق الفرد فهو ضاغط لا محالة ( طه عبد العظيم حسين ، سالمة عبد العظيم حسين ،2006، ص 53).

\*عملية التقييم الثانوي : يتم فيه تقويم الوسائل البديلة لمواجهة الخطر المدرك (منصورى مصطفى ، 2010، ص 17). و يبدأ في الوقت الذي يتم فيه التقييم الأولي

لأحداث الضاغطة ، بحيث يتضمن تقييم الإمكانيات و المصادر التي يمتلكها الفرد للتعامل مع الحدث ، فإذا كانت مصادر التعامل متدنية مقارنة مع الأذى و التهديد فإن الفرد يشعر بالضغط لدرجة كبيرة ، أما إذا كانت مصادر التعامل عالية فالضغط يكون أقل ما يمكن ( شيلي تايلور ، 2004 ، ص 351 ).

\* عملية إعادة التقييم : هي العملية التي من خلالها يعيد الفرد تقييم كيفية إدراكه و مواجهته للموقف الضاغط ، بحيث يُغير من أساليب مواجهته لإدراكه بعدم جدواها أو نتيجة حصوله على معلومات جديدة ( طه عبد العظيم حسين ، سالمة عبد العظيم حسين ، 2006 ، ص 57 ).

\* بالنسبة لكوكس و ماكاي: (T.Coxe, Mekay) فالضغط ظاهرة فردية شخصية في الأساس ، إذ ترتبط بالفكرة التي يكونها الفرد عن المكانة التي يحتلها في وسطه الفيزيقي و النفسي و الاجتماعي ، فالضغط صورة ما يملكه الفرد من استعدادات للاستجابة لتلك التوقعات ( منصورى مصطفى ، 2010 ، ص 17 ).

\* أما تايلور: (S.Taylor, 1986) فيؤكد أن الضغوط النفسية هي : "عملية تقييم الأحداث المهددة و المثيرة للتحدي بهدف تحديد الاستجابات المعرفية و الانفعالية و الفيزيولوجية لتلك الأحداث " (منصورى مصطفى ، 2010 ، ص 17 ).

\* و يشبه نموذج (إندلر) Endler0991 نموذج (الزاروس). " إذ يؤكد على العاقبة الدينامية بين الفرد و البيئة ، فالمتغيرات الشخصية تتفاعل مع المتغيرات الموقفية لتساهم في إدراك الموقف على أنه مهدد و خطر ، مما يزيد من قلق الحالة لدى الفرد ، و الذي يؤدي بدوره إلى استجابة المواجهة " (ماجدة بهاء الدين السيد عبيد ، 2004 ، ص 131 ).

\* أما نموذج العجز المكتسب : فقد استخدم أول مرة من قبل ( Maier, Overmier, Sligman ).

لدى وصفهم للعجز في استجابات الهروب التي انتابت الكلاب عند تعرضها لصدمة كهربائية غير قابلة للتحكم فيها من جانبهم ، و شهدت السنوات اللاحقة بحوث عملية أخرى في نفس الموضوع و على مختلف الحيوانات كالقطة، الفئران، الأسماك و غيرها، ليتم في الأخير إجراؤها على الإنسان بفضل هيروتو Hiroto (علي عسكر، 2000، ص113-120).

هذا المفهوم يشير إلى أن تكرار تعرض الفرد للضغوط إذا تزامن مع اعتقاده بعدم قدرته على التحكم فيها و مواجهتها، يجعله يبالغ في الشعور بالتهديد من تلك المواقف الضاغطة و يتوقع الفشل بشكل مستمر(ماجدة بهاء الدين السيد عبيد ، 2004، ص131).

أما العوامل المسببة لهذا العجز المكتسب فهي إما داخلية : كسمات الشخصية التي تحدد نوعية الاستجابة كمفهوم الذات ،مركز التحكم ،المرونة و الانطوائية ،و إما خارجية كالمشكلات الأسرية و المهنية و الاجتماعية ( طه عبد العظيم حسين ، سالمة عبد العظيم حسين ، 2006، ص 61).

\* و من انصار هذا الاتجاه : **Pierre lôo et autres**

وهم يعتبرون الضغط تفاعل ما بين قوة ما و مقاومة المتعدى لهذه القوة ، اي هو المركب ( عداء - استجابة ). و يختلف الضغط عن العامل الضاغط المسبب له ،وهو يهدف إلى التكيف مع وضعيات جديدة تكيفا يسمح بالحفاظ على التوازن السابق العادي .

(Pierre Lôo, Henri Lôo et André Galinowski, P5, 6).

كما يرجع (Joël Swendsen et Pier Luigi Graziani)الضغط إلى صعوبات مختلفة، يجد الفرد حياها صعوبة في المواجهة و تبني الأساليب التي تكفل إدارتها.

(Pier Luigi Graziani , Joël Swendsen ,2005 ,P10).

3/ النظريات و النماذج المفسرة للضغط النفسي : كانت و مازالت إشكالية الضغط النفسي تستقطب اهتمام العلماء و الباحثين، لذا قدموا بهذا الصدد نظريات و نماذج تفسر هذه الظاهرة اختلفت باختلاف انتماءاتهم النظرية ، و فيما يلي عرض للبعض منها:

**النموذج الحيواني:** يعتبر الضغط مجموعة من الاستجابات السلوكية التي تهدف إلى التكيف و مواجهة الفرد للتهديدات الخارجية أو الداخلية التي تعترضه للتخفيف من حدة الاضطرابات النفسية- الفيزيولوجية ، إذ تبين من التجارب المجراة لـ ( H.Ursin et al, 1993). أن استمرارية حياة الحيوانات مرتبطة بقدرتها على التنبؤ و السيطرة من أجل تجاوز الأخطار و التحكم في الوضع و تقليص حدة النشاط الفيزيولوجي الناجم عن الموقف الضاغط ومن سلبيات هذا النموذج أنه يستند فقط إلى " السلوك التجنبي " أو التفادي ، مهملاً بذلك قدرة الفرد على التعامل مع الموقف من خلال تعديله أو التغلب عليه أحياناً (طايبي نعيمة ، 2007، ص 17).

**النموذج السيكدينامي:** تتكون الشخصية حسب فرويد (Freud) من ثلاث (3) عناصر هي : الهو، الأنا، الأنا الأعلى، إذ يحاول الهو إشباع الغرائز ، و لكن دفاعات الأنا تسد الطريق و لا تسمح للربغبات الصادرة بالإشباع ما دامت لا تتماشى مع معايير و قيم المجتمع ، و يتم هذا عندما تكون الأنا قوية ، لكن عندما تكون (الأنا) ضعيفة و كمية الطاقة المستثمرة لديها منخفضة ، يقع الفرد فريسة للصراعات و التوترات و التهديدات ، و من ثم ال تستطيع ( الأنا) بالقيام بوظائفها و تعجز عن تحقيق التوازن بين مطالب الهو و متطلبات الواقع، و على هذا الأساس ينتج الضغط النفسي ( ماجدة بهاء الدين السيد عبيد ، 2008، ص 132، 133).

كما ينظر أصحاب هذا الاتجاه من أنصار ( التحليل النفس التقليدي) إلى الضغط من منظور داخلي Intrapsychique، فيؤكدون على دور العمليات اللاشعورية و ميكانيزمات الدفاع في تحديد السلوك السوي و اللاسوي ، ويرون أن خبرات الطفولة هي الأساس في تشكيل الشخصية الحالية ، لذا يفسر الضغط النفسي المعاش حالياً على أنه إمتداد للخبرات و الصعوبات الماضية التي حاول الفرد التعامل معها

باستخدام ميكانيزمات دفاع طفولية ، و التي بدورها تبدو غير ملائمة و غير متوافقة اجتماعيا للخبرات المؤلمة الحالية ( طه عبد العظيم حسين ، سالمة عبد العظيم حسين،2006، ص 62,63).

**النموذج السلوكي:** يركز أنصار المدرسة التقليدية السلوكية على عملية التعلم باعتبارها المحور الرئيسي لتغيير السلوك الإنساني ، كما يركزون أيضا على دور البيئة في تشكيل شخصية الفرد و من رواد هذا الاتجاه :

- سكينر : SKINNER يرى بأن الضغط هو أحد المكونات الطبيعية لحياة الفرد اليومية ، و ينتج هذا الضغط من خالل تفاعل الفرد مع البيئة ، إذ لا يستطيع تجنبه أو الإحجام عنه أن شدة هذه الضغوط البيئية تفوق قدرته على المواجهة .

أما لازاروس : LAZARUS فيؤكد على وجود متغيرات وسيطة تتوسط الع لاقة بين الفرد البيئة ، مشددا على دور العمليات المعرفية في إدراك الضغوط . كما يرى أصحاب هذا النموذج أن الاضطراب السيكوسوماتي هو نتيجة الارتباط السالف بين الموقف الضاغط و استجابة عضو خاص ، خاصة إذا ما كوفئ الفرد على هذه الاستجابة وإذا ما تكررت هذه المواقف الضاغطة بدرجة شديدة و كافية ، أين يظهر الخلل الوظيفي أو الانجرارح في العضو المعني بالاستجابة للمواقف الضاغطة(لوكيا الهاشمي ، بن زروال فتيحة، 2006، ص 47).

في حين يوضح باندور : BANDUR مفهوم الحتمية التبادلية بين العناصر الثلاثة(3):

( السلوك، الشخص، البيئة) التي تتفاعل مع بعضها البعض كما تؤثر في بعضها البعض ، فمعظم سلوك الفرد يتم اكتسابه من خلال الملاحظة و التقليد لسلوك الآخرين ( التعلم)، فسلوكه يتأثر بالبيئة ، كما أن هذا الفرد يؤثر في بيئته بما لديه من عمليات معرفية ، و إذا كانت الاستجابات السلوكية اتجاه المواقف الضاغطة غير توافقية فإنها لن تفيد في حل المشكلات ، بل تزيد في تفاقمها و تراكمها لدى الفرد ، كما يشير "باندورا" إلى " فعالية الذات " و التي تعني مجمل السلوكيات التكيفية التي يستخدمها الفرد في مواجهته للأحداث الضاغطة من أجل تحقيق أعلى مستوى ممكن من التوافق،

وتتوسط فعالية الذات العالقة بين " تقييمات الضبط " و " استراتيجيات المواجهة "، وكلما تزايدت فعالية الذات لدى الفرد كلما كان تقييمه للأحداث ايجابيا ، مما يسهل لديه عملية مواجهتها ( طه عبد العظيم حسين، سالمة عبد العظيم حسين ، 2006 ، ص63،65).

**النموذج الظاهري :** يؤكد أصحابه على دراسة الخبرة الذاتية للفرد ،أي كيفية إدراك الفرد للمواقف و ليس كما هي في الواقع، و من أبرز رواد هذا النموذج :

ماسلو: قام بوضع الدوافع في شكل سلسلة أو هرم متدرج ، يبدأ بالحاجات الفيزيولوجية .مثل : الجوع ، العطش،...، ثم يأخذ في الإرتقاء نحو الحاجات النفسية كالحاجة للحب و الانتماء و التقدير ، ... و غيرها ،و لا يمكن إشباع الحاجات العليا النفسية دون إشباع تلك الفيزيولوجية الأولية ، و ينتج الضغط عندما يفشل الفرد في إشباع حاجاته النفسية أو الفيزيولوجية الأولية (ماجدة بهاء الدين السيد عبيد ، 2004 ، ص135).

أما كارل روجرز : فقد ركز على "مفهوم الذات"، إذ يعتبر الذات كمركب كلي متماسك يشمل:المجال الظاهري و الذي يمثل عالم الخبرة المتغير باستمرار ، و الفرد ( الكائن العضوي ) بكيانه و عالمه و دوافعه، كما يدركها هو و يعتبرها جانبا من سلوكه ، و أن النمو السليم المتوافق يتوقف على مدى التطابق بين الذات و الخبرات ( أحمد نايل العزيز، أحمد عبد الطيف أبو أسعد،2003، ص67).

**النموذج المعرفي :** يرى أصحابه أن استجابة الفرد للأحداث و المواقف، تتحد بشكل كبير من خلال تفسيرات الفرد لها ، و تبرز أهمية الدور المعرفي في نشأة الضغوط من خلال النموذج التفاعلي الذي قدمه كلا من ( Lazarus ,Folkman1984 ) ، الذي يؤكد على أهمية التقييم الاولي و الثانوي في نشأة الضغوط و التعامل معها ، كما يسند هذا النموذج إلى علماء نفس معرفيين آخرين مثل :

-ألبرت إليس: A.Ellis يعتبر رائد طريقة الإرشاد العقق لاني- الإنفعالي- السلوكي ، إذ يرى أن الظروف الضاغطة ليست كذلك في ذاتها ، وإنما هي ضاغطة تبعاً لنسق الاعتقادات اللاعقلانية التي يكونها الفرد عن هذه الظروف.

-أما أرون بيك: A.Beek يرى أن الضغط استجابة يقوم بها الكائن الحي نتيجة ل : موقف يضعف من تقديره لذاته أو مشكلة يصعب حلها فتسبب له إحباط و تخل باتزانها، أو موقف تثير فيه أفكاراً عن الشعور بالعجز و اليأس ، فالمتغيرات المعرفية هي التي تحدد مدى تأثر الفرد بالموقف الضاغط و قدرته على المواجهة(طه عبد العظيم حسين، سالمة عبد العظيم حسين ،2006، ص63-67).

**النموذج البيئشخصي:** يشير " كارسون و آخرون " (Carson et al,1996) إلى أن الضغوط النفسية التي يعانيها الفرد تعزى إلى أنماط التفاعل المختلفة وظيفياً بين الأفراد ، فالفرد كائن اجتماعي لا يعيش بمعزل عن الآخرين ، وهو في تفاعل مستمر معهم يتأثر بهم و يؤثر فيهم ، و الضغوط النفسية كسلوك غير توافقي تنشأ من الإختلالات الحاصلة في هذه العلاقات لا بين شخصية، كما هو الحال في الصراعات الزوجية و توتر العالقات بين أفراد الأسرة ( ماجدة بهاء الدين السيد عبيد، 2004، ص136).

**النموذج الإيكولوجي الإجتماعي :** يرى بأن الأفراد يتأثرون بجميع مكونات البيئة التي يعيشون فيها ، فهم جزء من النسق الاجتماعي ، لذا فإن الضغوط و أساليب مواجهتها تحدث و تتحدد في إطار السياق الاجتماعي ، فالأحداث و الظروف البيئية يمكن أن تكون مصدراً من مصادر الضغوط ، كالحروب و الكوارث الطبيعية، الفقر ، العنصرية، البطالة ، أحداث العنف و الجريمة ،...وغيرها، كما أن استجابات الأفراد اتجاه مختلف الضواغط تختلف باختلاف الأفراد واختلاف ظروف المجتمع المرتبطة بالنواحي الاقتصادية و الاجتماعية و البيئية ، إذ عادة ما ترتبط الضغوط النفسية و الاجتماعية بظروف مثل :انخفاض ظروف المعيشة ، ظروف العمل السيئة ، انخفاض الدخل ، نقص الدعم الاجتماعي، مما يؤدي إلى الشعور بالغضب و عدم الرضا و اليأس و زيادة حدة الضغوط النفسية التي تحول دون مواجهة تحديات الحياة بمختلف نواحيها

بشكل توافقي ( طه عبد العظيم حسين، سالمه عبد العظيم حسين ، 2006، ص 63 - 70).

4/ آلية حدوث الضغط. الضغط النفسي : يتعرض الفرد في حياته لضغوط في البيئة التي يعيش فيها فبعد تعرضه للحدث الضاغط تحدث مباشرة حالة إنذار تأتي بعد إدراك الفرد للتهديد الذي وقع له مما يجعله يعيش حالة من الضغط تتطلب بذل مجهود و طاقة كبيرة، هنا يحدث الاجهاد، هذه الحالة تدخل الفرد في عدم التكيف إلا أنه قد يمكن للفرد أن يتكيف مع الوضع الضاغط و ذلك بالرجوع إلى الخبرات السابقة(هارون توفيق الرشيد، 1999، ص 21).

و لكن إذا طالت مدة التعرض للضغوط فإن ذلك يؤثر سلبا بظهور الأمراض النفسية و العضوية لدى الأفراد كنتيجة لاستنزاف الجهاز العضوي لمصادرة الطاقوية وتظهر بذلك الآلام وتهيئ الأرضية للأمراض ( Bourdornée,2005, p 10) .

و لتوضيح آلية حدوث الضغط نذكر جملة أعراض التكيف للعالم سيلبي ( Selye ) حيث أن أعراض التكيف هي عبارة عن ميكانيزم ينشط في مواجهة أي حدث تهديدي، وهذا الخفض الاضطراب الفيسيولوجي و النفسي و لتحقيق التوازن العضوية. و تتجسد في (3) مراحل وهي:

أ- مرحلة الإنذار: تبدأ بالانتباه لوجود حدث ضاغط و هذا الإنتباه يولد تغيرات فيزيولوجية , هذه المرحلة هي مرحلة الانزعاج فتحدث الإثارة من خارج الجسم و يتحول بعدها الجسم لمواجهة الضاغط فيستدعي كل قواه الدفاعية لمواجهة الحدث الذي يتعرض له و يتكون رد الفعل في مثل هذه الوضعيات هو الهروب او المواجهة .

ب- مرحلة المقاومة: إذا استمر الحدث الضاغط فإن مرحلة الإنذار يتبعها مرحلة مقاومة الحدث الضاغط. فيستخدم الفرد مصادره لمواجهة الحدث أو التكيف معه إذا نجحت المقاومة فإن الجسم يعود إلى حالته الطبيعية و إذا استمر الضغط لدى الفرد لمدة طويلة فستستمر المقاومة تصبح طاقة الجسم على التكيف و منهكة و مجهدة ، و

من ثم تضعف وسائل المقاومة و يصبح عاجزا على التكيف بشكل عام فيدخل الفرد في المرحلة التالية:

ج- مرحلة الإنهاك : تظهر هذه المرحلة بشكل غير متوقع فتكون الطاقة قد استنفذت فيحدث الانهيار، و يؤدي استمرار الاستجابات الدفاعية إلى أمراض التكيف مثل الاضطرابات السيكوسوماتية والإجهاد(ماجدة بهاء الدين، 2008، ص129).

5/ عناصر الضغط النفسي : من خلال تفحصنا لمختلف التعاريف و النماذج المفسرة للضغط النفسي ، نجد أن هناك ميل مشترك للاعتبار الضغط ظاهرة معقدة تتكون من (3)عناصر مترابطة ببعضها البعض و لا يمكن فهمها إلا من خلال تناول عناصرها :

(المثير ) القوى الضاغطة أو المجهادات : تنشأ العوامل المثيرة للضغط و التوتر من المكونات الثلاثة للمجال الحيوي للفرد بحيث أن : المجال الحيوي =الشخص+البيئة النفسية+العالم الخارجي( زينب محمود شقير ، 2002 ، ص6,7).

الإستجابة : هي ردود الفعل النفسية أو الجسمية أو السلوكية اتجاه الضغط ، و يكثر ظهور استجابتان هما الإحباط و القلق(زينب محمود شقير ، 2002 ، ص7). و ترتبط الإستجابة للضغوط بطبيعة إدراك و تقييم الفرد لها ( لوكيا الهاشمي، بن زروال فتيحة ، 2006، ص14).

التفاعل : يكون ذلك بين العوامل المثيرة سواء كانت داخلية أو خارجية و الاستجابة لها، و يتضمن هذا التفاعل إدراك الفرد و تقييمه للقوى الضاغطة من حيث طبيعتها و آثارها و قدرته على التعامل معها (لوكيا الهاشمي ، بن زروال فتيحة ، 2006، ص14).

## 6 / أنواع الضغوط النفسية :

تشكل الضغوط النفسية الأساس الرئيسي الذي تبنى عليه بقية الضغوط ، فهي العامل المشترك بين جميع أنواع الضغوط الأخرى ، كالضغوط الاجتماعية و المهنية و الاقتصادية و الدراسية والاسرية (محمد علي كامل ، 2004 ، ص 10 ) . و قد قسم

الباحثون الضغوط إلى عدة أنواع على أساس الآثار المترتبة عنها ، و من حيث الفترة الزمنية التي تستغرقها و مصدرها موضوعها و شمولها.

**الضغوط من حيث آثارها :** تنقسم الضغوط من حيث الآثار المترتبة عنها إلى ضغوط إيجابية و ضغوط سلبية:

**الضغط الإيجابي : Eu. Stress** من خصائصه أنه :

\* ملح الحياة إذ ينشط الجهاز الفيزيولوجي الذي تستجيب من خلاله العضوية للمواقف المهددة ( لوكيا الهاشمي، بن زروال فتيحة، 2006، ص15). وهو ضروري لمواجهة متطلبات الحياة اليومية (بوزقاق سميرة، 2006، ص52).

\* يعزز قدرة الكائن الحي على التحكم في مصادر الضغط ، و يخلق الدافعية لدى الفرد للعمل بشكل منتج ( علي عسكر ، 2006، ص25).

\* يؤدي إلى إعادة التكيف مع الذات و البيئة المحيطة كوالدة طفل ، سفر في مهمة عمل،....

( أحمد نايل العزيز ، أحمد عبد اللطيف أبو أسعد، 2003، ص23).

\* يدفع الفرد إلى التوافق و الإنجاز و الإبداع ( طه عبد العظيم حسين ، سالمة عبد العظيم حسين ، 2006، ص33 ).

\* يحث على التحريض و الإدراك ، كما يوفر حس الإلحاحية و التيقظ اللازمين لمواجهة التهديد ،

و هو ضروري للتمتع بكثير من مظاهر الحياة و إلا ستكون الحياة مملة ( سمير شيخاني ، 2003، ص14).

**الضغط السلبي الضار : Di.stress** من خصائصه أنه:

\* يتسبب في اضطرابات جسمية و نفسية عند بلوغه حدا معيناً ( لوكيا الهاشمي ، بن زروال فتيحة ، 2006، ص15).

\*يخلق نوعا من التوتر و الشدة (Strain) كالجمل الزائد أو الحمل المنخفض ( علي عسكر ، 2000، ص 25).

\*يزيد من حجم المتطلبات و يثير الألم ، كفقدان عمل أو عزيز ( أحمد نايل العزيز ، أحمد عبد اللطيف أبو أسعد ، 2003، ص 23).

\*يعوق و يُشَل حركة الفرد عن الأداء(طه عبد العظيم حسين ، سالمة عبد العظيم حسين 2006، ص33 ).

\*يؤثر على الصحة العقلية و الجسدية و الروحية من خلال مشاعر الإحباط و الخوف الغضب و الاكتئاب، المتولدة عن الضغط غير المُفْرَج، إذ تمثل الحالات المرضية كالقروح الأمراض الجلدية و الأرق...و غيرها نسبة % 40 من الأمراض و التي يسببها الضغط و التي قد تصل لحد السرطان ، الانتحار ، الأمراض القلبية الشريانية ، و حتى الموت ( سمير شيخاني 2003، ص13).

الضغوط من حيث المدة الزمنية التي تستغرقها : نميز هنا نوعين من الضغوط المؤقتة والمزمنة .

**الضغوط المؤقتة** : هي حالة طارئة نتيجة موقف محدد بالذات (سعاد

مخلوف، 2006، ص 26)، فتحيط بالفرد لفترة وجيزة ثم تنتهي مثل : ضغوط الامتحانات و الزواج الحديث، و هي في أغلبها سوية(طه عبد العظيم حسين ، سالمة عبد العظيم حسين ، 2006، ص 34).

**الضغوط المزمنة** : تكون نتيجة أسباب متراكمة تحدث ضغطا نفسيا ملازما للفرد (سعاد مخلوف ، 2006، ص 26). فهي تحيط بالفرد لفترة طويلة كتواجد الفرد في ظروف اقتصادية و اجتماعية غير ملائمة بحيث تجعله يجند كل طاقته و إمكانياته لمواجهةها ، لذا فهي ترتبط دائما بظهور العديد من المشكلات النفسية و الجسدية لدى الفرد الواقع تحت طائلتها ( طه عبد العظيم حسين ، سالمة عبد العظيم حسين ، 2006، ص 34).

الضغوط من حيث شدتها: تتميز بين ضغوط قوية عنيفة و ضغوط متوسطة و ضغوط عادية .

**الضغوط العنيفة:** يشير "سيللي" إليها بالضغط الزائد "الذي ينتج عن تراكم الأحداث السلبية للضغط النفسي المنخفض بحيث تتجاوز إمكانات و قدرات الفرد على التكيف معها "

( أحمد نايل العزيز ، أحمد عبد اللطيف أبو أسعد ، 2003، ص 23 ). و يصعب تجاهلها نظرا لما تفرضه من تهديدات و هي طويلة المدى(طه عبد العظيم حسين ، سالمة عبد العظيم حسين، 2006، ص 34).

**الضغوط العادية المنخفضة :** تحدث حسب "سيللي" عند الشعور بالملل و انعدام التحدي و الشعور بالإثارة (أحمد نايل العزيز ، أحمد عبد اللطيف أبو أسعد ، 2003، ص 23). كما تتعلق بالمواقف اليومية الناتجة عن مختلف التفاعلات كالضغوط الناتجة عن كثرة الغيابات و توزيع الحصص على المدرسين ( طه عبد العظيم حسين ، سالمة عبد العظيم حسين، 2006، ص 34).

**الضغوط المتوسطة:** كالضغوط الناتجة عن الجدول الدراسي و توزيع الأنشطة التربوية واستقبال الطلبة الجدد في بداية العام الدراسي ( المرجع السابق ، ص 34).

الضغوط من حيث مصادرها : تصنف حسب ( Lazarus ,Cohen ,1997).إلى داخلية و خارجية.

**الضغوط الداخلية :** هي الأحداث التي تتكون نتيجة التوجه الإدراكي نحو العالم الخارجي ، و النابع من ذات و فكر الفرد .

**الضغوط الخارجية :** تعني أحداث الخارجية و المواقف المحيطة بالفرد ، و تشمل الأحداث البسيطة و الحادة ( أحمد نايل العزيز ، أحمد عبد اللطيف أبو أسعد ، 2003، ص 23 ).

الضغوط من حيث موضوعها : تتنوع الضغوط بتنوع مناحي الحياة التي يعيشها الإنسان إذ نجد:

\*الضغوط الأسرية و الصراعات العائلية : كثرة المجادلات، الطالق ، الانفصال،...

\*الضغوط المالية و الإقتصادية : انخفاض الدخل ، ارتفاع معدل البطالة ،...

\*الضغوط الإجتماعية : العزلة ، الإساءة الجسمية و الجنسية ، إهمال الأطفال ،...

\*الضغوط الصحية و الفسيولوجية : كالتغيرات الفيزيولوجية و الكيميائية التي تحدث في الجسم ، اختلاف النظام الغذائي ، مهاجمة الجراثيم للجسم ( ماجدة بهاء الدين السيد عبيد ،2004، ص 30).

\*الضغوط الفيزيائية : كالحرارة ، البرودة ، تلوث الهواء ، الضوضاء ، الرطوبة ،...

\*الضغوط الشخصية : تنشأ داخل الفرد ذاته ،كضغوط أسلوب الحياة المتبع و الضغوط النفسية و الجسمية و العصبية الناتجة عن تناول بعض العقاقير أو بعض المأكولات .

\*الضغوط الفيزيقية : تشمل المتغيرات الطبيعية من ضغوط الغلاف الجوي ،الكوارث الطبيعية كالزلازل و البراكين و الأعاصير ،...

\*الضغوط النفسية : كالأحباطات و الصراعات اللاشعورية ، الشعور بالوحدة النفسية ، نقص تقدير الذات.

