

تمهيد:

تشكل الضغوط النفسية الأساس الرئيس الذي تبنى عليه بقية الضغوط الأخرى، وهـ و يعد العامل المشترك في جميع أنواع الضغوط الأخرى مثل الضغوط الاجتماعية، ضغو ط العمل (المهنية)، الضغوط الاقتصادية، الضغوط الأسرية، الضغوط الدراسية.

إذ تشير الإحصاءات العالمية أن 80% من الأمراض الحديثة سببها الضغوط النفسية وان 50% من مشكلات المرضى المراجعين للأطباء والمستشفيات ناتجة عن الضغوط النفسية، وان 25% من أفراد المجتمع يعانون شكلا من أشكال الضغط النفسي.

وتشير الإحصاءات الأمريكية أن (50%) أو أكثر من الأفراد في الولايات المتحدة يعانون من عرض على الأقل من أعراض الاضطرابات النفس جسمية، وأن (75% من هؤلاء الأفراد يعانون من أمراض ناتجة عن الضغط النفسي كالقرحة واضطرابات المعدة وسرعة دقات القلب والصداع الشديد والشقيقة وارتفاع ضغط الدم وآلام الظهر.

وفي مجال التربية والتعليم كان لموضوع الضغط النفسي حيزاً هاماً، إذ نشط الكثير من الباحثين في السنوات الأخيرة في دراسة موضوع الضغوط لدى الطلبة والمعلمين والإداريين والمهنيين الآخرين. (د. احمد نايل الغريز و د. احمد عبد اللطيف أبو اسعد، 2009:ص18) ومن هذا سنتداول في هذا الفصل مفهوم الضغط خلال تقديمنا لمجموعة من التعريفات لباحثين في ميادين علمية مختلفة (علم النفس، الطب النفسي.....)

1 تعريف مفهوم الضغط:

تعود جذور هذا المصطلح إلى بدايات القرن العشرين (Spiellberger, 1979) وأطلقت عليه مسميات عدة، إذ تشير قواميس اللغة إلى أن هذا المصطلح مرادف للشدة (Strain) وتعني الإجهاد أو التوتر، وتعني باللاتينية التعرض للضغوط (Cold, 1988)، واستعمل في اللغة الانجليزية لأول مرة «Distress» أي الكرب و«Hardship» أي الضيق و«Advresity» أي الشدة. وقد شاع استخدامه في علم النفس والطب النفسي، و تمت استعارته من الدراسات الهندسية والفيزيائية، حينما كان يشير إلى (الإجهاد Strain، والضغط Press، والعبء Load. (د. احمد نايل الغريز و د. احمد عبد اللطيف أبو اسعد، 2009:ص21)

ويشير المعجم الوجيز إلى أن الأصل اللغوي لكلمة الضغط هو " ضغطه" ضغطاً: عصره وزحمة، والكلام/ بالغ في إيجازه وعليه شدد وضيق. (المعجم الوجيز: 2000)

ينظر إلى الضغط بوصفه استجابة داخلية لما يدركه الفرد من مؤثرات داخلية أو خارجية تسبب تغيراً في توازنه الحالي. (علي إسماعيل :1999، ص 75)

ففي اللغة الإنجليزية وردت ثلاث مصطلحات هي الضواغط stressor و الضغط stress والانضغاط strain ،وقد جاءت الضواغط stressor لتشير إلى تلك القوac و المؤثرات التي توجد في المجال البيئي – فيزيقية ،اجتماعية ،نفسية ،والتي يكون لها قدرة على إنشاء ضغط ما، أما كلمة الضغط stress فتعبر عن الحادث ذاته أي وقوع الضغط بفاعلية الضواغط أي أن الفرد قد وقع تحت طائلة ضغط ما، ويشير مصطلح الانضغاط strain إلى حالة الانضغاط التي يعانيها ويئن منها الفرد والتي تعبر عن ذاتها في الشعور بالإعياء و الإنهاك و الاحتراق الذاتي و يعبر عنها الفرد بصفات مثل خائف ،قلق، مكتئب، مشدود ،متوتر ،متوجس. فيحدث الضغط إذا من خلال منظومة صيغة تفاعل المتغيرات البيئية مع المتغيرات الذاتية ويقع الفرد في نهايته تحت طائلة ضغط ما ، وهي تحدث على النحو الآتي :

- حوادث خطيرة مهددة stressor.
- فرد يدرك هذه الحوادث بأنها خطيرة ومهددة فهي ليست كذلك في حد ذاتها وإنما الفرد الذي يصبغ عليها هذه الصفة.
- يبذل الفرد نشاطاً توافيقاً تكيفياً لمواجهة هذه الحوادث والضواغط.
- يفشل الفرد في التكيف مع هذه الضواغط.
- الشعور بحالة الانضغاط ، فيشعر الفرد بالإعياء والإنهاك والاضطراب والانعصاب والمشقة ويستطيع الفرد أن يعبر عن هذه الحالة في تقرير ذاتي self Report في صفات نفسية مثل مكتئب حزين ، قلق خائف، متوجس مطحون ، مظلوم ،عصبي ، وفي صفات سوماتية مشدود متوتر ،مسترخي لحد النوم . (هارون توفيق الرشيد:1999 ص 15)
- **المفهوم الاصطلاحي للضغط:** هو ما يتمثل في المواقف والأحداث التي تقابل الفرد في حياته اليومية والتي لا يجد من طاقاته النفسية و العضوية ما يساعده على مواجهتها، والتعامل معها بما اعتاد عليه من أساليب توافيقية وهذه المواقف والأحداث التي يطلق عليها من الناحية الاصطلاحية بالضغط (Stressors)، كما يطلق على الخبرة التي يمر بها الفرد نتيجة هذه الضغوط بالضغط (Stress). وهي محصلة للقوة التي تمارسها الأحداث الضاغطة مع الفرد وتختلف درجة الضغط النفسي للحدث الواحد من شخص لآخر، ويتوقف ذلك على مدى إدراك الفرد على قدرته

على السيطرة على الموقف ،والوفاء بمتطلباته بالاعتماد على إمكانياته الشخصية،وما يتوفر له من أساليب المواجهة.(عبد الله بن حميد السهلي:1431/2010هـ، ص9)

ليفين وسكوتش **Levine &Scotch** يقولان أن الضغط حالة تكون في اضطراب وعدم كفاية الوظائف المعرفية ويتضمن المواقف التي يدرك فيها الفرد بأن هناك فرق بين ما يطلب منه سواء كان داخليا أو خارجيا وقدرته على الاستجابة لها .

ويقول كوفر وابلاي **cofer&Qppley** إن الضغط حالة تكون فيها الحالة العامة والشخصية معرضة للخطر ويكرس الفرد كل حيويته للحماية منها . (هارون توفيق الرشيدى:1999 ص 19)

ويعرف رابكن **Rabkin** الضغط بأنه عبارة عن نظام استجابة لحالات ضاغطة أو لضواغط وتتكون من نظام تفاعلات فيسيولوجية ونفسية سواء مباشرة أو مرجأة . وأشار سيللي (**Selye**) إلى أن الضغط عبارة عن مجموعة من الأعراض تتزامن مع التعرض لموقف ضاغط، وهو استجابة غير محددة من الجسم نحو متطلبات البيئة، مثل التغير في الأسرة أو فقدان العمل أو الرحيل والتي تضع الفرد تحت الضغط النفسي.(د.ماجدة بهاء الدين السيد عبيد:2008 ص20).

ويرى موراي **Murray(1978)** أن الضغط خاصية أو صفة لموضوع بيئي أو لشخص تيسر أو تعوق جهود الفرد في تحقيق هدف معين(حاجة) ويميز في هذا الصدد بين نوعين من الضغوط هما ضغط بيتا **Beta** ويشير إلى دلالة الموضوعات والأشخاص كما يدركها الفرد وضغط ألفا **Alpha** ويشير إلى خصائص الموضوعات والأشخاص ودلالاتها كما هي وان المهم هو النوع الأول حيث أن الأمر الأهم ليس في الموضوعات في ذاتها ولكن الأهم هو دلالة الموضوعات كما يدركها الفرد.

وتشير انتصار يونس إلى أن الضغط يحدث عندما يتعرض الفرد لصعوبات تستلزم منه مطالب تكيفية قد تكون فوق احتمالته وتتحصر مصادر الضغط في الإحباط والصراع والضغوط الاجتماعية

ويعرف أكرم عثمان الضغوط هي : " عملية تعارض تفسد على الفرد سعادته وصحته النفسية والبدنية ، وتحدث عندما يطالب الفرد بأداء يفوق إمكانياته العادية(أكرم مصباح عثمان:2002).

يعتبر مفهوم الضغط في علم النفس مشكلة اصطلاحية لتعدد المعاني الموجودة لهذا

المصطلح، فكلمة الضغط تعني الشدة، الأزمة النفسية، الانعصاب، وهي كلمات يحل بعضها محل

الأخر في كثير من الكتابات (د.وليد السي أحمد خليفة ود.مراد علي عيسى 2008)

ولقد أعطى "ريس" (Ress) تعريف للضغوط النفسية في قوله الضغوط مثيرات أو تغيرات في البيئة

الداخلية أو الخارجية وتكون على درجة من الشدة والحدة والدوام بحيث تثقل قدرة الكائن الحي إلى

حدده الأقصى والتي في ظروف معينة يمكن أن تؤدي إلى اختلال (Désorganisation) السلوك

أو عدم التوافق أو الاختلال الوظيفي الذي يؤدي إلى المرض وبقدر استمرار الضغط بقدر

ما يتبعه من اضطراب جسمي ونفسي. (مصطفى فهمي: 1967، ص110)

وقد أشار قاموس أكسفورد المختصر إلى الضغط انه العبء أو المطلب الواقع على الجهد البدني

والذهني، فهو يحدث في الأفراد في أي عمر نوقد يتعلق بحياتهم الأسرية أو بحرفتهم مهما كانت

ويتوقف الضغط على استمرار يته هل هو مستمر طول الوقت أو من حين لآخر. (د.وليد السي د

أحمد خليفة ود.مراد علي عيسى 2008)

أما في العلوم البيولوجية فإننا نجد كلمة Stress هي أقصر الطرق لمعاني كثيرة يمكن تلخيصها

بصعوبة في كونها حالة الإثارة التي يتحتم فيها إفراز هرمون A.C.T.H لإثارة قشرة الغدة

الأدرينالينية في الكائن الحي، أي أنها حالة تتوقف نهايتها على قدرة الكائن على إبقاء توازن دائم

ليبيئته الداخلية بعد تعرضه لما يشكل خطرا على هذا التوازن. (ألفت حقي : 2001، ص 236).

الضغط (le Stress) هو نتيجة الظروف المعيشية "طبيعية أو اجتماعية" و الضغط من مكونات

الحياة. (بدره معتصم ميموني: 2003، ص116).

ولقد عرف سبيلبرجر Spielberger عام 1971 الضغوط بأنها القوة الخارجية التي تحدث

تأثيرا على الفرد، كخواص موضوعات البيئة، أو ظروف مثيرة، تتميز بدرجة من الخطر الموضوعي

ويعرف (kyriaco, 1979) الضغط بأنه استجابة فسيولوجية ونفسية تنتج من محاولة الفرد في

التوافق والتكيف مع كل الضغوط التي يتعرف لها .

أما سيدني فقد اعتبر الضغوط بأنها حالة التوتر الداخلية للفرد، والت ي تحدث استجابة لضغط

أو عدة ضغوط و رأى أن بعض المواقف التي تكون ضاغطة بالنسبة لشخص ما، قد لا تكون

ضاغطة بالنسبة لشخص آخر. ويعرف بيك 1976 Beek الضغط على انه استجابة يقوم بها الكائن

الحي نتيجة لموقف يضغط على تقدير الفرد لذاته أو مشكلة ليس لها حل تسبب له إحباط وتعوق

اتزانه أو موقف يثير أفكارا عن العجز واليأس والاكتئاب .

ويعرف لازاروس وفولكمان (Lasuran & Folkman, 1984) الضغط النفسي بأنه " العلاقة بين الفرد والبيئة ، والتي يعتقد أنها ترهق أو تفوق طاقاته وتعرض سعادته للخطر .

ويرى سكينر (Skinner) (1980) إن الضغط احد المكونات الطبيعية في الحياة اليومية للفرد، وهي تنتج عن تفاعله مع البيئة ولا يمكن تجنبه، ومعظم الناس يواجهون الضغوط بفاعلية إلى الدرجة التي تفوق شدة قدرتهم على المواجهة، فيشعرون بتأثيراته البيئية عليهم. (د.وليد السيد احمد خليفة و د. مراد علي عيسى سعد: 2008، ص128).

ويشير ميشنباوم (Mechembaum) (1988) أن الضغوط عبارة عن قوة خارجية تؤثر على الفرد، وينتج عنها توتر أو انزعاج وترتبط باستجابات للفرد عندما يتعرض لتهديدات بيئية مستمرة ، الأمر الذي يؤدي إلى اختلال في التوازن النفسي والفسولوجي وينتج عنه الإحساس بالغضب والاستثارة والقلق . ويعرف سيللي الضغط النفسي باعتباره " استجابة غير محددة للجسم لأي مطلب"

ويرى السيد السمامد وني (1989) أن الضغوط النفسية حالة ناتجة عن التهديد الذي يدركه الفرد لذاته وأمنه وسلامته وأسلوبه في الحياة وتنتج عن هذه الحالة عن تفاعل الفرد مع المواقف البيئية الضاغطة والتي تؤدي إلى استنفاد الطاقة الجسمية والانفعالية .

واعتبرها (Boom) (1990) خبرات انفعالية سلبية ، مصحوبة بتغيرات فسيولوجية كيميائية معرفية وسلوكية موجهة لتغيير أو تعديل الحدث الضاغط، أو العمل على خفض تأثيره.

ويرى بيرفن (Pervin, 1968) إن الضغط هو " العلاقة بين الفرد والبيئة وعندما يدرك الفرد أن إمكانياته تكفي للتعامل مع مطالب البيئة لكن بعد بذل لكثير من الجهد يشعر في تلك الحالة بمقدار متوسط من الضغط، أما عندما يدرك أن إمكانياته لا تكفي لسد الحاجات البيئية فانه في تلك الحالة يعاني من الضغوط بشكل كبير . (د.وليد السيد احمد خليفة و د. مراد علي عيسى سعد: 2008، ص129).

