



بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

قال الله تعالى

"وَقُلْ أَعْمَلُوا بِمَا أَنْتُمْ آتُونَ  
اللَّهُ عَمَلَكُمْ وَرَسُولَهُ وَالْمُؤْمِنُونَ

التوبة اية 105

و قال ايضا

"لَا يَكْفُرُ اللَّهُ بِغُلَامٍ إِذَا كَانَ مِنَ الْمُؤْمِنِينَ  
وَعَلِمَا مَا كَانُوا يَكْسِبُونَ

البقرة الآية 286

## مسك الدعاء

ربنا لا تدعنا نصارع بالغرور إذنا نجونا ولا باليأس إذنا فتننا بله  
ذميرنا بأن الفتنه هو التجارب التي تسبق النجاح

ربنا إذنا اسانا الخ الناس اعطنا تنجاة الاعتذار، وإذنا اساء الناس الينا  
اعطنا تنجاة العفو.

ربنا علمنا ان التسامح هو اجبر مراتب القوة وان حب الانتقام هو اوله  
مظاهر الضعف

ندعو الله عز و جل ان يؤدي هذا البحث الغرض الذي وضع من اجله، وان يكون فيه  
فائدة ارشادية وعلاجية للمرأة العاملة بصفة عامة و المعلمة بصفة خاصة، وفائدة  
معرفية علمية للطلاب الجامعيين، وخصوصا المهتمين بقضية الضغط النفسي .

امين يا رب العالمين

# كلمة شكر

نشكر الله و نحمده و نستعين به في جميع اعمالنا عسى ان  
يوفقنا لنا يحبه و يرضاه

اتقدم بجزيل الشكر الى الاستاذة القديرة بدرة معتصر ميموني  
والأستاذ الفاضل ميموني مصطفى . الذي قام بمتابعة هذه  
المذكرة من بدايتها الى نهايتها ، والذي لم ييخل علي  
بإرشاداته و نصائحه القيمة التي ساعدتني في انجاز هذا البحث  
كما اتقدم بالشكر و التقدير الى كل الاساتذة اللذين وصلت  
بفضلهم الى هذا المستوى

و الى كل من ساعدني و قدم لي العون و التشجيع و لو  
بالكلمة الطيبة لرفع المعنويات

# الاهداء

اهدي ثمرة جهدي المتمثل في هذا الانجاز البسيط الى

والدي العزيزين

و زوجي العزيزي الذي شجعني للوصول الى اعلى مراتب

المعرفة

والى جميع افراد عائلتي بناتي الاربعة وابني الصغير

والى صديقتاتي

## مقدمة عامة

يعتبر خروج المرأة لمجال العمل ظاهرة سيكولوجية اجتماعية جديدة في مجتمعنا الجزائري ويرجع ذلك لعدة عوامل اقتصادية واجتماعية ثقافية و سياسية، ولقد ترتب عن خروجها إلى عالم الشغل اتساعا لمجالها الاجتماعي وتداخله، مما أدى إلى بروز اضطرابات نفسية وجسدية عليها و اجتماعية على اسرتها نتيجة للاحتياجات والخيارات الصعبة بين مطالب البيت وارتباطات العمل، والذي خلق لديها نوع من الصراع في الكثير من الاحيان و معايشة حالة من الضغط النفسي المؤدي الى الارهاق و الاجهاد خصوصا في العمل، والذي بالضرورة يتطلب منها جهود خاصة و نوعية للتصدي ومواجهة التهديد من اجل استرجاع الاتزان، وهذا النمط من مقاومة الضغوط قد يكون متكيف، وقد يكون العكس ما ينجر عنه مترتبات وخيمة على مستوى الصحة النفسية والعقلية و الجسدية، وعلى العمل بصفة خاصة من حيث ادائها المهني والابداع فيه وجودة الانتاج و الانتاجية، وتم التركيز على معلمة التعليم الابتدائي لتقديم الارشادات الملائمة و بعض طرق المتخصصة لمساعدتها في إدارة الضغوط المهنية في الحاضر و المستقبل، و بطريقة غير مباشرة تحسين الاداء المهني لديها و تفادي ما يمكن ان يترتب من مخلفات سلبية للضغط على تحصيل التلميذ، و كذا صحته النفسية لما لهذه المرحلة الحرجة دور في تقرير شخصيته الراشد من خلال العنف الممارس من طرفها.

هذا ما دفعنا الى اختيار موضوع بحثي المتمثل في :

**الضغط النفسي المهني عند المرأة العاملة : استراتيجيات ادارته عند المعلمة.**

## ملخص البحث

دور المرأة في العصر الراهن اصبح يختلف عن دورها التقليدي كونها دخلت سوق العمل، والذي ادى اليه عامل التنقيف و التعليم، لكن تعدد ادوارها ترتب عنه تعقد المشاكل لديها و تراكمها مما ادى الى معايشة حالة الضغوط النفسية التي اصبحت ازمة العصر الراهن، ومن اهمها الضغوط المهنية، والتي تحتاج الى مواجهة من اجل استرجاع التوازن

من الممكن ان يكون نمط المواجهة متكيف، و قد يكون العكس في حالة استمرار الضغوط و اشتدادها ما سينحدر عنه مخلفات سلبية على مستوى الصحة الجسدية و النفسية والعقلية و على العمل ما يتعلق بجودة الانتاج و الانتاجية.

نظرا لعملي في وحدة الكشف و المتابعة و الاهتمام بالصحة المدرسية ارتأيت ان اختار المعلمات التي تعانين الضغوط المهنية للتعرف على اساليب تعاملهن مع الضغوط، وعليه كان هدف الدراسة هو تقديم بعض الاستراتيجيات للمرأة العاملة بصفة عامة و المعلمة بصفة خاصة لإدارة جيدة للضغوط في العمل حسب ظروف العمل و حسب الاساليب التي اعتمدها من اجل تحسين المردود المهني لديهن، ومن اجل الحد من العنف المدرسي ضد التلميذ الممارس من طرف المعلمات كمخلفات للضغط النفسي و خصوصا المهني.

بهذا كانت فرضيات هذا البحث تعتمد على ان: استراتيجية مقاومة الضغط المهني عند المعلمة تختلف حسب معايشتها لهذا الضغط مع ابراز دور ظروف العمل في إحداث الضغوط النفسية عند المعلمة، بالتطرق الى اعراضه الناجمة عنه و إنعكساته.

- وان استراتيجيات التدخل النفسي كمساعدة و علاج ستختلف حسب الاساليب التي اعتمدها

بهذا تم تقسيم بحثنا هذا الى جانبين : جانب نظري و جانب ميداني، فالأول احتوى على فصلين : فصل حول الضغط النفسي، والثاني حول الضغط المهني عند المرأة العاملة بالتركيز على المعلمة.

- اما الجانب الميداني فكانت الدراسة على مجموعة من المعلمات من نفس المدرسة بحيث تعانين من ضغط مهني .

- ثم انهينا البحث بمجموعة من النصائح و الاقتراحات .

## قائمة المراجع

1. ابتسام عبد المجيد حلو : الضغوط النفسية لدى امهات الاطفال القابلين للتعلم فى ضوء المتغيرات ،مجلة الدراسات المصرية جامعة القاهرة سنة 2004
2. ابراهيم عبد الستار: الاكتئاب –عالم المعرفة ،الكويت سنة 1998
3. ادم محمد سلامة :المرأة بين البيت و العمل،دار المعارف ،القاهرة 1982
4. ألفت حقي ،الاضطرابات النفسية الجسدية ، مركز الاسكندرية للكتاب القاهرة ط1 سنة 2000
5. جان بنجوان ستورا .الاجهاد ،اسبابه و علاجه ،ترجمة انطوان هاشم ،منشورات عويدات بيروت ،لبنان 1997
6. الجرداوي عبد الرؤوف عبد العزيز :مشكلات المرأة العاملة الكويتية و الخليجية ،الكويت :ذات السلاسل (1986)
7. جمعة سيد يوسف :ادارة ضغوط العمل :نموذج للتدريب و الممارسة .دار ايتراك للطباعة و النشر والتوزيع سنة 2004 ص
8. جمعه سيد يوسف،ادارة الضغوط –مركز تطوير الدراسات العليا و البحوث فى العلوم الهندسية كلية الهندسة جامعة القاهرة، ط 1،سنة 2007
9. د- كمال ابراهيم مرسى :العلاقة الزوجية و الصحة النفسية في الاسلام و علم النفس ،دار القلم للنشر و التوزيع ،الكويت ،ط2 سنة 1995
10. سمية طه جميل: التخلف العقلي و استراتيجيات مواجهة الضغوط الاسرية ،مكتبة النهضة المصرية ،القاهرة
11. سمير الشبخاني :الضغوط النفسية ،دار الفكر مؤسسة الثقافة و الطباعة و النشر و التوزيع بيروت ط1- سنة 2003
12. عبد الرحمان هيجان ،ضغوط العمل ،الرياض معهد الادارة العامة سنة 1998
13. عبد الله محمد القاسم :مدخل الى الصحة النفسية ،دار الفكر ،دمشق ،ط1 سنة 2002
14. العدلى نصار :السلوك الانساني و التنظيمي ، الرياض ، معهد الادارة العامة سنة 1995
15. علي عسكر: ضغوط الحياة و اساليب مواجهتها ،دار الكتاب الحديث ،الكويت، ط2 ،سنة 2000 .
16. فاديا عبدوش : كيف تواجه الهموم و الضغوطات اليومية ،دار الفراسة لبنان ،بيروت ط1 سنة 2002
17. فاروق السيد عثمان ، القلق و ادارة الضغوط اليومية دار الفكر العربي القاهرة ط 1 سنة 2001
18. كويك نوتس ، كيف تتخلص من الاجهاد البدنى في العمل دار الفاروق للنشر و التوزيع 2004
19. ليلي شريف: اساليب مواجهة الضغط النفسي :،جامعة دمشق ،كلية التربية، رسالة دكتوراه 2003
20. محسن خضر.اصول التربية المساعدة – كلية التربية –جامعة عين شمس
21. محمد احمد النابلسى ،مبادئ السيكووسوماتيك و تطبيقها ،دار الهدى الجزائر ط1 سنة 1992
22. محمد الانوار- ضغوط مهنة التدريس سنة،2005
23. الموسوي: الضغوط النفسية لدى المعلمين في مجال الخدمة النفسية "المجلة التربوية ،جامعة الكويت، العدد47 سنة 1998
24. هارون توفيق الرشيدى : الضغوط النفسية (طبيعتها نظرياتها) ، مكتبة انجلو المصرية ،القاهرة سنة 1999



## قائمة المذكرات

1. طبي سهام :انماط التفكير و علاقتها باستراتيجيات مواجهة اضطراب الضغوط التالية للصدمة  
مذكرة لنيل شهادة الماجستير 2004، جامعة باتنة
2. مباركي سهام، دلمي خيرة عمل المرأة و تأثيره على التحصيل الدراسي للطفل ، سنة 2010-2011
3. مختارى عوالي و محبوبى مريم :العلاقة بين ادراك الاحداث الضاغطة و الصحة النفسية دراسة  
عياضية لعينة من طلبة جامعة قاصدي مرياح بورقلة سنة 2005-2006 .
4. عياش بن سمير العنزي: علاقة الضغوط النفسية ببعض متغيرات الشخصية جامعة نايف العربية رسالة ماجستير،  
سنة 2004

## مواقع من الانترنت

1. استراتيجية مواجهة الضغوط النفسية لدى المرأة العاملة [assps.yourforumlive.com](http://assps.yourforumlive.com)
2. Origine de concept de coping1  
<http://fulltext.bdsp.Tm.fr/Rsi/67/68.pdf?WKQJ-QJM90-Q19DJ-98XK1-979Q3>
3. Origine de concept de coping.2004  
on line,concept stress,coping  
<http://www.psychomotrecité.com/FFp/evo.pdf/dallana39.pdf>
4. origine du concept de coping .2004  
(<http://www.psychomotrecité.com/FFp/evo.pdf/dallana39.pdf>)
5. [http://www.annabaa.org/rba\\_55/asaleh.HTM](http://www.annabaa.org/rba_55/asaleh.HTM)  
مجلة النبا ،اساليب التعامل مع الضغوط النفسية 2004
6. [WWW-ouarsenis.com/Vb/show\\_thread.php?t=93712](http://WWW-ouarsenis.com/Vb/show_thread.php?t=93712)  
مهام المعلم ، استاذ المدرسة الابتدائية في التشريع المدرسي الجزائري ، الصادر بتاريخ  
20014-01-28 على الساعة 9

# الجانِب النَّظَرِي

- 1- الاشكالية
- 2- منهجية البحث
- 3- دوافع اختيار البحث
- 4- اهمية البحث
- 5- اهداف البحث

# الفصل الأول

الضغط النفسي ، مواجهته ، اساليب ادارته حسب مصادر الضغط

تمهيد :

- 1- تعريف الضغط النفسي
- 2 - النظريات المفسرة للضغط النفسي
- 3- مصادر الضغوط النفسية
- 4- العوامل المؤثرة في الضغوط
- 5-اعراض الضغط النفسي
- 6-نماذج من الضغط النفسي
- 7-الاستجابة للضغط النفسي بين المواجهة و التكيف

خلاصة الفصل

# الفصل الثاني

## الضغوط المهنية و المرأة العاملة

تمهيد

1-الضغط المهني

2- المرأة ، العمل و الضغط المهني

3- اكثر الضغوط المهنية التي تواجهها المرأة العاملة

4-نتائج او اثار الضغط النفسي على المرأة العاملة (الاثار الجسدية و النفسية ، السلوكية، على العمل بصفة خاصة)

5- المعلمة بين وظيفة التعليم و حقوق و واجبات المهنة

6- ضغوط مهنة التدريس ومظاهرها

7-استراتيجيات ادارة الضغوط المهنية عند المرأة العاملة (ومنها المعلمة )

خلاصة الفصل

# الجانِب المَبِين

1-منهجية البحث

2-تقديم و تحليل نتائج الدراسة

3-تحليل و مناقشة الفرضيات

4-الاستنتاج

5-توصيات و اقتراحات

6-الخاتمة

# قائمة الملاحق

# قائمة المراجع

	مسك الدعاء
	كلمة شكر
	اهداء
أ	مقدمة عامة
أ	ملخص البحث
1	1-الاشكالية
2	1-1-الفرضيات
2	1-1-1-الفرضية العامة
2	1-1-2-الفرضيات الفرعية
2	2-منهجية البحث
4	1-1-المفاهيم او المصطلحات الاجرائية
6	2-2-الدراسات السابقة
6	2-2-1- حول الضغط النفسي ومقاومته
7	2-2-2-حول الضغوط في مهنة التعليم
8	2-2-3- حول المرأة العاملة
9	2-2-4- حول الضغط النفسي و تأثيره على المرأة العاملة
10	3-دوافع اختيار البحث
10	4- اهمية البحث
11	5- اهداف البحث

الفصل الأول

12	الضغط النفسي ، مواجهته ، اساليب ادارته حسب مصادر الضغط
13	تمهيد
13	1-تعريف الضغط النفسي
17	2-النظريات المفسرة للضغط النفسي
17	1-1-النظرية الفيزيولوجية
17	انظرية كانون
17	ب- نظرية هانز سيللي
18	2-2-نظرية سيلبيرجر
18	2-3-النظرية المعرفية
21	3- مصادر الضغوط النفسية
23	4- العوامل المؤثرة في الضغوط
24	5-اعراض الضغط النفسي
26	5-1-الضغوط و انعكساتها
29	5-1-1-الضغوط و الامراض الجسمية
29	5-1-2-الضغوط و الاضطرابات النفسية و السلوكية
29	5-1-3-الضغوط و المترتبات الاجتماعية
30	6-نماذج من الضغط النفسي
32	7-الاستجابة للضغط النفسي بين المواجهة و التكيف
32	7-1- الاستجابة للضغط النفسي
34	7-2- استراتيجيات مواجهة الضغوط النفسية



34	.....1-2-7-تعريف استراتيجية المواجهة
35	.....2-2-7- اهمية المواجهة
35	.....3-2-7-وظائف المواجهة
36	.....3-7-محددات المواجهة الفعالة
37	.....1-3-7- المواجهة و التكيف
37	.....2-3-7-معايير المواجهة المتكيفة
38	.....4-7-اسباب المواجهة غير المتوافقة
39	.....5-7-استراتيجيات مواجهة الضغوط
39	.....1-5-7-الفرق بين المواجهة و ادارة الضغوط
40	.....2-5-7- اساليب و استراتيجيات ادارة الضغوط
40	.....1-2-5-7-الارشادات العامة
41	.....2-2-5-7-الاساليب المتخصصة
44	..... خلاصة الفصل

## الفصل الثاني

45	.....الضغوط المهنية و المرأة العاملة
46	.....1-الضغط المهني
46	.....1-1- عوامل الضغط المهني
46	.....2-1- مصادر الضغط المهني
48	.....3-1- نماذج من الضغوط المهنية
49	.....2- المرأة ، العمل و الضغط المهني
49	.....1-2- دوافع عمل المرأة
51	.....2-2- اجابيات عمل المرأة
51	.....3-2- سلبيات عمل المرأة (عليها، على الاسرة ،على العمل)
53	.....3- امثلة الضغوط المهنية التي تواجهها المرأة العاملة
53	.....4-نتائج او اثار الضغط النفسي على المرأة العاملة
55	.....5- المعلمة بين وظيفة التعليم و حقوق و واجبات المهنة
55	.....1-5- وظائف و مهام المعلمة
56	.....2-5- واجبات المعلمة
58	.....3-5- حقوق المعلمة
59	.....6- ضغوط مهنة التدريس ومظاهرها
59	.....1-6- مصادر الضغوط لدى المعلمين
60	.....2-6- اثار الضغوط المهنية في مهنة التدريس عند المعلمة على التلميذ
61	.....7-اساليب ادارة الضغوط المهنية عند المرأة العاملة (ومنها المعلمة)
68	.....ملخص الفصل

## الكتاب المبتدئ

70	.....1--منهجية البحث
70	.....1-1-ادوات البحث

70	.....1-1-1-دراسة الحالة
70	.....1-الملاحظة
70	.....ب-المقابلة
71	.....ج- اختبار قياس مستوي الضغوط
71	.....د- الاستثمار
71	.....2-1-عينة الدراسة
71	.....3-1-التعريف بمكان اجراء الدراسة
71	.....4-1-الدراسة الاستطلاعية
72	.....5-1-صعوبات البحث
72	.....2- تقديم و تحليل نتائج الدراسة
72	.....1-2- دراسة الحالات
102	.....3- تحليل و مناقشة الفرضيات
105	.....4- الاستنتاج
107	.....5- توصيات و اقتراحات
109	.....الخاتمة

## 6-المعلمة والضغوط المهنية

### 1-الضغط المهني

#### 1-1-عوامل الضغط المهني :

لاشك ان الفرد الموظف يمضي ما بين 8 الى 10 ساعات يوميا في عمله، بمعنى ان جل وقته يمضيه في العمل، كما ان العمل لا ينتهي عند نهاية الدوام الرسمي، بل ان الفرد يحمل معه هموم العمل الى المنزل لان السلوك الوظيفي للفرد جزء من سلوكه العام وتم تقسيم عوامل ضغوط العمل الى اربع مجموعات هي:

1- عوامل الضغط البيئية الفيزيولوجية (المادية): الناتجة عن ضغوط مادية بحكم طبيعة المهنة، حيث يوضح الباحثون ان 14000 عامل يموتون بشكل دوري في حوادث صناعية اي بنسبة 55 عامل يوميا ، و8 عامل كل ساعة ، كما اوضحت الدراسات ان حوالي 5 ملايين عامل يصابون بجروح بشكل دوري .

2- عوامل الضغوط الفردية : تتمثل في صراع الدور بين الافراد و كذلك في غموض الدور، بالإضافة الى نوع المسؤوليات التي يحصل عليها الافراد.

3- عوامل ضغوط الجماعة : ويقصد بها نوعية العلاقة بين جماعات العمل مثل درجة الثقة بين الجماعة، درجات التجانس، التأييد في حل المشكلات .

4- عوامل الضغوط التنظيمية : تتمثل في المشاركة في اتخاذ القرارات بالمنظمة و يلعب الهيكل التنظيمي للمنظمة دور في ضغوط العمل<sup>1</sup>.

#### 1-2- مصادر الضغوط المهنية :

استطاع مكبرايد "1983 MicBride" ان يبلور لنا مصادر الضغوط المهنية التي تضمنتها البحوث منذ 1930 فيما يلي :

- كثرة الاعمال الادارية، المسؤوليات الإضافية تدني الراتب، ظروف العمل السيئة الانتقال من عمل الى اخر دون تهيئة الفرد نفسيا، ضعف الانشطة المادية، الحياة الاجتماعية للمؤسسة، الارهاق ، التدخين ، ضعف الانشطة ، تضخم الضرائب، ضعف

<sup>1</sup> - العديلي نصار: السلوك الانساني و التنظيمي ،الرياض ،معهد الادارة العامة سنة 1995 ص102.

الاتصال، النقد، الخوف من الفشل، الانعزالية و الوحدة، نظرة المجتمع المتدنية، عدم التعاون، الانانية اللامبالاة، ضعف الدافعية<sup>1</sup>.

وفي دراسة ل لطفي راشد 1993 اسفرت نتائج الدراسة ان مسببات ضغط العمل ترجع الى المنظمة و اهدافها و استراتيجياتها و سياستها و الهيكل التنظيمي، وقال ان اهم مصادر ضغوط العمل هو عبئ العمل الكمي و النوعي، و كذلك غموض الدور و صراع الدور بالإضافة الى مطالب العمل و الوقت و استخدامه و وقال ان ضغوط العمل قد تؤثر على انتاجية العاملين حيث تنخفض بارتفاع الضغط.

وقد قسمها علماء اخرون الى اربعة مصادر و هي :

**1-2-1- بيئة العمل :** و هي الظروف الخارجية التي تنشأ من مكان العمل و ما يحويه من شروط اضافة التي قد تشكل مواقف ضاغطة هي كالتالي :تصميم المبنى السيئ او الغير ملائم لطبيعة العمل الى جانب الموقع الغير مناسب ،وضعف الامكانيات و التجهيزات ،وسوء التهوية و الاضاءة و الرطوبة و الضوضاء .

- الخوف من الاضرار الجسمية الممكن حدوثها داخل بيئة العمل .

- عامل الوقت و تغيير الجدول اليومي كما في المناوبات و اعمال الامتحانات المختلفة .

- بعد العمل عن مكان السكن و عدم توفير المواصلات المختلفة .

### **1-2-2- مصادر يكمن خلفها التنظيم الاداري للمنظمة او المؤسسة :مثل**

- الانظمة و اللوائح التي التي تحدها المنظمة و المرتبطة بالإجازات و الترقيات ،وإجراء العقوبات و نظام العمل و غيره .

-عدم المساندة و الدعم الاجتماعي في الظروف الضاغطة كالتعرض لازمة او مرض او موت قريب او طلاق او زواج او انجاب او غيره .

-الادارة التسلطية التي تسم بالجمود و الاشراف السيئ ،كما انها تحرم المرؤوسين من المشاركة في تحديد اهداف العمل .

-غموض سلوك و تصرفات بعض الاداريين مما يجعل المرؤوس لا يعرف ماذا يريد و ما هي اهدافه .

- انعدام الحوافز المختلفة مما يؤدي الى ضعف الدافعية و الطموح .

- عدم الشعور بالأمن الوظيفي نتيجة انخفاض الاجور او التعيين على نظام الساعات

<sup>1</sup> - الموسوي:الضغوط النفسية لدى العاملين في مجال الخدمة النفسية "المجلة التربوية -جامعة الكويت،العدد47 سنة 1998.

### 1-2-3- العلاقات الانسانية السائدة في العمل : منها

- كثرة الخلافات التي تحدث بين اعضاء العمل مما يعطل الانتاج .
- عدم التعاطف الاجتماعي من قبل زملاء في المواقف الضاغطة .
- التدخل السيئ من قبل بعض الزملاء مما يعيق اداء العمل .
- تردد الاشاعات المحبطة التي قد تسيئ لى بعض الافراد ،وتحدث بلبلة .

### 1-2-4- طبيعة العمل :مثل

- كثرة العمل وصعوبته مما يعيق قدرة الفرد و امكاناته الجسمية و المعرفية
- ضيق الوقت في مقابل كمية العمل اللازم المطلوب انجازه يوميا .
- تنوع الادوار التي يقوم بها الفرد و عدم امكانية ايفائها حقها بالشكل اللازم.
- طول ساعات العمل اليومي و تعارض العمل مع المتطلبات الاسرية و الاجتماعية .
- عدم كفاية مهارات الفرد العملية مما يؤثر على القدرة الانتاجية .

### 1-3- نماذج من الضغط المهني : وحسب ما قسمها الباحثون لضغوط المهن و الوظائف تنفرع الى عدة فئات وهي على النحو التالي:

ا- **ضغوط تنظيمية:** و تشمل حجم البيروقراطية ،التغيرات المؤسسية التكنولوجية المعقدة صناعة الخدمات المناخ داخل المؤسسة ،السياسات داخل المؤسسة .

ب- **ضغوط المهنة :** الظروف الفيزيقية في العمل منها مستوى القذارة و التلوث،سوء الالات ضعف الاضاءة نقص التهوية ارتفاع او انخفاض درجة الحرارة ، الازدحام حجم العمل تغير نمط العمل ،عدم الامان في العمل ،عدم الرضا عن العمل ، الاخفاقات في العمل ...

ج- **ضغوط المسار المهني :** صراع الادوار ،غموض الأدوار ادراك عدم التطور في المسار المهني ، نقص في وضوح الاهداف ، المدير المتصلب ( او السطحى)،نقص التأهيل او التدريب (الرئيس غير كفى)،عوامل المنافسة .

د- **ضغوط مشكلات العلاقات :** مثل المشكلات مع الرئيس ، المشكلات مع المساعدين ، الصراع مع الزملاء ، العجز عن تطوير علاقات اجتماعية جيدة في العمل ، نقص تماسك الجماعة...<sup>2</sup>

<sup>2</sup> -د- جمعة سيف يوسف -ادارة الضغوط -مركز تطوير الدراسات العليا و البحوث في العلوم الهندسية -كلية الهندسة -جامعة القاهرة السنة

نستنتج ان عوامل و نماذج ومصادر الضغوط المهنية متعددة وتتنوع بمسؤوليات المهنة في حد ذاتها كحجم العمل وساعات العمل، وتتنوع بظروف المؤسسة السيئة ونظامها وكذا محيطها الفيزيقي(كالغبار و الضوضاء، والتهوية)، و العلاقات بين جماعات العمل و خصوصا الرئيس، و كل هذه الظروف اذا كانت مستمرة و شديدة قد تؤثر على العامل بصفة عامة ما يتعلق بصحته الجسمية و النفسية، وكذا على العمل من خلال التقصير في الاداء المهني و مردوده .

## 2- المرأة، العمل، الضغط المهني :

### 2-1-1-دوافع عمل المرأة

ان للعمل قيمة كبيرة في حياة الانسان السيكولوجية و الاجتماعية، وان التغيرات الايديولوجية و التكنولوجية قد ادت الى دخول المرأة الى ميدان العمل و الانتاج، فخلق منها انسانا جديدا له ميزاته و خصائصه النفسية المختلفة عن خصائص المرأة القديمة، وبالتالي عمل المرأة اليوم خارج البيت غدا حقيقة اجتماعية معترف بها ، وهذا بعد ان نجحت في مجالات عديدة ، و بات عملها لا يمكن الاستغناء عنه في بعض الاسر حيث يدفع اليه مجموعة من الدوافع :

### 2-1-1-2-الدوافع النفسية :

ان حب الظهور و الحاجة الى الانتماء و تحقيق الذات قد يكون دافع اخر لخروج المرأة الى ميدان العمل ، و قد بينت الدراسات و نتائج الاختبارات السوكيومترية و الاسقاطية ان المرأة قد حققت احساس بالكيان الاجتماعي و الاحساس بالقيمة و القدرة على تحمل المسؤولية ، كما اكد رؤساء المرأة في العمل ان لديها استعداد للتضحية من اجل العمل ، و لاحظوا ان انتقال المرأة ادى الى ارتفاع مستوى العلاقات الانسانية في محيط العمل.

كما قد بين مسح 'شويتك' لخريجي الكليات ان 25 من السيدات يعملن من اجل الحصول على الرضا، وفي دراسة ' يارو' قررت بنسبة 41 من العاملات من الطبقة المتوسطة يعملن اولا من اجل ان يحققن ذواتهن و يرضين حاجتهن للبقاء بصحبة الآخرين، فهناك ميل عام بين المشتغلات المتزوجات اكثر من المشتغلات غير المتزوجات في اعتبار ان العمل هام ، ان يعطينهن الاحساس بالقيمة الى جانب هذا الدافع الاستمتاع بالعمل، و هناك دافع اخر الرغبة في صحبة الآخرين.

## 2-1-2-الدوافع التحصيلية :

لقد ساهمت المرأة العاملة في عدة مجالات و ذلك لرفع مستواها و فرض وجودها ، و قد ساعدها على ذلك انتشار التعليم و التوسع في كل مرحلة خصوصا في السنوات الاخيرة ، و قبول المرأة في التخصصات العلمية الدقيقة كالطب و العلوم، الى جوار التخصصات التقليدية كالتمريض و التدريس، هذا بالإضافة الى وجود المرأة في وظائف ادارية و مهنية عالية و مساهمتها في عمليات اتخاذ القرارات في صالح تعليم المرأة و توجيهها ، و كذا في عملية التدريب و الاختيار المهني للمرأة .

و قد تبين من خلال دراسة "ايد Haid" ان طالبات الكلية ذوات رغبة شديدة في العمل ، يؤكدون الحاجة الى التنوع، فدافعهن للعمل كان مرتبطا بالحصول على درجة جامعية ، و التي تبدو بدورها دليلا على الدوافع التحصيل .

كما تظهر اهمية الدافع للتحصيل من نتائج بحث 'كلجر' التي تبين منها ان الامهات المشتغلات قطعن مرحلة التعليم اكثر من تلك التي قطعنها الغير مشتغلات ، و ان الامهات المشتغلات كن يتوقعن الاستمرار في العمل بعد الزواج ، لذا فالتحصيل الدراسي و الحصول على مستويات تعليمية راقية ، يمكن ان تكون دافعا للعمل.

## 2-1-3-الدوافع الاقتصادية :

تحاول المرأة ان توصل الركب مجددة احترامها و قيمتها في المجتمع العربي الاسلامي ، و ان كان العصر متغير بل سريع التغير و التطور في جميع النواحي و في كل المجتمعات المتقدمة و النامية على السواء ، كما تحاول المرأة في بلادنا ان تلحق بركب التطور و تستعد له بكل وسائل زمنها من تعليم و تثقيف ، و يظهر ذلك واضحا في تعليم البنات في كل مرحلة ، و قد تلقت المرأة تشجيعا و اهتماما اجتماعيا و اقتصاديا و ثقافيا ، هذا ما جعلها تدخل في عدة مجالات كالصحة و الاعلام<sup>1</sup>.

خلاصة القول هو ان المرأة تخرج للعمل ، و ذلك لان العمل حقق حاجتها النفسية الاساسية، خصوصا الحاجة الى الامن و الطمأنينة و الامن الاقتصادي و التقدير الاجتماعي و تحقيق الذات، و هي تحس و تشعر انها مطلوبة لهذا العمل الذي تقوم به ، و لما له من فائدة لنفسها، و غيرها في اسرتها و مجتمعها وقد ساعدها على تحقيق ذلك عامل التعليم و التثقيف.

<sup>1</sup> - مذكرة مباركى سهام ،دلمي خيرة عمل المرأة و تأثيره على التحصيل الدراسي للطفل، سنة 2010-2011 ص7-8-

**2-2- ايجابيات عمل المرأة :** لولا وجود ايجابيات تدفع المرأة للعمل ،ما خرجت من بيتها وخصوصا اذا كانت المرأة العاملة زوجة و ام وفي ما يلي بعضهن:

1-تنمية شخصية المرأة ،وزيادة نضجها الاجتماعي ، وشعورها بالكفاءة و الاعتماد على النفس و المكانة الاجتماعية في الاسرة ،وتخليصها من مشاعر الدونية و الاتكالية ، و زيادة خبرتها بالحياة و حصولها على تقدير المجتمع.

2- زيادة اقبال المرأة الزوجة على رعاية اطفالها ،بتعويضها عن غيابها عنهم ،وتشجيعهم على الاستقلالية و الاعتماد على النفس ،وترفع من طموحاتهم في الدراسة ،وتكسبهم العديد من الخبرات التي تساعد على نضج الشخصية ونمو الذكاء ، فقد تبين ان ابناء العاملات افضل من ابناء غير العاملات في الدافعية للانجاز و الطموح و التفوق لاجتماعي و الدراسي .

3- زيادة ايجابية الزوجة العاملة في التفاعل الزوجي لثقتها بنفسها،ونضجها الاجتماعي ،وزيادة خبرتها في الحياة التي تمكنها من مشاركة زوجها في الاهتمامات اليومية و مشكلات العمل ، كما تسهم في رفع مستوى الاسرة الاقتصادي وتخفيف اعبائها المادية ،مما يساعد على تنمية المودة والمحبة مع الزوج و الاولاد.

4-زيادة كفاءة المرأة في لعب دور الزوج في الانفاق و رعاية الاسرة عند غياب الزوج في حالة المرض او السفر او الوفاة<sup>1</sup>.

**2-3-سلبيات عمل المرأة :** اشارت دراسات متعددة الى سلبيات عمل المرأة على نفسها وعلى اولادها وعلى الزوج والعمل ايضا منها:

زيادة الضغوط النفسية على الزوجة بسبب كثرة المسؤوليات في العمل و البيت والاولاد والزواج مما يعرضها لصراع الادوار (كثرة مطالب الادوار و تعارضها) فتشعر بالتعب و الارهاق الجسمي و النفسي ،حيث بينت الدراسات ان الزوجة العاملة تعاني اكثر من الزوجة الغير العاملة من القلق و التوتر و الامراض السيكوسوماتية،فالزوجة العاملة تجد نفسها امام مسؤوليات متعددة ، يستحيل عليها في بعض الاحيان المفاضلة بينها،وتقع في الصراع ،او تشعر بعدم الرضا عن نفيها عندما تحاول ان تحقق الحد الادنى من

<sup>1</sup> - د-كمال ابراهيم مرسي العلاقة الزوجية و الصحة النفسية في الاسلام و علم النفس ،دار القلم للنشر و التوزيع ،الكويت ،2 سنة 1995 ،ص180



واجباتها في كل ادوارها ثم تجد نفسها قصرت في بيتها وعملها و مع زوجها وأولادها ومع نفسها، فالمرأة العاملة تعيش حالة عدم الرضا عن الذات في مواقف كثيرة لان ما ينتظره البيت منها لا يمكنها اداؤه بسبب مسؤوليات العمل خارج البيت، وما يطلبه الزوج قد لا تستطيع تحقيقه بسبب انشغالها برعاية الاطفال او مطالب البيت او نفاذ الجهد، وما تريده لنفسها قد لا تجد الوقت لعمله<sup>1</sup>

قلة الرغبة في الانجاب عند الزوجة العاملة، خاصة اذا كانت تشغل وظائف عليا، او كان الدافع للعمل تحقيق الذات وليس مساعدة الاسرة .

