



الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية
وزارة التعليم والبحث العلمي
جامعة محمد خيضر بسكرة
كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية
قسم العلوم الاجتماعية



عنوان المذكرة

الصلابة النفسية وأساليب مواجهة الضغوط النفسية لدى رجال الشرطة العلمية دراسة ميدانية بأمن ولاية بسكرة

مذكرة مكملة لنيل شهادة الماستر في علم النفس تخصص عيادي

تحت إشراف الأستاذ:

د/خالد خياط

من إعداد الطالب

– الطاهر بارود

السنة الدراسية: 2015–2016

الإهداء

أهدي ثمرة هاته الدراسة إلى أبي الغالي
والحبيب

وإلى أحد المبشرين بالجنة أمي الحنون
وإلى كل العائلة والأحباب

ملخص الدراسة:

دراسة مكملة لنيل شهادة الماستر بعنوان "الصلابة النفسية وأساليب مواجهة الضغوط النفسية لدى رجال الشرطة العلمية"، هدفت الدراسة إلى الكشف عن ما مدى الصلابة النفسية، وأساليب المعرفة الأكثر استخداماً لمواجهة الضغوط النفسية لدى رجال الشرطة العلمية وصولاً إلى الهدف وفق هذه التساؤلات التالية :

- ما مدى الصلابة النفسية لدى رجال الشرطة العلمية؟
- ما هي الأساليب المعرفة الأكثر استخداماً من طرف رجال الشرطة العلمية لمواجهة الضغوط النفسية؟

ولإجابة على هذه التساؤلات وضعنا الفرضيات التالية:

- الفرضيات العامة الأولى:

- يتميز أعوان الشرطة العلمية بدرجة عالية من الصلابة النفسية .

الفرضيات الجزئية الأولى:

- يتميز أعوان الشرطة العلمية بدرجة عالية من التحكم.
- يتميز أعوان الشرطة العلمية بدرجة عالية من التحدي.
- يتميز أعوان الشرطة العلمية بدرجة عالية من الإلتزام.

الفرضية العامة الثانية:

- يستخدم أعوان الشرطة العلمية أساليب معرفية إيجابية في مواجهة الضغوط النفسية.

الفرضيات الجزئية الثانية:

- يستخدم أعوان الشرطة العلمية ذوي الصلابة النفسية أسلوب التركيز على الحل كأسلوب لمواجهة الضغوط النفسية.
- يستخدم أعوان الشرطة العلمية ذوي الصلابة النفسية أسلوب التحليل المنطقي كأسلوب ثاني لمواجهة الضغوط النفسية.

وللتحقق من هاته الفرضية اعتمدنا في الدراسة على المنهج العيادي بتقنية دراسة الحالة ، وشملت عينة الدراسة على 4 حالات من فئة الأعوان ببحيرة سنوات عمل من 9 سنوات إلى 13 سنة يتراوح أعمارهم ما بين (35-45 سنة)، وقد تم اختيارهم بطريقة عشوائية .

واعتمدنا على المقابلة النصف موجهة مع أعوان الشرطة العلمية، بالإضافة إلى الملاحظة، وكذا مقياس الصلابة النفسية لعماد مخيمر، ومقياس أساليب المواجهة لهلاي .

وقد تم التوصل إلى النتائج التالية :

- يتمتع أعوان الشرطة العلمية بمستوى عالي من الصلابة باستخدام أساليب معرفية إيجابية في مواجهة الضغوط النفسية.
- فقد تحققت الفرضية مع جميع الحالات، (4/3) بإستثناء الحالة الثالثة الذي سجل إنسجاماً في إنخفاض مستوى الصلابة النفسية، وكذا تسجيل نسبة منخفضة في إستخدام أساليب معرفية إيجابية في مواجهة الضغوط النفسية.

فهرس المحتويات

مقدمة

الإطار النظري

الفصل الأول: الإطار العام لإشكالية الدراسة

01	تحديد الإشكالية
03	فرضيات الدراسة
04	أهمية الدراسة ومبررات اختيارها
05	أهداف الدراسة
06	تحديد مفاهيم الدراسة
	الجانب النظري
	الفصل الثاني: الصلابة النفسية
	تمهيد
07	1. مفهوم الصلابة النفسية.
10	2. بعض المفاهيم المتعلقة بالصلابة النفسية.
13	3. النظريات المفسرة للصلابة النفسية.
20	4. أبعاد الصلابة النفسية.
23	5. خصائص الصلابة النفسية.
24	6. الصلابة النفسية وعلاقتها ببعض المصطلحات النفسية
26	7. طرق بناء الصلابة النفسية.
	خلاصة
	الفصل الثالث: الضغط النفسي وأساليب مواجهته
	I/ الضغط النفسي
	تمهيد

30	1- تعريف الضغط النفسي .
32	2- العناصر المكونة للضغط النفسي .
34	3- أنواع الضغوط النفسية .
34	4- نظريات الضغط النفسي .
36	5- مصادر الضغط النفسي .
	II/ أساليب مواجهة الضغوط
37	1- تعريف المواجهة .
38	2- تعريف أساليب المواجهة
38	3- أنواع أساليب مواجهة الضغط النفسي
41	3-1 المواجهة المتمركزة حول المشكل
42	3-2 المواجهة المتمركزة حول الإنفعال
44	4- العوامل التي تؤثر في أساليب مواجهة الضغوط النفسية
46	5- أهداف أساليب مواجهة الضغوط النفسية .
	خلاصة
	الإطار التطبيقي
	الفصل الرابع : الإجراءات المنهجية للبحث
49	الدراسة الاستطلاعية
49	1- منهج المستخدم في الدراسة
50	2- طريقة دراسة حالة
51	3- أدوات الدراسة
58	4- حالات الدراسة
58	5- حدود الدراسة
	الفصل الخامس: عرض وتحليل ومناقشة النتائج
59	عرض الحالة الأولى
59	تقديم الحالة
59	ملخص المقابلة مع الحالة

61	نتائج الاختبار
61	تحليل العام الحالة
64	الحالة الثانية
68	الحالة الثالثة
74	الحالة الرابعة
79	التحليل العام لحالات الدراسة
81	قائمة المراجع
	الملاحق

فهرس الجداول

الصفحة	العنوان	الرقم
61	جدول تحليل نتائج اختبار الصلابة للحالة الأولى	1
62	جدول تحليل نتائج اختبار أساليب مواجهة الضغوط النفسية للحالة الأولى	2
65	جدول تحليل نتائج اختبار الصلابة للحالة الثانية	3
66	جدول تحليل نتائج اختبار أساليب مواجهة الضغوط النفسية للحالة الثانية	4
70	جدول تحليل نتائج اختبار الصلابة للحالة الثالثة	5
70	جدول تحليل نتائج اختبار أساليب مواجهة الضغوط النفسية للحالة الثالثة	6
75	جدول تحليل نتائج اختبار الصلابة للحالة الرابعة	7
76	جدول تحليل نتائج اختبار أساليب مواجهة الضغوط النفسية للحالة الرابعة	8

فهرس المخططات

الرقم	العنوان	الصفحة
1	مخطط يوضح التأثيرات المباشرة والغير مباشرة للصلاية النفسية	16
2	مخطط يوضح التأثير المباشر لمتغير الصلاية	17
3	مخطط لنموذج فنك المعدل لنظرية كوبازا للتعامل مع المشقة وكيفية مقاومتها	19

الفصل الأول: الإطار العام لإشكالية الدراسة

تحديد الإشكالية

فرضيات الدراسة

دوافع اختيار الموضوع

أهمية الدراسة

أهداف الدراسة

تحديد مفاهيم الدراسة

الإطار النظري

الفصل الأول: الإطار العام لإشكالية الدراسة

- | | |
|----|------------------------------------|
| 01 | 1- مقدمة إشكالية |
| 03 | 2- فرضيات الدراسة |
| 04 | 3- أهمية الدراسة ومبررات اختيارها |
| 05 | 4- أهداف الدراسة |
| 05 | 5- الضبط الإجرائي لمصطلحات الدراسة |

1- مقدمة - إشكالية:

يعد جهاز الشرطة العلمية من أهم الأجهزة التابعة للشرطة القضائية حيث يساعد في التحقيقات الجنائية للوصول إلى أفضل النتائج ولكشف غموض الحوادث الإجرامية من خلال استخدام مختلف التقنيات والوسائل العلمية، التي تتوفر عليها هذا الجهاز، بالإضافة إلى الخبراء الذين يشكلون أهم عنصر في هذا الجهاز كل في مجال اختصاصه، فمنهم من يكون عمله في مكان الجريمة، مثل خبراء البصمات ، ومنهم من يكون عمله داخل المخبر مثل خبراء تحليل الدم و ADN، وذلك من خلال إجراء مختلف التحاليل و الفحوص على العينات المرفوعة من مسرح الجريمة ولاعلاهم عناصرها الذين يتعرضون لمختلف الضغوط المهنية هم فئة الاعوان الأكثر عرضة لضغوط لما لهم من دور فعال في تحصيل المعلومة ولما يعانونه من حالة الإجهاد العقلي أو الجسدي والتي تحدث غالبًا نتيجة للحوادث التي تسبب قلقاً أو إزعاجاً أو تحدث نتيجة لعوامل عدم الرضا أو نتيجة للصفات العامة التي تسود بيئة العمل أو أنها تحدث نتيجة للتفاعل بين هذه المسببات جميعاً. (جوزي فاروق، 2003، ص23)

يواجه رجال الشرطة العلمية تحديات عدة في بيئة عملهم ، تولد لديهم العديد من المطالب التي لا قد يستطيع بعض الأعوان الإستجابة لها والتي تفوق قدراته و طاقته الجسمية والنفسية والذهنية، مما تظهر عليه العديد من السلوكيات اللاتوافقية التي تعيقه على التكيف مع المواقف الضاغطة، ويقوم الافراد على سبيل التوافق مع البيئة والتعامل مع الضغوط المهنية والتقليل من آثارها السلبية بسلسلة من الاستراتيجيات والأساليب المعرفية والانفعالية والسلوكية المختلفة. قد لا يستطيع بعض الأفراد مواجهة الضغوط، في حين ينجح البعض الآخر في مواجهتها بفاعلية وقوة. ومن بين العوامل التي تساعد الأفراد على التوافق مع المواقف المختلفة التي يتعرضون لها في حياتهم اليومية والمهنية "الصلابة النفسية" التي تعتبر عاملاً هاماً وحيوياً وحاسماً في تحسين الأداء النفسي والصحة النفسية والبدنية، وكذلك للمحافظة على السلوكيات الصحية. وقد درس هذا العامل على نحو واسع في أعمال (كوبازا) حيث اتضح أن الصلابة النفسية لدى كوبازا تتكون من السيطرة (التحكم) والالتزام والتحدي حيث ترى كوبازا Kobasa بأنها "اعتقاد عام لدى الفرد في فاعليته وقدرته على استخدام كل المصادر النفسية والبيئية المتاحة، كي يدرك ويفسر ويواجه أحداث الحياة الضاغطة بفاعلية" (نجيم، 1997، ص277).

بالإضافة إلى مجموعة من الدراسات في 1983 , 1982 , 1979 التي قامت بها بهدف معرفة المتغيرات النفسية والاجتماعية التي تكمن وراء إحتفاظ الأفراد بصحتهم النفسية والجسمية رغم تعرضهم للضغوط، وتوصلت الى أن الصلابة النفسية هي مجموعة من الخصائص النفسية من شأنها المحافظة على الصحة النفسية والجسمية والأداء النفسي بالرغم من التعرض للأحداث الضاغطة .(راضي زينب نوفل أحمد، 2008، ص27).

إذ يختلف كل شخص عن الآخر في كيفية استخدامه لإستراتيجيات المواجهة ، والإستجابة للأحداث الضاغطة، إضافة إلى أن شعور الأفراد بقدرتهم على التحكم في المواقف والأحداث الضاغطة والتعامل معها يعتمد على كيفية تفسيرهم للموقف ضاغط والتعامل معها بمرونة ومقاومة تأثيراتها على الصحة النفسية والجسدية. وبإستخدام أساليب في مواجهة هذه الضغوط، حيث أشار " لازاروس " و " فولكمان " : "أن أكثر الاستراتيجيات التعامل مع الضغوط والمواقف الضاغطة هي الداعم الإجتماعي والتحول عن الموضوع وضبط الذات والتخطيط لحل المشكلات " وهذا أيضًا ما ذهب إليه "ميدفيوفا" من خلال دراسته للعلاقة بين أبعاد الشخصية وإستراتيجيات المواجهة. وفقا لذلك فإن أساليب المواجهة التي يتبناها الفرد بصفة عامة تحدد الأساليب التي يستخدمها في مواجهة مشكلات الحياة التي تواجهه والمواقف الضاغطة التي تعترضه .(العدي حنان، 2010، ص17) .

ولتسهيل دراسة هذا الموضوع صغنا هذان التساؤلان:

- ما مدى الصلابة النفسية لدى رجال الشرطة العلمية؟

- ما هي الأساليب المعرفية الأكثر استخداما من طرف رجال الشرطة العلمية لمواجهة الضغوط النفسية ؟

2- فرضيات الدراسة:

الفرضيات العامة الأولى:

- يتميز أعوان الشرطة العلمية بدرجة عالية من الصلابة النفسية .

الفرضيات الجزئية الأولى:

- يتميز أعوان الشرطة العلمية بدرجة عالية من التحكم.

- يتميز أعوان الشرطة العلمية بدرجة عالية من التحدي.

- يتميز أعوان الشرطة العلمية بدرجة عالية من الالتزام.

الفرضية العامة الثانية:

- يستخدم أعوان الشرطة العلمية أساليب معرفية إيجابية في مواجهة الضغوط النفسية.

الفرضيات الجزئية الثانية:

- يستخدم أعوان الشرطة العلمية ذوي الصلابة النفسية أسلوب التركيز على الحل كأسلوب لمواجهة الضغوط النفسية.