وتعرفها كريمان عويضة منشار (1999) بأنها إحساس الفرد بالتوتر، والقلق، وعدم الاتزان الناشئ عن عدم قدرته على المواءمة بين ما لديه من إمكانيات، وما تطلبه البيئة المحيطة من أفعال تؤدي إلى حالة الإشباع لدى الفرد. (د.وليد السيد احمد خليفة و د. مراد علي عيسى سعد: 2008، ص130). كما يشير محمد حسانين الدق (2001) إلى أن مفهوم الضغط هو ذلك العبء الثقيل الذي يشعر به الشخص نتيجة المرور بمواقف الإجهاد أو الشدة في حياته اليومية. (د.وليد السيد احمد خليفة و د. مراد علي عيسى سعد: 2008، ص132).

يعرف ماك جراف (Mc Graph, 1970) الضغوط بأنها إدراك الفرد لعدم قدرته على إحداث استجابة مناسبة لمطلب أو مهام، ويصاحب هذا الإدراك انفعالات سلبية كالغضب، والقلق، والاكتئاب، وتغيرات فسيولوجية كرد فعل تنبيه للضغوط التي يتعرض لها الفرد.

ويشير كل من (طلعت منصور وفيولا البيلوي ، 1989) إلى أن الضغوط stress مظهرة من ظواهر الحياة الإنسانية يخبرها الإنسان في مواقف وأوقات مختلفة تتطلب منه توافقاً أو إعادة توافق مع البيئة. ويقولان بأن الضغوط المهنية قد تمثل عاملاً هاماً يسهم في مختلف الاضطرابات النفسية والجسمية.

ويشير كل من (ميدل وهيث، 1981) نقلاً عن (وفاء عبد الجواد، 1994)، إلى أن الضغوط عبارة عن قوة تسبب بهذا فسيولوجيا وسيكولوجيا لدى الفرد عند تعرضه لمثير أو أن الضغوط رد فعل فسيولوجي وسيكولوجي وانفعالي وعقلي ناتج عن استجابات الأفراد للمثيرات البيئية والصراعات والأحداث الضاغطة المتباعدة.

أما (صالح أبو حطب، 2006: 140) فيري أن الضغوط النفسية تتجلى في إطار كلي متفاعل يتضمن الجوانب النفسية، والجسمية، والاقتصادية، والاجتماعية، والمهنية، ويتجلى ذلك التفاعل من خلال ردود فعل نفسية، انفعالية، فسيولوجية، لذلك فإن جميع الضغوط تعتبر ضغوطاً نفسية. (البنّي صبري سليمان فرج الله و لندا سمير الشكري: 2009).

وعرف ليندين الضغط النفسي بأنه حالة تؤثر في الجوانب الانفعالية للفرد، وفي عملية تفكيره، وحالته الجسدية، ورأى أن هذه الحالة تؤثر على نحو سلبي في تفكير الأفراد وسلوكهم وحالتهم الصحية. (Linden: 2003, p10).

ويعرف عبد الستار إبراهيم (1998) الضغط بأنه أي تغير داخلي أو خارجي من شأنه أن يؤدي إلى استجابة انفعالية حادة ومستمرة، وبعبارة أخرى تمثل الأحداث الخارجية بما فيها ظروف العمل أو التلوث البيئي أو السفر والصراعات الأسرية ضغوطاً، مثلها في ذلك مثل الأحداث الداخلية أو التغيرات العضوية كالإصابة بالمرض أو الأرق أو التغيرات الهرمونية.

ويشير عبد الرحمن الطري (1994) إلى أن هناك ثلاثة عناصر تشكل الأساس الذي ينطلق منه الفرد للاستدلال على حالة الضغط، وأول هذه العناصر هو البيئة المحيطة بالفرد، حيث قد يوجد فيها ما قد يثير الفرد ويستفزه ويجعله في وضع غير طبيعي، أما العنصر الثاني فهو الأفكار السلبية التي توجد لدى الفرد عند تعرضه لأي أمر من الأمور المثيرة للضغط.

أما العنصر الثالث فهو الاستجابة البدنية الصادرة من الفرد حيال ما يواجهه من مثيرات ضاغطة. (د. طه عبد العظيم حسين و د. سلامة عبد العظيم حسين: 2006، ص 20-21).

2- الضغوط وبعض المفاهيم المرتبطة بها :

بعد تحديد مفهوم الضغوط يكون من المفيد أن نتناول بعض المفاهيم المستخدمة في مجال الضغوط بالتوضيح والتي يرى بعض العلماء أنها تتداخل مع مصطلح الضغوط، والحقيقة أن هناك عددا من المفاهيم من المهم أن نشير إليها حتى يبرز الاختلاف بين مفهوم الضغوط وغيره من المفاهيم الأخرى على النحو التالي:

2-1- الضواغط: (Stressors):

يشير مفهوم الضواغط إلى العوامل أو المثيرات التي تستثير استجابة الضغط لدى الكائن العضوي وتحدث تغيرات في الجانب الجسدي والنفسي لديه، وهذه التغيرات تسمى باستجابة الضغط.

ويركز بعض الباحثين في تعريف وتصنيف الضواغط على خصائصها المختلفة مثل (مدى تكرار حدوثها والشدة والمدة والقدرة على التنبؤ بها أي وقت ظهورها)، ولذلك فهم يميزون بين عدة أنواع من الضواغط على هذا الأساس، وهي الضواغط الحادة والمزمنة والضواغط اليومية، فالضواغط الحادة تكون مدتها قصيرة ومرتفعة في شدتها وقليلة في معدلات تكرارها مثل حوادث المرور، وفي المقابل توجد الضواغط المزمنة، ويمكن أن تكون طويلة أو قصيرة المدة كما أنها قد تكون مرتفعة أو منخفضة في شدتها مثل عدم الأمان في العمل، أما الضواغط اليومية فهي تكون محددة وقصيرة المدة ومنخفضة الشدة، ويركز باحثون آخرون على محتوى الضواغط، ومن أمثلة ذلك ضواغط العمل التي تضم أنواع رئيسية من الضواغط مثل زيادة عبء العمل وضواغط الدور وغموضه وضواغط القلق المهني واضطراب العلاقات البينشخصية. وتعرف الضواغط بأنها العوامل والمثيرات التي تمهد الطريق للضغط وتكون استجابة الفرد مختلفة إزاء الضاغطة الواحد، فالضاغط الذي يبدو غير مرغوب لشخص ما ربما يدركه الشخص الآخر على أنه مرغوب فيه. (د. طه عبد العظيم حسين و د. سلامة عبد العظيم حسين: 2006، ص 23)

2-2- الإجهاد: (Strain):

ويشير هذا المصطلح إلى نتائج التعرض للضغوط على المدى الطويل والتي يعانيها الفرد والتي تعبر عن ذاتها في الشعور بالإعياء والإنهاك ويعبر الفرد عنها بصفات مثل خائف وقلق ومكتئب ومتوتر وتعبر عن نفسها في صورة أعراض جسمية ونفسية مثل اضطراب الوجدان والمعارف وأعراض سلوكية مثل الزيادة في التدخين وتناول الكحوليات واضطرابات الأكل والعنف.

2-3- اضطراب ضغوط ما بعد الصدمة: (Post traumatic stress disorder) وهو من المصطلحات التي اكتسبت أهمية كبيرة في السنوات الأخيرة، ويشير هذا المصطلح إلى مجموعة من الأعراض المميزة التي تعقب فشل الفرد في مواجهة متطلبات حدث مؤلم من خلال الأنماط العادية للسلوك المتوافر لديه وبخاصة في غياب المساندة الاجتماعية، فيشعر الفرد بالعجز في مواجهة الحدث، وقد تأخذ هذه الأعراض إحدى صورتين الأولى منها وهي استعادة واسترجاع خبرة الحدث المؤلم عن طريق التخيل والأحلام أو الأفكار التي يستدعيها الفرد أو التي تقتحم تفكيره أما الصورة الثانية فتعتمد على استخدام ميكانيزمات الدفاع مثل إنكار الحدث وتظهر في استجابات التجنب واللجوء إلى المخدرات.

وعلى هذا تختلف الأحداث الصدمية عن الأحداث الضاغطة، فالأحداث الصدمية عادة تكون خارج نطاق الخبرة العادية أو المألوفة للفرد، وغالبا لا يكون لدى الأفراد المصدومين حصيلة كافية للتعرف على كيفية التعامل مع الأحداث الصدمية التي يتعرضون لها، حيث أن الأفراد في المواقف الصدمية يشعرون أن لديهم ضبطا أو تحكما اقل في معارفهم وسلوكهم، ومن ثم يلجأون إلى ميكانيزمات دفاعية لا شعورية مثل التفكك والكبت والإنكار. (د. طه عبد العظيم حسين ود. سلامة عبد العظيم حسين: 2006، ص 28).

2-4- الأزمة: (Crisis): يرادف بعض الباحثين بين الضغط والأزمة، ولكن الضغط يختلف عن

الأزمة، فالأزمة الحادثة المفاجئة التي تتطلب من الفرد القيام باستجابات فورية نحوها والتي قد تؤدي بالفرد إلى مكابدة بعض المشكلات النفسية والصحية بعد حدوثها مثل الكوارث الطبيعية.

2-5- الإحباط: وهو الحالة الانفعالية أو الدافعية التي يشعر بها الفرد عندما يواجه عائق أو عقبة تحول بينه وبين إشباع دوافعه أو تحقيق أهداف معينة يرغب في تحقيقها، وخاصة في حالة شعوره بالعجز عن القيام بأي عمل للتغلب على العائق، ويرجع الإحباط إلى خصائص متعلقة بالفرد نفسه مثل وجود عاهات أو قصور في قدراته، وقد يعود الإحباط إلى ظروف ترتبط بالبيئة التي يعيش فيها ويخلط بعضهم بين الضغط والإحباط، والحقيقة أن الإحباط قد يكون عرضا من أعراض الضغط، وقد ينتج الضغط من الإحباطات والصراعات التي يتعرض لها الفرد في حياته.

2-6- الصراع: يشير مفهوم الصراع إلى حالة التوتر الداخلي التي تحول بين الفرد وبين

استمراره في السلوك المؤدي إلى تحقيق هدفه، وينشأ الصراع بسبب وجود هدفين متعارضين يتميزان بدرجة متساوية من الشعور بالاجاذبية نحوهما أو النفور منهما مما يجعل من الصعب على الفرد الانحياز لأحدهما دون الآخر أو البعد عن أي منهما.

وقد يكون الصراع شعوريا يفتن الفرد إلى وجوده، وقد يكون الصراع لا شعوريا، وه و يعد من أقوى العوامل المؤدية إلى ظهور المرض النفسي.

وفي معظم الحالات تكون العلاقة بين الصراع والضغوط علاقة تبادلية بمعنى انه إذا كان الصراع يولد الضغوط لدى الفرد فان الضغوط تجعل الفرد يعيش حالة من الصراع.

2-7-القلق والتهديد: وهو مجموعة أعراض تظهر نتيجة الخوف والتوتر من توقع خطر قادم مصدره غير معلوم وغير مدرك للفرد ومن ثم قد يكون الخطر علامة على الضغوط، فالقلق هو استجابة للضغوط، ويختلف القلق عن الضغوط في أن الضغط يعتبر سببا مباشرا لظهور القلق وان الضغط له جانبان احدهما ايجابي والاخر سلبي، ولكن القلق يعبر عن الجانب السلبي فقط للضغوط. أما التهديد فهو حالة يشعر فيها الفرد بقلق وخوف دائم من توقع حدوث أذى يلحق ب هاو خطر يتهدهده وينتظر حدوثه في أي لحظة مما يجعل الفرد يجند كل ما لديه من طاقة وإمكانات لمواجهة الخطر المتوقع حدوثه . (د. طه عبد العظيم حسين ود. سلامة عبد العظيم حسين: 2006، ص 30-31).

3-طبيعة الضغوط النفسية:

بعض العلماء يعتبرون الضغط مثيرا بينما يعتبره البعض كاستجابة، أم الفريق الثالث فاعتبره عملية تفاعل بين الشخص والبيئة، بهذا انقسم العلماء في مجال دراسة الضغوط إلى ثلاثة اتجاهات مختلفة منها:

الاتجاه الأول: ينظر أصحاب هذا الاتجاه إلى الضغوط كمثير فهذا الضغط يدركه الفرد على انه يمثل تهديدا له، ولهذا فهم ينظرون للضغط على أن المثيرات قد تكون داخلية وتنشأ من داخل الفرد مثل الصراعات، أو قد تنشأ من الأحداث الخارجية الموجودة في البيئة المحيطة بالفرد، مثل وفاة شخص عزيز، والبطالة، والكوارث الطبيعية، والحروب وغيرها. من بين أصحاب هذا الاتجاه (هولمز وراهي 1967)

الاتجاه الثاني: ينظر علماء هذا الاتجاه إلى الضغوط على أنها استجابة لأحداث مهددة تأتي من البيئة، ولهذا فهي تمثل ردود الفعل التي تصدر عن الفرد إزاء الحدث، وبالتالي الضغط يعتبر استجابة للحدث، والاستجابات متعددة الأوجه حيث تتضمن تغيرات في الوظائف المعرفية والانفعالية والفسولوجية للجسم، وهنا يركز هذا الاتجاه على الحالة الداخلية للكائن العضوي، لذا يشار للضغط على انه ردود الفعل الانفعالية والفسولوجية التي تتجم عن التعرض

للأحداث، وركزت الدراسات على ردود الفعل الانفعالية نحو الضغط على المشاعر السلبية مثل القلق والغضب والحزن وغيرها. ومن أصحاب هذا الاتجاه (هانز سيللي و كانون)
الاتجاه الثالث: هو الاتجاه التفاعلي (تفاعل الفرد مع بيئته) حيث اعتبر العلماء الضغط نتاج تفاعل أو علاقة بين الشخص والبيئة، فاعتبروا الضغوط ليست بمثيرات بيئية ولا استجابة للحدث، إنما الضغط هو علاقة بين الشخص والبيئة فيحدث عندما تتجاوز المطالب البيئية مصادر الفرد وإمكاناته للمواجهة.