اضطراب العلاقة بالزوج والأولاد بسبب ما تعانيه من صراع الادوار و ضغوطها الجسمية و النفسية، او شعورها بالتقصير في بعض الحقوق الزوجية و تربية الاطفال، او عدم تقدير الزوج لجهودها في العمل، ومطالبتها بتهيئة الجو المريح في البيت، والسهر على راحته، وتربية الاولاد دون مساعدة منه، مما يؤدي الى الشجار و الخلافات الزوجية.

زيادة معدلات الطلاق حيث يرجع بعض الباحثين ارتفاع معدل الطلاق، لشعور المرأة العاملة بالاعتماد على نفسها وعدم التبعية للزوج، فقد وجد ان المرأة العاملة تغضب من زوجها بسرعة و لا تكثر بالطلاق و عدم الزواج ثانية، على عكس المرأة الغير عاملة تتحمل زوجها وتصبر على اذاه<sup>2</sup>.

الزواج يؤثر سلبا على "عمل الزوجة"، خاصة اذا اضطربت علاقاتها الزوجية وتعرضت لصراع الادوار، وفشلت في تحقيق التوازن بين ادوارها في البيت و الزوج و الاولاد و مطالب العمل، فقد وجد ان ما تعانيه الزوجة من مشكلات في الاسرة تنعكس سلبا على ابداعها في العمل، ويزداد غيابها، وتؤخرها عن العمل، وتشعر بالضيق و الملل و الاحباط خاصة عندما تأتي الى العمل مجهدة بسبب السهر في رعاية اطفالها و زوجها او كثرة متاعبها في البيت، وعدم وجود خادمة او معاونة الزوج لها في الاعمال المنزلية، مما يقلل على من طموحها و من تركيزها على مطالب العمل، فتكثر اخطاؤها و تمارضها ويسوء توافقها<sup>3</sup>.

نستنج ان عمل المرأة خارج البيت له ايجابيات تتلخص في زيادة دخل الاسرة ورفع مستواها الاجتماعي بتوفير الحاجات الضرورية و الكمالية، وزيادة دخل المجتمع، و تحقيق المرأة لذاتها، لكن في المقابل له سلبيات كثيرة خصوصا اذا تعددت ادوارها

<sup>1</sup> - ادم محمد سلامة: المرأة بين البيت و العمل، دار المعارف، القاهرة، 1982، ص18

<sup>2</sup> - الجرداوى عبد الرؤوف عبد العزيز: مشكلات المرأة العاملة الكويتية و الخليجية، الكويت: ذات السلاسل 1986

<sup>3</sup> - د-كمال ابراهيم مرسي، المرجع السابق، ص181

وتراكمت مسؤولياتها فان ذلك سيؤثر على عليها وهذا بزيادة مستوى الضغوط لديها، فيؤدى الى التعب و الارهاق الجسمي و النفسي، و على اسرتها كإهمال الواجبات الزوجية و تربية الابناء والذي قد يؤدي الى التفكك الاسري ، و على عملها ما يتعلق بالإبداع فيه ككثرة الغياب والتهاون في الاداء المهني.

ان العمل يخلق صراعا حقيقيا عند المرأة العاملة ،و يبرز هذا الصراع في مظاهر مختلفة في داخلها تدعوها احيانا للعودة الى البيت كأم، و تدعوها في الوقت نفسه تحت ضغط الحاجة الى الاستمرار في العمل و تحقيق طموحها،وهذا التناقض يخلق لديها نوع من عدم الرضا،لأنها تشعر بالذنب الكبير لمجرد حصول اى تقصير تجاه الزوج او البيت وتعزو هذا التقصير الى خروجها من البيت الى العمل ،وان احساس المرأة بضيق الوقت و انها تحتاج الى ساعات اطول لانجاز ما عليها من مهمات يؤدي بها الى الارهاق و التوتر كما ان عدم تخصيص معظم وقتها لتربية الاولاد بغياب التنظيم و مساعدة الزوج و الوسائل الاجتماعية قديؤثر على اداء وظائفها كزوجة و كأم وعلى توفير العطف و الحنان للأولاد،اذن فالزوجة العاملة تتنازل عن حقها في تطوير نفسها و رفع كفاءاتها بسبب اعبائها المنزلية من جهة وحرصها على تجنب المتاعب مع الزوج من جهة ثانية ،اضافة الى ذلك فالزوجة العاملة محرومة او مقلة للنشاطات الترفيهية و العلاقات الاجتماعية خارج المنزل لان عليها واجبات تجاه الاسرة و اعمال منزلية لا بد من القيام بها بعد عودتها من العمل بمفردها دون تلقي مساعدة .

كما ان عمل المرأة قد يكون سبب لمشكلات اخرى اذا اضيف الى عمل الزوجة مسؤولية رعاية احد المسنين في العائلة ،فتزداد اعباؤها ويزداد احساسها بضيق الوقت و يزداد توترها و ارهاقها ،لذا نستطيع ان نؤكد ان الضغط الاسري يعتبر عامل مضعف للضغط المهني.

**3- امثلة على الضغوط التي تواجهها المرأة العاملة في العمل :**العلاقة بالزملاء ،المثالية في العمل ،صعوبة المواصلات للعمل ،تغيير واجبات الوظيفة ،نقص الدعم من الزملاء،الاشراف الاداري السيئ ،الشعور بعدم تقبل الاخرين ....

**4- نتائج واثار الضغط النفسي على المرأة العاملة :** اذا كانت ردود الافعال لدى الرجال تتضح بحالات التجهم و الكآبة الطارئة ،والتحدث بصوت مسموع في الشارع فان المرأة تظهر اكثرها على شكل:

**4-1-الاثار الجسدية والنفسية:** مثل: انقطاع الطمث، ارتباك العادة الشهرية، و التوترات التي تعترى مرحلة ما قبل الحيض ،والصداع و حالات لانهايار ما بعد الولادة، و يمكن ان تظهر عليها الاضطرابات المصاحبة كفقدان الشهية للطعام او الشراهة، الام الراس ،تعب

،صعوبة النهوض ، سهولة البكاء، اضطرابات النوم كالأرق او النوم المتقطع الذي تتخلله احلام مزعجة ،طلب العزلة او الانسحاب، الحساسية الزائدة و عدم تحمل النقد او تحمل الاخرين ،القلق الدائم نتيجة شعورها بالتقصير او لوم الذات او التذمر الدائم، الاحباطات المتكررة و الشعور بالدونية، العدوانية و المقاتلة و التصلب بالرأي و الجمود و عدم المرونة .

-ان استمرارية الضغوط بما يفوق قدرة المرأة و امكانياتها تحدث تغيرات و تحولات كيميائية غير طبيعية داخل الجسم حيث يزداد افراز الادرينالين بالدم مما يؤدي الى ارتفاع نسبة الكولسترول فيؤدي الى تصلب الشرايين فيعرضها الى الاصابة بالنوبات القلبية ناهيك عن الاضطرابات التي قد تصيب الجهاز الهضمي من قرحة و التهاب الكولون، وكذا الجهاز التنفسي الى جانب الالتهابات الجلدية لذلك نجد المرأة تعاني من الالام في اسفل الظهر.

#### 4-2-الاثار السلوكية :

- كثرة تناول المشروبات المنبهة كالقهوة و الشاي .
- تناول وجبة واحدة نتيجة عدم توفر الوقت او عدم الرغبة في تناول الطعام او تناول وجبات صغيرة و غير متوازنة .
- استخدام المسكنات .
- عدم الاهتمام بالمظهر و اهمال الذات و تبدو المرأة بصورة فوضوية و غير مرتبة...

#### 4-3-انعكاساتها على العمل بصفة خاصة :

فقدان الثقة في الدفاع عن وجهة النظر ،العجز عن مواجهة مواقف الصراع ،سهولة الاستئثار الانفعالية على مشاكل العمل و التعبير عن الانفعالات بحدّة ،فقدان الثقة بالذات من اجل القيام بالمهام ،والعجز عن مواجهة مواقف المنافسة،وقد يؤدي كذلك الى تكرار التغيب ،انخفاض الانتاج و الانتاجية ،عدم الرضا الوظيفي<sup>1</sup>.

تعد ضغوط العمل احد اشكال الضغوط النفسية التي تتعرض لها المرأة العاملة،وبالتالي فان الاثار التي يمكن ان تتجر عنها لا تختلف من حيث المضمون و من حيث المظاهر النفسية و الجسمية ،فتسهم في مختلف الاضطرابات التي تصاحبها انفعالات

<sup>1</sup> - جان بنجوان ستورا . الاجهاد ،اسبابه و علاجه ،ترجمة انطوان هاشم ،منشورات عويدات ،بيروت ،لبنان 1997 ص 52.

سلبية كالغضب و الانزعاج و القلق و الضجر ولوم الذات، وأثار سلوكية و صحية فيزيولوجية اذا استمرت و كانت شديدة قد تؤدي الى الامراض السيكوسوماتية، وكذلك اثار تنظيمية مثل :ضعف الاداء الوظيفي و عدم الرضا الوظيفي..،فهذه الضغوط المختلفة التي تواجهها تتعارض مع التناغم الطبيعي لجسم الانسان و نفسيته و قدراته الطبيعية فتؤدي به الى ارهاق جسمي و عصبي يمنعه من تحقيق التوازن و من ثم يفشل في القيام بواجباته المهنية على اكمل وجه،ولقد عرضنا ان طبيعة العمل الذي تمارسه المرأة يعتبر مصدر رئيسي من مصادر ضغوط العمل و في هذا الفصل سنسلط الضوء على مهنة التدريس.

#### 5-المعلمة بين وظيفة التعليم و حقوق و واجبات المهنة :

#### 5-1-مهام و وظائف المعلم/ المعلمة في التشريع المدرسي الجزائري

المادة 2: يمارس معلمو المدرسة مهامهم تحت سلطة مدير المؤسسة .

المادة 4. تتمثل مهمة معلمي المدرسة في تربية التلاميذ و تعليمهم ،وبهذه الصفة فإنهم يقومون بطاقة بيداغوجية و تربوية .

المادة 5: تشمل النشاطات البيداغوجية التي يكلف بها معلمو المدرسة الاساسية كالتالي :

-العمل المرتبط بتحضير الدروس و التصحيح و التقويم .

-المشاركة في العمليات المتعلقة بالامتحانات و المسابقات .

- تاطير الخرجات التربوية للتلاميذ .

- المشاركة في المجالس التي تنعقد في المؤسسة

المشاركة في عمليات التكوين المختلفة .

المادة 6:يقوم معلمو المدرسة الاساسية بمنح التلاميذ تعليما تضبطه قانون المواقيت و برامج و تعليمات و توجيهات صادرة عن وزارة التربية .

المادة 7: يسهر معلمو المدرسة الاساسية على :

-حسن استعمال الكتاب المدرسي و الوسائل التربوية و المعدات السمعية البصرية .

-المحافظة على الاثاث المدرسي و التجهيزات والأدوات التعليمية .

-مشاركة التلاميذ في النشاطات الثقافية ،الفنية و الرياضية .

المادة 8: يتناول معلمو المدرسة الأساسية في ادائهم مهامهم الامساك المنتظم و الاستعمال للوثائق التالية :

- الكراس اليومي لتحضير الدروس .

-المذكرات المتعلقة بإعداد الدروس .

-التوزيع الشهري للبرنامج و التوزيع السنوي .

-دفتر المناداة وكراس المداولة.

المادة 18 : يكون معلمو المدرسة الأساسية مسؤولين عن جميع التلاميذ الموضوعين تحت سلطتهم المباشرة في القسم طبقا للتنظيم المقرر في المؤسسة .

المادة 19 : يتولى معلمو المدرسة مهام حراسة التلاميذ اثناء الدخول و الخروج ،وفي فترات الاستراحة ،وبصفة عامة اثناء حركاتهم داخل المؤسسة ،وفق الترتيبات التي تنص عليها لائحة النظام الداخلي للمؤسسة .

المادة 20: يمنع الدخول على معلمي المدرسة في اقسامهم اثناء قيامهم بعملهم باستثناء مدير المدرسة و الموظفين المكلفين بوظيفة التفتيش و التكوين<sup>1</sup>.

تقدم المعلمة طاقة بيداغوجية تربوية هائلة تجاه الطلاب تشمل النشاطات البيداغوجية بما تحويه من تحضير الدروس و التصحيح و التقويم و التوزيع الشهري و السنوي و المساهمة في النشاطات الفنية و الرياضية و حراسة التلاميذ حتى في فترات الاستراحة .. ،وتجاه المؤسسة باحترام القانون الداخلي و حضور المجالس التي تنعقد في المؤسسة ... و لا بد ان كل هذه المهام المتكررة و المستمرة قد تعرض المرأة للإصابة بالضغط في مهنتها.

## 2-5- واجبات المعلمة :

احداث الحياة اليومية تحمل معها ضغوط باستمرار تدركها المرأة عندما تساير استمرار المواقف المختلفة في العمل او التعاملات مع الناس او المشكلات التي لا تجد لها حلول مناسبة ،او تسارع احداث الحياة و متطلباتها ،وهي تحتاج الى درجة اعلى من المساييرة لغرض التوافق النفسي ،وربما تفشل هذه الموازنة الصعبة وتؤدي الى الاحباط و مختلف انواع الضغوط النفسية، وبما ان مهنة التعليم اكثر المهن التي تمارسها المرأة

<sup>1</sup> مهام المعلم ،استاذ المدرسة الابتدائية في التشريع المدرسي الجزائري ،الصادر بتاريخ 28-01-2004 على الساعة 9

سنعرض قدر المستطاع اكثر العوامل و المصادر التي يمكن ان تخلق ضغط عند المعلمة لذلك من الضروري ان نعرض ما يجب عليها و ما يحق لها في بداية الامر .

### 5-2-1- واجباتها نحو مهنتها :

على المعلم ان يكون مطلعاً على سياسة التعليم و اهدافه ساعياً الى تحقيق هذه الاهداف المرجوة و ان يؤدي رسالته وفق الانظمة المعمول بها .

- الانتماء الى مهنة التعليم و تقديرها و الالمام بالطرق العلمية التي تعينه على ادائها و ألا يعتبر مهنة التدريس مجرد مهنة يتكسب منها .
- التكوين المتواصل و متابعة كل جديد لتطوير امكاناته المعرفية و التربوية
- الامانة في العلم و عدم كتمانها و نقل ما تعلمه الى المعلمين .
- معرفة متطلبات التدريس من طرق و محتوى حتى تتناسب مع انماط تعلم طلابه .
- المشاركة في الدورات التدريبية و اجراء الدراسات التربوية و البحوث الاجرائية .

### 5-2-2- واجبات المعلمة نحو المدرسة

- الالتزام بالواجب الوظيفي و احترام القوانين و الانظمة .
- تنفيذ المناهج و الاختبارات حسب الانظمة و التعليمات المعمول بها .
- التعاون مع المجتمع المدرسي .
- المساهمة في الانشطة المدرسية المختلفة .
- المساهمة في حل المشكلات المدرسية .
- توظيف الخبرات الجديدة .

### 5-2-3- واجبات المعلم نحو الطلاب :

- غرس القيم و الاتجاهات السليمة من خلال التعليم .
- ان يكون القدوة الحسنة من خلال التصرف و السلوك و الانتماء و الاخلاص
- توجيه الطلاب و ارشادهم و تقديم النصح لهم باستمرار .
- تشجيع الطلاب و مكافئتهم .
- مراعاة الفروق الفردية و الوعي بطبيعة المتعلمين و خصائصهم النمائية المختلفة .
- المساواة في التعامل مع الطلاب .
- تعريف الطلاب بأهمية و فائدة ما يدرسه لهم و اهمية ذلك في حياتهم .

## 5-2-4- واجبات المعلم حول الواجب المحلي :

القيام بدور القائد الواعي الذي يعرف القيم و المثل و الافكار التي تحكم سلوك المجتمع .

- توافق قوله مع تصرفاته و اعطاء المثل الحي لتلاميذه و مجتمعه .
- ان تتكامل رسالة المعلم مع رسالة الاسرة في التربية الحسنة لأبنائها .

## 5-3- حقوق المعلمة

المعلمة موظفة كبقية الموظفين لها حقوق مستمدة من مصادر متنوعة منها الدستور و التشريع و التنظيم و الاتفاقية الدولية ... الخ و منها:

- حرية الرأي
- الانتماء الى تنظيم نقابي او جمعية بدون تأثير على الحياة المهنية.
- حماية الدولة للموظف مما يتعرض له من تهديد او اهانة او شتم او قذف من اي طبيعة كانت اثناء ممارسته لوظيفته .
- تعويض الاضرار التي تلحق به و تحل الدولة محل الموظف للحصول على التعويض.
- اذا تعرض الموظف لمتابعة قضائية من الغير بسبب خطأ في الخدمة ،يجب على المؤسسة او الادارة العمومية التي ينتمي اليها ان تحميه من العقوبات التي تسلط عليه.
- للموظف الحق النقابي كما يمارس حق الاضراب في اطار التشريع المعمول به في اطار احكام الدستور
- للموظف الحق في الحماية الاجتماعية و التقاعد .
- للموظف الحق في التكوين و تحسين المستوى و الترقية في الرتبة خلال حياته المهنية.
- للموظف الحق في ممارسة مهامه في ظروف تضمن له الكرامة و الصحة و السلامة البدنية و المعنوية .
- للموظف الحق في العطل .
- يستفيد الموظف من الخدمات الاجتماعية.

## • الحق في المشاركة في عملية التكوين.

ان مهنة التعليم هي مهنة نبيلة لان هدفها هو بالأخص تربية وتعليم و اعداد اجيال الغد، وهذا بالتعاون و تنسيق الاهداف المرجوة مع الاسرة ، كما تعتبر من اكثر المهن التي تشغلها المرأة لأنها تتناسب مع طبيعتها البيولوجية، لكنها في نفس الوقت من اكثر المهن اثقالا بالضغوط نظرا لما تنطوي عليها من اعباء و متطلبات و مسؤوليات بشكل مستمر نحو المؤسسة و نظامها الصارم و الطلاب و زملاء العمل و الرئيس و حتى المجتمع المدني، ويمكن لمجرد التقصير في اداء المعلمة لهذه الواجبات بكفاءة او الاحساس بهضم للحقوق التي تحق لها، قد يؤدي الى لإحساس بالضيق و التوتر او الاجهاد النفسي خصوصا، لذا الامر يتطلب مستويات عالية من التحمل، لان المعلمة كغيرها تتأثر بما يجري حولها من تغيرات و تتعرض لمشكلات و ضغوط مختلفة يمكن ان تعيقها في ادائها و دورها المنشود و المتوقع .

### 6-ضغوط مهنة التدريس ومظاهرها

حسب تصنيف منظمة العمل الدولية تعد مهنة التدريس من اكثر مجالات العمل ضغوطا، وذلك من خلال ما تزخر به البيئة التعليمية من مثيرات ضاغطة يرجع بعضها الى شخصية المعلم نفسه التي تحدد قدرته على التكيف مع المتغيرات السريعة و الكبيرة في مجال التعليم و مؤسساته، و ما ينظم ويقيد العمل من قرارات و لوائح و قوانين، والبعض الاخر يرجعه الى البيئة الاجتماعية الخارجية<sup>1</sup>.

تؤدي مشكلة الاجهاد النفسي التي يتعرض لها المعلم الى استنزاف جسمي و انفعالي، واهم مظاهره فقدان الاهتمام بالتلاميذ و تباد المشاعر، ونقص الدافعية، والأداء النمطي للعمل ومقاومة التغيير و فقدان الابتكارية و الصراعات مع الادارة و أولياء الامور<sup>2</sup>.

**6-1-مصادر و اسباب الضغوط لدى المعلمين:** "العبء المهني الزائد" ازدحام قاعة الصفوف، قلة الوقت مع كثرة المهام الموكلة الى المعلم، سوء سلوك بعض التلاميذ. ضعف الكفاءة المهنية لدى بعض المعلمين او المعلمات، سوء العلاقات مع الزملاء، قلة الدخل المادي، ضيق الوقت و عدم كفايته للقيام بمتطلبات المهنة و ما ينتج عنه من

<sup>1</sup> محمد الانوار-ضغوط مهنة التدريس سنة،2005 ص 24

<sup>2</sup> محسن خضر. اصول التربية المساعدة - كلية التربية - جامعة عين شمس



شعور بالضيق و التوتر – عدم الاحساس بالأمن النفسي او الوظيفي، الخوف من الفصل الترقية الغير مناسبة عند بعض الافراد...<sup>1</sup>

نستنتج ان الضغط الصادر او النابع من الحياة المهنية ما هو الا نتاج عن اسباب يمكن تلخيصها في :اسباب مرتبطة بالمهمة –سوء الظروف الفيزيقية –اسباب متعلقة بتنظيم اوقات العمل

## 6-2- اثار الضغوط النفسية في مهنة التدريس لدى المعلم او المعلمة على الطلاب

- زيادة على الاثار النفسية و البدنية التي يمكن ان تتحدّر عن الضغط المهني المذكورة سابقا و التي تمس المعلم او المعلمة فأنا سنأتي على ذكر انعكاساتها على الطلاب بالدرجة الاولى ومنها :

-الشعور بالنفور من التدريس و الملل من الفصل و الطلاب .

-انخفاض الدافعية للمشاركة في الانشطة المدرسية .

عدم الاهتمام بالإعداد للدرس ،وأداؤه بأقل قدر من الجهد و الوقت .

-التأخر في الذهاب للفصل و عدم متابعة واجبات الطلاب .

-الاكثار من ذم الطلاب و اتهامهم بالكسل و عدم الفهم .

-كثرة التذمر من اوضاع المدرسة و اوضاع التعليم بشكل عام.

- التفكير في ترك المهنة و البحث عن عمل اخر<sup>2</sup>.

- ان الضغوط المهنية التي يواجهها المعلمون في مراحل التعليم الابتدائي الناتجة عن الاحداث المزعجة او المواقف المحبطة ،والتي تصاحبها انفعالات غير سارة مثل التوتر و الاحباط و الغضب يرافقها شعور المعلم او المعلمة بالعجز في اداء مهام العمل بسبب ما يواجهه من اعباء زائدة فيما يقوم به من ادوار ،وهذا الضغط في بيئة المدرسة يمكن ان يسبب له اعراض مرضية مهددة تؤدي الى اثار تنعكس سلبا على التلاميذ بالدرجة الاولى على مستوى تحصيلهم دراسي .

<sup>1</sup> - ادارة الضغوط عند المعلمين : [WWW.hayaa.org/featured/24-10-2013-10-50-39](http://WWW.hayaa.org/featured/24-10-2013-10-50-39)

<sup>2</sup> - ادارة الضغوط عند المعلمين : [WWW.hayaa.org/featured/24-10-2013-10-50-39](http://WWW.hayaa.org/featured/24-10-2013-10-50-39)

## 7- اساليب ادارة المرأة العاملة ومنها المعلمة للضغط المهني

-تتعرض المرأة بصفة عامة و المعلمة بصفة خاصة للضغوط باستمرار، وتستطيع اعادة توازنها بشكل سريع حال انتهاء المواقف الضاغطة حسب قدرتها على المواجهة و المطاولة في التحمل، وهذه المواجهة تختلف حسب خصائص و صفات مختلفة (شخصية، بيولوجية، بدنية، اجتماعية...) التي لدى كل مرأة، و يمكن تلخيص الميكانزمات المضادة للضغط النفسي في ما يلي :

**الرياضة :** تقليل الاجهاد عن طريق التمرين و النشاط و ممارسة الرياضة التي تؤدي الى افراز مادة الاندورفين التي تؤدي الى الشعور بالرضا النفسي و الاسترخاء، مثلا وقفة قصيرة بعد كل نصف ساعة من العمل الفكري الضاغط، تنهض فيه المرأة و تسير في الحجرة مع قيامها بحركات تنفسية عميقة او تشد بجسمها على الكرسي مع الانحناء على الظهر و التنفس بعمق يضمن ذلك زيادة في امكانات العمل الفكري، ومن التمارين التي تخفف من مخاطر الاصابة بارتفاع الدم و التشنج العضلي، كما تخفف بعض الام العضلات "ايروبيك"، كما انها تخفف القلق و الاكتئاب ، التمارين تكون على شكل مشي سريع او بطي<sup>1</sup>.

**الاسترخاء:** عندما يكون الشخص في حالة توتر فان ذلك يؤدي الى شد العضلات و توترها اذا استمر تنتج عنه الام في الكتفين و الرقبة،ويمكن التخلص من ذلك بالوصول بالجسم الى حالة من الاسترخاء و هذا بالقيام بالتنفس بشكل صحيح، وهناك عدة طرق منها:  
-الاستلقاء او الجلوس في وضع مريح .

-ضع يدك اليمنى على بطنك و يدك اليسرى على صدرك، وتنفس بشكل بطيء و منتظم، بحيث ترتفع اليد التي على البطن بشكل ايقاعي مع الشهيق و الزفير، اما اليد التي تضعها فوق الصدر فينبغي ألا تتحرك تقريبا، وإذا ما ارتفعت هذه اليد يجب ان ترتفع مع البطن.

-تنفس عن طريق الانف مع العد حتى 3 في صمت و بطيء

-عند اخراج الزفير، قم بالعد حتى 4 مع الشعور باليد الموجودة على البطن تنخفض برفق.

<sup>1</sup> - استراتيجية مواجهة الضغوط النفسية لدى المرأة العاملة (assps. yourf orumlive.com)

توقف لبرهة قبل التنفس التالي، وكرر هذه العملية لعدة دقائق عندما تكون لديك الفرصة.

-هذه ابسط طريقة لكن هناك عدة طرق ،فهناك طريقة تخيل شكل التجويف البطني (تخيل ان هناك بالونة في مكان المعدة تحت الصرة تماما وتخيل ان هذه البالونة يزداد حجمها عند ارتفاع البطن ،وتعود الى حجمها الطبيعي عند تفرغ الهواء)، وهناك طريقة الاسترخاء المتدرج التي تعتمد على شد العضلات ورخيها (عضلات الذراعين او الساقين او و عضلات الوجه و الراس ،والرقبة والكتفين...)،ويمكن استخدام قوة الايحاء التي من خلالها يتم محاولة تنظيم الوظائف العصبية المستقلة(معدل ضربات القلب و ضغط الدم،وتغيير درجة حرارة الجسم و التنفس...) و هذه العملية تقوم باستخدام العقل في تنظيم مستويات الاجهاد الداخلية في الجسم ،وكذا احداث تغييرات نفسية ،وتمثل هذه الايحاءات بعض الصور العقلية التي يلتقطها اللاوعي و يحولها الى الجسم<sup>1</sup>.

وتجدر الإشارة ان فوائد الاسترخاء تكمن فيما يلي:

-اعطاء تواتر طبيعي للعضلات حسب العمل المطلوب ، تهدئ الجهاز العصبي، ممارستها الجيدة تسمح بتخفيض حساسية الفرد للألم ،

-**التأمل** :يؤدي التأمل الى خفض الجهاز اللاإرادي الى ادنى حد ممكن ،مما يؤدي الى خفض التوتر و القلق ، ويجعل المرأة نشيطة وذات طاقة عالية التأمل عن طريق عد الانفاس،التأمل عن طريق الملاحظة<sup>2</sup>.

**تهئية العقل** :يوجد طرق منها :

ا- التفكير في امر اخر لتشتيت الذهن واليك بعض الخيارات :قراءة و كتاب ا وصحيفة التحدث مع صديق ،القيام ببعض العمل او الالعاب بالكمبيوتر ..،وهناك طريقة مثلى وهي اللجوء الى الخيال ،فيمكنك في هذه الحالة ابدال الصورة التي تسبب لك اجهاد بأخرى تجعلك تشعر بالاسترخاء (مكان او منظر جميل او ذكرى ،ومن الافضل استخدام كل الحواس.

ب- التوقف عن التفكير تماما : بالطريقة التالية بالترتيب :لاحظ افكارك -تخيل علامة التوقف عن التفكير-الصراخ قائلا "توقف" و هذا بشكل صامت - التفكير في فكرة اخرى و التي تبعث على الاسترخاء ، ويمكن الاستعانة ببعض الاجهزة الصوتية مثل صوت تساقط الامطار ،صوت امواج البحر.

<sup>1</sup> -:كويك نوتس ، كيف تتخلص من الاجهاد البدني في العمل دار الفاروق للنشر و التوزيع 2004

<sup>2</sup> - استراتيجية مواجهة الضغوط النفسية لدى المرأة العاملة asps . yourf orumlive.com

**التدليك:** تعتبر طريقة التدليك و الضغط عن طريق اللمس و الضغط من بين اكثر الطرق شهرة للتخلص من توتر العضلات ،لأنها تحدث تغيرات نفسية و بدنية ،وهناك طرق بسيطة للتدليك و اقل تكلفة و التي نقوم بها عن طريق الاصابع مثل تدليك اليدين ،تدليك القدمين ، الرقبة و الكتفين ،وتدليك الوجه ،كما يمكن الاستعانة بشخص اخر للتدليك ،و يمكن ايضا الاستعانة ببعض الزيوت و السوائل.

اخذ دوش ساخن على ان يكون تدافع الماء بأقصى قوة بحيث يقوم الماء بتدليك الجسم ،و يؤدي ذلك الى الاسترخاء و انخفاض معدل ضربات القلب و تهدئة الجسم (ومن الاحسن القيام بنفض التوتر ، و هذا بمد الذراعين امامك على نحو غير مشدود، ثم البدء بهز اليدين عند المعصم و تنتهي هذه العملية بهز الساقين معا في الوقت نفسه اذا كنت جالسا)، و من الاحسن ايضا ان يكون الدوش مجهز بحوض للاستحمام به حوض ماء دافئ و صابون و عطور مهدئة و اضاءة خفيفة مع فصل الهاتف .

- ومن احسن الطرق كذلك هو وضع فوطة مبللة بماء ساخن على الوجه بعد الاستلقاء على الظهر بعد اغلاق العينين ، ويا له من شعور

**التخلص من الفوضى:** يتم بأساليب اهمها :- تحفيز الذات بمكافأة نفسك مثلا بشراء هدية او معاقبتها كالتوقف عن احدى المتع لمدة اسبوع

- التفكير الفعلي في التخلص من الفوضى ،وطريقة الفرز والتخلص من الاشياء التي ليس لها علاقة بالعمل، والتخلص من الفوضى الناتجة عن الورق، والحفاظ على ما تم التوصل اليه من تنظيم.

**-مهارة ادارة الوقت :** تحديد اوقات الاجهاد و التقليل منها عن طريق تحسين مهارة ادارة الوقت عن طريق تقييم الاولويات بوضع مثلا نموذج لسجل الوقت ،والاستعانة بالوسائل الالكترونية ،والاستيقاظ في وقت مبكر قليلا،والتنفيذ الفعلي لما تم تخطيطه مع تجنب مخاطر السعي للكمال .

**-تنظيم عادات الطعام:** فهم تأثير الطعام الذي يتم تناوله على مستوى الضغط (نوع الطعام والطريقة التي تأكل بها) والتخلص من العادات السيئة في الاكل كالابتعاد عن التفكير خلال الطعام و تجنب الوجبات الضخمة الحجم ،و الحصول على كميات كافية من الماء و اختيار الاطعمة التي تقلل من الاجهاد كالتقليل من تناول الكربوهيدرات البسيطة و الكافيين و تناول كميات كافية من الخضروات و البروتين و البوتاسيوم<sup>1</sup>.

<sup>1</sup> - كيف تتخلص من الاجهاد البدني في العمل .كويك نوتس ،دار الفاروق للنشر و التوزيع 2004

**الدعم الاجتماعي :** وهو عبارة عن الاحساس بالحب من طرف من يحيط بهن، وبأهمية الانتماء الى شبكة اجتماعية بإمكانهم تقديم مساعدة عند الحاجة اليها، وأكدت الدراسات ان الدعم الاجتماعي يساعد على التكيف اثناء اوقات الضغوط كما يرى "بنجمان ستورا" ان العائلة و الرؤساء و الزملاء في العمل تساعد على التخفيف من الضغوط .

ويؤكد "عمار كشرود" ان اقامة علاقات اجتماعية و صادقة مع الاخرين في مؤسسة العمل يزيد حظوظ المساندة الاجتماعية ،مما يمكن من قدرة التحمل و التغلب على الضغط النفسي في العمل و خارجه،ودليل ديننا الاسلامي يؤكد على ذلك من خلال قول -صلى الله عليه و سلم -((المؤمن للمؤمن كالبنيان يشد بعضه بعضا)).

**العلاج النفسي:** في حالة الوصول الى فقدان القدرة على المقاومة و مواجهة الصعوبات اليومية ،وعندما يهيمن القلق و لانهايار يجب اللجوء الى العلاج النفسي بطرقه المختلفة ،وبذلك يكون العلاج اخر استراتيجيات العلاج ضد الضغط النفسي لكونه يمثل الحل في الحالات المتأخرة من الضغط النفسي.

**الارشاد النفسي :** بإمكان الارشاد النفسي ان يمد المساعدة للتخلص من الضغط النفسي و التكيف معه ،و تحويلها الى حافز على تطوير القدرة الادائية و الجسمية و النفسية ،وذلك لما للمرشد النفسي دور في مساعدة المرأة للتحدث عن المشكلات و الافصاح عنها ،و من ثم تحصل علة استبصار كافي لمشكلاتها لكي تتمكن من حلها لنفسها.

والجدير بالذكر ان الاساليب المذكورة انفا تكون فعالة ،اذا ما طبقت بمساعدة مرشد نفسي<sup>1</sup>.

والجدير بالذكر ان الاساليب المذكورة انفا تكون فعالة ،اذا ما طبقت بمساعدة مرشد نفسي.

<sup>1</sup> - استراتيجيات مقاومة الضغط النفسي لدى المرأة العاملة، نفس المرجع من الانترنت

-اقتراح علماء اخرون استراتيجيات ثلاث للتعايش مع الضغوط و هي كالتالى :

ا- استراتيجيات وقائية طويلة المدى تتوافق مع الضغوط اليومية للمرأة العاملة و هي :

- اللجوء الى الله سبحانه و تعالى و الفرع اليه بالسراء و الضراء ،وأداء العبادات المختلفة كالصلاة و الذكر و الدعاء و قراءة القران .فالصلاة استرخاء وقائى و علاجي للنفس تبعث على الراحة و الطمأنينة ،وذكر الله يغطي كل خوف و قلق و حزن من تسهيل للصعاب و تيسير للعسير ،وتخفيف للمشاق ((ألا بذكر الله تطمئن القلوب ))،والدعاء خير ما يقوي الانسان في ضعفه و يثبتته عند خوفه .