\*الضغوط السياسية : تنشأ من عدم الرضا عن أنظمة الحكم ، الصراعات السياسية و النقابية ، هيمنة بعض قوى المجتمع ، التسلح النووي ،...

\*الضغوط الثقافية : تتمثل في استيراد الثقافات المهذمة ، ضغوط التأقلم الثقافي الخاصة بالمهاجرين ، العادات و التقاليد ، فقدان المساندة الأكاديمية ( الدراسية ) كالانتقال من مدرسة أخرى ، صعوبة المواد الدراسية ، نقص الدافعية ، طرق التدريس

، الفشل الدراسي ، ... ( طه عبد العظيم حسين ، سالمة عبد العظيم حسين ، 2006 ، ص 34,40 ).

\*ضغوط العمل : بما فيها العمل القليل أو المكثف ، الصراعات مع الرؤساء و المشرفين ، المسؤولية الكبيرة مقابل المكافأة القليلة ، ... ( عبد الستار إبراهيم ، 1334 ، ص 120 ).

الضغوط من حيث شمولها : أي من حيث عدد المتأثرين بها ، وتنقسم إلى عامة وخاصة

ضغوط عامة: يتأثر بها عدد كبير من الناس كالأحداث المزلة مثل.

ضغوط خاصة: تؤثر على فرد واحد أو عدد محدود من الأفراد كحوادث الطرقات أو منغصات الحياة اليومية (جمعة سيد يوسف، 2007، ص 15).

#### 7 / أعراض الضغط النفسي :

عندما يفشل الفرد في التحكم بالمصادر التي تسبب له ضيقا او ازعاجا فانه يمر بخبرة أو حالة تعرف بالواجهة أو الهرب و مع استمرار المصادر المسببة للضغط تظهر الأعراض ، و يجدر التنبيه إلى أن الأعراض المختلفة لا تظهر جميعها في وقت واحد و لا على جميع الأشخاص (علي عسكر ، 2009). فكل واحد نقطة ضعف و إمكانات خاصة به و يدرك الموقف بطريقة تختلف عن الآخر و تصنف الأعراض الناتجة عن الضغوط كالتالي :

#### 7-1 / الفيسيولوجية :

يؤثر الضغط سلبا على النواحي الفيسيولوجية للفرد و يظهر التأثير كالتالي:

-إفراز كمية كبيرة من الادرينالين في الدم ما يؤدي الى سرعة ضربات القلب و ارتفاع ضغط الدم و زيادة نسبة السكر فيه . و اضطرابات الأوعية الدموية ( , Piero loo , 2003 , p 3).

- ارتفاع مستوى الكولسترول في الدم ما قد يؤدي الى تصلب الشريان و الأزمات القلبية، جفاف الفم و اتساع حدقة سلامة العين (عبد العظيم حسن ، 2006 ص2-5).

## 7-2/ الجسدية :

.العرق الزائد

.التوتر العالي

.الصداع بأنواعه

.الم في العضلات و خاصة الرقبة و الأكتاف

.عدم الانتظام في النوم (أرق ، نوم زائد ، الاستيقاظ المبكر على غير العادة).

.اصتكاك الأسنان

.الإمساك

.آلام الظهر و خاصة الجزء السفلي

.الاسهال و المغص

.التهاب الجلد ، طفح جلدي

.عسر الهضم

.القرحة

.التغير في الشهية

.التعب

.زيادة التعرض للحوادث التي تؤدي الاصابات الجسدية

7-3 / الانفعالية:

.سرعة الانفعال

.تقلب المزاج

.العصبية

.سرعة الغضب

.العدوانية و اللجوء الى العنف

.الإكتئاب

.سرعة البكاء

7-4 / المعرفية:

.النسيان

.صعوبة في التركيز

.صعوبة اتخاذ القرار

.اضطرابات في التفكير

.ذاكرة ضعيفة أو صعوبة في استرجاع الأحداث

.استحواذ فكرة الواحد على الفرد

.انخفاض في الإنتاج أو دافعية منخفضة

.انجاز المهام بدرج عالية من التحفظ

.تزايد عدد الأخطاء

.إصدار أحكام غير صائبة

## 5-7 / أعراض خاصة بالعلاقات الشخصية:

.عدم الثقة غير المبررة بالآخرين

.لوم الغير

.نسيان المواعيد أو إلغائها قبل فترة وجيزة

.تصيد أخطاء الآخرين

.التهكم و السخرية

.تبني سلوك و اتجاه دفاعي في العلاقات مع الآخرين (علي عسكر، 2009، ص4،5،6  
.)

## 8 / آثار الضغط النفسي:

قام فونتانا (Fontana) بوضع قائمة للتغيرات التي تحدث للفرد عند تعرضه للضغوط و تتمثل :

-نتائج فيزيولوجية لزيادة الضغط:

. زيادة الادرينالين بالدم مما يؤدي إلى تنشيط و زيادة رد الفعل و استمر هذا الضغط لمدة طويلة قد يؤدي إلى فشل تلك الأجهزة مثل اضطرابات الدورة الدموية و أمراض القلب، زيادة إفراز الغدة الدرقية مما يؤدي إلى زيادة استتفاد الطاقة وإذا ستمر هذا الضغط لمدة طويلة يحدث إجهاد و نقص في الوزن، وأخيرا انهيار جسمي.

. زيادة في إفراز الكولسترول يعطي طاقة للجسم و إذا استمر الضغط لفترة طويلة يحدث تصلب شرايين و أمراض و نوبات القلب، اضطرابات هضمية بالمعدة تفاعلات جلدية حيث يصبح لون الجلد شاحبا.

. إفراز الكورتيزون بالدم، ضيق التنفس، و إذا طالت المدة تقل المناعة الطبيعية مما يؤدي ألى أمراض الحساسية.

-تأثيرات معرفية لزيادة الضغوط : عدم القدرة على التركيز، تقل الاستجابات السريعة مما يؤدي لاتخاذ قرارات خاطئة و متسرعة، يزداد معدل الخطأ.

-تأثيرات انفعالية لزيادة الضغوط : زيادة التوترات و تقل القدرة على الاسترخاء، زيادة الإحساس بالمرض، حدوث تغيرات في الصفات الشخصية، تزايد المشاكل الشخصية ، الحساسية و القلق المفرطة، ظهور الشعور بعدم الرضا و الاكتئاب ، انخفاض تقدير الذات.

-تأثيرات سلوكية عامة لزيادة الضغوط : زيادة مشاكل التخاطب و التواصل و التأتأة، نقص الاهتمام و الحماس و التنازل عن الأهداف الحياتية، انحدار مستوى الطاقة و انحدارها من يوم لآخر بدون سبب واضح إلقاء اللوم على الآخرين ، ظهور سلوكيات شاذة، حل المشاكل بطريقة سطحية. (ماجدة بهاء الدين، 2008، ص36).

**9/ قياس الضغط النفسي :** يعد قياس الضغط النفسي من المجالات الأساسية في ميدان دراسة الضغوط، وهو يهتم بكيفية تحديد وقياس تلك الضغوط من خلال تقنيات ووسائل عديدة نذكر منها :

الوسائل التي تعتمد على قياس المؤشرات الفيزيولوجية : وتشمل وسائل يعتمد

عليها في :

\*قياس العمليات الفيزيولوجية : ومن أمثلتها :الإستجابة الجلفانية Response Galvanique، التصوير الكهربائي للدماغ Electroencephalogramme، التخطيط الكهربائي للقلب Electrocardiogramme.

\*التحليل البيوكيميائي : مثل تغير معدلات " الأدرينالين " و " الكاتيكولامينات " و"الكورتيزول" في الدم أو البول.

\*الملاحظة المباشرة للتوتر العضلي.

\*التقارير الطبية وعدد الزيارات لطبيب العمل.

\*التغيب عن العمل.

\*إستبيانات الملاحظة الذاتية للأعراض الجسدية : مثل الفحص الصحي الشهري  
للصحة monthly health review لروز وزملائه "rose et al"، وسلم كوبرن للتقييم  
الذاتي للصحة-echelle d'auto-

e'valuanion globale de la sante de Coburn

\*سلام الأعراض اللانوعية : مثل تحقيق الرأي الصحي Heath opinionsurvey ل  
ماك ميلان

Mac Millan ، وفهرس 22 بند ل أنجر. Index aux 22 items de Langner.

\*قياسات التعب ومشكلات النوم : مثل سلم تناذر التعب Fatigue syndrome  
scale ل شوارتز و زملائه Schwartz et al ، وسلم بيهر للتعب Echelle de  
fatigue de Beeher ، وسلم روز لمشكلات النوم . Echelle des problemes  
de sommeil de Rose

\*المقابلات الإكلينيكية المنظمة و التقاريري الطب - نفسية ( بن زروال فتيحة،  
2004، ص37-34).

المقاييس والاختبارات الخاصة بالضغط النفسي : هي عديدة ويصعب وصفها جميعا و  
من أهمها:

\*مراقبة التحقق من الإجهاد : عبارة عن أداة مؤلفة من (234) سؤالا، وضعت من  
طرف شركة خاصة في بوسطن(ماساتشوستس)، وهي تكشف عن نماذج الإجهاد  
التنظيمي وتقيم قابلية الإصابة بالإجهاد. وتُقسم مجموعة الأسئلة إلى (14) جداول أو  
سلما، تُصنّف ثلاثة أشكال من الإجهاد(الأعراض، الأوضاع، قابلية الإصابة). ويكمن  
الشيء السلبي في هذه الوسيلة في أن جدولا واحدا فقط من بين (14) جداول، يتحدث  
عن المصادر المتعلقة مباشرة بالعمل.

\*التحقيق التشخيصي للإجهاد : وقد اكتشفه كل من ماتسون و إيفانسفيتش بجامعة "هيوستن" الأمريكية ، وهو عبارة عن استمارة تضم ( 60 ) بندا ،تركز على مصادر الإجهاد على المستويين الشامل والمحدود ، فعلى المستوى الشامل نجد :السياسة العامة للمؤسسة و تأثيرها على المقررات ،تنمية المداخل البشرية و الإجهاد الناشئ عن غياب تدريب الموظفين ،المشاركة ،أسلوب مراقبة العمال ،... أما على المستوى المحدود نجد : غموض الدور ، صراع الدور ، عبء العمل .ومن مزايا هذه الوسيلة أنها تحدد القطاعات التنظيمية التي يكون خطر الإجهاد بها مرتفعا، إلا أنها لا تمثل مقياسا شاملا عن الإجهاد.

\*نظام تحليل الإجهاد : هي أداة تم وضعها من قبل مختبر الأبحاث ب(سان فرانسيسكو)، تشمل (114) سؤالا، تتضمن تقييما لسنة ( 06 ) مصادر الإجهاد منها : إجهاد القيام بمهمة،الإجهاد الناشئ عن الع لاقات الاجتماعية،...،كما تهدف إلى اكتشاف العوامل الكامنة وراء هذه المصادر الستة، وأخيرا توحيد مختلف الحلول التي تعمل على تخفيف الإجهاد والقضاء عليه.

\*بيان بحالات الحصر النفسي :وضع من قبل : سبيلبرجر و غورسوتش و لوشين ، بجامعة (بالو آلتو ) بكاليفورنيا،ويتضمن هذا البيان مجموعتين من ( 20 ) سؤالا، تمثل تصريحاً عن حالات القلق: كأشعر بالقلق، أشعر بأني هادئ،...، لتحديد مظهر القلق: كسمة فردية أو كحالة انتقالية ناتجة عن تجربة عابرة (جان بنجمان ستورا، 1997 ،ص103-107).

\*تقييم آدم الإجهاد: وضعت هذه السلسلة من الأسئلة من قبل باحثين بجامعة(سان دياغو)،للتمييز بين الإجهاد المزمن والعارض،وكذا بين الإجهاد الناشئ عن العمل وغير الناشئ عنه (JEAN.BENJAMIN.STORA, 1991, P119).

\*مقياس ماسلاش للإحترق النفسي : وضع من طرف ماسلاش جاكسون بجامعة بالو آلتو بكاليفورنيا، استخدامه في مجال الخدمات الاجتماعية و الإنسانية، ويقس ثلاثة أبعاد رئيسية للإحترق النفسي(الإجهاد الانفعالي،تبدل المشاعر،نقص الشعور

بالإنجاز)، وهو يحتوي على ( 22) فقرة تتعلق بشعور الفرد نحو مهنته، بحيث تتطلب كل فقرة استجابتين من المفحوص، تخص الأولى تكرار الشعور : وهي مدرجة من(0) عندما لا يمارس الفرد الخبرة الشعورية إلى غاية ( 64)عندما يمارس الفرد هذه الخبرة يوميا، أما الاستجابة الثانية فتخص شدة الشعور : وهي مدرجة من ( 0) عندما يخلو الشعور من الشدة إلى غاية ( 06) عندما تكون شدة الشعور قوية جدا، وعلى أساس الدرجات التي يحصل عليها الفرد في مختلف الأبعاد الثلاثة تصنف درجة الاحتراق النفسي لديه مابين (عالية،معتدلة،منخفضة)(لوكيا الهاشمي،بن زروال فتيحة، 2006، ص 43-44).

\*مقياس تقدير إعادة التكيف الاجتماعي: يعتبر كل من "هولمز و راهي " (1367) من الرواد في ميدان دراسة الضغط، وقد بينوا أن العضوية قد تتعرض لدرجة كبيرة من الضغط كلما توجب عليها التكيف بشكل كبير مع البيئة، لذا فقد قاما بوضع مقياس إعادة التكيف الاجتماعي، من خ لال تحديد الأحداث التي تدفع الأفراد لإجراء أهم التغييرات في حياتهم و كذا تحديد النقاط التي تعكس كمية التغيير التي يجب القيام بها لدى التعرض لكل حدث من هاته الأحداث(شيلي تايلور، 2004، ص374). يتضمن هذا المقياس (43) سؤال حول مواقف سارة ومكدره وتحمل هذه الأسئلة أوزانا تتراوح ما بين (11،100) نقطة مع عطاء الزواج قيمة.

تعاادل(50) نقطة، باعتباره يمثل نقطة ارتكاز وقاعدة لتقدير درجات الأحداث الأخرى، وعادة ما يسأل الفرد عن الأحداث التي مرت به خلال الإثني عشر شهرا الماضية، والمحصلة الكلية لها مدلولها للتنبؤ بالحالة البدنية والعقلية للسنتين اللتين تعقبان الأحداث، مع الإشارة إلى أن هناك سبعة أسئلة فقط من مجموع الأسئلة تتعلق بالضغط المهني(علي عسكر، 2000، ص 75-72).

ملاحظة: لقد تعرض هذا لمقياس لعدة معالجات، انطوت على بعض التغيير عما التزم به هولمز وراهي : كدراسة علاقة أحداث الحياة بالأمراض لدى طلبة الجامعة من لـ "برامويل" Bramwel.

1971، ودراسة أسلوب الحياة في الطفولة (كودنجتون) . 1372 (جمعة سيد يوسف، 2007، ص36).

**10/ استراتيجيات إدارة الضغوط النفسية :** قسم "لوكيا" إستراتيجيات إدارة الضغوط إلى: تقنيات عامة تهدف إلى تقوية الموارد البشرية آليات صالحة لكل ضغط (وتقنيات) معرفية، فيزيولوجية، سلوكية وتهدف كلها إلى التعامل مع الضغط بشكل فعال.

**1-10/ الفنيات الفيزيولوجية :** هي استراتيجيات تساهم إلى حد كبير في خفض التغيرات الفيزيولوجية الناجمة عن الضغوط و نذكر منها:

- التأمل : هو إحدى طرق الاسترخاء الذهني القديمة التي تمارس في جو هادئ و من خلال تنفس بطيء ،و بصفة يومية من 10 إلى 20 دقيقة(جان بنجمان ستورا ،1337، ص 112) .فإلى جانب أنه طريقة للوصول إلى مراحل عالية من الشعور فإنه:

\*يقلل من الاستثارة المعرفية و الفيزيولوجية.

\*يزيد في نقاء الحواس و التفكير و القدرات الإنتباهية(هارون توفيق الرشدي ، 1999 ص 134-133).

\*تخليص الفرد من الأفكار المتضاربة باختيار كلمة يتم ترديدها في كل مرة.

\*يؤثر التأمل على درجة النشاط في الموجات المخية و يُمكن الفرد من الوصول إلى حالة الاسترخاء التام أو العميق (حمدي يسين و آخرون ،1999، ص47).

\*يقوي القدرات الذاتية ويجعل الفرد أكثر إبداعا وابتكارا ، كما يقلل من التعب ويؤدي إلى الهدوء النفسي والجسدي والعاطفي ويساعد على إيجاد الحلول أصعب المشكلات(إبراهيم الفقي،2010، ص300-301).

\*كما تبينت فعالية هذا الأسلوب في الوقاية و العلاج للحالات التالية : ضغط الدم العالي ، أمراض القلب ، الصداع النصفي، مرض السكري ، التهاب المفاصل، تخفيض الوسواس ، القلق ، الاكتئاب ، الميل العدوانية (علي عسكر ، 2000، ص177-173).

**10-2/-التمرينات الجسدية :** تعد من الوسائل الفعالة للتقليل من الضغوط، إذ يتم من خلال الرياضة إفراز بعض الهرمونات التي تقلل من حدة الضغوط والتوترات النفسية(كويك نوتس، 2003، ص43). و لكي تكون مفيدة يجب أن تدور حول الرياضات الخفيفة التي لا تتطلب جهدا مكثفا من الرئتين و القلب ، كما يجب أن تمارس بشكل منتظم و خلال فترة زمنية تتراوح من ( 10 إلى 20 دقيقة ) في كل مرة و من مزاياها :

\*الحماية ضد أمراض القلب و التوتر الزائد ، و تنمية الثقة بالنفس و النشاط و الرغبة في الحياة، تعزيز عالقة الشخص بالآخرين داخل و خارج المنظمة ( حمدي ياسين و آخرون ،1999، ص144).

كما أثبتت الدراسات أن الرياضيين الذين يتعرضون لأمراض نقص المناعة الناتجة عن التوتر بقدر ما يتعرض لها الخاملين جسديا ( هادي يحيى نصري، 1999، ص45). المساعدة على التنظيم الفيزيولوجي أعضاء الجسم ،كما أنها تزيد من حيوية الجسم و الطاقة والنشاط.

تحقيق الاسترخاء الذي يساهم بدوره في إحداث حالة من الهدوء ، و الوقاية من الأمراض النفسية و الجسمية و النوم الهادئ.

\*مساعدة الجسم على امتصاص الفيتامينات و المعادن التي نتناولها، مما يحسن بدوره من وظيفة الجهاز المناعي.

\*تنظيم ضغط الدم ،تخفيض نسبة الكوليسترول و نسبة السكر في الدم ، تنظيم الدورة الدموية لتحسين قدرة الرئة على أداء وظائفها ، تقوية عضلات القلب(عبد الستار إبراهيم، 1994، ص212-213).

\*حرق السعرات الحرارية للتقليل من السمنة، تحسين القدرة على مقاومة التعب، تحسين القدرات المعرفية من تركيز، انتباه، تحسين مصادر المواجهة و القدرة على حل المشكلات.

\*إن المشاركة في النشاطات الرياضية ترتبط سلبا بالجنوح والسلوك الإجرامي، وتسهل عملية التفاعل الاجتماعي و توفر المساندة الاجتماعية.

\*تحسين الحالة المزاجية للفرد من خلال خفض الشعور بالقلق والاكتئاب ،وتخفيف السلوك العدواني(طه عبد العظيم حسين،سالمة عبد العظيم حسين،2006، ص144 - 143). وينصح بممارسة الرياضة المعتدلة ( كالمشي، الهرولة، التنقل خلال الأعمال اليومية مشيا ) ، و يحتاج ذلك من 15 إلى 60 دقيقة من التمارين الرياضية ،بمعدل (3) مرات أسبوعيا و بشكل متواصل ( عبد الستار إبراهيم، 1994، ص213-214).

- التغذية : إن الضغوط ترهقنا وتعبنا و تستهلك طاقتنا. لذا تساهم التغذية بدرجة كبيرة في زيادة فعالية مصادر المواجهة للتعامل مع الضغوط ،و مادام رد الفعل الناتج عن الموقف الضاغط يكون بيولوجيا في المقام الأول، فالجسم بحاجة إلى الكثير من الأغذية للتعامل مع الموقف الضاغط من : كربوهيدرات ، دهون ، بروتينات ، فيتامينات ، فنقص فيتامين (ب) يرتبط بضعف الجهاز العصبي والاكتئاب، كما أن سوء التغذية يؤثر على جهاز المناعة و يساهم في ظهور الاضطرابات الجسمية التي تنشأ من المواقف الضاغطة(طه عبد العظيم حسين ،سالمة عبد العظيم حسين،2006، ص143-150). لهذا ينصح بإتباع جملة من الإرشادات الغذائية التي من شأنها أن تحافظ على اللياقة البدنية و بالتالي تحسين قدرة الجسم على مقاومة الضغوط منها:

\*التقليل قدر الإمكان من تناول الدهون خاصة تلك المشبعة الموجودة في ( اللحم الأحمر ، الجبن ، البيض ، ... )، واللجوء إلى تلك الغير مشبعة ( كزيوت الخضروات، زيوت بعض الأسماك ).

\*الإكثار من تناول الخضروات و الفواكه الطازجة ( من الأحسن دون طبخها أو من طريق تبخيرها ). \*تناول أكبر قدر ممكن من الألياف ، والتي توجد في ( الخضروات و الفواكه ، الخبز ، الحبوب).

\*التقليل بأكبر قدر ممكن من الملح و السكر .

\*تناول الأطعمة الم المعدة في البيت وتجنب تلك المعدة خارجه .

\*تناول أنواع الأغذية المدرجة ضمن فيتامين (ب) (كفيتامينات ب1، ب.2)

\*مراقبة الوزن من وقت لآخر للتحكم بشكل جيد في اللياقة البدنية(حمدي علي الفرماوي ، رضا عبد الله ، 2003، ص 179 -140).

\*الإمتناع عن التدخين و المشروبات الكحولية.

\*التقليل من تناول المشروبات التي تحتوي على الكافيين (كالقهوة)، وكذا الغازية منها وتعويضها بالماء.

\*الإكثار من تناول أغذية تحتوي على فيتامين ( C ) خلال المواقف الضاغطة(علي عسكر 2000، ص137).

-الإسترخاء: يعود أصل هذه التقنية إلى العادات الهندية و الصينية ، وتعني حسب "جوزيف كنيدي" "فن التحكم في أجسامنا عضليا وعقليا"، أما في العصر الحديث فكانت أولى الأعمال العلمية التي تبنته في بداية القرن العشرين ( 20 ) على يد شولتز J, Schultz (بجامعة برلين)، وهي طريقة (التدريب المتولد ذاتيا)، كما اهتم به جاكبسون E, Jacobson (بجامعة هارفرد ) و الذي أسماه الإسترخاء العضلي المتدرج سنة 1994 (لوكيا الهاشمي ، بن زروال فتيحة، 2006، ص75).

وينطلق الإسترخاء من مبدأ أن جميع الناس تستجيب للاضطرابات الانفعالية و القلق من خلال التغيرات و الزيادة في توتر العضلات ، هذا التوتر الذي يؤدي بدوره إلى كثرة استهداف الفرد للانفعالات و الخوف و السلبية ، لذا فان التقليل من التوترات العضلية يقلل من الانفعالات المصاحبة لهذه التوترات(عبد الستار إبراهيم ، 1994 ، ص،43،102). و يهدف هذا الأسلوب إلى خفض معدل الالتهابات و خفض مستوى الدهون و استهلاك الطاقة ( شيلي تايلور ، 2004 ، ص463). كما يهدف أيضا إلى خفض معدل ضربات القلب ، استرخاء العضلات، خفض التوتر من خلال تحقيق التوازن للجهاز العصبي الذاتي بفرعية السمبثاوي و الباراسمبثاوي، تحقيق الشعور بالهدوء، زيادة الثقة في النفس وتقدير الذات، زيادة التركيز والانتباه و تقوية الذاكرة (طه عبد العظيم حسين ، سالمة عبد العظيم حسين، 2006 ، ص151). و من مزاياه أيضا :

\*تخفيض إيقاع نبضات القلب، التقليل من مخاطر ارتفاع ضغط الدم و التشنج العضلي،تلطيف بعض الام العضلات و الظهر وغيرها، تخفيف القلق و الإنهيار و الإحساس بالطمأنينة ( جان بنجمان ستورا ،1997، ص 112).

- التنفس: إن التنفس بطريقة غير سليمة يتسبب في عدم وصول الأكسجين إلى مختلف أعضاء الجسم، وهذا يعني حرمانها من الطاقة الحيوية، وبالتالي هدم الصحة والإصابة بمختلف الاضطرابات كاضطراب الوظائف التناسلية و القصور الكبدية والإمساك المزمن،...الخ

(جليلة معيزة، 2004 ، ص75-76). و يعتقد الكثير أن عملية التنفس آلية، ولكنها تحتاج إلى التدريب و التوجيه كأن يتم التنفس عن طريق البطن ليضمن دخول أكبر قدر ممكن من الأكسجين ، و بطريقة أقل إجهادا من تلك التي تتم عن طريق الصدر، كما يجب أن يستغرق الزفير مدة أطول من الشهيق ، ويتم ذلك عدة مرات في اليوم بهدف :

\*رفع الأداء الصحي، التخفيض من مستوى الاكتئاب والقلق، تعديل ضغط الدم وضربات القلب، تسهيل رفع الدم إلى المخ، التخلص من السموم الموجودة في الجسم(عبد الستار إبراهيم، 1994، ص214- 215).

\*المحافظة على التوازن و الانسجام ، و إزالة التوترات و الانفعالات من خلال توجيه الهواء المستنشق بعناية إلى مركز الجسم(جلیلة معیزة، 2004، ص71-72- 73).

### 10-3/ الفنيات السلوكية: تضم عددا كبيرا من الأساليب والتقنيات منها:

- تعديل أسلوب الحياة : يتكون أسلوب الحياة عند "Jaunes et Frankin" من الأنماط الثابتة التساق الشخصية، والتي يمكن التعبير عنها بصور مختلفة وفي مجالات متعددة، وتشمل عدة جوانب عقلية وانفعالية واجتماعية والدفاعية للفرد (هارون توفيق الرشيدى، 1999، ص 103). فأسلوب الحياة إذن هو كل ما يتعلق بشخصية الفرد ، وهو ليس ثابتا تماما بل هو مفهوم دينامي يمكن تعديله وتطويره تبعا لمتطلبات البيئية التي يعيش فيها الفرد، وعلى هذا الأساس فبعض السلوكيات التي يقوم بها الفرد إزاء المواقف الضاغطة تضعف من قدرته على مقاومتها، فالشخص الذي يتناول بإفراط "القهوة" ويسرف في "التدخين" بهدف خفض توتره، سيكتشف أن ذلك لن يحل مشكلاته بل يرتب عن ذلك مشاكل أخرى كالحرمان من النوم و انخفاض الأداء، و لهذا سيسعى لتغيير و تعديل أسلوب حياته ، بالإقلاع عن تلك السلوكيات و العادات السيئة، ليحل محلها سلوكيات عادات صحية كممارسة التمارين الرياضية و التقليل من المنبهات و المنشطات، مما يساعده على إدارة ضغوطه بشكل فعال . كما أن تغيير مفهوم أسلوب الحياة يساعد على تفسير المواقف الضاغطة في إطار ايجابي، يقتضي معه تغييرها و تعديلها والتعامل معها بشكل فعال(طه عبد العظيم حسين ، سالمة عبد العظيم حسين، 2006، ص 153-152). ويعتمد هذا الأسلوب على تقنيات منها : تخطيط الأهداف ، إدارة الوقت، الحزم واتخاذ القرارات وحل المشكلات، تنمية مهارات الضبط الذاتي، تنمية شبكة الدعم الاجتماعي،... (غزلان شمسي، محمد الدعدي، 2004، ص31).