من أصحاب هذا الاتجاه نجد (لازاروس وفو لكمان واندلر). (طه عبد العظيم حسين و سلامة عبد العظيم حسين: 2006، ص50).

4- العناصر الرئيسية التي تشكل أي موقف ضاغط:

العناصر الرئيسية التي تشكل أي موقف ضاغط هي كما يلي:

○ مصادر الموقف الضاغط.

○ الاستجابة لهذا الموقف الضاغط.

وبدون هذين العاملين لا يكون هناك مواقف ضاغطة، حيث أن مصادر الضغوط بمفردها لا تشكل ضغوطاً، كما أن صدور استجابة شخص معين لمواجهة هذه الضغوط هو الذي يجعلنا نقول: إن هذا الشخص يعاني من الضغوط أم لا.

إذن استجابة الفرد للأحداث الضاغطة تتوقف على إدراك الفرد لمعنى الحدث الضاغط ومدى تأثيره على حياته وعلى تجربة الفرد وخبراته، وإن الضغط يعتبر حملاً زائداً على الأنظمة البيولوجية والنفسية والاجتماعية، وعندما يزيد الضغط عن درجات التحمل يستنفد طاقات الإنسان الجسمية والنفسية. (د. ماجدة بهاء الدين السيد عبيد: 2008 ص20).

ويعرف محمد العديلي بأن الضغوط هي تلك المثيرات النفسية و الفيزيولوجية التي تضغط على الفرد وتجعل من الصعب عليه أن يتكيف مع المواقف وتحول دون إدانة عمله بفاعلية (ناصر محمد العديلي، ص224).

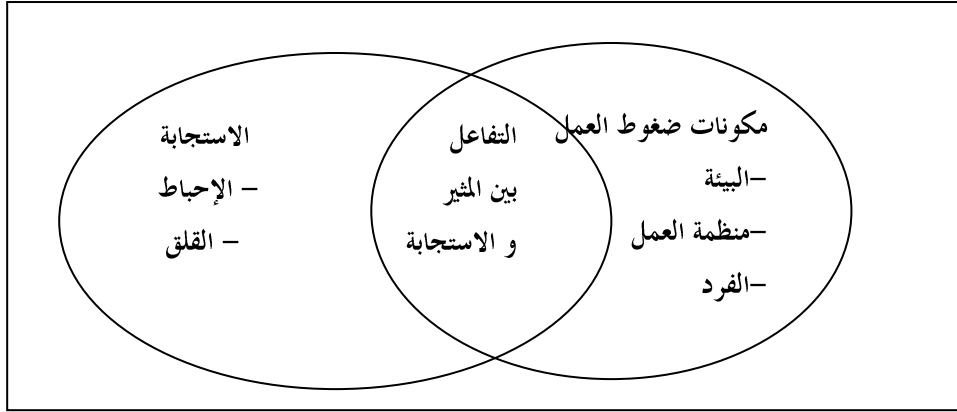
وبهذا يمكن تحديد عناصر الضغوط و المؤثرات في ثلاث نقاط رئيسية:

1- **عنصر المثير:** ويشمل هذا العنصر على الضغوط و المؤثرات الأولية الناتجة من مشاعر الضغوط و قد تأتي العناصر من البيئة أو المنظمة أو الأفراد.

2- **عنصر الاستجابة:** يتكون من ردود الفعل الفيزيولوجية والنفسية و السلوكية للضغوط مثل: القلق و الإحباط.

3- **عنصر التفاعل:** هو الذي يحدث التفاعل الكامل ما بين المثيرات و الاستجابات، ويأتى هذا التفاعل من العوامل البيئية و العوامل التنظيمية في ميدان العمل و المشاعر الإنسانية وما يترتب عنها من استجابات.

نضع الشكل الموالي يوضح عناصر الضغوط العمل:



الشكل رقم (1) يبين عناصر ضغوط العمل

(ناصر محمد العديلي: 1995، ص245)

5- **أنواع الضغط النفسي:**

تعددت أنواع الضغط النفسي منها :

5-1- **الضغط النفسي الحالي:** وهو نتيجة موقف معين مثل مناقشة أو مسابقة، وإذا تم التحكم به يصبح فعالاً.

5-2- **الضغط النفسي المتوقع:** وهو مرتبط بدخول امتحان معين، وهذا الضغط يكون ضاراً عندما يعطيه الفرد أهمية كبيرة.

5-3- **الضغط النفسي الحاد:** وهو استجابة الفرد لتهديد فوري مباشر لحياة الفرد، وهو ما يسمى بالصدمة، حيث يجد الفرد نفسه في موقف يهدده ولا يستطيع منعه.

5-4- **الضغط النفسي المزمن:** وهو نتيجة لأحداث منهكة تتراكم مع الزمن بشكل سلسلة من الضغوط المتراكمة.

5-5- ضغوط ما بعد الصدمة: يطلق عليه اضطراب ما بعد الصدمة (post traumatic stress disorder) ويعد هذا النوع من اخطر أنواع الضغط النفسي. (د.وليد السيد احمد خليفة

و د. مراد علي عيسى سعد: 2008، ص137)

كما أن هناك نوعين آخرين من الضغوط هما:

○ **الضغط النفسي الايجابي:** وهو شعور ينشأ من ضاغط يقيمه الشخص على انه ضاغط ايجابي، ويمثل تحديا جديدا وممتعا.

○ **الضغط النفسي السلبي:** ويشمل كل الأوضاع المولدة للألم والحزن والكآبة، مثل حالات الفشل الاجتماعي والمهني والعاطفي وحالات المرض وهذا يؤدي إلى حالة من عدم الاستقرار وفقدان التوازن.

وقد قسم (Apter , 1989) الضغوط إلى نوعين وهما :

○ **ضغوط التوتر:** (Tension stress) وهي المشاعر التي تنشأ عند إدراك الفرد للتناقض بين المستوى الفعلي المفضل لمتغير دافعي هام .فمصطلح التوتر هنا يشير إلى مشاعر عدم الراحة والشعور بأن الأشياء ليست كما ينبغي أن تكون عليه وأن الفرد يحتاج لبذل جهد اكبر.

○ **ضغوط الجهد:** (Effort stress) وتعني ضغوط الجهد بأن الفرد يبذل جهدا اكبر للتقليل من ضغوط التوتر ويتوقع أن (ضغوط التوتر-الجهد) يتعلقان ببعضهما ايجابيا فكلما زاد التوتر كلما زاد الجهد للتغلب عليه. (د.وليد السيد احمد خليفة و د. مراد علي عيسى سعد: 2008، ص138).

يرى سونا نجن (1985) انه يمكن تقسيم الضغوط حسب مدى استمراريته مع الفرد إلى:

○ **ضغوط مؤقتة:** وهي الضغوط التي تحيط بالفرد لفترة وجيزة ثم تزول بزوال المواقف الضاغطة.

○ **ضغوط مزمنة:** وهي الضغوط التي تحيط بالفرد لفترة طويلة نسبيا مثل الآلام المزمنة أو وجود الفرد في أجواء اجتماعية واقتصادية منخفضة ويعانون من ضغط بيئي مزمن بدرجة اكبر من هؤلاء الذين يعيشون في أجواء اجتماعية واقتصادية مرتفعة.

وميز موراي بين نوعين من الضغوط هما:

1- **ضغط بيتا (beta stress):** ويشير إلى دلالة الموضوعات البيئية كما يدركها الأفراد.

2-ضغط ألفا (Alpha stress): ويشير إلى خصائص الموضوعات البيئية كما توجد في الواقع أو كما يظهرها البحث الموضوعي. (د.وليد السيد احمد خليفة و د. مراد علي عيسى سعد: 2008، ص139).

وقد قسم (لازارسي وكوهين) الضغوط إلى ثلاثة مجموعات هي:

1-الحوادث الجائحة (Cataclysmic):

وهي حوادث مفاجئة وعنيفة،ويمكن أن تؤثر على أعداد كبيرة من الأشخاص،مثل الحروب أو الكوارث الطبيعية بما فيها الزلازل والعواصف،وهذه الأحداث تؤثر على مئات من الشعوب.

2- الضغوط الشخصية (Personal Stressors): وهي أحداث قوية وشديدة تتطلب مواجهة تكيفية فعالة والفرق الرئيسي بين الضغوط الشخصية والأحداث الجائحة هو أن الضغوط الشخصية تؤثر في عدد قليل من الناس و من أمثلتها وفاة شخص عزيز أو فقد الوظيفة أو المرض العضوي أما الجائحة فتؤثر على عدد كبير من الناس .

3-الضغوط العامة (Background Stressors):

ويمثل هذا النوع من الضغوط المشاحنات أو المضايقات اليومية وهي حوادث ذات شدة منخفضة،ولكنها تستمر أو تتكرر في الحياة اليومية وذلك مثل الانتقال إلى مكان العمل والعودة منه كل يوم ولا تفرض مثل هذه الحوادث تهديدا مباشرا في الحال لكن يبدو أن آثارها تصبح سلبية وتراكمية. (د.وليد السيد احمد خليفة و د. مراد علي عيسى سعد: 2008، ص140).

كما أشار سيللي (1976) إلى نوعين من الضغط النفسي هما:

أولا : الضغط النفسي السيئ « Bad stress » وهذا يزيد من حجم المتطلبات على الفرد ويسمى كذلك الألم « Distress »مثل فقدان عم أو فقدان عزيز.

ثانيا:الضغط النفسي الجيد « Good stress: » وهذا يؤدي إلى إعادة التكيف مع الذات أو البيئة المحيطة كولادة طفل جديد أو سفر في عمل أو بعثة دراسية.

وتحدث سيللي عن نوعين آخرين من الضغط النفسي هما:

أولا: الضغط النفسي الزائد « Hyper Stress » وينتج عنه تراكم الأحداث السلبية للضغط النفسي المنخفض بحيث تتجاوز مصادر الفرد وقدراته على التكيف معها.

ثانيا :الضغط النفسي المنخفض « Over Stress » ويحدث عندما يشعر الفرد بالملل وانعدام التحدي والشعور بالإثارة.

ويؤكد سيلبي (1976) إن الإنسان عادة ما يعاني في حياته من نوع أو عدة أنواع من الضغوط الأربعة المذكورة سابقاً.

وقد ميز لازاروس وكوهن (1977, Lazarus & Cohen) بين نوعين من الضغوط:

أولاً: الضغوط الخارجية: «External Environmental Stress» والتي تعني الأحداث الخارجية والمواقف المحيطة بالفرد وتمتد من الأحداث البسيطة إلى الحادة.

ثانياً: الضغوط الداخلية: «Internal Personal Stress» (الشخصية) والتي تعني الأحداث التي تتكون نتيجة التوجه الإدراكي نحو العالم الخارجي والنابع من فكر وذات الفرد.

وتتخذ الضغوط النفسية شكلين أساسيين أشار إليهما كل من بروهان (1989, Bruhan) «

حيث الضغوط الايجابية والتي تنتج عن زيادة العبء المصاحب للترقية في السلم الوظيفي

والضغوط السلبية التي أشار إليها سيلبي (1976) وهذه تنتج عن الفشل في الوظيفة أو العمل .

(د.احمد نايل الغرير، و د. احمد عبد اللطيف أبو اسعد، 2009، ص29)

6- تصنيف الضغوط في تصنيف DSM4 :

في تصنيف DSM4 يتم تشخيص الضغوط النفسية من خلال حدوث واحدة من التسعة التالية:

- مشاكل متعلقة بمجموعات دعم أولية مثل موت عضو في العائلة، أو ولادة أخ.
- مشاكل متعلقة بالبيئة الاجتماعية مثل موت أو خسارة صديق أو عزلة اجتماعية.
- مشاكل تعليمية مثلاً مشاكل أكاديمية وخلافات مع المعلم.
- مشاكل مهنية مثلاً عدم التوظيف وتغيير الوظيفة.
- مشاكل ببيتية مثلاً خلافات مع الجيران وعدم وجود مأوى.
- مشاكل اقتصادية مثلاً فقر مدقع.
- مشاكل حول عدم الاشتراك في خدمات الاهتمام الصحي مثلاً عدم وجود خدمات صحية كافية أو عدم كفاية التأمين الصحي.
- مشاكل متعلقة بالتفاعل مع النظام والقانون مثلاً إلقاء القبض عليه.
- مشاكل نفسية مثلاً الحرب أو التعرض لكارثة.

(د.احمد نايل الغرير، و د. احمد عبد اللطيف أبو اسعد، 2009، ص115)

7- مصادر الضغوط: إن البيئة التي يعيش فيها الإنسان مليئة بمصادر الضغوط المتنوعة وهي

تختلف من فرد لآخر كما تختلف لدى الفرد الواحد من مرحلة إلى أخرى حسب المراحل النمائية التي يمر بها في حياته .كما يواجه الإنسان ضغوطاً داخلية وأخرى خارجية لا مفر منها .

تجدر الإشارة إلى هناك العديد من المصادر للضغوط بعضها بيولوجي فيزيقي كالحرارة والبرودة والأخر نفسي مثل انخفاض تقدير الذات والقلق والاكتئاب والإحباط والصراع النفسي والطموح الزائد والتنافس وطرق التفكير السلبية، وبعضها اجتماعي كالبطالة وموت شخص عزيز ومنها ما يرجع إلى بيئة خارجية كالطلاق والخسارة المادية وترك العمل .

ويشير اندلر وباركر إلى أن الموقف الضاغط هو عبارة عن المتغيرات الموقفية التي تتفاعل مع متغيرات أخرى إلى أقصى حد لتحدث استجابة الضغط وان هناك عنصرين أساسيين يشكلان أي موقف ضاغط، وهما مصادر الموقف الضاغط والاستجابة لهذا الموقف الضاغط، وبدون هذين العنصرين لا يكون هناك مواقف ضاغطة، حيث أن مصادر الضغط بمفردها لا تشكل ضغطا كما أن الاستجابة للموقف الضاغط لا تتم دون وجود مصدر للضغط، وعلى هذا فإن مصادر الضغط هي عبارة عن المثيرات التي تؤدي إلى ظهور استجابة الضغط (المواجهة أو الهروب) لدى الشخص .