- الصبر في مواجهة الابعاء الوظيفية و الاسرية و احتساب اجرها عند الله سبحانه و تعالى ،والإيمان بالقدر خيره و شره و محاولة تقبل الاحداث و المصائب بالرضا ،و اليمان و الصبر ((واصبر على ما اصابك ،ان ذلك من عزم الامور ))،فالقدره على الصمود حيال الازمات و الشدائد من سمات الشخصية المترنة .

- تنظيم اوقات النوم و محاولة النوم باكرا و النهوض باكرا ،مع تنظيم تمارين رياضية تساعد على الاسترخاء العضلي ،والتدريب على التنفس الاسترخائي في اوقات العمل ومع عدم الشعور بالذنب نتيجة اخذ قسط من الراحة او الاسترخاء او الترفيه

-التغذية الصحية المتوازنة و الاقلال من المنبهات او المواد السكرية المصنعة او المواد الدهنية بكثرة ،بل يعتمد الطعام على الاغذية البسيطة و السهلة الهضم كالحبوب و الخضار و الفواكه الطازجة و العسل و منتجات الحليب .

- تقبل الاخر على علاتهم ،ومحاولة البحث عن جوانب ايجابية لدى الاخرين و الزملاء ،والتقليل من النقد الدائم فالكمال لله وحده ،كما ان مواجهة المشاكل يجب ان تتم بموضوعية دون تضخيم .

- التنظيم و التدريب الفعال على ادارة الوقت الفعال يقلص حدة الضغط ،ويكون هذا التنظيم اسريا و مهنيا بتحديد الاولويات و الاهداف و القيام بالأعمال الهامة اولا ،وتأخير البعض فيما بعد ،اذ ان المرأة العاملة لا تستطيع القيام بكل ما يطلب منها مرة واحدة

ب- استراتيجيات علاجية تتوافق الموقف الضاغط :

-التعرف على المصدر الضاغط و تحديده ،اذ لا يمكن للمرأة العاملة تخطي تلك الضغوط دون الوعي بالمصدر الضاغط ، و تختلف المواجهة حسب طبيعة و اسباب الضغط .

في المواقف الضاغطة الطارئة في البيئة الاسرية او المهنية يمكن الحد من اثارها عن طريق التفويض الفعال،فتوزيع المهام و المسؤوليات يخفف من حدها، لان الفرد الذي يتحمل نفسه بأعمال و مسؤوليات اكبر من طاقته سيقع فريسة للضغط لامحالة .

- البحث عن المساندة الاجتماعية، حيث ان مساهمة الزملاء في العمل قد تخفف من حدة الضغط الطارئ .

- زيادة مهارات الفرد العملية :التدريب المهني و العملي اثناء الخدمة يساعد المرأة على الرفع من كفاءتها العلمية و العملية ،ويزيد من قدرتها في اداء العمل و اتقانه ،وتخزن المهارات حسبما تقتضيه طبيعة المهنة،كالتدريب على اساليب التدريس الحديثة او تقنيات التعليم او الكمبيوتر او اساليب حل المشكلات او ادارة الوقت او غيرها .

-اتباع مهارات التخطيط المسبق لانجاز العمل بتقسيم ذلك الى مراحل و رسم خطة واضحة و محددة تتضح فيها خطوات و اجراءات العمل و التنفيذ و المتابعة .

- قد لا تستطيع المرأة تعديل ظروف المنظمة الادارية التي تعمل بها ،لذا لابد من تعديل سلوكها او تحويله ليتناسب مع الظروف المستجدة.

في حالة عدم القدرة على مواجهة الضغوط و العجز التام عن التعايش او التكيف مع المواقف الضاغطة ، لا بد من طلب الاستشارة و المساعدة من الاشخاص المتخصصين تجنبنا لتعرض المرأة العاملة للاضطرابات الجسمية و النفسية .

ج- استراتيجيات انمائية لإعادة النظر باللوائح و الانظمة التي تحكم عمل المرأة :لان هذه اللوائح وضعت لعمل الرجل و طبيعة تكوين المرأة العاملة الجسمية و النفسية قد لا تتلاءم معها ،فالمرأة تعاودها الدورة شهريا و ما يرافق ذلك من الام جسمية و نفسية ،و الله سبحانه و تعالى رخص و خفف عنها الصلاة و الصيام ،وكذلك هي تحمل و تربي الاطفال و ترضع و تمرض الابناء لذلك يجب اعادة النظر او صياغة اللوائح القوانين التي تخدم المرأة مثل :تخفيض ساعات العمل اليومي ،ايجاد فترات للرضاعة خلال ساعات العمل ،توفير حضانات مؤهلة قريبة من مكان العمل ،اعادة النظر بإجازات الامومة ، و كذا الاجازات المرضية ،دراسة نظام التقاعد المبكر ،محاولة ان يكون مكان العمل قريبا من مكان الاقامة ،وفي حالة عدم توفر ذلك ايجاد حلول لمشكلات المواصلات.

- استراتيجيات من قبل منظمة العمل : - توفير بيئة العمل الصحية و الملائمة قدر الامكان من حيث الموقع ،الاتساع و التهوية و الاضاءة و السلامة العامة .

-القيادة الحكيمة داخل المنظمات المختلفة التي تجيد ادارة المرأة ،وتبني العلاقات الانسانية مستخدمة المكافئة و الاثابة اكثر من العقاب ،والوعي بمشاكل المرأة العاملة و الصعوبات

التي تواجهها، و محاولة مسانبتها و التعاطف الوجداني معها ،خاصة في الظروف الضاغطة دون الاخلال بالعمل .

تدريب القوى العاملة الادارية و التعليمية للمساهمة في الرفع من الكفاءة العلمية و العملية ،و عدم الشعور بالدونية ،وزيادة مهارات العمل المختلفة للتقليل من الاخطاء و بالتالي الخفض من التوتر و رفع الانتاجية في المنزل و العمل<sup>1</sup> .

- كون المعلمة ابرز طاقة عاملة خاصة في سلم النساء العاملات فانه يمكن ان تنهج نفس الاساليب و الاستراتيجيات للتعامل الانجع مع الضغوط الخاصة بأي مرأة عاملة لتكون المواجهة فعالة وصولا الى التكيف و التوافق خصوصا على مستوى العمل،وبالتالي هذه الاساليب يمكن تقسيمها الى نصائح عامة مثل :الاساليب الوجودية كالصبر و الاستعانة بالله ،والأساليب المعرفية كتعلم طرق التفكير الايجابي و التأمل و تهدئة العقل...و الاساليب البدنية مثل الرياضة و التغذية و النوم المتزنين ،و لكن هناك اساليب لا تستطيع المرأة ان تدركها بمفردها لذا فإنها بحاجة الى توجيه وإرشاد من طرف متخصصين و خصوصا اذا تأزمت الامور لديها و فقدت القدرة على المقاومة و المواجهة المتكيفة، و من افضل الطرق التدريب على الاسترخاء و التفريغ الانفعالي ،والتدريب على التعامل مع المشكلات.

## ملخص الفصل

لقد توصلنا في هذا الفصل ان المرأة العاملة و منها المرأة العربية حضيت بمستويات عالية من الرعاية و الاهتمام الذي اتاح لها فرص كثيرة و متعددة فتح امامها قنوات واسعة

<sup>1</sup> - عبد الرحمان هيجان ،ضغوط العمل ،الرياض معهد الادارة العامة سنة 1998



للدخول الى سوق العمل و اشتغال مختلف الاعمال و الوظائف نتيجة للإقبال الشديد على التعليم والتأهيل، وعرفنا ان الخروج لهذا العمل له دوافع نفسية و اقتصادية و تحصيلية كما ان له ايجابيات و سلبيات، ومن اهم سلبياته التعرض لتراكم الضغوطات لديها، ومن اهم هذه الضغوطات تناولنا الضغوطات المهنية التي توصلنا انها لا تختلف عن انواع الضغوطات النفسية الاخرى من حيث الاعراض و المظاهر و المترتبات النفسية و الجسمية و السلوكية التي يمكن ان تتحدر عنها، و لكن الاختلاف يكون في نوع المثيرات سواء كانت داخلية او خارجية و هذا ما تحدده خصوصا طبيعة المهنة.

وكون ان مهنة التدريس اكثر المهن التي تشغلها المرأة لتلاؤمها و طبيعتها البيولوجية فإننا حرصنا في هذا الفصل ان نتعرف على انواع الضغوطات العمل التي يمكن ان تتلقاها المعلمة في المدرسة الابتدائية، وتوصلنا ان مهنة التعليم مهنة جد صعبة تتطلب جهد كبير وانضباطات مستمرة تخص متطلبات المهنة بحد ذاتها (الاشراف على تربية و تعليم التلاميذ)، و تخص ايضا المؤسسة و نظامها الداخلي الصارم و مناخها الفيزيقي كالغبار و الضوضاء، كما تخص العلاقات مع زملاء العمل و خصوصا المدير ويمكن ان تشكل لنا هذه الالتزامات مثيرات ضاغطة تستلزم منها جهود بدنية و نفسية و معرفية سلوكية لتسترجم التوازن وصولا لتحقيق التكيف، ونستطيع ان نقول يمكن انه استجابتها للضغوط تكون متكيفة اذا كانت المواجهة فعالة، ويمكن ان تكون غير فعالة فتتجر عنها مختلف الامراض الجسدية و النفسية و الاثار السلوكية مثل انخفاض مستوى الاداء المهني لديهن، و الذي يكون ضحيتها في اغلب الاحيان التلاميذ على مستوى تحصيلهم الدراسي، كما يمكن ان ينجر عن هذه الضغوطات تفريغ طاقة الضغط تجاههم على شكل عنف جسدي كالضرب ونفسي كالشتم و الذم . لذا ارتأينا ان نقدم بعض الاستراتيجيات التي تساعدنا (المعلمة بصفة خاصة و المرأة العاملة بصفة عامة) على الادارة الجيدة لهذه الضغوط .

## تمهيد

تعتبر الدراسة الميدانية الجانب الاساسي المكمل للجانب النظري للبحث، بحيث تعتبر الطريقة الامثل التي تكشف لنا كل جوانب الظاهرة المدروسة على حقيقتها، مما يسهل لنا الاجابة عن الاشكال المطروح، والتأكد من الاجابة عن الفرضيات .

### 1- منهج البحث

المنهج المتبع في الدراسة هو المنهج العيادي و الهدف منه :

1- التعرف على ظروف العمل الخاصة بالمعلمة كمرأة عاملة، و كل ما يمكن ان يسبب لها ضيق و ازعاج في مقر العمل اي ضغط سواء كان بشكل مباشر او غير مباشر، والتعرف على الطرق او الاساليب التي تتعامل بها مع هذه الضغوط عادة كاستراتيجيات للتكيف.

2- التعمق في دراسة الحالات و رسم الصورة الإكلينيكية لكل حالة.

3- اقتراح بروتوكول ارشادي او علاجي على الحالات لإدارة الضغوط لديهن.

#### 1-1- ادوات البحث :اعتمدنا في هذا البحث على:

1-1-1- دراسة الحالة :لدراسة الظاهرة التي يمكن تمكننا من تفسير سلوكات الحالة، والتي تتدرج تحتها:

ا- الملاحظة العيادية: تعتبر الاتصال الاول بين الفاحص و المفحوص، وهي اداة مهمة من اجل الوصول الى وصف دقيق للظاهرة المدروسة، في ملاحظة سلوكات و تصرفات الحالة.

ب-المقابلة العيادية: و تتمثل في حوار شفوي منظم، وتعتبر من اكثر الادوات استعمالا في البحوث النفسية، واعتمدنا عليها للتعرف خاصة على مختلف مصادر الضغوط عند المعلمة و كيفية التعامل مع هذه الضغوط عادة من جهة، ومن جهة اخرى اقتراح بعض الارشادات والاساليب العلاجية على الحالات مثل تقنيات الاسترخاء النفسي، حيث كانت المقابلات اربعة و هي كالتالي :

**المقابلة 1 :** تم فيها تطبيق اختبار مقياس مستوى الضغوط، وايضا التعرف على الحالات و اخذ الموافقة بالتحدث وكذا جمع المعلومات الاولية، والتعريف بوظيفة المختص النفسي مركزين على السرية و اخلاقيات المهنة (الإطار الزمني 45 الى 1 ساعة)

**المقابلة 2 :**تم التعرف على مختلف مشاكل و صعوبات مهنة التدريس التي تواجهها المعلمة والتعرف على مستوى الاداء المهني لديهن مع التلاميذ (الاطار الزمني 45 الى 1 ساعة)

**المقابلة 3:**تم التعرف على كيفية تعامل المعلمة مع الضغوط لاسترجاع التوازن (الاطار الزمني 30 الى 45 دقيقة )

**المقابلة 4:** اقتراح و شرح بعض الطرق العلاجية مثل الاسترخاء و التدليك و اعطاء بعض النصائح و الارشادات للمعلمة حسب الاساليب التي اعتمدها كل واحدة منهن (30 الى 40 دقيقة )

تاريخ المقابلات (من بداية شهر فيفري حتى نهاية شهر ماي)  
مكان المقابلات : في المدرسة (في اوقات الفراغ) ، او مكتب العمل الخاص بوحدة الكشف  
و المتابعة

ج- اختبار قياس مستوى الضغوط : حيث يطلب من الحالة الاجابة على العبارات الموضحة  
في الملحق رقم (2)<sup>1</sup>.

وهذا من اجل التعرف على الضغوط المهنية في مجال التعليم عند المعلمات  
و اعراضها، اساليب المقاومة لاسترجاع التوازن.

د- الاستمارة : في الملحق رقم (1) تم تقديمها للمعلمات من مختلف المدارس من اجل  
الاطلاع على مصادر الضغوط لديهن، الاعراض الناتجة عنه و اساليب المقاومة.

### 1-2- عينة الدراسة

تضمنت الدراسة الميدانية على اربع حالات تم اختيارهم على اساس ان يكون لديهن  
ضغط مهني من نفس المدرسة.

1-3- التعريف بمكان الدراسة :مدرسة محمد اسطنبولي "مدرسة التعليم الابتدائي" بدائرة  
بوقيرات، ولاية مستغانم .

الموقع الجغرافي و المساحة : وسط المدينة، المنطقة شبه حضرية ،تأسست المدرسة سنة  
1872، مساحتها الكلية 2131.3 متر مربع ،المساحة المبنية 1451.5 متر مربع .

هياكل المؤسسة : عدد قاعات المؤسسة 11 و مكتب المدير ، 01 مجمع صحي، يوجد  
فيها 11 فوج تربوي (من سنة اولى الى السنة الخامسة) زيادة على ذلك قسم تحضيرى  
واحد كما يوجد التدفئة و لا يوجد مطعم بينما تحضر الوجبات الباردة.

عدد عمال المؤسسة : 10 معلمات، و03 معلمين، مدير، 01 كاتبة، 02 حارس، 01 طبخ  
،02 عمال التنظيف

عدد تلاميذ المؤسسة: 353 تلميذ

### 1-4- الدراسة الاستطلاعية

تعتبر الدراسة الاستطلاعية من بين الخطوات الاولى في كل بحث علمي، و هذا من خلال  
الميدان من اجل اخذ معرفة اكثر على الجوانب المحيطة و المتعلقة بالظاهرة المدروسة، و  
الهدف منها اختيار الحالات، حيث تمت على مجموعة من مدارس التعليم الابتدائي واجراء  
حوار مع مجموعة من معلمات المدارس حول معاشتهن للضغط في المهنة،وقد تم اختيار  
الحالات بعد:

<sup>1</sup> - د- جمعة سيد يوسف، ادارة الضغوط -مركز تطوير الدراسات العليا و البحوث في العلوم الهندسية -كلية الهندسة جامعة القاهرة السنة  
2007 ط 1 ص 29-30

اولا: اغتنام الفرصة اثناء العمل " كأخصائية عيادية" بوحدة الكشف و المتابعة، وملاحظة تفاعلات المعلمات مع تلاميذ الصف داخل القسم، وكانت الغاية اكتشاف مصادر العنف ضد التلميذ .

ثانيا: تم استعمال الاستمارة\* من اجل الاطلاع على مواقف المعلمات المختلفة ، مفهومهن للضغط المهني، وبالأخص اساليب التعايش او المواجهة من اجل استرجاع التوازن النفسي و النفسي الاجتماعي داخل الاسرة و العمل .

ثالثا: قدم المؤسسة، والظروف المادية السيئة فيها \*

رابعا: بسبب تقديم شكوى قضائية من اب التلميذ (ت.ا) ضد المعلمة ( س .خ ) الممارسة للعنف الجسدي ضده (cas sévice) من جراء معاشة ضغط مهني في هذه المؤسسة.

خامسا: سمعة المؤسسة الجيدة في نسبة النجاح السنوي التي تخلق روح المنافسة بين المعلمين، والذي يمكن ان نعتبره مصدر من مصادر الضغوط.

## 1-5- صعوبات البحث:

اولا : صعوبة ايجاد وقت ملائم لإجراء المقابلة، حيث اضطررت الى التقصي عن الساعات الشاغرة لديهن لا جرائها، او استدعائهن الى مكتب العمل الكائن بوحدة الكشف و المتابعة .

ثانيا: مشاكل مع المدير بسبب رفضه لإجراء المقابلة في وقت العمل تطبيقا للقانون

ثالثا: صعوبة مع الحالات بسبب التزامهن بالبرنامج الدراسي المكثف المفروض عليهن واضطرار بعض الحالات الى العمل (التصحيح و التحضير) حتى في اوقات الفراغ وصعوبة اقتناع الحالات للحضور الى وحدة الكشف و المتابعة لإجراء المقابلات .

رابعا: صعوبات مع تلاميذ الصفوف بسبب احداث الفوضى اثناء الدراسة الاستطلاعية، وخصوصا قسم التحضيري.

## 2-تقديم و تحليل نتائج الحالات

### 2-1-دراسة الحالات

#### 2-1-1-الحالة الاولى

ملاحظة : تم تقديم الحالة الاولى كدراسة نموذجية

\* انظر الاستمارة في الملحق رقم 01.

\* نظرا لهشاشة المدرسة اغلقت بسبب زلزال 22 ماي 2014

مكان المقابلة : في المدرسة (المقابلات الثلاث الاولى في المساء بعد انتهاء المداومة و المقابلة الاخيرة في مكتب وحدة الكشف)

### معلومات اولية عن الحالة

الاسم و اللقب : ع ف السن : 36 سنة

المستوى الدراسي: ليسانس في الادب، سنة التخرج 2002

الحالة المدنية : متزوجة منذ 02 سنة – ليس لها اولاد

اسم الزوج : ع.ع مهنة الزوج : معلم سنه : 42 سنة "مُطلق"  
الحالة تعتبر الزوجة الثانية

وله طفلان مع طليقته (ذكور هما على التوالي: الطفل الاول يبلغ من العمر 13 سنة ،يدرس في السنة الثالثة متوسط، و الطفل الثاني يبلغ من العمر 09 سنوات يدرس في السنة الخامسة ابتدائي، وهما مقيمان مع الحالة بحيث تشرف على تربيتهما)

نوع السكن : سكن ملكي ضيق لا يتسع لمتطلبات الاسرة

### سيمائيات عن الحالة

لون البشرة : سمراء، لون العينين : بنيتين

القامة : متوسطة القامة، نحيفة الهندام : عادي نظيف

المزاج : عصبية احيانا، سريعة الغضب تجاه التلاميذ

الاتصال : اتصال سهل، تجيب عن الاسئلة، تتحدث باهتمام و بالتفصيل، متفهمة

اللغة : عادية الى سريعة و مرتفعة الايقاع

السلوك الحركي: سريعة الحركة، حركة نمطية بالأرجل اثناء الجلوس .

الملامح : يظهر على الحالة نوع من التعب و الاعياء

### ظروف العمل :

سنوات العمل : 13 سنة تقريبا (10سنوات في غليزان، سنتين في مدرسة " كروم"  
5 اشهر في مدرسة "اسطمبولي")

المسافة عن العمل حاليا : قريبة

تشرف على تعليم تلاميذ السنة الاولى البالغ عددهم :32 تلميذ

**وسائل العمل:** نقص النظافة، يوجد تدفئة، اكتظاظ عدد التلاميذ نسبة الى حجم القاعة، هشاشة الجدران ورداءة الطلاب، وجود طاولات على حافة القسم منعا لسير التلاميذ في الاماكن الخطرة (تناثر الحجارة)، نقص الوسائل و المعدات الخاصة بالنشاطات المدرسية كالرسم والرياضة.

-ارتفاع ساعات العمل مع قلة الراتب

**علاقات العمل** علاقة سيئة مع مدير المؤسسة ،وعلاقة شبه منقطعة مع زملاء العمل

### الاستنتاج

**حول الحالة :** الحالة (ع. ف)، معلمة، متزوجة منذ سنتين، وليس لها أولاد مع السيد(ع.ع) المطلق والذي له طفلان تشرف على تربيتهما الحالة ،كما انها تحمل مسؤولية ام الزوج (اعداد الطعام، التنظيف...) المقيمة بسكن مجاور و قريب من سكنها، الزوج يشتغل معلم و لكن ليس بنفس المؤسسة .

- الحالة قبل زواجها كانت تقيم بغليزان لمدة 10سنوات و تعمل بعين المكان، بعد زواجها سنة 2012 عملت في "مدرسة الكروم" الكائن بدائرة بوقيرات، والذي يبعد عن مكان اقامتها مسافة 01 كلم، وهي تعمل حاليا في مدرسة اسطمبولي منذ 05 اشهر فقط القريب من مكان اقامتها وفقا للحركة التنقلية (استبدال مع الزوج).

**حول مفهوم الضغط و مصادره :** عند الاستفسار عن مفهومها للضغط صرحت بانه المشاكل التي تسبب لها ازعاج و ضيق وتوتر "الضغَط في العمل هي قَاعُ الْمَشَاكِلِ الِي نَتَلَقَّهَا فِي الْخَدْمَةِ، تُخَلِّبُنِي نَتَقَلُّقٌ وَ نَتَنَارِقًا، وَنَشَدُّ رَاسِي، وَمَا نُؤَلِّشُ غَايَةً"، وتقول ان طبعها حساس وتضخم الامور "أنا بطبعي حساسة، وَتُوجُورُ نُخَلِّي مِنَ الْحَبَةِ قُبَّةً، وَمَهْمَا نَخْدَمُ نَحْسُ رَانِي مَقْصَرَةً"، تشمل اسباب الضغط في العمل مشاكل كيفية مع التلاميذ خصوصا بسبب عددهم الكبير، ضغط تحسين المستوى"، لازم نحسن المُستوى لِاخْطَرُ غَادِي نُسَدَّهُمُ الْعَامَ الْجَائِي، لَأَقِي نَتَعَبُ ضَرْوَكُ بَأْسُ نُرِيحُ شَوِيَّةَ لِعَامِ الْجَائِي، عَلَى الْأَقْلُ يَعْرِفُولِي الْحُرُوفُ وَ الْاِرْقَامُ، وَتَانِي مَاشِي سَاهَلَةَ بَأْسُ تَعْرِفِي كُلَّ تَلْمِيذٍ وَتَعْرِفِي كَيْفَاشُ نَتَعَامَلِي مَعَاهُ، وَهَادَ الْأَشْيُ ضَغَطٌ عَلَى بَرَافٍ"، كما تعاني الحالة ضغوط تخص زملاء العمل "عندي 05 اشهر ملي بديت هنا الخدمة، علا بيها مازال مأولفتش المعلمين؛ و عاندي معاهم علاقة سطحية، ما زال مالفيتش زميل ندير فيه الثقة و نفاجيله همي"، و ضغط مع مدير المؤسسة "مديرنا غائب على الساحة، ما يحمي ما يبرد، يعرف غير يحاسبنا على التأخر ولا يقلع من الخلصة"، مع عدم الاحساس بالأمان في العمل "أنا نخدم وأنا مقلق علي روجي و على التلاميذ، لاخطر ماشي خطر، ماشي زوج الي نشوفو الحجز

يَطِيحُو عَلَيْنَا، وَرَأَهُ كُلَّ مَرَّةٍ رَبِّي يُسْتَرْ"، وضغوط تخص الراتب "المعلم أوله فقر و آخره جئون" كما قالت الحالة "المعلم 10 سنين في لآمان لا يعتد بشهادته"، زيادة على الضغط المهني يوجد لديها ضغط اسري يتعلق خصوصا بتحضير الغذاء ل"أم الزوج"، ومسؤولية الطفلين، وكل هذا من اجل ارضاء الزوج "أنا كي تولي الساعة 11 ما نوليش نورمال و نتقل، ونرتبك ومانوليش عارفا شتا نقري للدراري، لاخاطر نخرج ندير الفطور للعجوز ألي فيها لا طونسيو و السكر، ما تكش أي حاجة، تحب المسوس و المرقة، وديري في بالك الدراري تاني ندير لهم قوستوهم في الماكلا "

**حول اعراض الضغط المهني :** تختلف اعراض الضغط عند الحالة، ويظهر على شكل: صداع دائم" كي نتقل يجيني راسي و الدوخة، ونشد قفاتي"، فقدان الشهية للأكل، ارق"كي نتقل في الخدمة، نعرف روجي بلى ماغاديش نرقد مليح في الليل"، الام في الرقبة (نزول الضغط)، صعوبة التنفس، الشعور بالغثيان و الدوخة، زيادة الحركة، الصراخ على التلاميذ و ضربهم "كي نتقل وما نوليش نصوي نرد زعافي في التلاميذ بصح ما نضربهمش ضرب مبرح لا خاطر مانعين علينا ضرب"، التمتمة، اللوم و الندم "كي نحس بالضغط و نصرخ على التلاميذ النجباء نندم"، نقص التركيز، النسيان، عدم الابداع في العمل، كره الذات "كي يكون عندي مشاكل في الدار ولا الخدمة نكره روجي، ونكره هذا المهنة "

**حول مقاومة الضغط المهني :** اما فيما يخص مقاومة الضغط عند الحالة

-الصبر والتحمل خصوصا استهزاء المدير عند التأخر و السكوت و عدم الرد عليه، التقبل و تملك الاعصاب"واش ندير لآقي نصبر،القانون فوق الجميع"واش ندير يلا ما تقبلش الواقع"، الدعاء، الذكر و قراءة بعض الايات، الخروج من القسم عدة دقائق و الجلوس على كرسي خارجه "كي نتقل بزاف مادابي نخرج من القسم ندير كرسي عند الباب ونريح 05 دقائق لاخاطر نخاف نرد زعافي في كاش تلميذ و نعوره"، الطلب من التلاميذ حط الراس على الطاولة "كي نتقل مادابيا ما نسمعش الفوضى و نطلب من لتلاميذ يحطو ريسانهم على الطاولة او وضع الايدي فوق الرأس"، تخويف التلاميذ بالضرب، تفضيل الوحدة، اجراء مكالمة مع الام في بعض الاحيان، تتبع التلفاز، عند الخروج من العمل القيام بالأعمال المنزلية لتغيير الروتين، شرب الدواء الخاص بالصداع، الغياب في بعض الاحيان عند بلوغ الغضب ذروته، تغيير مكان جلوس التلاميذ، تغيير وضعية الطاولات على شكل (L)،

وفيما يلي الجدول الذي يبين اهم مصادر الضغوط المهنية، مظهره، اعراضه و اساليب مواجهته عند الحالة :

اساليب مقاومته	اعراضه	مصدر الضغط و مظاهره
<p>الصبر و التحمل و تملك الاعصاب خصوصا استهزاءات المدير التقبل و الاستسلام السكوت الاستغفار و قراءة بعض الايات الخروج من القسم لبعض الوقت ،والجلوس خارجه حتى الهدوء قليلا لتفادي تفريغ شحنة الضغط على التلميذ بالضرب الطلب من التلاميذ حط الراس على الطاولة او وضع الايدي فوق الراس، تغيير مكان جلوس التلاميذ تغيير وضعية الطاولات على شكل L اجراء مكالمات هاتفية لتناسي المشكل ،او لطلب الدعم اخذ الدواء الخاص بالصداع عند الخروج من العمل تتبع التلفاز و القيام بالاعمال المنزلية الغياب عند اشتداد الضغط العزلة و تفضيل الوحدة</p>	<p>صداع الراس الام في الرقبة و الشعور بالغثيان و الدوار صعوبة التنفس ،والشعور بالاختناق نقص التركيز و النسيان فقدان الشهية للأكل ارق الحركة الزائدة في القسم العدوانية تجاه التلاميذ ،الصراخ و الاستهزاء،والغضب ،الضرب الخفيف التمتمة لوم الذات ،والشعور بالندم عدم الابداع في العمل كره الذات ،وكره المهنة</p>	<p><b>مصدر داخلي :الضمير و</b> الخوف من الله ،وعدم الاقتناع بالمجهود المقدم لوجود روح التنافس في المؤسسة،التفكير في اعداد الغذاء للعجوز خاصة وهي في العمل. <b>التلاميذ :-</b>مشكل التأقلم و فهم التلاميذ الكبير العدد ،مشكل الفوضى -مشاكل تخص طرق القاء الدرس ،عند غياب التلاميذ النجباء،تفاني بعض التلاميذ في اداء الواجبات المدرسية المنزلية ،ضغط مصدره التلاميذ الضعفاء من خلال بذل جهد مضعف في الشرح و رفع الصوت طيلة اليوم، ضغط سببه منع ممارسة العنف ضد التلميذ ،ضغط حراسة التلميذ حتى في اوقات الاستراحة ،ضغط تقسيم اللمجة ،ضغط عناد التلاميذ في الخروج الى المرحاض .</p> <p><b>-ضغوط تخص البرنامج:</b> مشاكل تحضير الدروس وتقسيمها و ادائها حسب الشهر و الفصول ، مشكل النقل اليومي للكراريس لكتابة النماذج ،ضغط التصحيح و التقييم</p> <p><b>ضغوط تخص المؤسسة: قلة</b> النظافة وكثرة الغبار ضيق القاعات نسبة لعدد التلاميذ -سمعة المؤسسة من حيث المستوى الجيد الذي يخلق روح التنافس -قدم المؤسسة وخطر تناثر الحجارة من الجدران -رداءة صبغة الجدران وشراء الملصقات من الراتب الشخصي لتغطيتها و تزيينها</p>



		<p>نقص الوسائل الخاصة بالنشاطات و التربية البدنية موقع المؤسسة (ضجيج الشارع)</p> <p><b>ضغط يخص اولياء التلاميذ:</b> عدم اهتمامهم بالاستدعاءات، واهمالهم لابنائهم (حيث النظافة ، المستوى الدراسي، التربية)</p>
--	--	---

## 1-2- تحليل و مناقشة الحالة 01

توصلنا ان الحالة تعاني ضغوط و خصوصا في المهنة ما اكده تطبيق الاختبار المطبق في الدراسة حيث تحصلت على درجة 185<sup>1</sup>، وهذا يعني انها تواجه مستوى امن من الضغوط، لكن هناك جوانب في حاجة الى التحسين

**حول مفهوم الضغط و مصادره** تعرف الحالة الضغط المهني على انه مجموعة المثيرات الداخلية و الخارجية التي تفرض على الشخص، وهذا يتوافق مع ما ورد عند "التمان و ايمري" في تعريفه للضغط"<sup>2</sup>، و من اهم المصادر الداخلية التي تخص الحالة من خلال ادراكها للحدث الضاغط: المثالية في العمل وسلوك اللوم وتأنيب الضمير، و روح التنافس بسبب سمعة المؤسسة الجيدة، وحسب ملاحظتنا انها مجموعة ادراكات ذاتية للحالة بحيث تعتمد على تأويلاتها الخاصة، وهذا ما اشار اليه "لازاغوس" في نظريته في الفصل الاول، والذي بين ان الحدث لا يكون ضاغطا الا اذا راه الفرد كذلك، ويتوقف على طبيعة التفسيرات و المعاني المعطاة له عن طريق الفهم و التأويل باستخدام العمليات العقلية....

ومن المصادر الخارجية و التي تتعلق بظروف العمل المزعجة و الموترة ما يلي:

**اولا:** ما تقتضيها طبيعة مهنة التدريس من جهد وعناء والمتمثلة في تربية و تعليم التلاميذ المرتفع العدد (32 تلميذ)، وما يتعلق بمستوى الصف(صف السنة الاولى) وصعوبة التكيف معهم لقصر مدة العمل معهم. ...،

<sup>1</sup> - مرجع-انظر الملحق رقم 02

<sup>2</sup> جمعه سيد يوسف ادارة الضغوط المرجع السابق،

**ثانيا:** ضغوط تخص البرنامج و تحضير الدروس(التوزيع الشهري و السنوي) و القائها و نقل الكراريس كل يوم الى البيت و كتابة النماذج ثم تصحيحها و تقييمها

**ثالثا:** ضغوط تخص المؤسسة و نظامها الصارم كالالتزام بوقت الدخول و الخروج و حراسة التلاميذ حتى في فترات الاستراحة ،وعدم اللجوء الى العنف وكل هذا وارد في وظائف المعلم من الجزء النظري من الفصل الثاني للدراسة الخاص بمصادر الضغط المهني<sup>1</sup>

**رابعا:** ضغوط تخص المحيط الفيزيقي في العمل متمثل في قدم المؤسسة و قلة النظافة فيها مثل الغبار،ومكان تواجدها (وجود الضوضاء) ....

**خامسا:** ضغوط تخص زملاء العمل ،وخصوصا خلافات مع مدير المؤسسة عند التأخر او الغياب،وخصمه من راتب الحالة

**سادسا:** ويمكن ان نعتبر الظروف والمسؤولية الاسرية مثل: الزواج من رجل مطلق و له (طفلين، مسؤولية ام الزوج..)،ضيق السكن، عدم وجود اطفال لحد الان رغم رغبتها في الانجاب من العوامل المضاعفة للضغط المهني ،وخصوصا عند معايشة هذه الظروف اثناء اوقات العمل، والذي يمكن ان ينقص من المردود المهني ما ينعكس سلبيا على التلميذ خاصة.

### حول اعراض الضغط

- خلال معايشة الحالة لأوقات الضغط تظهر على الحالة اعراض مختلفة:

- فيزيولوجية مثل الصداع و الغثيان و الشعور بالدوران .

- أعراض معرفية كنفص الاستيعاب و التركيز

- أعراض سلوكية مثل اضطرابات النوم و التغذية كالأرق و فقدان الشهية للأكل و النمطية في العمل و العدوانية تجاه التلاميذ وممارسة العنف الجسدي و النفسي تجاههم،ويمكن ان نستدل من خلال ما كان يظهر على الحالة من سيمائيات، والتي يمكن ان نعتبرها اعراض سلوكية كاستبصار التعب و الارهاق عليها، وحركة ارجلها النمطي اثناء الجلوس، وايقاع اللغة

**حول اساليب مقوم الضغط و انعكاساته:** تتبع الحالة اساليب مختلفة لاسترجاع التوازن منها الاساليب الوجدية كالصبر و الذكر، والاساليب المعرفية كتملك الاعصاب ،واساليب سلوكية كتخويف التلاميذ والخروج من القسم لوضع دقائق للتنفيس ،و هذا يعني التأثير على

<sup>1</sup>- مرجع 03 نجدها في مصادر ضغوط مهنة التدريس

المردود المهني، ويمكن ان نستنتج ان الضغط المستمر ادى الى مترتبات الجسمية للحالة تتمثل في صعوبة الحمل و الإنجاب(كمرض بسيكوسوماتي) على مستوى نقطة الضعف ما يؤكد ما جاء في النظري من الفصل الاول الخاص بمترتبات الضغط الجسمية، وهذا رغم رغبة الحالة في الانجاب وتتبعها الطبي، ومترتبات نفسية اجتماعية تتمثل في، الملل و كراهية الذات وانخفاض الوزن من جراء فقدان الشهية و المشاجرات اليومية مع الزوج، وكره المهنة وضعف الاداء المهني .