- الدعابة و المرح: هي مكون هام في حياة و سلوك الفرد، ولها مزايا ووظائف عديدة منها:

\*تدعيم العلاقات الإجتماعية بين الأفراد، زيادة التفاعل الاجتماعي، التأثير على طريقة إدراك الموقف الضاغط، التنفيس و التفرغ الانفعالي، زيادة القدرة على الفهم و التذكر، التسريع من ضربات القلب و التنفس و الدورة الدموية، تقوية الجهاز المناعي، خفض الاكتئاب، الشعور بالسعادة، كما تبين أن الأفراد الذين يتمتعون بمستويات عالية من الدعابة والمرح يظهرون مقاومة قوية للاحتراق النفسي، ويكوّنون أكثر سعياً نحو المساندة الاجتماعية واستخدام استراتيجيات مواجهة تعبيرية عند مواجهتهم للمواقف الضاغطة، مقارنة بغيرهم (طه عبد العظيم حسين، سالمة عبد العظيم حسين، 2006، ص153-155).

\*كما تساعد الدعابة على استرخاء الجسد وتجعل رؤية الفرد للأمور أكثر حكمة وأقل حدة، بوضعها في حجمها الطبيعي(كويك نوتس، 2003، ص42).

-التدريب على السلوك التوكيدي: يعني حسن التعبير عن الذات بما لدى الفرد من أفكار وأداء وانفعالات، بطريقة توافقية ايجابية (طه عبد العظيم حسين، سالمة عبد العظيم حسين، 2006، ص156). ومن خصائص هذا السلوك: الصوت الثابت المرتخي، عبارات الحديث المتعاونة، عبارات الحديث التأكيدية، ارتفاع الصوت حسب الموقف، الإنصات الواعي، الاتصال المباشر بالعين(هارون توقيف الرشيدى 1999، ص121).

ومن مزايا هذا الأسلوب أنه:

\*يساعد الفرد في حل مشاكله بطريقة ايجابية ملائمة ويزيد من الثقة بالنفس .

\*يحسن مفهوم الذات و يُجَنّب الفرد كثيرا من مواقف الإحباط ويساعده في مواجهة الضغوط بين الشخصية.

\*يساهم في تحقيق أكبر قدر ممكن من النجاح في العلاقات الاجتماعية.

و يتضمن لتدريب على هذا الأسلوب : تعليم كيفية التعبير عن المشاعر والأداء و الدفاع عن الحقوق ، توضيح الفرق بين السلوك التوكيدي وغيره من السلوكات السلبية والعدوانية (طه عبد العظيم حسين، سالمة عبد العظيم حسين ، 2006، ص 156-157).

-التدريب على إدارة الوقت : تعني إدارة الوقت " الاستخدام الجيد والصاب للوقت المحدود والمسموح به لتحقيق غاية ما "، فهي علم وفن الاستخدام الرشيد للوقت، بتنظيمه والتحكم الذكي بتنفيذ مخططه ليكون فاعلا(ياسر أحمد فرح، 2004، ص17-25). ويعتبر احترام الوقت سلوك حضاري ومهم لتنظيم الإنسان، أن الإنجاز بمختلف مستوياته يعتمد على تنظيم الوقت. وتتحدد مهارات إدارة الوقت في : تحليل الوقت ، تحديد الهدف ،تحديد الأولويات، جدولة الأنشطة والمهام،بناء عادات جديدة من الوقت. ويتفاوت الأفراد في قدرتهم على التعامل مع الوقت تبعا لاختلاف العمر، النوع، المستوي الاقتصادي والاجتماعي و التعليمي.

تؤدي إدارة الوقت بشكل جيد إلى :خفض الضغوط، الرضا عن الأداء في العمل،في حين أن سوء استخدام الوقت يؤدي إلى ضياعه مما يزيد في مستوى الضغوط،فقد أشار (ماكن) Macan"1994" في دراسته إلى أن التدريب على إدارة الوقت يزيد من إدراك الفرد عن التحكم في الوقت ، مما يؤدي إلى انخفاض التوتر وزيادة الرضا عن العمل وزيادة الأداء في العمل، كما أن الأفراد الذين يدركون بأن لديهم القدرة على التحكم في الوقت يظهرون توترا وضغطا أقل من غيرهم (طه عبد العظيم حسين، سالمة عبد العظيم حسين، 2006، ص 154 - 162).

**10-4/ الفنيات المعرفية في إدارة الضغوط :** لا يمكن عزل الضغوط التي يعيشها الفرد عن الطريقة التي يفكر بها، وعما يحمله من آراء واتجاهات ومعتقدات نحو نفسه ونحو المواقف التي يتفاعل معها، لذا فإن التعامل مع الأفكار والاعتقادات السلبية يعد مكونا هاما في إدارة الضغوط من خلال ممارسة عدة فنيات عقلية معرفية مثل :

-التطعيم الانفعالي: يدعو إليه بعض الباحثين لإيجاد مناعة لدى الفرد ضد الضغوط النفسية ، ويتم ذلك من خلال المعيشة الذهنية من قبل الفرد للموقف الذي يسبب له الانزعاج والقلق، وتمر هذه المعيشة عبر المراحل التالية:

\* جمع معلومات واقعية وكاملة عن الموقف المسبب للقلق، حتى وإن كانت هذه المعلومات غير سارة.

\* جمع المعلومات عن المصادر الخارجية المتوفرة والتي بإمكانها أن تساعد في التعامل مع المشكل بفعالية ،وفي حالة عدم وجودها يجب إدراك ذلك ،أن هذا الوعي يمكن أن يساعد في التعامل مع المشكلة قبل استفحالها

\*تشجيع النفس على تبني خطط لمواجهة الموقف، مع الاعتراف الشخصي بوجود الضغوط ووجوب مواجهتها دون تردد .

-إعادة البرمجة الذهنية: تتم من خلال:

\*التوقف الفوري عن الاسترسال في الأفكار السلبية حتى و إن جاءت وكأننا نستجيب لصوت داخلي يصرخ بعبارة "قف" أو كأننا نقرا العالمة التي تحمل الكلمة نفسها في الوقت الذي نضع فيه حدا لتلك الأفكار ، وهذا التوقف يتيح فرصة الخروج للحظات من موقف الضعف ،و يهيؤنا للانتقال إلى الوجه الآخر لعملية إعادة البرمجة .

\* إعادة التفكير : و يقصد بها التحول نحو التفكير المنطقي بإتباع مدخل حل المشكلة التي تواجهنا ، بدءا وانتهاء باختيار البديل الأفضل لحلها، ويجسد هذا التحول التفكير الواقعي لما يمكن عمله بدال من التذمر و الغليان الداخلي الذي يستنفذ الطاقة و يشنت التركيز في الجهود المطلوبة اتجاه مثل هذه المواقف (علي عسكر، 2000،ص 163-170).

10-5/ **الفنيات الوجودية والروحية** : مما الشك فيه أن الإنسان وحدة متكاملة، حيث يعمل كل من الجسم و العقل والروح كوحدة واحدة في مواجهة الضغوط، لذا كان من الضروري التطرق لبعض الفنيات و المهارات الروحية الوجودية والتي نذكر منها:

-البحث عن معنى الحياة : يقصد به ذلك النسق من الاعتقاد المعرفي الذي يساعد الناس في الإحساس بوجودهم و بعالمهم ، كما يساعدهم على تفسير الأشياء التي تحدث لهم ، كما أن الحياة تكتسب معناها من خلال الأهداف التي يحددها الأفراد أنفسهم، في حين أن افتقاد هذا المعنى يؤدي إلى العصاب الوجودي ، و من خصائص معنى الحياة أنه :

\*ليس ثابتا بل ديناميكي و يتغير بمرور الوقت .

\*تختلف مصادر معنى الحياة طبقا ل : الخلفية الديموغرافية والاجتماعية ، مرحلة النمو، الخلفية الثقافية والعرقية ، القيم والمعتقدات.

\*يرتبط معنى الحياة إيجابا ب : تقدير الذات المرتفع ، الضبط، الانبساطية، الرضا عن الحياة، في حين يرتبط فقدان هذا المعنى بالأمراض النفسية ، تعاطي المخدرات، اليأس، العصبية،القلق،التفكير في الانتحار،...الخ.

\*يرتبط المعنى الايجابي للحياة بقوة المعتقدات الدينية ،كالمواظبة على الصلاة و الإكثار من العبادات والدعاء(طه عبدالعظيم حسين، سالمة عبدالعظيم حسين، 2006، ص176-163).

- التفاؤل: يعتبره بعض العلماء سمة من سمات الشخصية ، وهو يُعبر عن التوقعات الايجابية للمستقبل حيث تكون النتيجة مرغوبة ومن خصائصه أنه :

\* يساعد على تحديد الأهداف و تحقيق الذات والرضا عن الحياة والبحث عن المساندة الاجتماعية و التأكيد على الجوانب الايجابية للموقف الضاغط ( طه عبد العظيم حسين، سالمة عبد العظيم حسين ، 2006، ص176-177).

\*يساعد على استخدام الإمكانيات و القدرات بشكل أكثر فعالية ، مما يؤدي إلى التعامل مع الضغوط بشكل أفضل،ويرتبط التفاؤل بالابتهاج و الايجابية نحو الحياة بعكس التشاؤم الذي يرتبط بحدوث الكآبة في أواسط العمر و بالوفاة بالسرطان عند المسنين(شيلي تايلور ، 2004، ص424,422).

\*كما أن أصحاب النظرة التفاؤلية يخبرون أعراض نفسية وبدنية سلبية أقل مقارنة بأولئك الذين يفقدونها(علي عسكر، 2000، ص143).

**علاج الضغط النفسي:** يتضمن ذلك عالج الأعراض والعلاج النفسي كما هو موضح:

-أولاً- **علاج الأعراض المرضية للضغط النفسي :** يتم باستخدام العقاقير الكيميائية النفسية مثل :مضادات الاكتئاب والقلق ،التي تخفف أعراض القلق والتوتر وتساعد على النوم،ويجب أن يكون ذلك تحت إشراف الطبيب أن إساءة استعمال تلك العقاقير من قبل المريض قد تسبب له الإدمان.

-ثانياً- **العلاج النفسي للضغط النفسي :** يقصد بالعلاج النفسي "كل مجهود فردي أو جماعي ، يهدف إلى تخفيف آلام ومعاناة و اضطرابات النفس ، ويؤثر في سلوك الإنسان بالوسائل النفسية فقط "(فخري الدباغ ، 1974 ، ص350). و يعتبر من أقدم العلاجات، و تتعدد مدارسها و التي تهدف كلها إلى ع لاج المريض نفسيا بطرق تتفق مع نظرياتها(حامد عبد السلام زهران ، 1974 ، ص137-134). ولعل من الناس من يفقد السيطرة على نفسه ويعجز عن التحكم في زمام الأمور ، مما يتطلب وضعه تحت علاج نفسي :

\***العلاج النفسي التحليلي :** يساعد هذا الأسلوب على كشف كل الصراعات و الإحباطات الداخلية أو الرغبات والنزعات المكبوتة، والتي ينتج عنها ضغوط نفسية داخلية.

\***العلاج السلوكي -المعرفي:**يمكن تخفيف الشد والتوتر العضلي بالتدريب على "الاسترخاء" و"التأمل" و"اليوغا"، كما يمكن معالجة الأفكار السلبية التي تنتج عنها الأعراض من خلال تدريب المريض على السيطرة والتحكم في حالات الانفعال.

\***العلاج المعرفي:** يركز على ضرورة تحديد الشخص لمصادر الضغط لديه، من أجل وضع الإستراتيجيات الملائمة للتحكم فيها أو إزالتها، ولتحقيق الصحة النفسية الجيدة البد من إتباع النقاط الإدراكية التالية:

- أستطيع أن أوجد فرقا بين مختلف الوضعيات.
  - أستطيع أن أجد الكثير من الحلول أي مشكلة.
  - لدي أمل.
  - اعتباري لذاتي غير مقيد بسلوك الآخرين (كالتلاميذ) مثال.
  - يمكن أن أرتكب أخطاء أو أتصرف بحماقة، ولكنني أبقى شخصا كفاً.
  - أستطيع أن أفكر في النجاح، وأن أشعر بالسعادة.
  - لا أخاف من حدوث المشاكل، ولا أتألم لها.
  - أستطيع أن أسلك طرقا جديدة.
  - أستطيع أن أجد متعة في الأعمال الصعبة.
  - إن الحياة غريبة ولكنها ممتعة.
  - عليا أن أتحكم في الانفعالات قدر الإمكان، أنها تؤثر على إدراك ما هو ضاغط وعلى مستوى الضغط لدينا (سليمان عبد الرحمن الطيريري، 1999، ص161).
- \* العلاج الديني:** ويقوم على عدة مبادئ وأسس منها:
- الإيمان بالقضاء و القدر : نعني به إحساس المؤمن بأن زمام الأمور لن تفلت من يد الله، فمهما اضطربت الأحداث و تقلبت الأحوال ،فلن تبت فيها إلا مشيئة الله مصداقا لقوله تعالى: "و الله غالب على أمره ولكن أكثر الناس لا يعلمون" (يوسف، 21)
  - فالمسلم يركن إلى ربه و يتوكل كل عليه و يستريح إلى ما يتمخض عنه المستقبل من نتائج بعدما يؤدي ما عليه ،فلا داعي إذن للقلق وتوتر الأعصاب إزاء أمور تخرج عن إرادتنا،وهذا أمر يبيت الشعور بالطمأنينة و الارتياح مصداقا لقوله (ص) : "من سعادة ابن آدم رضاه بما قضى الله،ومن شقاوة ابن آدم سخطه بما قضى الله" (محمد الغزالي، 2003، ص67-71).

- تقوية الوازع الديني : إن الدين لا يشكل جزءا مهما في حياة الفرد فحسب بل يؤدي إلى فوائد فعلية على المستوى الصحي العام و النفسي والجسدي ، فالإيمان الروحي أو الديني بالقيم و المبادئ و المثل و النظم الشرعية من أقوى العوامل التي تحفظ صحة الفرد العقلية و الجسدية بما فيها أمراض العصر من قلق ، الاكتئاب ، الأزمات النفسية و الاجتماعية، التي تتخذ أعراضها أشكال جسديا كقرحة المعدة و القولون ، الصداع النصفي ، الربو ، الحساسية ،... و غيرها من الأمراض السيكوسوماتية ( عبد الرحمان محمد العيسوي ، 2001، ص 54-57). فالإنسان المتدين يتمتع بشخصية سوية ، صحة نفسية، ثقة بالنفس، و يشعر بالسعادة (إجلال محمد سرى، 2000، ص264-265).

- تقوى الله تعالى والتقرب إليه بالعمل الصالح : لقوله تعالى: "ومن يتق الله يجعل له مخرجا"(سورة الطلاق، الآية، 02)، وقوله جل ثناؤه : "ومن يتق الله يجعل له من أمره يسرا"(سورة الطلاق، الآية 04).

-الاستعانة بالصبر و الصلاة : أن ذلك يعين الإنسان على مواجهة التحديات بنجاح وثبات، لقوله تعالى:"يا أيها الذين آمنوا استعينوا بالصبر والصلاة إن الله مع الصابرين"(سورة البقرة، 153). ويقول حذيفة رضي الله عنه : "كان الرسول صلى الله عليه وسلم إذا حز به أمر صلى"(رواه أحمد).

- حسن الظن بالله تعالى : فالله وحده كاشف الضر عن الإنسان، وأن الشدائد مهما طال أمدها فإن الله متبعا بفرج و يسر، إذ يقول الله جل وعلا على لسان يعقوب عليه السلام : "لا تيأسوا من روح الله إنه لا ييأس من روح الله إلا القوم الكافرون "(سورة يوسف، الآية47). ويقول عليه الصلاة والسلام في الحديث القدسي : "إن الله يقول : أنا عند ظن عبدي بي وأنا معه إذا دعاني" (رواه الترمذي).

- ذكر الله تعالى : بالاعتقاد والقول والفعل، فإن ذلك من أسباب تفريج الهموم و استقرار النفس وطمأنينتها لقوله تعالى: "الذين آمنوا وتطمئن قلوبهم ألا بذكر الله تطمئن القلوب"(سورة الرعد، الآية24).

- لزوم الإستغفار والدعاء : فالدوام على ذلك يفرج الهموم ويبعث السعادة في النفس لقوله صلى الله عليه وسلم : "من لزم الاستغفار جعل الله له من كل هم فرجا ومن كل ضيق مخرجا ورزقه من حيث لا يحتسب" (رواه أبو داوود و أحمد والحاكم). ومن دعاء موسى عليه السلام -في قوله تعالى: "رب اشرح لي صدري ويسر لي أمري" (سورة طه، الآيتان 25-26).

- العمل بالأسباب المعينة على النجاح: فالضغوط في النهاية أخطاء لم يتعامل الفرد معها بمنهجية سليمة، إلى أن بلغت حدها فجاءت شديدة على النفس و قاصمة لآمال والرغبات، إذ يقول عز وجل: "ذلك بما قدمت أيديكم وأن الله ليس بظالم للعبيد" (سورة آل عمران، الآية 142). وعلى هذا الأساس وجب على الفرد أن يواجه مختلف التحديات والمشكلات التي يخبرها من خلال التربية الإيمانية الصحيحة، ثم التوكل على الله تعالى و الاستعانة به لتحقيق أفضل النتائج، فالعمل والتوكل أمران متلازمان لتفادي الضغوط والتقليل من أثارها السلبية، إذ يقول جل من قائل: "ومن يتوكل على الله فهو حسبه" (سورة الطالق، الآية 03).

### الخلاصة:

لقد اهتمت بدراسة الضغوط نظريات متعددة باعتبارها ظاهرة إنسانية معقدة ، و قد أسفرت تلك الأبحاث و الدراسات إلى نتائج و مبادئ و قواعد و قوانين تتكامل فيما بينها لتفسير أغوار هذه الظاهرة و تكشف عن أبعادها ، و بالرغم من ذلك تظل هناك أبعاد تنتظر الاكتشاف و لعل الضغوط النفسية هي القاسم المشترك بين جميع أنواع الضغوط ، باعتبارها نتاج للتفاعل بين الخصائص الشخصية للفرد و خصائص الموقف الضاغط و حتى الخصائص العلائقية للفرد ، هذه الجوانب ال تي تنبثق منها أهم العوامل تتدخل في سيرورة الضغط النفسي وتساهم بشكل قوي في تحديد ملامحها سواء من حيث طبيعتها أم من حيث شدة نتائجها. ومن أهم هذه العوامل الوسيطة مركز

الضبط كأحد الخصائص الشخصية و السند الاجتماعي الصادر من الجانب العلائقي للفرد، وهذين العاملين هما العنصرين الذين تطرقنا لهما في الفصلين القادمين على التوالي .

<C:\Users\aziziusa\Desktop\بوسعادة\الفصل الثاني.docx>

<C:\Users\aziziusa\Desktop\بوسعادة\الفصل الثالث.docx>



# الفصل الثاني

## مركز الضبط

تمهيد

- 1 - تعريف مركز الضبط
- 2 - أبعاد مركز الضبط
- 3 - مركز الضبط ( الداخلي-الخارجي ) في نظرية التعلم الاجتماعي
- 4 - نظرية روتر لمركز الضبط
- 5 - مصادر مركز الضبط
- 6 - العلاقة بين مركز الضبط و الضغط النفسي

الخلاصة

## تمهيد:

الضبط نظام كوني تنتظم به العلاقات وتتمدد في ضوئه الأدوار وبه كانت بداية خلق الكون ومجراته ، والضبط نظام يشمل كافة المخلوقات ابتداء بالإنسان وانتهاء بالجمادات والنباتات والحيوانات وسائر المخلوقات ، وكان من أول إشارات الضبط للإنسان هو نهي الله سبحانه وتعالى أبينا آدم عليه السلام من الاقتراب من الشجرة ويكون بذلك الضبط أساس رئيسي في خلق الخلق وعليه يدور محور الابتلاء والامتحان في الحياة الدنيا ولذلك فالضبط أهم وظيفة تبقى على البناء الاجتماعي من خلال أشكال القوى ذات التأثير الفعال التي تعمل على تدعيم التماسك الاجتماعي وضبط سلوك الأفراد من خلال القيم والمعايير .

و مصطلح الضبط حديث نسبيا، استعمل في عدة مفاهيم من أهمها مركز الضبط Locus of Control أو مركز التحكم و يعتبر أحد المفاهيم الحديثة نسبياً، لذا تعددت الترجمات العربية للمصطلح الأجنبي مثل مصدر الضبط ،مصدر التحكم، وجهة الضبط وموضوع الضبط وهو مفهوم كما يذكر الكناني حديثاً نسبياً اشتقه العالم جوليان روتر من نظريته في التعلم الاجتماعي و المهتمون بهذه النظرية ينظرون إلى مركز التحكم بوصفه متغيراً أساسياً من متغيرات الشخصية لذا اهتموا بدراسته من حيث تحديد مفهومه وابعاده ومصادره ونظرياته وخصائص وجهته وعلاقته بمتغيرات أخرى... إلخ وهذا ما تم التطرق له في الفصل الآتي.

## 1/ تعريف مركز الضبط :

يقصد به الدرجة التي عليها يدرك الفرد أن المكافأة أو التدعيم تتبع أو تعتمد على سلوكه ومواصفاته في مقابل الدرجة التي يدرك الفرد أن المكافأة أو التدعيم مضبوطة أو محكومة بقوى خارجية وربما تحدث مستقلة عن سلوكه، أي أن مركز الضبط هو مدى إدراك الفرد بوجود علاقة سببية بين سلوكه وبين ما يتلو هذا السلوك من مكافأة أو تدعيم(درويش ،2001، ص102).

وكما ويعرفه (يعقوب، 2002، ص 79). بأنه إدراك الفرد لموقع القوى التي تتحكم بالتعزيز ، سواء كانت هذه القوى تقع داخل الفرد ويكون مسئولاً عنها ويتحكم فيها، أو خارجة عنه ولا يمكن التحكم فيها وينظر إليه من منظور تعليمي وه يمدى توقع الفرد لاحتمال أن يؤدي ذلك السلوك إلى تعزيز وطبيعة الموقف النفسي ، لذلك فإن التنبؤ بالسلوك يتطلب معرفة هذه المتغيرات .

## 2/ أبعاد مركز الضبط:

**أولاً: الضبط الداخلي:** يعبر عن العوامل الكامنة في الإنسان و الذي يعتقد بأنها مسئولة عما يحققه من نجاح او فشل . و الأشخاص الذين يقعون في هذا البعد يطلق عليهم فئة الضبط الداخلي و هم يدركون أن أفعالهم و خصائصهم تؤثر في شكل معيشتهم و طريقها ( سليمان ، 1996 ، ص 98). كما يعتقدون بأنهم مسئولون عما يحدث لهم ناتج عن مسببات داخلية مثل ( القدرة . الإرادة، المهارة) و هم ينظرون باعتباره نتيجة نشاطه الخاص لذلك فهم يستط يهون أن يحددوا سلوكهم بأنفسهم و يسعون إلى تحسين ظروفهم البيئية و يتخذون مواقف ايجابية وقد استخلص الباحثون بشكل عام الخصائص الآتية لذوي الضبط الداخلي و هي:

أ - كثرة حذرهم و انتباههم للنواحي المختلفة التي تزودهم بمعلومات مفيدة لسلوكهم المستقبلي

ب- يصنعون قيمة لتعزيز مهاراتهم و يكونوا أكثر انتباها بقدراتهم و نواحي فشلهم

ج- يقاومون المحاولات المغرية للتأثير عليهم ( البدران ، 2001 ، ص 31). و أشار بترسون ( 1987 ) إلى أن الفرد يقوم بتحليل القوة المعينة المهمة بالحدث و من ثم يفكر اذا كان يقدر على ان يؤثر بالنتائج او لا يقدر ( بترسون ، 1987 ، ص 203-204).

## ثانيا : الضبط الخارجي :

ويقع في هذا البعد الفئة التي ترى أن التدعيم الذي يتبع السلوك خارج عن نطاق تحكمها أو سيطرتها وغير متسق مع سلوكها ولذلك ترى أن هذا التدعيم ناشئ عن عوامل خارج ذواتها (كالحظ والقدر والصدفة) أو الأشخاص ذوي التأثير أو النفوذ الأقوى أو عوامل يصعب التنبؤ بها ( موسى ، 2001، ص31). وهم أقل نشاطاً معرفياً وان العلاقة بين السلوك والتعزيز للخارجين ليست منتظمة مما يجعل الفشل في استيعاب الارتباط بين سلوكه ومسبباته لاعتقاده ان تلك المسببات تكمن في الخارج وهم يحققون درجات انجازات متدنية (جابر ومحمود ، 1987، ص332). كما استخلصت الدراسات بان هناك خصائص لذوي الضبط الخارجي منها:

أ. يمتلكون سلبية عامة وقلة في المشاركة والإنتاج .

ب. يرجعون الحوادث الإيجابية والسلبية إلى ما وراء الضبط الشخصي .

ج. يفتقرون إلى الأساس بوجود قدرة داخلية .

د. تتخفف لديهم درجة الإحساس بالمسؤولية عن نتائج أفعالهم الخاصة (البدران، 2001، ص 26).

كما انهم يتميزون بانخفاض درجة الإحساس بالمسؤولية الشخصية عن نتائج أفعالهم وافتقارهم إلى السيطرة على الأحداث في البيئة ، وتكون لديهم سلبية عامة وقلة في المشاركة والإنتاج ، وهم يرجعون الأحداث الإيجابية والسلبية إلى ما وراء الضبط الشخصي (الدليمي، 1988، ص 35-36).

## 3/ مركز الضبط ( الداخلي - الخارجي) في نظرية التعلم الاجتماعي :

يرى أصحاب هذه النظرية أن إمكانية حدوث سلوك ما في موقف نفسي معين هي وظيفة أو نتاج التوقع بأن السلوك سوف يؤدي إلى تعزيز معين في ذلك الموقف وقيمة ذلك التعزيز بالنسبة للفرد أي عندما يدرك شخص أن موقفين متشابهين ، عندها سوف تتعمم توقعاته من موقف لآخر ، لنوع معين من التعزيز أو

مجموعة تعريجات معينة . هذا لا يعني أن التوقعات في موقف سوف تكون متشابهة في كلا الموقفين ولكن التغيرات في التوقعات عن الموقف الآخر .

التوقعات في كل موقف تتقرر ليس فقط بخبرات معينة في هذا الموقف ولكن أيضاً لمدى مختلف بالتوقعات في مواقف أخرى يدرك الفرد أنها متشابهة واحد مددات الأهمية النسبية لتوقعات معممة مقابل توقعات محددة تطورت في نفس الموقف ، هي كمية الخبرة في الموقف المحدد بالذات .

وقد وصف روتر نوعين من التوقعات المعممة : وهما

**النوع الأول للتوقعات المعممة :** ويشمل توقعات نوع معين من التعريجات مثل الإنجاز، الاعتماد ، التوافق ، التقبل الاجتماعي .... الخ ، و التشابه المدرك متعلق بطبيعة التعزيز ، وهذا النوع من التعميم يتعلق بالفرد نفسه ، أنه يعمم التوقعات التي يستطيع من خلال سلوكه أن يؤثر في نتائج الأحداث المعززة ، أي أنه ربما يعتقد في سببية سلوكه ، في فعالية أو تأثيرية أفعاله في تأمين التعريجات التي يلاقيها .