- يستخدم أعوان الشرطة العلمية ذوي الصلابة النفسية أسلوب التحليل المنطقي كأسلوب ثاني لمواجهة الضغوط النفسية.

3- أهمية الموضوع و مبررات اختياره:

* لقد تم اختيار هذا الموضوع انطلاقا من واقع معيش، وتحديات نفسية التي يسعى أفراد الشرطة لتجاوزها أثناء تأدية لمهامهم.

* عدم عثورنا على دراسات نفسية متعلقة بهذا الموضوع.

* حب الاكتشاف والإطلاع على خبايا وأسرار العمل الفني والتقني الذي يقوم به خبراء الشرطة العلمية في مجال إثبات الجريمة.

* من جهة أخرى وقع الاختيار على هذا الموضوع لأجل الوقوف على أهمية الشرطة العلمية باعتباره جهاز إستراتيجي لحد من الجريمة المنظمة، وتحقيق الفعالية المطلوبة على أرض الواقع.

* كما تكمن أهمية هذه الدراسة في تناول شرطة العلمية ،كونه جهاز هام في تدعيم الجهات القضائية بالدلائل والقرائن التي دين المجرمين، والكشف عن الجريمة بمختلف أنواعها، والضغوط التي يتعرضون لها في الوسط المهني.

* كما يعتبر موضوع الصلابة النفسية من المواضيع المهمة التي اثارت اهتمام العديد من الباحثين ، بالإضافة الى ظهوره على الساحة العربية بصفة عامة والجزائر بصفة خاصة .

* المساهمة في دراسات حول الصلابة النفسية وأساليب مواجهة الضغوط النفسية لكافة اجهزة الشرطة القضائية .

* إثارة انتباه مسؤولي الشرطة على أهمية الصلابة النفسية وأهم الأساليب لمواجهة الضغوط النفسية للحد أو التخفيف منها.

4- أهداف الدراسة:

تهدف هذه الدراسة إلى:

- الكشف عن مدى الصلابة النفسية لدى الشرطة العلمية.
- التعرف على أهم الأساليب المتبعة في مواجهة الضغوط النفسية لدى رجال الشرطة العلمية.
- توضيح ماهية الضغط النفسي والمهني والآثار المترتبة عنه من خلال التراث الأدبي والدراسات السابقة المتعلقة بالموضوع بغية تكوين إطار نظري للدراسة.

5- الضبط الإجرائي لمصطلحات الدراسة :

الصلابة النفسية: إعتقاد الفرد أن بإمكانه أن يكون له تحكم فيما يلقاه من أحداث ويتحمل مسؤولية ما يتعرض له من أحداث. ويعرف من خلال مجموع الدرجات التي يتحصل عليها عون الشرطة العلمية في مقياس الصلابة النفسية من اعداد صلاح مخيمر(2006).

أساليب مواجهة الضغط:

هي مجموع الجهود والطرق والأساليب المعرفية والسلوكية والانفعالية التي يضعها عون الشرطة علمية ويلجأ إليها قصد تعديل أو التحكم في الموقف الذي يقيمه بأنه مهدد والتخفيف من التوتر الناتج عنه، وفي دراستنا هذه نولي الاهتمام أساسا لأساليب المواجهة السلبية وهي تلك الجهود الهادفة إلى تجنب الموقف الضاغط عبر أنشطة وسلوكات لا تركز على المشكلة وفق ما يقيسه مقياس استراتيجيات المواجهة من إعداد الهلالي(2009).

الشرطة القضائية (شرطة العلمية):

هو جهاز تابع لمصلحة الشرطة القضائية، والذي يشرف على مهمة إجراءات التحقيق وجمع الأدلة في ميدان الجريمة لتقديم الادلة الكافية في إدانة أو تبرئة الجناة، يقوم بها فئة الأعوان ذوي خبرة مهنية. وتكوين عالي في أدائها.

الجانب النظري

الجانِب النظري

الفصل الثاني: الصلابة النفسية

تمهيد

- 07 1. مفهوم الصلابة النفسية.
- 10 2. بعض المفاهيم المتعلقة بالصلابة النفسية.
- 13 3. النظريات المفسرة للصلابة النفسية.
- 20 4. أبعاد الصلابة النفسية.
- 25 5. خصائص الصلابة النفسية.
- 24 6. الصلابة النفسية وعلاقتها ببعض المصطلحات النفسية.
- 28 7. طرق بناء الصلابة النفسية.

خلاصة

I- الصلابة النفسية :

تمهيد:

تعتبر الأزمات المجتمعية والضغط الدائمة على مختلف الأصعدة السياسية والعسكرية والنفسية وغيرها من الأسباب التي تجعل الأفراد غير أسوياء نفسياً أو سلوكياً، بحيث يصابون بالإحباط والقلق أو الإضطرابات أو يصبحون عدوانيين أو انطوائيين، ولكن في كثير من الأحيان تخلق هذه الأزمات أفراداً قادرين على التحمل، وبالتالي يشب الأفراد وهم أكثر صلابة وأشد تمسكاً من نظرائهم الذين لم يتعرضوا لمثل هذه الخبرات والضغط ومن أهم متغيرات الوقاية أو المقاومة النفسية للآثار السلبية للضغط متغير الصلابة النفسية الذي درسته كوبازا (1982) وفيه الأبعاد و المتغيرات المرتبطة بها، ولكن ما السبب الذي يجعل الأفراد الذين يتميزون بالصلابة ويتمتعون بصحة جسمية وعقلية أفضل؟ إن شعورهم بالالتزام ، والقدرة وضبط الأمور، والاستعداد لقبول التحدي يجعلهم يقيمون أحداث الحياة التي يمكن أن تكون ضاغطة بطريقة أفضل من أولئك الأشخاص الذين لا يتميزون بالصلابة، ولذلك فقد يتخذون إجراءات أكثر مباشرة لمعرفة المزيد عن هذه الأحداث، ودمجها في مجريات حياتهم، ولتعلم منها ما يمكن أن يستفيدوا منه في المستقبل، ويتم في هذا الفصل عرض لمفهوم الصلابة النفسية والذي يتضمن مفهوم الصلابة النفسية، أبعاد الصلابة النفسية، النظريات المفسرة للصلابة النفسية، خصائص الصلابة النفسية. (عباس مدحت 2010، ص41)

1- مفهوم الصلابة النفسية:

يعود مفهوم الصلابة النفسية إلى (كوبازا 1979 Kobasa) حيث توصلت لهذا المفهوم من خلال سلسلة من الدراسات التي استهدفت معرفة المتغيرات النفسية التي تكمن وراء احتفاظ الأشخاص بصحتهم النفسية والجسمية رغم تعرضهم للضغط وقد أعطيت تعريفات متعددة لمفهوم الصلابة النفسية. (عماد محمد مخيمر، 1997، عدد 17، ص16)

1-1- تعريف عماد مخيمر (1996): بأنها " نمط من التعاقد النفسي يلتزم به الفرداً تجاه نفسه وأهدافه وقيمة الآخرين من حوله واعتقاد، الفرد أن بإمكانه أن يكون له تحكم فيها يواجهه من أحداث يتحمل المسؤولية عنها وأن يطرأ على جوانب حياته من تغيير هو أمر مثير وضروري للنمو أكثر من كونه تهديد وإعاقة له".

1-2- تعريف فنك (1992): " هي خصلة عامة في الشخصية تعمل على تكوينها وتنميتها الخبرات البيئية المتنوعة المحيطة بالفرد منذ الصغر".

1-3- تعريف لؤلؤ حمادة و حسن عبد اللطيف 2002: " بأنها المقاومة والصلابة ذات الطبيعة النفسية وهي خصال فرعية تضم (الالتزام، التحكم، التحدي)، يراها على أنها خصال مهمة له في التصدي للمواقف الصعبة أو المثيرة للمشقة النفسية وفي التعايش معها بنجاح (زينب نوفل ا رضي، 2008، ص21)

1-4- وعرفتها كوبازا (1979): بأنها "مجموعة من السمات الشخصية تعمل كمصدر أو كواق لأحداث الحياة الشاقة " وأنها" تمثل اعتقاداً أو اتجاهًا عامًا لدى الفرد في قدرته على استغلال كافة مصادره ، وإمكاناته النفسية، والبيئة المتاحة، كي يدرك أحداث الحياة الشاقة إدراكًا غير مشوه، ويفسرها بمنطقية وموضوعية ويتعايش معها على نحو إيجابي.

1-5- ويعرف مجدي (2008، ص75): "الصلابة النفسية " "بأنها القدرة العالية على المواجهة الإيجابية للضغوط وحلها ومنع الصعوبات المستقبلية، والتي تعكس مدى اعتقاده في فعاليته والقدرة على الاستخدام الأمثل لكل المصادر الشخصية والبيئة النفسية والاجتماعية المتاحة كي يدرك ويفسر ويواجه بفعالية أحداث الحياة الضاغطة وتحقيق الإنجاز والتفوق " (الحسين بن حسن محمد سيد، ، 2012، ص31).

من خلال التعريفات السابقة نستنتج أن الصلابة النفسية هي عملية التكيف السليم والجيد في أوقات الشدة والضغوط، والصدمات مع بقاء الأمل والثقة بالنفس، والقدرة على التحكم بالمشاعر (التنظيم العاطفي) والقدرة على حل المشاكل وفهم مشاعر الآخرين والتعاطف معهم، وهي امتلاك الفرد مجموعة سمات تساعد على مواجهة مصادر

الضغوط، منها القدرة على الالتزام والقدرة على التحدي والقدرة على التحكم في الأمور الحياتية. (سالم محمد عبد الله المبرجي، 2008، ص51)

2- بعض المفاهيم المتعلقة بمفهوم الصلابة النفسية : هناك عدة مفاهيم ترتبط بالصلابة النفسية:

2-1- مفهوم قوة الأنا:

قوة الأنا هي الركيزة الأساسية للصحة النفسية، وتثير قدرة الأنا إلى التوافق مع الذات ومع المجتمع، علاوة على الخلو من الأعراض العصبية والإحساس الإيجابي بالكفاية والرضا، وقوة الأنا هي القطب المقابل للعصبية، حيث يرى الكثير من العلماء أن هناك متصلا يقع في، أحد أطرافه قوة الأنا حيث يقع في الطرف الآخر قطب العصبية. (زينب نوفل راضي، 2008، ص43).

ويبين (فرج عبد القادر 1993) على أنها " قدرة الشخص على تحقيق التوافق والتي يتخذها دليلا على الصحة النفسية، وعلى مهارة الأنا في علاج صراعاته الشخصية والتعامل معها ومع العالم الخارجي بحيث ينتهي به الأمر إلى النجاح، وقوة الأنا تمثل طاقة الفرد النفسية التي تحدد مدى تحمله للظروف غير المواتية ". (طه فرج وآخرون، 1996، ص93) ويرى (أبو ندى ، 2007) أن هناك تداخلا بين مفهومي الصلابة النفسية وقوة الأنا مع بعضهما، حيث أن قوة الأنا تعمل على تدعيم صلابة الفرد النفسية اتجاه الأحداث الضاغطة، وأن الصلابة تعمل جاهدة لوقاية الفرد من وطأة الاضطراب النفسي والجسدي عند الأزمات والشدة، وهذا ما وضحته دراسة (برنارد 1996) والتي استهدفت التعرف على العلاقة بين الأنا والصلابة النفسية وتقدير الذات والكفاءة الذاتية والتفاؤل وبين سوء التوافق والحالة الصحية، وأجريت الدراسة على عينة بلغت 89 طالبا جامعا أسفرت عن وجود علاقة موجبة بين الصلابة النفسية وقوة الأنا وتقدير الذات والكفاءة الذاتية والتفاؤل وبين القدرة على التوافق والحالة الصحية الجيدة. (عادل محمود المنشاوي، 2006، ص13)

ويتضح من ذلك أن قوة الأنا تتمثل في قدرة الفرد على استمارة كافة المصادر النفسية والمادية والاستراتيجيات العقلية المتاحة لديه، من أجل التوافق مع نفسه والآخرين، ممن حوله ومواجهة الضغوط والشدائد بفاعلية. (زينب راضي، 2008، ص43).

2-2- الفاعلية الذاتية:

هي إحدى المتغيرات الوسيطة بين إدراك الفرد الأحداث الضاغطة وبين مواجهة الفرد لها ويعرفها (باندورا، 1982) على أنها "اعتقاد الفرد على كفاءته واقتداره، وتمكنه من قيمته الذاتية، مما يعطيه شعور بالثقة بالنفس، والقدرة على التغلب على مشكلاته والتحكم في أمور حياته وتصبح الفاعلية الذاتية في نفس الوقت مؤشراً لقدرة الفرد على مواجهة الأحداث الضاغطة بكفاية واقتدار وثقة تمكن، والوظيفة الأساسية للفاعلية الذاتية هي تمكين الفرد من التحكم والتنبؤ بأحداث حياته".

ويشير (باندورا 1989) إلى أن "الفاعلية الذاتية لا تؤثر على انفعال الفرد وسلوكه ودافعيته فحسب، ولكنها تلعب دوراً مهماً في نجاح الفرد وفشله وفي صحته وفي مرضه". (محمد مسلم الضمور، 2012، ص63)

وفي هذا يجسد نموذج باندورا العلاقة بين اعتقاد الفرد في فاعليته وإدراكه للأحداث الضاغطة من ناحية، وبين القلق والاكتئاب من ناحية أخرى، فشعور الفرد بعدم الفاعلية والكفاية تجعله يبالغ في تفسير الخطر الكامن في الموقف مع الشعور بعدم القدرة على مواجهة هذا الخطر مما يجعل الفرد أكثر قلقاً، بينما الشعور بعدم الفاعلية وعدم القيمة يجعل الفرد يشعر بعدم القدرة على السيطرة على مجرى أحداث حياته، وبالتالي يفشل في المواجهة ومع الفشل المتكرر يكون العجز حيث يدرك أن أي مجهود يقوم به في مواجهة الأحداث الضاغطة هو مجهود عديم الجدوى حيث يدرك أن أي مجهود يقوم به في مواجهة الأحداث الضاغطة هو مجهود عديم الجدوى والقيمة فيكون الاكتئاب، وهنا يتفق باندورا مع "سليمحان" في نظرية العجز المكتسب ومع "روتر" في مصدر الضغط وقد ميز باندورا بين معنيين للفاعلية:

2-2-1- الفاعلية الذاتية المتوقعة :

وتعني شعور الفرد بقدراته أو عجزه عن القيام بسلوك معين أو انجاز ما يضمن هذا الشعور درجة من الثقة والشعور بالقدرة على التحكم.