### حول ادارة الضغط

ومن اهم ما قدم للحالة من نصائح و ارشادات حسب الاساليب التي اعتمدها :

اولا:التخلص من الأساليب الغير فعالة، والحث على التخطيط في العمل بترتيب الاولويات، وحسن ادارة الوقت وتنظيمه (النوم مبكرا و الاستيقاظ مبكرا)، وعدم الخلط بين الامور المهنية و الامور الاسرية.

ثانيا: تعلم قول "لا" في الوقت المناسب، وعدم تكليف النفس فوق الطاقة (عدم الالتزام بالميثالية او عدم انتظارها من الغير مثل التلاميذ بمراعاة الفروق الفردية او من رب العمل و التكيف مع الوضع...)، مع تخصيص وقت ولو قليل لممارسة الرياضة .

ثالثا: تعليم الحالة ان الضغط يمكن ان ينشا من الداخل (طريقة التفكير)، و يمكن مواجهته من الداخل، وتنمية الوعي الجسم والتغيرات التي تحدث فيه من جراء الضغط .

رابعا: تعلم المرونة في التعامل مع المواقف و عدم تضخيم الامور ،وتعلم مهارة ادارة الذات ،وقيم التفكير الايجابي(الصحة و الزوج الصالح و الابناء التي يمكن اعتبارهما ابناء حقيقيين، والسكن القريب من مكان العمل..الى غيرها من الامور الايجابية في حياة الحالة).

- تغيير الجو و التفسح كلما سمعت لها الفرصة.

ومن الاساليب المتخصصة :

- اقتراح تقنيات الاسترخاء النفسي، والتدريب عليها و خصوصا العضلي،التخيلي لتحسين عادات النوم والتغذية،و اقتراح فنون التدليك والتأمل ،والتحكم في التفكير و في الغضب،والتدريب على المهارات الاجتماعية في الاتصال بجماعات العمل من اجل الحصول على المساندة الاجتماعية في اوقات الضغط و خصوصا من ذوي الخبرة .

## 2-1-2- الحالة 2

**ملاحظة:** تم استدعاء الحالة الى وحدة الكشف و المتابعة بسبب ارتكاب مخالفة قانونية من جراء الضرب المبرح للتلميذ(ت. ا)، وتقديم شكوى قضائية في حقها من طرف ابيه، ولقد تم تدخلنا لتسوية الوضع.

مكان المقابلة : المقابلة الاولى و الاخيرة في مكتب العمل الخاص بوحدة الكشف، الثانية و الثالثة في المدرسة في وقت الفراغ.

### معلومات اولية

الاسم و اللقب : س خ السن : 24 سنة.

المستوى الدراسي: ليسانس في الادب متخرجة 2012 و تعمل كمعلمة مستخرجة

الحالة المدنية : عزباء (مخطوبة) مع (ق.م) يعمل دركي

الاب مدير مؤسسة تعليم الابتدائي.

عدد الاخوة : 4 اخوات و هن معلمات ايضا (02متزوجات ، 02 عازبات)، و 04 اخوة ذكور

المرتبة بين الاخوة: الاخيرة

نوع السكن : سكن واسع (فيلا)

### سيمائيات عن الحالة

لون البشرة : سمراء لون العينين : بنيين

القامة : متوسطة، نحيفة ملامح الوجه: اصفرار و شحوب الوجه

الهندام : مرتب جدا

المزاج : عصبية ، سريعة الغضب خصوصا تجاه التلاميذ

الاتصال : اتصال سهل ، تجيب عن الاسئلة ، تتحدث بالتفصيل وبالمبالغة و الشرح المصطحب بالإشارات

اللغة : سريعة الايقاع و بصوت مرتفع و مسموع

السلوك الحركي : نشاط مبالغ فيه

الملاح: يظهر على الحالة نوع من الحيوية مصحوب بالعصبية

### ظروف العمل

سنوات العمل: 1 سنة لكن في المؤسسة مدة 4 اشهر فقط

-لا يوجد تكوين متخصص في معهد بيداغوجي

لا يوجد تثبيت في العمل (مستخلفة)

المسافة عن العمل : بعيدة حوالي 15 كلم

عدد تلاميذ القسم: 35 تلميذ، وتشرف على تلاميذ السنة الرابعة.

### وسائل العمل

القاعة ضيقة نسبة لعدد التلاميذ، نقص النظافة، يوجد تدفئة

### علاقات داخل العمل

-علاقة سيئة مع المدير وتهديده بالطرد، وشبه منعذمة مع زملاء العمل

قلة الدخل المادي مع زيادة العبئ المهني

### -الاستنتاج

**حول الحالة** كانت الحالة (س.خ) تعمل بمؤسسة اخرى كمعلمة مستخلفة بحيث ابوها هو المدير فيها، وانتقلت الى مدرسة اسطنبولي من مدة تقارب 04 اشهر

**حول ظروف العمل:** تشرف على تدريس تلاميذ السنة الرابعة الذي يبلغ عددهم 35 تلميذ فوجدت مستواهم جد ضعيف، فبذلت جهد كبير جدا لتحسين المستوى "لقيت مستوى القسم كارثة، واحلفت اني نبذل جهد باش نحسن المستوى" فقالت انها تعاني ضغط في المهنة لأنها جديدة في المهنة و تفتقر الى الخبرة "انا ماعنديش خبرة كبيرة، كون ما نزيروش مايقراوش، وحتى الوالدين راخييين الرطل، وما يراقبوش اولادهم، وانا نعرف حاجة، الغريان كون ما ينضربش ما يقراش هاكا قالي باباي و اخواتي الي في التعليم"، تقول الحالة ان لديها مشاكل مع التلاميذ الضعفاء خصوصا من خلال اعادة الشرح لعدة مرات حتى الاستيعاب و الاضطرار الى اعادة حتى دروس السنة الماضية التي تشكل اساس في فهم دروس هذا العام، اضافة الى مراقبة الواجبات و المحاسبة عليها، وتقول ان الشيء الاكثر ضغطا بالنسبة لها هو ضميرها المهني و الشعور بالتقصير مهما قدمت من جهود زيادة على سمعة المؤسسة انها تتصدر الرتبة الاولى كل سنة "مانيش عارفا انا عندي

ضمير يحاسبني كل يوم، ومنتقل بزاف، نشرح ونعاود حتى قرزيا يبح، ونقول في راسي بالاك ما فهموش، وتاني المؤسسة توجور تكلاسي الاولى علابيها راني باغية نكون في القمة"، وكذلك مشكل يسبب لها ضيق هو حمل التلاميذ "انا نبغي النشاط و المشاركة، مانبغيش التلميذ يجي عندي يرقد"، اضافة الى مشاكل مع المدير في المحاسبة على التاخرات و الاحساس انه انسان ظالم" انا المدير براسك كول يوم يبهدل فيا لاخطر نسكن بعيد، وما نلحقش لتحية العلم، ونهار الي ضربت الغريان طردني من المؤسسة وما عطانيش الحق، وما قبل حتى اعتذار " ، اضافة الى مشكل نظافة القسم "انا مانقدرش نخدم و القسم ممسوخ ومغبر، راني انا نسيقه مرة في الاسبوع لاخطر لافام دوميناج كبيرة في اللاج تعرف تصلح بارك عمرها ماتسيق رغم اني مجرد مستخلفة برك" ، اضافة الى مشكل نقص الثقة بين الزملاء " انا جابدة بزاف في المدرسة، وما نبغيش نداسر لا خاطر راني جديدة ، علا بيها مايغونيش".

**حول مفهومها للضغط:** تقول الحالة عن مفهومها للضغط انه الاحساس بالقلق في العمل وعدم الراحة حتى ترغم باحداث سلوكات و كلام غير لائق حتى مع رب العمل، وعدم القدرة على تمالك الاعصاب "انا مقلقة شوية، هذا هو طبعي، الظروف الي ترابيت فيها خلاتني نتقلق بلخف ونتحسس، وانا مين تقلقني حاجة في الخدمة ما نعرفش روجي واش ندير و واش نقول"

وفي الجدول التالي اهم اسباب الضغط مع الاعراض و اساليب المقاومة و الارشادات المقدمة للحالة 02:

الارشادات و النصائح الموجهة للحالة 02	اساليب مقاومته	اعراضه	اسباب الضغط المهني لدى الحالة 2
<p>عدم الزام النفس فوق الطاقة ، والحد من المثالية المفرطة الاستفاضة من الخبرات السابقة و خصوصا الفاشلة منها لتعديل السلوكات المضطربة وتحقيق الاتزان بين العمل و النشاط و التأمل التدريب على فنون الاسترخاء لتحسين عادات النوم و الاكل و فنون التدليك ممارسة الرياضة للتقليل من الاجهاد تعلم اساليب ادارة الذات و ادارة الانفعال للتحكم في الغضب تعلم طرق التفكير الايجابي اقتراح طرق التعلم للمهارات الاجتماعية للاتصال بجماعات العمل و الاستفادة من خبراتهم</p>	<p>الصراخ على التلاميذ ، ممارسة العنف الجسدي و النفسي من ضرب و سب و شتم ..كاسلوب لتفريغ الضغط -توزيع الادوار بين التلاميذ -الصبر و الذكر -التحدث في الهاتف مع الخطيب او الاب او الاخوات لطلب النصح -تنظيم الوقت -اكل الشوينقوم او شئى حلو كالشوكولا . -عدم الخلط بين الامور الخاصة و أمور المهنة -كثرة البكاء الانسحاب و الوحدة -كتابة الشعر و الخواطر-سماع الموسيقى - المشي و التفسح مع الخطيب او مع العائلة من اجل</p>	<p>الام الطمث و عدم انتظامه،الصداع ،نقص التركيز و الانتباه ،التاتاة ،فقدان الشهية و الأم المعدة و أحيانا القيئ ،اضطرابات النوم (رؤية الكوابيس ،والاستيقاظ عدة مرات في الليل)،الزيادة في النشاط الحركي و العدوانية،اكل الاظافر،الاحساس بالضيق والملل و الحيرة،لوم الاخرين ،التردد في اتخاذ القرار</p>	<p>اسباب ذاتية :الضمير و الطموح الزائد ،وروح المنافسة ،قلة الخبرة بسبب عدم حصولها على التكوين اللازم و قلة سنوات العمل،الميثالية في العمل -عدم الحصول على منصب دائم -بعد المسافة بين البيت و العمل الطلاب: خصوصا الضعفاء في تكرار الشرح والاضطرار الى شرح دروس سابقة-مراقبة الواجبات المنزلية -التصحيح و التقييم مع الرئيس:التوبيخ على التأخر و على ضرب التلاميذ و تهديد بالطرد،عدم التكفل المادي بمكافئة الطلاب النجباء و تكفل الحالة بذلك.</p>

-التتبع النفسي اذا لزم الامر	النسيان -شرب الباراسيتامول- المسكنات		المؤسسة نظامها: عدم الاحساس بالأمان في العمل، نقص النظافة، الغبار، احترام النظام (كالتوقيت و منع الضرب...)، - سمعة المؤسسة الزملاء العمل: نقص الثقة و الحياد -عدم وضوح الدور
---------------------------------	---	--	--

**تحليل و مناقشة الحالة 2:** من خلال تطبيق اختبار "قياس مستوى الضغوط" على الحالة 2 تبين انها تعایش مستوى عال من الضغوط، بحيث حصلت على 102 درجة (مرجع انظر الملحق لرقم 02)، وهذا يعني انها في حاجة الى وضع استراتيجيات جديدة لخفض التوتر.

**حول مفهوم الضغط** ان مفهوم الحالة للضغط يتوافق مع التعاريف الواردة للازاغوس و فولكمان، وكوكس و موكاي من الفصل النظري الاول في مفهوم، في ان الضغط النفسي هو وجود علاقة تفاعلية بين المثيرات و الاستجابات<sup>1</sup>.

### حول مصادر الضغط

الحالة تعاني ضغوط في المهنة ذات اسباب متعددة اهمها:

**الاسباب الذاتية** مثل ضميرها المهني و روح الطموح و المنافسة، وسلوكية الاتقان و الكمال في الحياة و الميل نحو التنافس المفرط، الصلابة في التعامل بالجدية المطلقة وهذا ما وضحه عبد الله محمق القاسم في<sup>2</sup> حول العوامل المؤثرة في الضغوط في الفصل الاول من الدراسة، يمكن من اجل فرض الذات في المهنة وتقليدا لمسار والدها و اخواتها المهني رغم قلة الخبرة بسبب قلة سنوات العمل، و بسبب عدم تكوينها البيداغوجي في معهد خاص، وما زاد هذا الشعور سمعة المؤسسة الجيد المعتاد في الحصول على اكبر نسبة نجاح كل سنة، عدم حصولها على منصب دائم

<sup>1</sup> - المرجع موجود في مفهوم الضغط

<sup>2</sup> - مرجعه (1) (عبد الله محمد القاسم، مدخل الى الصحة النفسية، دار الفكر، دمشق ط1 سنة 2002 ص120)



اسباب تتعلق بطبيعة المهنة (التعليم و التربية ، التصحيح، المراقبة،...)

اسباب فيزيقية: الغبار و الضجيج بسبب موقع المؤسسة الغير ملائم و قلة النظافة

-عدم الشعور بالأمن في الوظيفة لقدم البناية، والخوف من فقدان الوظيفة بسبب تهديدات الرئيس بالطرد في حالة تكرار ممارسة اي عنف ضد اي تلميذ.

اسباب تتعلق بجماعات العمل :الحياد والتخوف من الزملاء، وعدم وضوح الدور (معلمة و منظفة).

و هذا ما ورد في مصادر الضغوط المهنية عند المعلمين المتواجدين في الفصل الثاني<sup>1</sup>.

### حول اعراض الضغط وانعكساته

وينتج عن هذا الضغط لدى الحالة 2 اعراض فيزيولوجية مثل الصداع الاضطرابات الهضمية كالام المعدة و القيء، وأعراض انفعالية كالغضب و العدوانية تجاه التلاميذ خصوصا، والتردد و الحيرة ،وأعراض اخرى سلوكية كقضم الاظافر و اضطرابات النوم و ...ونلاحظ ان استمرار الضغط لديها و حدته ادى الى مرض سيكوسوماتي متمثل في القرحة المعدية(يلاحظ ذلك من خلال الوزن الناقص و شحوب و اصفرار الوجه)، و مترتبات اجتماعية نفسية كقضم الاظافر كسلوك نمطي، و ارتكاب المخالفات من جراء ضربها المبرح للتلميذ (ت. ا) الذي انجر عنه تقديم شكوى ضدها الى العدالة، زيادة الى المشاجرات مع رب العمل، والانسحاب الاجتماعي.

وعلى هذا الاساس نستطيع ان ندرج نظرية"سبيلييجر"الذي يربط بين القلق و الضغط و يدرج الفرق بين القلق كحالة و القلق كسمة الذي يمكن اعتباره من سمات هذه الشخصية(س.خ) الذي له دور في تحديد نمط المواجهة، والمقاومة في هذه الحالة ليست كرد انفعالي للمثيرات الخارجية فحسب، بل يمكن ان يكون مستمر و دائم(مرضي)،ويمكن ان نعتبر الرتبة بين الاخوة له دور في بنية هذه الشخصية لانها الصغرى و المدللة "انا شوشو تاع الدار، تربيت مقلشة ولي نبغيه نديره، وتاني مين باباي مدير، ما عندهم ما يديرو"،ومن اهم ميكنزمات الدفاع الموظفة لديها الاسقاط (اسقاط الصراخ والعنف المبرح على التلميذ) كاسلوب للمواجهة، الذي يمكن ان نعتبره نمط غير متكيف<sup>2</sup>.

<sup>1</sup> -محسن خضر :اصول التربية ،كلية التربية ،جامعة عبي شمس ص 23

<sup>2</sup> - هارون توفيق الرشيدى :الضغوط النفسية (طبيعتها نظرياتها )،مكتبة انجلو المصرية ،القاهرة سنة 1999 ص54.

## حول اساليب المواجهة

من اهم اساليب مواجهة الضغط المهني لدى الحالة ايضا :اساليب معرفية سلوكية كحسن ادارة الوقت و خصوصا في توزيع الدروس و زمن تقديمها لاستيفاء البرنامج وتوزيع الادوار بين التلاميذ، و البكاء، وأساليب وجودية كالصبر و الذكر

-استنتاج: استبصرنا ان الحالة 02 يمكن ان تكون غير متكيفة ذاتيا و اجتماعيا و خصوصا مع اوضاع المؤسسة، ويظهر هذا جليا من خلال مؤشرات عيادية ظهرت من خلال السلوك مثل طبعها الحاد العدواني، و من خلال ايقاع اللغة السريعة والكلام بصوت مرتفع الذي يدل على الاندفاعية الزائدة و سرعة الاستثارة و الغضب، زيادة على الحركة الزائدة المصحوبة باشارات الايدي، و سلوك قضم الاضافر النمطي، لذلك تدخلنا لتقديم النصائح التالية :

## حول اساليب ادارة الضغط

اولا-عدم الزام النفس فوق الطاقة، وتعلم تطوير مهارة ادارة الذات وتحقيق الاتزان بين العمل و النشاط و التأمل، واعطاء نظرة ايجابية للحياة، و تعلم طرق التفكير الايجابي

ثانيا-البحث عن المساندة الاجتماعية و التدريب على المهارات الاجتماعية عن طريق الاتصال بالآخرين لما للانتماء الى شبكة اجتماعية دور في التخفيف من الضغوط، و خصوصا جماعة العمل للاستفادة من خبراتهم .

ثالثا-اقتراح فنون الاسترخاء لتحسين عادات النوم و التغذية، ممارسة الرياضة لأنها اسلوب مهم في تفرغ شحنات القلق، ومحاولة التحكم في الذات و في الغضب، والحد من المثالية المفرطة، ومحاولة تقبل الاخر على علاقتهم، والتقليل من النقد فالكمال لله وحده.

رابعا-الاستفادة من الخبرات السابقة، و المواصلة في التتبع النفسي اذا لزم الامر .

### 3-1-2-3 الحالة

مكان المقابلة: المقابلة 01 في القسم، مقابلة 02 في المدرسة في وقت الفراغ، والمقابلة الاخيرة في وحدة الكشف

#### معلومات اولية عن الحالة

الاسم و اللقب : ح س السن : 42 سنة

مرتبتها بين الاخوة : الاولى

الحالة المدنية : متزوجة ، لها 03 اولاد ذكور

الطفل الاول: ذكر سنه 16 سنة، مستواه الدراسي السنة الاولى ثانوي

الطفل الثاني: ذكر - عمره 12 سنة مستواه الدراسي السنة ثانية ثانوي

الطفل الثالث: ذكر سنة 2006 عند الولادة بسبب ارتفاع الضغط الدموي

الطفل الرابع: ذكر عمره عام وشهرين ، تتركه عند الجيران في اوقات العمل

اسم الزوج : ( ت. م ) المهنة : معلم سنه : 49 سنة

نوع السكن : سكن ملكي ضيق في العمارة ، الطابق 3 (ف3)

سيمائيات عن الحالة

لون البشرة : بيضاء ، لون العينين : بنيين

القامة : متوسطة ، بدينة (وزن زائد) الهندام : مقبول

المزاج : هادئة الى عصبية مفاجئة خصوصا عند تشاجر التلاميذ

الاتصال : اتصال سهل ، تجيب عن الاسئلة بصعوبة بسبب الفوضى في المقابلة 01.

اللغة : عادية الى سريعة لكن حوار مشتت ، وصعوبة الحصول على الاجوبة نظرا لضجيج التلاميذ الملحوظ في المقابلة 01.

السلوك الحركي: كثيرة التنقل و الحركة بين التلاميذ في المقابلة 01 و عادية في المقابلات الاخرى

الملاحظ: يظهر على الحالة نوع من التعب و الاعياء و التوتر و الحيرة  
**ظروف العمل و وسائله :**

المستوى الدراسي: تكوين في المعهد البداغوجي لمدة سنتين

المسافة عن العمل: قريبة

-سنوات العمل: 18 سنة (08 سنوات في مؤسسة اخرى و 10 سنوات في مؤسسة اسطمبولي)

عدد تلاميذ القسم: 33 تلميذ، تشرف على تعليم اطفال التحضيري، عدد مرتفع نسبة الى حجم القاعة، ضجيج، وتنقل التلاميذ من مكان لآخر، مشاحنات الاطفال و بكاء، عناد، نقص المعدات و الوسائل الترفيهية، يوجد نظافة...

**علاقات العمل -علاقة جيدة مع زملاء العمل و المدير**

**استنتاج حول الحالة :** الحالة (ح.س) معلمة ذات خبرة 18 سنة في التعليم، تبلغ من العمر 42 سنة، متزوجة مع السيد ( ت.م )، وهو ايضا معلم يبلغ من العمر 49 سنة، سكنها قريب من مقر العمل، لها ثلاث اولاد ذكور، وفقدت ابن لها اثر الولادة المبكرة في الشهر الثامن سنة 2006 بسبب ارتفاع الضغط الدموي "كنت مقلقة بزاف في ديك المدة، نعقل كنت نوجد للنفاس،كنت نخدم وكي نجي ندير المناج، حتى طلعتي لاتونسيو، وماتلي الغريان في كرشي، ندمت بزاف ، لاخاطر انا ضريت روعي"

**حول مفهوم الضغط:** تقول الحالة عن مفهوم الضغط انه الاحساس بالضيق و الاختناق و الصداع "كي نحس روعي مانيش نورمال، وقاضبنتي الضيقة، والشقيقة نعرف روعي اني تقلقت، وهاذي راهي عندي براسك كل يوم مين شديت قسم التحضيري"

**حول مصادر الضغط :** تعاني الحالة ضغوط في المهنة بالأخص بسبب التلاميذ و عددهم المرتفع (33 طفل)،اضافة الى ان عدد منهم يبلغ 04 سنوات فقط "القانون يقول بلي الطفل في التحضيري لازم يكون عنده فوق 05 سنين لكن المدير راه مدخلي تاع 04 سنين اولاد صحابه، وانا حشمت منه ،بصع راني نعاني تقول راني ندير في معركة"، والحالة تقول انها التجربة الاولى في العمل مع قسم التحضيري لذلك ليس لها الخبرة الكافية بالنسبة لطريقة التعامل و لا لنوع النشاط ولا لتطبيق البرنامج "انا مانيش متبعة البروقرام الي نديره مع الدراري، لاخاطر المشكلة انو الدراري ما يقدروش يركزو، وي يملو بلخف، علا بيها لازم نبدل بين الحين و الاخر النشاط، في الحقيقة مازال ماقبضش روعي، وكون نصيب نتصل بلي عنده خبرة اكثر، راني متحيرة كيفاش ندير"، وحسب الحالة الظروف

الاسرية هي التي ارغمتها على العمل مع اطفال التحضيري" ان ظروفى الشخصية هي الي حتمت علي نكلم التحضيري ،لاخاطر عندي بيبي ،وبغين ننقص على روى التعب ناع الخدما من التصحيح والتحضير ، لكن جيت ندير حيلة خرجتلي عجب ، لقيت الخدمة صعبية بزاف وندمت" ، زيادة على القلق على طفلها الرضيع الذي تتركه عند الجيران في اوقات العمل ، و خصوصا لما يكون مريض "كي نكون في الخدمة عمري ما نكون مريحة ،انا هنا و عقلي في ولدي الصغير ، سورتو كي يكون مريض كل دقيقة نعيط ونسقى عليه"

وفيما يلي الجدول الذي يبين مصادر الضغط عند الحالة 03، اعرضه، اساليب مواجهته، الارشادات العامة و المتخصصة لادارة الضغط المهني:

اسباب الضغط المهني لدى الحالة 03	اعراضه	اساليب مقاومته	اساليب ادارته -نصائح و ارشادات-
<p>التلاميذ:- عدم استقرارهم الحركي، المشاحنات و ضرورة فك الشجار، والخوف من ايذاء بعضهم البعض(حراستهم طيلة الوقت)، المعاندة بينهم في كل شئ حتى البكاء -الضجيج وعدم الاكتراث للتخويف او الضرب -ضغط رفع الصوت باستمرار -ضرورة مراقبة المعلمة لكلامها و تصرفاتها لكي لا تخلق غيرة و عناد بين الاطفال - ضرورة البحث الدائم للأنشطة الترفيهية لتفادي ملل التلاميذ - القلق والخوف من وقوع اي حادث للطفل لأنها مسؤولة -الفوضى في رمي فضلات الاكل</p>	<p>الصداع النصفي و ارتفاع الضغط الدموي، زيادة ضربات القلب ، غياب الدورة الشهرية لمدة سنتين تقو بسبب دواء الصداع ،اضطرابات التركيز، الاحساس بالملل و الاختناق ،التشوش، الافراط في الاكل ،الصراخ على الزوج و اولادها ، السرعة في انجاز الاعمال المنزلية وكثرة الحركة</p>	<p>شرب الدواء - الصبر والاستغفار والتقبل و طول البال الاتصال بالجيران للاستقصاء عن الرضيع -النوم عند ايجاد فرصة، الصراخ -ضرب الاطفال لكن في حدود معقولة او تخويفهم او اغرائهم و مكافئتهم -الانسحاب و الرغبة في العزلة ،البكاء ،الضحك و تناسي المشكل - التحدث مع صديقة قديمة في العمل ،الطلب من صديقة اخذ مكانها لمدة قصيرة في حين تستريح و تهدئ، المشي ،البحث في الانترنت عن طرق معاملة اطفال هذا السن -زيارة الاولياء الصالحين</p>	<p>-التنبية الى العلاقة بين الجسم والنفس ،وان الضغط من شأنه ان يتسبب في اخطار كبيرة على الصحة لذا يجب تفادي الوقوع فيه .-الحث على الغذاء المتزن للتقليل من الوزن، وممارسة بعض التمارين الرياضية السهلة .-محاولة الفصل بين العمل و الحياة الخاصة ،كعدم الافراط في التفكير بالطفل طيلة اوقات العمل ما دام هو ايدي امينة ، -التدريب على تقنيات الاسترخاء النفسي خصوصا في العمل لتخفيض الام الشقيقة و ارتفاع الضغط ،وتجريب فنون التدليك - محاولة تحسين مهاراتها في المهنة كالاتصال في أقرب وقت بذوي</p>

<p>الخبرة للاستفادة منهم او الرجوع اذا امكن الى تدريس مستوى اخر في السنوات المقبلة</p>	<p>،التنزه، اللعب مع طفلها الصغير</p>		<p>،وفي تغيير نظام الطاومات كل يوم المؤسسة :انعدام العاب الاطفال و ادوات الترفيه و النشاطات(مثل ادوات الرسم و التلوين و الملصقات-تغليف الطاومات ...) و تكفل المعلمة بذلك من مدخولها الشخصي . قدم المؤسسة و عدم تخصيص فضاء خاص باللعب .- عدم وجود مساعدة مناوبة -المزج بين الضغط المهني و الاسري:القلق على ابنها</p>
--	---------------------------------------	--	---

### التحليل و المناقشة الخاصة بالحالة 03

من خلال تطبيق اختبار قياس مستوى الضغوط على الحالة تحصلت على 85 درجة ،وهذا يعني انها تواجه ضغوط ،وهناك جوانب تحتاج الى النظر فيها لتحسينها<sup>1</sup>

**حول مفهوم الضغط:** توصلنا من خلال المقابلات ان مفهوم الحالة للضغط ينطبق مع مفهوم سيلبي "هو استجابة غير نوعية يقوم بها الجسم"، وما يؤيد نظرية كذلك كانون

<sup>1</sup> - (المرجع انظر الملحق رقم 02).

للضغط، فعند الانفعال كاستجابة اولى تحدث بعدها مباشرة الاستجابة الفيزيولوجية و هو الصداع والصداع النصفي وارتفاع الضغط<sup>1</sup>

### حول مصادر الضغط تعاني ضغوط في المهنة ذات مصادر خارجية

اولا-تخص طبيعة المهنة (عدد التلاميذ المرتفع، صغر سن، ومسؤولية حراستهم منذ الدخول الى الخروج..)، والأمر الأكثر ضغطا بالنسبة لها هو افتقادها للخبرة ، ويظهر ذلك في فقدان التحكم و السيطرة على الاطفال مما نتج عنه كثرة الفوضى و عنادهم وتشاجرهم أحيانا، بكائهم، وسيمائيات الحالة تدل على انها محتارة وغير مستقرة من حيث المزاج(هدوء ثم عدوانية مفاجئة)،ويمكن ان نعتبره مؤشر عيادي اولي عن الاستعداد للاصابة بالاضطرابات الثنائية القطب .

ثانيا-ضغوط تخص بيئة العمل تتمثل في نقص تجهيز المدرسة بما يلزم من العاب و وسائل وأدوات تسهل اداء المهنة، وطول ساعات العمل دون توفير اي معلمة مساعدة.

ثالثا من العوامل المضعفة للضغط عند الحالة التفكير الدائم بطفلها الرضيع اثناء اوقات العمل ،وعدم وجود اي دعم اسري "ان زوجي ما يعاونيش، علا بيها المسؤولية تاع الدار راني رافدتها وحدي ،وراني عارفا بلي مانريحش طول حياتي"، ويمكن ان انجابها للذكور فقط ،وعدم انجاب الاناث يكون عامل اخر،زيادة على السكن الضيق،ومرتبتها بين الاخوة التي فرضت عليها مسؤولية مبكرة تجاه اخوتها كونها الاولى، وهذا ما صرحت به الحالة "انا الاولى في خواتي ،رفدت بزاف الميزرية من صغري ،ومازلت نعاني"

### حول اعراض الحالة

- من بين الاعراض التي تظهر عل الحالة اثناء اوقات الضغط ،اعراض سوماتية مثل الشقيقة و الصداع وارتفاع الضغط الدموي و تزايد ضربات القلب ،واضطراب الطمث..، وإعراض انفعالية سلوكية كالملل و التشوش، والشراهة في الاكل التي ادت الى السمنة .

### حول اساليب مواجهة الضغط و انعكساته

- ومن مجمل ما تتبعه الحالة من استراتيجيات للتاقلم في حل المشاكل و خفض الضغط اساليب دينية كالصبر والتقبل و اساليب سلوكية كالنوم و و البكاء ،والصراخ على الدائم على التلاميذ و ضربهم احيانا واللجوء الى زميلات العمل لإيجاد الدعم الاجتماعي،

<sup>1</sup> - المرجع : سمية طه جميل، التخلف العقلي و استراتيجيات مقاومة الضغوط الاسرية، مكتب النهضة المصرية ،القاهرة ط1 سنة 1998 ص40



ومساعدتهم لأخذ استراحة و المشي في الساحة، وبسبب سنوات ارتفاع سنوات العمل لديها و كذا عامل السن ،فان استمرار الضغط لديها،رغم تكوينها في المعهد البيداغوجي ادى الى تعقد الحالة الصحية لديها التي ظهرت على شكل امراض بسيكوسوماتية تتمثل في امراض ارتفاع الضغط ،والذي كان ربما سببا في وفاة "وليدها الثالث" عند الولادة المبكرة ،ومرض "الصداع النصفي" التي تعاني الحالة منه بصفة تكاد تكون مستمرة وهي تحت تكفل طبي ،ومترتبات نفسية اجتماعية تتمثل في :الملل و كراهية الذات وارتفاع الوزن من جراء الشراهة في الاكل ،و المشاجرات اليومية مع الزوج ،وكره المهنة و انخفاض و فشل في الاداء المهني

### حول ادارة الضغط .

من بين النصائح المقدمة للحالة :

**اولا:** التنبيه الى العلاقة بين الجسم والنفس ،وان الضغط من شأنه ان يتسبب في اخطار كبيرة على الصحة،لذا يجب تعلم التحكم في الغضب ،وعدم تضخيم الامور،وعدم تكليف النفس فوق طاقتها ،والحث على الغذاء المتزن للتقليل من الوزن،وممارسة بعض تمارين رياضة حسب ما يقتضيه السن والصحة.

**ثانيا:** محاولة تحسين مهاراتها في المهنة لان التدريب المهني و العملي يزيد الكفاءة المهنية كالاتصال في اقرب وقت بذوي الخبرة للاستفادة منهم او الرجوع اذا امكن الى تدريس مستوى اخر في السنوات المقبلة للحفاظ على صحتها

**ثالثا:** تعلم ان الضغط ينشا من الداخل لذا يجب محاربته من الداخل، كعدم الافراط في التفكير بالطفل طيلة اوقات العمل ما دام هو ايدي امينة ،ومحاولة الفصل بين العمل و الحياة الخاصة ،والتعود على ذلك لان هذا لا يحل المشكل.

**رابعا:** التدريب على تقنيات الاسترخاء النفسي لتخفيض الام الشقيقة و ارتفاع الضغط و الكوليستيرول و خصوصا طرق التنفس في اوقات العمل، تعلم فنون التدليك .