وكلما زاد تعميم الفرد لمثل هذه التوقعات بأن التعريجات محتملة بذلك على فعله كلما قيل أن لديه ضبطاً داخلياً كبيراً و الدرجة العالية من الضبط الداخلي هي تعميم من نواحي عديدة لحرية حركة عالية ، في كل من تلك النواحي يكون لدى الفرد معدل توقع عالي بأن سلوكه يستطيع إنتاج تعريجات قيمة ، إنه يعمم التوقع بأن سلوكه يمكن أن يستمر في إنتاج مثل هذه التعريجات في مقابل ذلك عندما يعتقد فرد بأن الأشياء تحدث له بالحظ أو الصدفة أو لأسباب أخرى ليست خاضعة لسيطرته ، فإنه يظهر ضبطاً خارجياً ، هذا الفرد لديه حرية حركة منخفضة بالنسبة لحاجات عديدة ويكون عرضة لتعميم التوقع بأن نتائج سلوكه ليست تحت ضبطه وأنها تحت شكل من أشكال الضبط الخارجي .

**النوع الثاني من التوقعات المعممة :** فيبحث في التوقعات التي تعمم من نواحي أخرى لسلسلة من المواقف تشمل بعض القرارات أو حل المشاكل ، حيث طبيعة التعريجات نفسها ربما تختلف ، على سبيل المثال في مواقف تشمل أنواع مختلفة

من التعزيزات ، ربما نسأل أنفسنا هل يمكننا أن نثق أن هذا الفرد سيقول الحقيقة ، أو ربما نسأل أنفسنا كيف نجد الدل عندما تفشل خطتنا السابقة ، هذا النوع من التوقع هام أيضاً ذلك أن الفرد خلال خبراته الواقعية أو الفعلية يكون قادراً على أن يثق بكلمة أو وعود الناس الآخرين. أو لا يثق في تلك الوعود ، توقعاته المعممة " خلال تلك العلاقات"سوف تكون في اتجاه الثقة الكبيرة أو عدم الثقة تماماً بـ الأفراد الآخرين. ويرمز للنوع الأول التوقع المعمم للتعزيز ، ويرمز للنوع الثاني التوقع المعمم لحل المشكلة ، باعتبار التوقع لبعض التعزيز الذي يتبع بعض السلوك في موقف معين ، ليس فقط التوقع المعمم للتعزيز سيتدخل ولكن من الممكن أيضاً أن يتدخل واحد أو أكثر من التوقعات المعممة لحل المشكلة (أبو ناهية ، 1984، ص441).

يتضح للباحث مما سبق إن نظرية التعلم الاجتماعي تركز على أن التعلم يحدث من خلال من التفاعل بين العوامل الشخصية والعوامل البيئية ، وتؤكد النظرية على أن البيئات التي يتفاعل معها المتعلمين ليست عشوائية ولكن يتم اختيارها ويتم تغييرها من خلال سلوك الأفراد، وهذا الاتجاه في التعلم يوفر تفسيراً مفيداً عن كيفية حدوث التعلم بالملاحظة وكيف يتم تنظيم الأفراد لأنفسهم من خلال سلوكهم ، وفي التعليم الاجتماعي يتم استخدام كل من التعزيز الخارجي والتفسير المعرفي الداخلي للتعلم للتعرف على كيفية حدوث التعلم من الآخريين ، فالأفراد كائنات اجتماعية ، ومن خلال ملاحظة الفرد لعالمه الاجتماعي والتفسير المعرفي لهذا العالم ومن خلال الثواب والعقاب لاستجاباته لهذا العالم يتم تعلم المعلومات العديدة والمعقدة وكذلك المهارات والأداءات المختلفة . التعلم بالملاحظة في نظرية التعلم الاجتماعي تؤكد على وجود أربعة جوانب أساسية للتعلم وهي جانب الانتباه ، وجانب الاحتفاظ ، وجانب إعادة الإنتاج ، وجانب دافعي . أما التعلم بالانتباه في نظرية التعلم فهو عملية ضرورية وبدونها لا يكون تعلم وهناك عوامل تؤثر في الانتباه منها :

1. الإمكانيات الحسية لدى المتعلم: النماذج التي تعرض على المتعلمين تختلف حسب اختلاف خصائص المتعلمين .

2. الخبرة السابقة (القيمة الوظيفية السابقة) للانتباه لنماذج من نوع معين وذات كفاءة معينة ، فمثلا أظهرت النتائج أن المتعلم من الملاحظة في مواقف سابقة تؤدي إلى التعزيز ، فإن أنماط السلوك المماثلة لها تكون موضع الانتباه في مواقف الملاحظة اللاحقة ، أي أن التعزيز السابق قد يؤدي إلى تكوين تآهب إدراكي لدى المتعلم ويؤثر في ملاحظاته التالية الدافعية للتعزيز وظيفتين رئيسيتين في التعلم بالملاحظة وهما :

\* أنه يحدث لدى المتعلم توقعات بأنه سوف يعزز على الند و الذي يعزز به النموذج (بالتواب والعقاب) إذا أدى الأنشطة التي يلاحظها يعزز عليها.

\* أنه يقوم بدور الدافع لتحويل التعلم إلى أداء فعلي ، فما يتعلمه الفرد بالملاحظة يظل كامنا حتى يتوفر له دواعي استعماله وتوظيفه ، فالمفاهيم الأساسية لتحديد السلوك هو الموقف النفسي ، وقيم التعزيز والتوقع وبالتالي يمكن التنبؤ بالسلوك على أفضل وجه إذا أخذت هذه العوامل الثلاثة بعين الاعتبار.

3. الموقف النفسي يلعب دوراً حاسماً في تحديد السلوك ، وهو تعتبر تجمع خاص للدلالات التي تنشئ توقعات الفرد ، بحيث أن أنواع معينة من السلوك سوف تؤدي إلى أنواع معينة المكافأة أو العقاب ، ومن المفهوم أن الفرد قد تعلم سابقاً المعاني لربط هذه الدلالات لكونه عضواً في مجتمع معين وثقافة معينة وتبعاً لخبرات التعلم الخاصة به ، نتيجة لذلك فإن التصرفات والخبرات تصبح قيمة في موقف معين ، وغير ذات قيمة في موقف آخر .

4. ترفض هذه النظرية مبدأ ميكانيكية السلوك الذي يشير إلى أن السلوك يصدر وحيداً أو كنتيجة لحركة ديناميكية من قبل الفرد أو من داخله ويشكل مستقل عن الموقف.

5. مجموعات التعزيز المتشابهة مثل (المديح ، الاحترام ، التقدير) تأتي معاً كنوع من المرجع الخارجي لحاجات الشخصية ، فإن معظم السلوك الاجتماعي ، إنها توضح انتقال التعلم من موقف لآخر وهي تعطي ثباتاً لسلوك الفرد عبر المواقف

المختلفة ، كما أنها يمكن أن تقرر كيف يؤثر التعزيز في السلوك (مثال) إذا طور فرد توقع معمم بأنه سيفشل في مواقف تستدعي تفاعلاً مع الغرباء ، فمن المتوقع أن يتفادى بعد ذلك تلك الأوضاع وربما قد تصنف خجولاً .

6. يعتمد إدراك الفرد للموقف على علاقة هذا الموقف بمواقف سابقة في تقرير السلوك فإن نظريات الأبعاد تختلف عن نظريات السمات في إدراك الفرد للمواقف ، فإن نظريات الإبعاد تختلف عكسياً مع كمية الخبرة التي لدى الفرد هـ ذا الموقف. وبمعنى آخر أن التوقعات المعممة بتوقع أن عمل معظم النقل في تقرير السلوك في المواقف الجديدة وأن تكون أقل ثقلاً وتأثيراً في المواقف المألوفة (أبو ناهية، 1984، ص 40-42). فالفرد يسترشد بالخبرات السابقة في المواقف المتشابهة.

#### 4/ نظرية روتر لمركز للضبط ( الداخلي - الخارجي):

مركز الضبط مفهوم اشتقه العالم ( Rotter ) من نظريته في التعلم الاجتماعي ، ويقصد فيه الطريقة التي يدرك بها الفرد أحداث التعزيز التي تحدث له في حياته ، ويرى "روتر" أن مركز الضبط كمتغير من متغيرات الشخصية يهتم بالمعتقدات التي يحملها الفرد بخصوص أي العوامل الأكثر تحملاً للنتائج في حياته ، من خلال إدراكه للعلاقة السببية بين السلوك ونتيجته وهذا ما يجعل الأفراد يختلفون في تفسير معنى الأحداث المدركة بالنسبة لهم بسبب طبيعة التعزيز المتوقع لهذه الأحداث ، فهم يميلون أكثر من تكرار السلوك الجديد إذا تم تدعيمه ايجابياً (الديب ، 1997 ، ص103).

الفرد المنضبط داخلياً: الفرد الذي يعتقد أن نجاحه في مهنته أو فشله يرجع في حقيقة الأمر إلى ذاته شخصياً وخصائصه وما يملك من مهارات وقدرات وخبرات مختلفة ، وهو بالتالي يحمل نفسه المسؤولية الكاملة عن نتائج عملية التعلم وما يعقبها من نجاح أو فشل .

الفرد المنضبط خارجياً : الفرد الذي يعتقد أن نجاحه فمهنته أو فشله فيها في حقيقة الأمر لا يرجع إلى ذاته ، وإنما يرجع إلى عوامل خارجية ، ولا تخضع لإرادته ولا يستطيع التحكم بها(بركات ،2000، ص103).

#### 5/ مصادر مركز الضبط :

إن المصادر التي يعزو إليها الأفراد أسباب حصولهم على التعزيز متعددة، سواء بالنسبة لفئة الضبط الداخلي أو فئة الضبط الخارجي، ويحدد بشير معمرية هاته المصادر بالنسبة للفئتين فيقول "إذا كان التعزيز مضبوطاً بالعالم الداخلي للفرد، فإن مصادره المحتملة هي ما يلي:

\***الذكاء والقدرات العقلية** : فالفرد يعتقد أنه يستطيع فهم البيئة و ضبط أحداثها لصالحه وهو مسئول عما يناله من ثواب أو عقاب.

\***المهارة و الكفاءة و الاستفادة من الخبرات السابقة** : السيطرة على البيئة.

\***السمات الانفعالية والمزاجية** : فالفرد يكون اعتقاداً حول نفسه بأنه يتوفر على خصائص تجعله يتحكم في الأحداث البيئية و ينال التعزيزات المرغوبة، و هذه الخصائص هي: الثقة بالنفس الاكتفاء الذاتي، الطموح ، المثابرة والجدية ... أما إذا كان الحصول على التعزيز مضبوطاً بالقوى الخارجية، فإن مصادره المحتملة هي ما يلي:

\***الحظ أو الصدفة**: حيث يعتقد الفرد أن العالم غير قابل للتنبؤ أو التأتيرات الاجتماعية الغير خاضعة للعقل من وجهة نظره هي المسؤولة عن نتائج سلوكه.

\***القدر**: فالفرد يكون اعتقاده بأنه لا يمكن أن يغير من مسار الأحداث لأنها مقدره سلفاً

\***الآخرون الأقوياء**: فالتعزيز يكون في أيدي الآخرين كالأباء و المسؤولين، وهؤلاء لا يستطيع أن يؤثر فيهم لأنه ضعيف. هذا المصدر مرتبطاً بالأول والثاني، حيث يكون الفرد اعتقاداً بأن العالم صعب والحياة معقدة ويصعب فهمها، وأن نصيب

الفرد فيها مقدرًا سلفًا، وهذا ما يجعل شروط الحصول على التعزيز بعيدة عن الضبط الشخصي.

### 6/ العلاقة بين مركز الضبط والضغط النفسي:

من خلال الدراسات التي تطرقت للعلاقة بين مركز الضبط و الضغط النفسي نجد اختلاف في النتائج فهناك من خلصت بعدم وجود علاقة دالة احصائيا بينهما مثل دراسة فتيحة زروال على عينة من طلبة جامعيين تخصص علم النفس، بينما دراسات أخرى مثل دراسة بلوم و ولك و دراسة بديوي عائشة و زكور مفيدة (ورقلة) و دراسة هانم بنت حامد باركندي (جدة) الذين تطرقوا لهذه العلاقة من جوانب مختلفة و على عينة من الموظفين من قطاعات مختلفة ، ولكنهم خلصوا بوجود علاقة دالة احصائيا بين الضغط النفسي و مركز الضبط، حيث يمكن القول أن الموظف صاحب مركز تحكم داخلي يتعامل مع الضغوط بأسلوب المتحكم في النتائج من خلال تحكمه في الأسباب لأنه يرجع نتائج أفعاله ايجابية كانت أو سلبية إلى ذاته ومن خلال ذلك ينتهج إستراتيجية مقاومة متوافقة مع اعتقاده وبالتالي أداء عمله لا يتأثر بالضغوط، أما إذا كان الموظف صاحب مركز تحكم خارجي فإنه يرجع نتائج أفعاله إلى الآخرين، القدر، الصدفة، الحظ، وعلى هذا الأساس ينتهج مقاومة تتماشى مع اعتقاده ، وعليه يتأثر أداء عمله سلبا بالضغوط.

رغم ما خلصت إليه الدراسات السالفة الذكر خاصة الأخيرة، إلا أن مجرد وجود دراسة واحدة تختلف في النتيجة يعني أن البحث في هذا الموضوع ما زالت تنقصه جوانب ، وللتأكد من هذه العلاقة و أسباب الاختلاف في نتائج دراساتنا ، تطرقنا لهذه العلاقة من خلال دراستنا الحالية لظاهرة الضغط النفسي لدى عون الحماية المدنية.

### الخلاصة:

وفي الأخير يمكن القول ان مركز الضبط يعد بعد من ابعاد الشخصية حيث يؤثر في العديد من انواع السلوك وان اعتقاد الفرد بانه يستطيع التحكم في اموره الخاصة و العامة ، يسمح له باستمرار الحياة دون قهر رغم الظروف الضاغطة التي تواجه الفرد فيتمتع بحياته ومن ثم يمكنه التوافق مع البيئة التي يعيش فيها. ومن خلال معرفتنا

للاهمية البالغة التي يكتسبها الضبط الداخلي للموظف في تسيير أموره الحياتية السلبية أو الايجابية ونظرا لفعاليته في هذا المجال فان الضرورة تدعوا الى التفكير بجدية في بناء برامج تربي الضبط الداخلي لديهم علما ان التجربة في هذ المجال لازالت نادرة والدراسات في هذا الجانب تبدو ضئيلة في حدود اطلاع الباحث ، وقد يرجع ذلك الى حداثة المفهوم نسبيا.

إن خصائص الشخصية من أهم العوامل التي تتدخل في سير الضغوط النفسية لدى الفرد ولكن هذا لا يلغي أهمية عوامل أخرى لها دخل أيضا في سير هذه الضغوط مثل الجانب العلائقي و ما يقدمه من دعم للفرد، لهذا تطرقنا في الفصل الموالي للسند الاجتماعي كمتغير يمثل هذا الجانب.



# الفصل الثالث

## السند الاجتماعي

تمهيد

- 1 - تعريف السند الاجتماعي
- 2 - أنواع السند الاجتماعي
- 3 - أبعاد السند الاجتماعي
- 4 - شروط السند الاجتماعي
- 5 - النظريات المفسرة للسند الاجتماعي
- 6 - أهمية السند الاجتماعي
- 7 - مقاييس السند الاجتماعي
- 8 - ديناميكية العلاقة بين السند الاجتماعي و الضغوط

الخلاصة

## تمهيد:

اهتم العلماء والمختصين بالأهمية التي تلعبها الروابط و الاتصالات الاجتماعية في ميدان الصحة النفسية و التي تعرف حاليا بالمصطلحات (الدعم، المساندة، السند) أما باللغة الأجنبية تستعمل مصطلحات (support, soutien) ، و التي تؤدي كلها إلى نفس المعنى فقد عرف هذا الميدان دراسات و بحوث علمية ساهمت في تفسير جزئي أو كلي كيفية حدوث و تطور المشاكل و الأمراض النفسية و كذلك تطوير برامج علاجية من أجل تخفيف من حدتها و تفاقمها ، في هذا الفصل سيتم التعرض لمفهوم السند الاجتماعي و أنواعه، أبعاده، شروط توفيره و أهميته، بالإضافة إلى مختلف النظريات المفسرة له، وكذا طرق قياسه، و أخيرا ديناميكية العلاقة بين السند الاجتماعي و الضغوط النفسية.

## 1/ تعريف السند الاجتماعي :

يعتبر السند الاجتماعي من المتغيرات التي يختلف الباحثون في تعريف وفقا لتوجهياتهم النظرية، فقد تناول علماء الاجتماع هذا المفهوم في إطار تناولهم للعلاقات الاجتماعية أين صاغوا مصطلح شبكة العلاقات الاجتماعية الذي يعتبر البداية الحقيقية لظهور السند الاجتماعي(حسين فايد، 2006، ص236). فبالرغم من اختلاف أوجه نظرية فإنه يوجد بعض الباحثين من يتفق على أن مصطلح السند الاجتماعي له لأبعاد مختلفة،و من أبرزهم " باريرا"(1986)(1996) Barrera Beauregard. L. و في هذا الصدد يشير كل من " بلبينشارد" و آخروف (1995) Blanchard et al و " بوشانون" (1995) Buchanan. انه لا يظهر وجود اتفاق واضح واضح حول التعريف الإجرائي لمصطلح السند الاجتماعي ، و يشيرون الى أهمية متابعة الجهود في البحث حول السند الاجتماعي لاسيما من اجل فهم الصيرورة . هذه الجهود يجب ان تساهم في إيضاح المفهوم و الدقة في القياس (beauregard.L ,561996p,). ولقد عرفه " كوب " ( 1976 ) cobb بأنه " إحساس الفرد بالقدرة أو لا على ايجاد العناية الحماية و الثقة من خلال شبكته الاجتماعية " ( fischer.G.N,2002, (p390).

في حين يعرفه " ساراسون " وآخرون (1983) sarason et all بأنه يعبر عن مدى وجود أو توافر اشخاص يمكن للفرد ان يثق فيهم . و يعتقد ان في وسعهم ان يعتنوا به و يحبوه و يقفوا الى جانبه عند الحاجة " ( حسين فايد ، 2006، ص237).

بينما يرى " شوماخر " و براونيل " ( 1984 shumeker et brownell السند الاجتماعي : " بأنه تبادل بين شخصين يهدف الى تحسين نمط الحياة لاحد منهما " (fischer.G.N ,2002 ,p390).

اما بالنسبة ل " باريرا" ( 1986) barrea يعني السند الاجتماعي " التلقي الواقعي للاعمال السند من اخرين بمجرد وجود موقف ضاغط . ( حسين فايد ، 2006 ، ص176).

و يعرف " كوترونا " و " روسال " ( 1990) Cutrona et russell السند الاجتماعي على انه " وجود علاقات مرضية تتسم بالحب و الود و الثقة و التقدير و تمثل هذه العلاقات مصدات او حواجز Buffers للضغوط ."

ويشير " بيونيك " و " هورانس " ( 1992) Buunk et Hoorens الى ان السند الاجتماعي هو : " درجة التكامل الاجتماعي للفرد و حجم تركيب الشبكة الاجتماعية , بانها قد ترفع مستوى الصحة بتقديم ادوار ثابتة باعثة على المكافئة و الارتقاء بالسلوك الصحي و الابقاء على اداء ثابت خلال فترات التغير السريع) نفس المرجع ، ص 210).

أما " سيجال " ( 1993) siegel يعتبر السند الاجتماعي انه : " إعطاء معلومات لشخص في اطار شبكة من الاتصالات . رسمية كانت ام لا ( الوالدين ، زوجة أو زوج ، اصدقاء ، عضو في فرقة ، جمعية ..... الخ ) " (fischer.G.N ,2002, p390).

حسب رأي ليبور ( 1994) Lepore السند الاجتماعي " هو الإمكانية الفعلية أو المدركة للمصادر المتاحة في البيئة الاجتماعية للفرد التي يمكن استخدامها للسند و

خاصة الاجتماعية في أوقات الضيق distress . و يتزود الفرد بالسند الاجتماعي من خلال شبكة علاقاته الاجتماعية التي تضم كل الأشخاص الذين لهم اتصال اجتماعي من خلال شبكة علاقاته الاجتماعية التي تضم كل الأشخاص الذين لهم اتصال اجتماعي منتظم بشكل أو بآخر مع فرد و بضم شبكة العلاقات الاجتماعية - في الغالب- الأسرة و الأصدقاء و زملاء العمل و ليست كل شبكات العلاقات الاجتماعية مساندة . بل المساندة منها تميل إلى دعم صحة و رفاهية متلق ي السند ( حسين فايد، 2006 ، ص 237).

و يذهب كل من "محمد شاوي" و "محمد عبد الرحمن" ( 1994 ) إلى أن مفهوم السند الاجتماعي يشمل على مكونين رئيسيين " ان يدرك الفرد انه يوجد عدد كافي من الأشخاص في حياته يمكنه أن يرجع إليهم عند الحاجة و ان يكون لدى الفرد درجة من الرضا عن هذا السند المتاح له. و الاعتقاد في كفاية الدعم " ( حسين فايد ، 2006 ، ص 237 ).

و يتبين لنا من خلال التعاريف السابقة للسند الاجتماعي أنها تتمحور في النقاط التالية:

- .السند الاجتماعي علاقة تبادلية بين فردين أو أكثر.
- .ان يتوفر على عدد من الأشخاص يمكن للفرد ان يرجع إليهم عند الحاجة.
- .هو قدرة الفرد على الاستفادة من الأحاسيس الايجابية من خلال الشبكة الاجتماعية.
- .هو عبارة عن مساعدة واقعية يمكن أن يتحصل عليها الفرد في حالة ضغط.
- .يمثل كمصداً و حواجز للضغوط الحياتية.
- .من تركيبته حجم و بنية الشبكة الاجتماعية و الوظائف التي توفرها للفرد.
- .يتمثل في شكل رسمي ( كالمؤسسات الاجتماعية ) أو غير رسمي ( الأسرة . الأصدقاء زملاء العمل ... الخ).

له دور وقائي و ايجابي للصحة النفسية.

يتم إدراكه من طرف الفرد على انه متوفر و كافي .

و بناء على ما ذكر سابقا يلاحظ أن اهتمام الباحثين في مجال السند الاجتماعي يختلف من باحث إلى آخر. فمنهم من اقتصر اهتمامه على بعد الشبكة الاجتماعية و مميزاتا (الحجم . البيئة ..... ) . و منهم من اکتفى بالتركيز على ما تقدمه المنابع الاجتماعية. من سلوكات موضوعية للسند بينما البعض الآخر يلح على أهمية بعد إدراك الفرد للسند الاجتماعي المتاح له، و لا يفوتنا التنويه كذلك إلى أنه يوجد بعض الباحثين من ركز على أكثر من بعد لتعريف السند الاجتماعي، وكل هذا يقودنا إلى استنتاج انه من المهم التطرق إلى كل أبعاد السند الاجتماعي من اجل فهم أكثر للتركيبية المعقدة لهذا المصطلح.

## 2/ أنواع السند الاجتماعي:

تبين أدبيات الموضوع أن مظاهر السند الاجتماعي تختلف بالاختلاف السلوك الذي يتم التعبير به، حيث يأخذ أشكالا جـد متعددة، و تعتبر هذه الأشكال مظاهر موضوعية ( حقيقية ) للسند الاجتماعي، حسب " هاوس " ( 1981 ) " House ". السند الاجتماعي يمكن أن يأخذ عدة أنواع و هي :

### 2-1/ السند الانفعالي **Soutien émotionnel** : يشمل كافة أنواع الرعاية

الانفعالية التي يتلقاها الشخص أو يتوقع أن يتلقاها من الآخرين و الذي يشمل على: الرعاية، الثقة و القبول و التعاطف والمعاضدة .

### 2-2/ السند الأدائي **Soutien Tangible** : الذي يشمل السند الذي يتلقاه

الشخص أو يتوقع أن يتلقاه من الآخرين من خلال إلحاقه بعمل يتناسب و إمكانياته و كذلك مساندته بالمال ( محمد حسن غانم، 2007، ص 179 ) .

### 2-3/ السند بالمعلومات **Soutien informationel** : يشمل السند الذي يتلقاه أو

يتوقع أن يتلقاه من الآخرين من خلال النصائح و المعلومات الجديدة المفيدة، و تعليم

مهارة و حل مشكلة و إعطاء معلومات يمكن أن تساعد في عبور موقف أو أزمة ضاغطة.

2-4/ سند الأصدقاء **soutien de compagne ment** : هو ذلك السند الذي يتلقاه او يتوقع ان يتلاقاه من خلال ما يقدمه الأصدقاء بعضهم لبعض حين يمر احدهم بموقف ضاغط او شدة (محمد حسن غانم ،2007، ص ص 179-180).

اما حسب " هارجي و آخرون (1987) Hargie et al فان السند يمكن أن يأخذ شكل السند اللفظي و الذي بدوره يحتوي على مكافئات غير لفظية منها الموافقة ، القبول ، اعتماد التشجيع ، الود ، الابتسامة ، هز الرأس ، اللمس ( في بعض المواقف ) و نبرة الصوت و المكافئة يمكن أن تأخذ شكل مساعدة ،هدية، طبق، نصيحة، او معلومة ، مشاركة شخص في نشاط سار ، رياضة ، رقص ،موسيقى و حفل.... ) (Moscivici .s ,2000 , pp93,94 .

اما "كوهن" و "ويلس" ( 1985 ) Cohen et Wills ،كابلان و آخرون (1993) kaplin et al ، ويلس و فيقان ( 2001 ) Wills et figan فهم يؤكدون على ضرورة التمييز بين السند الوظيفي و السند البنائي . يرجع السند البنائي إلى عدد الأشخاص الذين يشكلون المنابع الاجتماعية و تكرر التفاعلات مع هؤلاء الأشخاص . حيث يتم تقييم ما إذا كان الفرد متزوج . هل له اتصالات دائمة مع الاصدقاءه . هل هو منخرط في تنظيمات مختلفة .... الخ . و يشيرون كذلك إلى أن كمية الاتصالات الاجتماعية المنتظمة هي التي تصبح ذا أهمية.

اما بالنسبة للسند الوظيفي فانه يرجع إلى نوعية المنابع المتوفرة و خصوصا ادراكات الفرد فيما يتعلق بإتمام الوظائف من قبل أقرباءه . و يقترحون في هذا النوع من السند عدة أشكال من المساعدة و منها السند العاطفي الذي يسمى السند التعبيري ، سند التقديري او الترويح الذي يرجع الى التبادلات التي تخص الانفعالات المعاشة من طرف المريض كالخوف و القلق الذي يشجع الإحساس بالقبول ، و الاعتراف بالقيمة الحقيقية ، السند المعلوماتي الذي يتمثل عادة على شكل نصائح او تغذية راجعية ، و

يمكن أن يساعد المريض على الفهم و التعرف و تسيير ال مواقف الصعبة ، السند الاداتي و يتمثل عادة في تقديم مساعدة مادية او مالية و تقديم خدمات ملموسة ، و أخيرا سند المصاحبة و يشمل الوقت المقضي مع المريض في نشاطات الترفيه و الاسترخاء الذي يهدف الى تخفيف انشغالات المريض و يقدم الشعور بالاندماج و الصحبة ( Guay.s, 2002, pp 171-172).

و يظهر أن الباحثين تناولوا السند الاجتماعي من أبعاد مخ تلفت . منهم من ركز اهتمامه على موضوع السند الاجتماعي ( السند المتلقي)، و منهم على ادراهم الفرد للشيء الذي يلقاه و منهم من ركز على طبيعة الشبكة الاجتماعية ( بنيتها، كثافتها، تعقدتها) و يمكن من المهم تناول السند الاجتماعي من كل أبعاده المختلفة من اجل فهم أكثر لتركيبية هذا المتغير و فهم ديناميته.