وبالإضافة إلى ذلك توجد مصادر وجودية للضغوط مثل غياب المعنى والهدف في الحياة لدى الفرد، وعلى مستوى بيئة العمل هناك مصادر متعددة للضغوط من أهمها زيادة عبء العمل كما وكيفا، بمعنى زيادة حجم العمل المطلوب انجازه ويشير العبء الكيفي إلى أن العمل يتطلب مهام يصعب تحقيقها . (د. طه عبد العظمي حسين و د. سلامة عبد العظمي حسين: 2006، ص 36)

ولقد حدد ميلر (Miler 1979) مصادر الضغوط في مصدرين أساسيين وهما الضغوط الداخلية وهي التي تتبع منة داخل الفرد مثل الطموحات والأهداف في مقابل الضغوط الخارجية والتي تأتي من البيئة الخارجية وهي كثيرة مثل الضوضاء والزلازل. (د. طه عبد العظمي حسين و د. سلامة عبد العظمي حسين: 2006، ص 38)

ويصنف محمد نجيب الصبوة (1997) مصادر الضغوط إلى أربع مجموعات و هي:

1- **الضغوط الفيزيائية:** وهي عبارة عن منبهات البيئة الخارجية التي تحيط بجسم الإنسان بحيث إذا تعرض لها تسبب له ضررا أو أدى محمدا مثل الحرارة والبرودة الشديدة وتلوث الهواء، وأشعة الشمس الحارقة والضوضاء والرطوبة.

2- **الضغوط الطارئة:** ويقصد بها الأحداث الشاذة التي تحدث بشكل طارئ وفجائي وليست لها صفة الدوام في الحدوث أو التأثير، ومثال على ذلك حوادث السيارات والطائرات وكل وسائل المواصلات أو فقدان شخص عزيز بموته أو سفره وكذلك الطلاق والسرقه وتدمير المنازل والكوارث الطبيعية .

3-الضغوط الاجتماعية:وتشمل المكانة الاجتماعية والاقتصادية والفقر وسوء التغذية والمستوى التعليمي ومكان الإقامة.

4-الضغوط الشخصية : وهي التي تنشأ داخل الفرد ذاته مثل ضغوط أسلوب الحياة الذي يتبعه والضغوط الجسمية والعصبية والنفسية التي تنتج عنة تعاطي بعض الأطعمة والمشروبات عن طيب خاطر والأدوية والمسكرات التي يتعاطاها الشخص بكامل إرادته. (د.طه عبد العظيم حسين 2006،ص38)

يحدد حامد زهران (1977) مصادر الضغوط متمثلة في الخجل ،وعدم الجراءة،الاحترام،للنظام،الغضب،اللامبالاة،عدم التعاون،الأنانية،عدم الحماس،ضعف الدافع. أما كابلان فقد اعتبر التغير الاجتماعي السريع مصدرا من مصادر الضغوط .(د.وليد السيد احمد خليفة و د. مراد علي عيسى سعد:2008، ص147).

لذا تعددت وجهات نظر الباحثين حول مصادر شعور الفرد بالضغط فمنها:
مصادر خارجية:وهي الأحداث الخارجية وأثارها لنمو مشاعر الضغط النفسي.
مصادر داخلية:وهي تمثل معتقدات وأفكار وانفعالات الفرد التي يستقبل بها ما يمر به من أحداث.
مصادر خارجية وداخلية معا: وفيه تتفاعل الأحداث الداخلية والخارجية معا في إثارة ونمو الشعور بالضغط النفسي حيث ترجع أسباب الشعور بالضغط النفسي إلى مصدرين مصادر داخلية وتشمل (الإصابة بالأمراض-الشعور بالوحدة- الآلام الجسمية).
مصادر خارجية وتشمل(مشاكل مالية-إصابة أفراد العائلة بمرض خطير - الطلاق - اختناقات المرور -مشاكل العمل).

وعموما لا يمكن القول بان شخصا ما يعاني من الضغوط ما لم يكن هناك مصدر لهذه الضغوط، واستجابات من جانب الفرد وعلى ذلك فان العناصر الرئيسية التي تشكل أي موقف ضاغط هي:
(مصادر الموقف الضاغط، الاستجابة لهذا الموقف الضاغط). وبدون هذين العاملين مجتمعين لا يكون هناك مواقف ضاغطة،حيث أن مصادر الضغوط بمفردها لا تشكل ضغوطا،كما أن صدور استجابة شخص معين لمواجهة هذه الضغوط هو الذي يجعلنا نقرر أن هذا الشخص يعاني من الضغوط أم لا، ومصادر الضغوط عبارة عن مثير له إمكانية محتملة من أن يولد استجابة المواجهة أو الهرب عند شخص معين.

يشير تايلور(1986, Taylor) إلى انه يمكن القول بان تفسيرات الضغط النفسي ترد إلى العوامل السلبية لحدوث الضغط النفسي إلى ما يلي:

أولاً: وجود عبء إدراكي معرفي زائد مهدد.

ثانياً: مواقف ومثيرات بيئية وخبرات حياتية مرهقة.

ثالثاً: حالة من العجز المتعلم.

رابعاً: حالة من الاضطراب الانفعالي الداخلي والخارجي.

(د.احمد نايل الغرير، و د. احمد عبد اللطيف أبو اسعد، 2009، ص71)

8-مراحل الضغوط النفسية :

لقد قدم كوكس (Cocx) (1980) التصورات المختلفة التي تناولت بحث الضغوط وأوردها

في ثلاثة اتجاهات رئيسية هي:

الاتجاه الأول: يركز على استجابة الفرد للمواقف المزعجة في بيئته ويعامل الضغط على انه متغير تابع.

الاتجاه الثاني: يصف الضغط على انه المثير، ويعامل الضغط على انه متغير مستقل.

الاتجاه الثالث: ينظر إلى الضغط على انه انعكاس لفقدان الانسجام بين الشخص وبيئته ويعامل الضغط على انه متغير وسيط.

يعبر سيلبي عن الاتجاه الأول حيث يرى أن الضغط استجابة لعامل ضاغط، وحد د ثلاث مراحل للدفاع ضد الضغط وهي:

المرحلة الأولى:

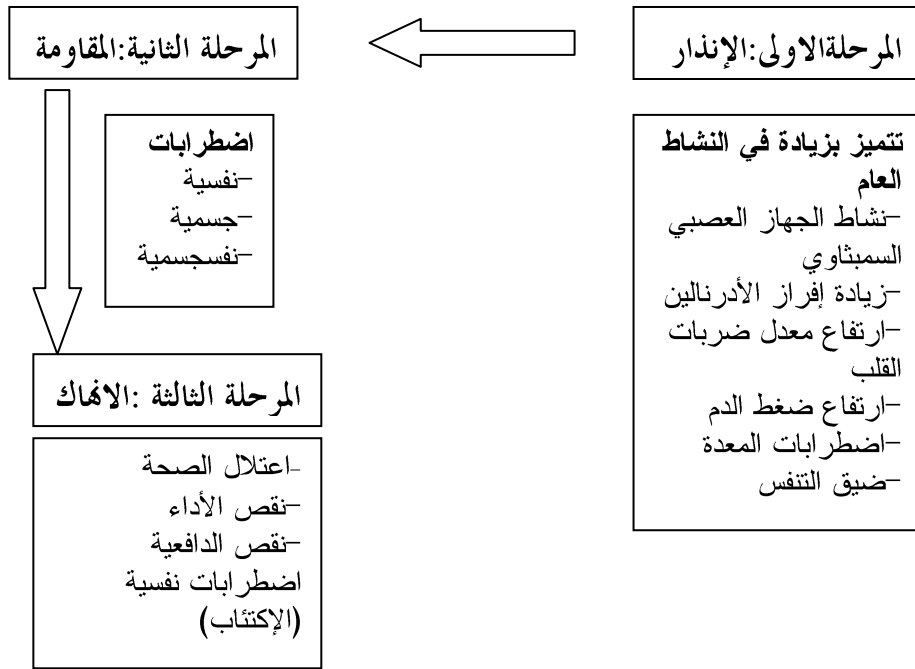
وهي مرحلة الإنذار بالخطر. وتبدأ بوجو د صدمة أو خطر يتعرض له الفرد، فيستعد لمواجهة التهديد والخطر، وذلك من خلال تغيرات في الجهاز العصبي الهرموني، فيزداد معدلات إفراز الأدرينالين وضربات القلب، ويرتفع ضغط الدم، وتحدث أيضا اضطرابات في الجهاز الهضمي، ويرتفع نشاط الفرد بشكل ملحوظ.

المرحلة الثانية:

وهي مرحلة المقاومة وفيها يحاول الفرد مواجهة العوامل الخارجية التي تسبب له الضغط والتوتر، وان لم يستطع الفرد التغلب على مصادر الضغوط فغنه يدخل في المرحلة الثالثة.

المرحلة الثالثة:

يطلق عليها مرحلة الإنهاك، وتحدث عندما تضعف قدرة الفرد على مواجهة مسببات الضغط أثناء مرحلة المقاومة، الأمر الذي يؤدي إلى اختلال الوظائف النفسية والفيولوجية لدى الفرد. (د.وليد السيد احمد خليفة و د. مراد علي عيسى سعد: 2008، ص133.)



شكل رقم (2) مراحل الاستجابة للضغوط ومظاهرها في نموذج سيللي.

يشير هذا النموذج إلى أن مرحلة الإنهاك ناتجة عن الضغوط المستمرة كما أن الأعراض التي أشار إليها النموذج، والناجمة عن العجز في مواجهة الضغوط، والتي أطلق عليها سيللي Seley في نموذج "الإنهاك".

وعرف سيللي الضغوط بأنها "هجوم مباشر يتم بواسطة منبه هدام على نظام الأنسجة في الجسم ينتج عنه إجهاد وتوتر دائم أو مؤقت في وظائف الجسم (شعبي نور الدين: 2011، ص16)

وخلافا لنموذج سيللي نجد نموذج كوكس والذي يعبر عن الاتجاه الثالث، حيث يرى أن الضغط جزء من التفاعل بين الفرد وبيئته، بمعنى أنه يتعامل مع الضغط على أنه متغير وسيط ويحدد هذا النموذج أربع مراحل هامة لنشوء الضغط هي :

1 مرحلة تعرض الفرد لمطلب ما: قد يكون مطلبا داخليا مثل حاجات الفرد النفسية

والفسيولوجية أو مطلب خارجي من بيئة الفرد.

2 مرحلة نشوء الضغط: وهي نتيجة عدم التوازن بين المطالب وإدراك الشخص لمقدرته

على مواجهة هذه المطالب، وعدم التوازن يكون بين المطلب والقدرة المدركة وليس القدرة

الفعالية، كم يعد التقييم المعرفي للموقف الضاغط شيئا هاما على نشوء الضغط وقدرة

الفرد على مواجهته.

3 مرحلة الاستجابة: هي لجوء الفرد لإحدى أساليب التعامل مع الضغط المتاحة له.

4 مرحلة العواقب الناجمة عن استجابة الفرد: حيث إن الضغط يمكن أن يحدث عندما يفشل

الفرد في مواجهة المطالب أو عندما توقع العواقب السيئة الناجمة عن الفشل في مواجهتها.

كما يشير لازاروس إلى أن للضغط ثلاث عمليات ويؤكد بأن هذه العمليات لا تحدث بالضرورة متتالية . وتسمى العملية الأولى **بالتقدير الأولي**: وهي إدراك الفرد لتهديد ما ، ثم تقييمه للحدث إما بأنه مفيد وهذا يعبر عن التوافق بين الشخص وبيئته ولا يتطلب أي جهود للمواجهة، أو تقييمه للحدث بأنه ضاغط ، وهنا تأتي العملية الثانية وهي **التقدير الثانوي** وهو تقييم ما لدى الشخص من طرق للمواجهة ومدى ملائمة هذه الطرق لخفض التوتر والألم. وقد يغير التقدير الثانوي التقدير الأولي للموقف، أما العملية الثالثة فهي **المواجهة** وهي إعادة تقييم الموقف والاستجابة له ثم تنفيذ الاستجابة (د.وليد السيد احمد خليفة و د. مراد علي عيسى سعد:2008، ص135).

9- الآثار المترتبة عن الضغوط:

تسمى الضغوط بالقاتل الصامت (The Silent Killer) و إن التعرض المتكرر للضغوط

يؤدي إلى ظهور العديد من الآثار السلبية على شخصية الإنسان نذكر منها :

9-1- **الآثار المعرفية:** تؤثر الضغوط على البناء المعرفي للفرد، ومن ثم فإن العديد من الوظائف

العقلية تصبح غير فعالة وتظهر هذه الآثار في الأعراض التالية:

نقص الانتباه وصعوبة التركيز وضعف قوة الملاحظة.

تدهور الذاكرة حيث تقل قدرة الفرد على الاستدعاء والتعرف وتزداد الأخطاء.

عدم القدرة على اتخاذ القرارات ونسيان الأشياء .

فقدان القدرة على التقييم المعرفي الصحيح للموقف.

ضعف قدرة الفرد على حل المشكلات وصعوبة معالجة المعلومات.

التعبيرات الذاتية السليمة التي يتبناها الفرد عنه ذاته وعن الآخرين.

اضطراب التفكير حيث يكون التفكير النمطي والجامد هو السائد لدى الفرد بدلا من التفكير

الابتكاري.

9-2- **الآثار الانفعالية:** وتظهر هذه الآثار في الأعراض التالية:

○ سرعة الاستثارة والخوف.

○ القلق والإحباط والغضب والهلع.

○ ازدياد التوتر النفسي والفسولوجي.

- زيادة الشعور بالعجز وانعدام الحيلة واليأس.
- سيطرة الأفكار والوساوس القهرية.
- زيادة الصراعات البشخصية
- عدم القدرة على التحكم في الانفعالات والسلوك.
- انخفاض توكيد الذات والشعور بعدم الاستحقاق والقيمة .
- انخفاض تقدير الذات وفقدان الثقة بالنفس.
- التردد وتوهم المرض.
- زيادة الاندفاعية والحساسية المفرطة.
- انخفاض مستوى الطاقة وبذل الجهد لدى الفرد.
- النظرة السوداوية للحياة.
- كما أن الضغوط تؤثر في الحالة المزاجية للفرد.