## 4-1-2-4 الحالة

مكان المقابلة : اثناء اوقات الفراغ، في المدرسة

الاسم و اللقب :ل.ا السن :25 سنة

المستوى الدراسي:متخرجة من المعهد التكوين البيداغوجي لمدة 03 سنوات

الحالة المدنية :عزباء

الاب : ل .م ،سنه 61 معلم متقاعد

عدد الاخوة : 08 اخوة (05 بنات ،و03 اولاد ،وكلهم في التعليم)

المرتبة بين الاخوة:ما قبل الاخيرة

نوع السكن : ملكي و واسع (فيلا) بسوافلية

سيمائيات الحالة

لون البشرة :بيضاء ،لون العينين :سوداء

القامة :متوسطة ،وزن عادي

الهدنام : عادي المزاج :هادئة

الاتصال :اتصال سهل ،تجيب عن الاسئلة فقط ،تتحدث باهتمام وبتخوف

اللغة : بطيئة و بصوت منخفض

السلوك الحركي: نشاط عادي

الملامح :يظهر على الحالة نوع من التعب و الخمول و الخوف

**ظروف العمل**

سنوات العمل :03 سنوات، متكونة في معهد بيداغوجي للأساتذة

المسافة عن العمل : بعيدة حوالي 15 كلم

عدد تلاميذ القسم :35 تلميذ -تلاميذ السنة الخامسة،اول سنة امتحان بالنسبة لها ،نقص

التربية الاخلاقية للتلاميذ،الحضور بدون ادوات

وسائل العمل نقص النظافة، اكتضاض البرنامج، عدم الامان في العمل لقدم المؤسسة

### علاقات العمل علاقة جيدة مع المدير وزملاء العمل

حول الحالة و مصادر الضغط ومفهومه الحالة (ل.ا ) معلمة، ليست متزوجة ،تقيم مع اسرتها في سكن،يبعد عن مقر العمل ب 15 كلم ،لذا ازمة المواصلات تشكل لها ضغط و ارهاق كبيرين"انا الركبة راهي غابنتتي، توجور ندير لانافات، وسورتو في الشتا" ،خبرتها لا تقل عن ثلاث سنوات في التعليم ،ومع نفس القسم(السنة الثالثة، والرابعة ،والخامسة) ،لذا هي متكيفة مع تلاميذ القسم ،وتعرف كل فرد فيه (مستواه،طباعه،ظروفه العائلية )"راني في ثلث سنين شادة هذا الكلاسة ،علا بيها نعرف كل واحد فيهم"،زيادة على خبرتها التي اكتسبتها من معهد تكوين الاساتذة ساعدتها في التعامل مع التلاميذ، وارشادات الاهل كذلك الذين يعملون اغلبهم في مجال التعليم"انا تكونت في المعهد، علا بيها عندي شوية خبرة في التعليم لاخاطر كونا نديرو الستاج، وتاني باباي و خواتاتي الكل في التعليم، توجور ندي منهم"،الحالة لم تختار هذه المهنة بمحض ارادتها ،وكانت رغبة الوالد "انا ما نبغيش مهنة التعليم ،انا برك حققت الرغبة تاع الاب ،لانه قالي انه فيها الخدمة ،خير ماندير الجامعة ونقعد شوماج ،وهذا شكلي ضغط كبير" ،تقول الحالة ان الضغط بالنسبة لها هو الحالة التي تعيشها هذه الايام"الضغط هو الحالة الي راني نعيشها في تريماست الثالثة ،لاخاطر ماكملش البروقرام الى شارجي، وانا راه عندي هاذ العام كلاسة تاع امتحان ،وراني خايفة ،لاخاطر المدير راه زايدني ،وقالي ورينا حنة يدريك هذا العام، كول يوم نسمع نفس الهدرة، ومين يقلقني ما نوليش قاع مليحة"،وتقول الحالة ايضا انه من بين الامور التي تشكل لها ضغط هو سوء تربية بعض التلاميذو الحضور الى القسم بدون ادوات مدرسية و اهمال اسرهم "عندي وحد التلاميذ شوية قباج، يديرو الفوضى و ما يبغوش يقرأو، وما عندهمش حتى لي زافار"، زيادة على ضعف بعضهم في مادتي القواعد و الرياضيات ،وعدم الرغبة في تدريس مادة التربية المدنية "انا عندي بعض التلاميذ شوية ضعاف في الرياضيات ،ومانبغيش نسرع في الدروس بلا ما يفهمو ،وانا شوية موسوسة، ما نقنعش بالمجهود الي انا نبذله علا بيها راني خايفة"،زيادة على مشاكل التصحيح والتقييم و ارضاء التلاميذ النجباء المتنافسين، ومشكل نظافة القسم ،والاحساس بالتهديد في العمل الناتج عن قدم المؤسسة،....

حول اعراض الضغط -ومن بين الاعراض التي تظهر على الحالة من جراء الاحساس بالضغط :الصداع و الام في القفا بسبب انخفاض الضغط ،والشعور بالغثيان و الارتعاش"هاذو ليام مين راني مضغوطة ،راني فابل ولاتونسيو راهي تطيطني،راني حاسة روحي عيانة ،وراني نخدم بسيف"،و الام الطمث و الارتباك ،والتردد واختلاط الامور عليها في اخذ القرارات،وكذا قلة النشاط و الاحساس بالتعب و الخمول ،والنعاس و الرغبة

في النوم، وفقدان الشهية للأكل، ورغم كل تشعر به الحالة فهي تجهد نفسها لتكميل البرنامج، ومراجعتة فيما بعد لتهيئتهم للامتحان "رغم هذا التعب، راني نفورسي على روعي باش نكمل البروقرام، ومن بعد نبدا نراجلهم".

و الجدول التالي يبين اسباب الضغط عند الحالة 04، اعراضه، اساليب مقاومته وبعض الارشادات الموجهة اليها :

الارشادات و النصائح الموجهة للحالة	اساليب مقاومته	اعراضه	اسباب الضغط المهني لدى الحالة 04
تقبل المهنة اولاً و توجيه تفكيرها على ما هو ايجابي فيها. وتبصيرها بان الضغط يمكن ان ينتج من الداخل لذلك يجب مواجهته من الداخل وتبصيرها ان الضغط هو السبب في التأثير على الصحة و نزول الضغط الدموي لديها، -الاكل الجيد والصحي و النوم الجيد و الحث على ممارسة الرياضة التفاؤل بالخير، وأنها قدمت ما عليها، وهي في اول طريقها المهني لذا يجب الاستفادة من خبراتها لتوظيفها في المستقبل، 3-يجب عليها النظر في التخطيط للبرنامج واعادة تنظيم الوقت في تجاربه المقبلة. -التدريب على طرق الاسترخاء بأنواعه(العضلي،التخيلي،الايحائي)، وطرق التدليك، و اخذ دوش دافئ ،وضع فوطة مبللة على الوجه مع الاسترخاء كلما سمحت لها الفرصة، والاستمتاع بالحياة	-اخذ المسكنات -الافراط في شرب القهوى و الشاي -الصبر و الاستغفار - الصمت، البكاء، الصراخ احيانا فتح الفيسبوك، الخروج من القسم ليضع الوقت لتجنب ضرب التلاميذ - التحدث الى زملاء العمل ومحاولة الضحك -التفكير في امر اخر -توزيع الادوار على التلاميذ...	الصداع الام في القفا ونزول الضغط و الشعور بالغثيان و الدوخة -تزايد ضربات القلب الام الطمث -التردد و عدم القدرة على اتخاذ القرار الاحساس بالتعب، النعاس و الرغبة في النوم، فقدان الشهية	اسباب داخلية: عدم حب المهنة، عدم القناعة بالمجهود المقدم -بعد المسافة بين العمل و السكن، ونقص المواصلات. التلاميذ: من حيث العدد، سوء اداب بعضهم خصوصاً المعيدين، الحضور بدون الادوات، الفوضى احيانا -ضغط في مادتي الرياضيات و القواعد البرنامج: ازدحام البرنامج و التأخر في تكملته و ضغط تحضير الدروس، و ضغط التصحيح و التقييم -رفع الصوت و الكلام طيلة اليوم -اول قسم امتحان بالنسبة لها. المدير: المحاسبة على التأخر و التشكيك الدائم في الكفاءات المؤسسة: قدم المؤسسة و قلة النظافة

**التحليل و المناقشة الحالة 04:** من خلال تطبيق اختبار مستوى الضغوط تحصلت المفحوصة على 65 درجة، وهذا يعني انها تعاني ضغوط<sup>1</sup>

**حول مفهوم الضغط و مصادره** من خلال ما توصلنا اليه في دراستنا للحالة الاخيرة هو ان مفهومها للضغط في العمل ينطبق على انه مجموعة المثيرات التي تسبب لها الضيق و الازعاج و عدم الارتياح، ومن بينها ما هو داخلي كالشعور بعدم الارتياح في اختيار المهنة، والتشكيك في كفاءتها و مجهوداتها، وما هو خارجي ما يتعلق بطبيعة المهنة و متطلباتها مثل: مشكل البعد عن مكان العمل، ما يتعلق بوضع التلاميذ و عددهم الكبير بالإضافة الى اشرافها الاول على قسم الامتحان هذا العام، البرنامج المكثف، قدم المؤسسة و نقص النظافة فيها و اضطرارها الى ممارسة عمل التنظيف و هذا ما يؤكد ما جاء في الدراسات السابقة<sup>2</sup>

**حول اعراض الضغط و اساليب مواجهته** ينتج عن هذا الضغط في اغلب الاحيان اعراض فيزيولوجية كالصداع و نزول الضغط... وأعراض نفسية سلوكية كفقدان الشهية و التردد في اتخاذ القرار...، ومن بين الجهود المبذولة ازاء الضغط المهدي لكيانها المتبعة اساليب وجودية كالصبر و الذكر، اساليب معرفية كالتفكير في امر اخر، واللهو في الفيس بوك... وسلوكية كالخروج من القسم و المشي في الساحة لبضع دقائق

**استنتاج:** يمكن ان نعتبر ان الضغط الذي تعايشه الحالة 04 هو ضغط موقفي، كما يمكن ان نعتبر نمط مواجهتها للضغوط متكيف و فعال، ويمكن ان نستدل ببعض القراءات العيادية لسيمائياتها: الهندام العادي، المزاج الهادي، السلوك الحركي العادي سوى ظهور بعض التعب و الارهاق و الخوف، وهو عادي حيث انه ملازم للموقف المعاش، والذي يمكن ان ينتج عنه تطوير الاداء المهني وتحفيز للإنجاز و التطور وهذا وارد في الجزء النظري من الفصل الاول الخاص بمتربات الضغط<sup>3</sup>

**حول ادارة الضغط** ومن اهم ما تم اقتراحه على الحالة لتحقيق توافق افضل في تسيير الضغوط ما يلي:

اولا: تقبل المهنة اولاً و توجيه تفكيرها على ما هو ايجابي فيها(الاجر في تربية وتعليم الطلاب، وجود وظيفة رغم وجود ازمة البطالة...).

ثانياً: وضع الثقة في النفس و في الكفاءات، وعدم تكليف النفس بما لا تطيق، وتبصيرها بان الضغط يمكن ان ينتج من الداخل لذلك يجب مواجهته من الداخل، وتعريفها بالعلاقة

<sup>1</sup> - انظر الملحق رقم 02

<sup>2</sup> - المرجع نبيل الدخان و استاذ بشير الابراهيم الحجار.

<sup>3</sup> - المرجع جمعه يوسف 2004 ص41

بين الجسم و النفس ،ومعرفة ان الضغط هو السبب في التأثير على الصحة و نزول الضغط الدموي لديها،و نصحتها بالاكل الجيد والصحي و النوم الجيد و الحث على ممارسة الرياضة،و التفاؤل بالخير ،وأنها قدمت ما عليها ،وهي في اول طريقها المهني لذا يجب الاستفادة من خبراتها لتوظيفها في المستقبل،

ثالثا : يجب عليها النظر في التخطيط للبرنامج واعادة تنظيم الوقت في تجاربه المقبلة.

رابعا: التدريب على طرق الاسترخاء بأنواعه (العقلي، التخيلي، الايحائي)، والتدليك، واخذ دوش دافئ ،ووضع فوطة مبللة على الوجه مع الاسترخاء كلما سمحت لها الفرصة، والاستمتاع بالحياة لأنها في اول شبابها ...

وسنلخص فيما يلي عرض جميع الحالات مع تبيان :مصادر الضغط،الاعراض،اساليب  
المواجهة ،الارشادات المقترحة الخاصة بكل حالة

الحالات	مصادر الضغط	اعراضه	اساليب مقاومته	مترتباته	اساليب ادارته
الحالة 01	ظروف العمل: -الطلاب وعددهم ،مستوى السنة الاولى ،التوزيع الشهري و السني البرنامج -المحيط الفيزيقي كالغبار الضجيج ،ونقص النظافة ،الاكتضاض و الفوضى،قدم المؤسسة ،انخفاض الراتب، -العلاقة في العمل شبه منعدمةمع الزملاء و سيئة مع المدير مصادر ذاتية:تانيب الضمير تعدد الادوار	اعراض سوماتية كالارق و انخفاض الضغط الدموي اعراض نفسية انفعالية كالكالوم و الندم و النسيان و نقص التركيز اعراض سلوكية اجتماعية كتنقص الاداء و العدوانية تجاه التلاميذ	اساليب وجودية كالذكر و الصبر اساليب سلوكية كضرب التلاميذ اساليب معرفية كتملك الاعصاب	امراض سيكوسوماتية:ا لعقم و فقدان الشهية و الارق	ارشادات عامة :كالتخطيط الجيد و تنظيم الوقت،عدم الخلط بين الامور المهنية و الخاصة -اساليب متخصصة :كطرق الاسترخاء و التدريب على المهارات الاجتماعية
الحالة 02	ظروف العمل:بعد المسافة عن العمل قلة الخبرة ،لا يوجد تكوين خاص -المنصب الغير ثابت الطلاب :خمول ،تكرار الشرح المحيط الفيزيقي كالغبار و الضجيج اسباب ذاتية:الطموح الزائدو المثالية في العمل ،الخوف من فقدان الوظيفة،تعدد الادوار العلاقة مع زملاء العمل :حياد تهديدات المدير بالطرد	اعراض فيزيولوجية:الام المعدة،الام الطمث اعراض نفسية كالملل و الحيرة،نقص التركيز اعراض سلوكية كالعدوانية تجاه المدير و التلاميذ	اساليب دينية كالاستغفار و الصبر اساليب معرفية كتناسي المشكل اساليب سلوكية :كالبكاء، الضرب المبرح للتلاميذ	مترتبات نفسية:قضم الاضافر و القلق المرضي مترتبات سوماتية ،الام الطمث -مترتبات اجتماعية :ارتكاب المخالفات بممارسة العنف و تقديم شكوى قضائية في حق التلاميذ	ارشادات عامة :كالحد من المثالية المفرطة،تعلم تطوير ادارة الذات ،... -اساليب متخصصة: كطرق الاسترخاء و التدليك،التتبع النفسي اذا لزم الامر



<p>ارشادات عامة: كتحسين الاداء المهني و عدم الخلط بين امور المهنة و الامور الخاصة -اساليب متخصصة: طرق الاسترخاء</p>	<p>امراض سيكوسوماتية: مرض ارتفاع الضغط، ومرض الشقيقة، البدانة مترتبات اجتماعية: الشجار الدائم مع الزوج</p>	<p>اساليب وجودية: كالذكر اساليب سلوكية: كاللعب مع رضيعها و زيارة الاولياء الصالحين</p>	<p>اعراض فيزيولوجية ك الصداع، ارتفاع الضغط، غياب الدورة الشهرية اعراض نفسية ك الاحساس بالاختناق و الملل اعراض سلوكية: الشراهة في الاكل، كثرة الحركة</p>	<p>ظروف العمل: الطلاب: التحضيري، المشاحنات، العناد، حراستهم من الدخول الى الخروج، منع الضرب البرنامج: ضرورة تغيير النشاطات المحيط الفيزيقي: الفوضى، قلة المعدات و الوسائل -الضغط الاسري كعامل مضعف</p>	<p>الحالة 03</p>
<p>ارشادات عامة: كحسن ادارة الوقت، ممارسة الرياضة و تحسين عادات النوم و الغذاء، تقبل المهنة و حبها اساليب متخصصة: التدريب على طرق الاسترخاء بانواعه) العضلي، التخيلي، (الايحائي)، و طرق التدايك خصوصا اثناء اخذ دوش دافئ</p>	<p>-زيادة في الانجاز و التطوير من الكفاءة المهنية</p>	<p>اساليب وجودية: كالاستغفار اساليب سلوكية: كالتحدث مع زميلة، تناول المنبهات مثل القهوى</p>	<p>اعراض فيزيولوجية: ك انخفاض الضغط الدموي، والام الطمث، و الصداع اعراض نفسية كالخوف و التردد اعراض سلوكية: كالنعاس الخمول و فقدان الشهية</p>	<p>ظروف العمل: بعد المسافة بين البيت و العمل قلة سنوات العمل الطلاب: قسم امتحان لاول مرة، سوء تربية بعض الطلاب، اهمال الاولياء، الحضور الى القسم بدون ادوات البرنامج: عدم اكمال البرنامج، وصعوبة في مادتي الرياضيات و القواعد اسباب ذاتية: كعدم الاقتناع بالمجهود المبذول</p>	<p>الحالة 04</p>

#### 4- تحليل و مناقشة الفرضيات

من مجمل المقابلات و الملاحظات حول استراتيجيات مواجهة المرأة العاملة كالمعلمة للضغوط المهنية ،واساليب ادارتها ،توصلنا الى المناقشة العامة للفرضية الرئيسية و الفرضيات الجزئية فوجدنا انه :

اما بالنسبة للفرضيات العامة :

اولا: كلما كان هناك ضغط الا و وجب استراتيجيات لمقاومته لخفض التوتر، وهذا ما ظهر عند كل الحالات ،فكل حالة كانت تعاني ضغط او حدث ضاغط في مقر العمل شعرت ايزاءه بالانزعاج او التوتر ذات مصادر متباينة او متشابهة تخص طبيعة العمل او متطلباته و ظروفه ،الا و لزم مجهود مبذول(مقاومة او مواجهة) من طرف كل الحالات كاستراتيجية تكيفية ،ولاحظنا انه يمكن ان يكون نمط المواجهة المتبع متكيف مثل:

- (الحالة 04) التي تعاني قلق موقفي بسبب اشرافها الاول على قسم الامتحان رغم قلة الخبرة،ويمكن في المستقبل سيحسن من كفاءتها و نجاحها المهني(ضغط ايجابي).

يمكن ان يكون غير متكيف فتتحد منه مترتبات سواء على الحالة النفسية:

-الحالة 04:القلق المستمر المرضي والسلوك النمطي المتمثل في اكل الاظافر، وهذا ما يؤكد ما ورد في الدراسات السابقة لدراسة "اودلف ماير"لما لدور الاحداث الضاغطة دور في نشأة الاضطراب النفسي<sup>1</sup>.

- مترتبات الجسمية سوماتية:مثل الحال03 (مرض الصداع النصفي و ارتفاع الضغط الدموي)،وهذا ما يؤكد ما ورد في الدراسات السابقة لدراسة "حسن عبد المعطي"لما للاحداث الضاغطة دور في نشأة الامراض النفس جسدية.

- مترتبات اجتماعية:(الحالة 02) كتمارس العنف المبرح على التلاميذ ،وارتكاب المخالفات الاجتماعية ضدهم.

ثانيا: تتبع المرأة العاملة ومنها المعلمة اساليب مختلفة لمواجهة الضغط المهني ،ويمكن افادتها ببعض الاستراتيجيات الخاصة لإدارة هذا الضغط.

<sup>1</sup> - حسن على فايد، دراسات في الصحة النفسية، المكتب الجامعي الحديث، ط1 سنة 2002 ص335

فعلا فالحالات المدروسة من المعلمات كفئة من النساء العاملات لاحظنا انهن كلهن اتبعت اساليب مختلفة في تعاملها مع الاحداث الضاغطة في المهنة، فكانت اما وجودية كالصبر و الذكر، اواما اساليب معرفية سلوكية كالبكاء واخذ المسكنات او تفريغ هذا التوتر على شكل عنف و نرفزة وصراخ على التلاميذ، وكذا في بعض الاحيان الخروج من القسم و ترك العمل(نقص في المردود او الاداء المهني)، ونحن قدمنا ارشادات لكل حالة حسب ظروفها الخاصة، وحسب طرق المواجهة المعتمدة لجعلها تحقق توافق افضل، ولكن معظم الحالات اقترحنا عليهم طرق الاسترخاء لتهدئة العقل و الجسم و طرق التدليك.

اما بالنسبة للفرضيات الجزئية :

اولا: تختلف استراتيجيات مقاومة الضغط المهني عند المرأة المعلمة حسب معاشها لهذا الضغط.

و فعلا تتوقف هذه المعاشة على محددات مختلفة مثل نمط الشخصية وطرق التفكير و ادراك الحدث الضاغط، والوضعية الاسرية، وزمن معاشة التوتر وشدته و مدته.. الخ وهذا يمكن ان يؤدي الى تداخل لهذه العوامل كالخط بين امور المهنة و الامور الخاصة اي وجود تضارب للمهام خصوصا في مقر العمل، الذي يخلق صراع و توتر عند المرأة العاملة، من الامثلة على ذلك:

- الحالة 01 : التفكير في اداء الوجبات المنزلية و هي في مقر العمل (التفكير في تحضير الغذاء لام الزوج )

-الحالة 03 : الانشغال المستمر في التفكير بابنها الرضيع و هي في مقر العمل ...

و حسب كل وضعية تحدد اسلوب المواجهة فمثلا:

- الحالة الرابعة تقاوم الضغط المهني بالصمت او اللجوء الى احد الزميلات لطلب الدعم او عن طريق اللجوء الى الفايبروك عند العودة من العمل.

- الحالة الثانية تلعب مع طفلها لتفريغ التوتر.

- و لكن كل الحالات كما لاحظنا انهن تتبع اساليب وجودية كالصبر و الاستغفار

- اساليب سلوكية متشابهة كالصراخ و ممارسة العنف ضد التلاميذ سواء جسدي كالضرب، او نفسي من سب و شتم، ما يمكن يؤثر بشكل مباشر او غير مباشر على الصحة النفسية و العقلية للتلميذ في هذه المراحل من الطفولة، وفي معظم الحالات كانت تخرجن من القسم و تتركن العمل لبعض الوقت حتى تهدئن ( يعني تقصيرهن في الاداء المهني) .

ثانياً: تختلف استراتيجيات التدخل النفسى كمساعدة و علاج لإدارة الضغط النفسى المهنى عند المعلمة حسب الاساليب التي اعتمدها .

وانطبق ذلك على كل الحالات ،فالكل قدمنا لهن استراتيجيات لادارة الضغط لتحسن التعامل مع الوضعيات الضاغطة في الحاضر و المستقبل لتفادي العلق في المشكلات النفسية و الجسدية و السلوكية فمثلاً:

الحالة 2: من اهم ما قدمنا لها هو الحد من المثالية المفرطة ،وتعلم طرق التفكير الايجابى والبحث عن المساندة الاجتماعية من جماعات العمل و التتبع النفسى اذا لزم الامر

الحالة 04: اقترحنا عليها محاولة تقبل وحب المهنة التي لم تكن من محض اختيارها،اعادة النظر في ادارة الوقت لان لاحظنا ان التأخر في اتمام البرنامج السنوي كان من مسببات الضغط لديها ،كما ان الحالة 03 اقترحنا عليها ضرورة تغيير العمل مع قسم اخر غير التحضيري لانه حسب ما لاحظنا انه ليس لها الكفاءة المهنية و الخبرة الكافية ما ظهر في طرق التعامل مع اطفال هذا القسم ،وهذا شكل لها ندم، توتر، ارهاق و تعب و حيرة، ما يمكن ان يؤثر على صحتها النفسية و حتى العقلية ،وظهر جلياً في سرعة تغير المزاج لديها(هدوء ثم عدوانية مفاجئة).

ولكن كل الحالات اقترحنا عليهم طرق الاسترخاء بمختلف انواعه(الايحائي ،العضلي، التخيلي..)،وطرق التدليك وطرق التفكير الايجابى للتحكم في الغضب الناتج عن الضغط،وضرورة البحث عن المساندة الاجتماعية لما لها دور في التخفيف من درجة الضغط النفسى كالضغط المهني .

#### 4-الاستنتاج

من هذه الدراسة تحصلنا على النتائج التالية :

**اولا:** ان ظروف و بيئة العمل يمكن ان نعتبرها من العوامل التي تزيد او تنقص من حدة الضغط المهني لدى معلمة التعليم الابتدائي مثل: درجة الخبرة و التاهيل،ارتفاع عدد التلاميذ في القسم الواحد و ضيق القسم ،بعد المسافة بين المنزل و مقر العمل،منع العنف ضد التلميذ و واجب حراسته منذ دخوله الى خروجه، تغيير المعلم للصف كل سنة ،المحيط الفيزيقي في العمل.....

**ثانيا:** ان نمط الشخصية و طرق التفكير و الظروف الخاصة تؤثر بشكل مباشر او غير مباشر في ادراك الاحداث الضاغطة و تحديد الاستجابة او المواجهة لاسترجاع التوافق مع التغيير الحاصل وهذا ما استنتجناه من خلال المقارنة بين الحالة 02 و الحالة 04 اللتان لهما نفس السن تقريبا) غير ان الحالة 04 متزنة نفسيا بينما الحالة 02 غير متكيفة ذاتيا و اجتماعيا)

**ثالثا:** ان معلمات السنة الاولى و التحضيرية اكثر ضغط من معلمات المستويات الاخرى **رابعا:** ان الضغط الاسري وخصوصا عند النساء ذوي المسؤوليات المتعددة الادوار يمكن ان يتفاعل مع الضغط المهني فينتج عنه تضاعف او زيادة مستوى الضغوط بصفة عامة **خامسا:** ان العاملات في التعليم تفنقن للدعم او الارشاد النفسي في مؤسسات العمل على الاغلب.

**سادسا:** يمكن ان ظروف العمل عند المعلمات تختلف من مؤسسة لاخرى و بالتالي طرق المواجهة ستختلف ايضا.

**سابعا:** ان حب المهنة و اختيارها له دور في خلق الضغوط عند المعلمة **ثامنا:** ان المساندة الاجتماعية من الاستراتيجيات المهمة في مقاومة الضغط المهني بصفة خاصة، وهذا ما اكدته الدراسات السابقة<sup>1</sup>. و ظهر هذا ايضا من خلال دراسة الحالات:

- الحالة 04: التي كانت تجد التخفيف من عبئ الضغط و التخوف من طرف زملاء العمل، الناتج عن اشرافها الاول عن قسم الامتحان.

- الحالة 03: وجدت زميلات العمل تريحانها اثناء اوقات الضغط بحيث تعمل بدلا عنها حتى تستريح .

- الحاليتين 01، و 02 اللتان كانت علاقتهما بقريبات العمل شبه مقطوعة،ومع المدير سيئة

<sup>1</sup> - بن عياش سمير العنزي، علاقة الضغوط النفسية ببعض متغيرات الشخصية رسالة ماجستير، جامعة نايف العربية سنة

فكانتا تحسان بدرجة اكبر من الضغط والعزلة و الوحدة.

- هناك ضغط ايجابي ، ويكون موقفي وغير مستمر يزول بزوال المثير يساعد الفرد على النجاح و الانجاز (الحالة 04) و هذا ما يؤكد ما جاء في الجزء النظري الخاص بمرتبات الضغط<sup>1</sup>، وهناك ضغط سلبي في حالة شدته و استمراره يؤثر على الصحة النفسية و الجسمية و العقلية على المرأة العاملة

---

<sup>1</sup> - جمعة سيد يوسف، المرجع السابق .ص41

## 5- توصيات و اقتراحات: من اجل تحسين الحالة الصحية و النفسية و العقلية

من خلال الدراسة نصل الى وضع بعض التوصيات و الاقتراحات للنساء العاملات بصفة عامة و المعلمات بصفة خاصة :

- نظرا لأهمية التعليم الكبيرة في حياة الفرد، و نظرا للطاقة البيداغوجية و التربوية الهائلة المقدمة في هذا المجال فإنه يجب السعي الى تحقيق صحة نفسية و عقلية جيدة للمعلمة من جهة و للطالب من جهة اخرى ،لذا لابد من تحسين ظروف العمل و متطلباته و كل ما يتعلق بالمهنة نذكر منها :

### الخاصة بالمؤسسة:

اولا: يجب ان يكون عدد التلاميذ مناسب مع حجم القاعة ومع اهداف التعليم والبرنامج.

ثانيا: ان يكون التلاميذ بمتطلب تربوي لائق ،لذا على اولياء التلاميذ اداء الدور اللازم، وتكثيف الجهود مع المدرسة للوصول الى ما هو مطلوب و مرجو.

- ثالثا: يجب ان تكون الظروف الفيزيقية مناسبة :التدفئة، النظافة، الهدوء.....  
- رابعا: ان يكون هناك تكوين اساسي مستمر في مجال التعليم لتطوير الاساليب البيداغوجية و اساليب التعامل مع التلميذ.

-خامسا: يجب توفير تكفل مادي و معنوي جيد يسمح بالتحفيز لممارسة المهام على احسن وجه (راتب مناسب،تشجيع وخصوصا من رب العمل،.....)

-سادسا: يجب تخصيص حصص تدريبية جماعية من اجل مساعدة المعلمة على اداء ادوارها و شؤونها بالتوازن بين متطلبات البيت و الاسرة و المهنة .

### الخاصة بالمعلمة:

اولا: لا يجب على معلمات التعليم الابتدائي الخلط بين الامور المهنية و المشاكل الخاصة المولدة للضغط لما لهذا الاخير دور في تضارب المهام الموكلة لها في المهنة، ولا يحق اسقاطه بكل حال من الاحوال على شكل عنف جسدي او نفسي على التلميذ، لانه يمكن ان يؤثر سلبا على صحته النفسية و الجسدية و حتى العقلية لما لهذه المراحل الحرجة من العمر دور في تقرير شخصيته فيما بعد ،وايضا سيعود انيا بالسلب على تحصيله الدراسي و تربيته و تنشأته لان المعلم يشكل القدوة الثانية للتلميذ بعد الاسرة و بالأخص الوالدين (كاد المعلم ان يكون رسولا) و هذا ما ورد في الفصل الثاني<sup>1</sup> (الخاص بواجبات المعلم).

مهام المعلم ،استاذ المدرسة الابتدائية في التشريع [www.ouarsenis.com/Vb/show\\_thread.php?t=93712](http://www.ouarsenis.com/Vb/show_thread.php?t=93712) -19  
المدريسي الجزائري ،الصادر بتاريخ 28-01-2004 على الساعة 9 .

**ثانيا:** يجب الاستفادة من ذوي الخبرة في العمل، و الامتثال بالأشخاص الذين لا يعانون من الضغوط للتعامل الافضل مع هذه الظاهرة.

**ثالثا-** يجب على المعلمة او المرأة العاملة ككل في بعض الاحيان التدريب على ضبط الاعصاب ،وعدم اخذ الامور بحساسية زائدة تجاه المواقف اليومية الضاغطة، وبالتالي تجنب ان يكون الضغط مستمر و حاد فتتحدرد عنه امراض نفسية و جسمية يصعب تداركها فيما بعد .

**رابعا:** يجب البحث و الاستفسار من ذوي الخبرة على فنون الاسترخاء بأنواعه، وكذا طرق التدليك ،وممارسة الرياضة حسب الامكانيات المادية و الصحية لأنها من افضل الاساليب المتبعة في خفض من الضغط بأنواعه.

**خامسا:** الاهتمام بعلم النفس في مواجهة الضغط النفسي ،وخصوصا المهني كسبيل لتحسين الانتاج و الاداء في العمل، لان الكثير من يعتبره مخصص للمجانين و المضطربين في ثقافتنا الجزائرية ،والطلب بتواجد على الاقل اخصائي نفسي في كل منظمة عمل

**سادسا:** يجب على المؤسسات التعليمية عقد اجتماعات اجبارية لأولياء التلاميذ ،لتوعيتهم على ضرورة التعاون بين الاسرة و هته المؤسسات في تربية و تعليم النشء.



## تمهيد

يعيش الانسان في البيئة المحيطة به في جو يسوده التأثير و التأثير حيث تصادفه مجموعة من الظواهر التي يمكن ان تخل من توازنه و من بينها ظاهرة الضغوط النفسية فلا يكاد يوجد انسان على وجه البسيطة لا يعاني هذه الظاهرة النفسية الاجتماعية بأشكال مختلفة وبصورة تكاد تكون يومية ،وتتفاوت هذه الضغوط في شدتها وحدتها و نوعها من شخص لأخر و من وقت لأخر لدى الشخص نفسه، وقد اختلف علماء النفس في تحديد مفهوم مصطلح الضغط سنتطرق لبعض التعارف :

### 1- تعريف الضغط النفسي

<p>- تعريف التمان و ايمرى سنة 1998 : Oltman et Emery "الضغوط هي الاحداث التي تفرض على الشخص وتلزمه او تتطلب منه تكيفا فيزيولوجيا او معرفيا او سلوكيا. - تعريف موراي : Murray "الضغط هو خاصية او صفة لموضوع بيئي او لشخص تعسر او تعوق جهود الفرد في تحقيق هدف معين"<sup>2</sup> . - تعريف انتصار سنة 1987 : "بان الضغط يحدث عندما يتعرض الفرد لعوائق و صعوبات تستلزم منه مطالب تكيفيه قد تكون فوق احتماله". - في معجم علم النفس و التحليل النفسي : "الضغوط النفسية تعنى وجود عوامل خارجية ضاغطة على الفرد سواء بكليته او جزء منه و بدرجة تولد لديه احساس بالتوتر او تشويها في تكامل شخصيته". تعريف آخر: "هو حالة من التوتر النفسي الشديد و الانعصاب، يحدث بسبب عوامل خارجية تضغط على الفرد و تخلق عنده نوع من اختلال التوازن و اضطراب في السلوك"<sup>3</sup> .</p>	<p>الضغط كمثير</p> <p>نقصد بالمثيرات مجموعة الاحداث التي تفرض على الشخص، او ظروف تنبع من داخل الشخص نفسه مثل : الجوع او الرغبة الجنسية<sup>1</sup></p>
---	--

<sup>1</sup> - جمعة يوسف، جمعه سيد يوسف -ادارة الضغوط -مركز تطوير الدراسات العليا و البحوث في العلوم الهندسية كلية الهندسة جامعة القاهرة ط 1سنة 2007،ص12.

<sup>2</sup> - هارون توفيق الرشيدى :الضغوط النفسية (طبيعتها نظرياتها )،مكتبة انجلو المصرية، القاهرة سنة ، 1999، ص19.

<sup>3</sup> - عبدالله محمد القاسم :مدخل الى الصحة النفسية ،دار الفكر ،دمشق ،ط1 سنة ، 2002، ص115.

## الضغط كاستجابة

نقصد بالاستجابة : "هي رد فعل لأي شيء يهدد حياة الكائن الحي"

- **تعريف هانز سيلبي: Hanz Selye** "اعتبر الضغوط استجابة للظروف البيئية ومن ثم تعرف على اساس معايير و محكات مختلفة مثل: الانزعاج الانفعالي و تدهور الاداء، او التغييرات الفيزيولوجية كالزيادة في مستوى هرمونات مختلفة"<sup>1</sup>..

- **تعريف اخر لهانز سيلبي 1979** : " يعرفه على انه استجابة غير نوعية يقوم بها الجسم لأي مطلب او حدث خارجي لحدوث التكيف مع متطلبات البيئة"<sup>2</sup>

- **ويقول سيلبي:** " الضواغط هي اي مثيرات قادرة على ان تنتج استجابة تكيفية سوماتية "

- **تعريف نسببات سنة 1980:**  
على انه استجابة تكيف لمتطلبات جد متباينة تدعى عوامل الضغط مثل: البرد الصدمات الجسدية، المرض، التعب ، الاكراه ،الفشل

**تعريف كاندلر " candler "**

"ان الضغط النفسي هو حالة من التوتر العاطفي من احداث الحياة المرضية"<sup>3</sup> .

**تعريف ابراهيم عبد الستار سنة 1999:**

"بأنه تغيير داخلي او خارجي من شأنه ان يؤدي الى استجابة انفعالية حادة او مستمرة"<sup>4</sup> .

**عرفه علي اسماعيل علي 1999:**

بوصفه استجابة داخلية لما يدركه الفرد من مثيرات داخلية او خارجية تسبب التغييرات في توازنه الحالي<sup>5</sup>

**تعريف ليلى شريف:** "على انه حالة من الاثارة الذهنية و الجسدية تنتج عن ادراك الفرد لمثيرات بيئية معينة سلبية سواء كانت حقيقية ام متخيلة ،داخلية او خارجية ، ويستجيب لها الفرد سلوكيا و جسديا و نفسيا ومعرفيا"<sup>6</sup>

1 - جمعة سيد يوسف، المرجع السابق ادارة الضغوط 2007،ص12.