### 3/ ابعاد السند الاجتماعي :

تشير القراءات إلى ان للسند الاجتماعي أبعاد مختلفة منها شبكة السند الاجتماعي (منابع السند)، السند المتلقي سلوكيات السند الاجتماعي السند المتلقي ، و سلوكيات السند الاجتماعي ، ونظرا لأهمية هذه الأبعاد بالنسبة للبحث سوف نتعرض لها في ما يلي:

### 3-1/ شبكة السند الاجتماعي ( منابع السند) :

يعرف " فوكس " ( 1988-1992 ) Vaux شبكة السند الاجتماعي بأنها فرع من الشبكة الاجتماعية ، يتجه إليها الشخص للحصول على مساعدة ... و يرى كذلك " فوكس" و آخرون (1986) Vaux et al انه عندما يتعلق الأمر بمنابع شبكة السند يكون الاهتمام أكثر بحجم شبكة السند . و بنيتها و ميزاتها العلائقية. و يتبنى كل من " باريرا" (1986) Barrera و "ستريتر" و فرانكلان" (1992) Streeter et franmlin مصطلح الادمج الاجتماعي " للتعبير عن الروابط و اتص الات شخص ما مع أفراد آخرين لهم أهمية في محيطه . حيث يكون مصاحب للإحساس بالانتماء ( Beauregard.L,1996,P58). و يذهب كل من " ستريتر " و " فرانكلان " )

(1992) Sreeter et Franklin الى ان الادوات التي تقيس منابع الشبكة تحدد العلاقات التي تربط شخص ما . و عائلته أصدقاءه و أقرانه . هذه العلاقات تعتبر مؤشرات لمرابع اجتماعية تؤدي إلى تقديم السند و يرى " روك " و آخرون (1984) Rock et al أن قياس الشبكة يكون بتقديم عدد الأفراد و علاقاتهم داخل الشبكة (Guay.s.2002 ,pp171-172).

### 2-3 / السند المتلقي ( سلوكات السند الاجتماعي):

يرى " باريرا" (1986) Barrera أن السند الاجتماعي يشمل على مجموع السلوكات التي تقدم مساعدة فعلية للشخص . و يتعلق بالسند النشط ( بعكس السند الكامن) الذي يتكون من أفعال و سلوكات خاصة مقدمة من طرف الآخرين . و تعتبر كتعبير ظاهر للسند و الحضور . و يضيف " تاردى" (1985) Tardy أن السند المتلقى يرجع إلى الاستعمال الحالي لمرابع السند الاجتماعي . و يظهر كذلك كوصف سلوكي للسند. فسلوكات السند يمكن أن تتضمن الإصغاء . التعبير عن القلق . قرض المال . مساعدة من اجل انجاز مهمة معينة . استشارة رأي الآخر و إظهار العاطفة .....(Gauy.S.2002 ,p172).

### 3-3 / السند المدرك ( التقدير الذاتي للسند الاجتماعي) :

حسب " باريرا" (1986) Barrera. "ستريتر" و "فرانكلان" (1992) Streeter et Franklin السند يرجع إلى التقييم المعرفي لشخص ما فيما يخص السند الذي يأمل تلقيه من الآخر و يعتبر هؤلاء ان هذا التقدير يتضمن عدة أبعاد كالإحساس الكافي بالسند الرضا على السند المتلقي. الإشباع المدرك للحاجات... و يدعم " بوشانان" (1995) Buchanan بقوله ان السند يكون مرتبط بالخبرة الشخصية بدلا من مجموع الظروف الموضوعية . و تؤكد دراسة " تراسي" و " ابال" (1994) Tracy et Abell ان المعلومة التي تخص مميزات البنيوية . كحجم الشبكة الاجتماعي. لا يمكن لوحدها اعطاء تقييم لنوعية و كمية السند الاجتماعي .... و أن الأدوات المخصصة

لتقييم الشبكة الاجتماعية يجب أن تتضمن أسئلة فيما يخص التقييم الذاتي للسند (Gauy S,2002 ,p172).

و نستنتج مما سبق أن الباحثين قدموا مقاربات و اوجه نظر مختلفة فيما يخص كيفية تناول أبعاد السند الاجتماعي . فحسب " قرزاني" ( 2005 ) P. Graziani. كل الدراسات التي تناولت السند الاجتماعي كانت تركز على اتجاه من الاتجاهات التالية: **الاتجاه الأول:** يعتبر السند الاجتماعي ممكن ذاتيا في محيط معين و يعتبر السند المدرك كإحساس نفسي للتوفر الكامن للسند في الشبكة الاجتماعية . هذه المقاربة تدرس إدراك الأفراد للمساعدة التي يمكن ان تتاح لهم أثناء الحاجة . كحضور الآخرين . المعلومة المساعدة المالية و العاطفية. هذا الاتجاه هدفه الأول ليس دراسة الطريقة التي تحدث فيها الأشياء حقيقة.

**الاتجاه الثاني:** يدرس بدقة الممارسة الحقيقية المقدمة من طرف الأشخاص المهمين في نظر الفرد عند الحاجة. او من طرف العياديين . كعدم القدرة على الاستجابة للاحتياجات النفسية للفرد . كغياب الرغبة الصادقة تجعل تلك المساعد خالية من كل معنى وغير تكييفية و أحيانا خطيرة .

**أما الاتجاه الثالث :** فانه يقدم وجهة نظر أخرى للسند الاجتماعي . حيث يهتم بما استقبله الفرد من السند الاجتماعي . الشئ المستقبل عبارة عن متغير أكثر قرب من الواقع مقارنة بالشريء المقدم من المحيط . فالشخص يمكن ان يعتبر أن الشئ المتاح له كمساعدة صادقة . أو يرفضها إذا اعتق أن تلك المساعدة تسبب له المهانة.

و أخيرا **الاتجاه الرابع :** يحلل نوع السند الذي يبحث عنه الفرد عند الحاجة . هنا البحث عن السند الاجتماعي يمكن ان يعتبر كإستراتيجية التعامل للمواجهة ضد التفاعلات الضاغطة (Graziani ,2005,pp 89-99).

## 4/ شروط السند الاجتماعي :

يرى "تايمور" Taylor (1995) "أن نمط السند الاجتماعي الذي يحتاجه الفرد يختلف باختلاف مرحلة الضغط أو المشقة التي يمر بها . فالفرد الذي يحتاج السلوى و الطمأنينة من الأهل و الأقارب . إذ تلقى من الأهل النصح و الإرشاد في تلك المرحلة فمن المحتمل ان يصيبه هذا النوع من خيبة الأمل بالرغم من تلقيه نمط السند.

لذا يؤكد الباحثون مراعاة التوقيت و نمط السند اللازمان في وقت المشقة حتى يكون للسند آثاره الايجابية المتوقعة لذلك فهناك بعض شروط يجب ان تتوافر في عملية السند النفسي و الاجتماعي عند تقديمه كما حددها كل من " واد" و " تافريس" (1987) Wade et Tavis و تتمثل هذه في :

**كمية السند :** لا بد ان يكون معدل السند الاجتماعي معتدل عند تقديمها للمتلقي حتى لا يجعله أكثر اعتمادية و ينخفض بالتالي تقديره لذاته.

**اختيار التوقيت المناسب لتقديم السند :** هذا الشرط يحتاج الكثير من المهارة لدى مانحي السند حتى تؤدي الى نتائج جيدة لدى المتلقي.

**مصدر السند :** لا بد أن تتوافر بعض الخصائص لدى مانح السند . و التي تتمثل في المرونة و النضج و الفهم الكامل لطبيعة المشكلة التي يمر بها المتلقي حتى يساهم بقدر فعال في تقديم السند.

**كثافة السند :** ان تعدد مصادر السند الاجتماعي لدى المتلقي تؤدي سريعا الى حل المشكلات التي يمر بها المتلقي و تساعده على تخطي الأزمات التي يمر بها في حياته .

**نوع السند :** و يتمثل هذا الشرط في القدرة و المهارة و الفهم لدى مانحي السند في اختياره المحكم لنوع السند الذي يتناسب مع ما يدركه و يرغبه المتلقي ( شهرزاد بوشدوب، 2009، ص53).

كما يوجد شرط اخر تضيفه " ثويتس" (1986) Thoits للشروط السابقة و هي :

التشابه و الفهم المتعاطف : و يتمثل هذا الشرط في ان السند الاجتماعي يمكن تقبله في حالة التشابه النفسي و الاجتماعي للمانح و المتلقي. و يكون فعال لدي المتلقي اذا كانت الظروف التي يمر بها المانح و المتلقي متشابهة ( شهرزاد بوشدوب ، 2009، ص53).

### 5/ النظريات المفسرة للسند الاجتماعي:

العلاقة الايجابية بين السند الاجتماعي و الصحة أكدتها عدة دراسات التي تخص كل من الصحة الجسدية و النفسية و اغلب الدراسات تركز في تفسيرها للنتائج على واحد من هذه النماذج النظرية التالية:

#### 5-1/ نموذج الأثر المباشر:

يرى رواد النموذج و من بينهم " كوهن " و " ويلس " ( Cohen et Wills, 1985 ) ان السند الاجتماعي له اثر مباشر و ايجابي في الصحة و هذا بأوجه مختلفة . فالشبكة الاجتماعية تسمح بتقديم خبرات ايجابية منظمة و جملة من العلاقات الاجتماعية المستقرة و المعززة. هذا النوع من السند يسمح بالحصول على عواطف ايجابية . استقرار و أمان يوفر الشعور العام بالصحة النفسية . يسمح أيضا بالاعتراف بالقيمة الشخصية . هذه الحالات النفسية الايجابية تكون ذو فائدة على صحة الفرد. و من بين وظائفه تسهيل مكانزمات التعديل الجهاز الغدي. و يؤثر كذلك في تبني السلوكات السوية و الرغبة في العناية بالذات و كل هذا بمعزل عن حالات الضغط.

#### 5-2/ نموذج تخفيف الضغط :

أما رواد هذا النموذج فإنهم يرون أن الآثار الايجابية للسند الاجتماعي في الصحة تظهر فقط في موقف ضغط . حيث يرى كل من " كوهن " و " ويلس " ( 1985 ) Cohen et Wills . " كاملان " . سليس " . " بترسون " ( 1993 ) Kaplan. Sallis. Patterson أن السند الاجتماعي يلعب دور الوسيط بين علاقة الحدث الضاغط و

الصحة و هذا بثلاثة أوجه مختلفة كما يوضحه نموذج " جوزيف" و آخرون (1997) Josephe et all.

**أولاً :** إن السند الاجتماعي يؤثر ايجابيا على إدراك المريض للمحيط لاسيما حول اعتقادات الفرد لإمكانية مساعدة الآخرين له و تقديم له منابع الضرورية و حول إدراكه لقدراته على مواجهة مخلفات الحدث.

**ثانيا :** السند الاجتماعي يمكن ان يكون له اثر ايجابي في التأثير على مستوى الاستجابة الانفعالية المرتبطة بالحدث الضاغط و على تقييم مخلفاته . فسند الأقرباء مثلا يخفض من وقع الضغط بإعطاء حلول لمشكلات الضحية و تخفيض إدراك الحدث الضاغط و تسهيل تبني معارف عقلانية و الوقاية أو تخفيض من الاستجابات السلوكية غير التكيفية مثلا :التجنب.

**ثالثا :** يؤثر السند الاجتماعي بصفة مباشرة على السيرورات الفيزيولوجية و يجعل الأفراد كذلك اقل استجابة للضغط المدرك .هذا المظهر مطابق لنموذج الآثار المباشرة لكن يختلف عن نموذج " جوزيف" و آخرون (1997) Josephe et all . و يأتي ليتمه في هذا الاتجاه (Gauy.S.2002 ,170-171).

يتبين لنا أن السند الاجتماعي له أهمية كبيرة في تخفيض من الآثار السلبية التي تحدثها الضغوط اليومية الواقعة على الفرد . و كذلك يمنح الفرص للتكيف الجيد.

#### 6/ أهمية السند الاجتماعي :

تظهر أهمية السند الاجتماعي من خلال تأثيره الايجابي عموما في صحة المريض الجسدية و النفسية . يشير "برهام" ( 1983 ) Berham الى ان السند الاجتماعي يقوم بمهمة حماية الشخص لذاته و زيادة الإحساس بفاعليته. بل ان احتمالات اصابة الفرد بالاضطرابات النفسية و العقلية تقل عندما يدرك الشخص انه يتلقى السند الاجتماعي من شبكة العلاقات الاجتماعية المحيطة به(محمد حسن غانم ، 2007 ، ص180).

ويرى كل من " ساراسون " و " سراسون " (1986) Sarason et Sarason ان السند الاجتماعي

يؤثر بشكل ايجابي في خفض الضغوط . فبمجرد إدراك الفرد انه يستطيع الركون إلى شخص ما للمساعدة .فان هذا من شأنه أن تخفض من الضغوط الواقعة عليه ( حسن فايد ، 2006 ، ص212).

في هذا الصدد تبين دراسة طبية وبائية التي قام بها " هوس " و " لوندیس " و " اميرسن " (1988). House.Landis et Umberson ان للسند الاجتماعي فوائد وقائية و انمائية على الصحة و سلامة العقل و الجسم ( عثمان يخلف ، 2001، ص 141).

و يرى " كوين " و " داوني " ( 1991 ) Coyne et Dawney ان السند الاجتماعي من الآخرين الموثوق فيهم ل ه أهمية عظمى في مواجهة أحداث الحياة الهامة. و ان السند الاجتماعي يمك لان يخفف او يستبعد عواقب هذه الأحداث على الصحة ( عثمان يخلف، 2001، ص177).

أما " شعبان جاب الله ( 1993 ). يرى أن السند الاجتماعي الذي يتلقاه الفرد من الآخرين سواء في الأسرة أو خارجها يعد عاملا هاما في صحته النفسية . و من ثم يمكن التنبؤ بأنه في ظل غياب السند او انخفاضه يمكن أن ينشط الآثار السلبية التي يتعرض لها الفرد مما يؤدي إلى اختلال الصحة النفسية لديه.( نفس المرجع، 242).

#### 7/ مقاييس السند الاجتماعي :

إن دراسة موضوع السند الاجتماعي يتطلب توفر أدوات علمية من اجل قياس توفر هذا المتغير و إيضاح ( أبعاده). و التراث العلمي السيكولوجي يوفر للباحث عدة مقاييس في هذا المجال . إلا أن على الباحث أن يحسن انتقاؤها بدقة حسب موضوع دراسته . لان مفهوم السند الاجتماعي مفهوم متعدد الأبعاد . و لهذا تختلف المقاييس باختلاف الأبعاد التي تقيسها . حيث أن هذه المقاييس يختلف مفهومها الاصطلاحي

للسند الاجتماعي . إذا توجد مقاييس تقيس بعد واحد أو بعدين و أحيانا ثلاثة أبعاد . و سيتضح ذلك من خلال عرض بعض هذه المقاييس .

### 1-7 / مقياس سلوك السند الاجتماعي :

وضع " باريرا" . " سندلر" و رامسي " ( 1981 ) Barrera. Sandler et ramsy. هذا المقياس يقيس السلوك الذي يقدم سندا للفرد . حيث يحتوي على 40 بند التي يجيب من خلالها المفحوص بمساعدة سلم الدرجات التي تبدأ بعبارة " إطلاقا " إلى عبارة تقريبا كل يوم " هذه البنود تعبر عن تكرار السلوك خلال أربعة أسابيع الماضية و يقيم هذا المقياس المساعدة غير الملموسة .

### 2-7 / قائمة السند الاجتماعي :

وضع من طرف " باريرا" ( 1981 ) . Barrera بعد مقياس (ISSB). من اجل تقييم شبكة السند الاجتماعي و رضي الفرد اتجاه السند المدرك. هذا المقياس يسمح بمعرفة الأشخاص الذين يقومون هذا النوع من السند مساعدة مادية ( مساعدة مالية او شيئا اخر مادي). المساعدة الفيزيقية ( تقسم العمل). تفاعلات حميمية ( تعبير عن الإحساس و القلق الشخصي) نصيحة ( رأي . إرشاد). مفعول رجعي ( معلومات حول الذات) و المشاركة الاجتماعية ( الترفيه).

### 3-7 / قائمة تقييم السند ما بين الاشخاص :

هذا المقياس وضع من طرف " كوهن " . مرمليستان " . "كارماك" و "هويرمان" . Cohen, Mermelstein, Karmack et Hoberman.(1985)

يحتوي على قائمه من ( 40 ) بند خاص بادراك وفرة المنابع الاجتماعية . هذه البنود مقسمة إلى أربعة مقاييس فرعية التي تقيس أنواع مختلفة من السند : المساندة المالية . التقدير . تقدير الذات و الاحساس بالانتماء (Beauregard.L.1996 ,p63).

## 7-4/ استبيان السند الاجتماعي :

وضع هذا الاستبيان من طرف " ساراسون " . " لوفين " . " باشام " و " ساراسون " (1983). Basham et Sarason. Sarason, Levine, وهو مقياس الذي يقترح تقييم إدراك توفر و الرضي عن السند الاجتماعي و هو يحتوي على (17) بند.

## 7-5/ مقياس السند الاجتماعي لـ فوكس :

هذا المقياس وضع من قبل فوكس ( 1982 ) يحتوي على جملة من الاختبارات . ينقسم الى ثلاثة مقاييس طورت من طرف " فوكس " كل مقياس يقيم بعد مختلف من أبعاد السند الاجتماعي .

الأول : مقياس إدراك السند الاجتماعي يعرف ب( PSS ) Perception de soutien social Scals: يقيس التقدير الذاتي للسند الاجتماعي .يحتوي على ( 23 ) بند التي تقيس إدراك الذي يملكه الشخص فيما يخص الحب ، العاطفة و كذلك التقدير الذي يقدمه له أقرابه و هو مقياس يهتم بتقدير درجة تجند شخص ما في الشبكة العاطفية و الاجتماعية.

اما المقياس الثاني: فهو مقياس سلوك السند الاجتماعي يعرف ب( CSS ) Questionnaire de Comportement de soutien social: وضع من طرف " فوكس " (1982) و كذلك " فوكس " و " ريبيدال" و ستيوارت" ( 1987 ) Vaux, Riedel et Stewart من اجل قياس خمسة أنواع من السند الاجتماعي ، إما السند العاطفي ، المساعدة الفعلية، المساعدة المالية ، الاجتماعية و الإرشاد /الرأي ، و هذه السلوكات تصدر إما عن العائلة او الاصدقاء . هذا المقياس يحتوي على ( 45 ) بند التي تصف سلوكات السند (Beauregard.L.1996,p69).

أما المقياس الثالث : و هو مقياس منابع السند الاجتماعي يعرف ب ( RSS ) Ressources de soutien social. هذا المقياس من طرف " فوكس " (1982). و

كذلك " فوكس " و " هاريسون " ( 1985 ). هذه الأداة وضعت من اجل قياس منابع الشبكة الاجتماعية (Beauregard.L.1996 ,p70).

يظهر من خلال عرض هذه المقاييس أنها تختلف في الأبعاد التي تود قياسها . كما أن الباحثين اختلفوا في تصورها لمفهوم السند الاجتماعي.

### 8/ ديناميكية العلاقة بين الضغوط و السند الاجتماعي :

يعتبر السند الاجتماعي عامل مهم في الوقاية من الآثار السلبية للضغوط و يؤثر إيجابا على الصحة النفسية للأفراد . حيث يقوم السند الاجتماعي بوظيفة الايجابية إذا كان مناسب لنوعية الضغوط و بدرجة كافية. و العكس يؤدي بعدم فعالية و حتى انه يمكن ان يكون له آثار سلبية .

حيث يرى " وارتمان " , " دانكال " و " شيتير " ( 1987 ) Wortman.Dunkel et Shetter أن السند الاجتماعي الذي يتلقاه الفرد عند الحاجة هو غالبا ما يكون وفق الأحداث الضاغطة التي يتعرض لها ( عثمان يخلف، 2001، ص 139).

أما " ساراسون " و "دوك" ( 2001 ) Sarason et Duck يشيران إلى أن الصلة الاجتماعية و روابط الوالدية تعتبر كعوامل أساسية لسعادة الأفراد يمكن أن لها دور معدل لآثار الضغط و مساعدة الأفراد على ضد و مواجهة أحداث الحياة. حيث يخفض خطورة ظهور المرض و ينقص من أضراره ( Fischer .G .N .2002 .p389 ).

و يشير كذلك كل من " بيونك " و فيرهوفن " ( 1991 ) أن السند الاجتماعي المرتفع يؤثر بشكل ايجابي في خفض للضغوط و أن الأفراد اللذين يقعون تحت ضغوط شديدة يبحثون دائما عن السند من الآخرين ( حسين فايد، 2006، ص 212).

هذا ما أكدته الدراسات التي قام بها كل من " كونسطل" و " روسال " ( 1986 ) و " كوتكتون " و " هوس " . حيث بينت دور السند الاجتماعي و العاطفي كعامل يخفف

الضغط ( مهما كان مصدرها) و يفيد صحة الإنسان ( حسين فايد ، 2006، ص142).

و من جهة أخرى ،يشير كل من " بيونك " و " هوارانس " ( 1992 )، أن تعرض الفرد لضغوط حياتية حادة قد يؤثر بشكل سلبي في حجم السند الاجتماعي المدرك لديه و من ثم يحدث انخفاض في حجم السند الاجتماعي حينما يكون الفرد في اشد الحاجة إليه و قد يرجع التأثير السلبي للضغوط على إدراك السند الاجتماعي إلى أن الضغوط تسبب مزاجا سلبيا يجعل الآخرين اقل جاذبية و ايجابية (مرجع سابق).

كما يرى "كوهن" و آخرون ( 1990 ) Cohen et al .إن حدة الضغوط يمكن ان تؤدي إلى انخفاض السند الاجتماعي حيث أن الآخرين يبتعدون عن الأشخاص الذين يعانون من ضغوط الحياة عامة و الأحداث الصادمة بدرجة قوية خاصة ( حسين فايد، 2006، ص 240).

يستنتج مما سبق أن السند الاجتماعي يتأثر بعوامل كثيرة . حيث يظهر أن طبيعة تأثير السند الاجتماعي يتحدد من خلال العوامل التي توفره ( مميزات مانح السند ، ملائمة السند مع طبيعة الحدث الضاغط ، كفايته ، تنوعه ....) لهذا لا يمكن الحكم على فعالية السند الاجتماعي إلا بعد فحص كل الخصائص التي تميزه .

### الخلاصة:

تبين من خلال هذا الفصل أن الجانب الاجتماعي يلعب دورا مهما في الصحة النفسية، فالمحيط الاجتماعي لا يقتصر على إدماج الفرد في شبكة اجتماعية فقط بل يوفر له كذلك منابع اجتماعية مختلفة لتسيير أموره الحياتية. يظهر السند الاجتماعي كمتغير حقيقي لتلك الروابط الاجتماعية التي توفر للفرد منابع اجتماعية مختلفة تبعا لعدة عوامل مهمة، منها طبيعة مقدم السند وتلائمه مع حاجات و توقعات متلقيها، وتعد تركيبة السند الاجتماعي، وكذلك إدراك الفرد للشيء الذي تلقاه، حيث تبرز أهمية الحالة النفسية له في طبيعة إدراكه للسند الاجتماعي المتاح له من طرف شبكته الاجتماعية، وانطلاقا من هذه النقطة كان تركيزنا في دراستنا الميدانية لهذا البحث على

قياس السند الاجتماعي المدرك ، ولما تم القياس لهذا المتغير على عينة من موظفي الحماية المدنية سنتعرض إلى الحماية المدنية و مهامها بشيء من التفصيل في الفصل الموالي.



# الفصل الرابع

## الحماية المدنية

تمهيد

1 تعريف الحماية المدنية

2 المهام الأساسية للحماية المدنية

3 التنظيم الإداري المحلي للحماية المدنية

4 تعريف الوحدة الرئيسية

5 التسيير الإداري للوحدة الرئيسية

6 برنامج العمل اليومي

7 الجانب الأمني للوحدة الرئيسية

الخلاصة

**تمهيد:**

إن الحماية المدنية هي جهاز مكلف بحماية الأشخاص والممتلكات وبناءً على هذا المنطلق فإنها تعتبر مرفقا تابعا للدولة، بها نظم وقوانيني تسيير عليها، وتتحكم في الكيفيات اللازمة لتسيير المستخدمين بها وكذا عمليات التدخل السريع الذي يبقى من الأولويات الأولى لإنقاذ وحماية كل من هو في خطر حقيقي وعليه فإن المهمة تنحصر في ثلاث عناصر هي: التوقع، الوقاية والإسعاف. ومن هذا التوجه تنطلق السياسة العامة للحماية المدنية، بتكوين مستخدميها في شتى المجالات ولما وصلت إليه التكنولوجيا الحديثة للتغلب على مختلف الصعاب التي يمكن أن تحدثه الكوارث، سواء كانت طبيعية أو تكنولوجية.

هذا كله مجسد بقوانين وأنظمة داخلية لمباشرة وسير العمليات والإسعافات المقدمة التي يجب أن تكون في المستوى المطلوب بتوفير:

- التكوين المستمر في جميع المجالات .
- توفير الوسائل اللازمة والكافية.
- تقديم المساعدات لجميع المستخدمين قصد القيام بدورهم على أكمل وجه.
- التنسيق مع المصالح التقنية التي من شأنها تقديم خبرات متميزة.
- إرسال بعثات إلى الخارج قصد تبادل الخبرات.

**1/ تعريف الحماية المدنية:**

الحماية المدنية مرفق عمومي مكلف بحماية الأشخاص والممتلكات موضوع تحت وصاية وزارة الداخلية والجماعات المحلية، حيث طبيعة مهامها تتطور باستمرار لمسايرة التطورات التكنولوجية و النمو الديمغرافي في الوطن، تتميز بتنظيم إداري (بقني وعلمي) لضمان التكفل الخاص بالمهمة الإنسانية المنوطة بها.

**2/ المهام الأساسية:**

- الوقاية والتدخل أثناء الكوارث الطبيعية والتكنولوجية .
- حراسة الشواطئ والمصطافين .
- نقل الجرحى والمرضى.
- تقديم الإسعافات في الحوادث المنزلية .

- البحث عن التائمين في الصحراء .
- إخماد الحرائق بمختلف أنواعها .
- إعداد الدراسات الوقائية للوقاية من مختلف الأخطار .
- القيام بحملات التحسيس والتوعية من مختلف الأخطار .
- التغطية الأمنية في المقابلات الرياضية وفي نقل المواد الخطيرة .

### 3/ التنظيم الإداري المحلي للحماية المدنية:

إن التنظيم الإداري المحلي لمختلف المديرات الولائية أو ما يسمى بالمصالح الخارجية للحماية المدنية، يحدده المرسوم التنفيذي رقم 54/92 المؤرخ في 08 شعبان 1412 هجري الموافق ل12 فيفري 1992 وهو يقسم وينظم الإدارة المحلية إلى ثلاث مصالح هي:

- أولا sal: مصلحة الإدارة والإمداد .
- ثانيا spg: مصلحة الحماية العامة .
- ثالثا sp : مصلحة الوقاية .

#### 1- SAL مصلحة الإدارة والإمداد: يتولى رئيس مصلحة الإدارة والإمداد ما يلي:

- التسيير غير الممرکز للوسائل المادية والمالية لمصالح الحماية المدنية للولاية.
- متابعة انجاز برامج التجهيز والمنشآت وصيانتها.
- متابعة وتنسيق أعمال التكوين والسهر على تطبيق برامج التدريب والتمارين الميدانية .
- تسيير المحاسبة العامة ومسك مختلف السجلات ودفاتر الجرد ودخول الإمدادات والمعدات .
- وخروجها، ومتابعة نشاط الحظائر و ورشات الصيانة.
- متابعة مراحل الحياة المهنية لمستخدمي الحماية المدنية في الولاية، وعلى هذا فإن هذه المصلحة تنقسم إلى مكاتب تساهم في ضمان السير الحسن لنشاطات المصلحة من 02 إلى 04، مكتب حسب الخريطة الجغرافية المتواجدة بها الولاية.