9-3-- الآثار الفسيولوجية:

كما أن الضغوط تؤثر سلباً على النواحي الفسيولوجية للفرد، فالأحداث والظروف الضاغطة التي يتعرض لها الفرد تحت تغيرات في وظائف الأعضاء وإفرازات الغدد وفي الجهاز العصبي، وتتمثل هذه الآثار الفسيولوجية الناتجة عنها في الأعراض التالية:

إفراز كمية كبيرة من الأدرينالين في الدم مما يؤدي إلى سرعة ضربات القلب وارتفاع ضغط الدم والتنفس وزيادة نسبة السكر في الدم واضطراب الأوعية الدموية.

زيادة عملية التمثيل الغذائي في الجسم مما يؤدي إلى الإنهاك.

ارتفاع مستوى الكوليسترول في الدم مما قد يؤدي إلى تصلب الشرايين والأزمات القلبية.

اضطرابات المعدة والأمعاء.

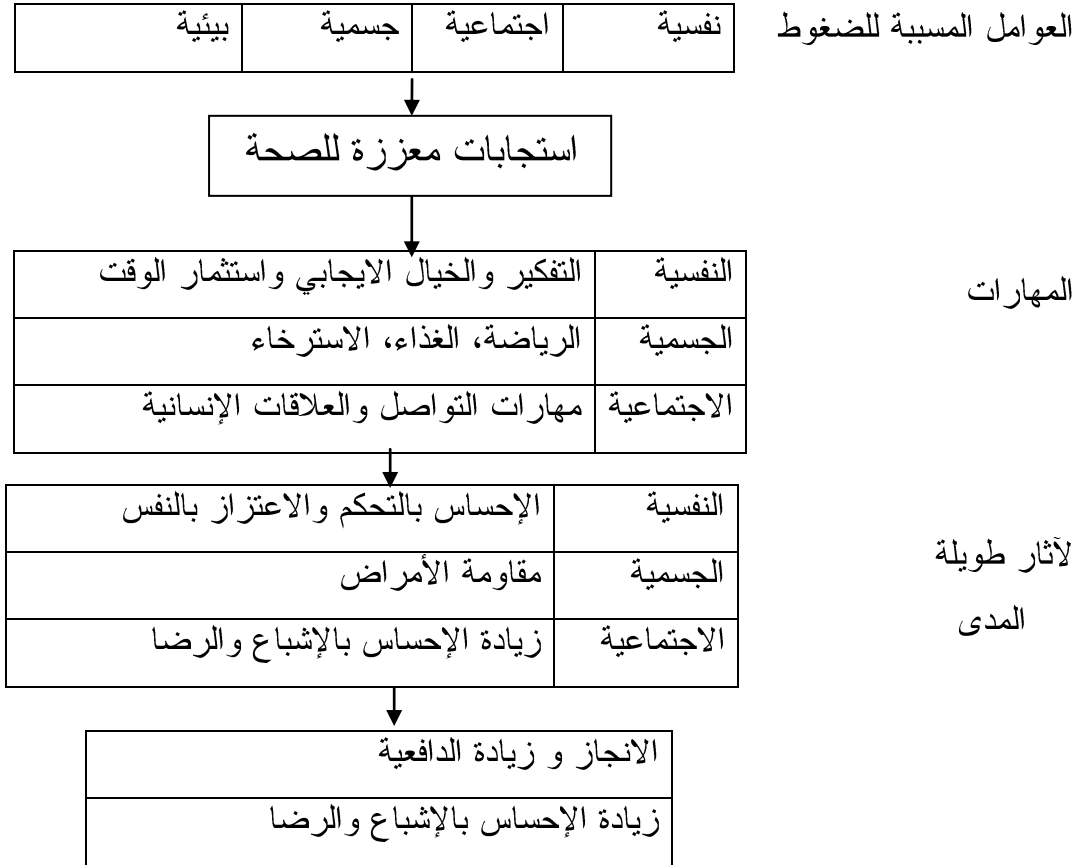
الشعور بالغثيان والرغبة.

جفاف الفم واتساع حدقة العين وارتعاش الأطراف.

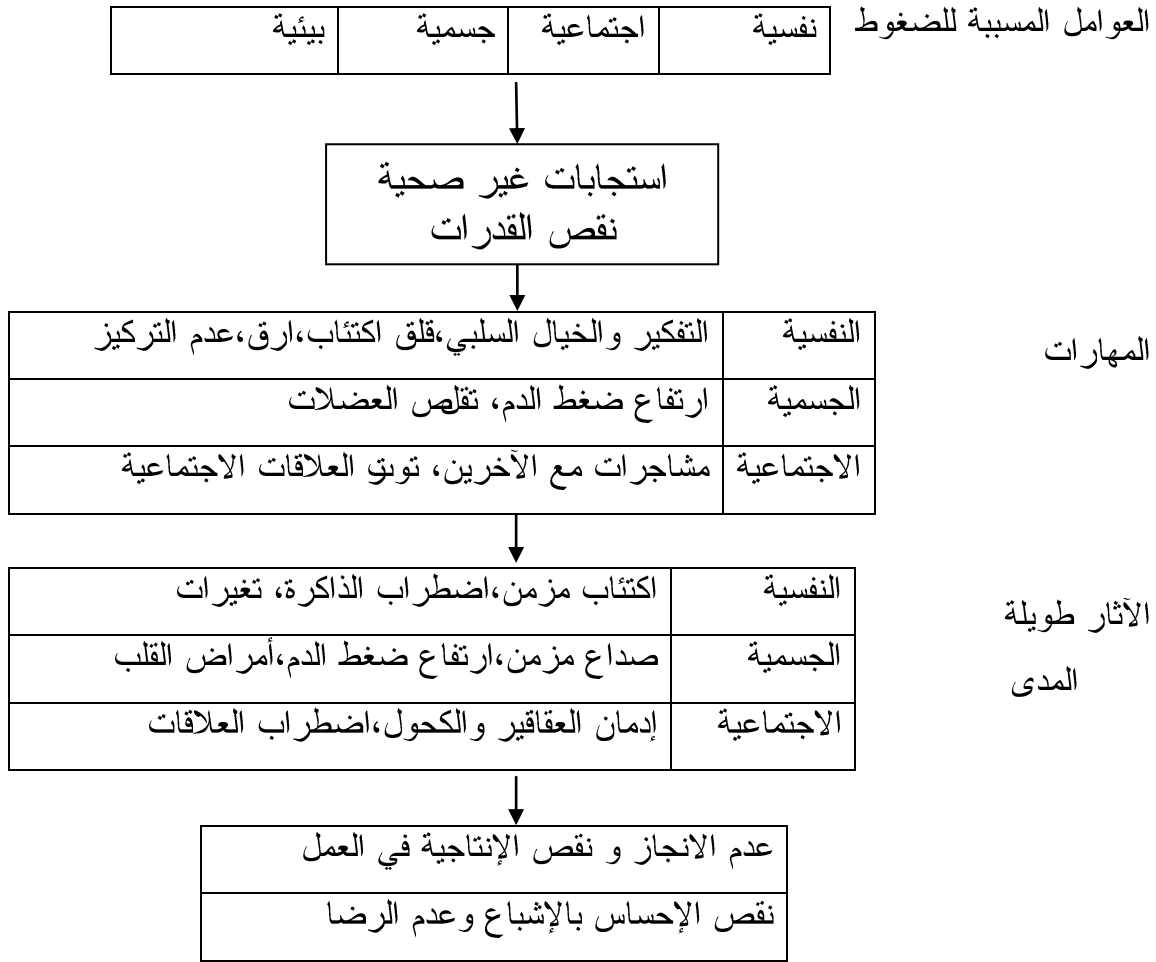
9-4- الآثار السلوكية:

- انخفاض الأداء والقيام باستجابات سلوكية غير مرغوبة.
- اضطرابات لغوية مثل التأتأة والتلعثم.
- انخفاض مستوى نشاط الفرد حيث يتوقف عن ممارسة هواياته.
- انخفاض إنتاجية الفرد.
- تزايد معدلات الغياب عن العمل أو المدرسة وعدم الرضا عنها.

- تعاطي العقاقير والمخدرات وتدخين السجائر.
 - عدم الثقة في الآخرين والتخلي عن الواجبات والمسؤوليات والإلقاء بها على عاتق الآخرين.
 - الانسحاب عن الآخرين والميل إلى العزلة.
- والجدير بالذكر أن هذه الأعراض لا تظهر جملة بشكل واضح وان ظهورها يختلف من فرد لأخر. (د. طه عبد العظيم حسين ود. سلامة عبد العظيم حسين: 2006، ص 44-45-46).



شكل رقم (3) الآثار الايجابية للضغوط



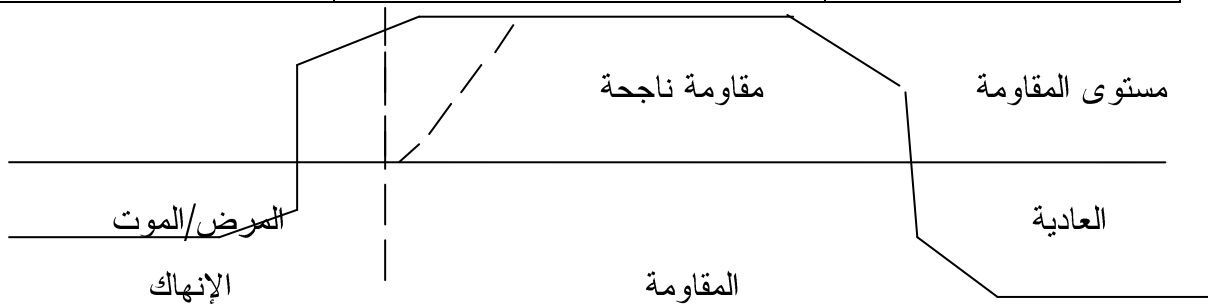
شكل رقم (4) الآثار السلبية للضغوط

(زينب محمود شقير: 1998، ص133)

10- تأثير الضغوط على الجسم:

قد سبق أن أوضحنا أن هانز سيل ي Hans Selye قد أشار إلى أن الجسم يقوم باستجابة تكيفية للتعرض للضغوط، أطلق عليها زملة التكيف العام (General Adaptation Syndrome) والتي تسير في مراحل ثلاثة .

المرحلة الأولى رد فعل الإنذار بالخطر	المرحلة الثانية المقاومة	المرحلة الثالثة الاستنزاف (الإنهاك)
<p>اتساع القشرة الأدرينالية.</p> <p>تضخم الجهاز الليمفاوي.</p> <p>زيادة مستويات الهرمونات</p> <p>انخفاض مستوى الالتهاب</p> <p>ارتفاع القابلية للإصابة بالمرض.</p> <p>إذا استمرت الضغوط:</p> <p>فان العناصر الأخيرة من زملة التكيف العام تتحفز وتنشط، وتبدأ المرحلة الثانية</p>	<p>انكماش القشرة الأدرينالية.</p> <p>عودة العقد الليمفاوية لحجمها الطبيعي.</p> <p>الإبقاء على مستويات الهرمونات</p> <p>توقف عمل الجهاز الباراسمبثوي.</p> <p>مقاومة التأثيرات المهددة المرتبطة بالضغوط</p> <p>إذا استمرت الضغوط: في مستويات شديدة، تقل الهرمونات الاحتياطية المختزنة ويظهر التعب والإجهاد ويدخل الفرد في المرحلة الثالثة.</p>	<p>زيادة الاختلال الوظيفي للغدد الليمفاوية.</p> <p>زيادة مستويات الهرمونات.</p> <p>نقص هرمونات التكيف</p> <p>انخفاض القدرة على مقاومة الضغوط.</p> <p>خبرات انفعالية حادة كالقلق والاكتئاب.</p> <p>التعرض للمرض أو الموت.</p>



شكل رقم (5) يمثل زملة التكيف العام عند سيلبي

(حسن مصطفى عبد المعطي: 2006، ص 80)

11- التكيف مع الضغوط النفسية : يختلف الأشخاص في قدرتهم على التكيف مع الضغط، طبقاً

لسماتهم الشخصية ولموقف الضغط، والظروف المرتبطة به.

11-1-1-السن: يكون الأطفال وكبار السن -عادة- أقل قدرة في التكيف مع الضغوط.

11-1-2 النوع (الجنس): لا يعد النوع عاملاً مهماً في مواجهة الضغوط والتكيف معها، فهناك

11-1-3-النضج: وهو قدرة الشخص على أعمال عقله بدرجة فعالة ،والسيطرة على انفعاله،مع

11-1-4-الثقة بالنفس: ينجح الشخص الواثق من نفسه بدرجة مناسبة، في تكيفه مع الضغوط

بينما الذي تزيد ثقته بنفسه بصورة مرضية، كمرض الهوس (Mania)

أو جنون العظمة، وهو ما يطلق عليه علميا " الاضطراب الضاللي" (Disorder Delusional)

فلا يستطيع التكيف، ويسوء التصرف في مواجهة الضغوط. وتبني الثقة بالنفس لدى الأسوياء-

عادة- على رصيد الخبرة لديهم، وقوة الإرادة ، وغياب الصراعات الداخلية، وخاصة العدوان

الداخلي ضد النفس، الذي يضعف ثقة الشخص بنفسه، ويجعله يهزم في مواجهة الأحداث.

11-2: العوامل المرتبطة بالضغط، وتأثيرها في التكيف: وتشمل هذه العوامل طبيعة الضغط

وحدثه، وهل سبق للشخص أن تكيف مع مثل هذا الضغط أم لا ؟ لأن الضغط الذي سبق التكيف

معها، يسهل إعادة التكيف معها، في وقت قصير، كم أن توقع الضغط، وه ل هو ضغط قصير

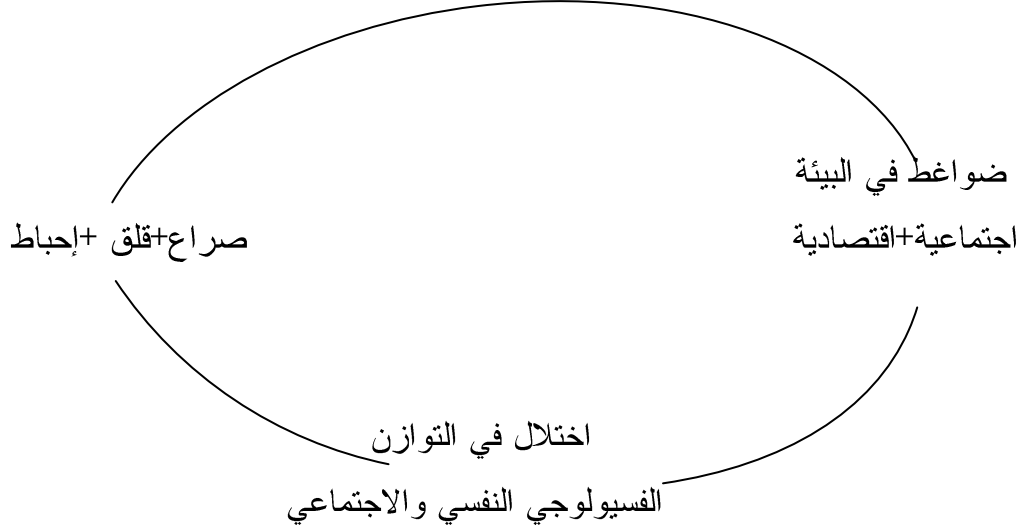
المدى أم طویل المدى؟ وكل هذه العوامل تؤثر في التكيف مع الضغط.