2 - سمية طه جميل التخلف العقلي و استراتيجيات مواجهة الضغوط الاسرية ،مكتبة النهضة المصرية ،القااهرة 1998 ص40.

3 - الرشدي، المرجع السابق ، 1999 ،ص19.

4 - ابراهيم عبد الستار:الاكتئاب -عالم المعرفة ،الكويت سنة 1998ص118

5 - علي اسماعيل علي،استراتيجيات الخدمة الاجتماعية المدرسية للتدخل في مواقف الضغوط والازمات ،دار المعرفة الجامعية ، د ط 1999، ص75.

6 - ليلى شريف:اساليب مواجهة الضغط النفسي :،جامعة دمشق ،كلية التربية، رسالة دكتوراه 2003، ص 9.

### تعريف لازاغوس و فولكمان Folkman et Lazarus :

"الضغوط هي مترتبات تقدير الاحداث لدى الفرد و تقييم ما اذا كانت مصادر الفرد كافية للوفاء بالمتطلبات المفروضة عليه من البيئة ام لا<sup>1</sup> .

- **تعريف اخر للازاغوس و فولكمان 1984:** "انه عبارة عن علاقة خاصة بين الفرد و البيئة يقدر الفرد حدوث تلك العلاقة على انها حدود تتجاوز امكانياته و مؤهلاته و تزعج راحته و هدوؤه".

- **تعريف لازاغوس:** " الضغط هو مجموعة المثيرات التي يتعرض لها الفرد بالإضافة الى الاستجابات المترتبة عليه، وكذلك تقدير الفرد لمستوى الخطورة وأساليب التكيف مع الضغط و الدفاعات النفسية التي يستخدمها الفرد في مثل هذه الظروف".

- **تعريف كوكس ومكاي Kox et Mackay :**  
"على انه ظاهرة تنشأ من مقارنة الشخص للمتطلبات التي تطلب منه و قدرته على المواجهة ، و عندما يحدث اختلال او عدم توازن في الاليات الدفاعية الهامة لدى الشخص و عدم التحكم فيها يحدث ضغط و تظهر الاستجابة الخاصة به"<sup>2</sup>.

- **تعريف وولتر جملس Gamlesh:**  
"بأنه التوقع الذي يوجد لدى الفرد حيال عدم القدرة على الاستجابة المناسبة لما قد يتعرض له من امور او عوارض قد تكون نتائج استجاباتها لها غير موفقة و غير مناسبة".  
- **تعريف علي عسكر:** "هو الحمل الذي يقع على كاهل الكائن الحي و ما يتبعه من استجابات من جانبه ليتكيف او يتوافق مع التغيير الذي يواجهه"<sup>3</sup>.

- **تعريف جمعه سيد يوسف 2007:** "الضغوط هي الحالة التي يدركها الكائن الذي يتعرض لأحداث او ظروف معينة بأنها مزعجة او غير مريحة او على الاقل تحتاج الى نوع من التكيف او اعادة التكيف"<sup>4</sup>

### الضغوط كعلاقة تفاعلية

و نقصد تقدير الفرد للمثيرات التي يتعرض لها بالإضافة الى الاستجابات المترتبة عنها، يعني علاقة تفاعلية بين المثير و الاستجابة

1 - جمعة سيد يوسف ادارة الضغوط المرجع السابق، ، 2007،ص13.

2 - الرشيدى المرجع السابق، ، 1999، ص19.

3 - علي عسكر، ضغوط الحياة وأساليب مواجهتها - دار الكتاب الحديث ط2 سنة 2000 ص18.

4 - جمعة سيد يوسف، ادارة الضغوط المرجع السابق، 2007،ص13.

اختلف الباحثون في تعريف الضغط النفسي، فالبعض ينطلق من المثير المحدث للإثارة تشمل الأحداث الخارجية الضاغطة او الظروف البيئية الصعبة التي يتعرض لها الفرد وتستوجب منه مطالب تكيفية (كالبيئة الاسرية و المهنية...)، و البعض الاخر ينطلق من الاستجابة الصادرة ازاء المثير، اي استجابات الفرد الداخلية (الجسمية السوماتية والانفعالية) للظروف البيئية المهددة لكيانه، و البعض الاخر يجمع بين المثير و الاستجابة وتكمن في العلاقة الخاصة بين الفرد والبيئة الحاملة للمثيرات التي تزعج راحته وهدوءه وبالتالي تحديد استجابات من طرفه ليتكيف او يتوافق مع التغيير الذي يواجهه.

وعلى هذا الاساس يمكن ان نستخلص الجدول التالي بايجاز :

<p>كالظروف البيئية الأسرية و المهنية</p> <p>- الظروف الفيزيقية كالبرد و الضجيج</p> <p>- الظروف الصحية كالتعب و المرض</p> <p>-الظروف الداخلية للشخص كالجوع والرغبة الجنسية .</p>	<p>مثير داخلي او خارجي</p>	<p><b>الضغط</b></p>
<p>- تغيرات جسمية فيزيولوجية سوماتية</p> <p>- تغيرات نفسية انفعالية</p> <p>- استجابات معرفية</p> <p>- استجابات سلوكية كتدهور الاداء</p>	<p>استجابة</p>	
<p>تقدير الاحداث الضاغطة(المثير) و تقييمها و تحديد الاستجابة الملائمة للفرد كأسلوب للتكيف حسب قدرات الفرد على المواجهة.</p>	<p>تفاعل بين المثير و الاستجابة</p>	

يمكن ان تشكل لنا ظروف العمل بكل ما تحويه من نظام و افراد(العمال) و ظروف احد المثيرات الخارجية عندما تدخل في علاقة تفاعلية مع الفرد بعد تقديره لها على انها احداث ضاغطة، و بالتالي تترتب عنها استجابات فيزيولوجية معرفية سلوكية ليتكيف مع الوضع الضاغط المحتم عليه.

## 2-النظريات المفسرة للضغط النفسي

### 1-2- النظرية الفيزيولوجية

#### -نظرية كانون و هانس سيللي

ان المبدأ الاساسي لهذه النظرية هو التزامها بالتفسير الفيزيولوجي للظواهر النفسية و من اهم روادها (كانون و هانس سيللي)

1- **نظرية كانون:** توصل كانون في ابحاثه الى ان كافة الانفعالات و المواقف المهددة للشخص تضع الجسم في حالة الاستنفار، و ذلك بحيث لا يتوقف ردة الفعل امام الانفعال على التفكير بل يتعداها الى ردة الفعل الجسدية التي تسبق الانفعال النفسي، و تؤدي لإحداث تغيرات جسدية متنوعة<sup>1</sup>.

وحسب "كانون" اول ردة فعل او استجابة هي الاستجابة الانفعالية، و ربط الاعراض المنعكسة بعد ظهورها بالجهاز السمبتاوي، و الاستجابة الثانية تتمثل في تضاعف اثار الهياج و تغير الاستجابة الفزيولوجية للتكيف مع الجهود المبذولة .

ب- **نظرية هانس سيللي "Hanz Selye":** يعتبر هانس سيللي من اشهر الباحثين الذين ارتبطت اسمائهم بموضوع الضغوط، فقد جاء اكتشافه للضغوط بالصدفة خلال بحوثه حول الهرمونات الجنسية في العشرينات .

و تنطلق نظرية سيللي من مسلمة ترى ان الضغط متغير غير مستقل و هو استجابة لعامل ضاغط يميز الشخص ويصفه على اساس استجابة للبيئة الضاغطة، و ان هناك استجابة و انماط معينة من الاستجابات يمكن الاستدلال منها على ان الشخص يقع تحت تأثير بيئي مزعج، و يعتبر سيللي ان اعراض الاستجابة الفزيولوجية للضغط عالمية و هدفها المحافظة على الكيان و الحياة<sup>2</sup>.

كما يربط بين الدفاع عند الضغوط و بين التعرف المستمر المتكرر لضاغط، وفي هذا الصدد ثلاث مراحل للدفاع ضد الضغوط و هي :

1 - محمد احمد النابلسي ،مبادئ السيكوسوماتيك و تطبيقها ،دار الهدى الجزائر ط1 سنة 1992 ص 22.

2 - فاروق السيد عثمان، القلق و ادارة الضغوط اليومية دار الفكر العربي القاهرة ط 1 سنة 2001 ص98

**اولا- مرحلة الاستعداد :** وينقسم الى فترتين الاولى وهي فترة الصدمة و المتمثلة في انذار الجسم للاستعداد لمواجهة الموقف، اما الفترة الثانية فهي فترة الصدمة المضادة فهي تظهر في استمرار عوامل الشدة .

**ثانيا - مرحلة المقاومة:** و تتمثل في عوامل الدفاع في مواجهة عوامل الشدة.

**ثالثا- مرحلة الاستنفاد:** تتمثل في استنفاد قدرات لجسم على التكيف مع عوامل الشدة

و هذه المرحلة في حال استمرارها تؤدي الى الاصابة بالأمراض النفسي الجسدية<sup>1</sup>.

## 2-2-نظرية سيلبيرجر : "spielberger"

لفهم نظريته للضغوط لا بد من فهم نظريته في القلق التي اقامها على اساس التمييز بين نوعين من القلق هما: القلق حالة و القلق سمة، فسيلبيرجر في نظريته هذه يربط بين الضغط و قلق الحالة ، و هذا الاخير الذى يعني به القلق الموقفي، و يربط بين ظروف حالة ضاغطة عند الفرد ، وبالتالي فالضغط في هذه الحالة هو المسبب لحالة القلق بينما لا يكون كذلك للقلق كسمة حيث يكون القلق في هذه الحالة من سمات شخصية الفرد .

وفي الاطار المرجعي لهذه النظرية اهتم سيلبيرجر بتحديد طبيعة الظروف البيئية المحيطة الضاغطة ، و ميز بين حالات القلق الناتجة عنها، و كذلك فسر علاقتها بميكنزمات الدفاع مختلفة لحالة قلق، إلا انه لا يساوى بين مفهومي الضغط و القلق، و ذلك لان الضغط النفسي وحالة القلق يوضحان الفروق و خصائص القلق كرد انفعالي و المثيرات التي تستدعي هذه الضغوط التي تستدعي سلوك التجنب، و التي من بينها الكبت و الانكار و الإسقاط<sup>2</sup>

### 1. 2-3-النظرية المعرفية

ضمن تناول المعرفي تدرج نظرية لازاروس (Lazarus) التي تعتبر الضغوط نتيجة للتفاعل الديناميكي بين الفرد و المحيط ، بهذا فهي تختلف عن النظريات السابقة القائلة بالاتجاه الاحادي للضغوط و التي تعتمد على المثير و الاستجابة. و تركز هذه النظرية على دور التفاعل و التداخل الديناميكي بين العوامل المتعلقة بالظاهرة باعتبارها مؤثر، و كذا العمليات العقلية التي يستعملها الفرد للفهم و التحكم في المؤثر المهدد لكيانه، و من ثم تحديده لأساليب المقاومة التي بالإمكان استخدامها لمواجهة.

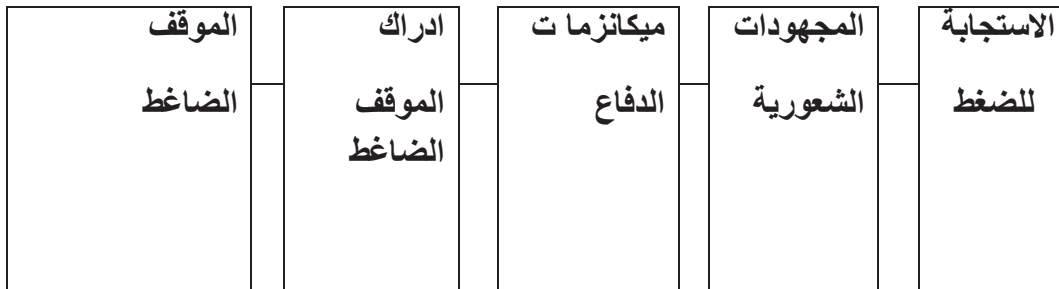
<sup>1</sup> - الفت حقي، الاضطرابات النفسية الجسدية، مركز الاسكندرية للكتاب القاهرة ط1 سنة 2000 ص53.

<sup>2</sup> - هارون توفيق الرشيدى ، المرجع السابق ، ص 54-55

و تشير نظرية لازاغوس وفوكمان الى العلاقة التبادلية المستمرة بين الفرد والمحيط، و بناء على ذلك فهي تركز على التقدير المعرفي و المقاومة و يقول لازاروس سنة 1984 : ان الضغط لا يتوقف على الموقف الخارجي بقدر ما يتوقف على طبيعة التفسيرات و المعاني التي يعطيها الفرد لهذا الموقف، وعلى الاستجابة المعرفية التي يتبناها بناء على تلك التفسيرات، اذن فالاستجابة للضغط لا تتوقف فقط على جهاز العضوية ، و انما على الجهاز المعرفي كذلك، وهي ترتبط بالفكرة التي يكونها الفرد عن المكان الذي يشغله و عن التوقعاته الخاصة بمتطلبات المحيط و كذا امكانياته تجاه ما هو منتظر منه.

ويبين لازاغوس ان عملية الضغط يحكمها عنصران اساسيان هما التقدير و التعامل او التجاوب مع الموقف، التي ادرجها في ثلاث عمليات هي:  
**العملية الاولى** : وهي عملية التقدير الاولى و هي عملية ادراك الفرد للتهديد الواقع .  
**العملية الثانية** : وهي عملية التقدير الثانوي ، وهي عملية التحضير للاستجابة الممكنة و الملائمة لمواجهة التهديد او التفكير فيها.  
**العملية الثالثة** : وهي عملية المواجهة ( coping )، وهي عملية تنفيذ الاستجابة<sup>1</sup>

والمخطط التالي يوضح ترشيح الميكنزمات التي تتدخل في تأثير الموقف الضاغط على الفرد



لقد لاحظنا ان النظريات اختلفت من حيث تفسيرها لظاهرة الضغوط، فهناك النظرية الفيزيولوجية التي ارتكزت على الابعاد الجسمية والتفسيرات الفيزيولوجية المتمثلة في الإفرازات الهرمونية و الغددية المرتبطة بالجهاز العصبي للفرد عند الاستجابة للضغط من اولى مراحلها الى اخرها عند سيلبي وكانون، وعند سبيلبيرجر الذي ادرج الفرق بين القلق كسمة و القلق كحالة، فركز على الدوافع او المتغيرات المتعلقة بالمواقف الضاغطة و مدى

<sup>1</sup> - الرشيدى ، نفس المرجع ص55

ادراك الفرد لها ، والنظرية المعرفية التي ارتكزت علي العمليات العقلية المستعملة من طرف الفرد لفهم وإدراك المؤثر(الحدث الضاغط) على انه مهدد لكيانه ، وبالتالي تحديد اساليب المواجهة .

و لكن مهما اختلفت هذه التفسيرات النظرية فان ترمي الى هدف واحد و هو توضيح الظاهرة و الكشف عن طبيعتها و ابعادها وتبيان اثارها على الفرد من مختلف الجوانب (الجسمية ، النفسية ، المعرفية). وسنلخص كل هذا في الجدول التالي:

<p>هناك ثلاث مراحل للدفاع : مرحلة الانذار -مرحلة المقاومة -مرحلة الاستنفاد(الاجهاد)</p>	<p>نظرية هانز سيلبي</p>	<p><b>النظرية الفيزيولوجية:</b>  تركز على ردود الفعل الجسمية اي استجابات الفرد الفيزيولوجية ازاء المثير</p>
<p>قسما الى استجابتين : 1-الاستجابة الانفعالية:لما الفرد يشعر بالتهديد لكيانه . 2-الاستجابة الفيزيولوجية. اثاره الجهاز السمبثاوي</p>	<p>نظرية كانون</p>	<p>تركز على ردود الفعل الجسمية اي استجابات الفرد الفيزيولوجية ازاء المثير</p>
<p>قسم عملية التقدير الى : عملية التقدير الاولى :ادراك الفرد للتهديد الواقع عملية التقدير الثانية: التحضير للاستجابة و التفكير فيها عملية التقدير الثالثة :عملية تنفيذ الاستجابة</p>	<p>نظرية لازاغوس  ترتكز على العمليات العقلية في فهم وتقدير المؤثر المهدد لكيان الشخص</p>	<p><b>النظرية المعرفية</b></p>
<p>ميز بين نوعين من القلق : القلق كسمة و القلق كحالة</p>	<p>ترتكز على المتغيرات المتعلقة بالمواقف الضاغطة و ادراك الفرد لها</p>	<p><b>نظرية سلبيرجر نظرية الدافع</b></p>



عندما يفشل الفرد في التحكم في المصادر التي تسبب له ضيقا وازعاجا فان جسمه سيمر بخبرة او حالة تعرف بالمواجهة او الهروب، و تظهر الاعراض المختلفة (فيزيولوجية جسمية ، معرفية عقلية ، نفسية انفعالية ،سلوكية) حيث تظهر جميعها في ان واحد وعلى جميع الأشخاص. فلكل واحد منا نقطة او نقاط ضعف و لكل واحد منا امكانياته الخاصة و عالمه الخاص و من ثم ادراكه للمواقف الحياتية، وعلى هذا الاساس فان اسلوب المواجهة ونوعيتها(ناجحة او فاشلة) هو الذى يحدد ما سوف يترتب عن الحدث الضاغط من خلال مؤشرات مختلفة (عادية او مرضية)

## 2- مصادر الضغوط

في الجدول التالي سنصنف اهم مصادر الضغوط<sup>1</sup>:

من حيث مترتباتها	ضغوط بناءة (الترقية و الزواج في مقابل ضغوط هدامة (سلبية ) ،كالإصابة في العمل او وفاة شخص .
من حيث الاستمرار	مستمرة كمنغصات الحياة اليومية ،ومتقطعة كالمناسبات الاجتماعية كالحفلات و الايجازات
من حيث المنشأ	ضغوط داخلية مثل الحاجات والمتغيرات الفيزيولوجية (الطموحات والأهداف)، في مقابل خارجية (الضوضاء ،الحرارة)
من حيث المكان الذى تحدث فيه	في العمل او المنزل او في المدرسة او في الشارع.
من حيث المتأثرين بها	العامة :يتأثر بها عدد كبير من الناس خاصة :تؤثر على فرد واحد.
من حيث شدة الاحداث و المواقف الضاغطة	خفيفة او معتدلة او شديدة
من حيث مجال الحياة الذى تحدث فيه	المجال الاقتصادي او السياسي او الاجتماعي او التنظيمي .

<sup>1</sup> - جمعة يوسف، ادارة ضغوط العمل، نموذج للتدريب و الممارسة، دار ايتراك للطباعة و النشر و التوزيع سنة 2004 ص 23-24

يوضح الطريري ان اهم مصادر الضغوط النفسية تتمثل في:

1-المشكلات النفسية الانفعالية :كالثورة و الغضب و الاكتئاب، الفتنور و الاثارة و سرعة التهور .

2-المشكلات لاقتصادية :و ذلك بان الافراد الذين يعانون الضغوط النفسية هم الافراد اللذين يعيشون مستوى اقتصادي اجتماعي منخفض ،ويعيشون في منطقة مزدحمة بالسكان ،او ان هؤلاء يعيشون اضطرابات اسرية و يعانون من ارتفاع معدل الاصابة بالأمراض النفسية والجسمية .

3- المشكلات العائلية و الاسرية :وقد ايدت هذا المصدر للضغوط النفسية نتائج دراسات (1973 –ههانبورغ -Hanburg)، وكذلك نتائج دراسات "ساندلر" Sandler سنة 1980 من حدوث ضغوط اجتماعية و مشكلات اسرية تنتج عن اسباب متعددة داخل الاسرة مثل: المرض، غياب احد الولدين عن الاسرة، او الطلاق و كلها مصادر للضغوط النفسية

4-الضغوط الاجتماعية: والمتمثلة في سوء العلاقة بالآخرين و صعوبة تكوين علاقات اجتماعية .

5- المشكلات الصحية :المرتبطة بالصحة الجسدية الفيزيولوجية كالصداع و ارتفاع معدل ضربات القلب و الغثيان و الرعشة .....الخ.

6- المشكلات الشخصية : كالهروب و المقاومة، انخفاض تقدير الذات و انخفاض مستوى الطموح ،التصلب و جمود الرأي، وصعوبة اتخاذ القرار والتردد<sup>1</sup>.

تم تصنيف مصادر الضغط على اساس الشدة او المدة ا و المنشأ و المكان الذي تحدث فيه ...لكن مهما اختلف هذا التصنيفات لا بد ان ضغوط العمل تشكل احد المصادر المهمة في نشأة الضغوطات النفسية المهددة لكيان الفرد اذا ادركها الفرد كذلك و بالضرورة تستلزم جهود نوعية منه (جسمية او معرفية او سلوكية..) لاسترجاع توازنه وتوافقه حسب مواقف وأوقات معاشته لهذه الظاهرة الحيوية .

<sup>1</sup> - الطريري، الضغط النفسي، مفهومه، تشخيصه، طرق علاجه و مقاومته، الرياض بدون ناشر، ط1، سنة

#### 4- العوامل المؤثر في الضغوط :

اختلف العلماء في تصنيف العوامل المسببة للضغوط ونذكر منها:

- حسب سيلى العوامل Selye :

1-عوامل الارهاق الجسدي: مثل الحرارة و البرد، الاصوات و الاضواء لمزعجة الجروح و الرضوض و الالتهابات و كذلك الالام على انواعها ....

2-عوامل الارهاق النفسية الاجتماعية: مثل المشاكل المهنية ،مشاكل الظروف المعيشية الخلافات العائلية ،الطلاق....

3- عوامل الارهاق النفسي : مثل القلق ،الوحدة ، الخوف و خاصة الخوف من الموت، الارهاق المهني

- حسب ما اشارت الدراسات السريرية و الطبية الارهاق المهني يعتبر احد الاسباب المؤدية للإرهاق النفسي، ولكننا يجب التفريق بين انواع الارهاق المهني فهناك:

ا- الارهاق المهني الناجم عن طبيعة المهنة (الجراحون ،الجنود ،الطياريون...)

ب- الارهاق المهني الناجم عن زيادة ساعات العمل.

ج- الارهاق المتأتي بسبب تعدد المهن و الاهتمامات<sup>1</sup> .

و المواقف التي من شأنها ان تخلق الضغط النفسي حسب عبد الله محمد القاسم هي كالتالي :

1- العلاقات المضطربة الغير مستقرة :ان العلاقات الاجتماعية او الاسرية المضطربة تخلق ضغطا نفسيا كبيرا على الشخص و قد يستحوذ على كامل الشخصية .

2- عدم القدرة على الاسترخاء : ان الالاحاح على الانجاز او اداء عمل ما ثم التصدي لعمل اخر من غير ان تترك لنفسك الفرصة للراحة و تهدئة الذهن و استرخاء الجسم، يزيد اطالة الضغط والتوتر الذى ينهك الشخص .

3- الثورات الانفعالية و الغضب : ان كبت الحالات لانفعالية و كضمها المستمر و عدم التعبير عنها معناه تحويل اثارها الى داخل العضوية، ان هذه التراكمات الانفعالية المكبوتة

<sup>1</sup> - سمير الشبخاني، الضغوط النفسية، دار الفكر مؤسسة الثقافة و الطباعة و النشر و التوزيع، بيروت سنة 2003، ص

سوف تحدث اضطرابا في اي عضو ضعيف عند الشخص او ذوى الاستعداد للإصابة بالمرض.

4- سلوكية الإتقان و الكمال في الحياة : ان بعض الاشخاص يشعرون دوما بالفشل و الاحباط بسبب عدم عثورهم على الشخص الكامل المتقن، ان من المستحيل ان يكون الشخص كامل بالصورة المثالية، فالفرد الذى يفشل في التعامل مع الفشل و الاحباط يكون دوما حبيس لمشاعر الضغط و التوتر و رفض الذات .

5- الميل نحو التنافس المفرط : ان التنافس المستمر و اتخاذه اسلوبا في الحياة و هدفا لكل أنشطة الفرد، يعتبر باعثا على الضغط النفسي .

6- الصلابة في السلوك و التعامل :ان عدم الصلابة في التعامل مع الناس و المرونة في السلوك و التصرف يترك للشخصية حريتها و نموها السوي .

7- فقدان الصبر او التحمل : ان الالتزام بالجدية المطلقة او النسبية في العلاقة مع الناس، ينمي الضغط وسلوك الاثارة ،و اذا كان الشخص عجولا و غير صبور، لا يتوقع انجاز الاعمال من الاخرين بسرعة كما يريد

العوامل المؤدية لمعايشة حالة الضغوط عند الافراد متباينة لكنها تتعلق احيانا بالفرد فتكون ذاتية داخلية كالعوامل الجسدية تندرج تحتها العوامل الفيزيقية والعوامل النفسية كالطموح الزائد وكبت الحالات الانفعالية، وأخري تتعلق بالبيئة او المجتمع كالبيئة الاسرية والمهنية، هاته الاخيرة التي يمكن ان ينجم عنها الارهاق المهني المسببة للإرهاق النفسي ويمكن ان يتعلق الارهاق المهني بالفرد ذاته او بجماعة العمل، او بالهيكل التنظيمي ونظامه، ولكن هناك ما يتعلق بطبيعة العمل و ما تقتضيه كل مهنة من مسؤوليات كمهنة التعليم الابتدائي .

## 5-اعراض الضغط النفسي

ان تنوع الاحداث الضاغطة يؤثر على كيفية تأثيرها على الفرد و في نوعية الاعراض الناتجة، و تشير الدراسات النفسية و الطبية المختلفة ان للضغوط النفسية اثار فيزيولوجية و نفسية سلوكية يمكن تلخيصها في الجدول التالي :

الاعراض الجسدية او الفيزيولوجية	الاعراض الانفعالية
<ul style="list-style-type: none"> <li>-العرق الزائد و الدور و الاغماء و لارتعاش.</li> <li>-التوتر العالي .</li> <li>الصداع بأنواعه ( نصفي، دوري، توتري).</li> <li>-الم في العضلات و خاصة في الرقبة و الكتف .</li> <li>-عدم الانتظام في النوم (الارق الشديد ، النوم الزائد، الاستيقاظ المبكر) .</li> <li>- تطبيق الكفين و احتكاك الاسنان و الامسك .</li> <li>-الم الظهر و خاصة في الجزء السفلى منه .</li> <li>-الاسهال و المغص والقيء.<sup>3</sup></li> <li>-التهاب الجلد و طفح جلدي</li> <li>- عسر الهضم ، القرحة .</li> <li>- التغير في الشهية ، والتعب او فقدان الطاقة .</li> <li>- فقدان الدافع الجنسي . و تنمل اليدين و القدمين<sup>4</sup> .</li> <li>-اضطراب الجهاز التنفس</li> <li>-ارتفاع ضغط الدم</li> <li>-تضخم الغدة الدرقية-النوبات القلبية</li> <li>-ارتفاع نسبة الكوليسترول<sup>5</sup></li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>-تطور الشعور بالعجز و عدم القيمة .</li> <li>- نوبات الاكتئاب .</li> <li>-نفاذ الصبر و حدة الطبع<sup>1</sup></li> <li>-سرعة الانفعال .</li> <li>-العصبية .</li> <li>- تقلب المزاج .</li> <li>العوانية و اللجوء الى العنف .</li> <li>- الشعور بالاستنزاف الانفعالي او الاحتقار</li> <li>- عدم الثقة الغير مبررة بالآخرين</li> <li>- لوم الاخرين .</li> <li>- نسيان المواعيد و الغاؤها بعد فترة وجيزة .</li> <li>- تتبع اخطاء الاخرين .</li> <li>- التهكم و السخرية من الاخرين .</li> <li>- تبني سلوك و اتجاه دفاعي في العلاقات مع الاخرين.</li> <li>- تجاهل الاخرين .</li> <li>- التفاعل مع الاخرين بشكل الي<sup>2</sup> -تكرار الضغوط الشديدة يؤدي بالفرد الى الغضب و الخوف و الحزن .</li> </ul>

1 - ابتهام عبد المجيد حلو : الضغوط النفسية لدى امهات الاطفال القابلين للتعلم في ضوء المتغيرات ،مجلة الدراسات المصرية جامعة القاهرة سنة 2004 ص 21.

2 - على عسكر، ضغوط الحياة وأساليب مواجهتها دار الكتاب الحديث ط2 سنة ، 2000 ص 45-46

3 - على عسكر : المرجع السابق 2000 ص46.

4 - سمير الشبخاني المرجع السابق سنة 2003 ص 18-19

5 - الموسوى، المرجع السابق ص104

الاعراض السلوكية	الاعراض الفكرية او الذهنية
<p>-تغيرات في الشهية .</p> <p>-الزيادة في تناول الكحول و سائر العقاقير .</p> <p>-اضطرابات الاكل .</p> <p>- الافراط في التدخين قضم الاظافر .</p> <p>-القلق المتميز بحركات عصبية<sup>1</sup></p> <p>-اضطراب الاداء و ضعفه و الحركات الزائدة وكراهية الذات و تصدع الهوية و الميل الى الاغتراب و كثرة الشكوى من المرض و الرغبة في النعاس<sup>2</sup></p>	<p>-عجز تذكر احداث وقعت .</p> <p>-عجز استيعاب معلومات جديدة .</p> <p>-التراجع في القدرة على الربط بين الامور منطقيا<sup>3</sup></p> <p>-النسيان .</p> <p>-الصعوبة في التركيز .</p> <p>-الصعوبة في اتخاذ القرار وإصدار احكام غير صائبة</p> <p>نوبات الهلع .</p> <p>-الانحراف عن الوضع السوى<sup>4</sup></p> <p>اضطراب الادراك و عدم وضوح مفهوم الذات لديه<sup>5</sup></p>

تؤثر الضغوط النفسية بأشكالها المختلفة على الفرد سواء كان في البيت او العمل او حتى الشارع فتؤدي الى ظهور اعراض نفسية انفعالية او معرفية كاضطرابات الاستيعاب و التركيز .. وأخرى جسمية مثل اضطرابات الجهاز التنفسي و الهضمي، و اجتماعية سلوكية كاضطرابات الاداء، والعدوانية الزائدة و اللجوء الى العنف و اضطرابات النوم و التغذية، والتي يمكن ان نعتبرها في علم النفس كمؤشرات عيادية دالة لقراءة تواجد الضغط او عدم تواجده لدى الفرد.

## 5-1- الضغوط ومنعكساتها :

<sup>1</sup> - على عسكر المرجع السابق ص 45.

<sup>2</sup> - الموسوي، المرجع السابق ص 104-105

<sup>3</sup> - فاديا عبدوش، كيف تواجه الهموم و الضغوطات اليومية، دار الفراسة لبنان، بيروت ط 1 سنة 2002 ص 82

<sup>4</sup> - على عسكر، المرجع السابق، ص 45

<sup>5</sup> - الموسوي، المرجع السابق، ص 104

هناك بحوث تقدم الأدلة على أن الضغوط يمكن أن تؤثر في كل من الصحة النفسية والجسدية، سواء بشكل مباشر من خلال التغيرات فيزيولوجية الجسم، أو غير مباشر من خلال السلوكيات المرتبطة بالصحة، ويجب الإشارة إلى أنه من الخطأ الاعتقاد بأن الضغوط ضارة دائماً، فقد يكون لها آثار مفيدة عندما تكون في مستوى معقول، هنا تلعب دور الدافعية للإنجاز و التفوق في حدود الإمكانيات مع وضع الظروف المحيطة في الاعتبار، والأشخاص الذين يتعرضون لضغوط متزايدة ومرتفعة الشدة هم لا يملكون اساليب و اليات التوافق و المواجهة المناسبة<sup>1</sup>

إن مترتبات الضغوط تأخذ صور متعددة، فقد تكون جسدية أو نفسية أو سلوكية أو اجتماعية، وبما أن الضغوط تحدث تحولات غير طبيعية داخل الجسم مرتبطة بتأثير الجهاز العصبي للفرد و افرازات الغدد و وظائف الاعضاء الاخرى، فإن التغيرات الغير الطبيعية سيكون نتائجها واضحة على صحة الفرد، تظهر مؤشراتنا عليه في شكل اضطرابات،

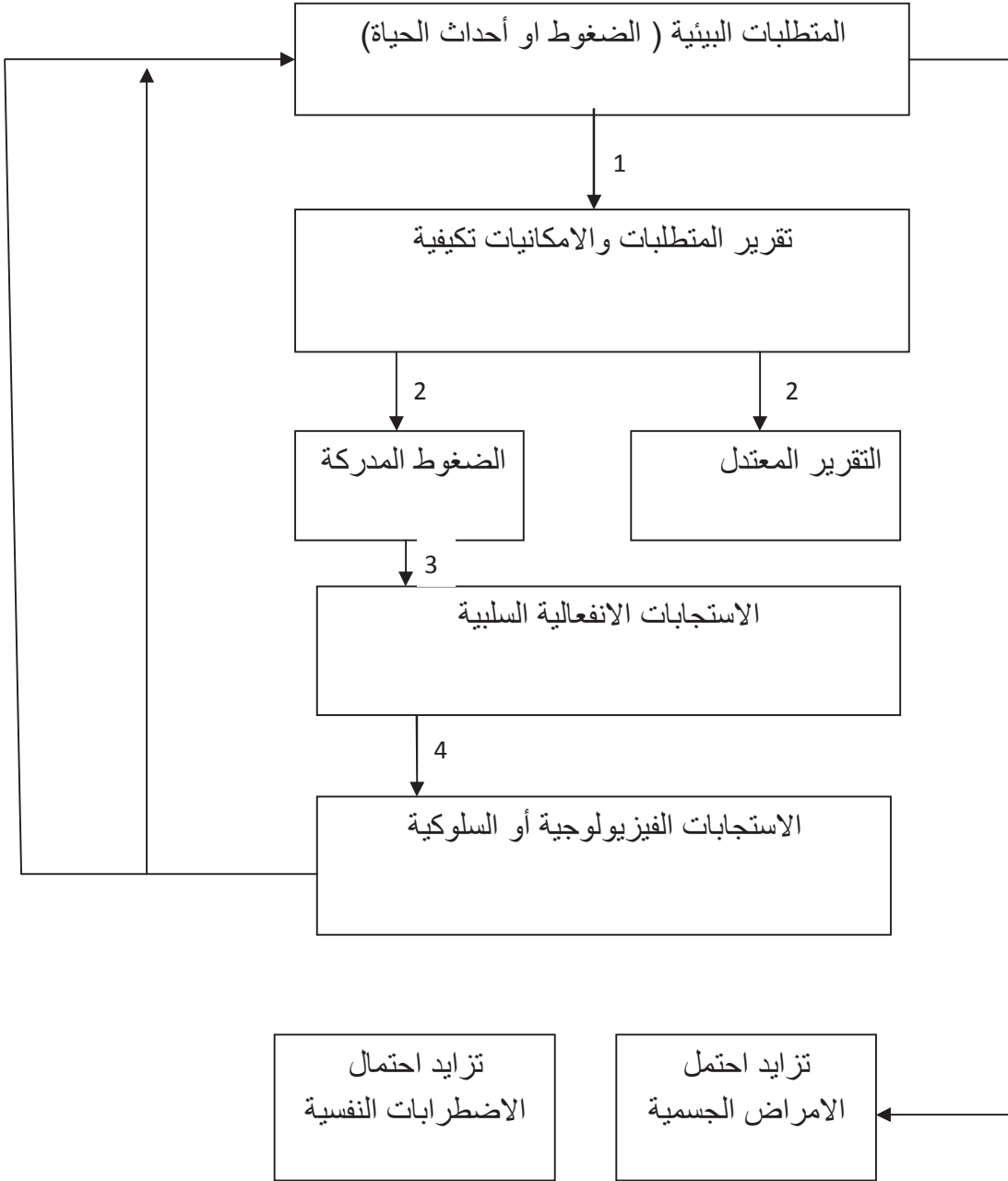
الجدول يبين الخطوات التي تحدث بين الضغوط والسلوك المرضي او المضطرب<sup>2</sup>:

وجود مثير محتمل للضغوط (الموقف الذي يتطلب عملية توافق من جانب الفرد).	
الوعي بالضاغط المحتمل و تقديره.	
محاولات مواجهة الضاغظ المحتمل (محاولات بناءة لحل المشكلة او التوافق معها).	
إذا كانت المواجهة فعالة : تتوقف العملية .	
إذا لم تكن فعالة : تحدث الاستجابة للضغط .	
استجابة فيزيولوجية (مثل :زيادة ضربات القلب) - استجابة نفسية: مثل القلق	
عمليات دفاعية (محاولات لخفض الضغط دون حل المشكلات التي تقف خلفها)	
السلوكات المضطربة المرضية	
تعمل الاليات الدفاعية على خفض الضغوط لكنها تربك السلوك(رهاب الخلاء)	تفشل الدفاعات و تستمر الاستثارة النفسية مثل: القلق
تفشل الدفاعات و تستمر الاستثارة الفيزيولوجية	تفشل الدفاعات و تثير الضغوط الاستعداد للاضطراب (فصام، اكتئاب)

<sup>1</sup> - جمعة يوسف، ادارة الضغوط، المرجع السابق 2007 ص 41

<sup>2</sup> - نفس المرجع نفس ص

الشكل يوضح العلاقة بين الضغوط وكل من الامراض الجسمية والاضطرابات النفسية<sup>1</sup>.