2-2-2 - الفاعلية الذاتية المرجعية:

وهي اعتقاد الفرد بان السلوك الذي يقوم به سوف يوصله إلى النتائج وبالرغم من أن مفهوم الفاعلية الذاتية يحمل الثقة بالنفس وإدراك القدرة على التحمل في الظروف الحياتية، كما يختص بتزويد الأفراد ببعض المهارات الخاصة، لكنه لم يرق لمستوى السمة أو الخصلة الثابتة في الشخصية ومن ثم فهو يتميز عن مفهوم الصلابة النفسية في احتياج الفرد له ولظهوره في جميع المواقف الحياتية التي لا تستدعي بالضرورة أن تكون لها صفة الضغط (محمد مسلم الضمور، 2012، ص63) ويتصف الأشخاص ذو المستوى المرتفع من فعالية الذات بالثقة بالذات والمثابرة والأضرار على بلوغ الهدف، بغض النظر عما يواجههم من عقبات ومشكلات، ووفقا لباندورا فإن مرتفعي فعالية الذات غالبا يتوقعون النجاح مما يزيد من مستوى دفعتهم لتحقيق أفضل أداء ممكن الوصول إلى حلول جيدة لما يتعرضون للمشكلات مقارنة بالأشخاص منخفضي الفعالية الذاتية يتوقعون الفشل في مختلف المهام التي يضطلعون بها، مما يؤدي إلى انخفاض مستوى الدافعية في الأداء مما سبق يتضح أن الفعالية الذاتية تتمثل في إدراك الفرد أن لديه قدرات ومهارات واستعدادات شخصية، يمكنه توظيفها بفاعلية لمواجهة الشدائد والضغوط والأحداث المؤلمة.

2-2-3 - مفهوم تقدير الذات:

تقدير الذات هو احد أهم متغيرات الشخصية، والتي تمثل، وقاية أو حصانة في مواجهة الأحداث الضاغطة على الصحة الجسمية والنفسية للفرد فإدراك الفرد بقيمته الذاتية وكفايته فقط أهتم تغير في قدرة الفرد على مواجهة ناجحة للضغوط فحسب، ولكنه يعتبر أهم متغير في حياة الفرد وشخصيته على الإطلاق، ويظل هذا المتغير يؤثر في سلوك الفرد طول حياته انه لا يمكن دراسة العلاقة بين تقدير الذات والقدرة على المواجهة الناجحة للضغوط، دون النظر إلى طبيعة

العلاقة بين الطفل والوالدين، فإذا كان الوالدان يتمتعان بتقدير ذات عال وشعور بالقيمة وتتسم علاقتهم بأبنائهم بالدفء والقبول والاطمئنان. (سلوى عبد الله العموي، 2013، ص66)

ويرى (أبوندى، 2007) بأن "تعريف تقدير الذات يركز إلى مدى اعتزاز الفرد بنفسه أو مستوى تقييمه لنفسه من المواقف العادية. (أبوندى، 2007، ص31)

2-4- المناة النفسية:

2-4-1- تعريف المناة النفسية:

يعرفها (مرسي 1998): بأنها " مفهوم فرضي يقصد به قدرة الفرد على مواجهة الأزمات والكروب وتحمل الصعوبات والمصائب ومقاومة ما ينتج عنها من أفكار ومشاعر وغضب وسخط وعداوة وانتقام أو أفكار ومشاعر يأس وعجز وانهمامية وتشاؤم ، كما تمد المناة النفسية الجسم بمناة إضافية تنشط أجهزة المناة."

3- النظريات المفصرة للصلابة النفسية:

3-1- نظرية-(Kobasa، 1983):

لقد قدمت كوبرزا نظرية رائدة في مجال الوقاية من الإصابة بالإضرابات النفسية والجسمية، تناولت خلالها العلاقة بين الصلابة النفسية بوصفها مفهوما حديثا في هذا المجال واحتمالات الإصابة بالأمراض.

واعتمدت هذه النظرية على عدد من الأسس النظرية والتجريبية، تمثلت الأسس النظرية في آراء بعض العلماء أمثال " فرانكل وماسلو وروجرز"، والتي أشارت إلى أن وجود هدف للفرد أو معنى لحياته الصعبة يعتمد بالدرجة الأولى على قدرته على استغلال. (العوري، 2014، ص23)

واعتمدت هذه النظرية على عدد من الأسس النظرية و التجريبية تمثلت الأسس النظرية في آراء بعض العلماء أمثال " فرانكل" و (ماسلو، وروجرز) و التي أشارت إلى أن وجود هدف للفرد أو معنى لحياته الصعبة يعتمد بالدرجة الأولى على قدرته على استغلال امكانياته الشخصية والاجتماعية بصورة جيدة من أهم النماذج التي اعتمدت عليها هذه النظرية.

ويعد نموذج لازاروس من أهم النماذج التي اعتمدت عليها هذه النظرية حيث أنها نوقشت من خلال ارتباطها بعدد من العوامل، وحددها في ثلاثة عوامل رئيسية وهي:

* البنية الداخلية للفرد.

* الأسلوب الإدراكي المعرفي.

* الشعور بالتهديد والإحباط.

ذكر لازاروس أن حدوث خبرة الضغوط يحددها في المقام الأول طريقة إدراك الفرد للموقف، واعتباره ضغطاً قابلاً للتعايش، تشمل عملية الإدراك الثانوي وتقييم الفرد لقدراته الخاصة وتحديد مدى كفاءتها في تناول المواقف الصعبة. فتقييم الفرد لقدراته على نحو سلبي والجزم بضعفها وعدم ملاءمتها للتعامل مع المواقف الصعبة أمر يشعر بالتهديد، وهو ما يعني عند لازاروس توقع حدوث الضرر سواء البدني أو النفسي، ويؤدي الشعور بالتهديد بدوره إلى الشعور بالإحباط متضمناً الشعور بالخطر أو بالضرر الذي يقرر الفرد وقوعه بالفعل. (محمد عبد الستار إبراهيم، 1994، ص83)

وترتبط هذه العوامل الثلاثة ببعضها، فعلى سبيل المثال يتوقف الشعور بالتهديد على الأسلوب الإدراكي للمواقف وللقدرات ومدى ملاءمتها لتناول الموقف، كما يؤدي الإدراك الإيجابي إلى تضائل الشعور بالتهديد، ويؤدي الإدراك السلبي إلى زيادة الشعور بالتهديد، ويؤدي أيضاً إلى التقييم لبعض الخصال الشخصية كتقدير الذات. أما الأساس التجريبي لصياغة النظرية فقد استطاعت كوبازا من خلال اعتمادها على نتائج نظريتها والتي استهدفت الكشف عن المتغيرات النفسية والاجتماعية التي من شأنها مساعدة الفرد على الاحتفاظ بصحته الجسمية والنفسية رغم تعرضه للمشقة، كما استهدفت معرفة دور هذه المتغيرات في إدراك الضغوط والإصابة بالمرض، وذلك على عينة متباينة الأحجام والنوعيات من شاغلي المناصب الإدارية المتوسطة والعليا ومن المحامين ورجال الأعمال ممن تراوحت أعمارهم بين 32 س 65 سنة، ثم تطبيق عدد من الاختبارات عليهم كاختبار الصلابة النفسية بأبعادها الثلاثة لكوبازا، واختبار "وايلر" للمرض النفسي والجسمي، واختبار هولمز وراهي لأحداث الحياة الشاقة، مما جعلها تنتهي إلى عدد من النتائج التي ساعدتها في صياغة الأسس التي اعتمدت عليها في وضع نظريتها. ومن هذه النتائج ما يلي:

1/ الكشف عن مصدر إيجابي جديد في مجال الوقاية من الإصابة بالاضطرابات النفسية والجسدية، وهو الصلابة النفسية بأبعادها وهي " الالتزام ، التحكم ، التحدي."

2/ يكشف الأفراد الأكثر صلابة عن معدلات أقل للإصابة بالاضطرابات على الرغم من تعرضهم للضغوط الشاقة، وذلك مقارنة بالأفراد الأقل صلابة، وقد يعود ذلك إلى الدور الفعال الذي يقوم به متغير الصلابة في إدراك ضغوط الأحداث الشاقة للحياة وتفسيرها وترتيبها على نحو إيجابي. (حمادة لؤلؤة وعبد اللطيف حسن، 2002، ص42)

وطرحت كوبازا الافتراض الأساسي لنظريتها، والقائل بأن التعرض للأحداث الحياتية الشاقة يعد أمراً ضرورياً، بل إنه حتمي لا بد منه لارتقاء الفرد ونضجه الانفعالي .

ومن خلال دراستها توصلت إلى أن الارتباط القائم بين الصلابة لوقاية من الأمراض، أدى إلى تحديدها للخصال المميزة للأفراد مرتفعي الصلابة حيث أنهم يتسمون بالأكثر نشاطاً وإقتداراً وقيادة وضبط داخلياً وأكثر صموداً ومقاومة لأعباء الحياة وأشد واقعية إنجازاً وسيطرة وقدرة على التفسير. (محمد محمد عودة، 2010، ص79-80).

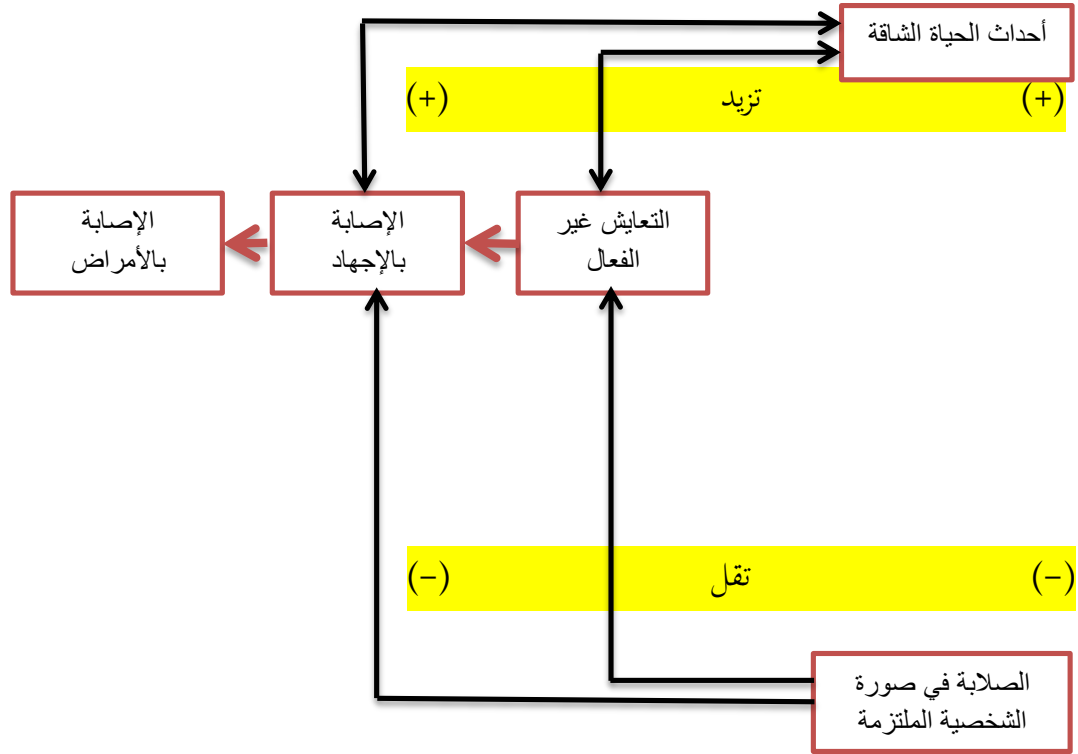
كما أنهم يجدون أن تجاربهم ممتعة وذات معنى، فهذه الفئة من الأفراد تضع تقييماً متفائلاً لتغيرات الحياة، وتميل للقيام بالأفعال الحاسمة للسيطرة عليها، وتؤيد معرفة المزيد من الخبرات لتعلم كل ما هو مفيد للحياة المستقبلية، وعلى العكس فإن الأشخاص الأقل صلابة يجدون أنفسهم والبيئة من حولهم بدون معنى، ويشعرون بالتهديد المستمر، والضعف في مواجهة أحداثها المتغيرة، ويعتقدون أن الحياة تكون أفضل عندما تتميز بالثبات في أحداثها، أو عندما تخلو من التجديد، ولذلك لا توجد لديهم اعتقادات راسخة بضرورة الارتقاء، فهم سلبيون في تفاعلهم مع البيئة، وتكون للظروف الشاقة أثر سلبي على الحالة الصحية لهؤلاء الأشخاص لعجزهم عن تخفيف الأثر السيئ الناتج عن التعرض لهذه الأحداث.

وفيما يلي عرض لبعض الأشكال التي توضح تأثير الصلابة على الفرد، وتوضح منظورا جديدا للمتغيرات البناءة في

علم النفس الحديث:

شكل (1) يوضح التأثيرات المباشرة وغير المباشرة للصلابة النفسية.