11-3: العوامل المرتبطة بالبيئة:

مثل المساندة الاجتماعية، التي يلقاها الشخص المعرض للضغط، وم يقدمه المحيطون به لتخفيف

أثار الضغط عليه.

12- العلاقة الديالكتيكية -الدائرية-بين الضغوط ونواتجها: إن شكل العلاقة بين الضغوط ونواتجها ديالكتيكي فقد ظهرت استجابة القلق والصراع والإحباط للضغوط الخارجية الموجودة في المجال البيئي الذي يعيش فيه الإنسان ونتج عن هذه الاستجابات آثار غيرت في الاتزان العام الفسيولوجي والنفسي والاجتماعي لدى الأفراد ثم إن هذه بدورها قد أدت إلى تشويه إدراك الوقائع الموجودة في المجال البيئي واعتبارها مهددة وضاغطة.



شكل رقم (6) يوضح العلاقة الديالكتيكية - الدائرية - بين الضغوط ونواتجها.

(هارون توفيق الرشيد:1999، ص 10)

13-الضغوط وعلاقتها ببعض المتغيرات النفسية:

أولاً: التحدي والاستجابة: يلخص "ارنولد توينتي" التاريخ في كلمتين: التحدي والاستجابة على مر التاريخ وتعلم الناس القدرة على اكتساب القدرة على التحدي والتأثر. هذا بالضبط ما يحدث لنا على المستوى الفردي للأشياء التي تسبب الإجهاد وتقتحم حياتنا وتؤثر فينا وعلى مستقبلنا وشخصياتنا ولكن يبقى شيء نمتلكه ونكافح من أجله وهو التحدي والقدرة على التحكم والاستجابة الناجمة رغم وجود الضغوط.

ثانياً: الإحساس باليأس: أكد العديد من العلماء في مطلع الستينات انه توجد علاقة بين اليأس و التغيرات الكيميائية في المخ، واليأس عنصر يؤدي إلى تحطيم الاتزان ولهذا فالضغوط تؤثر تأثيراً إيجابياً بدرجة عالية على تدهور الأداء. ويعني بأنه حالة من تشتت المشاعر تتسم بالغموض وعدم الاستقرار، كما أنها تكون مبهمة وغير منطقية وبعيدة عن الاتساق.

ويرى سيلجمان (seligman,1980) إن الشعور باليأس هو حالة من عدم الرغبة في التفوق وإتمام المهام الصعبة وأيضا عدم الرغبة في بلوغ معايير التفوق على الآخرين وانعدام روح المنافسة. (د. فاروق السيد عثمان: 2001، ص 215)

14- الشخصية والضغوط النفسية:

تلعب الشخصية دورا كبيرا في التفاعل الإنساني وهي عبارة عن أسلوب الحياة ويرى "ريموند كاتل" أن الشخصية هي ما يمكننا من التنبؤ بما سيفعله الفرد عندما يوضع في موقف معين، ويرى أيزنك أن الشخصية تتكون من ثلاثة عوامل كبرى وهي : الانبساط، العصابية، الذهان، وأكثر تحديدا أن العصابية هي الاستعداد للإصابة بالعصاب. ويحدث العصاب الحقيقي عند توفر درجة مرتفعة من العصابية والضغوط الشديدة نتيجة لحوادث وخبرات مؤلمة أو لاضطراب البيئة الداخلية. ويميل الأفراد ذوو العصابية العالية إلى أن تكون استجاباتهم الانفعالية مبالغ فيها، ولديهم صعوبة في العودة إلى الحالة السوية بعد مرورهم بالخبرات الانفعالية، وتتكرر الشكوى لديهم من اضطرابات بدنية مثل الصداع واضطراب الهضم والأرق والام الظهر وغيرها.

كما يقولون بأن لديهم الكثير من الهموم والقلق وغير ذلك من المشاعر الانفعالية، ويتوفر لديهم الاستعداد أو التهيؤ للإصابة بالاضطرابات العصابية عندما يتعصب الأمر وتشتد الضغوط عليهم. (د. فاروق السيد عثمان: 2001، ص 219)

فقد برهن أيزنك على أن الأفراد المنبسطين يبحثون ويفضلون المستويات المرتفعة الحدة في المثير الذي يستقبلونه بالمقارنة بما يختارونه الأفراد المنطويين. فالانبساطيين أكثر تحملا للضغوط النفسية من الأفراد الانطوائيين، ويعتبر الوعي الذاتي من المتغيرات النفسية المعرفية الهامة التي تؤثر في الضغوط النفسية، فخاصية الوعي الذاتي تزيد من قدرة الفرد على تجنب المرض والأسباب المؤدية إلى الضغوط النفسية، والأفراد مرتفعي الوعي الذاتي يكونون أكثر يقظة لحالات التغيرات الداخلية في الجسم كما أنهم يتحملون القيام ببعض التعديلات في سلوكهم واتجاهاتهم مقارنة بالأفراد منخفضي الوعي الذاتي. ويعد المرح عاملا آخر من العوامل التي تؤثر في الضغوط النفسية حيث يساعد على تخفيض الإحساس بالضغط، كما أنه تم استخدام المرح كأحد طرق العلاج النفسي التي تعتمد على تعليم الناس كيفية استخدام الإحساس بالمرح في المواقف الضاغطة، وهكذا يمكن استخدام الإحساس بالمرح كوسيط في تخفيف الاضطرابات والأعراض النفسية وخاصة الاكتئاب والقلق الناجمين عن ضغوط الحياة.

والتدعيم الاجتماعي عامل من العوامل المؤثرة في الضغوط النفسية وخاصة لدى الزملاء، ويتمثل في الشعور بالعناية والحب والتقدير والقيمة والانتماء إلى شبكة من العلاقات الاجتماعية واستقبال مساعدة نافعة ووجود أفراد يمكن أن يعتمد عليهم الفرد، كلها عوامل تؤدي إلى تخفيف الإحساس بالضغط.

15- الضغوط والأمراض النفسية :إذا كانت نشأة الأمراض النفسية في مراحل الطفولة ،أو احتمالات امتدادها إلى مراحل العمرية اللاحقة، وإذا ما كان هناك خلل أو اضطراب في الجهاز النفسي بسبب عدم القدرة على التكيف أو حالة من الوهن، أو زيادة غير اعتيادية في الوسواس أو زيادة في القلق أو اضطرابات هستيرية تعترى الإنسان، فإن الضغوط تزيد من تلك الأعراض المرضية، وتساعد إلى حد كبير في تخلخل التوازن النفسي ، فيقع الإنسان صريع المرض بفعل شدة الضغوط ووجود حالة من التهيؤ النفسي الداخلي ، فالعلاقة إذن تبادلية بين الضغوط والأمراض النفسية خاصة إذا ما عرفنا أن:

الضغوط الداخلية هي: التهيؤ النفسي (الاستعداد) لقبول المرض - ضعف المقاومة الداخلية. أما **الضغوط الخارجية** فهي: صعوبات في التعامل مع المحيط الاجتماعي، وعدم القدرة على مواجهة المشكلات وتحمل الصدمات مثل الخسائر المادية أو موت شخص عزيز.... الخ.

16- الضغوط بين الجنسين: تشير الدراسات انه ليس هناك اختلاف بين الجنسين إلا انه عندما يعاني الرجل من ضغوط وتوتر يصبح دكتاتوراً. أما المرأة فتصبح أكثر ميلاً للمصالحة والتوافق إذا وقعت تحت ضغوط. فالرجل والمرأة لديهما نفس المشاعر ولكنهما يعبران عنها بشكل مختلف فالطريقة السلوكية للرجل والمرأة تختلف في مواجهة الضغوط والتوترات، فالمرأة تميل إلى البكاء وحب مشاركة الآخرين في قلقها ، أما الرجل فانه يميل إلى التراجع والانسحاب ولا يحب أن يشاركه احد في ضيق المشاعر نسبياً. والرجل يعبر عن غضبه بسهولة لان صفات الرجولة تدعو إلى عدم الانهزامية وإظهار نقاط الضعف للآخرين ،بينما كما هو معروف فان الدموع من أسلحة المرأة. وإدارة العمل والأسرة يعتبر أمراً صعباً بالنسبة للمرأة التي تتحرك نحو الأمام، ولكنه ليس مشكلة كبيرة بالنسبة للرجل وعلى المرأة أن تدرك أن الصعوبات التي تواجهها في إدارة حياتها الشخصية والعملية هي حالة عامة وليست خاصة بها. وعلى الرغم من انه لا يوجد علاج حقيقي لذلك، إلا أن هناك بعض التحسينات الممكنة من خلال الإدارة الأفضل للوقت والمزيد من التفويض كذلك باستخدام الطرق الفعالة للتعامل مع الضغوط الحتمية. وتواجه المرأة ضغوطاً أخرى بالإضافة إلى موضوع مسألة التوازن بين العمل والأسرة يتعلق بالسلوكيات الموجهة إليها بشكل محدد.

فهناك تصنيفات من السلوكيات توضحها طبيعة العلاقات بين الرجال والنساء في المؤسسات، وهذه السلوكيات غالباً ما تسببها المعتقدات التقليدية لدى المرأة والطريقة التي تربي عليها الكثيرين في تعاملهم معها. ويرى العديد من النساء، إن هذه السلوكيات تسبب لهن الإحساس بنوع من العجز حيث تؤدي إلى أن تفقد بعض فعاليتها، وتفقد أيضاً فرص التطور والتحسين وتنخفض معنوياتها ويميل نشاطها إلى التراجع. (عبد الهيثم بن حميد السهلي 1431هـ/2010م، ص23).

17- النظريات المفسرة للضغوط :

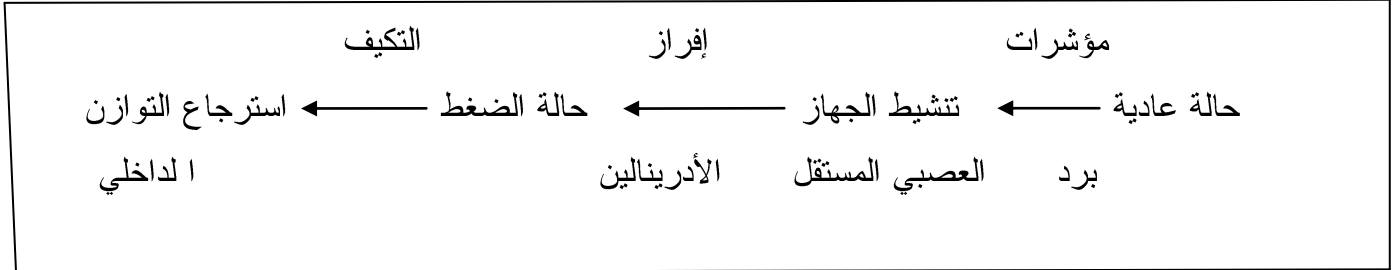
تظل نظرية واحدة غير كافية لمقتضيات التفسير للظاهرة الإنسانية نظراً لتعقدها، ونكون في حاجة إلى كل النظريات لكي نحيط ونسبر غور هذه الظاهرة، وبالرغم من ذلك تظل هناك أيضاً أبعاد تنتظر الاكتشاف. (هارون توفيق الرشيد: 1999، ص48) هناك عدة نظريات فسرت كيفية حدوث الضغط النفسي، هذه النظريات تختلف فيما بينها على أساس الأطر النظرية التي انطلقت منها كل نظرية.

17-1 النظرية الفيزيولوجية:

17-1- نظرية «ولتر كانون»: ظهرت هذه النظرية عام 1920م ويعتبر العالم الفيزيولوجي من الأوائل الذين استخدموا عبارة الضغط، وعرف الضغط برد الفعل أو الاستجابة في حالة الطوارئ أو رد الفعل العسكري بسبب ارتباطها بأفعال القتال أو المواجهة، ولقد حدد كانون أحد النماذج المبكرة لاستجابة الضغط وهي استجابة المواجهة أو الهروب ففي بحوثه عن الحيوانات استخدم عبارة الضغط الانفعالي ليصف عملية رد الفعل النفسي الفيزيولوجي وقد بين في دراساته أن مصادر الضغط الانفعالية كالآلم، الخوف والغضب تسبب تغيراً في الوظائف الفيزيولوجية للكائن الحي الذي يرجع إلى التغيرات في إفرازات عدد من الهرمونات أبرزها هرمون الأدرينالين (Adrenaline) الذي يهيئ الجسم لمواجهة المواقف الطارئة (راوية حسن: 2000، ص33).

وقد أشار "كانون" إلى وجود أساليب دفاعية فيزيولوجية في جسم الإنسان تساهم في احتفاظه بحالة من الاتزان، أي القدرة على مواجهة التغيرات التي تواجهه والرجوع لحالة من الاتزان بانتهاء الظروف المسببة لهذه التغيرات، ومن ثم فإن أي مطلب خارجي بإمكانه أن يخل بهذا الاتزان على فشل الجسم في التعامل معه وهذا ما اعتبره "كانون" ضغطاً يواجهه الفرد ولقد أولى "كانون" اهتماماً لدور الجهاز السمبثاوي (Système Sympathique) كأحد أقسام الجهاز العصبي الذاتي لدوره الهام في تهيئة الجسم لمواجهة مختلف المواقف الضاغطة.