<sup>1</sup> - جمعه يوسف ادارة الضغوط، المرجع السابق ص32.



### 5-1-1- الضغوط و الامراض الجسمية :

ان الضغوط تقلل من القدرة على مقاومة الامراض، و تؤدي الى استجابة بدنية معتمدة على نقطة الضعف (الجهاز التنفسي، المعدة، الامعاء.....) و ذلك طبقا لاستعداد وتهيئ الفرد، ويكون المستوى المرتفع من الضغوط مصحوبا بضغط الدم المرتفع والمستوى المرتفع من الكولسترول الذي قد يؤدي الى امراض القلب، و امراض الجهاز الهضمي(الكولون،القرح..) و الجهاز العظمي(التهاب المفاصل و الام الظهر)، والجهاز التناسلي ( التوتر قبل الدورة الشهرية والاضطرابات المرتبطة بها، البرود الجنسي لدى النساء..)، والجهاز التنفسي (الربو،الكحة..)، وكذا الاضطرابات الجلدية كالأكزيما و الصدفية

### 5-1-2- الضغوط والاضطرابات النفسية و السلوكية :

فيما يلي قائمة ببعض المشكلات و الاضطرابات النفسية و السلوكية :القلق،الغضب و العدوان، الاكتئاب، العصبية الزائدة، التوتر والملل، التردد، المخاوف المرضية، التعرض للحوادث، القابلية للاستثارة والتعب، النشاط الزائد، الارق و قلة النوم، اضطرابات الكلام التدخين و تعاطي المخدرات، الشراهة الزائدة او فقدان الشهية...

### 5-1-3- الضغوط و مترباتها الاجتماعية:

تؤثر الضغوط على علاقاتنا في المنزل و العلاقات الاجتماعية بشكل عام، فتحدث الاختلالات الزوجية كالطلاق والمشاجرات،والإساءة للأبناء و الزوجة، و ارتكاب المخالفات و الجرائم، و الانسحاب من الحياة الاجتماعية، تأثيرات تنظيمية كحالات التغيب انخفاض الانتاجية، عدم الرضا الوظيفي، انخفاض الالتزام.....الخ<sup>1</sup>.

قد تساعد الضغوط النفسية البسيطة الفرد في الاداء و زيادة الكفاءة اي انها بمثابة حافز للإنجاز والنشاط و التطور،بينما لكل فرد منا حدا معيناً و قدرة معينة على التحمل، فان التعرض المديد للضغوط النفسية الشديدة واستمرارها قد يؤدي الى اثار سلبية خطيرة على الصحة الجسمية معتمدة على نقاط الضعف والمعروفة بالأمراض السيكوسوماتية والنفسية كالاكتئاب، و سوء التوافق الاجتماعي كاختلال العلاقات، وخصوصا اذا تعددت ادوار الفرد و تزايدت مسؤولياته كتفاهم التزامات الاسرية و المهنية كونهما اكثر البيئات الضاغطة على الفرد وما تقتضيه ضرورة المواجهة و التصدي للظروف المعيقة فيهما للملائمة بينهما، و يمكن تلخيص ما سبق في الجدول التالي :

<sup>1</sup> - جمعه يوسف ادارة الضغوط، المرجع السابق ص 34-35-36.

تطوير الاداء زيادة الكفاءة حافز للانجاز و النشاط و التطور	مواجهة متكيفة ضغط ايجابي	مواجهة الضغوط
امراض سيكوسوماتية اضطرابات نفسية مثل الاكتئاب اضطرابات اجتماعية سلوكية كاختلال العلاقات في الاسرة و العمل	مواجهة غير متكيفة ضغط سلبي	

**6- نماذج من الضغط النفسي :** اصبحت الحياة جد معقدة في العصر الراهن ، و بالتالي اندحر عنها تعدد واختلاف انواع من الضغوط النفسية نذكر منها :

1- الضغوط الشخصية و الاسرية مثل : الصراع بين دور الشخص في المنزل و دوره في العمل، المشكلات مع الاصدقاء و الاقارب، الزواج مع شخص متعدد الادوار، الاختلافات الزوجية والجنسية، مسؤولية الاطفال، مشكلات الابناء في المدرسة و الجامعة ....

2- الضغوط الذاتية الداخلية مثل : التوقعات و الآمال، الطموح و الاهداف، الخوف من فقدان الوظيفة، الخوف من الفشل وعدم الكفاءة، مشكلات الصحة الجسمية و النفسية المشكلات الروحية ... .

3- الضغوط الاقتصادية و الاجتماعية: كعدم ثبات النظام الاقتصادي او استمرار الحكومات لفترة طويلة، التغيرات التكنولوجية، المشكلات الاقتصادية و المالية .

4- ضغوط المهن و الوظائف : قسمها الباحثون الى عدة فئات فرعية و هي على النحو التالي : الضغوط التنظيمية، الظروف الفيزيقية في العمل، ضغوط المسار المهني و ضغوط مشكلات العلاقات بين جماعات العمل<sup>1</sup>

ولقد صنفها موراي (Murray) على النحو التالي :

1- ضغوط نقص التأييد الاسرى: هو الشعور بالتوتر و الضيق و الاحباط الناتج عن عدم اشباع الحاجة الى الانتماء و كذلك عدم الشعور بالرضا الناتج عن وجود اشخاص و موضوعات بيئية تجعل الفرد يشعر بفقدان الجماعة الاسرية .

<sup>1</sup> - د- جمعة سيد يوسف، ادارة الضغوط المرجع السابق ص16- 17.

2- ضغط النقص و الضياع و التعريض للكوارث : هو الشعور بالتوتر و القلق و الإحباط الناتج عن عدم اشباع الحاجة الى الانجاز و كذلك الشعور بالضيق لفقدان الممتلكات و الثروة و تهدم المنزل و فقدان الوظيفة .

3- ضغط العدوان : هو الشعور و التوتر و الضيق من عدم اشباع الحاجة الى العدوان.

4- ضغط الانقياد : هو الشعور و التوتر و الضيق من عدم اشباع الحاجة الى التحفيز .

5- ضغط الانتماء و الصداقة : و هو ناتج عن عدم اشباع الحاجة الى التواد .

6- ضغط النبذ و عدم الاهتمام : هو الشعور و التوتر و الضيق من عدم اشباع الحاجة الى الدفاعية و كذلك الشعور بالصراع و عدم الرضا الناتج عن وجود اشخاص و موضوعات بيئية – عدم اهتمام الاخرين و قلة التقدير .

7- ضغط الجنس : هو الشعور و التوتر و الضيق من عدم اشباع الحاجة الجنسية .

8- ضغط العاطفة من الاخرين (طلب الرفق): هو الشعور بالإحباط و الصراع و الفشل الناتج عن عدم اشباع الحاجة الى الاستجداد .

9- ضغط الدونية و الاحتقار : هو الشعور بالوطأة و الضيق و القلق و عدم الراحة و التوتر الناتج عن عدم اشباع الحاجة الى المضادة<sup>1</sup>

تختلف نوعية الضغوط من شخص لأخر حسب الطبيعة الذاتية و الظروف الشخصية و حسب المكانة الاجتماعية التي يشغلها كل فرد منا، ولكن الطبيعة الانسانية تقتضي حاجة كل انسان منا الى الاسرة التي تؤويه و تمثله، كحاجته الى العمل ليقنات منه، اللذان يشكلان نموذجين هامين من لضغوط.

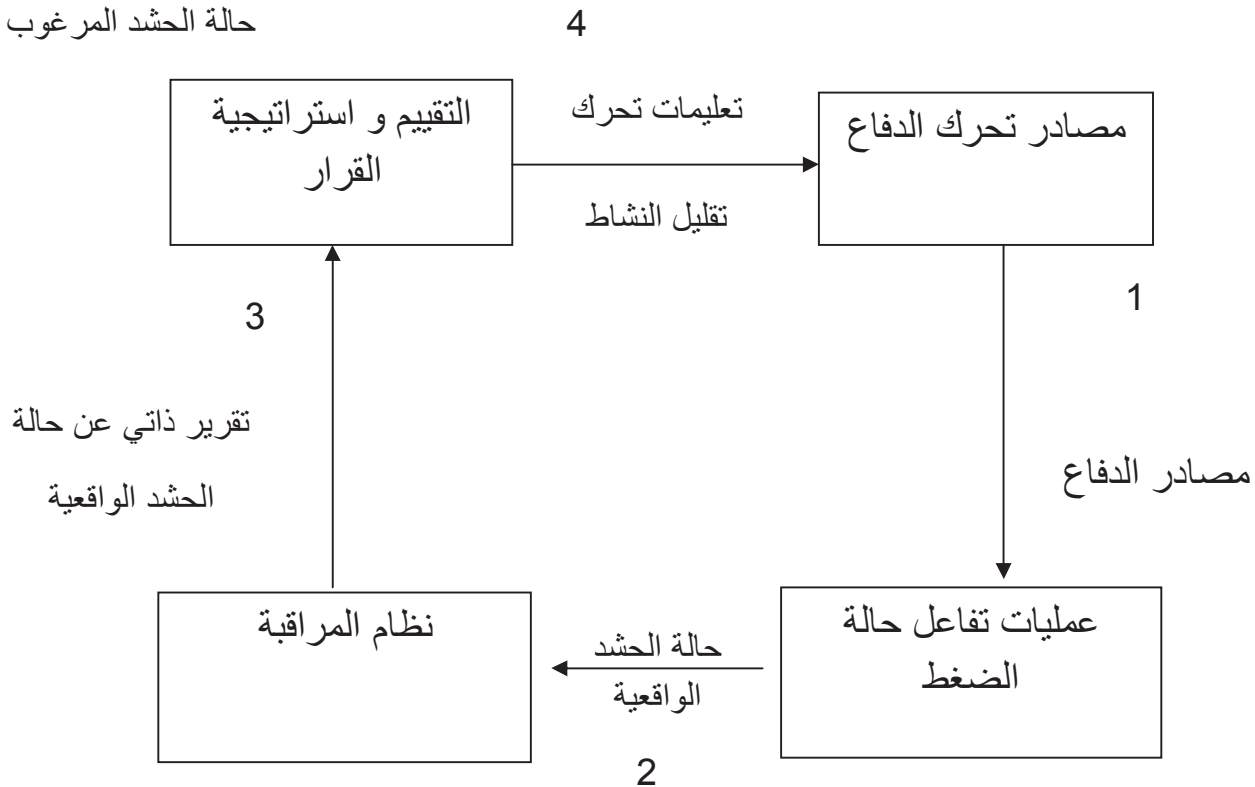
<sup>1</sup> - هارون توفيق الرشيدى، المرجع السابق ص 67-71

## 7- الاستجابة للضغط النفسي بين المواجهة و التكيف

### 7-1-1- الاستجابة للضغط النفسي

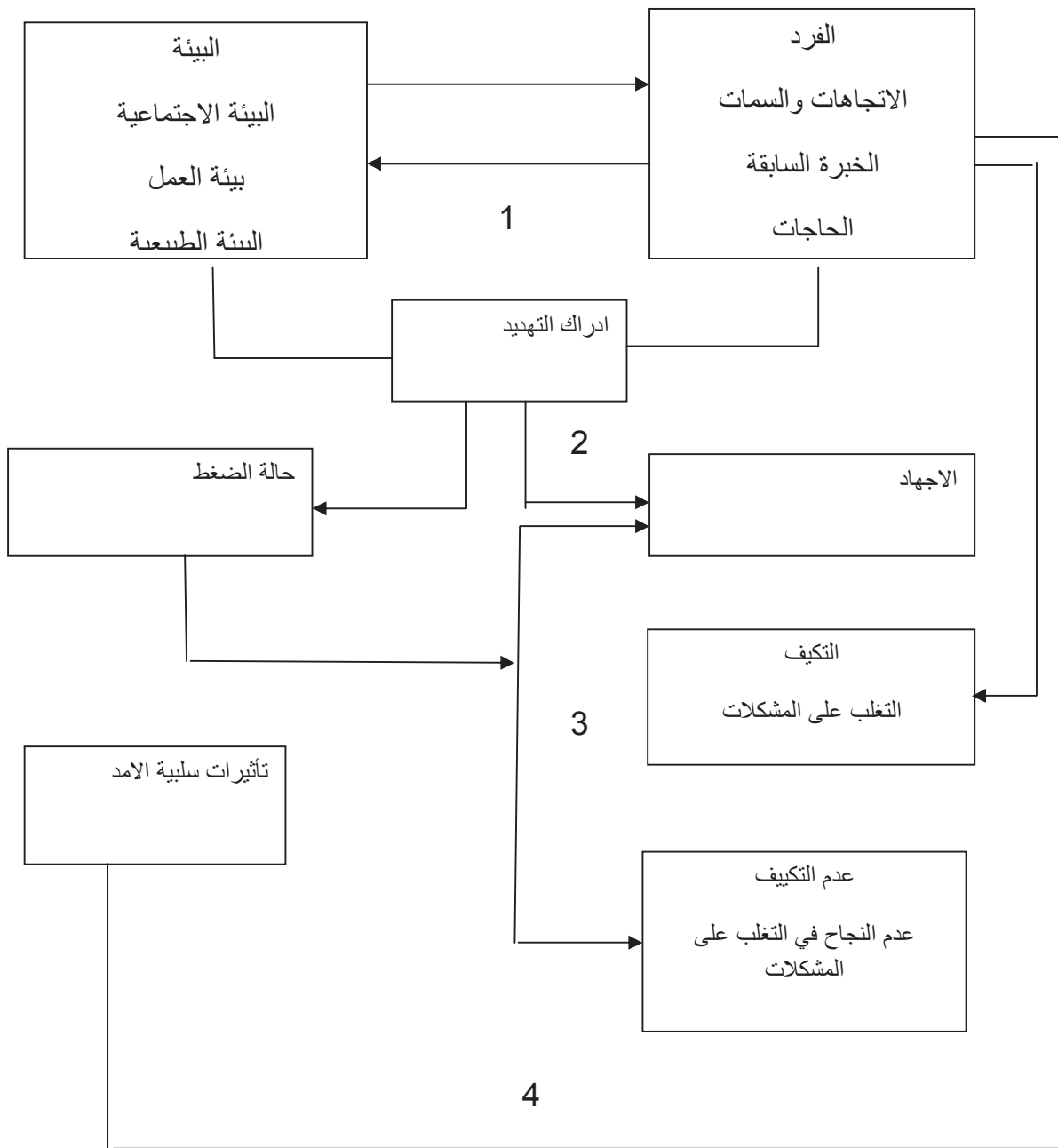
ان الاستجابة للضغوط تبدو في ديناميكية تبدأ من مصادر الضغط، و قد تكون هذه خارجية (مواقف المشقة و الاحداث الضاغطة)، او الداخلية (ذكريات اليمه ،مواقف صدمية، مشاعر سلبية ...)، ولكن هذه الحوادث ليست هي الضاغطة في حد ذاتها و لكن هي ضاغطة عندما يراها الانسان كذلك، فتنشأ عنها تفاعل حالة الضغط، وهي عمليات جسمية بدنية فزيولوجية و عمليات ادراكية عقلية معرفية، و اخرى مزاجية وانفعالية، مما يؤدي الى حالة من حشد الطاقات و الاستعداد و الامكانيات فينشأ نظام للمراقبة ليقرر متى تحدث الدفاعات، فيشعر الانسان بهذه الوثبات الدفاعية تنشط بداخله و حالة التهيو التي يكون عليها، حتى انها تبدو في تقرير ذاتي و اثناء ذلك تهب حالة من التقييم لتحديد الاستراتيجية القرار لإعطاء تعليمات لمصادر تحرك الدفاع المواجهة و مقاومة حالة الانهيار او الضغط

حالة الحشد المرغوب



المخطط يوضح بناء الاستجابة للضغوط النفسية<sup>1</sup>

<sup>1</sup> - هارون توفيق الرشيد، نفس المرجع 1999، ص 39



المخطط يوضح ديناميكية حدوث الضغوط النفسي<sup>1</sup>

<sup>1</sup> - هارون توفيق الرشيدى، نفس المرجع 1999، ص 22

## 7-2- استراتيجية مواجهة الضغوط

ان اي اضطراب في علاقة الفرد مع غيره على مستوى البيت و العمل او المجتمع ككل، وغير ذلك من المشكلات او الصعوبات التي يجابهها الفرد في حياته والتي تدفع به الى حالة من الضيق و التوتر ،تخلق لديه الوسيلة لاستيعاب الموقف و التفاعل معه فيتخذ اسلوبا لحل تلك الازمة وفق استراتيجيات نفسية خاصة تتناسب و شخصيته و ظروفه و هذا ما سنتناوله بعرض اهم التعاريف الواردة لاستراتيجيات مواجهة الضغوط .

### 7-2-1- تعريف استراتيجية المواجهة :

من العلماء من تناولها على انها استراتيجيات مقاومة الضغوط النفسية ،و احيانا اخرى على انها اساليب التعامل ، وأحيانا على انها عمليات تحمل الضغوط ....لكنه كلها تسميات لمعنى واحد و التي تعني مجموعة الجهود والعمليات النفسية التي توظف في تسيير الضغوط و التقليل من اثارها السلبية .

ونظرا لتعدد الاتجاهات النظرية للباحثين تعددت التعاريف النظرية المتعلقة بهذا المفهوم و فيما يلي اهمها :

تعريف كرينك و اخرون : "مواجهة الضغوط هي عملية غير جاهزة للاستعداد و مختلفة في الاسلوب (البحث عن المعلومات) ،و مختلفة في الوظيفة (لحل المشكلة وخفض الضغط)، ومختلفة في النتيجة (سلبية او ايجابية).

"كوهين" و "لازاغوس" "LAZARUS" : "يعرفانها على انها اي جهد يبذله الانسان للسيطرة على الضغط" .

يعرفها "فولكمان و لازاغوس" سنة 1984: "بأنها مجموعة الجهود المعرفية و السلوكية الموجهة للسيطرة و التقليل او تقبل المتطلبات الداخلية و الخارجية التي تهدد او تتعدى موارد الفرد" .

اسعد الامارة :يرى بانها "المحاولة التي يبذلها الفرد لإعادة اتزانه النفسي و التكيف مع الاحداث التي ادرك تهديداتها الانية و المستقبلية" .

يعرفها "سبيلبرجر" : "بأنها عملية وظيفتها فحص و ابعاد المنبه الذي يدركه الفرد على انه مهدد له"<sup>1</sup>.

<sup>1</sup> - مجلة النبا، اساليب التعامل مع الضغوط النفسية 2004 شهر جانفي

عرفت في معجم علم النفس و الطب النفسي : "على انها سلسلة من الافعال و عمليات التفكير تستخدم لمواجهة موقف ضاغط او غير سار، واللفظ عادة يتضمن الاسلوب المباشر و الشعوري لمعالجة المشكلات"<sup>1</sup>.

و ظهر مصطلح مواجهة لأول مرة في ابحاث "ريتشارد لازاغوس" سنة 1966 في كتابه "الضغوط النفسية و المواجهة"، و قد عرفها بأنها "مجموعة ردود الافعال و الاستراتيجيات المبذولة من طرف الفرد لمواجهة المواقف الضاغطة"<sup>2</sup>.

- ان المواجهة هي عملية حيوية تمثل مجموع الجهود المعرفية و السلوكية الشعورية المبذولة من طرف الفرد تجاه المواقف الضاغطة المهددة له لإعادة اتزانه النفسي، وتحسين علاقته مع البيئة، وتختلف وتتغير بتغير المواقف و شدتها من وقت لآخر عند الشخص نفسه.

### 7-2-2-اهمية المواجهة :

ان مواجهة الضغوط تسمح لنا باجتياز الصعوبات، وخفض التوتر الناتج وترمي المواجهة عموما الى هدفين رئيسيين:

1- مساعدة الفرد على التوافق النفسي و لاجتماعي.

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

كما ان تقييم مختلف اساليب المواجهة من شأنه ان يساعد المعالجون النفسيون في تشخيص المواجهة الغير متكيفة و اقتراح بدائل و طرق اكثر تكيف لتسيير الضغوط.

يمكن ان نستنتج ان المواجهة ترمي عموما الى استرجاع الفرد لتوازن الذاتي والاجتماعي، كما ان الاساليب المتبعة تساعدنا كأخصائيين نفسيين في تقصي العلامات الشخصية للفرد ومدى تكيفه مع المواقف الحياتية.

### 7-2-3- وظائف المواجهة : حدد لازاغوس وزملاؤه وظيفتين رئيسيتين للمواجهة :

-الاولى :تسمح بتعديل و تغير المشكلة المترتبة عن الوضعية الضاغطة .

<sup>1</sup> - طبي سهام :انماط التفكير و علاقتها باستراتيجيات مواجهة اضطراب الضغوط التالية للصدمة .مذكرة لنيل شهادة الماجستير 2004، جامعة باتنة ص102.

<sup>2</sup> - origine du concept de coping . 2004 <http://www.psychomotrecité.com/FFp/evo.pdf/dallana39.pdf> Consulte le 20/02/2014

- الثانية: تهتم بتعديل و ضبط ردود الفعل الانفعالية الناتجة عن تفاعل الفرد مع المحيط<sup>1</sup>.

### 3-7- محددات المواجهة الفعالة

هناك عدد من المتغيرات التي تحدد المواجهة الفعالة للضغوط و هي :

أ- سمات الشخصية : مثل الوجدان الإيجابي ، الصلابة، التفاؤل، الضبط النفسي ،تقدير الذات ، الثقة بالنفس، وقوة الانا .

ب- المصادر الخارجية: وتشمل الوقت ،المال، التعليم ،المهنة المناسبة ، الاطفال ،الاصدقاء الاسرة ،و معايير الحياة المناسبة

ج- المصادر الداخلية : مثل الاحساس بان الحياة لها قيمة و معنى، روح الفكاهة ،التدين ...

د- انواع الاستراتيجيات المواجهة المستخدمة ذاتها :حيث يقسم لازاغوس و فولكمان اساليب المواجهة الى نوعين اولهما التي تركز على المشكلة و الثانية تركز على الانفعال و تكون مفيدة على نحو مؤقت بينما الاولى هي اكثر فاعلية .

ه- الوراثة :فالجينات الوراثية في الاسرة تلعب دور في الحالة العامة لعضو معين.

و- المستوى العام من الصحة :فالإنسان الاكثر صحة هو الاقدر على المواجهة حتى و لو طال امد الضغوط التي يتعرض لها .

ز- مستوى الطاقة : لكل شخص منا مستوى او كمية قصوى من الطاقة الجسمية و النفسية، وهذا المستوى محدد بالمستوى العام من الصحة، الغذاء اليومي والشخصية.

ح- البيئة : لها دور جوهري في تحديد القدرة الفرد على مواجهة الضغوط اما بزيادة القدر الناجم عن الضغوط ،او تدعيم مستوى الصحة و الرفاهية . وهناك نوعين من البيئات: البيئة الفيزيائية وما تحتويه من عناصر كالحرارة الشديدة او البرودة الشديدة و الضوضاء والتلوث و الزحام و الثانى هو البيئة الاجتماعية وما تحتويه من عناصر داعمة كالمساندة و المودة و التعاون ....

10- شدة المواقف الضاغطة : فكلما كان الموقف ضاغط كان افراز الهرمونات اعلى من المعدلات الطبيعية المطلوبة .

تتوقف مواجهة الفرد للضغوط على سمات الفرد الذاتية مثل مستوى الصحة العامة و سمات الشخص الجينية و كذا السمات المتعلقة بالشخصية كالثقة بالذات و الصلابة، لكنها

<sup>1</sup> - concept- stress – coping- 2004 <http://fulltext.bdsp.Tm.fr/Rsi/67/68.pdf?WKQJ-QJM90-Q19DJ-98XK1-979Q3> Consulte le 16/02/2014



تتوقف كذلك على الظروف الخارجية البيئية التي تشمل البيئة الفيزيائية مثل الضوضاء و البيئة الاجتماعية المتعلقة بمستوى الدعم و المساندة الاجتماعية من خلال علاقات الفرد بالآخرين في الأسرة او في مقر العمل .

**7-3-1- المواجهة والتكيف:** اخذ مفهوم المواجهة مرجعيته من نظريات التكيف التي ترى بان الفرد يمتلك رصيد من الاستجابات وردود الافعال (الفطرية والمكتسبة) (الهجوم و الهروب ....) تسمح له بالاستمرار و البقاء عندما يواجه مختلف التهديدات ،وهذا ما اكده الباحثون بتصورهم ان العملية الدينامية التي ترتبط بين الضغوط و المواجهة تنطوي على جزء كبير يعمل على تكريس عمليات و ميكنزمات التكيف عند التصدي لصعوبات الحياة .

وحسب "لازاروس و فوكمان": التكيف هو مصطلح واسع يحوي معظم جوانب علم النفس و حتى البيولوجيا ،اذ انه يمثل كل ردود افعال العضويات الحية تتفاعل مع ظروف ومتغيرات البيئة عند الانسان (الادراك او الانفعال او الدافعية او التحكم ...)، على النقيض فان المواجهة مفهوم محدود وخاص بفئة معينة من هذا التفاعل، و رغم انه يضم مختلف استجابات التوافق عند الافراد، إلا انه يهتم بردود الافعال الخاصة بالاستجابة للمواقف البيئية التي يدركها الفرد على انها مهددة له، بينما يندرج تحت مفهوم التكيف ردود افعال توافقية او توماتيكية متكررة، في حين يبذل الفرد عند المواجهة مجهودات معرفية سلوكية شعورية متغيرة وثابتة احيانا اخري جديدة بالنسبة اليه.

-هذا و قد فضل مؤخرا مصطلح التوافق " Ajustement "بدل مصطلح التكيف لأنه اكثر مرونة<sup>1</sup>.

- نستنتج ان التكيف مفهوم واسع يشمل كل ردود افعال العضويات للتفاعل مع ظروف و متغيرات البيئة وتشمل ردود الافعال الاوتوماتيكية المتكررة للحفاظ على البقاء، بينما المواجهة تهتم بردود الافعال الخاصة للفرد في استجابته للمواقف البيئية المهددة له و هي تقتضي بذل مجهودات سلوكية شعورية منه، فنقدر ان نقول ان المواجهة هي استراتيجية تكيفية .

**7-3-2- معايير المواجهة المتكيفة:** لا يوجد معيار عالمي موحد ، وهذه بعض المعايير الأكثر رواجاً واعتماداً في اغلب المواقف الضاغطة :

1- حل الصراع او الموقف الضاغط بكل الطرق و الوسائل المتاحة.

2- تخفيض ردود الافعال الفيزيولوجية و البيوكيميائية (التنفس، ضغط الدم ،دقات القلب...)

<sup>1</sup> -طبي سهام ، المرجع السابق.

- 3- تخفيض الضغط و التوتر والتغلب على القلق قدر الامكان .
- 4- التعامل الاجتماعي العادي ،بمعنى ان لا تتعارض سلوكيات الفرد مع ما هو مقبول اجتماعيا .
- 5- شعور الفرد المتعرض للموقف والمحيطين به بالسعادة والارتياح
- 6- المحافظة على التقدير الإيجابي للذات.
- 7- استئناف الفرد للأنشطة التي كان يمارسها قبل التعرض للموقف الضاغط.
- 8- ملاحظة الفعالية ولمسها : بمعنى اعتقاد الفرد بقدرته و فعاليته في مواجهة التهديد الذي يشكله الموقف<sup>1</sup>.(المذكرة )
- يواجه كل فرد منا احداث الحياة الضاغطة ،وتسمى هذه العملية "المواجهة" بأتباع اساليب و استراتيجيات مختلفة ،التي قد تكون فعالة فتؤدي الى مواجهة متكيفة ،وقد تكون غير فعالة فتفسر عن مواجهة غير متكيفة.
- 7-4- اسباب المواجهة غير المتوافقة :تختلف المتغيرات التي تؤثر بطريقة او بأخرى على نمط المواجهة من فرد الى آخر، و فيما يلي سنعرض اهم الاسباب المؤثرة على هذا الميكانيزم.
- حسب "ماثويز و اخرون" قد تعود الى :
- 1- تقييم خاطئ للموقف بسبب عدم الوعي .
  - 2- التقييم الخاطئ للمعلومات نتيجة اكتناظ المعلومات وتشابكها .
  - 3- عدم الالمام بالقيم والقواعد الاجتماعية و التي قد تؤدي الى سلوكيات غير متوافقة.
  - 4- اختيار الفرد لاستراتيجيات مواجهة مناسبة ،لكونه يفتقر للقدرات اللازمة لاستخدامها.
  - 5- اختيار الفرد لاستراتيجيات مناسبة التي يمكن ان ينجح في تحقيقها مبدئيا ،لكنه سرعان ما يفشل لأسباب مجهولة<sup>2</sup> .

<sup>1</sup> - طبي سهام المرجع السابق. ص134

<sup>2</sup> - نفس المرجع ، ص114.

- يواجه كل فرد منا أحداث الحياة الضاغطة، وتسمى هذه العملية "المواجهة" باتباع اساليب و استراتيجيات مختلفة، التي قد تكون فعالة فتؤدي الى مواجهة متكيفة، وقد تكون غير فعالة فتسفر عن مواجهة غير متكيفة.

### 7-5- استراتيجيات مواجهة الضغوط

يتعرض الانسان في حياته الى العديد من مواقف الضغط سواء كانت داخلية او خارجية المنشأ، و التي تهدد استقراره و توازنه النفسي و الجسمي، و يختلف تأثير الضغوط من شخص لأخر، فلكل واحد منا طريقته في ادراك المواقف الحياتية و لكل واحد منا امكانياته الخاصة و قدراته على التحمل.

- وعلى هذا الاساس تختلف استراتيجيات و اساليب تعاملنا مع الضغوط و من بينها :

ا- الاساليب البدنية : (النفس جسمية) و منها ممارسة التمارين، و النشاط الجسمي المنتظم و التغذية و الاسترخاء، و التغذية الراجعة البيولوجية .

ب- الاساليب المعرفية السلوكية : و منها التحكم في الاستثارة ، و اعادة التقييم المعرفي (ايقاف التفكير)، و التصور و التركيز الذهني و ازالة الحساسية المنظمة، و اعادة البرمجة الذهنية و التطعيم الانفعالي .

ج- تغيير اسلوب الحياة : ويعتمد على تخطيط الاهداف و ادارة الوقت و الحزم ، و اتخاذ القرار ، و حل المشكلات و تنمية مهارات الضبط الذاتي ، و تنمية شبكة التدعيم الاجتماعي و الهندسة الاجتماعية .

د- الاساليب الوجودية : و منها التفكير في معنى الحياة و التمسك بالدين .

نستنتج انه هناك اساليب مختلفة للتعامل مع الضغوط النفسية حسب المعايير و إدراكنا للظروف و المواقف الداخلية والخارجية المولدة له، لكن هناك اساليب واستراتيجيات من الممكن تعلمها للتعامل الافضل والناجع مع هذه الظاهرة و الذي نسميه ادارة الضغوط.

**7-5-1- الفرق بين مواجهة وإدارة الضغوط :** المواجهة هي عملية التصدي للمتطلبات الداخلية و الخارجية التي يقدرها الفرد على انها مرهقة او مكلفة او تستنزف مصادره و موارده، و تتكون عملية المواجهة من الجهود سواء النفسية او السلوكية التي تحاول التغلب (التحمل، الخفض) على المتطلبات البيئية و الداخلية و الصراعات التي تنشأ بين المتطلبات الداخلية و الخارجية، وينظر البعض الى المواجهة على انها سلسلة من الاستجابات التي

تحدث عبر الزمن ، و التي يؤثر بها الفرد و يتأثر بها، او هي كل ما يقوم به الفرد من محاولات للتعامل مع ضغوط حادثة بالفعل .

بينما ادارة الضغوط هي ما يمكن ان يتعلمه اي شخص كي يعرف كيف يواجه الضغوط بصفة عامة سواء في الحاضر او المستقبل، و تكون مفيدة على وجه الخصوص عندما تفشل المواجهة الفردية نتيجة لنقص المعرفة او المهارات او الخبرة<sup>1</sup>.

## 7-5-2- اساليب و استراتيجيات ادارة الضغوط

### 7-5-2-1- الإرشادات العامة

-الاستعانة بالله و اللجوء اليه في كل الاحوال و التوكل عليه.

-التخلص من الاساليب الغير فعالة في المواجهة مثل التواكل و تأجيل اعمال اليوم الى الغد و خلط الجد بالهزل، وإهدار الوقت و عدم العناية بتخطيط الوقت كالإنهاك الشديد في العمل، وعدم اخذ وقت للراحة ،عدم ممارسة الرياضة و اتباع اساليب غذائية خاطئة، والتمسك بأساليب التفكير اللامنطقي مع التصلب و عدم المرونة .