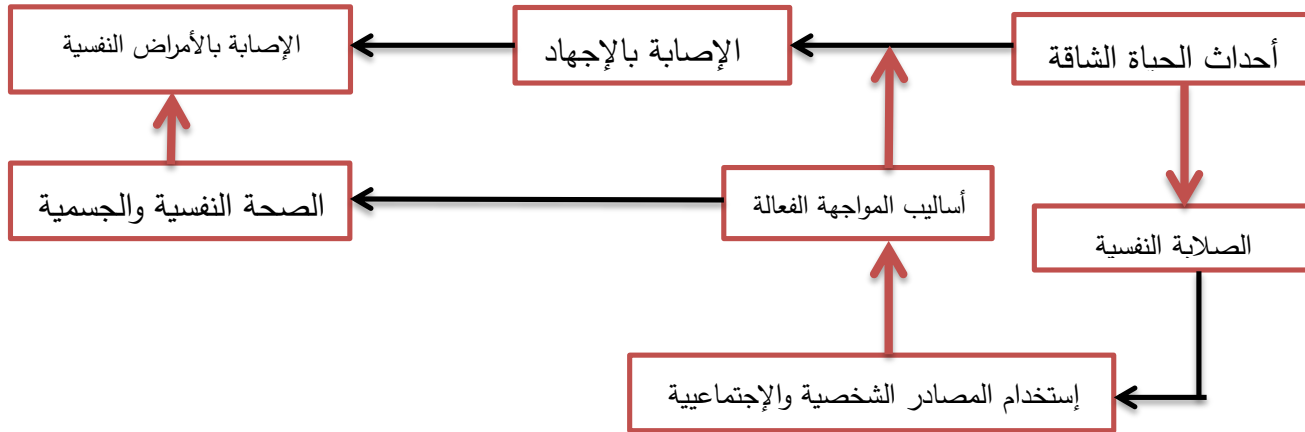
(Maddi & Kobasa 1982، p172،169)



يوضح الشكل (1) أثار الصلابة في صورة الشخصية الملتزمة التي تقل بشكل مباشر من التأثير للأحداث الحياتية

الضاغطة إذا إنخفضت اساليب التعايش غير الفعالة.

شكل (2) يوضح التأثيرات المباشرة لمتغير الصلابة



(Kobasa & Puccetti '1983'216)

يوضح الشكل (2): أن الصلابة النفسية تعمل كمتغير مقاومة وقائي تقلل من الإصابة بالإجهاد الناتج عن التعرض للضغط وتزيد من استخدام الفرد لأساليب التعايش الفعال وتزيد أيضاً من العمل على استخدام الفرد لمصادره الشخصية والاجتماعية المناسبة اتجاه الظروف الضاغطة. (زينب نوفل أحمد راضي، 2008، ص 37، 38).

وتضيف كوبازا أن الصلابة النفسية تؤدي أدوار هامة بالنسبة للفرد تتمثل في:

- 1/ تغيير الصلابة للإدراك المعرفي للأحداث اليومية إذا ما تم رؤيتها على نحو غير واقعي، فيعتقد الأفراد ذو الصلابة في كفايتهم في تناول الأحداث الحياتية، ومن ثم فهم يرون الأحداث اليومية الشاقة بصورة واقعية.
- 2/ تحقق الصلابة من الشعور بالإجهاد الناتج عن الإدراك السلبي للأحداث وتحول دون وصول الفرد لحالة الإجهاد المزمن وشعوره باستنزاف طاقاته.
- 3/ ترتبط الصلابة بطرق تعايش التكيفي الفعال، واعتياد استخدام التعايش التجنبي أو الانسحابي للمواقف.
- 4/ تدعم الصلابة عمل متغيرات أخرى كالمساندة الاجتماعية بوصفها من المتغيرات الواقعية.

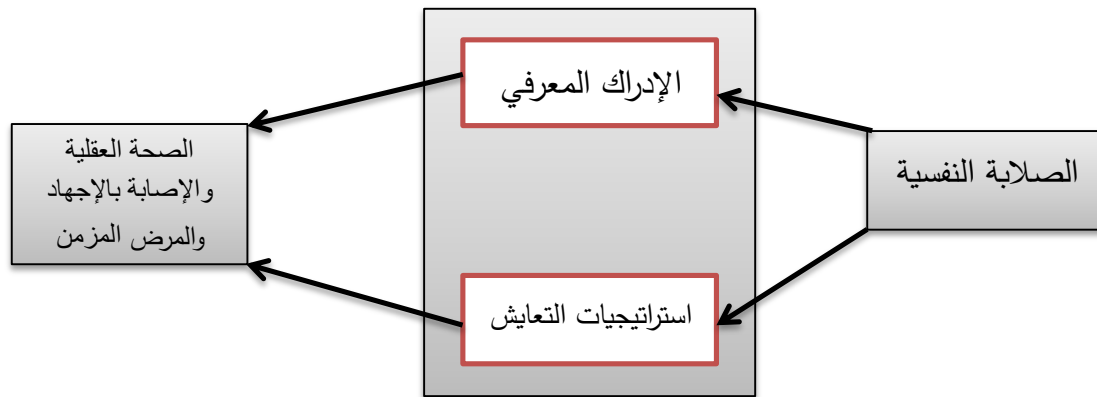
3-2- نموذج فنك - (Venk) - المعدل لنظرية كوبازا:

لقد ظهر حديثا في مجال الوقاية من الإصابة بالاضطرابات أحد النماذج الحديثة الذي أعاد النظر لنظرية كوبازا وحاول وضع تعديل جديد لها، وهذا النموذج قدمه فنك وتم تقديم هذا التعديل من خلال دراسته التي أجراها بهدف بحث العلاقة بين الصلابة النفسية والإدراك المعرفي والتعايش الفعال من ناحية، والصحة العقلية من ناحية أخرى، وذلك على عينة قوامها 108 جنديا إسرائيليا، واعتمد الباحث على المواقف الشاقة الواقعية في تحديده لدور الصلابة، وقام بقياس متغير الصلابة والإدراك المعرفي للمواقف الشاقة والتعايش معها قبل الفترة التدريبية التي أعطاهها للمشاركين والتي بلغت ستة أشهر وبعد انتهاء الفترة التدريبية.

وتوصل فنك إلى ارتباط مكثف بالالتزام والتحكم فقط بالصحة العقلية الجيدة للأفراد فارتبط الالتزام جوهريا بالصحة العقلية من خلال تخفيض الشعور بالتهديد واستخدام استراتيجيات التعايش الفعال خاصة استراتيجية ضبط الانفعال حيث ارتبط بعد التحكم إيجابيا بالصحة العقلية من خلال إدراك الموقف على أنه أقل مشقة، واستخدام استراتيجية حل المشكلات للتعايش.

وقام فنك بإجراء دراسة ثانية وذلك عام 1995 لها نفس أهداف الدراسة الأولى وذلك على عينة من الجنود الإسرائيليين أيضا ولكنها فترة تدريبية عنيفة لمدة أربعة أشهر تم خلالها تنفيذ المشاركين للأوامر المطلوبة منهم حتى وأن تعارضت مع ميولهم واستعداداتهم الشخصية وذلك بصفة متواصلة وقياس الصلابة النفسية وكيفية الإدراك المعرفي للأحداث الشاقة الحقيقية (الوقعية) وطرق التعايش قبل فترة التدريب وبعد الانتهاء منها تم التوصل لنفس نتائج الدراسة الأولى فطرح فنك نموذجه من خلال الشكل الآتي:

شكل (3) نموذج فنك المعدل لنظرية كوبازا للتعامل مع المشقة وكيفية مقاومتها



(Floriar, Mikulincetaubman 1995,687.695)

3-3 - نظرية مادي (1985):

يؤكد مادي أن الإنسان في كل مواقفه يختار الماضي المعروف، أو المستقبل المجهول فإن اختيار الإنسان المستقبل بما يحمله من آمال غير معروفة يصاحبه القلق، لأن ما من سبيل للتأكد مما سيحدث عندما يجد الأسنان نفسه في خضم بحر لم يبحر فيه أحد من قبل، وهذا القلق لا بد من احتماله لأن تجنبه يعني ضياع فرصة النمو أما إذا اختار الإنسان الماضي المألوف بتجنبه القلق سقط في الذنب الوجودي لإضاعة فرص النمو وإثراءه الحياة، لذلك الناس الذين يعانون من درجة عالية من الضغط النفسي دون إصابتهم بمرض لهم سمة شخصية مختلفة عن أولئك الذين يعانون من ضغط نفسي بسبب الإصابة بمرض، وهذه السمة الشخصية تسمى الصلابة. (الحسين بن حسن محمد سيد، 2012، ص 41)

كذلك اعتمد مادي في صياغة هذه النظرية على عدد من الأسس النظرية، تمثلت في آراء بعض العلماء أمثال : ماسلو وروجرز وفرانكل والتي أشارت إلى أن وجود هدف للفرد ومعنى لحياته يجعله يتحمل إحباطات الحياة، ويتقبلها وأن يتحمل الفرد الإحباط الناتج عن الظروف الحياتية الصعبة، معتمداً في ذلك على قدرته واستغلال إمكاناته الشخصية والاجتماعية بصورة جيدة كما اعتمد على النموذج المعرفي للآزاروس والذي يرى أن أحداث الحياة الشاقة تنتج عن خبرة حادة أو ظروف مؤلمة لها تأثيرها السلبي على الاستجابات السلوكية للموقف أو الحدث الضاغط، ولها أهمية في تحديد نمط

تكيف الكائن الحي، فتقييم الفرد لقدراته على نحو سلبي، والجزم بضعفها، وعدم ملاءمتها للتعامل مع المواقف الصعبة أمر يشعره بالتهديد، ومن ثم الشعور بالإحباط، متضمناً الشعور بالخطر الذي يقرر الفرد.

4- أبعاد الصلابة النفسية :

توصلت كوبازا إلى ثلاثة أبعاد تتكون منها الصلابة النفسية وهي : (الإلتزام، الحكم، التحدي).

4-1- الإلتزام: ويمكن تعريف الإلتزام فيما يلي:

4-1-1 تعريف الإلتزام:

يعني الإلتزام الفرد في حقيقة و أهمية قيمة ذاته وفيما يفعل ويمكن أن يتضح ذلك من خلال قيمة الحياة التي تكمن في ولاء الفرد لبعض المبادئ والقيم واعتقاده أن لحياته هدفا ومعنى يعيش لأجله. (زينب راضي نوفل، 2008، ص38).

ويعرفه مخيمر (1997) بأنه " نوع من التعاقد النفسي يلتزم به الفرد تجاه نفسه وأهدافه وقيمه والآخرين من حوله.

ومن خلال التعريفات السابقة للإلتزام يتبين اتفاق الباحثين حول تحديد ماهيته من حيث كونه تبني الفرد لقيم ومبادئ ومعتقدات وأهداف محددة وتمسكه بها وتحمله المسؤولية تجاهها وتجاه نفسه ومجتمعه ويعكس مستوى الصلابة النفسية للفرد. كما يعتبر مكون الإلتزام من أكثر مكونات، الصلابة النفسية ارتباط بالدور الوقائي بوضعها مصدر لمقاومة مثيرات المشقة وقد أشار (جونسون وسارسون) (1978) إلى هذه النتيجة حيث تبين لهم أن غياب هذا المكون يرتبط بالكشف عن الإصابة ببعض الاضطرابات النفسية كالقلق والاكتئاب كما أشار " هيبك " إلى أهمية هذا المكون لدى من يمارسون مهنة شاقة كالمحاماة والتمريض. (علي، 2000، ص4)

4-2- أنواع الإلتزام:

تناولت كوبازا وآخرون مكون الإلتزام الشخصي أو النفسي إلا أن بريكمان وويب وجونسون أنواعا مختلفة للإلتزام فهناك الإلتزام اتجاه الذات، وهناك الإلتزام الاجتماعي، والإلتزام الأخلاقي، ويوجد أيضا الإلتزام الديني، والإلتزام القانوني (راضي نوفل، 2008، ص38).

كذلك تناولت كوبازا مكون الالتزام الشخصي في واقعها حيث رأت أنه يضم كلا من:

4-2-1- الالتزام نحو الذات: وعرفته بأنه اتجاه الفرد نحو معرفة ذاته وتحديد أهدافه وقيمه الخاصة في الحياة وتحديد

اتجاهاته الايجابية علي نحو يميزه عن الآخرين.

4-2-2- الالتزام اتجاه العمل: وعرفته بأنه اعتقاد الفرد بقيمة العمل وأهميته سواء له أو للآخرين، واعتقاده بضرورة

الاندماج في محيط العمل وكفاءته في انجاز عمله، وضرورة تحمله مسئوليات العمل والالتزام وقد صنف أبو ندى (2002)

الالتزام إلى ثلاثة أنواع هي:

* الالتزام القانوني: و يتمثل في تقبل الفرد للقوانين الشرعية ثم الوضعية السائدة في مجتمعه وامثاله لها وتجنبه مخالفتها.

ف نجد أن ممارسي هذه المهنة يلتزمون بالجوانب القانونية بوصفها محددة لطبيعة الشاقة كما يلتزمون بنفس محددات القوانين

أثناء ممارستهم حياتهم الشخصية. (عبد الله، 1992، ص290)

* الالتزام الديني: ويعرفه الصنيع، (2002، ص97) بأنه "التزام المسلم بعقيدة الإيمان الصحيحة وظهور ذلك على سلوكه

بممارسة ما أمر الله به والانتفاء عن إتيان ما نهى عنه". (الصنيع، 2002، ص96).

* الالتزام الأخلاقي: وقد عرفه جونسون، 1991 بأنه "اعتقاد الفرد بضرورة الاستمرار في علاقته الشخصية والاجتماعية".