إن الهدف من دراسة الباحث "كانون" هو توضيح الدور الفيزيولوجي للخوف وبالتالي قياس الضغط في حالات مختلفة ليقوم في الأخير بتجديد التوازن الداخلي للجسم والشكل التالي يوضح ذلك.



شكل رقم (7) المرحلة الفيزيولوجية للضغط حسب "كانون"

(شارف خوجة مليكة: 2011، ص 38)

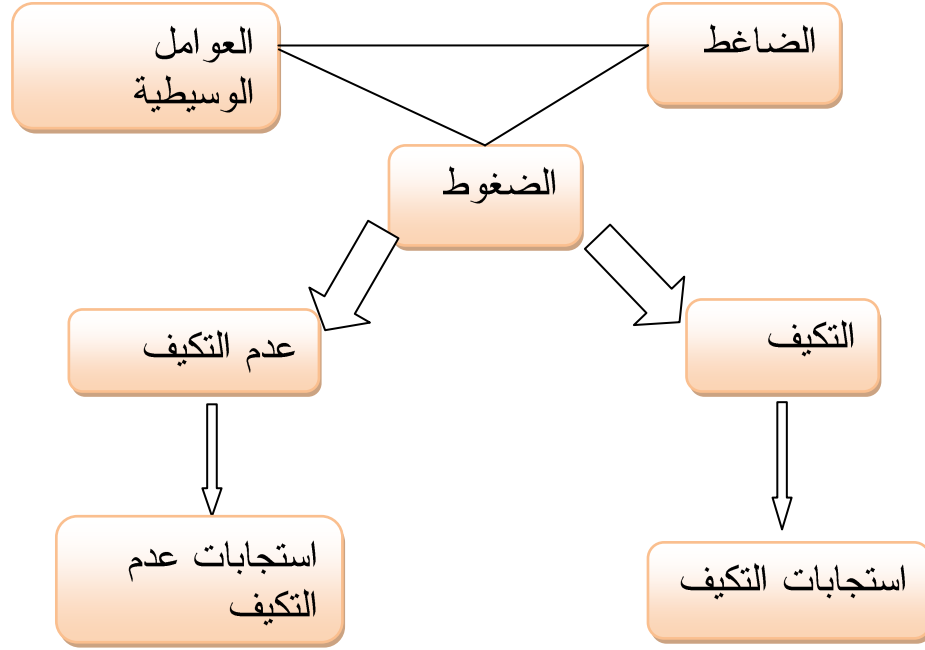
2-17 « نظرية هانز سيللي »:

كان « هانز سيللي » بحكم تخصصه كطبيب متأثراً بتفسير الضغط تفسيراً فسيولوجياً. وتنطلق نظريته من مسلمة ترى أن الضغط متغير غير مستقل وهو استجابة لعامل ضاغط Stressor يميز الشخص ويضعه على أساس استجابة للبيئة الضاغطة، وأن هناك استجابة أو أنماطاً معينة من الاستجابات يمكن الاستدلال منها على أن الشخص يقع تحت تأثير بيئي مزعج، ويعتبر هانز سيللي أن أعراض الاستجابة الفسيولوجية للضغط عالمية وهدفها المحافظة على الكيان والحياة وحدد هانز سيللي ثلاث مراحل للدفاع ضد الضغط. ويرى أن هذه المراحل تمثل مراحل التكيف العام وهي :

الفرع: وفيه يظهر الجسم تغيرات واستجابات تتميز بها درجة التعرض المبدأ للضاغط Stressor ونتيجة لهذه التغيرات تقل مقاومة الجسم، وقد تحدث الوفاة عندما تنهار مقاومة الجسم ويكون الضاغط شديداً.

المقاومة: وتحدث عندما يكون التعرض للضاغط متوازماً مع التكيف فتختفي التغيرات التي ظهرت على الجسم في المرحلة الأولى وتظهر تغيرات أخرى تدل على التكيف.

الإجهاد: مرحلة تعقب المقاومة ويكون فيها الجسم قد تكيف، غير أن الطاقة الضرورية تكون قد استنفدت، وإذا كانت الاستجابات الدفاعية شديدة ومستمرة لفترة طويلة فقد ينتج عنها أمراض التكيف ويمكن رصد هذه النظرية في الشكل الآتي.



شكل رقم (8) يمثل مراحل الضغط عند سيلبي (فاروق السيد عثمان: 2001، ص 98)

17-3- نظرية « سبيلبرجر، Spielberg »:

تعتبر نظرية «سبيلبرجر» في القلق مقدمة ضرورية لفهم الضغوط عنده، فقد أقام نظريته في القلق على أساس التمييز بين القلق كسمة والقلق كحالة، ويقول إن للقلق شقين: سمة القلق أو القلق العصابي أو المزمن وهو استعداد طبيعي أو اتجاه سلوكي يجعل القلق يعتمد بصورة أساسية على الخبرة الماضية، وقلق الحالة وهو قلق موضوعي أو موقعي يعتمد على الظروف الضاغطة (سبيلبرجر، 1972) وعلى هذا الأساس يربط « سبيلبرجر » بين الضغط وقلق الحالة، ويعتبر الضغط الناتج ضاغطة مسببا لحالة القلق، ويستبعد ذلك عن القلق كسمة حيث يكون من سمات شخصية الفرد القلق أصلا. وفي الإطار المرجعي للنظرية اهتم « سبيلبرجر » بتحديد طبيعة الظروف البيئية المحيطة والتي تكون ضاغطة ويميز بين حالات القلق الناتجة عنها، ويفسر العلاقات بينها وبين ميكانيزمات الدفاع التي تساعد على تجنب تلك النواحي الضاغطة (كبت، إنكار، إسقاط) وتستدعي سلوك التجنب. ويميز « سبيلبرجر » بين مفهوم الضغط ومفهوم القلق فالقلق عملية انفعالية تشير إلى تتابع الاستجابات المعرفية السلوكية التي تحدث كرد فعل لشكل ما من الضغوط. كما يميز بين مفهوم الضغط ومفهوم التهديد من حيث أن الضغط يشير إلى الاختلافات في الظروف والأحوال البيئية التي تتسم بدرجة ما من الخطر الموضوعي، أما كلمة تهديد فتشير إلى التقدير والتفسير الذاتي لموقف خاص على أنه خطير أو مخيف .

وكان لنظرية «سبيلبرجر» قيمة خاصة في فهم طبيعة القلق واستفادت منها الكثير من الدراسات تحقق خلالها من صدق فروض ومسلمات نظريته. (فاروق السيد عثمان: 2001، ص99)

17-4-نظرية «موراي» :

يعتبر موراي أن مفهوم الحاجة ومفهوم الضغط مفهومان أساسيان على اعتبار أن مفهوم الحاجة يمثل المحددات الجوهرية للسلوك، ومفهوم الضغط يمثل المحددات المؤثرة والجوهرية للسلوك في البيئة ، ويعرف الضغط بأنه صفة لموضوع بيئي أو لشخص تيسر أو تعوق جهود الفرد للوصول إلى هدف معين ويميز موراي بين نوعين من الضغوط هما :

ضغط بيتا Beta Stress: ويشير إلى دلالة الموضوعات البيئية والأشخاص كما يدركها الأفراد.

ضغط ألفا Alpha Stress: ويشير خصائص الموضوعات ودلالاتها كما هي.

ويوضح موراي أن سلوك الفرد يرتبط بالنوع الأول ويؤكد على أن الفرد بخبرته يصل إلى ربط موضوعات معينة بحاجة بعينها، ويطلق على هذا مفهوم تكامل الحاجة، أما عندما يحدث التفاعل بين الموقف الحافز والضغط والحاجة الناشطة فهذا ما يعبر عنه بمفهوم ألفا .

17-5-نظرية التقدير المعرفي:

قدم هذه النظرية لازاروس (Lazarus ,1970) وقد نشأت هذه النظرية نتيجة للاهتمام

الكبير بعملية الإدراك والعلاج الحسي الإدراكي، والتقدير المعرفي هو مفهوم أساسي يعتمد على

طبيعة الفرد، حيث أن تقدير كم التهديد ليس مجرد إدراك مبسط للعناصر المكونة للموقف، ولكنه

رابطة بين البيئة المحيطة بالفرد وخبراته الشخصية مع الضغوط وبذلك يستطيع الفرد تفسير

الموقف، ويعتمد تقييم الفرد للموقف على عدة عوامل منها: العوامل الشخصية، والعوامل الخارجية

الخاصة بالبيئة الاجتماعية، والعوامل المتصلة بالموقف نفسه، وتعرف نظرية التقدير المعرفي

بأنها تنشأ عندما يوجد تناقض بين متطلبات الشخصية للفرد ويؤدي ذلك إلى تقييم التهديد وإدراكه

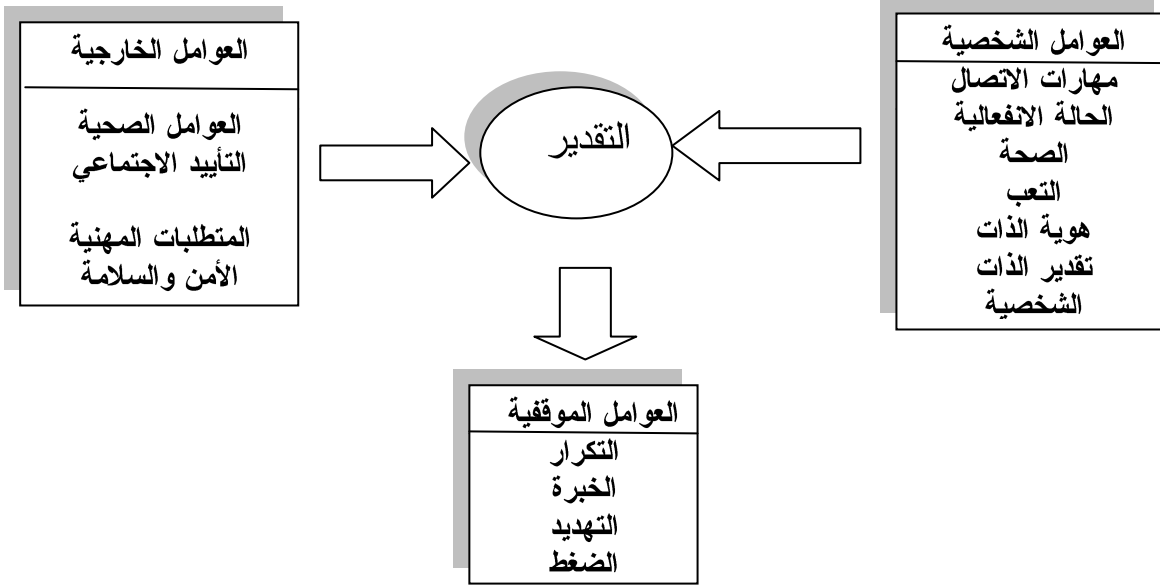
في مرحلتين هما :

المرحلة الأولى: وهي الخاصة بتحديد ومعرفة أن بعض الأحداث هي في حد ذاتها شيء يسبب

الضغوط.

المرحلة الثانية: وهي التي يحدد فيها الطرق التي تصلح للتغلب على المشكلات التي تظهر في

الموقف ويمكن رصد هذه النظرية في الشكل الآتي. (فاروق السيد عثمان: 2001، ص100)



الشكل رقم (9) نظرية التقدير المعرفي للضغوط للآزاروس

يتضح من الشكل أن ما يعتبر ضاغطا بالنسبة لفرد ما لا يعتبر كذلك بالنسبة لفرد آخر، ويتوقف ذلك على سمات شخصية الفرد وخبراته الذاتية ومهاراته في تحمل الضغوط وحالته الصحية، كما يتوقف على عوامل ذات صلة بالموقف نفسه قبل نوع التهديد وكمه والحاجة التي تهدد الفرد، وأخيرا عوامل البيئة الاجتماعية كالتغيير الاجتماعي ومتطلبات الوظيفة. (فاروق السيد عثمان: 2001، ص 101)

17-6- نظرية العجز المتعلم «Learned Helplessness Theory»:

17-6-1 مفهوم العجز المتعلم: وهو يعبر عن الحالة التي يصل إليها الموظف (المعلم) والتي يفقد فيها القدرة على التحكم ببيئة العمل، الأمر الذي يؤدي إلى الشعور بالقلق والكآبة والضغط العصبي، وتزداد الحالة سوءا عندما ينتابه اليأس نتيجة لاستمرار هذه الحالة وبناءا على ذلك فإن أي بيئة عمل يفقد فيها المهني القدرة على التحكم في قراراته الخاصة لمعلمه وعلى حل المشاكل المتعلقة به من العوامل المساعدة في الضغط الذي يصاب به. (معن محمود احمد العياصرة: 2007، ص 100).

طور هذه النظرية العالم سيلجمان (Seligman, 1979)، وقد أكد على أن تعرض الفرد لحالة العجز تجعل سلوكه غير تكيفي، إذ أن عزوف الفرد عن القيام بأية محاولة أو استجابة تخلصه من الوضع المزعج القائم يمثل رد فعل غير تكيفية، وترى هذه النظرية أن الضغط النفسي نتاج الشعور بالعجز المتعلم.

ويرى هذا النموذج أن هناك أبعاداً للتفسير المعرفي الذي يساعد في فهم درجة عمق وتناقض، وطول مدة الشعور بالعجز مما يساعد في التنبؤ بإمكانية حدوثه و في فهمه، وهذه الأبعاد هي :
أولاً: عزو الفشل لأسباب داخلية (العزو الداخلي) أو خارجية (العزو الخارجي) " Internally-Externality

ثانياً: اتساق العزو لدى الفرد بالثبات " Stability " إن مسببات الأمور سوف تبقى هي في كل الأحوال.