**SPG-2** مصلحة الحماية العامة: يتولى رئيس المصلحة إعداد مخططات تنظيم الإسعافات وتطبيقها عند حدوث الكوارث أو يأمر بإعدادها ويسهر على ضبطها باستمرار، ويعمل على تحقيق إقامة مختلف دوائر الإنذار عند حدوث الأخطار. ينظم رئيس المصلحة وينفذ ويراقب الأجهزة المخصصة لضمان سلامة الأشخاص والممتلكات كما يقوم بكل إجراء من شأنه النهوض بالإسعاف وينمي روح التضامن الوطني في مجال المساعدة والنجدة، وذلك بالاتصال مع التنظيمات ذات الطابع الإنساني ويساعد رئيس المصلحة في أداء مهامه رؤساء المكاتب التالية: مكتب المخططات والأجهزة الأمنية.

تقوم مصلحة الحماية العامة بالمهام التالية:

- إحداث مختلف مخططات التدخل
  - تنسيق العمل مع المصالح المعنية لإنجاز المخططات
  - السهر على متابعة وضمان السير الحسن للمخططات بوحدات الحماية المدنية
  - تسطير برنامج سنوي للمناورات التطبيقية بالوحدات الاقتصادية والاجتماعية والسهر الدائم على تطبيقها ميدانيا.
  - مناقشة ودراسة احتياجات وحدات التدخل حسب طبيعة الأخطار المتواجدة في قطاع الوحدة وهذا بطلب من رئيس الوحدة المعنية.
  - تحضير تغطية أمن وحراسة التظاهرات الرياضية والثقافية والأعياد الوطنية إضافة إلى امتحانات البكالوريا والوفود الرسمية والانتخابات.
  - يسهر على ضمان ديمومة السير الحسن لأجهزة الإشارة .
  - المتابعة الدورية والمرحلية لهذه الأجهزة.
- \* مختلف مخططات التدخل والإسعافات:**

-مخطط تنظيم التدخلات والإسعافات

-مخطط تنظيم التدخلات والإسعافات للبلدية

-مخطط تنظيم التدخلات والإسعافات للوحدة

**\* المخطط الولائي:** إن النموذج المخصص لمخطط الإسعافات والتدخلات للولاية هو وثيقة على شكل حافظة تشمل ثلاثة أقسام من بينها مخطط النشاط الذي يعتبر دليل

الإجراءات والأوامر المتخذة في الميدان من طرف الوالي، حيث يستوجب في حالة وقوع كارثة تدخل المقياس المعنية والمحددة في المادة 34 من المرسوم التنفيذي رقم 85/231 المؤرخ في 1985/08/25 والتي عددها 14 مقياساً .

\* **المخطط البلدي** : له نفس المخطط الولائي إلا أنه خاص بالبلدية ومن أهدافه ضمان هيئة للمسؤولين على المستوى البلدي من أجل التكفل بالكارثة محلياً، وهو يحتوي على 08 مقاييس محددة في المادة 35 من المرسوم التنفيذي رقم : 1985/ 231.

\* **مخطط الوحدة** : إن الهدف العام من هذا المخطط هو التنظيم للتكفل المحكم بالكارثة، على مستوى الوحدة الاقتصادية والاجتماعية، وكذلك التعريف بالتحركات والتأكد من التواجد بين المسؤوليات الخاصة بمدير الوحدة فيما يخص التسيير من جهة والأمن العام من جهة أخرى، حيث يحتوي على 05 مقاييس للتدخل محددة في المادة 36 من المرسوم 1985/ 213 وهي كالتالي:

- الإسعاف والإنقاذ

- العلاج الطبي

- المعدات والتجهيزات

- الاتصال والإعلام

- النقل

ملاحظة : أي مخطط أو جميع المخططات يمكن أن تكون خاضعة للتجديد.

**SP /3 مصلحة الوقاية**: تعتبر مصلحة الوقاية إحدى المصالح الثلاثة المكونة لمديرية الحماية المدنية للولاية، منظمة ومهيكلتة بمقتضى المرسوم التنفيذي رقم 54/92 المؤرخ في 1992/02/12 الذي يتعلق بتنظيم المصالح الخارجية للحماية المدنية، وكذا بموجب القرار الوزاري المشترك الصادر في 06 مارس 1994 ، الذي يحدد عدد المكاتب المكونة لهذه المصلحة، المتمثلة في مكتب الدراسات والإحصاءات، مكتب الخرائط والأخطار الخاصة بالنسبة لنشاط مصلحة الوقاية للولاية، فهي تعتمد في أساسها القانوني على ضوء ما ورد في المرسوم التنفيذي سابق الذكر، حيث حدد

المشروع الجزائري المحاور الكبرى لهذا النشاط في المادة الثانية منه، تقوم هذه المصلحة من خلال مكاتبها بعدة مهام.

#### - مهام مصلحة الوقاية:

- تتابع وتراقب تطبيق التنظيم وتدابير الأمن المطبقة في مجال الوقاية.
- تجري دراسات المخاطر والأمن لفائدة مؤسسات وهيئات عمومية أو خاصة، وتشارك في الدراسات ذات الصلة بمهام الحماية المدنية والتي تبادر بها مختلف الهيئات الموجودة في تراب الولاية.
- تعد خطط الوقاية أو تأمر من يعدها وتراقبها.
- تبادر بحملات التوعية بشأن المخاطر التي تهدد سلامة الأشخاص والممتلكات وتنظمها.

**4/ تعريف الوحدة الرئيسية للحماية المدنية:** هي وحدة تدخل مسؤولة على عمليات التدخل في قطاع مقر الدائرة والبلديات التابعة لها وهي تعمل على التسيير الإداري للأعوان وصيانة العتاد الموجود تحت تصرفها والقيام بتنظيم التكوين، والمناورات وهي تشكل أساسا من كتيبة يسيرها رئيس الوحدة برتبة ملازم أول.

\* **رئيس الوحدة الرئيسية:** يعين من طرف سلطة التعيين باقتراح من مدير الحماية المدنية للولاية وبمرافقة المدير العام، وتنتهي مهامه بنفس الطريقة وهو يخضع للشروط المنصوص عليها في القانون الأساسي لأعوان الحماية المدنية. ويتولى المهام التالية:

- مسؤول على النشاط العملي على مستوى الدائرة.
- مسؤول أمام المدير عن سير وصيانة العتاد والمنشآت التابعة له.
- يعتبر المسير العملي للأعوان مدة دائمة أثناء التدخل.

#### 5/ التسيير الإداري للوحدة الرئيسية:

##### 1-5/ المستخدمين:

- المتابعة المستمرة لملفات الأعوان إداريا.
- تسجيل الأيام التعويضية.
- برمجة العطل السنوية والعطل المرضية.
- متابعة الغيابات الشرعية وغير الشرعية.

- السهر على التقسيم المتوازن للأعوان على الفصائل الثلاثة.
- تحضير جداول التنقيط والملاحظات لكل عون تابع للوحدة.

### 5-2/ الإحصائيات:

يقوم بإحصاء كل التدخلات على مستوى الوحدة ويسجل في سجل خاص حيث يقوم باستغلال الكلي واليومي لجميع التدخلات من خلال التقارير المعدة من طرف رؤساء العدد وتدون في دفاتر الإحصائيات وهذا بعد تقديم هذه التقارير إلى قائد الوحدة للملاحظة والتوقيع وترسل أسبوعيا إلى مديرية الحماية المدنية في شكل إحصائيات، وزيادة على ذلك يجتهد المكلف بالإحصاء على تمثيل الإحصائيات في شكل رسوم بيانية توضح مختلف التدخلات الشهرية والسادسية والسنوية لمختلف العمليات.

### 5-3/ العتاد:

يقوم بمتابعة العتاد وتسييره إداريا، إحصاء العتاد للوحدة، تدوين العتاد الوارد وإدماجه في الإحصاء وذلك بعد تسجيل وثيقة الاستلام ووثيقة الأمر بالحركة ويسهر على إصلاح العتاد عن طريق إرسال طلبات التصليح الموقعة من طرف قائد الوحدة الثانوية، كما يقوم بإنشاء قوائم العتاد المتواجدة بشاحنات سيارات الإسعاف والمخزن العملي والمرافق الأخرى ليسهل المراقبة اليومية، كما يساهم مكتب العتاد في إعطاء المساعدة لمكتب التكوين للمديرية لتزويده بعتاد التدخل الضروري لدورات التكوين، وكذلك يسهر على متابعة تسيير استهلاك الوقود عن طريق استهلاك إرسال طلبات التموين إلى المديرية وبعد الحصول على الكمية المطلوبة من طرف مصلحة الإدارة والإمداد يسجل كل ما ورد في بطاقات التخزين ودفتر الوقود ويسلمها للسائقين حسب الاحتياجات والاستهلاك وهذه العمليات تكون لها متابعة يومية عند نهاية الشهر يرسل الاستهلاك الشهري إلى المديرية للملاحظة والاستغلال كما يقوم بتوزيع بدلات العمل والأحذية على الأعوان مع تسجيلها في دفاتر خاصة.

الحراسة المتواصلة طيلة مدة المداومة ويراعي في ذلك الفرق المتخصصة والأعوان المكلفين بضمان السير العادي لمطعم النادي.

هذه الورقة تتم قراءتها كل صباح بعد تبادل الأفواج مباشرة خلال التجمع ورفع الألوان الوطنية.

### 6/ برنامج العمل اليومي:

كل يوم على الساعة الثامنة صباحا يع لن عن التجمع الصباحي، ترفع الألوان الوطنية، وبعد ذلك تتم عملية مناداة لمعرفة الحضور وتسجيل الغيابات وتتبعها قراءة الورقة اليومية لتوزيع الأعوان على مهامهم من طرف قائد الفوج الذي يعطي الأمر بالانصراف والانطلاق للعمل ويكون البرنامج اليومي كالتالي:

- مراقبة العتاد المستعمل للتدخل
- المناورات التدريبية
- نظافة الثكنة
- تناول وجبة الغداء
- راحة
- تجمع لقراءة اللوائح إن وجدت
- إلقاء الدروس النظرية حسب البرنامج
- الرياضة
- تجمع لإنزال الألوان الوطنية
- راحة
- تناول وجبة العشاء

### 6-1/ السجلات الخاصة بالعتاد:

- الدفتر اليومي للجرد
- بطاقات تخزين العتاد
- الدفتر السنوي للجرد
- بطاقات تخزين الوقود والزيوت
- بطاقات طلبات التصليح والصيانة
- سندات استلام
- وثائق الأمر بالحركة

6-2/ التسيير العملي: مضمون من طرف رئيس الوحدة بصفته المسؤول المباشر على الأفواج الثلاثة للتدخل حيث يقود كل فوج ضابط قائد للحراسة يساعده في مهامه

صف ضابط للحراسة بالإضافة للتعريف اليومي المكلف بمركز الحراسة وكذلك رؤساء العدد المكلفون بسيارات الإسعاف وشاحنات التدخل والأعوان الموضوعين تحت تصرفهم أثناء التدخلات المختلفة خلال مدة المداومة.

**6-3/ الورقة اليومية:** تحضر من طرف الضابط أو مساعده صف ضابط الحراسة وتوقع من طرف رئيس الوحدة مسبقا حيث يراعي في ذلك توزيع رؤساء العدد وأعوان التدخل في وسائل التدخل.

**6-4/ التكوين المستمر:** المتعلقة بالتكوين المستمر طبقا للبرقية رقم 2944 /م.ع.ح.م/م.م.ت بتاريخ 21/09/96 لأعوان الحماية المدنية وطبقا للبرقية رقم 559 /م.ع.ح.م/م.ف.ت. بتاريخ 09/03/97 المتعلقة بالتكوين المستمر لأعوان الحماية المدنية حيث بداية كل شهر تتم برمجة برنامج خاص بالتكوين المستمر من طرف مسؤول مكتب التكوين بالمديرية حيث يشمل هذا الأخير على مختلف المناورات في مجال الإسعاف والإطفاء والإنقاذ بالإضافة إلى الدروس النظرية في مختلف الاختصاصات وهذا لضمان تحسين مستوى عون الحماية المدنية لتقديم خدمات جيدة ودقيقة أثناء التدخلات.

#### **7/ الجانب الأمني للوحدة الرئيسية:**

- ارتفاع الجدران المحيطة بالثكنة حوالي 3,20 م مجهزة بأسلاك شوكية.
- توفير الإنارة الخارجية والداخلية.
- توفير هواتف داخلية.
- حراسة مدعمة.
- توفير منبه عام مثلا يتم تشغيله في عدة نقاط من الثكنة حيث يكون متعارف عليه لدى الأعوان.
- التأكد من هوية الأعوان عند العودة من التدخل.
- خروج فرقة التدخل للحماية المدنية مدعمة بفرق الأمن أو الدرك الوطني، خاصة أثناء الليل أو عندما يكون التدخل بعيدا أو خارج الدائرة أو الولاية.

## الخلاصة:

تم التطرق في هذا الفصل إلى بعض المعطيات التي تتعلق بالحماية المدنية، حيث تم التطرق أولاً إلى تعريف الحماية المدنية ثم المهام التي تقوم بها وكذا تم عرض المكونة لها، و التسيير الإداري للوحدة المركزية ثم برنامج العمل اليومي لهذه الأخيرة، و في الأخير تم التطرق إلى الجانب الأمني للوحدة المركزية.

تم تقديم هذه المعلومات على شكل تقرير عام حول الحماية المدنية من طرف المسؤولين على هذا الجهاز، و نظرا لحساسية هذا القطاع لم ترفق هذه المعلومات بمراجع تدعمها، لأنها من وجهة نظرهم تعتبر من القوانين الداخلية للجهاز والتي يصعب الاطلاع عليها.

الجانب التطبيقي

# الفصل الخامس

## إجراءات الدراسة

1 - المنهج المستخدم في الدراسة

2 - الدراسة الاستطلاعية

3 - حدود الدراسة

4 - عينة الدراسة

5 - أدوات الدراسة

7 - الوسائل الإحصائية للدراسة

لا يقل الجانب الميداني أهمية عن الجانب النظري بل و يعد جزءا مهما و ضروريا من البحث ، إذ يتم من خلاله عرض البيانات لإعطائها معاني ودلالات تساعدنا في استخلاص نتائج الدراسة، ويحتوي هذا الجانب على: الدراسة الاستطلاعية، منهج الدراسة، حدود الدراسة، وصف عينة الدراسة، أدوات الدراسة، الأساليب الإحصائية المستخدمة في تحليل البيانات.

### 1/ المنهج المستخدم في الدراسة:

المنهج هو مجموعة من القواعد التي يتم وضعها بقصد الوصول إلى الحقيقة العلمية، متبعين في ذلك طريقة تتماشى وخصائص الموضوع محل البحث (صلاح شروخ، 2003، ص 90-91).

و لما كان موضوع بحث هذا الضغط النفسي و علاقته بمركز الضغط و السند الإجتماعي المدرك لدى عون التدخل في الحماية المدنية، و ذلك يتطلب جمع البيانات المتعلقة بهذه المتغيرات و تبويبها لمعرفة و اقعها عند أفراد العينة، توجب علينا إتباع المنهج الوصفي لدراستها كما توجد في الواقع ووصفها وصفا دقيقا من خلال جمع و تصنيف و ترتيب و عرض و تحليل و تفسير و تركيب المعطيات النظرية و البيانات الميدانية بغية الوصول إلى نتائج ، إضافة أنه أكثر المناهج إستخداما في الدراسات الإنسانية (رشيد زرواتي، 2007، ص 87).

### 2/ الدراسة الاستطلاعية:

تعتبر الدراسة الاستطلاعية في أي دراسة علمية كانت خطوة أساسية ينبغي على الباحث القيام بها قبل إجرائه للدراسة النهائية، فمن خلال دراستنا الاستطلاعية والتي دامت حوالي أسبوعين، استطعنا التحديد النهائي لمتغيرات بحثنا قبل إجراء الدراسة النهائية والتي تتمثل في المتغير التابع (الضغط النفسي) و المتغيريين المستقلين (مركز الضبط و السند الاجتماعي المدرك)، ومن هذه المتغيرات تحديد أدوات البحث المناسبة لجمع البيانات والتي

تمثلت في : اختبار هولمز لقياس الضغط النفسي ، مقياس روتر لتحديد وجهة مركز الضبط، واختبار Zimet ,Dahlem لقياس الدعم الاجتماعي المدرك ، كما تم التعرف على مكان الدراسة من كل نواحيه ( وحدة الحماية المدنية لدائرة بوسعادة )، وكذلك حددنا عينة الدراسة وهي أعوان التدخل، لنصل في الأخير لتحديد نهائي لموضوع الدراسة وهو: **الضغط النفسي و علاقته بمركز الضبط و السند الاجتماعي المدرك لدى أعوان التدخل للحماية المدنية ببوسعادة.**

أدوات الدراسة الاستطلاعية: و لقد اعتمدنا على أداتين مهمتين هما:

\***المقابلة:** تم إجراء عدة مقابلات فردية مع العديد من عناصر الحماية المدنية بمختلف المصالح.

\***الملاحظة:** والتي تمت خلال الزيارات الميدانية لمختلف المصالح .

و من خلال هاتين الوسيلتين تم تحديد ظاهرة دراستنا الحالية "الضغط النفسي لدى رجل الحماية المدنية".

3/ **حدود الدراسة:**

3-1/ **الحدود المكانية:** اقتصرت هذه الدراسة على وحدة الحماية المدنية ببوسعادة الواقعة بحي النصر وسط المدينة القديمة.

3-2/ **الحدود الزمانية :** طبقت هذه الدراسة في الفصل الدراسي الثاني من العام الجامعي 2016/2015 خلال شهر ماي.

3-3/ **الحدود البشرية :** أجريت الدراسة على أعوان التدخل ذكور دون باقي الموظفين من الأسلاك الأخرى العاملين بوحدة الحماية المدنية ببوسعادة.

4/ **عينة الدراسة:**

لقد تم تطبيق الدراسة الميدانية على عينة عشوائية حديثة تمثل أفراد المجتمع الأصلي للدراسة من أعوان الحماية المدنية بالوحدة الحماية المدنية ببوسعادة، وبالتالي يكون عدد عينة الدراسة الفعلي 83 عون بعد استبعاد عدد من الأعوان أثناء الدراسة التطبيقية وذلك

لأسباب مختلفة (الإجازات المرضية أو السنوية وكذا التريصات) .حيث تم استبعاد الإناث وذلك لقلّة عددهن .

5/ أدوات الدراسة:

\* الاستبيان: ويعتبر الاستبيان من الوسائل الأساسية التي اعتمد عليها الباحث في قياس متغيرات الدراسة.

5-1/ اختبار هولمز لقياس الضغط النفسي: وهو استبيان يساعد على معرفة أنواع الشدات و الضغوط التي عايشها الفرد (محمد حمدي الحجار، دس، ص 299)، وهذا الاختبار من وضع العالمين النفسوفيزيولوجيين "توماس هولمز و ريتشارد راح Richard Rah سنة 1967 ويتكون من 43 بند.

تعليمية الإختبار: إذا كانت إحدى الأحداث المذكورة قد حصلت لكم في 06 ستة أشهر الأخيرة عليكم إذن بتشطيب الخانة المناسبة.

كيفية تصحيح الإختبار: بعد جمع النقاط المحصل عليها من خلال الإستجابات إذا كان المجموع أكبر من 150 نقطة هذا يجعلنا نقول بوجود ضغط. يمكن إستكشاف أسبابه من خلال الاستجابات المحصل عليها.

5-2/ مقياس مركز الضبط لروتر **Rotter Locus contral scal** :

استخدم مقياس الضبط الداخلي- الخارجي الذي وضعه العالم روتر و المعرب و المطور على بيانات عربية محلية عديدة، و ذلك لدراسة إتجاه مركز الضبط و علاقته مع متغيرات و عوامل مختلفة ، يتكون المقياس من ( 29 ) فقرة، تشتمل كل منها على زوجين من العبارات إحدهما تشير إلى الوجهة الداخلية و الثانية تشير نحو الوجهة الخارجية من الضبط. كما

يتضمن هذا المقياس على ستة ( 06 ) فقرات من مجموع الفقرات ال ( 29 ) للتمويه على المفحوص حتى لا يكشف هذا المقياس (برهوم، 1979).

#### - الخصائص السيكومترية للمقياس:

##### \* صدق المقياس:

بالإضافة إلى معاملات الصدق الجيدة ، التي استخرجها واضع هذا المقياس فإنه يتمتع بدلالة صدق موثوقة عالميا و عربيا، و هذا ما يفسره ارتفاع عدد الدراسات التي استخدمت هذا المقياس كأداة للتعرف على مركز الضبط في السنوات الأخيرة. فعلى الصعيد العالمي فقد قامت دراسات ( أبو ناهية 1986 و 1988 ، هدية 1994 ، فايد 1997 ) في مصر، و دراسات (برهوم 1979 ، يعقوب و مقابلة 1994 ، مقابلة 1994 ، مقابلة 1996 ) في الأردن. و دراسات (دروزة 1988 و 1993 ، جرادات 1993 ، أبو ناهية 1994 ) في فلسطين. وقد توصلت هذه الدراسات إلى وجود معاملات صدق جيدة، تراوحت بين ( 67،78 )، و قد استخدمت طرق مختلفة لذلك الغرض منها صدق المحكمين و الصدق العالمي و صدق التمييزي.

##### \* ثبات المقياس:

تراوحت معاملات الثبات التي استخرجت لهذا المقياس في الدراسات و البحوث السابقة ما بين (62-78) سواء بطريقة إعادة الاختبار أو بالطريقة النصفية.

#### 5-3/ اختبار الدعم الاجتماعي المدرك :

أعدّه زايمة Zimet ، داهليم Dahlen ، وفورلاي Forley سنة 1988 ، يتكون هذا الاختبار من 12 عبارة تكون الإجابة عليها وفق 7 بدائل هي : معارض تماما، معارض بشدة، معارض، محايد، موافق، موافق بشدة، و موافق تماما، و تتراوح الدرجات على هذه

البدائل من 1 إلى 7 درجات، بحيث تقدر أدنى درجة على هذا المقياس 12 و أقصاها 84 (Janie Canty-Mitchell, . & Gregory D Zimet,2000,p392).

تمثل عبارات وأبعاد هذا المقياس مصادر وأنواع للدعم الاجتماعي المدرك المقدم للفرد

كما يلي (Tinakon Wongpakaran & al,2001,p1504):

- أشخاص مميزين بالنسبة للفرد يمثلون بالبند 1-2-5-10.
- الأسرة مثلت بالعبارات رقم 3-4-8-11.
- الأصدقاء مثلوا بالعبارات رقم 6-7-9-12.

تمت ترجمة هذا المقياس من لغته الأصلية الانجليزية إلى اللغة العربية، كما تمت أيضا الترجمة العكسية للمقياس؛ أي من اللغة العربية إلى اللغة الانجليزية بمساعدة متخصصين في اللغتين وذلك للتأكد من مطابقة وصحة العبارات بعد الترجمة، وأخيرا قمنا بالتأكد من خصائصه السيكمترية عن طريق تطبيق نسخته العربية على عينة تكونت من 40 فرد وتأكدنا من صدقه وثباته وبالتالي صلاحية تطبيقه في بيئتنا الجزائرية.

- الخصائص السيكمترية للمقياس:

\*الصدق: لقد قمنا بحساب صدق هذا المقياس عن طريق المقارنة الطرفية حيث بلغت قيمة ت 12.43 وهي دالة عند المستوى 0.01 والمستوى 0.05 ، مما يدل على الصدق التمييزي لهذا المقياس.

\*الثبات: فيما يخص ثبات المقياس فقد استخدمنا طريقة الثبات بالتجزئة النصفية حيث تم حساب معامل الارتباط لبيرسون، ثم صحح الطول عن طريق معادلة سبيرمان براون وأظهرت النتيجة النهائية لقيمة معامل الارتباط 0.72 وهي قيمة دالة عند 0.01 مما يدل على ثبات الاختبار.

7/ الوسائل الإحصائية المستعملة:

من أجل تحليل و معالجة نتائج بطاريات الاستبيانات احصائيا تم الاعتماد على الرزمة الإحصائية SPSS في حساب:

-معامل الارتباط بيرسون

-مقاييس النزعة المركزية (المتوسط الحسابي، الوسيط)

-مقاييس التشتت ( الانحراف المعياري).

كما اعتمدنا عليها أيضا في إعداد الجداول و الرسوم البيانية (جداول التكرارات و النسب المئوية، الأعمدة البيانية، المضلعات التكرارية).

بالإضافة لاستعمالنا للطريقة اليدوية لحساب معاملات الارتباط :

$$\text{معامل الاقتران الرباعي فاي: فاي} = \frac{\text{أ} \times \text{د} - \text{ب} \times \text{ج}}{\sqrt{(\text{أ} + \text{ب})(\text{ج} + \text{د})}}$$

ودالاتها الإحصائية:  $\text{كا}^2 = \text{ن} \times \text{فاي}^2$

$$\text{معامل التوافق: ر} = \sqrt{\frac{\text{ج} - 1}{\text{ج}}} \text{ حيث ج} = \frac{\sum \text{تم}^2}{\sum \text{عمود} \times \sum \text{صف}}$$

تم = التكرارات المشاهدة

ودالاته الإحصائية هي القيمة القصوى له  $\sqrt{\frac{\text{ك} - 1}{\text{ك}}}$  ، ك = عدد الصفوف أو الأعمدة

الاصغر.

# الفصل السادس

## عرض ومناقشة النتائج

1 - عرض وتحليل نتائج الدراسة

2 - مناقشة نتائج الدراسة في ظل الفرضيات

1/ عرض وتحليل نتائج الدراسة :

\* وصف أفراد عينة الدراسة:

وسنتناول وصف عينة الدراسة من حيث الحالة الاجتماعية، السن، سنوات الخبرة.

أ - الحالة الاجتماعية:

جدول رقم (4): يوضح توزيع أفراد العينة حسب الحالة الاجتماعية

النسبة المئوية	العدد	الحالة الاجتماعية
49,85	41	متزوج
50,24	42	أعزب
100	83	المجموع

بالنظر إلى الجدول رقم (4) يتبين لنا بأن أغلبية أفراد عينة الدراسة من العزاب حيث بلغت نسبتهم ( 50.2%) في حين بلغت نسبة المتزوجين (49.8%).

ب - السن:

جدول رقم(5): يوضح توزيع أفراد العينة حسب السن

النسبة المئوية	العدد	فئة العمر
50,7	42	أقل من 30 سنة
37.9	31	من 30 إلى 40 سنة
11,4	10	أكبر من 40 سنة
100	83	المجموع

من خلال ملاحظتنا للجدول رقم (5) نلاحظ أن حوالي نصف أفراد عينة الدراسة 50.7% تقل أعمارهم عن 30 سنة، وبلغت نسبة الذين تتراوح أعمارهم ما بين 30-40 سنة 37.9%، في حين بلغت نسبة الذين أعمارهم 40 سنة فأكثر 11.4% وتشير هذه النتائج إلى أن أعوان الحماية المدنية العاملين بالوحدة التابعة للمديرية العامة للحماية المدنية ببوسعادة هم من فئة الشباب.