4-3- التحكم:

ويقول مخيمر بأن التحكم هو اعتقاد الفرد بالتحكم فيما يلقاه من أحداث وأنه يتحمل المسؤولية الشخصية عن

حوادث حياته، وأنه يتضمن القدرة على اتخاذ القرارات، وإختيار بين البدائل، وتفسير وتقدير الأحداث والمواجهة

الفعالة. (مخيمر، 1997، ص14)

4-3-1- أشكال التحكم:

التحكم المتصل باتخاذ القرارات و الاختيار بين البدائل متعددة:

ويجسم هذا التحكم المتصل باتخاذ القرارات طريقة التعامل مع الموقف سواء بانتهائه أو تجنبه أو محاولة التعايش معه، ولذا

يرتبط هذا التحكم بطبيعة الموقف نفسه وظروف حدوثه حيث يتضمن الاختبار من بين البدائل، فالمريض هو الذي يقرر أي طبيب سوف يذهب إليه ومتى يذهب والإجراءات التي يتبعها.

4-3-2- التحكم المعرفي:

يعد التحكم المعرفي أهم صور التحكم التي تقلل من الآثار السلبية للمشقة، إذا ما تم على نحو إيجابي، فيختص هذا التحكم بالقدرة على استخدام بعض العمليات الفكرية بكفاءة عند التعرض للمشقة، كالتفكير في المواقف وإدراكه بطريق ايجابية ومتفائلة وتفسيره بصورة منطقية وواقعية، وبمعنى آخر الشخص يتحكم في الموقف الضاغط باستخدامه الاستراتيجيات العقلية مثل تشتيت الانتباه، بالتركيز في أمور أخرى، أو عمل خطة للتغلب على المشكلة.

4-3-3- التحكم السلوكي:

هو القدرة على المواجهة الفعالة وبذل الجهد مع دافعية كبير للإنجاز ويقصد به أيضا القدرة على التعامل مع الموقف بصورة علنية ولملموسة، بمعنى حكم الشخص في اثر الحدث الضاغط من خلال القيام ببعض السلوكيات لتعديله أو تغييره.

4-3-4- التحكم الإسترجاعي:

يرتبط التحكم الإسترجاعي بمعتقدات الفرد واتجاهاته السابقة عن الموقف وطبيعته، فيؤدي استرجاع الفرد لمثل هذه المعتقدات إلى تكوين انطباع محدد عن الموقف، ورؤيته على أنه موقف قابل للتناول والسيطرة عليه، بمعنى آخر نظرة الفرد للحدث الضاغط ومحاولة إيجاد معنى له في حياته مما قد يؤدي لتخفيف أثر الضغوط. (رفاعي، 2003، ص26).

4-4- التحدي:

عرفه (توماكا وآخرون، 1996) بأنه تلك الاستجابة المنظمة التي تنشأ كردًا على متطلبات البيئية وهذه الاستجابات تكون ذات طبيعة معرفية أو فسيولوجية أو سلوكية وقد تجتمع من وتوصف بأنها استجابات فعالة. (رفاعي، 2003، ص26).

بينما عرفه مخيمر بأنه اعتقاد الفرد أن ما يطرأ من تغيير على جوانب حياته، وهو أمر مثير وضروري للنمو أكثر من كونه تهديداً مما يساعد على المبادأة واستكشاف البيئة ومعرفة المصادر النفسية والاجتماعية التي تساعد الفرد على مواجهة الضغوط بفاعلية ويظهر التحدي في اقتحام المشكلات لحلها والقدرة على المثابرة وعدم لخوف عند مواجهة. (زينب نوفل أحمد راضي، 2008، ص27).

5- خصائص ذوي الصلابة النفسية:

هناك نوعان للخصائص وهما:

5-1 - خصائص ذوي الصلابة المرتفعة:

توصلت كوبازا من خلال دراستها في (1997-1982-1983-1985) إلى أن الأفراد المتمتعين بالصلابة النفسية يتميزون بالخصائص التالية:

1/ القدرة على الصمود والمقاومة.

2/ لديهم انجاز أفضل.

3/ ذوي وجهة داخلية لضبط.

4/ أكثر اقتدارا ويميلون للقيادة والسيطرة.

5/ أكثر مبادأة ونشاطا وذوي دافعية أفضل.

وهم أفراد ملتزمون بالعمل الذي عليهم أدائه بدلا من الشعور بالغيرة، ويشعرون أن لديهم القدرة على التحكم في الأحداث وينظرون للتغير على أنه تحدي عادي بدلا من أن يشعروهم بالتهديد ، يجد هؤلاء الأفراد في إدراكهم وتقويمهم لأحداث الحياة الضاغطة الفرصة لممارسة : اتخاذ القرار. (حمادة وعبد اللطيف، 2002، ص238، 237)

5-2- خصائص ذوي الصلابة المنخفضة:

اتصافهم بعدم الشعور بهدف لأنفسهم، ولا بمعنى حياتهم ، ولا يتفاعلون مع بيئتهم بإيجابية، ويتوقعون التعديد المستمر والضعف في مواجهة الأحداث الضاغطة المتغيرة ويفضلون ثبات الأحداث الحياتية ، وليس لديهم اعتقاد بضرورة التحديد والارتقاء، كما أنهم سلبيون في تفاعلهم مع بيئتهم وعاجزون عن تحمل الأثر السيئ للأحداث الضاغطة. ومن بين الأدوار التي يؤديها متغير الصلابة :

* تغيير الصلابة للإدراك المعرفي للأحداث اليومية إذا ما تم رؤيتها على نحو واقعي فيعد الأفراد ذو الصلابة في كفايتهم في تناول الأحداث الحياتية، ومن ثم فهم يرون الأحداث اليومية الشاقة بصورة واقعية و تفاؤلية.

* تخفف الصلابة النفسية من الشعور بالإجهاد الناتج عن الإدراك السلبي للأحداث وتحول دون وصول الفرد لحالة الإجهاد المزمن واستنزاف طاقته.

* ترتبط الصلابة بطرق التعايش الفعال وتبتعد عن اعتياد استخدام التعايش التجنبي أو الإنسحابي للمواقف.

* تدعم الصلابة النفسية عمل متغيرات أخرى كالمساندة الاجتماعية بوصفها من المتغيرات الواقية حيث يميل الأفراد الذين يتسمون بالصلابة إلى التوجه نحو طلب العلاقات الاجتماعية الداعمة عند التعرض للمشقة، وترتبط هذه العلاقات بدورها بإستخدام أساليب التعايش التوافقي والتكيفي. (محمد حامد، 2002، ص23،21).

6- الصلابة النفسية وعلاقتها ببعض المصطلحات النفسية:

6-1- الصلابة والصحة:

يرى كونراد أنه من الممكن للصلابة النفسية أن تساعد في إسكات أو توقيف استجابات الجهاز الدوري للضغط النفسي وأظهر (سميث، 1956) في دراسته أن الأشخاص الأكثر صلابة هم أكثر مقاومة للأمراض المدرجة تحت تأثير الضغط بسبب الطريقة الإدراكية التكيفية وما نتج عنها من انحدار في مستوى التحفيز الفسيولوجي، وان لديهم أيضا

مجموعة من الجمل الإيجابية عن الذات أكثر من أولئك الأقل صلابة والصلابة التي ترجع إلى التفاؤل هي سمة من شأنها أن تقي من الآثار الجسدية المتعددة لضغط (ياغي، 2006، ص39)

6-2- الصلابة والتكيف:

تؤثر الصلابة على القدرات التكيفية، فالناس ذوي الصلابة المرتفعة عندهم كفاءة ذاتية أكثر، ولديهم قدرات إدراكية من ناحية أن الشخص المتمتع بالصلابة النفسية يدرك ضغوطات الحياة اليومية على أنها أقل ضغطاً، ولديهم استجابات تكيفية أكثر. كما أن الأفراد الأكثر صلابة عندهم آثار مغايرة في أثرها على الأمراض فهم يمارسون الضغوط ولكن بأقل تكرارية، وينظرون إلى الأحداث الضاغطة الصغيرة على أنها غير ضاغطة ويكون لديهم إدراك أفضل لصحتهم العقلية والاجتماعية (راضي نوفل أحمد، 2008، ص55)

6-3- الصلابة والمجموعات:

يمكن أن تعزز صفات الصلابة النفسية لمجموعة من الناس مثل العائلات كما تم عزوها للأفراد، وبذلك تعمل الصلابة النفسية على تسهيل توافق الأسرة وصلابتها، وأن الصلابة النفسية تلعب دوراً الوسيط في التخفيف من الأثر الناتج عن الضغوط النفسية وبالذات الأحداث السلبية. (ياغي، 2006، ص40)

6-4- الصلابة النفسية والخبرات الماضية:

تتعدد استجابات الأفراد للضغوط حسب تقييمها وتقديراتها للمصادر المختلفة، بيد أن الأفراد يختلفون في تلك التقديرات حيث يعتمد إدراكها على خبراتها الماضية ومعلوماتها واتجاهاتها ومعتقداتها وسمات شخصياتها. (اليازجي، 2011، ص42).

6-5- الصلابة النفسية والروح المعنوية:

الروح المعنوية هي شعور الفرد بالثقة وضبطها، و الشعور بالسعادة والتكيف الجيد والشعور بالولاء للجماعة وتقبل أهدافها والتقليل من الصراعات الداخلية لدى الفرد والتقليل من التأثير بالعوامل الخارجية المثبطة ليتمكن من ثباته أمام معظم المهمات. (اليازجي، 2011، ص43)

ومما سبق يتضح أن الصلابة تنشئ جدار دفاع نفسي للفرد يعينه على التكيف البناء مع الأحداث الحياة الضاغطة والمؤلمة، وتخلق غطا من الشخصية شديدة الاحتمال تستطيع تقاوم الضغوط وتخفف من آثارها السلبية، ليصل إلى مرحلة التوافق، وينظر إلى أن الحاضر والمستقبل بنصرة ملؤها الأمل والتفاؤل، وتخلو حياته من القلق والاكتئاب وتصبح ردود أفعاله مثالا للاستحسان.

7- طرق بناء الصلابة النفسية:

1/ إقامة روابط مكثفة مع الآخرين:

فالعلاقات الاجتماعية الايجابية داخل الأسرة وخارجها من أهم متطلبات الصلابة النفسية وتقبل المساعدة من الأشخاص الذين نثق فيهم ونحترمهم ونستمع لآرائهم.

2/ تجنب رؤية الأزمات على أنها مشكلات لا سبيل للتخلص منها:

لا نستطيع تغير من الحقيقة التي مفادها أن الأحداث الضاغطة جزءا من واقع الإنسان ولكن بالإمكان تغييرها عن طريق إدراكها وتفسير وتستجيب بها لهذه الأحداث، حاول أن تتجاوز الظروف الحاضر وتطلع إلى المستقبل واعتقد عين اليقين أن المستقبل أفضل من الحاضر، وحاول أن تتلمس كل ما يمكن يخفف أو يلطف من مشاعر الكدر أو الحزن الناتجة عن المصاعب والعثرات التي تواجهها.

3- تقبل التغير و اعتباره جزءا متضمنا بنيويا في الحياة:

ربما لا يتمكن الإنسان من تحقيق أو إنجاز أهداف معينة في الحياة نتيجة المواقف أو الظروف أو الأحداث الضاغطة التي يتعرض لها الإنسان، وأعلم أن تقبل الظروف التي لا يمكن تغييرها يساعد في التركيز على الظروف الأخرى القابلة للتغير والسيطرة.

4- اندفع بالتحرك تجاه أهدافك:

وضع أهداف واقعية قابلة للتحقيق مبنية على قراءة دقيقة لإمكانيات الفرد وقدراته والواقع المحيط به، والانتظام في أداء مهامه تقربه من تحقيق أهدافه.

5- اتخاذ قرارات حاسمة:

اتخاذ قرارات حاسمة تدفع بالفرد باتجاه المواجهة والتصدي الفعال والتوافق النشط الايجابي، بدلا من الالتصاق بالمشكلات والضغوط واجترار الآمها.

6- استكشاف جوانب القوة في الذات:

عادة ما يتعلم البشر الكثير عن أنفسهم، ربما يكتشفون أن جوانب نفسية ما لديهم قد تطورت أو نمت نتيجة مشاهدتهم و تصديهم أو تأقلمهم الايجابي مع المواقف الضاغطة، كل هذه الخبرات تفيد الكثير من الأفراد الذين واجهوا مصاعب في حياتهم في الاستفادة من إقامة علاقات ناجحة مع الآخرين والإحساس بقوة وفعالية الذات واستكشاف مكامن القوة في ذاتهم لم يعرفوها من قبل، فمجرد الإحساس بقابلية التعرض للشدائد يزيد من إحساس الفرد بقيمة الذات وفعالية كما يقوي جوانب أخرى في شخصيته تزيد من صلابته وإحساسه بقيمة حياته ورفع التحدي أمام أحداث الحياة الضاغطة مع خسارة أقل.

7- تبني نظرة ايجابية للذات:

تيقن الفرد من قدراته على حل المشكلات، والثقة في ذاته والتفاؤل الذي يمكنه من توقع الجيد.

8- وضع الأمور في سياقها:

عندما يواجه الفرد أحداث ضاغطة، يجب عليه أن يقيم الموقف الضاغط في سياقه الواسع والنظر إلى المدى البعيد الذي يمكن أن يحوي مثل هذا الموضوع، كما يجب أن يتمتع بنظرة تحليلية للأحداث لكي يتمكن من وضع خطط تخلصه من المواقف الضاغطة وتيسر عليه أمور حياته. (محمد السعيد أبو حلاوة، 2008، ص26).