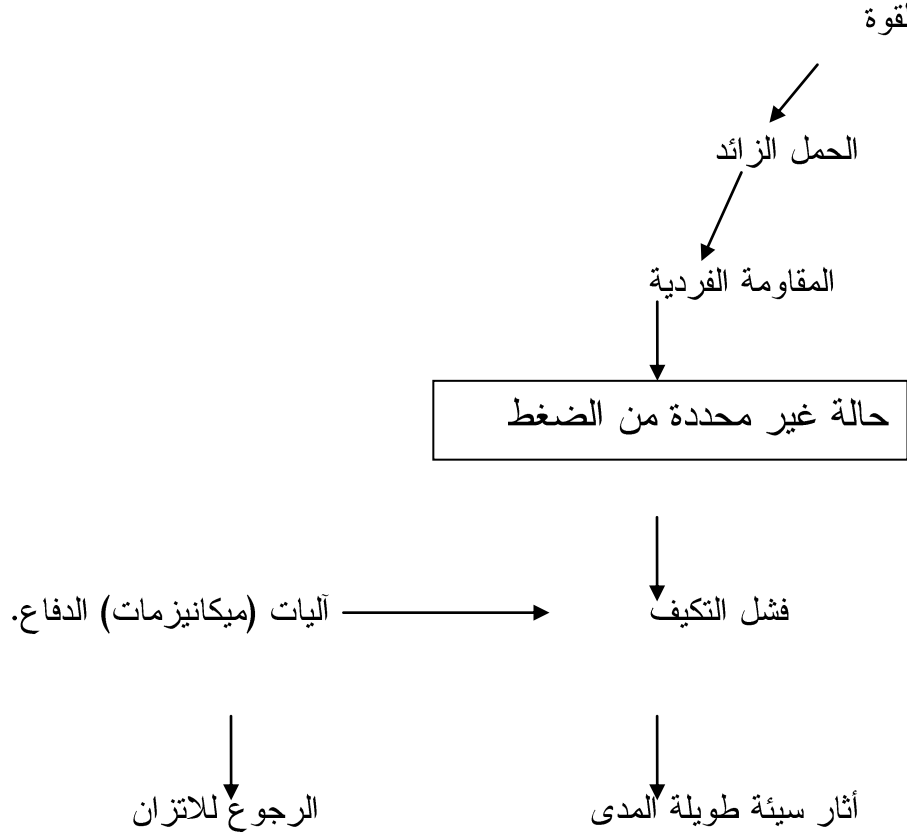
ثالثاً: مدى انطباق التفسير على مجال واحد في الحياة أو شموليته في عدة مجالات. وقد أكدت أبحاث سيلجمان وآخرون أن التفسيرات الداخلية والثابتة والشمولية هي التي تقود إلى التراجع والدافعية والمعرفة والتكيف الانفعالي، وتكون النتيجة شعور بالاكنتاب أكثر تكراراً و أشد عمقا وأطول مدة.

17-7- النظرية البيئشخصية في تفسير الضغوط:

يشير كارسون وآخرون (Carson et al 1996) إلى أن الضغوط النفسية التي يعانيها الفرد تعزو إلى أنماط التفاعل المختلفة وظيفياً بين الأفراد، فالفرد كائن اجتماعي لا يعيش بمعزل عن الآخرين، بل هو في تفاعل دائم ومستمر ويؤثر فيهم ويتأثر بهم ، والضغوط النفسية كسلوك غير توافقي تنشأ عن العلاقات البيئشخصية كما هو في الصراعات الزوجية والتوتر في العلاقات بين أفراد الأسرة ومع الآخرين.

وبذلك يمكن خفض الضغوط من خلال العلاج البيئشخصي والذي يركز على تقليل المشاكل التي تحدث داخل هذه العلاقات البيئشخصية ومساعدة الأفراد على تحقيق وبناء علاقات إيجابية وسوية مع بعضهم البعض. (د. ماجدة بهاء الدين السيد عبید: 2008 ص 136).

17-8- نموذج الضغط الذي تبناه كابلان: قدم كابلان (Caplan, 1964) نموذج (المثير - استجابة) الذي يرى الفرد على أنه يستجيب للمواقف باليات تكيف مكتسبة تظهر أو تنتشط بواسطة مبادئ الاتزان البدني، وإذا لم تتوفر مقاومة الفرد في التغلب على الحمل الزائد فإنه يشعر بحالة من الضغط. (وليد السيد احمد خليفة و مراد علي عيسى سعد: 2008، ص 155)



شكل رقم (10) يمثل نموذج الضغط لكابلان (المثير - الاستجابة)

9.17- الضغوط والمنحى السيكودينامي:

تتكون الشخصية لدى فرويد من جوانب ثلاثة (الهو) ويمثل الجانب البيولوجي في الشخصية، وهي مستودع المحفزات الغريزية والمحتويات المكبوتة لدى الفرد، وتسير وفقاً لمبدأ اللذة، أما (الأنا) فهو يمثل الجانب السيكولوجي في الشخصية، ويقوم بدور الوساطة والتوفيق بين (الهو والأنا الأعلى) حيث يعمل على تحقيق التوازن بين مطالب الهو ومتطلبات الواقع الخارجي والذي يمثله (الأنا الأعلى) والذي يعكس قيم ومعايير المجتمع، وحسب وجهة فرويد (الهو) يحاول السعي نحو إشباع الغرائز ولكن دفاعات (الأنا) تسد الطريق، ولا تسمح للرغبات الصادرة بالإشباع ما دام لا يتماشى مع قيم ومعايير المجتمع، ويتم بذلك عندما تكون (الأنا قوية)، أما حينما تكون الأنا ضعيفة وكمية الطاقة المستثمرة منخفضة فسرعان ما يقع الفرد فريسة للصراعات والتوترات والتهديدات، من ثم لا تستطيع الأنا القيام بوظائفها ولا تستطيع تحقيق التوازن بين مطالب ومحفزات الهو ومتطلبات الواقع الخارجي، وعلى هذا ينتج الضغط النفسي.

كذلك يؤكد على دور العمليات اللاشعورية وميكانيزمات الدفاع في تحديد كل من السلوك السوي واللاسوي للفرد حينما يتعرض لمواقف ضاغطة ومؤلمة فانه يسعى إلى تفريغ انفعالاته السلبية الناتجة عنها عبر ميكانيزمات الدفاع اللاشعورية.

وعلى هذا فالقلق والخوف أو انفعالات سلبية أخرى تكون مصاحبة للمواقف الضاغطة التي يمر بها الفرد ويتم تفريغها بصورة لا شعورية عن طريق الكبت والأفكار.

10.17- الضغط والمنحى السلوكي:

يركز أنصار المدرسة السلوكية التقليدية على عملية التعلم وهي المحور الرئيسي لتفسير السلوك الإنساني، ويركزون على دور البيئة في تشكيل شخصية الفرد، ومن رواد هذه المدرسة لازاروس، باندورا وسكينر، ويرى سكينر أن الضغط هو أحد المكونات الطبيعية في حياة الفرد اليومية وأنه ينتج عن تفاعل الفرد مع البيئة، ومن ثم لا يستطيع الفرد تجنبه والإحجام عنه، وبعضهم يواجهون الضغط بفاعلية، أما عندما تفوق شدة الضغط قدرتهم على المواجهة فإنهم يشعرون بتأثيرات تلك الضغوط البيئية عليهم.

أما لازاروس فيؤكد على وجود متغيرات وسطية تتوسط العلاقة بين الفرد والبيئة، وطبقاً لذلك توجد ثلاثة عناصر تتفاعل مع بعضها وتؤثر في بعضها بعضاً، فالاستجابات السلوكية التي تصدر عن الفرد حيال الظروف الضاغطة تؤثر فغي مشاعر الفرد، وأيضاً تتأثر بطريقة إدراكه للموقف، فالاستجابات السلوكية غير التوافقية الصادرة عن الفرد للموقف الضاغطة تكون غير مفيدة في حل المشكلات والتغلب على الموقف بل تؤدي إلى تكس الضغوط لديه، فسلوك الفرد يتأثر بالبيئة. ومعظم سلوك الفرد يتم اكتسابه من خلال الملاحظة والتقليد لسلوك الآخرين. ويشير باندورا إلى قدرة الفرد في التغلب على الأحداث الصدمية والخبرات الضاغطة يتوقف على درجة فعالية الذات لديه، وفعالية الذات في التغلب على الخبرات الضاغطة تتوقف على البيئة الاجتماعية للفرد وعلى إدراكه لقدراته وإمكاناته في التعامل مع الضغوط. ويؤكد باندورا على أن فعالية الذات تبدأ بمدى واسع من السلوكيات التكيفية في الحياة وتشتمل على سلوك المواجهة وضبط الذات، وإن فعالية الذات لدى الفرد تنمو من خلال إدراك الفرد لقدراته وإمكاناته الشخصية، ومن خلال تعدد الخبرات التي يمر بها في حياته، حيث تعمل هذه الخبرات في مساعدة الفرد على التغلب على المواقف الضاغطة التي تواجهه.

11.17- الضغط والمنحى الفينومينولوجي:

يؤكد أصحاب هذا المنحى على دراسة الخبرة الذاتية للفرد، وكما يدركها هو، وليس كما هي عليه في الواقع، إذ أن هناك اختلاف بين الأحداث والمواقف كما هي عليه في الواقع وكما يدركها الفرد، ومن أبرز رواد هذا المنحى ماسلو وكارل روجرز. (د. ماجدة بهاء الدين السيد عبيد: 2008 ص 132-135).

12.17- النظرية الجشططية:

اهتم رواد هذه النظرية بإيجاد علاقة ترابطية بين عملية إدراك المثيرات وتوظيفها في إدراك الضغوط النفسية، ويرون بان إدراك الفرد للعناصر الموجودة في المجال الذي يوجد فيه، وكذلك إدراكه للعلاقات التي تربط بين عناصر المجال من شأنه أن يؤدي بالكائن الحي إلى إعادة تنظيم المجال في كل أو في صورة جديدة، وهذا الكل أو هذه الصورة هي ما يفسره أصحاب هذه النظرية بالتعلم الذي ينشأ عملية الاستبصار.

ويمكن توظيف عملية الاستبصار في إدراك الضغوط النفسية وتحقيق ما يسمى بالاستبصار بسمات الحدث الضاغط عن طريق محاولة الإدراك الكلي للحدث الضاغط وما يتضمنه من عناصر أو مكونات كادراك مسبباته وظروف وقوعه وإدراك أهميته ودلالته ومعناه بالنسبة للفرد وما يتضمنه من تأثيرات ايجابية أو سلبية وإدراك الحلول الملائمة للتعامل معه، ويؤدي الإدراك دورا حيويا في عملية إدراك الضغوط وحل المشكلات حيث تمثل وظيفة الإدراك المدخل الأساسي والإطار الثابت الذي يؤدي إلى حل المشكلة أو يؤخر حلها، فالمفاهيم والمبادئ ما هي إلا صيغ معرفية تعلن عن الوصول الى الحل الصحيح والطريق السليم لحل مشكلة ما هو تحديد كيف يمكن إدراك هذه المشكلة وفهم متطلباتها وعندئذ سوف نجد الحل سريعا .

ولذلك فالمشكلات من وجهة نظر علماء الجشطالت هي في الأساس مشكلات إدراكية تظهر إلى الوجود عندما يحدث للفرد توتر أو إجهاد نتيجة للتفاعل بين الإدراك وعوامل التذكر عند التفكير بهدف حل مشكلة أو بهدف فحصها من زوايا مختلفة وعند تقليب الأمور إزائها يبرز على السطح وفي لحظة ما اقرب للحظة الفجائية الحل الصحيح وفقا لمبدأ الاستبصار.(خليلي عبد الحليم، زهاني

نبيل ،الهامل:2007،ص43)14

خلاصة الفصل :

لقد أصبحت الضغوط النفسية تشكل جزءاً من حياة الأفراد والمجتمعات، نظراً لكثرة تحديات هذا العصر وزيادة مطالبه، فلا يكاد يخلو مجتمع من المجتمعات من هذه الضغوط، حيث بات من الصعوبة تقاديها أو تجاهلها، وهذا ما دفع بالغالبية من الناس إلى العمل على مجابهتها أو محاولة التعايش والتكيف معها، كما أن الضغوط بذاتها لا تعد جيدة ولا سيئة، وإنما تعتمد على التجربة الشخصية للفرد، فقد تكون أحياناً دافعا له للعمل، عندما تكون إيجابية ومفيدة، أو قد تكون سببا لمشاعر القلق والانزعاج عندما تكون سلبية وضارة ، لهذا يعتبر الباحثون الضغط النفسي هو أحد العوامل المصاحبة لعملية التعليم، فالتعليم حسب محمد عساف، وهدي خالد عساف (2007) من أكثر المهن التي تسبب ضغطاً نفسياً وإجهاداً عصبياً وجسدياً للمعلم. كما أن المعلمين والمعلمات هم من الفئات المهنية الأكثر تعرضاً للضغوط، فقد تصدرت مهنة التدريس قائمة المهن الضاغطة حسب تصنيف منظمة العمل الدولية. (محمد الشبراوي 2005)

استجابة الفرد للضغوط تعتمد إلى درجة كبيرة على خصائصه الشخصية وحالته النفسية عند مواجهة الحادث الضاغط، فالضغوط تختلف في شكلها تبعاً للفروق بين الأفراد والتي ترتبط بالعوامل الوراثية، والعمر، والجنس، والخصائص الشخصية، والبيئة المحيطة، وطبيعة الدعم الاجتماعي. وبما أن الضغوط التي تقع على عاتق الإنسان كل يوم كثيرة ومتعددة، ولها درجات متفاوتة، فإن ردود الأفعال تتعدد تعدداً غير قليل، إذ يبدأ الضغط في التأثير على الفرد في سياق متتابع يمكن أن يصل إلى أحد الطريقتين: السواء واستعادة التوازن الحيوي، أو المرض والخلل المرتبط بالضغوط التي تمثل خطراً على صحة الفرد وتوازنه، كما تهدد كيانه النفسي، وما ينشأ عنها من آثار سلبية، كعدم القدرة على التكيف وضعف مستوى الأداء والعجز عن ممارسة مهام الحياة اليومية، وانخفاض الدافعية للعمل والشعور بالإرهاك النفسي

إذا كان موضوع الضغوط متشعباً وشائكاً كما يعتقد بعضهم، فإننا يمكن القول أن التعامل معه أكثر تعقيداً وتشابكاً، لاسيما أن بعضاً من جوانبه لا إرادي يصعب التحكم به حتى عند الأشخاص الأسوياء والقسم الآخر إرادي ملحوظ... ومن هنا جاءت المصاعب في تحديد أساليب التعامل مع الضغوط.