- تعرف على نمط شخصيتك و تعلم تطوير مهارة ادارة الذات و اساليب ادارة الانفعال و ادارة التغيير .

- الفصل بين العمل و الحياة الخاصة.

- ادارة العلاقة مع الاخرين بطريقة اكثر فاعلية و تطوير اسلوب حل المشكلات والبحث عن المساندة الاجتماعية في حالة الضرورة .

- تعلم فن التفاوض و التواصل الفعال و فن الاستماع.

- النظرة للحياة و تبني نظرة ايجابية حولها.

- تعلم ان تقول لا في الوقت المناسب و ان لا تلزم نفسك فوق طاقتك .

- تعلم ان تكون واعيا في تعاملك مع الضغوط وكن واعيا بأهدافك و قيم التفكير الايجابي و يجب التوقع الضغوط مسبقا والاستعداد لها و ذلك بتعلم اكتشاف الاشارات التحذيرية لها و الوعي بها.

- تعلم مهارات ترتيب الاولويات و الاحتفاظ بسجل للأوقات والمواقف التي تجعلك اكثر توترا .

<sup>1</sup> - جمعه سيد يوسف، ادارة الضغوط، المرجع السابق.

- تنمية الوعي بالجسم والتغييرات التي تحدث فيه.

- تعلم من الأشخاص الذين لا يعانون من الضغوط

- تعلم ان الضغوط يمكن ان تنشأ من الداخل ،وانه من الافضل ومواجهتها من الداخل<sup>1</sup>.

-العمل الاستهامي فكل شيء ممكن في الخيال مثل النقد و الهجوم ..وهذه الالية تقلل من العبء العدوانى و التوتر الداخلى .

## 7-5-2-2-الاساليب المتخصصة

1- التدريب على الاسترخاء :و هو يستند الى مسلمة مؤداها التفاعل المتبادل بين الجسم و النفس، وان التوتر يؤدي الى توترات عضلية و اجهاد في عدد من اجهزة الجسم .كما ان الام الجسم تؤدي الى تغيرات انفعالية واضحة ،ومن ثم فان تحقيق درجة من الاسترخاء يؤدي الى تحسين الحالة النفسية.

2- التدريب على المهارات الاجتماعية :قد يحتاج الفرد الذي يعاني من صعوبة التعامل مع الاخرين و التفاعل الايجابى معهم الى التعلم عدد من المهارات الاجتماعية و منها :

ا- الاتصال بالآخرين : من المهم ان تقوم انت بالاتصال بالآخرين خاصة اولئك الذين يتسمون بالخجل ،ويمكن الاستعانة بالحيل التالية :تشجيع الاتصال من خلال توجيه الاسئلة

- اظهار الاهتمام و التعاطف مع هؤلاء الأشخاص .

- تقديم التشجيع الايجابى و الاعتراف من خلال الابتسام الائماءات.

- تركيز الانتباه على الاشخاص الذين تتواصل معهم.

ب- الانصات: فالإنصات بحرص سوف يمكنك من الاستمتاع لما يقوله الاخرين و ما يشعرون به ،وهو ما قد يدفعك لإظهار التعاطف معهم و ان تضع نفسك مكانهم<sup>2</sup>.

ج- توكيد الذات : و المقصود به الدفاع عن الحقوق و التعبير عن المشاعر بحرية دون انتهاك حقوق الاخرين ،و دون الوصول الى العدوان و ان توكيد الذات يمثل الاتصال الجيد و من بين اساليبه و فنياته :الافتداء، تمثيل الادوار، قلب الأدوار تكرار السلوك، التدعيم<sup>3</sup>.

<sup>1</sup> - جمعه سيد يوسف، ادارة الضغوط، المرجع السابق ص 45-46

<sup>2</sup> - جمعه سيد يوسف، نفس المرجع ص47

<sup>3</sup> - طريف شوقي فرج: توكيد الذات مدخل لتنمية الكفاءة الشخصية -القاهرة، دار الغريب للطباعة و النشر ص 213-214

3- تعلم العادات الصحية الجيدة : يعاني الكثيرون من مشكلات صحية نتيجة لعاداتهم غير الصحية في الغذاء و النوم و عدم ممارسة الرياضة.

3- التدريب على حل المشكلات : نظرا لافتقار البعض لمهارات حل المشكلات مع نقص الخبرة، و التأثير الانفعالي السلبي بهذه المشكلات فإنهم بالحاجة الى التدريب على حلها الذي يركز على منظوران :

الاول : فردي : اي يفكر الشخص بمفرده في حل المشكلة و يكون التدريب فرديا ايضا .

الثاني : جماعي : عندما تدرب الجماعة على كيفية حل المشكلات.

5- التدريب على المساندة الاجتماعية : ان المساندة الاجتماعية للفرد تعينه على مواجهة ظروف الحياة و ضغوطها كون ان الانسان كائن اجتماعي، و قد يجد بعض الصعوبة في الحصول على المساندة الاجتماعية او في تقديم هذه المساعدة و يمكن من خلال التدريب مساعدة هؤلاء الافراد على كيفية طلب المساعدة و كيفية ادارة العلاقة بالآخرين بكفاءة اكبر.

6- التحكم في الغضب : و ذلك بإتباع الاتي :

ا- الاستفادة من الهدي الاسلامي المتمثل في القران السنة و السيرة النبي الكريم صلى الله عليه و سلم

ب- الوعي بالمواقف التي تستثير الغضب و تسجيل اسبابها و كيفية الاستجابة لها .

ج- مراجعة النتائج التي تترتب على مواقف الغضب و هل هي توافقية ام لا .

د- مناقشة هذه المواقف مع بعض الزملاء و الاصدقاء موضع الثقة .

هـ- تعلم فنون الاسترخاء

و- الاستفادة من خبرات المختصين

7- تطوير مهارات ادارة الذات : و هذا بالتوازن بين العمل و الاستمتاع بين النشاط و التأمل و تحقيق التوازن في حياته و يرى الوقت كالمال و هذا بالاعتماد على اساليب التالية:

ا- التخطيط

ب- استخدام الوقت بكفاءة و عدم هدره والاستفادة منه<sup>1</sup>.

<sup>1</sup> - جمعه سيد يوسف -ادارة الضغوط ، نفس المرجع السابق ص 48-49-50.

ان اسلوب التصدي للضغوط النفسية هو الذي يحدد لنا مدى تكيف الفرد وتوافقه  
وبما ان الوقاية خير من العلاج وجب على الفرد تعلم اساليب ناجعة في مهارة التعامل مع  
هذه الظاهرة الحيوية من اجل تحقيق اتزان افضل مع ذاته و مع المحيط الذى يتواجد فيه ،  
وبالتالي تفادى ما قد ينحدر من امراض نفسية و جسمية خطيرة قد يصعب على الشخص  
تداركها فيما بعد ، ومن بين هذه الاستراتيجيات ما هي عامة مثل الصبر و الاستعانة بالله  
الفصل بين العمل و الحياة الشخصية..... ومنها ما هو متخصص نتعلمه من ذوي الخبرة  
مثل :تعلم فنون الاسترخاء و التدريب على حل المشكلات و المساندة الاجتماعية .

## خلاصة الفصل

نستنتج ان ظاهرة الضغوط النفسية كانت و مازالت محل اهتمام الكثير من الباحثين و العلماء لأنها ظاهره نفسية اجتماعية مستمرة و يومية تتعلق بالفرد و علاقته بالأحداث و الظروف البيئية التي يعيش فيها ،وعلى مدى تكيفه مع متطلبات هذه البيئة في الحاضر و المستقبل .

لقد تناولنا الضغوط النفسية بمختلف اشكالها و عواملها ومصادرها و كذا تفسيراتها الدينامية بأبعادها الفيزيولوجية و النفسية و والاجتماعية و عرفنا ان هناك ضغوط بناءة تساهم في تطور الفرد ونضج في شخصيته اذا احسن التعامل معها ، و ضغوط هدامة اذا كانت شديدة و استمرت تطورت الى مشاكل صحية جسمية و نفسية خطيرة ، كما تعرضنا في هذا الفصل الى اساليب مواجهة الضغوط كاستراتيجية تكيفية من خلال جهود الفرد المبذولة للتصدي للمواقف الضاغطة المهددة لكيانه، وقد تكون هذه المواجهة متكيفة او غير متكيفة ،لذلك عرضنا بعض الاستراتيجيات التي تمكننا من ادارة افضل لهذه الضغوط لتحقيق توافق أفضل، وبالتالي تفادي العلوق في الامراض النفسية و لاجتماعية الخطيرة التي قد تنحدر عنها.

و ذكرنا ان البيئة المهنية من اهم الاوساط و العوامل المولدة للضغوط عند الفرد لأنها احد الاسباب المؤدية الى الارهاق المهني المتعلق بساعات العمل، جماعة العمل ،نظام الهيكل التنظيمي و كذا طبيعة المهنة كمهنة التعليم التي تتطلب مسؤوليات و التزامات متعددة وخصوص اذا كان من يمارس هذه المهنة المرأة التي سنتناولها بصفة خاصة كمبحث في الفصل الثاني.



## 1-الإشكالية

- عمل المرأة الى جانب الرجل في زمننا هذا ضرورة حتمية بسبب التحديات التي عرقتها المجتمعات و التي تتلخص في التنمية و التطور الايديولوجي و التكنولوجي السريع والملاحق.

- الهدف الذي تصبو اليه المرأة العاملة و المتمثل خاصة في تحسين ظروف و سبل العيش، لا يخلو من العراقيل و العقبات المولدة للضغوط النفسية، التي تعد من المشكلات الرئيسية المعيقة للفرد سواء في بيئة العمل او في حياته الاسرية، والتي من الممكن ان تنحدر عنها ظاهرة مرضية معقدة، ذات ابعاد نفسية انفعالية، فيزيولوجية و اجتماعية متشابكة، تتطلب نوع من المقاومة و المواجهة من اجل استرجاع التوازن وتحقيق التكيف الذاتي و الاجتماعي بتوظيف استراتيجيات نوعية ومختلفة.

- قد يكون اسلوب تعامل المرأة العاملة مع الاحداث الضاغطة ناجح و فعال، وقد يكون العكس ما يمكن استبصاره او قراءته من خلال مؤشرات مختلفة غير طبيعية تظهر في شكل اضطرابات على مستوى الجسم او السلوك، وخصوصا اذا كانت الضغوط النفسية شديدة و مستمرة.

- ما هي مقاومتها للضغط المهني اذا كانت المرأة العاملة معلمة ؟ و خصوصا اذا تعددت ادوارها في الاسرة (ام و زوجة)؟

- هل ظروف العمل او متطلباته تؤثر بشكل مباشر و غير مباشر في استراتيجية هذه المقاومة ؟

وعلى هذا الاساس يمكن ان نصيغ الاشكالية التالية :

- ما هي الكيفية التي تقاوم بها المرأة العاملة الضغط النفسي المهني لاسترجاع التوازن وما هي الاستراتيجيات النفسية المقترحة كمساعدة و علاج للتخفيف من درجة هذا الضغط؟

## 1-1- الفرضيات :

### 1-1-1-الفرضية العامة:

- كلما كان هناك ضغط عند الفرد إلا و وجب استراتيجيات لمقاومته من اجل استرجاع التوازن .

- تتبع المرأة العاملة ومنها المعلمة اساليب مختلفة لمواجهة الضغط المهني ،ويمكن افادتها ببعض الاستراتيجيات الخاصة لإدارة هذا الضغط.

### 1-1-2-الفرضيات الفرعية :

- تختلف استراتيجيات مقاومة الضغط المهني عند المرأة المعلمة حسب معاشها لهذا الضغط  
- تختلف استراتيجيات التدخل النفسي كمساعدة و علاج لإدارة الضغط النفسي المهني عند المعلمة حسب الاساليب التي اعتمدها .

## 2-منهجية البحث:

سنعتمد في بحثنا هذا على منهج دراسة الحالة وذلك باستخدام المقابلة العيادية و الملاحظة من الاجابة عن الفرضيات التي تم طرحها، حيث ان الدراسة الميدانية التي ضمت الدراسة الاستطلاعية تمت في مجموعة من المدارس الابتدائية من خلال العمل في وحدة الكشف و المتابعة، والتركيز كان على المعلمات الاكثر معاناة للضغط النفسي في مقر العمل، وعلى هذا الاساس تم اختيار المدرسة الملائمة لإجراء البحث، اما بالنسبة للحالات المدروسة فكانت على اربع حالات من نفس المدرسة (مدرسة اسطنبولي بدائرة بوقيرات) بحيث ان الحالات تعانين فعلا من الضغط المهني ذا مصادر متباينة .

وقد قسم بحثي الى جانبين :جانب نظري و جانب تطبيقي.

- اما بالنسبة للجانب النظري سنقسمه الى فصلين و فصل متمثل في مدخل للدراسة الذي تم فيه طرح الاشكالية والفرضيات وكذا توضيح دوافع و اهداف و اهمية الموضوع و ايضا شرح بعض المفاهيم وكذا بعض الدراسات السابقة التي تناولت جوانب لها علاقة

بهذا الموضوع .

-**الفصل الاول :** سيكون حول الضغط النفسي، مصادره، انواعه، اعراضه، نظرياته، مترتباته، واساليب مواجهة و ادارته.

**الفصل الثاني :** سيكون حول الضغط المهني عند المرأة العاملة بالتطرق الى مهنة التعليم بصفة خاصة ،مصادره و عوامله، مترتباته على المرأة العاملة، و اساليب ادارته.

مع خلاصة كل فصل .

- **الفصل التطبيقي:** شمل على كل من التعريف بمكان اجراء الدراسة الميدانية، اهم الصعوبات المواجهة في الدراسة ،الدراسة الاستطلاعية، ايضا على كل من عينة البحث و تقنياته، كما خصص لعرض و مناقشة الحالات و كذا مناقشة الفرضيات مصحوبة بالاستنتاجات العامة .

- و في الاخير تم التطرق الى خاتمة شاملة للموضوع مع ذكر المراجع و الملاحق.

## 2-1- المفاهيم او المصطلحات الاجرائية

**المرأة العاملة :** هي المرأة الى تمارس نشاط او مهنة في المجتمع و تتقاضى مقابله اجر او مبلغ مالي مثل المعلمة.

**المعلمة :** هي الموظفة التي تشتغل مهنة تربية و تعليم تلاميذ الصف الابتدائي.

**الضغط النفسي :** "هي مجموعة الاحداث التي تفرض على الشخص و تلزمه او تتطلب منه تكيفا فيزيولوجيا او معرفيا او سلوكيا" " تعريف اولتمان وايميرى"<sup>1</sup>

**الضغط النفسي :** هو التوتر و الاجهاد النفسي و البدني و خصوصا في العمل .

- أي هو مجموعة الظروف و الاحداث التي تعيق المرأة العاملة بصفة عامة و المعلمة خاصة، بحيث تسبب لها ضيق و توتر و ازعاج او ارهاق نفسي و بدني، فتنطلب منها مقاومة و مواجهة من اجل استرجاع التوازن ، وهذا بتوظيف استراتيجيات خاصة ومختلفة.

**الضغط النفسي المهني:** هو مجموعة الصعوبات و المشاكل التي تتعرض لها المعلمة في مقر عملها (الخاصة بمهنة التعليم).

**ظروف العمل :** هي كل العوامل المحيطة بالعمل، حجمه، وكثافته وكل ما تتطلبه مهنة التعليم الابتدائي من مسؤوليات و مجهود ومن اهمها: -كفاءة المعلم المهنية.

● المحيط الفيزيقي: و ما يتعلق بالمؤسسة مثل النظافة، الاضاءة، التدفئة، الضوضاء، حجم القاعة العمل..... الخ

● الطلاب: ما يتعلق بالعدد، المستوى الدراسي التحصيلي، الاخلاقي و التربوي.

● كل ما يتعلق بالبرنامج، واحترام القانون الداخلي للمؤسسة.

● جماعات العمل: و العلاقة بهم و خصوصا رب العمل.

<sup>1</sup> - جمعة سيد يوسف، ادارة الضغوط، مركز تطوير الدراسات العليا و البحوث في العلوم الهندسية كلية الهندسة، جامعة القاهرة، ط1، سنة 2007 ص12

مهام العمل: ما يتعلق بالشرح و التصحيح و التقييم و تحظير للدروس، وحراسة التلاميذ.. الخ

المسافة بين البيت و العمل

المسؤولية الاسرية : هي كل الواجبات التي هي على المعلمة في اسرتها حسب المكانة التي تحتلها فيها .

الضغط النفسي الاسري : هي مجموعة المشاكل و الصعوبات التي تواجه المعلمة في اسرتها حسب المكانة التي تشغلها فيها.

المقاومة : هي الدفاع و المواجهة.

مقاومة الضغط النفسي : هي الدفاعات و الاليات التي تستخدمها المعلمة ضد الضغوطات النفسية و خصوصا المهنية لتحافظ على توازنها .

استراتيجية: هي طريقة او وسيلة.

استراتيجية مقاومة الضغط النفسي : هي مجموعة الاساليب و الطرق التي تتبعها المرأة العاملة و خصوصا المعلمة في مواجهة و مقاومة الضغط النفسي المهني و الاسري لاسترجاع التوازن.

مترتبات الضغط : هو كل ما يمكن ان ينتج عن الضغط على المعلمة سواء ايجابيا او سلبيا .

مساعدة وعلاج :هي طرق ادارة الضغط المهني.

إدارة الضغط: هي الحلول او الارشادات المقترحة على المعلمة بصفة خاصة و المرأة العاملة بصفة عامة من طرف شخص خبير كالأخصائي او المرشد النفسي من اجل مقاومة فعالة للضغط النفسي خصوصا المهني في الحاضر و المستقبل وصولا لتحقيق التكيف الذاتي الاجتماعي.

التوازن: هو التكيف و التوافق.

أي هو تحقيق التوافق و الملائمة بين متطلبات المعلمة و المؤسسة و الاسرة حسب معاشتها للضغط النفسي.

## 2-2-الدراسات السابقة

### 2-2-1- حول الضغط النفسي ومقاومته:

-اولا : في دراسة ل "اودولف ماير" بين فيها دور الاحداث الضاغطة في نشأة الاضطراب النفسي، و في دراسة لحسن عبد المعطى عام 1989 توصل فيها الى وجود فروق في الاحداث الضاغطة بين المرضى السيكوسوماتيين و الاسوياء ،و اشارت دراسات "شامبيون و بور" الى ان احداث الحياة المهددة و الصعوبات المزمنة ذات اهمية كبيرة في سرعة ظهور الاعراض الاكتئابية<sup>1</sup>

ثانيا : دراسات عياش ابن سمير العنزي : توصل الى

-ذوى المستويات الاقتصادية المنخفضة اكثر احساس بالضغوط

- كلما ارتفع التعليم كلما انخفض مستوى الشعور بالضغط

-ان الدعم الاجتماعي يخفف من حدة الضغوط النفسية

-تعد الازمات المالية و نقص الدعم الاجتماعي من اكثر مصادر الضغط شيوعا .

-ان الضغوط الحياتية تؤدي الى المشكلات الصحية النفسية<sup>2</sup>

1 - حسن علي فايد، كتاب دراسات في الصحة النفسية، المكتب الجامعي الحديث، ط1، سنة 2002 ص335

2 - عياش بن سمير العنزي:علاقة الضغوط النفسية ببعض متغيرات الشخصية جامعة نايف العربية رسالة ماجستير، سنة

2004

## ثالثاً:- دراسة جيرسون Gerson

سنة 1998 التي هدفت الى بيان العلاقة بين الصلابة النفسية و مهارات المواجهة عند طلبة الدراسات العليا و وجد ان الضغوط النفسية ترتبط ايجابيا بمهارات المواجهة التالية:  
التحليل المنطقي، التجنب المعرفي، التفريغ الانفعالي، الاستسلام و انه هناك علاقة سالبة بين الصلابة و الضغوط .

رابعا : دراسة مخيمر 1997: للتعرف على اثر الصلابة النفسية و المساندة الاجتماعية كمتغيرين من متغيرات المقاومة و الوقاية من اثار الاحداث الضاغطة خاصة الاكتئاب ، و وجد انهما من العوامل المخففة للضغوط<sup>1</sup>

### 2-2-2-حول الضغوط في مهنة التعليم :

اولا: دراسة عزت و جلال: هدفت الدراسة الى التعرف على العلاقة بين الضغوط النفسية للمعلمين بالمرحلة الابتدائية و علاقتها ببعض متغيرات الشخصية التي تتعلق بالسن و الجنس و الخبرة و ابعاد الاتجاه نحو مهنة التعليم، ووجد علاقة ارتباطية دالة بين الضغوط النفسية و العمر الزمني و مدة الخبرة ، و فروق دالة لصالح المعلمين عن المعلمات في الشعور بالضغوط .

ثانيا : دراسة حسين 1994: هدفت الى معرفة مستوى التوتر النفسي و مصادره لدي المعلمين في التعليم العام، واختلافه باختلاف المؤهل و الخبرة و وجد ان اهم مصادر التوتر تكمن في : عبئ الدور ،التنظيم الهرمي للمؤسسة ،غموض الدور ،ظروف بيئة المعلم المادية<sup>2</sup>.

ثالثا : دراسة محمد يوسف 1999 : هدفت الدراسة الى تحديد اهم الضغوط النفسية التي يتعرض لها المعلم :والتعرف على الفروق بين المعلمين و المعلمات في شعورهم بالضغوط

<sup>1</sup> - الدكتور :نبيل الدخان ،والأستاذ بشير ابراهيم الحجار :الضغوط النفسية لدى طلبة الجامعة الاسلامية و علاقتها بالصلابة النفسية لديهم ،مجلة الجامعة الاسلامية ،المجلد 24 ،العدد 2 سنة 2006 ص5-6.

<sup>2</sup> - الدكتور :نبيل الدخان ،والأستاذ بشير ابراهيم الحجار ، نفس المرجع ص 6

،والدراسة كانت على عينة بلغت 189 معلم و معلمة ،فتوصل الباحث الى انه هناك مظاهر للظروف النفسية لدى المعلمين هي على الترتيب :الضغوط الادارية، الضغوط الطلابية الضغوط التدريسية ،والضغوط الخاصة بالعلاقات مع الزملاء<sup>1</sup>

### 2-2-3- حول المرأة العاملة :

اولا: من دراسة الجرداوي على الزوجات العاملات تبين انه:

- معدلات الانجاب عند المرأة العاملة اقل منها عند غير العاملة، خاصة اذا كانت تشغل وظائف عليا<sup>2</sup>.

ثانيا: عدم اتفاق الزوجين في اسرة المرأة العاملة على واجبات الزوجة نحو زوجها فالزوج يريد لها متزينة قائمة على شؤون بيتها و اولادها و هي لا تجد الوقت لذلك فالزوج يراها مقصرة ،وهي ترى انها تقوم بأقصى جهودها مما يسبب الخلافات الزوجية<sup>3</sup>

ثالثا : الزوجة العاملة تمردت على دورها التقليدي في البيت و تربية الاطفال، و اخذت تمارس دورها في العمل خارج البيت ،وتركت بيتها واطفالها للخدم، واتخذته مكانا للنوم و الراحة مما ادى الى فتور الزوج وانحراف الاطفال.

رابعا: دراسة كمال ابراهيم موسى : عمل الزوجة يؤدي الى مشكلات مالية بين الزوجين عندما لا يتفقا على اسهام كل منهما في نفقات الاسرة<sup>4</sup>.

<sup>1</sup> - الدكتور :نبيل الدخان ،والأستاذ بشير ابراهيم الحجار، المرجع السابق ص 6

<sup>2</sup> - الجرداوى عبد الرؤوف عبد العزيز :مشكلات المرأة العاملة الكويتية و الخليجية ،الكويت :ذات السلاسل 1986

<sup>3</sup> - ادم محمد سلامة :المرأة بين البيت و العمل، دار المعارف ،القاهرة 1982

<sup>4</sup> - د. كمال ابراهيم مرسي ،العلاقة الزوجية و الصحة النفسية في الاسلام و علم النفس ،دار القلم للنشر و التوزيع ،الكويت ،ط2 سنة 1995 ،ص180



## 2-2-4- حول الضغط النفسي و تأثيره على المرأة العاملة :

- دراسات كمال ابراهيم موسى توصل الى ان :

اولا : المرأة العاملة تنقل متاعب عملها الى بيتها ،الذى تعود اليه متعبة و متوترة ،فلا تستطيع تحقيق السكن النفسي لزوجها وأولادها .

و ان الزوجة العاملة تعاني اكثر من الزوجة الغير العاملة من القلق و التوتر و الامراض السيكوسوماتية<sup>1</sup>

ثانيا : دراسة ادم محمد سلامة :

الزوجة العاملة لها احساس عميق بضيق الوقت ،وكثرة المسؤوليات التعليلها ،وزيادة الضغوط النفسية المتعلقة بمسؤولية ادوارها الاربعة (زوجة ،ام ،ربة بيت ،عاملة) ، فوقيتها لا يساعدها على القيام بواجباتها ، ولا تستطيع تحقيق التوازن بينها ،وتشعر بالعجز عن الوفاء بالتزاماتها ،فتعاني من الضيق و التوتر و الصراع

- وجود اتجاهات سلبية نحو العلاقات الجنسية ،حيث تقوم بها الزوجة مع الزوج بشكل آلي ربما بسبب التعب والإرهاق الجسمي والنفسي في العمل و البيت<sup>2</sup>

<sup>1</sup> -د-كمال ابراهيم مرسى، المرجع السابق، ص181

<sup>2</sup> - ادم محمد سلامة : المرجع السابق ص 284

### 3- دوافع اختيار البحث :

بحكم عملي في وحدة الكشف و المتابعة لدائرة بوقيرات، ولاية مستغانم وملاحظاتي المتكررة حول تدني مستوى التلاميذ الدراسي الذين تشرف على تدريسهم معلمات خصوصا المتزوجات منهن بسبب مهائشتهن الضغط النفسي، والذي اعتبرته سببا رئيسيا في نقص المردود المهني عندهن، ارتأيت ان ابحث في هذا الموضوع لكي أفيدهن ببعض الاستراتيجيات التي تساعدن في مقاومة هذه الظاهرة النفسية.

التزايد المستمر لنسبة عمل المرأة في المجتمعات العربية عامة و في الجزائر خاصة، و اللاتي تعانين سوء التوافق النفسي من جراء الضغوط النفسية الاسرية و المهنية الذي اصبح يفرضها العصر الحالي.

حاجة المرأة العاملة والمعلمة بصفة خاصة الى ارشادات و نصائح نفسية متخصصة لمساعدتها في مقاومة الضغوطات النفسية من اجل تحقيق الانسجام و التوافق النفسي و الذاتي، وكذا الوصول الى مستوى من الراحة و الرضا في اسرتها و مهنتها، و لتفادي وقوعها في مختلف الاضطرابات النفسية الناجمة عن هذه الظاهرة .

### 4- اهمية البحث :

اولا :التعرف على انواع و طبيعة الضغوطات التي تتلقاها المعلمة بوصفها مرأة عاملة خصوصا في مهنتها .

ثانيا : التعرف على بعض الفنيات و الاساليب المختلفة التي تتعامل بها عادة المرأة العاملة كالمعلمة مع الضغط النفسي في العمل لاسترجاع التوازن .

ثالثا :التعرف على مدى توفيق وملائمة المرأة العاملة و خصوصا المعلمة بين متطلبات المهنة و الاسرة و التعرف على مدى صحتها النفسية .

رابعا :التعرف على المخلفات النفسية والجسمية و السلوكية الاجتماعية المترتبة عن الضغط النفسي المهني و الاسري عند المرأة العاملة، وتم التركيز على المعلمة، و التي من شأنها

ان تؤثر على صحتها النفسية و العقلية .

#### 5- اهداف البحث :

اولا: الاطلاع و الاهتمام بالصحة العقلية للطفل في الصف الابتدائي من الناحية (العلائقية و النفسية، والتعليمية التربوية، التحصيلية)، وهذا بالحد من العنف المدرسي المترتب عن سلوك المعلمات الاتي تعانين الاجهاد في العمل خاصة، وهذا عن طريق تقديم استراتيجيات متخصصة لهن لإدارة الضغوط و كذا تحسين المردود المهني لديهن .

ثانيا : افادة وتقديم بعض الاستراتيجيات او الفنيات النفسية المتخصصة في مساعدة للمرأة العاملة عموما و المعلمة بصفة خاصة للتخفيف من درجة الضغط النفسي من اجل تحقيق التكيف، وبالتالي الوصول سلامة صحتها النفسية و العقلية .

ثالثا: وقاية المرأة العاملة من الامراض او الاضطرابات النفسية التي يمكن ان تنتج او تتحد عن الضغوطات النفسية المهنية والأسرية .

الملحق رقم 01  
استمارة المعلومات

الاسم و اللقب بالرموز :

السن:

المستوى الدراسي :

الحالة المدنية :

اسم الزوج ان وجد بالرموز مع المهنة :

عدد الاطفال ان وجدوا :

نوع السكن :

واسع او ضيق

عدد سنوات العمل :

المسافة البيت عن العمل :

معلمة السنة :

عدد تلاميذ القسم :

ما هو مفهوم التوتر او الضغط النفسي في المهنة :

ما هي اسبابه :

ماذا يحدث عندما تحسین بالضغط:

على مستوى الجسم

على مستوى السلوك خصوصا في المهنة

كيف تكون استجابتك او مقاومتك للضغط :

او كراء

ملكي

## الملحق رقم 02

### اختبار قياس مستوى الضغوط

يستطيع الفرد ان يتعرف على مستوى الضغوط لديه بين الحين و الاخر ، ويفضل القيام بذلك بشكل دوري، وذلك من خلال الاجابات على العبارات التالية في الجدول بوضع علامة (+) تحت البديل الموجود امام كل بند من البنود التالية، وكن امينا في اجابتك للتعرف على مستوى الضغوط لديك :

م	العبارة	ابدا	احيانا	غالبا	دائما
1	الوم نفسي عند انجاز الاشياء في العمل بشكل خاطئ				
2	احاول التركيز في عملي من اجل نسيان مشكلاتي الشخصية				
3	عندما اكون تحت وطئ الضغوط ألاحظ تغيرات سلبية في انماط سلوكي				
4	احتفظ بمشكلاتي للدرجة التي اشعر معها بالرغبة في الانفجار				
5	انفت عن غضبي و احباطي على المقربين مني				
6	اركز على الجوانب السلبية في حياتي بدلا من التركيز على الجوانب الإيجابية				
7	اشعر بعدم الراحة عندما اتعامل مع مواقف جديدة				
8	اشعر ان الدور الذي اقوم به في المؤسسة غير ذي قيمة				
9	اصل متاجرا الى العمل او الاجتماعات المهنية				
10	ارد بحدة على الانتقادات الشخصية				
11	اشعر بعقدة الذنب اذا جلست ساعة او اكثر بدون عمل				
12	اشعر بالعجلة و الاندفاع حتى لو لم اكن مضغوطة				
13	لا اجد الوقت الكافي لكي اطلع على الصحف التي احبها				
14	احب ان احظى بالاهتمام و احصل على ما اريده فورا				
15	اتجنب التعبير عن مشاعري الحقيقية سواء في العمل او في المنزل				
16	اقوم بمهام اكبر من تلك التي يمكنني القيام بها في وقت واحد				
17	ارفض النصيحة من سواء من الزملاء او من الرؤساء				
18	اتجاهل القيود الخاصة بتخصصي و امكانياتي الحقيقية				
19	افقد الكثير من هوياتي و اهتماماتي لان العمل يأخذ كل وقتي				

20	اعالج المواقف قبل التفكير فيها من خلال الاجتهاد
21	اشعر بانشغالي لدرجة اني لا اجد وقتا لتناول الغذاء مع زملائي و اصدقائي
22	عندما تظهر المواقف الصعبة احاول تجنبها
23	اذا لم اكن حازما في عملي فسوف يستغلني الآخرون
24	اجد صعوبة في الشكوى عندما اتحمل عبء عمل فوق طاقتي
25	اتحاشى تفويض الآخرين للقيام ببعض المهام
26	اتعامل مع جميع المهام قبل وضع اولويات لعبء العمل
27	اشعر بصعوبة في ان اقول (لا) لأي طلبات او استفسارات
28	اشعر بإمكان انجاز كل العمل المطلوب دون تأجيل بعضه لليوم التالي
29	خوفي من الفشل يمنعني من اتخاذ اي موقف
30	اعتقد انني لن استطيع القيام بعبء العمل المطلوب مني
31	حياتي العملية لها اولوية على حياتي الاسرية و المنزلية
32	اصبح في غاية الضيق اذا لم تتم الاشياء في الحال

تفسير الدرجات : من 32 الى 64: تعني انك فعال و ناجح في ادارة مستوى ضغوطك، ولكنك مطالب باستشارة عدد محدود من الضغوط من اجل تحقيق التوازن الامثل.

من 65 الى 95 : انت تواجه مستوى امن من الضغوط ، ولكن لديك بعض الجوانب في حاجة الى التحسين .

من 96 الى 128: مستوى ضغوطاتك مرتفعة للغاية، وأنت في حاجة الى وضع استراتيجيات جديدة من اجل المساعدة في خفض الضغوط<sup>1</sup>

<sup>1</sup> - جمعه سيد يوسف، ادارة الضغوط -مركز تطوير الدراسات العليا و البحوث في العلوم الهندسية -كلية الهندسة جامعة القاهرة ط 1سنة 2007 ص 29- 30

## 7-الخاتمة العامة

في اخر هذا البحث نكون قد تعرفنا بالتقريب على الضغوط المهنية و مصادرها في مهنة التعليم عند المعلمة كأكبر طاقة عاملة في سلم النساء العاملات، من خلال مصادره المتباينة، الاعراض الناتجة عنه، و مترتبته على مستوى الصحة الجسدية و النفسية في حالة اشتداد و استمرار الضغوط ، وكذا الاساليب التي تتبعها المعلمة للخفض من مستوى التوتر لاسترجاع التوازن، وتم تقديم بعض الارشادات و التوجيهات لها حسب كل حالة و وضعيتها الاسرية و خبرتها في العمل و ظروف المهنة، وكذا اقتراح بعض الطرق المتخصصة لإدارة جيدة للضغط في الحاضر و المستقبل كالتحكم في الغضب، وطرق الاسترخاء و التدليك وممارسة الرياضة و البحث عن المساندة الاجتماعية، وبالتالي امكانية تحسين المردود المهني لديهن، و الحد من العنف المدرسي الموجه ضد التلميذ في المرحلة الابتدائية سواء كان جسدي كالضرب او نفسي كالشتم و التخويف و التحقير و تم اختيارنا لهذه المرحلة من الطفولة لان لها دور هام في تقرير شخصية الراشد فيما بعد.

و النتائج المتحصل عليها في هذا البحث تبقى محصورة على عينة بحثي، فلا يمكن تعميمها لأننا نقيس شيئاً قابلاً للتغيير وفقاً للظروف البدنية، النفسية و الاجتماعية الاسرية و الاقتصادية لكل حالة وحسب كل منظمة عمل .