## ج - سنوات الخبرة:

جدول رقم (6): يوضح توزيع أفراد العينة حسب سنوات الخبرة

سنوات الخبرة	العدد	النسبة المئوية
أقل من 5 سنوات	41	48,8
من 5 إلى 15 سنة	33	40
أكثر من 15 سنة	09	11,2
المجموع	83	100

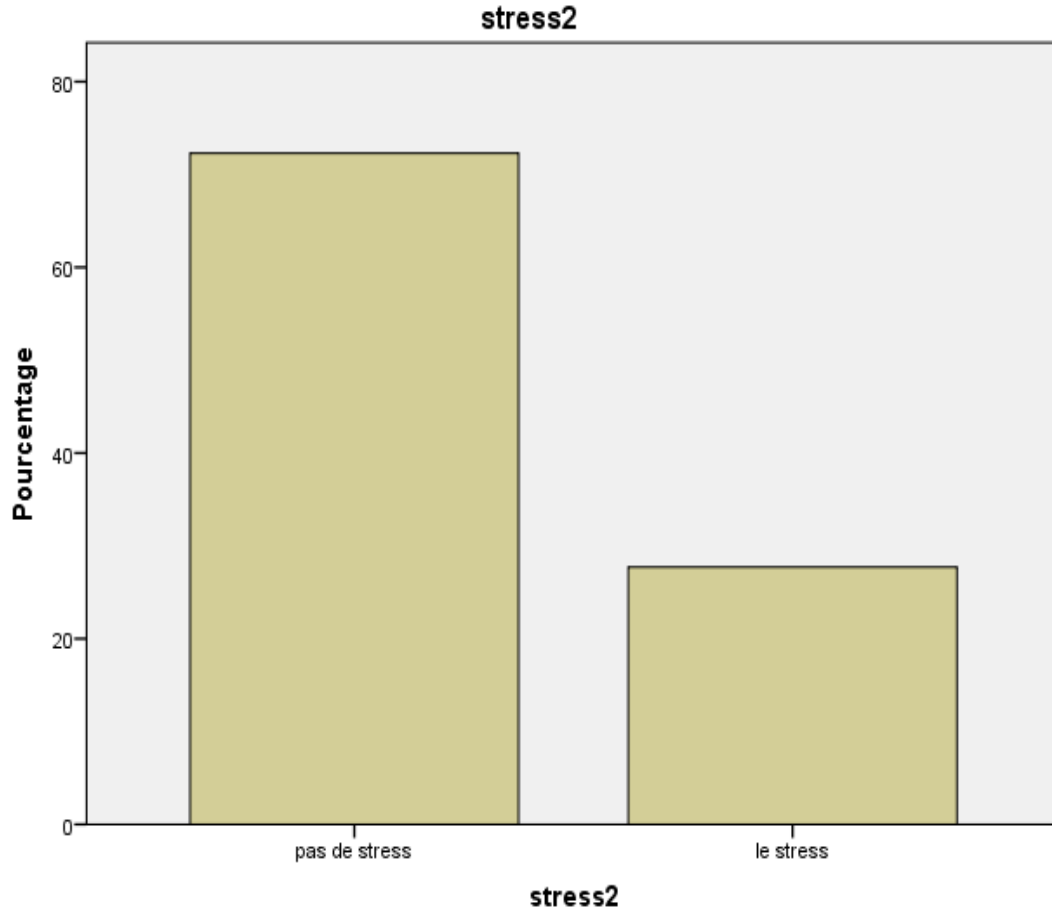
يتضح من خلال الجدول رقم (6) أن نسبة 48.8% تقل مدة خبرتهم عن 5 سنوات، في حين بلغت نسبة أفراد عينة الدراسة الذين تتراوح مدة خبرتهم ما بين 5-15 سنة 40% إما الأفراد الذين تزيد مدة خبرتهم عن 15 سنة فأكثر فبلغت نسبتهم 11.2%، وهذا يشير إلى أن غالبية أفراد عينة الدراسة ذوي خبرة قصيرة في عملهم.

## \*مستوى الضغط النفسي:

بعد حساب نسبة تواجد الضغط النفسي لدى العينة:

جدول (7): يمثل مستوى وجود الضغط النفسي

درجة الضغط	عدد الافراد	النسبة المئوية
أقل من 150 (لا يوجد ضغط)	60	72,3
أكثر أو يساوي 150 (يوجد ضغط)	23	27,7
المجموع	83	100,0



الشكل (1): الأعمدة البيانية للنسبة المئوية لتواجد الضغط

مقاييس النزعة المركزية:

المتوسط الحسابي = 96,16، الوسيط = 69,00

مقاييس التشتت:

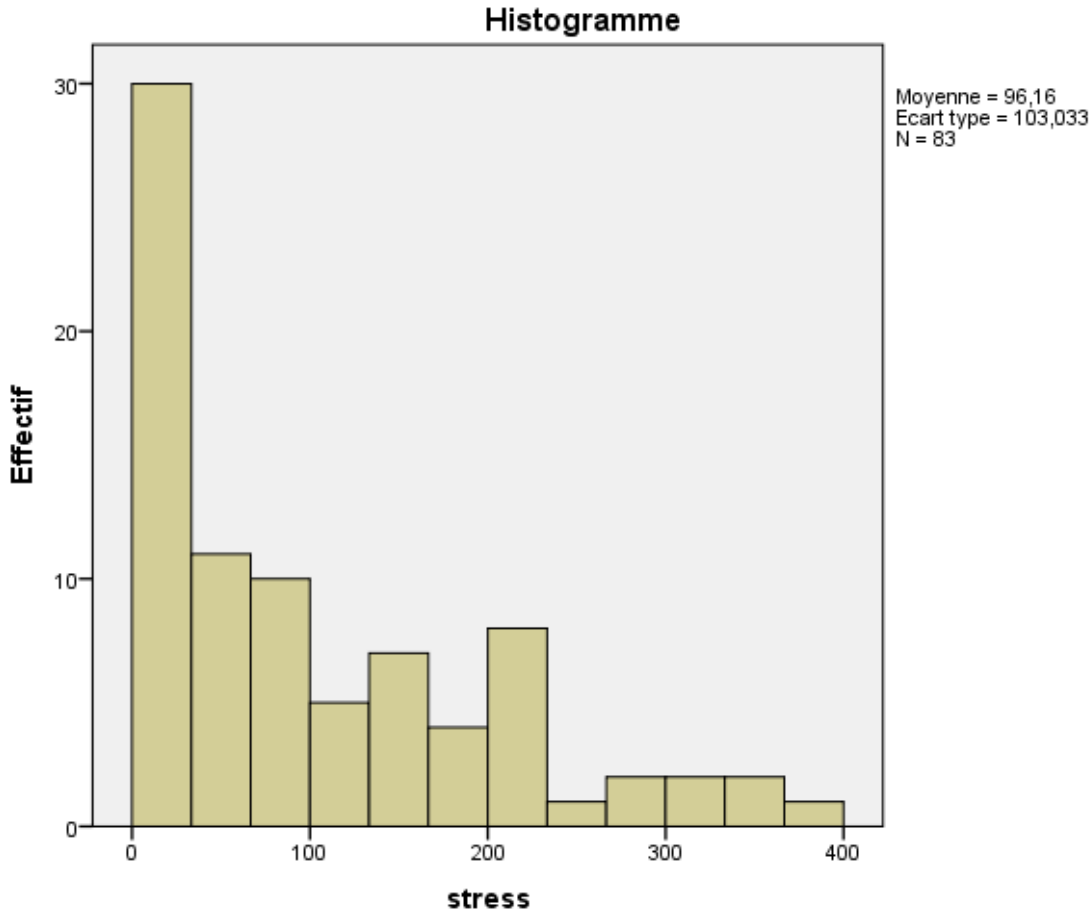
الانحراف المعياري = 106,15743

الجدول (8): الجدول التكراري لدرجات الضغط النفسي

النسبة المئوية	عدد الافراد	درجات الضغط النفسي
31,3	26	0
1,2	1	17
2,4	2	20
1,2	1	33

2,4	2	37
1,2	1	38
2,4	2	39
4,8	4	44
1,2	1	52
1,2	1	63
2,4	2	69
1,2	1	73
1,2	1	77
1,2	1	83
1,2	1	89
1,2	1	92
1,2	1	94
1,2	1	95
1,2	1	98
1,2	1	104
1,2	1	107
1,2	1	108
1,2	1	122
1,2	1	130
1,2	1	134
1,2	1	142
1,2	1	147
1,2	1	148
1,2	1	155

1,2	1	157
1,2	1	164
1,2	1	168
2,4	2	170
1,2	1	177
2,4	2	202
1,2	1	211
2,4	2	214
1,2	1	215
1,2	1	228
1,2	1	229
1,2	1	235
1,2	1	268
1,2	1	290
1,2	1	316
1,2	1	330
1,2	1	363
1,2	1	364
1,2	1	387
100,0	83	المجموع



### الشكل (2): المضع التكراري لدرجات الضغط النفسي

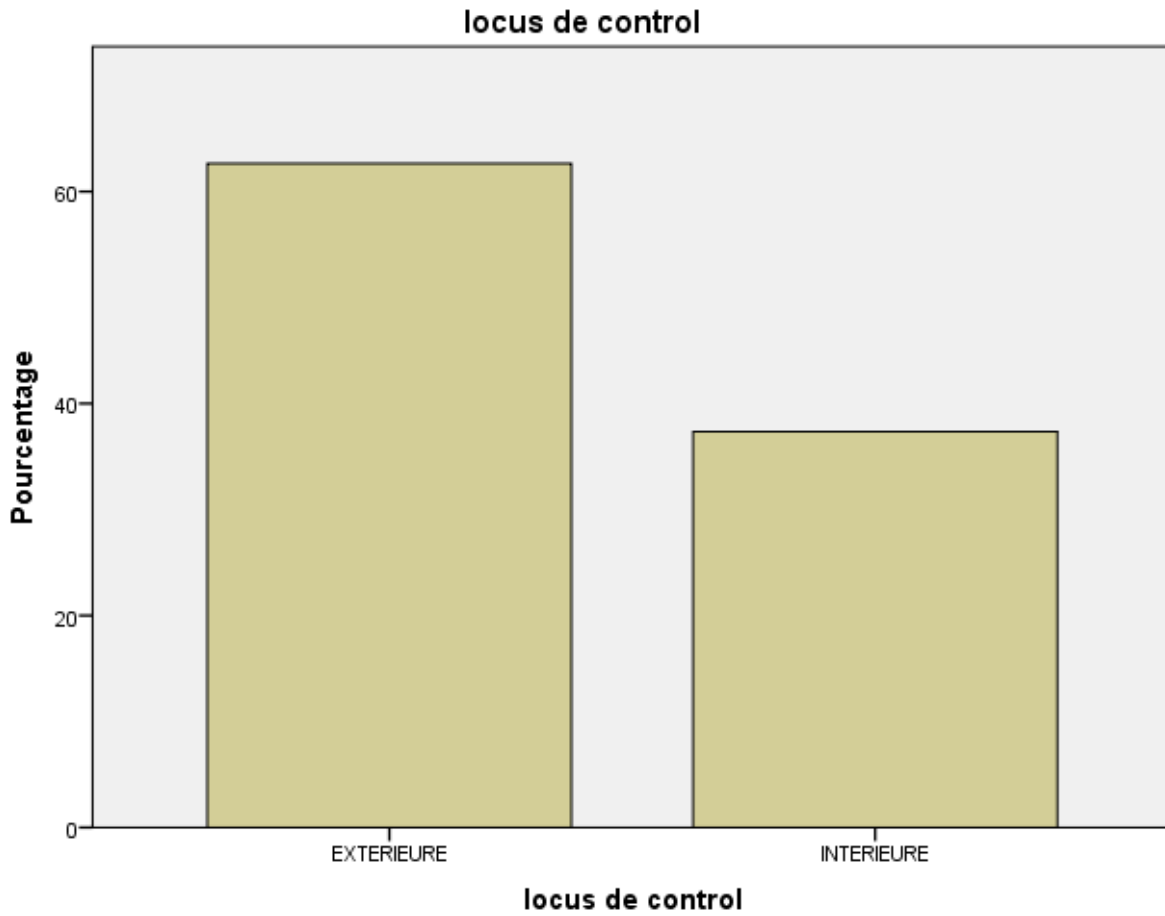
نلاحظ ان معظم أفراد العينة لا يعانون من الضغط النفسي، و الأقلية التي تعاني من الضغط النفسي فإن أعلى درجة تحصلوا عليها هي 386 وهي توحى بوجود ضغط مرتفع جدا، تفسره اجتماع المشاكل العائلية والصحية والمهنية.

#### \*مركز الضبط:

تظهر طبيعة وجهة مركز الضبط لافراد العينة من خلال:

الجدول (9): الجدول التكراري لفئتي وجهة الضبط

وجهة الضبط	عدد الافراد	النسبة المئوية
خارجي	52	62,7
داخلي	31	37,3
المجموع	83	100,0



الشكل (3): الأعمدة البيانية للنسب المئوية لوجهتي مركز الضبط

نلاحظ أن أغلب أفراد العينة يميلون نحو الضبط الخارجي و قد يرجع ذلك لأن الأغلبية مستواهم الدراسي ليس مرتفع (الثانوي فأقل) ، وذلك باعتبار أن تحكم الفرد في الأحداث التي تعترضه يزداد بازدياد مستواه التعليمي.

\* السند الاجتماعي المدرك:

تم التعرف على مستوى السند الاجتماعي المدرك من خلال:

مقاييس النزعة المركزية:

المتوسط الحسابي=59,61 ، الوسيط= 60

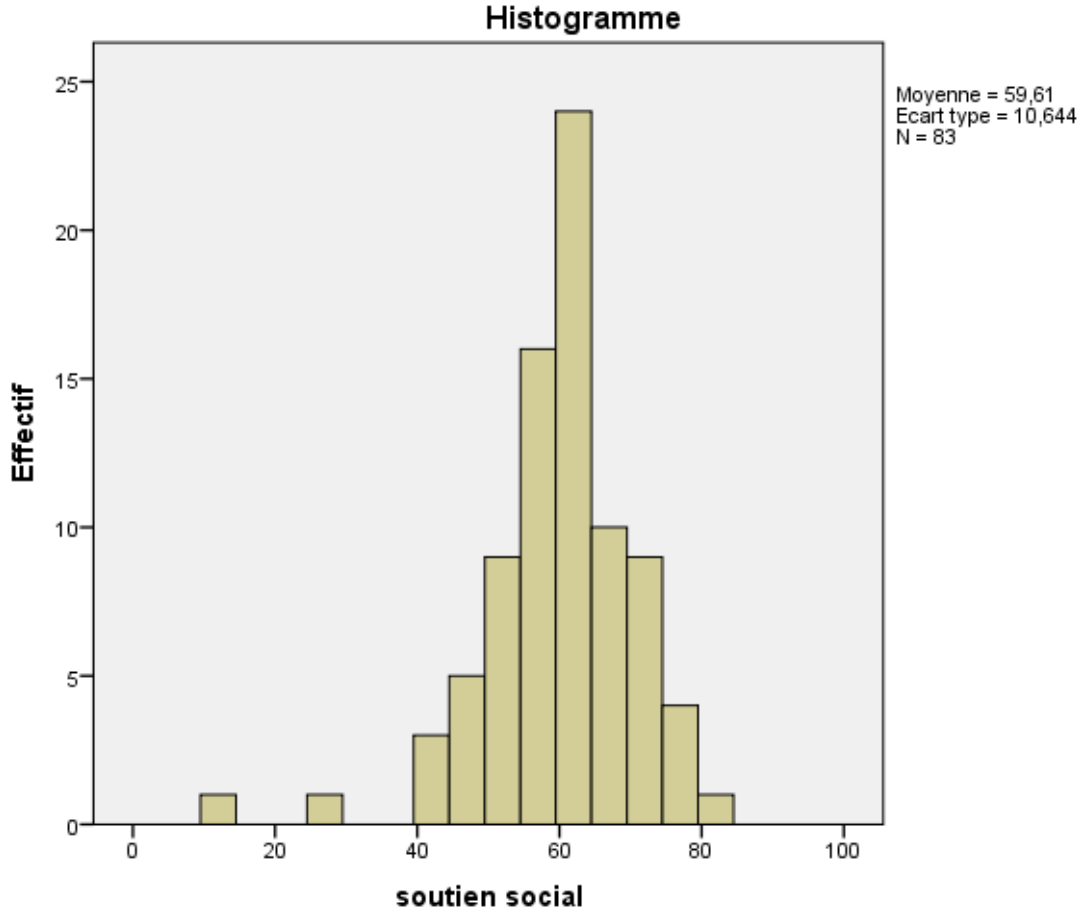
مقاييس التشتت:

الانحراف المعياري=113,289

الجدول (10): الجدول التكراري لدرجات السند الاجتماعي المدرك

درجات السند الاجتماعي المدرك	عدد_الأفراد	النسبة المئوية
12	1	1,2
28	1	1,2
42	2	2,4
43	1	1,2
45	1	1,2
47	2	2,4
48	1	1,2
49	1	1,2
50	1	1,2
52	2	2,4
53	3	3,6
54	3	3,6
55	2	2,4

8,4	7	56
6,0	5	58
2,4	2	59
19,3	16	60
7,2	6	61
2,4	2	63
2,4	2	65
2,4	2	66
3,6	3	67
1,2	1	68
2,4	2	69
3,6	3	70
1,2	1	71
1,2	1	72
1,2	1	73
3,6	3	74
2,4	2	76
1,2	1	77
1,2	1	78
1,2	1	84
100,0	83	المجموع



**الشكل (4): المضع التكراري لدرجات السند الاجتماعي المدرك**

نلاحظ أن عدد أفراد العينة يتركز أغلبه بين حوالي 40 درجة و 80 درجة و هي تمثل أعلى درجات السند الاجتماعي المدرك، و هذا يفسره توفر مختلف مصادر الدعم الاجتماعي (الأسرة، الاصدقاء و الزملاء، منظمة العمل...).

**\*علاقة الضغط النفسي بمركز الضبط:**

لمعرفة العلاقة بين الضغط النفسي و مركز الضبط قمنا بحساب معامل الاقتران الرباعي (فاي).

**الجدول (11): يوضح علاقة الضغط النفسي بمرکز الضبط**

الضغط م.الضبط	لا يوجد	يوجد	المجموع	فاي	كا <sup>2</sup> عند دح=2
خارجي	35	17	52	0,144	د=0,05
داخلي	25	06	31		المحسوبة=1,6268
المجموع	60	23	83		المجدولة=5,99

نلاحظ أن معامل الارتباط ( 0,144 ) ضعيف أي العلاقة بين الضغط النفسي و مركز الضبط ضعيفة، وبما أن كا<sup>2</sup> المحسوبة ( 1,6268 ) أصغر من المجدولة (5,99) يعني أنه لا توجد علاقة دالة إحصائياً بينهما.

**\*علاقة الضغط النفسي بالسند الاجتماعي المدرك:**

للتحقق من العلاقة بين الضغط النفسي و السند الاجتماعي المدرك قمنا بحساب معامل الارتباط الخطي البسيط بيرسون.

**الجدول(12): يوضح علاقة الضغط النفسي بالسند الاجتماعي المدرك**

-0,205	معامل الارتباط بيرسون
0,063	مستوى الدلالة
83	ن

أن معامل الارتباط ( -0,205 ) ضعيف وسلبى أي العلاقة ضعيفة وعكسية، وبما أن  $0,063 < 0,05$  فهي غير دالة إحصائياً.

**\*علاقة الضغط النفسي بالسند:**

ولمعرفة العلاقة بين الضغط النفسي و السن تم حساب معامل التوافق، و الدلالة الإحصائية له.

الجدول(13): يوضح علاقة الضغط النفسي بالسن

الضغـط الرتب	لا يوجد	يوجد	المجموع	معامل التوافق	الدالة الاحصائية عند $\alpha=0,05$
أقل من 30 سنة	30	12	42	0,997	$\alpha=0,05$
من 30 إلى 40 سنة	23	08	31		المحسوبة=0,71
أكبر من 40 سنة	07	03	10		المجدولة=5,99
المجموع	60	23	83		

نلاحظ أن معامل الارتباط ( 0,997 ) قوي جدا أي هناك علاقة طردية قوية بين الضغط النفسي و السن، إلا أنها غير دالة إحصائياً لأن  $5,99 > 0,71$  وهذا يعني عدم تعميم هذه النتيجة على مجتمع الدراسة .

\*علاقة الضغط النفسي بسنوات الخبرة:

و لمعرفة هذه العلاقة أيضا تم حساب معامل التوافق ودلالته الإحصائية.

الجدول(14): يوضح العلاقة بين الضغط النفسي و سنوات الخبرة

الضغـط ط. العمل	لا يوجد	يوجد	المجموع	معامل الاقتران	كا <sup>2</sup> عند د ح=2
أقل من 5 سنوات	30	11	41	0,998	$\alpha=0,05$
من 5 إلى 15 سنة	25	08	33		المحسوبة=0,71
أكثر من 15 سنة	05	04	09		
المجموع	60	23	83		المجدولة=5,99

نلاحظ أن معامل الارتباط ( 0,998 ) قوي جدا أي هناك علاقة طردية قوية بين الضغط النفسي و سنوات الخبرة، إلا أنها غير دالة إحصائيا لأن  $0,71 > 5,99$  وهذا يعني عدم تعميم هذه النتيجة على مجتمع الدراسة .

## 2/ مناقشة النتائج في ظل فرضيات الدراسة:

1-2/ الفرضية الجزئية الأولى: هناك علاقة دالة إحصائيا بين الضغط النفسي و مركز الضبط لدى أعوان التدخل في الحماية المدنية.

من خلال النتائج السابقة والخاصة بعلاقة الضغط النفسي بمركز الضبط، نجد أن الفرضية الصفرية هي التي تحققت لأن قيمة الدلالة الاحصائية للارتباط كا<sup>2</sup> المحسوبة (1,62) أقل من القيم النظرية اللازمة للدلالة عند مستوى ( 0,05 ) أي ( 5,99 ) وبالتالي ليس لها دلالة مما يعني هذا تفنيد الفرضية الجزئية الأولى للدراسة القائلة بوجود علاقة دالة بين الضغط النفسي و مركز الضبط ،أي أن وجهة مركز الضبط سواء خارجي أو داخلي لدى أفراد العينة لا تؤثر في مستوى تواجد الضغط لديهم، وهذا ما يتوافق مع ما توصلت إليه دراسة سندرمان ( 1988 ) ، وأيضا دراسة فتيحة زروال(2008) على عينة من 199 طالب جامعي التي خلصت بعدم وجود علاقة دالة بين مستوى الضغط و مركز الضبط لدى افراد العينة، في حين هناك دراسات أخرى تعارضت مع هذه النتيجة كدراسة بلوم ولك 1987 على موظفين خلصت بأن أداء ذوي التمركز الداخلي لم يتغير بشكل ملحوظ في حين ذوي التحكم الخارجي قد انخفض آدائهم مع ارتفاع الظروف الضاغطة، وكذا دراسة هانم بنت حامد باركندي على عينة من 96 مديرة مدرسة التي خلصت إلى وجود علاقة ذات دلالة إحصائية موجبة بين ضغط العمل و وجهة الضبط ... .

2-2/ الفرضية الجزئية الثانية: هناك علاقة دالة احصائيا بين الضغط و السند الاجتماعي المدرك لدى عناصر التدخل في الحماية المدنية.

إن معامل الارتباط الذي تحصلنا عليه ( 0,205 ) الضعيف والسلبى يدل على ضعف تأثير السند الاجتماعي المدرك في مستوى تواجد الضغط النفسي لدى أفراد عينة الدراسة بالإضافة لعدم وجود دلالة إحصائية لارتباطهما يفند ايضا الفرضية الجزئية الثانية القائلة بوجود علاقة دالة إحصائيا بين الضغط النفسي و السند

الاجتماعي المدرك، و هذا ما يتوافق مع دراسة ماهر يوسف المجدلاوي (2013) على عينة من 245 سائقا، خلصت بعدم وجود علاقة جوهرية بين الدرجة الكلية لمقياس مصادر الاحتراق النفسي و الدرجة الكلية لمقياس المساندة الاجتماعية، في حين اختلفت نتيجة دراستنا هذه مع دراسات أخرى كدراسة مروان عبد الله دياب ( 2006 ) على عينة من 550 مراهق خلصت بوجود علاقة عكسية دالة إحصائيا بين درجات الأحداث الضاغطة التي تعرض لها المراهقون و المساندة الاجتماعي.

إن عدم تحقق الفرضيتين الجزئيتين يعني عدم تحقق الفرضية العامة القائلة بوجود علاقة دالة إحصائيا بين الضغط النفسي وكل من مركز الضبط و السند الاجتماعي المدرك ، أي أن كل من العاملين مركز الضبط و السند الاجتماعي المدرك لم يؤثر في سير الضغط النفسي لدى أفراد العينة، وهذا ما لم يتوافق مع أغلب الدراسات السابقة الذكر و المعطيات النظرية المطع عليها، و في تقديرنا قد يعود ذلك إلى عدة أسباب منها:

- ضعف نسبة الضغط النفسي وسط العينة
  - وجود متغيرات دخيلة
  - اختلاف طبيعة العينة من دراسة لأخرى.
  - حجم العينة الذي قد يكون صغير بحيث لم يسمح بتمثيل المجتمع الأصلي.
- 2-3/ الفرضية الصفرية الجزئية الأولى: لا يؤثر متغير السن في مستوى الضغط النفسي لدى عناصر التدخل في الحماية المدنية.

إن معامل الارتباط القوي ( 0,997 ) الذي تحصلنا عليه بين الضغط النفسي و السن يعني هناك علاقة قوية بينهما ، ولكن هذا الارتباط دال عمليا وليس إحصائيا لأن قيمة دلالاته الإحصائية ( 0,71 ) أقل من القيمة النظرية أو المجدولة عند 0,05 وهي (5,99) ، وبهذا هذه النتيجة تخص أفراد العينة فقط و لا تعمم على مجتمع العينة و عليه تحققت الفرضية الصفرية الجزئية الأولى القائلة: لا يؤثر متغير السن في مستوى الضغط النفسي ، و هذا ما يتوافق مع دراسة سلمى أحمد محمد عبد الله (2014) حول الضغط النفسي و الاجتماعي للمرأة العاملة بقوات الشرطة و علاقته

ببعض المتغيرات الديموغرافية، والتي خلصت بعدم وجود علاقة ارتباطية دالة إحصائية بين الضغوط ومتغير العمر و المستوى التعليمي و الرتبة العسكرية.

## 2-4/ الفرضية الصفرية الجزئية الثانية: لا يؤثر متغير الخبرة في مستوى الضغط النفسي لدى عناصر التدخل في الحماية المدنية.

إن معامل الارتباط القوي (0,998) الذي تحصلنا عليه بين الضغط النفسي و سنوات الخبرة يعني هناك علاقة قوية بينهما ، ولكن هذا الارتباط دال عمليا وليس إحصائيا لأن قيمة دلالاته الإحصائية (0,71) أقل من القيمة النظرية أو المجدولة عند 0,05 وهي (5,99) ، وبهذا هذه النتيجة تخص أفراد العينة فقط و لا تعمم على مجتمع العينة و عليه تحققت الفرضية الصفرية الجزئية الثانية القائلة : لا يؤثر عامل الخبرة في مستوى الضغط النفسي.

من خلال تحقق الفرضيتين الصفرتين الجزئيتين فإننا نقبل الفرضية الصفرية العامة والقائلة: -لا يؤثر متغير السن وسنوات الخبرة في الضغط النفسي . وهذا ما يتوافق مع نتائج الدراسة التي قام بها " مكناسي محمد 2006-2007 " حيث توصلت إلى أنه لا توجد علاقة ارتباطية دالة إحصائية لضغوط العمل وكل من متغير العمر وسنوات الخبرة ، كما أنها لا تتفق مع نتائج التي قام بها سعود محمد النمر 1994 حيث توصلت إلى أن الأفراد في الفئات الأصغر يشعرون مستوى ضغط أعلى مما يعني وجود علاقة ارتباطية في مستوى الضغوط ومتغير العمر.