الخلاصة:

حسب البحوث ترتبط الصحة النفسية غاية الارتباط بالصلابة النفسية والتي رأيناها من الخصائص الهامة للفرد التي تساعد على مواجهة الضغوط وبفضلها يمتلك الفرد الإحساس بالقدرة على مواجهة التحديات، لذلك يرى العلماء والباحثين ضرورة تعميق البحوث والدراسات في هذا المجال، للتأكيد في الوقت نفسه على العوامل التي حظيت باهتمام مفهوم الصلابة النفسية أو ما يسمى المقاومة عند تلقي الصدمات، ومن العوامل المساعدة على زيادة الصلابة تصورنا لمعنى الوضع القائم ، مقدار الدعم الخارجي الذي نتلقاه، وفي ضوء ذلك تعد الصلابة النفسية تخفيف من تأثير الأحداث الضاغطة على الصحة النفسية والجسمية للأفراد، وأن وظيفة الصلابة النفسية، ليس تخفيف لأحداث الحياة الضاغطة فقط ولكنها تمثل مصدر للمقاومة والصمود والوقاية من الأثر الذي تحدثه الأحداث الضاغطة على الصحة النفسية والجسمية.

الفصل الثالث: الضغط النفسي وأساليب مواجهته

I/ الضغط النفسي

تمهيد

- 1- تعريف الضغط النفسي 30
- 2- العناصر المكونة للضغط النفسي 32
- 3- أنواع الضغوط النفسية 34
- 4- مصادر الضغط النفسي 36

II/ أساليب مواجهة الضغوط

- 1- تعريف المواجهة. 38
- 2- تعريف أساليب المواجهة. 38
- 3- أنواع أساليب مواجهة الضغط النفسي 41
- 1-3 المواجهة المتمركزة حول المشكل 41
- 2-3 المواجهة المتمركزة حول الإنفعال 42
- 4- العوامل التي تؤثر في أساليب مواجهة الضغوط النفسية 44
- 5- أهداف أساليب مواجهة الضغوط النفسية 46

خلاصة

I- الضغوط النفسية :

1/ مفهوم الضغوط:

عندما نتحدث عن الضغوط، فإننا نعني بذلك قضية لازمت الإنسان منذ وجوده على الأرض، فقد وجد ليعمل وكان هذا العمل ولا يزال مصدرا لشقاء، وذلك مصداقا لقوله تعالى: "لقد خلقنا الإنسان في كبد" ولقد ترتب عن هذا العمل وما صاحبه من شقاء مواجهة الإنسان للعديد من المخاطر والتحديات في حياته التي كانت سببا في هاته الضغوط، حيث استطاع الإنسان أن يتكيف مع بعضها ويسخر بعضها لصالحه، في حين كان بعضها الآخر قاسيا وشديدا ترتب عنها في بعض الأحيان تعاسته وشقاؤه. (حمدي علي الفرماوي، 1997، ص19).

وكلمة ضغط مشتقة من اللغة اللاتينية، واستخدمت في القرن (17) بمعنى: الشدة أو المحنة أو الحزن، أو البلاء. وخلال القرنين الثامن والتاسع عشر أصبح يشير إلى القوة أو الضغط أو الإجهاد أو التوتر، ثم استخدم المصطلح في العلوم الأخرى، خصوصا في علم النفس ليدل على الموقف الذي يكون فيه الفرد واقعا تحت إجهاد انفعالي أو جسمي.

2- تعريف الضغوط النفسية:

2-1 التعريف اللغوي

الضغط - Stress - مشتق من الفعل اللاتيني Stringers الذي يعني: ضيق، شدة، ومنه أخذ الفعل الفرنسي Etreinde بمعنى: طوق ذراعيه وجسمه مؤديا إلى الاختناق الذي يسبب القلق.

- الضغط: القهر، الاضطراب والضغط بمعنى الشدة والمشقة (جمال الدين بن منظور. 1997. ص129)

2-2 التعريف الاصطلاحي:

أ - الضغوط كمثير :

يعرفه لازاروس، وكوهن (lazarus&cohen) على أنها: "الأحداث التي تتحدى الفرد وتتطلب التكيف الفسيولوجي، أو المعرفي أو السلوكي"

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

والضغوط حالة تأثر في الجوانب الانفعالية للفرد وفي عملية تفكيره، وهذه الحالة تؤثر على نحو سلبي في تفكير الأفراد وفي سلوكياتهم وفي حالتهم الصحية. (بنجمان ستوار. 1997. ص 9.10)

ب -الضغوط كاستجابة:

يتناول أصحاب هذا الاتجاه الضغط باعتباره ردود أفعال بدنية كانت أو نفسية أو سلوكية، التي تصدر عن الفرد نتيجة التعرض لمثيرات معينة.

تعريف " فونتانا " Fontana "الضغوط هي حالة تنتج عندما تزيد المطالب الخارجية عن القدرات والإمكانات الشخصية للكائن الحي" (sillammy.N.1996.P114)

أما " جرينبرج "و" بارون"(Baron &Greenberg) فيعرفانها على أنها "نوع من الحالات الوجدانية وردود الأفعال الفسيولوجية التي تحدث في مواقف معينة، حيث يشعر الأفراد أنهم قادرون على تحقيق أهداف المنظمة".

ج - الضغوط كتفاعل بين الفرد والبيئة :

نظر أصحاب هذا الاتجاه للضغوط على أنها محصلة تفاعل الخصائص الذاتية للفرد مع الظروف البيئية المحيطة به، حيث يتبنى أصحاب هذا الاتجاه المنظور الشامل كما وجدوا من نقص فيما يخص الاتجاهين السابق ذكرهما. ومن بين التعاريف الموضحة لهذا الاتجاه:

تعريف " نومانني NEWMAN " :بأنها عبارة عن حالة تنشأ بسبب تفاعل العوامل المتعلقة بالعمل مع خصائص العاملين، تحدث تغييرا في الحالة البدنية أو النفسية للفرد تدفعه إلى تصرف بدني أو عقلي غير معتاد.

ويعرفه فريته " GRATH " :بأنه " عبارة عن حالة تنتج عن التفاعل بين الفرد والبيئة بحيث تضع الفرد أمام مطالب أو عوائق أو فرص ". (فوزي عزت، ونور محمد جلال، 1997، ص 27)

ويرى **الصباغ** بأنها " :الموقف الذي يؤثر فيه التفاعل بين ظروف العمل وشخصية العامل والتي تؤثر على حالته النفسية والبدنية والتي قد تدفعه إلى تغيير نمط سلوكه "

من خلال استعراضنا للتعريف سابقة الذكر سواء من تطرقت للضغوط على أنها مثير أو تلك التي تطرقت للضغوط على أنها استجابة، والأخرى التي تناولتها على أنها تفاعل بين الفرد والبيئة، يمكننا استخلاص تعريف للضغوط ينظر إليها بنظرة شمولية، حيث يمكن اعتبارها:

- حالة تصيب الفرد نتيجة عدم توافقه مع بيئة العمل، لتعرضه لمثيرات ذاتية وبيئية تفوق طاقته التكيفية وينتج عنها مجموعة من الآثار النفسية والسيولوجية والسلوكية (طه عبد العظيم حسين، سلامة عبد العظيم حسين، 2006، ص 23)

3- عناصر الضغوط :

توجد عدة عناصر متداخلة للضغوط المهنية والتي حددها " سيزلاقي "و"الاس "في ثلاث عناصر أساسية هي :
المثير، الاستجابة والتفاعل.

أولاً :عنصر المثير: يحتوي هذا العنصر على المثيرات الأولية الناتجة عن مشاعر الضغوط، وقد يكون مصدر هذا العنصر البيئة أو المنظمة أو الفرد.

ثانياً :عنصر الاستجابة: يتمثل هذا العنصر ردود الفعل الفسيولوجية والنفسية والسلوكية التي يبديها الفرد مثل القلق والتوتر والإحباط وغيرها.

ثالثاً :عنصر التفاعل: وهو التفاعل بين العوامل المثيرة والعوامل المستجيبة، وبأن هذا التفاعل من عوامل البيئة والعوامل التنظيمية من العمل والمشاعر الإنسانية وما يترتب عليها من استجابات. (فاروق السيد عثمان، 2001، ص20)

رابعاً : أنواع الضغوط النفسية:

حاول الباحثون في موضوع الضغوط تقسيم هذه الأخيرة إلى أنواع وذلك حسب معايير تصنيف معينة، ويعتبر التصنيف على أساس الآثار المترتبة عنها هو المعيار الأكثر شيوعاً حيث يصنف الضغوط النفسية إلى نوعين وهما ضغوط نفسية إيجابية و أخرى سلبية. (سعد الامارات، 2001، ص33)

وقد ميز هانز سيلي بين نوعين من الضغوط وهما:

أ- ضغط إيجابي: وهذا الضغط يعد حافزاً يدفع الفرد نحو الأداء الأفضل ويساعده على الإبداع وتنمية الثقة بالنفس.

ب- ضغط سلبي: وهو الصورة المدمرة للضغوط، ويؤدي إلى اختلال وظيفي في تكيف الكائن. حيث تؤثر في حالته الجسدية والنفسية وهذا ما يؤدي إلى اختلال في الاستجابة سواء المعرفية أو النفسية، الأمر الذي يؤدي إلى ضعف في الأداء بالإضافة إلى التصنيف السابق هناك تصنيفات أخرى أهمها:

2- حسب معيار السبب:

أ- الضغوط الأسرية (التنافر الأسري، الانفصال، وفاة، فقر...)

ب- ضغوط النقص (نقص الممتلكات، نقص الأصدقاء...)

ج- ضغوط العدوان (سوء المعاملة من العائلة، من الأقران و الأصدقاء...)

د- ضغوط السيطرة (التأديب، العقاب القاسي...)

3- من حيث الشدة :صنفها بابتكوك الى ثلاث أنواع وهي :

أ- ضغط ناتج عن الصراعات الداخلية : كالعصاب وهذا النوع مرتبط بشكل وثيق بالمفهوم الذي يعطيه الطب العقلي للقلق.

ب- ضغط ذو أصل خارجي: أي صادر من بيئة الفرد كمواجهته لعراقيل خلال سعيه لتحقيق أهداف معينة فيريد اجتيازها وتخطيها ليشعر بالراحة والرضا.

ج - جهد مرتبط بالحاجة إلى الإبداع: فالمبدع في حاجة لأن يعيش في بيئة تحفزه على استغلال طاقاته الإبداعية بتطوير وظائفه الطبيعية.

4- من حيث الفترة الزمنية التي تستغرقها الشدة أو التوتر ومدى التأثير على صحة الإنسان النفسية والبدنية) ويقسم "جينز-Jains" الضغوط إلى:

أ- الضغوط البسيطة: وتستمر من ثوانٍ معدودة إلى ساعات طويلة، وتكون ناجمة عن مضايقات صادرة عن أشخاص تافهين أو أحداث قليلة الأهمية في الحياة.

ب- الضغوط المتوسطة: وتمتد من ساعات إلى أيام وتنجم عن بعض الأمور كفترة عمل إضافية أو زيارة شخص مسؤول أو غير مرغوب فيه.

ج- الضغوط المضاعفة: وهي التي تستمر لأسابيع وأشهر وتنجم عن أحداث كبيرة كالنقل من العمل أو الإيقاف عن العمل أو موت شخص عزيز. (لمياء الديوان، 2011، ص51)

4- من حيث المصادر: إلى

أ- الضغوط الناتجة عن البيئة المادية: يتعرض لها الفرد داخل المنظمة أثناء ممارسة مسؤولياته ومهام وظيفته، وتتضمن مصادر متنوعة قد تكون نفسية أو اجتماعية أو تقنية.

ب- الضغوط الناتجة عن البيئة الاجتماعية: تظهر لدى الأفراد الذين يتفاعلون معاً في مجالات العمل مع الزملاء.

ج- الضغوط الناتجة عن النظام الشخصي للفرد: تعزى إلى الخصائص الشخصية المتوارثة أو المكتسبة.

II- أساليب مواجهة الضغوط:**تمهيد :**

يواجه الأفراد في الحياة المعاصرة المليئة بالتغيرات زيادة وتنوعاً من مصادر التوتر والضغط النفسي التي يتعرضون لها . مما جعل العلماء يولون موضوع الضغط النفسي إهتماماً متزايداً يبين آثاره الخطيرة على الصحة النفسية والجسدية ، إلا أنه لوحظ أن هناك نمطاً من الأفراد يقال عنهم مقاومي الضغوط ، حيث لا يبدو عليهم سوى أعراض طفيفة من التوتر والألم النفسي بالرغم من وقوعهم تحت مستويات عالية من الضغط ، في حين أن الذين يقعون تحت نفس المستوى يصابون بالمرضى وهنا إشارة Kobase (1992) إلى أن المقاومة النفسية للضغوط للذين ، مثل هؤلاء الأفراد تؤسس على أسلوبهم في الحياة وإدراحتهم لضغوطها ، وكيفية تعاملهم مع الضغوط ومواجهتها ، وبينما ترتبط ضغوط الحياة بقدر واسع من الاضطرابات السيكوسوماتية فإن أساليب المواجهة تعد بمثابة عوامل تعويضية تساعدنا على الاحتفاظ بالصحة النفسية والجسدية معاً ، بشرط أن يعي الفرد كيفية طرق المواجهة وما هي العمليات أو الأساليب الملائمة لمعالجة موقف ما . كما ينظر البعض إلى تلك العمليات على أنها عوامل الاستقرار التي تعين الفرد على الاحتفاظ بالتوافق النفسي والاجتماعي أثناء الفترات الضاغطة من حياته . وظهرت في الآونة الأخيرة إقتناع بضرورة الاهتمام بدراسة هذه العمليات ومعرفة الأساليب التي يستطيع الفرد من خلالها مواجهة الضغوط بنجاح خلال حياته وإيجاد طرق وأساليب مواجهه أكثر إيجابية . (نادية عبده أبو دنيا، 1997، ص33)

1 - تعريف المواجهة:

يعرف "نومان" (1981) Newman: المواجهة بأنها هي المجهود المبذول من قبل الفرد لإزالة الضغط النفسي، وخلق طرق جديدة للمواجهة مع المواقف الجديدة في كل مرحلة من مراحل الحياة.

ويعرفها "هندرسون Henderson" (1992): على أنها محاولة الفرد لضبط المطالب والصراعات البيئة الخارجية والداخلية التي ترهق مصادر تكيفه ، أي أنه يتضمن جهود الفرد لضبط البيئات الداخلية والخارجية والعلاقة التي ترتبط معها .

كما عرف كل من فولكمان و لازاروس Lazarus & Folkman (1985) المواجهة بأنها عملية التغيير المستمر للجهود المعرفية والسلوكية أو كليهما لضبط الظروف الداخلية والخارجية التي ينظر إليها الفرد كظروف ضاغطة ، وقد حددا هدفين رئيسيين للمواجهة هما:

1 - ضبط الموقف الذي يسبب الضغط (المواجهة المتمركزة حول المشكلة) .

2- تنظيم الاستجابات الانفعالية المرتبطة بالضغط (المواجهة المتمركزة حول الانفعال). (رؤية رجب، 2010، ص48)

وعرف "مولي" (1985) المواجهة أنها العملية التي بواسطتها يحاول الفرد أن يحافظ على مستوى التوازن النفسي والфизиولوجي ، وهذا التوازن يرجع إلى السلوك الموجه نحو تخفيف التوتر ، ويتضمن حاله من العلاقة الايجابية بين الفرد وبيئته.

وقد اقترح لازاروس (1996) بأن المواجهة لا تعتبر نشاطاً مفرداً لكنه سلسلة من النشاطات التي يستعملها الفرد ، عندما يتعرض لأنواع مختلفة من المثيرات الضاغطة ، فعندما يستعمل الفرد تكتيكاً معيناً ضمن أساليب مواجهة معينة قبل البحث عن تغيير الموقف من خلال تحقيق اتفاق جماعي ، فإن ذلك سيؤثر على الموقف نفسه، وأن تغيير مثل هذا الموقف يمكن أن يتطلب تكتيكاً جديداً أو مختلفاً للمواجهة، ولذا فإن المواجهة هي جزء من عملية التفاعل مع البيئة الاجتماعية، أكثر من كونه نتيجة لمثل هذا التفاعل. (رؤية رجب، 2010، ص52)

- وحدد ويذر (1978) ثلاثة عناصر للمواجهة وهي :

- تتطلب المواجهة من الشخص أن يكون قادراً على اكتشاف ومعالجة المعلومات الجديدة.

- تتطلب المواجهة من الشخص أن يكون قادراً على السيطرة على حالته الانفعالية، وتغيير الانفعالات والتعبير عنها بشكل مناسب إذا لزم الأمر.

تتطلب المواجهة من الشخص أن يكون قادرًا على الانتقال بحرية ضمن بيئته ، وتتضمن أهداف المواجهة الرغبة في حفظ الإحساس بالتكامل الشخصي ، وتحقيق الضبط الشخصي للبيئة ، وأن يستعمل الشخص مصادره الجسمية والمعرفية ، والاجتماعية ، والانفعالية لفهم ما يلزم ، حيث أنها تعدل بعض مظاهر الموقف أو الذات ، ولذا فإن المواجهة هي السلوك الذي يحدث بعد أن يحصل الفرد على فرصته لتمثيل الموقف وقراءة انفعالاته ، والانتقال إلى موقف بعيد عن التحدي. (رؤية رجب، 2010، ص53)

2- تعريف أساليب المواجهة:

بدأ الاهتمام بدراسة موضوع أساليب المواجهة منذ ستينات القرن الماضي ، وقد استخدمت الدراسات مجموعة من المصطلحات للتعبير عن أساليب المواجهة مثل : ميكانيزمات المواجهة أو ومهارات المواجهة أو استراتيجيات المواجهة أو جهود المواجهة. أو الطرق التي يستخدمها وأساليب المواجهة هي : مجموعة من التكتيكات الفرد لتحقيق هدفا ما. ومن أوائل العلماء الذين استخدموا مصطلح المواجهة، التي بينت أن المواجهة تشير إلى أساليب التعامل مع التهديد، وأضافت أيضا "مارفي" Murphay (1989) مصطلح السيطرة الذي اعتبرته هدف المواجهة.

كما وصفت "مارفي" Murphay (1989) عملية المواجهة بأنها تنظيم للوسائل المختلفة للتعامل مع محتويات البيئة التي قسمتها فيما بعد إلى طريقتين إحداها موجهة إلى البيئة، والأخرى موجهة إلى الذات.

وكذلك من الذين أسهموا في دراسة أساليب المواجهة فقد قام بدراسات حول سلوكيات المواجهة التي يستخدمها الأفراد في توافقهم مع الأحداث ، وقد وصف أساليب المواجهة بأنها حيل ووسائل يستخدمها الفرد للتعامل مع الأحداث الضاغطة. (رجب علي شعبان، 1997، ص52)

ثم جاءت فيما بعد جهود Lazarus & Folkman (1984) الذين عرف أساليب المواجهة بأنها "جهود معرفية وسلوكية متغيرة ومستمرة لتنظيم متطلبات داخلية أو خارجية والتي تقيم على أنها مرهقة وتتجاوز مصادر المواجهة التي يستخدمها الفرد".

ويرى شوبال (1990) أن تعريف Lazaras & Folkman ركزا على أن المواجهة عملية متغيرة ومستمرة فالفرد يعتمد على مواجهة ما في فترة ضاغطة من حياته ، ويعتمد في فترة لاحقة على أسلوب مختلف للمواجهة بمجرد أن تتغير حالته النفسية أو يتغير تقديره للموقف الضاغط ، ومن هنا يتضح لنا أن المواجهة عملية وليست سمة من سمات الشخصية. (رجب علي شعبان، 1997، ص69)

ويعرف ريتير " Rutter" (1981) أساليب المواجهة" بأنها محاولات الفرد لتغير ظروف الضغوط المباشرة أو تغير تقييمه لها .لذا تتطلب المواجهة وجود حل المشكلة الفعال وكذلك تنظيم الانفعالي.

ويرى " ريتير" أن أساليب المواجهة هي أساليب صحية أكثر من الأساليب الدفاعية للضغط . "التي يسلكها الفرد أمام الضغوط كما أنها شعورية وواقعية في التوجه.

أما "فلاشمن" (1984) فيعرف أساليب المواجهة" بأنها السلوكيات الظاهرة أو الخفية التي تحدث للتقليل من الضغوط النفسية أو الظروف الضاغطة ."

ويعرف "كابنلن" (1984) أساليب المواجهة" بأنها السلوك الذي يهدف إلى خلق تغيير في الذات ، وتغير في القدرات أو الحاجات ، أو تعريف متطلبات البيئة ."

اما "موس وهولاند" (1982) فقد عرفا أساليب المواجهة" بأنها جهود لتعليم تحمل التهديد الذي يؤدي إلى الضغوط أو ضبطها أو تقليلها"

كما يعرف "ناكنو" Nakano (1991) أساليب المواجهة" بأنها جهود فردية معرفية وسلوكية للتخفيف من آثار الأحداث الضاغطة أو تخفيف تأثيرها الجسمي والانفعالي على الفرد". (علي عسكر، 2002، ص71)

ويرى"مانقانا " Menaghan (1981) أن هناك ثلاثة متغيرات عند النظر إلى أساليب المواجهة هي:

المتغير الأول : مصادر المواجهة أو معيار المواجهة :وهي المهارات التي تعتبر مفيدة في مواقف الضغط المتعددة، وهي تنظيم اتجاهات الفرد نحو الذات كقوة الانا لديه ، ومدى تقديره لذاته كما تتضمن اتجاهات الفرد نحو العالم كإحساس

الفرد بالتماسك ، ومدى ثقته بقدرته على السيطرة على المواقف التي يمر بها وكذلك القدرات العقلية كالمرونة في العمليات العقلية عند الفرد ، ومدى نجاح الفرد في إقامة علاقات اجتماعية مع الآخرين.

المتغير الثاني : أساليب المواجهة : "وهي التي تميز الفرد كنمط خاص به مثل ميل الفرد للانسحاب من المواقف الاجتماعية مقابل الرغبة في التعامل مع الناس، بالإضافة إلى الميل إلى إنكار المشكلة، مقابل الميل بالاعتراف بوجود المشكلة، كما أنها تضم ميل الفرد للوم ذاته مقابل لوم الآخرين وإعتبارهم السبب في المشكلة.

المتغير الثالث : جهود المواجهة : وهي ردود الأفعال الداخلية والخارجية التي يقوم بها الفرد في محاولته لمواجهة الضغوط، فطلب المساعدة من الآخرين ، والقيام بعمل مباشر لتغيير الموقف، يعتبران ردي فعل خارجيين، بينما يعتبر رفض التفكير بالمشكلة وتقييمها ردي فعل داخليين. (عبد المعطي حسن مصطفى، (2006)، ص 74)

أما "موس" و"بيلينق" Moss & Billing (1984) : فقد عرضا ثلاثة أساليب لمواجهة الضغوط هي :

أ -أساليب سلوكية نشطة، وتشمل تلك السلوكيات الظاهرة التي تعكس محاولة الفرد لمواجهة المشكلة مباشرة ومصدر الضغط.

ب -أساليب معرفية تتضمن ما يقوم به الفرد من جهود عقلية لتقدير أبعاد مصادر الضغط.

ج -أساليب أحجامية تعكس محاولة الفرد لتجنب المشكلة ، وعدم المواجهة المباشرة لمصادر الضغط.

أما "لازاروس" و"فولكما" Lazarus & Folkma (1985) فقد قدما تصورا لأساليب مواجهة الضغوط وهي :

1 -العمليات المتمركزة حول المشكلة أو مصادر الضغط وتشمل : المبادأة ومحاولة ممارسة أي نشاط لمواجهة المواقف

الضاغطة ، وكذلك التفسير الإيجابي للموقف، وتحليل أبعاده بصورة منطقية (Steptoe.1991)

2 -العمليات المتمركزة حول رد الفعل الانفعالي للضغط وتشمل : بعض السلوكيات التي تعكس عجزه عن مواجهة

الموقف مثل: عزل النفس أو التنفيس الانفعالي، وبعض العمليات المعرفية مثل قبول الموقف والاستسلام له، ومحاولة

التعايش معه، وربما الانسحاب من الموقف، وتجنب التفكير فيه، وقد يلجأ إلى الخيال والأمانى والشكوى، والدعاء.

3 -العمليات المختلطة وتشمل: مجموعة متنوعة من السلوكيات والممارسات سواء سلوكية أو معرفية مثل الرجوع إلى الدين أو البحث عن مصادر الضغط والتعامل معها (Steptoe.1991) .

3- أنواع أساليب مواجهة الضغط النفسي: من أساليب المواجهة نجد:

أولا: المواجهة المتمركزة حول المشكلة : يتفرع من هذه المواجهة عنصران هاما هما:

أ- المواجهة السلوكية المتمركزة حول المشكلة:

وهنا تعتبر الاستجابات أفعال ظاهره توجه مباشرة لمواجهة الموقف، ومن هذه الاستجابات أسلوب حل المشكلة الفعال، ومحاولات الضبط والتجنب والانسحاب أو الهروب من الموقف. وقد قام العلماء بدراسة تأثيرات الضبط السلوكي، وضعف الضبط وفقدان السيطرة على الأحداث المنفرة لدى الفرد التي أدت إلى زيادة الضغط النفسي، وزيادة الاستجابات الفسيولوجية الضارة ، مقارنة بالظروف القابلة للضغط. (منى محمود.2002.ص.62)

وأكد كارور (1977) على أن الأفراد المتفائلين يمكن أن يتعاملوا بشكل أفضل مع المثيرات الضاغطة، لأنهم يقومون بأفعال إيجابية وفعالة وينشغلون في التخطيط الإيجابي البناء ، لذلك فإن الأفراد المتفائلين يظهرون اندفاعا نحو استجابات المواجهة المتمركزة حول المشكلة أكثر من الأفراد المتشائمين في المواقف القابلة للضغط.

ب - المواجهة المعرفية المتمركزة حول المشكلة:

وهنا توجه استجابات المواجهة المعرفية بشكل مباشر لمواجهة الموقف، حيث يتضمن محاولات لضبط الطريقة التي يدرك بها الأحداث الضاغطة، وقد "لازاروس"(1966) استخدم مصطلح التقييم المعرفي، للإشارة إلى النمط الذي يفسر فيه الناس الأحداث أو المواقف الضاغطة. ومن أساليب التقييم المعرفي، الانتباه الانتقائي للمظاهر الإيجابية للموقف، أعاده تحديد وتعريف الأحداث بنمط وأسلوب غير مهدد .ويمكن أن تكون التقييمات المعرفية ذات تأثير قليل في مواجهة أحداث الحياة القاسية، إلا أنها مهمة جدا في مواقف قد تساعد الناس على مواجهة العمليات الجراحية . حيث أقترح (تورك 1989) أنها " أساليب مختلفة لمساعدته الفرد على ضبط الألم خلال العمليات الجراحية وتتضمن هذه الأساليب:

- الانتباه التخيلي الذي يتم فيها تخيل الفرد مشهداً متناقضاً مع الألم، وأسلوب التحويل التخيلي الذي يتم فيه تخيل الإحساس إما لدى الفرد أو موقف آخر. (منى محمود، 2002، ص.62)

ثانياً : المواجهة المتمركزة حول الانفعال:

ويتفرع من هذه المواجهة عنصران هامين وهما:

أ - المواجهة السلوكية المتمركزة حول الانفعال:

إن السلوكيات الواقعة تحت هذا الفرع من المواجهة متغيرة، وتشترك بنفس الهدف وهو خفض عملية الانفعال وخاصة الناتجة عن الأحداث الضارة والمنفردة، وهناك نمطان من المواجهة السلوكية المتمركزة حول الانفعال وهما:

1/ البحث عن المعلومات والتجنب:

حيث يختلف الأفراد في المدى الذي يبحثون فيه عن المعلومات المرتبطة بالأحداث المهددة، ويؤدي التجنب إلى استجابات فسيولوجية منخفضة، وضغط نفسي أقل من الانتباه إلى المواقف الضاغطة، وقد أشارت الدراسات إلى أن البحث عن المعلومات يؤدي إلى ضغط نفسي أكثر من التجنب ، وكذلك أشار ماومس (1985) إلى أن "المواجهة التجنبية ترتبط بالاكتئاب والأعراض الجسمية ، حيث لاحظ أن هناك ضعفاً في معالجة المراهقين المصابين بمرض السكري، لأنهم فضلوا استخدام المواجهة التجنبية لتخفيف الضغط النفسي الانفعالي" (Steptoe.1991).