الختام

## الخاتمة

لقد كان هدف دراستنا هو معرفة العلاقة بين الضغط النفسي و كل من مركز الضبط و السند الاجتماعي المدرك لدى أعوان التدخل بالحماية المدنية ، وانطلاقا من ذلك تم وضع فرضية عامة للتحقق منها و القائلة بوجود علاقة دالة احصائيا بين الضغط النفسي و كل من مركز الضبط والسند الاجتماعي المدرك لدى عون التدخل في الحماية المدنية والتي تفرعت بدورها إلى فرضيتين جزئيتين وهي:

1 هناك علاقة دالة احصائيا بين الضغط النفسي ووجهة مركز الضبط لدى عون التدخل في الحماية المدنية.

2 هناك علاقة دالة احصائيا بين الضغط النفسي و السند الاجتماعي المدرك لدى عون التدخل في الحماية المدنية.

و بعد تطبيق بطاريات من الاستبيانات على أفراد العينة تكونت من استمارة معلومات، اختبار الضغط النفسي، و مقياسي مركز الضبط و السند الاجتماعي المدرك، ومن ثمة تحليل نتائجهم و معالجتها إحصائيا، توصلنا إلى نتائج مفادها أولا أن ظاهرة الضغط النفسي لدى عينة الدراسة موجودة بنسبة ضعيفة تمثل 27,7% من حجم العينة الكلي وهذا يعني أن أغلب أفراد العينة لا يعانون من الضغط النفسي، كما أن اغلب أفراد العينة مركز التحكم لديهم خارجي بنسبة 62,7% من حجم العينة الكلي وقد يرجع هذا للمستوى الدراسي الغير مرتفع لأغليبيتهم، و لكن نتائج مقياس السند الاجتماعي المدرك تدل على توفر مختلف مصادر الدعم (الاسرة، الاصدقاء والزملاء، منظمة العمل...) لاغليبيتهم.

ومن أهم نتائج الدراسة أيضا أن الضغط النفسي لدى أفراد العينة لا يتأثر مستوى تواجده بكل من العوامل التي تناولتها دراستنا كمتغيرات مستقلة و هي: مركز الضبط كخاصية في شخصية الفرد توجه سلوكه و السند الاجتماعي المدرك كعامل اجتماعي يؤثر في الفرد، وبعض المتغيرات البيوغرافية (السن وسنوات الخبرة)، التي قد تكون من العوامل التي لها دخل في سيرورة الضغط النفسي لدى افراد العينة. و عليه انتهت الدراسة بعدم وجود علاقة ارتباطية دالة إحصائيا بين الضغط النفسي و كل من مركز

الضبط و السند الاجتماعي المدرك و السن و الخبرة لدى أفراد العينة التي تكونت من 83 عون تدخل في الحماية المدنية لدائرة بوسعادة.

وهذا يعني أن هذه الظاهرة مازالت بحاجة للدراسة من جوانب أخرى حتى نقف على العوامل والمصادر الحقيقية لها وذلك قبل معالجتها و محاولة الحد منها.

#### الاقتراحات:

- انطلاقا من هذه الدراسة التي تقودنا إلى دراسات أخرى حول هذه الظاهرة تمس الجوانب التي لم يتطرق لها أو يركز عليها بحثنا الحالي كالجانب المهني للعينة و العوامل المتعلقة به و التي قد تكون لها دخل في سيرورة الضغط النفسي مثل متغير الرضا الوظيفي.

- كما قد يساعد زيادة حجم العينة و تنويع المجال المكاني للدراسة في تمثيل أكبر للمجتمع الأصلي ، وهذا مع تخصيص فترة زمنية أكبر للدراسة الاستطلاعية يمكن أن يفيد في إظهار أبعاد أخرى للظاهرة موضوع الدراسة.

# قائمة المراجع

## قائمة المراجع:

### أولاً: الكتب باللغة العربية

- 1- القرآن الكريم.
- 2- ابراهيم الفقي (2010): قوة التفكير، المركز الكندي لتنمية البشرية.
- 3- إجلال محمد سري (2000): علم النفس العلاجي، ط1، عالم الكتب للطباعة و النشر و التوزيع، القاهرة.
- 4- أحمد نايل الغزير و أحمد عبد اللطيف أبوسعدي (2009): التعامل مع الضغوط، ط1، دار الشروق للنشر والتوزيع، عمان ، الأردن.
- 5- بن زروال فتيحة و لوکيا الهاشمي (2006): الاجهاد، دار الهدى للطباعة و النشر و التوزيع، الجزائر.
- 6- جان بن بنجمان ستوراه ترجمة أنطون وإ. الهاشم (1997): الاجهاد، أسبابه و علاجه، منشورات عويدات بيروت لبنان.
- 7- جلييلة معيزة (2004): أحدث تقنيات الاسترخاء العالمية و السفرولوجيا، دار الهدى ، عين المليلة، الجزائر.
- 8- جمعة سيد يوسف (2007): إدارة الضغوط، ط1، مركز تطويع الدراسات العليا و البحوث في العلوم الهندسية، جامعة القاهرة.
- 9- حامد السلام زهران ( 1978 ) : الصحة النفسية و العلاج النفسي، ط2 ، عالم الكتب، القاهرة.
- 10- حسين على فايد ( 2005 ) : المشكلات النفسية الاجتماعية، ط1 ، مؤسسة طيبة القاهرة.

- 11- حسين فايد (2006) : دراسات في الصحة النفسية، مؤسسة طبية للنشر و التوزيع، القاهرة.
- 12- حمدي على الفرماوي و رضا عبد الله ( 2009 ) : الضغوط النفسية في مجال العمل و الحياة، ط1 ، دار الصفاء ، عمان الاردن.
- 13- حمدي ياسين، على عسكر و حسين المسوي (1999): علم النفس الصناعي و التنظيمي بين النظرية و التطبيق، ط1، دار الكتاب الحديث .
- 14- درويش محرر (2001): اثر الارشاد النفسي في تعديل وجهة الضبط لدى فئتين من المضطربين نفسيا، كلية التربية، القاهرة.
- 15- رشيد زرواتي(2007): مناهج و ادوات البحث العلمي في العلوم الاجتماعية، ط1، دار الهدى ، عين مليلة، الجزائر.
- 16- زينب محمود شقير(2002): مقياس المواقف الضاغطة، ط2، مكتبة النهضة المصرية، القاهرة.
- 17- سمير شيخاني (2003): الضغط النفسي طبيعته و أسبابه و المساعدة الذاتية، ط1، دار الفكر العربي، بيروت .
- 18- شيلي تايلر ترجمة وسام درويش بريك و فوزي شاکر طعيمة داود(2004) : علم النفس الصحي ، ط1، دار الحامد، عمان الاردن.
- 19- صلاح الدين شروخ (2003): منهجية البحث العلمي، دار العلوم للنشر والتوزيع، عنابة، الجزائر.
- 20- طه حسين عبد العظيم (2006): إدارة الضغوط النفسية و التربوية، ط1، دار الفكر، عمان.
- 21- عبد الرحمان محمد العيساوي(2001): سيكولوجية الاسلام و الانسان المعاصر، ط1، دار الراتب الجامعية، بيروت.

- 22- عبد الستار ابراهيم(1998): الاكتئاب اضطراب العصر الحديث، عالم المعرفة، الكويت.
- 23- عثمان يخلف (2001): علم النفس الصحة الاسس النفسية و السلوكية للصحة، دار الثقافة للطباعة و النشر و التوزيع، الطبعة الاولى، قطر.
- 24- علي عسكر (2000): ضغوط الحياة و اساليب مواجهتها ، ط2، دار الكتاب الحديث، الجزائر.
- 25- فخري الدباخ(1974) : اصول الطب النفسي ، ط3، جامعة الموصل الجمهورية العراقية.
- 26- كويك نوتس (2003): كيف تتغلب على الضغوط النفسية في العمل، ط1، دار الفاروق القاهرة، مصر.
- 27- ماجدة بهاء الدين السيد عبيد(2008) : الضغط النفسي و مشكلاته و اثاره على الصحة النفسية، ط1، دار الصفاء للنشر و التوزيع ، عمان.
- 28- محمد الغزالي (2003): جدد حياتك، دار المجد للنشر و التوزيع ، الجزائر.
- 29- محمد حسن غانم (2007): دراسات في الشخصية و الصحة النفسية، الجزء الأول، دار الغريب للطباعة و النشر والتوزيع، القاهرة.
- 30- محمد حمدي الحجاز (د ت): فن العلاج في الطب النفسي السلوكي، دار العلم للملايين، بيروت.
- 31- محمد علي كامل (2004): الضغوط النفسية و مواجهتها، مكتبة ابن سينا، القاهرة.
- 32- هارون توفيق الرشيدى (1999): الضغوط النفسية ، طبيعتها، أسبابها، برامج مساعدة الذات في علاجها، ط1، مكتبة الأنجلومصرية، القاهرة.

33-هاني يحي نصري (1999): علم النفس دراسة الحواس الداخلية عبر السلوك اليومي للانسان، شركة الأرقم ابن أبي الأرقم، بيروت، لبنان.

34-هناة أحمد شويخ (2007): أساليب تخفيف الضغوط النفسية الناتجة عن الأورام السلطانية، ط1، إيتراك للنشر و التوزيع، مصر الجديدة.

35- ياسر أحمد فرح (2004): إدارة الوقت و مواجهة ضغوط العمل، ط1، دار الحامد للنشر والتوزيع، عمان، الاردن.

\*الكتب باللغة الأجنبية:

1-A .H STROOD ,Naincre (2003): Lanxiete et le stress, 3eme ED,Masson ,paris.

2-BOURDARENE Mahfoud (2005) : le stress entre bien etre bien et souffrance, édition Berti : le stress permanent, réactions-adaptation de l'organisme, 3ème édition, masson, paris , France .

3-FISHER ,G,N (2002) : traite de psychologie de la sante, Paris, Dunod .

4-GRAZIANI P, SWENDESEN.J (2005) : le stress, Emotion et stratégies d'adaptations , 2étition, France , Armon colin.

6-MOSCOVIVIi , S (2000): psychologie sociale des relations a autrui, Paris , Nateran.

7- WONGPAKARAN Tinakon , WONGPAKARAN Nahathai (2011) : Ruk ruktraku reliability and validity of the multidimensional scale of perceived social support (MSPSS) ,v7, thai version clinical practice & Epidemiology in mental health .

ثانيا: المجالات والدراسات

1- الديب و محمد علي (1997): اتجاهات الطلاب و المعلمين نحو علم النفس التربوي و علاقته بالانجاز الأكاديمي-دراسة مقارنة بين المصريين و العمانيين-، مجلة علم النفس ، العدد42، ، القاهرة.

2-أمل الأحمد و رجاء محمود مريم (مارس 2009): أساليب التعامل مع الضغوط النفسية لدى الشباب الجامعي، مجلة العلوم التربوية و النفسية مجلة علمية و محكمة و مختصة، فصلية ، العدد 01، مجلد 10 ، كلية التربية، البحرين.

3-بركات و زياد أمين (2000): مركز الضبط(الداخلي-الخارجي) و علاقته باتجاهات المعلمين نحو التعليم، مجلة الجامعة الإسلامية الرياض، العدد الأول، الرياض.

4-جابر جابر عبد الحميد و محمود أحمد عمر(1978): دراسة لدافعية الحاجات لماسلو في علاقتها بموضع الضبط و الاستغلال الادراكي، مجلة مركز البحوث التربوية، العدد 114، جامعة قطر.

5-سليمان عبد الرحمان الطريبي(1999): مجلة كلية التربية ، العدد 09، المجلد 08، جامعة الامارات.

6-سليمان عبد الرحمان و عبد الله هشام ابراهيم (1999): لدراسة موضع الضبط في علاقته بكل من الانا و القلق لدى عينة من طلبة و طالبات جامعة قطر، مجلة مركز البحوث التربوية ، العدد 09، المجلد 05، جامعة قطر.

7-محمد نجيب الصبوة،سهير العياشي هناء شيوخ (2004)، دراسات عربية في علم النفس، عدد 01، مجلد 03، دار غريب، القاهرة.

#### \*المجلات و الدراسات باللغة الاجنبية:

1-BEAUREGARD.L, DUMONT.S (1996) : la mesure de soutien social, service ,N3 ,vol 45.

2-GUAY.S, MARCHAND.A, BILLETTE. V (2002) : soutien social et trouble de stress post-traumatique theorie-piste de recherche et recommandation clinique, revue quebecoise de psychologie , N3 , vol23.

3-JANIE Canty Michell, et GREGORY D Zimet (2000) : psychometric properties of the Multidimensional scale of percerved social support in urbam adolescents, American journal of community psychology,N3, v28.

## ثالثاً: الرسائل و الأطروحات

- 1 - البدران و عبد السحاد عبد عبد السادة (2001): مركز التحكم و علاقته ببعض المتغيرات لدى طلبة مرحلة الدراسة الاعدادية، رسالة ماجستير، كلية التربية، جامعة البصرة.
- 2 - الديلمي و هناء رجب حسن (1988): موقع الضبط و علاقته بالتحصيل لدى طلبة الصف الرابع، رسالة ماجستير، كلية التربية، جامعة بغداد.
- 3- أبو ناهية و صلاح الدين (1984): مواضيع الضبط و علاقتها ببعض المتغيرات الشخصية الانفعالية و المعرفية، رسالة دكتوراه، بكلية التربية، جامعة عين شمس، القاهرة.
- 4- بن زروال فتيحة (2008): أنماط الشخصية و علاقتها بالاجهاد، رسالة دكتوراه، جامعة منتوري، قسنطينة.
- 5- بن زروال فتيحة (2004): مصادر ومستويات الاجهاد لدى الأستاذ الجامعي، رسالة ماجستير، باتنة.
- 6- برهوم موسى (1979): تقنين اختبار روتر لضبط التعزيز الداخلي - الخارجي في عينة أردنية، رسالة ماجستير، الجامعة الأردنية، عمان، الاردن.
- 7- بوزفاق سميرة (2006): علاقة الضغوط النفسية الاجتماعية بتقدير الذات لدى المدمنين المسجونين ، رسالة ماجستير، جامعة مرياح ، ورقلة.
- 8- شتوح فاطمة (2010): مصادر الإجهاد النفسي لدى عمال الدرك الوطني، رسالة ماجستير ، جامعة منتوري، قسنطينة.
- 9- شهرزاد بوشدوب (2009): المساندة الاجتماعية و اثرها على بعض العوامل الشخصية و استراتيجيات التعامل مع الضغط المدرسي ، رسالة مقدمة لنيل شهادة الدكتوراه في علم النفس الاجتماعي ، جامعة الجزائر.

10- طيبي نعيمة (2007): التعامل مع الضغط النفسي لدى المصابات بمرض القلب و السكري، رسالة ماجستير.

11- غزلان شمسي و محمد الدعدي (2004): الضغوط النفسية و التوافق الاسري و الزواجي لدى عينة من اباء و امهات الاطفال المعاقين، مذكرة لنيل شهادة الماجستير في الارشاد النفسي، جامعة ام القرى ، المملكة العربية السعودية.

12- مخلوف سعاد (2006): الضغط النفسي ومدى تأثيره على صحة الأطباء العاملين بالمراكز الصحية، رسالة ماجستير، جامعة منتوري قسنطينة.

13- موسى شهرزاد محمد شهاب(2001): القدرة على اتخاذ القرار لدى مديري المدارس المتوسطة في مركز محافظة نينوي و علاقتها بمركز الضبط، رسالة ماجستير، كلية التربية، جامعة الموصل.

#### رابعاً: البحوث و المحاضرات

1- رؤى ملحم (2008): الضغوط النفسية لدى العاملين بالتمريض النفسي، بحث مقدم لنيل درجة الاجازة في الارشاد النفسي، كلية التربية ، جامعة دمشق.

2- سمير احمد نعيم ( د ت): محاضرات في المنهج العلمي في البحوث الاجتماعية ، جامعة عين شمس، القاهرة.

#### خامساً: القواميس و المعاجم

1- معجم اللغة العربية المعاصرة بالقاهرة عام(1998): المعجم الوسيط.

2- ابن منظور(1989): المعجم العربي الأساسي، المنظمة العربية للتربية و الثقافة و العلوم، توزيع لاروس.

3- ابن منظور (د س): لسان العرب، لبنان.

4- صبحي حمودي (2000): منجد اللغة العربية المعاصرة، ط1، بيروت، دار الشرق.

الملاحق

## الملحق رقم : (1)

في إطار إنجاز الدراسة الميدانية لموضوع -الضغط النفسي لدى أعوان التدخل في  
الحماية المدنية -، أضع بين يديك أخي رجل الحماية المدنية مجموعة من  
الإستبيانات، اتبع تعليماتها للإجابة عليها بعد ملء استمارة المعلومات البيوغرافية .

### استمارة المعلومات البيوغرافية

السن:

الجنس:

الحالة العائلية:

المستوى الدراسي:

الأقدمية في العمل:

**الملحق رقم (2): مقياس الضغط النفسي**  
**(اختبار هولمز)**

\_ إذا لاقتكم إحدى هذه الأحداث خلال الست أشهر الأخيرة أشر لذلك بعلامة (X):

الأحداث	الأحداث
تغيير بالغ في المسؤولية المهنية	وفاة الزوج ( الزوجة )
مغادرة الطفل للبيت الأسري	طلاق
مشاكل والديه	انفصال عن الزوج ( الزوجة )
انجاز شخصي معتبر	سجن / حبس
زوجة باشرت أو قاطعت وظيفة خارج البيت	حادث أو مرض خطير
بداية أو نهاية فصل مدرسي	زواج
التغيير في ظروف المعيشة	طرد أو استقالة
صعوبات مع المسؤول	استرجاع الحياة الزوجية
تغيير في مواقيت أو ظروف العمل	وضع في التقاعد
تغيير إقامة	مشاكل صحية
تغيير في أوقات الفراغ	قدوم فرد جديد
إبرام شراء بقرض (تلفاز ...)	مشاكل مهنية
تغيير عادات النوم	تغيير هام في الوضعية المالية(تحسن/ سوء)
عطل	وفاة صديق حميم
أعياد	تغيير في وضعية أو نمط العمل
تغيير في عادات التغذية	تضاعف الخلافات الزوجية
عقوبات ومخالفات	شراء بيت أو صفقة

### الملحق رقم (3) : مقياس روتر للضبط الداخلي - الخارجي

بين يدك استبيان يهدف إلى الكشف عن الطريقة التي تؤثر بها بعض الأحداث المهمة على الناس بمختلف أعمارهم، وتتكون كل فقرة من عبارتين أشير إليهما بالرمز ( أ ، ب ) . أرجو عند الإجابة على كل فقرة من الفقرات أن تضع إشارة ( × ) على الحرف الموجود أمام العبارة التي تختارها .

إن هذا الاستبيان هو مقياس لما يعتقد الشخص ، لذلك ليس هناك إجابة خاطئة وأخرى صحيحة ، كما قد تجد في إحدى الفقرات أنك توافق على ما جاء في كلتا العبارتين ، أو أنك لا توافق على ما جاء بهما بالمرة ، وفي هذه الحالة عليك أن ترجح إحداهما على الأخرى وتختارها على أنها الإجابة المناسبة ، علماً بأن هذه الإجابة لن يطلع عليها احد ولن تستخدم إلا لأغراض البحث العلمي .

الرقم	الإجابة	فقرة السؤال
1.	أ. ب.	يقع الأولاد في المشكلات لان آبائهم يعاقبونهم كثيراً . مشكلة غالبية الأولاد في هذه الأيام تساهل آبائهم الزائد معهم .
2.	أ. ب.	يعود الكثير مما يصيب الناس من تعاسة جزئياً إلى حظهم السيئ . يعود سوء طالع الناس إلى الأخطاء التي يرتكبونها .
3.	أ. ب.	من الأساليب الرئيسية لوقوع الحروب عدم اهتمام الناس الكافي بالسياسة ستقع الحروب باستمرار مهما حاول الناس منع حدوثها .
4.	أ. ب.	يحصل الناس في النهاية على الاحترام الذي يستحقونه في هذا العالم . لسوء الحظ غالباً ما تمضي حياة الفرد دون أن يقدر قيمته احد مهما بلغ من جهد .

5.	أ. ب.	إن فكرة عدم عدالة المدرسين تجاه طلابهم لا معنى لها . غالبية الطلاب لا يدركون مدى تأثر علاماتهم بعوامل الصدفة .
6.	أ. ب.	لا يمكن للمرء أن يكون قائداً فعالاً دون توفر الفرص المناسبة . الأكفاء الذين يفشلون في أن يصبحوا قادة هم أناس لم يحسنوا استغلال فرصهم.
7.	أ. ب.	مهما تبذل من جهد في كسب ود الآخرين فسيظل هناك أناس يكرهونك . الذين لا يستطيعون كسب ود الآخرين لا يفهمون كيفية التعامل معهم .
8.	أ. ب.	تلعب الوراثة الدور الرئيسي في تحديد شخصية الفرد . خبرات الفرد في الحياة هي التي تحدد ما ستكون عليه شخصيته .
9.	أ. ب.	غالباً ما أجد الأشياء المقدر لها أن تحصل , تحصل فعلاً . اعتماد المرء على القدر في تصريف أموره لا يجدي بالمرّة .
10.	أ. ب.	يندر أن يجد الطالب الامتحان غير عادل إذا كان استعداداه لهذا الامتحان تاماً . في كثير من الأحيان تكون أسئلة الاختبار عديمة الصلة بالمادة الدراسية مما يجعل الاستعداد لها عديم الجدوى .
11.	أ. ب.	يعتمد النجاح على العمل الجاد ولا دخل للحظ به إلا نادراً . الحصول على وظيفة جيدة يعتمد بشكل أساسي على وجود الفرد في المكان المناسب وفي الوقت المناسب .
12.	أ. ب.	يستطيع المواطن العادي أن يؤثر بشكل ما على قرارات الحكومة . يسيطر على العالم حفنة من الناس ولا يستطيع الشخص العادي أن يفعل

		شيئا إزاء ذلك .
13.	أ.	عندما أقوم بوضع الخطط فإنني غالبا ما أكون على يقين بقدرتي على تنفيذها .
	ب.	ليس من الحكمة أن تخطط للمستقبل البعيد , لان كثيرا من الأشياء يتحكم فيها الحظ الجيد أو الحظ السيئ على أي حال .
14.	أ.	هناك بعض الناس الذين هم سيئون .
	ب.	هناك شيء جيد في كل إنسان تقريبا .
15.	أ.	بالنسبة لي فان ما أسعى للحصول عليه لا علاقة له بالخط .
	ب.	لا بأس في كثير من الأحيان أن يكون قرارنا على أساس الوجه الذي يظهر عند رمي قطعة نقود في الهواء .
16.	أ.	من يصل إلى مركز الرئاسة هو في الغالب ذلك الشخص الذي خدمه الحظ في أن يكون في المكان المناسب قبل غيره .
	ب.	لكي يقوم الناس بعملهم على الوجه الصحيح لا بد من وجود القدرة لديهم حيث إن دور الحظ في ذلك يكون قليلا أو معدوما .
17.	أ.	بالنسبة لما يجري في هذا العالم يمكن القول بان معظمنا ضحايا لقوى لا نستطيع فهمها أو السيطرة عليها .
	ب.	يمكن للناس بالمشاركة الايجابية في الشؤون الاجتماعية والسياسية أن يسيطروا على ما يجري في هذا العالم .
18.	أ.	غالبية الناس لا يدركون مدى سيطرة عوامل الصدفة على مجريات حياتهم
	ب.	في الحقيقة ليس هناك شيء اسمه الحظ .

19.	أ. ب.	على المرء أن يكون لديه الاستعداد الدائم للاعتراف بأخطائه . من الأفضل عادة أن يتستر الفرد على أخطائه .
20.	أ. ب.	من الصعب أن تعرف إذا كان شخص ما يحبك حقاً أم لا . إن عدد الصداقات التي تكونها يعتمد على كم أنت شخص طيب .
21.	أ. ب.	الأمر السيئة التي تصيبنا تتساوى على المدى البعيد مع الأمور الحسنة . إن معظم ما يصيبنا من سوء الطالع هو سبب الجهل أو الكسل أو الافتقار إلى القدرة أو الثلاثة معاً .
22.	أ. ب.	بمزيد من الجهد نستطيع القضاء على الفساد السياسي . من الصعب على الناس العاديين أن يكون لهم سيطرة كافية على الأعمال التي يقوم بها السياسيون وهم في مراكز الحكم .
23.	أ. ب.	لا نستطيع أحياناً أن افهم كيف يتوصل المدرسون للعلامات التي يعطونها . هناك ارتباط مباشر بين ما ابذل من جهد في الدراسة والعلامات التي احصل عليها .
24.	أ. ب.	القائد الجيد هو الذي يتوقع أن يقرر الناس لأنفسهم ما يجب أن يفعلوه . القائد الجيد هو الذي يحدد لكل فرد الأعمال التي يقوم بها .
25.	أ. ب.	في كثير من الأحيان اشعر أنني لا أستطيع السيطرة على الأشياء التي تحدث لي . يستحيل علي أن اقتنع أن الحظ أو الصدفة يلعبان دوراً هاماً في حياتي .
26.	أ.	يعزل بعض الناس أنفسهم عن الآخرين لأنهم لا يحاولون كسب صداقتهم . لا فائدة كبيرة ترجى من بذل الجهد أكثر مما يجب في كسب ود الآخرين

	ب.	لأنهم إذا أرادو أن يحبوك فهم يحبوك .
27.	أ. ب.	هناك مبالغة في التأكيد على الرياضة في المدارس الثانوية . إن مزاوله الرياضة ضمن فريق تعتبر طريقة ممتازة لبناء الشخصية .
28.	أ. ب.	إن ما يحدث لي هو ما تفعله يداي . اشعر أحيانا أنني لا أستطيع التحكم في الاتجاه الذي تسير فيه حياتي .
29.	أ. ب.	في كثير من الأحيان لا أستطيع أن افهم لماذا يتصرف السياسيون بالطريقة التي يتصرفون بها . في المدى البعيد الناس هم المسئولون عن سوء الحكم سواء على المستوى القومي أو على المستوى المحلي .

الملحق رقم ( 4 ):مقياس الدعم الاجتماعي المدرك 1988 : Zimet,  
Dahlem , Zimet and farley

التعليلة : نريد معرفة ما تشعر به إزاء كل عبارة من العبارات التالية:  
اقرأ كل عبارة بدقة ثم ضع علامة في الخانة المناسبة لك.

العبارة	معارض تماما	معارض بشدة	معارض	محايد	موافق	موافق بشدة	موافق تماما
1-هناك شخص مميز بقربي عندما أكون بحالة اليه							
2-هناك شخص مميز أستطيع مشاركته افراحي و احزاني							
3-عائلتي تحاول فعلا مساعدتي							
4-أحصل على المساعدة العاطفية والدعم الذي احتاجه من عائلتي							
5-لدي شخص مميز يعتبر مصدر عون لي							
6-أصدقائي فعلا يحاولون مساعدتي							
7-أستطيع الاعتماد على أصدقائي عندما تسوء الأمور							
8-أستطيع التحدث عن مشاكلي مع عائلتي							
9-لدي أصدقاء يمكنني مشاركتهم أفراحي و أحزاني							
10-لدي شخص مميز في حياتي يحرص على مشاعري							
11-عائلتي مستعدة لمساعدتي في اتخاذ قراراتي							
12-يمكنني التحدث حول مشاكلي مع اصدقائي							