2/ البحث عن المساندة الاجتماعية : والهدف منه هو تنظيم الاستجابات الانفعالية ، وقد أكد" (ويلز - 1988) أن

التأثيرات المباشرة للمساندة الاجتماعية تظهر كل من عندما يقوم الفرد ببناء التكامل ضمن الشبكات الاجتماعية التي تساعد على التكيف. (منى محمود، 2002، ص.62)

ب - (المواجهة المعرفية المتمركزة حول الانفعال:

ويتعلق هذا النوع بطريقة مواجهة الأفراد للانفعال الذي ينتج عن المواقف الضاغطة على المستوى المعرفي، ويتضمن التعبير الفعال عن الانفعال، والمعالجة الانفعالية الفعالة في مواقف الضغط النفسي .وهناك عدد من أساليب المواجهة التي

تؤدي إلى عدم الإنشغال مع الانفعالات مثل الكف الانفعالي، الكبت، التجنب الدفاعي، والأنكار . وهناك مجموعة أخرى من الإستجابات.

إستجابات المواجهة وتتضمن : نقل المعرفة عن المشاعر الملازمة والتي تنشأ عن عدم معرفة الفرد بكيفية مواجهته للضغط النفسي .

وقد اقترح كل من "(ماوس 1984) نموذجاً للمواجهة ثلاثي العوامل وهو :

1- المواجهة المتمركزة حول المشكلة: وتتضمن المعلومات المتعلقة بالمساندة الاجتماعية، وحل المشكلة، وتطوير معززات بديلة.

2- المواجهة المتمركزة حول الانفعال: وتتضمن: التنظيم الفعال، والتفكير المقبول، والقبول والإذعان، والتنفيس الانفعالي.

3- المواجهة المتمركزة حول التقييم: ويتضمن التخييل المنطقي، واعتماد الخبرات السابقة وإعادة التعريف المعرفي، والقبول والمقارنة الاجتماعية، التجنب المعرفي أو الرفض (Steptoe.1991) .

وقد وصف سولي selye- (1976) نموذجين للمواجهة مع الضغط النفسي وهما :

1 -المواجهة مع المصادر الشخصية للفرد ذاته والأشخاص.

2 -المواجهة المتمثلة في التجنب.

وحدد Lazarus (1978) أربعة أنماط للمواجهة :

1/ الفعل المباشر: ويعرف على أنه السلوك المباشر الذي ينشغل فيه الفرد لمواجهة الحدث الضاغط أو مع ردود فعل الفرد للحدث.

2/ كف الفعل : هو وقف عملية التوتر الأولية المؤدية إلى التهديد بكف الفعل.

3/ الإجراءات النفس ذاتية : وهذه تساعد على خفض الأفكار والانفعالات الضاغطة.

4/ **البحث عن المعلومات :** وهذه تساعد الفرد على التقرير بين الفعل المباشر أو كف الفعل والموضوعات الأخرى للفعل وتزود الفرد بالطمأنينة لتحسين معنوياته والعوامل التي تؤثر على الفرد لاختيار نمط المواجهة.

4- العوامل التي تؤثر في أساليب المواجهة:

أن ردود أفعال الأفراد نحو المواقف الضاغطة متباينة، وإستجابة الأفراد لموقف ما مختلفة من فرد إلى آخر، ويعود هذا التباين إلى شخصية الفرد والخبرات التي يتعرض لها، وقدرته على مواجهة صراعات الحياة، وإدراكه للمواقف الخارجية وفكرته عن ذاته والطريقة التي يدرك بها ذاته تعتبر النواة الرئيسية التي تقوم عليها شخصيته، هذه العوامل تحدد كيفية تصرفنا أمام المواقف ومواجهة الضغوط النفسية.

وقد أشار كل من "موس" و"سكافر" (1986) Moss & Schaefer إلى أن العوامل الشخصية وخاصة النضج الانفعالي، والمعرفي والثقة بالنفس، تؤثر في طبيعة أساليب المواجهة التي يستخدمها الأفراد، إضافة إلى العوامل المرتبطة بالمواقف الضاغطة وخصائص البيئة التي يعيش فيها الفرد. (schwebelL.1990.p141)

وهناك عوامل أخرى تؤثر في أساليب مواجهة الفرد للضغوط وتنقسم إلى:

أولاً : العوامل الشخصية والديموغرافية : تتضمن العمر، والجنس، والأوضاع الاقتصادية والاجتماعية والجماعات

الفلسفية والدينية التي ينتمي إليها الفرد، والخبرات السابقة مع مواقف الضغط وأساليب مواجهتها، حيث تفيد هذه العوامل في تحديد الموقف الضاغط، كما تساعد في إيجاد حل لمواجهتها. أما بالنسبة لمتغير الجنس فتشير الدراسات إلى عدم وجود فروق بين الجنسين في مرحلة ما قبل البلوغ في الاستجابة لمواقف الضغط بشكل عام، وتبدو استجاباتهم لمواقف الضغط النفسي وكأنها تحدث في الاتجاه نفسه، وأشار (Dunn) إلى أن الأولاد يميلون للانسحاب أكثر من الإناث، فيما لا تتأثر بقية السلوكيات باختلاف الجنس. (Rutter.1981).

ويرى "رير" (1981) Rutter أن سبب الاختلاف في ردود أفعال الأطفال من الجنسين في مواقف الضغط النفسي يعود إلى اختلاف أسلوب تعامل الوالدين مع أبنائهم الذكور والإناث، حيث ربما يكونوا الوالدين أقل عوناً لأولادهم

الذكور في مواجهتهم لضغوط الحياة أو أنهم يستجيبون بطريقة سلبية لردود الأفعال الخاطئة الغير سوية لدى أولادهم الذكور. (Rutter.1981).

أما بالنسبة للراشدين فقد وجد كل من "موس" و"بيلينق" (Moss & Billing 1984) إن هناك فروق بين النساء والرجال في أساليب مواجهتهم للضغوط ، وأن النساء أكثر عرضة من الرجال للضغوط البيئية وأنهن يمتلكن القليل من المصادر الاجتماعية المساعدة والرجال أقل استخداما لأسلوب المواجهة الانفعالية والهروب. وأما النساء فهن يستخدمن أساليب مواجهة أقل عددًا من تلك التي يستخدمها الرجال.

أما دراسة كل من "ستون" و"نيل" (Stone & Neale 1984) أشارت إلى أن الرجال يفضلون أساليب مواجهة مباشرة بينما تستخدم النساء أساليب مواجهة تعتمد على الدين والاسترخاء والبحث عن المساندة الاجتماعية. وقد أكدت عدة دراسات مثل "سولمون" (Solomon 1990) على أن نوع أسلوب المواجهة يرتبط بشكل كبير مع التكيف مع الموقف الضاغط في حين أن أسلوب المواجهة الفعالة أفضل من تجنب المشكلة والانسحاب ، حيث يمكن أن يؤدي ذلك إلى اضطرابات سيكوسوماتية. وعلى هذا فإن نوع الأسلوب المستخدم من المرأة سواء كان فعالا أو غير فعال يؤدي إلى سلامة المرأة الصحية والنفسية أو إلى زيادة اضطراباتها النفسجسمية، في حين وجد كل من "برون" و"هاريز" (Brown & Harris) أن دور العلاقات الشخصية هو أقل فعالية عند النساء كما هو الحال عند الرجال. (Rutter.1981)

ثانيًا : العوامل الخاصة بمواقف الضغط وبيئته : فقد حدد "ريز" (Rees 1980) أربعة أنماط من المواقف التي يمكن أن

ترتبط بالضغط وتؤثر فيه وهي :

أ — البيولوجية مثل المرض أو الموت.

ب — الشخصية مثل الزواج.

ج — البيئة الفيزيائية مثل الكوارث الطبيعية والانفجارات.

د - الاجتماعية الثقافية مثل القيود التي يفرضها المجتمع من خلال العادات والعرف والتقاليد وعندما لا يستطيع الفرد تغيير الحدث أو آثاره ، فإنه يقوم عادة بمحاولة تغيير معنى الموقف بالنسبة له، وكذلك تغيير مشاعره نحو الحدث. (Beech.Etal.1982).

5- أهداف أساليب مواجهة الضغط النفسي:

ينظر الى المواجهة باعتبارها عملية توافق نفسي، ويتحدد ما غذا كان التوافق سليماً أو غير سليم تبعاً لمدى نجاح الأساليب التي يتبعها الفرد للوصول إلى حالة التوازن النسبي مع بيئته، ونجاح عملية المواجهة التي تؤدي إلى حالة التوافق النفسي التي تعتبر قلب الصحة النفسي. (زهران 1997، ص 27)

ويرى " لازاروس " و " فولكمان " أن أساليب المواجهة تسعى إلى تحقيق هدفين أساسيين هما:

1- تنظيم الانفعالات من خلال المواجهة المركزة على الانفعال وهي ذات منحى تلمفي لأنها تتضمن جهود لضبط أو للسيطرة على الانفعالات المترتبة على المشكلة مثل العصب، والقلق، والاكتئاب، وتقليل آثارها النفسية، والفسولوجية بدون تغيير العلاقة الفعلية مع البيئة، ويميز لازاروس بين مجموعتين من الأساليب التي تحقق هذا الهدف.

أ- أساليب مواجهة الاعراض الفسيولوجية : وتشتمل على لجوء الافراد إلى بعض المهدئات والمسكنات وأساليب الاسترخاء .

ب- أساليب نفسية داخلية: مثل الحيل الدفاعية العقلية.

2- السيطرة على المشكلات التي تسبب الكرب (المواجهة المركزة على المشكلة) ويتم ذلك عن طريق السلوك الواقعي المباشر لضبط العلاقات المضطربة بين الشخص وبيئته، عن طريق حل المشكلات واتخاذ القرارات وهي ذات منحى وسيلي أو منحى حل المشكلات كونها تهدف إلى تغيير العلاقة بين الافراد وبيئته (لازاروس وفولكمان، 1984، ص 141.153)

فمن شأن اساليب المواجهة الفعالة التخلص من التأثير السلبي للأحداث الضاغطة على العكس حيث تؤدي أساليب المواجهة غير الفعالة إلى التعرض للآثار السلبية للضغط. (مصطفى مفتاح الشقمانى، محمد أحمد الفقى، ص. 63.83)

الخلاصة :

بعد هذا الإستعراض لمفهوم الضغط النفسي يتضح لنا من الصعب تحديد إتجاه موحد في دراسة الضغوط، ذلك أنه لا يمكن إختزالها في علاقة مؤثر، نظراً لما تلعبه العوامل الوسيطة المختلفة والمتداخلة في تحديد مدى وكيفية تأثير الأفراد بالضغوط، وبالتالي يمكن القول ان حالة توتر والقلق والمعانات الناجمة عن الشعور بالتهديد وصعوبة التكيف مع المواقف الجديدة والمتغيرة في الحياة تختلف باختلاف البيئات، ونحن إذ نتحدث عن الشرطة العلمية إذ اننا نضع في الحسبان التركيبة النفسية والسلوكية لشرطي.

فالضغط النفسي هو الحمل الذي يقع على الكائن الحي وما يتبعه من إستجابات من جانبه ليتكيف أو يتوافق مع التغير الذي يواجهها، وبما أن التغير هو أحد الحقائق الثابتة في الحياة فغنه يمكن القول بأن التعويض للضغط يدروه جزءاً من المعاشية اليومية (علي عسكر، 2000، ص17).

حيث نجد تقييم الفرد للعوامل المهنية بأنها تهدد توازنه يدفعه إلى القيام بأساليب متنوعة في التعامل معها ما يهدف إلى تخفيف التوتر، فمنها ما يركز على ضبط الانفعالات ومنها ما يركز على حل المشكل من خلال التخطيط وجمع المعلومات...إلخ.

فتنوع هذه الاساليب ترتبط بخصائص مهمة كالفروق الفردية او طبيعة المواقف، وترتبط فعالية اساليب المواجهة بمدى قدرتها على تحقيق الرضا والتحكم في مختلف المواقف أما إن فشلت في ذلك فهي غالباً ما تسبب المزيد من التوتر، وهو ما يؤثر بطبيعة الحال على صحة الفرد النفسية والجسدية .

الجانب التطبيقي

الجانف الميواني

الفصل الرابع: الإجراءات المنهجية للدراسة

49	الدراسة الإستطلاعية
49	1- المنهج المستخدم في الدراسة
50	1-1- طريقة دراسة حالة
51	2- أدوات الدراسة.
58	3- حالات الدراسة.
58	4- حدود الدراسة.
58	4-1- المكانية.
85	4-2- الزمانية.

الدراسة الاستطلاعية:

تعتبر الدراسة الاستطلاعية مرحلة مهمة في البحث العلمي نظرًا لارتباطها بالميدان، وهي دراسة استكشافية تسمح للباحث بحصول على معلومات الاولية حول موضوع بحثه كما تسمح له كذلك بالتعرف على الظروف والامكانيات المتوفرة في الميدان، ومدى صلاحية الوسائل المنهجية المستعملة قصد ضبط متغيرات البحث. (عبدالرحمن العيساوي، 1998، ص61).

وتهدف الدراسة الاستطلاعية الى الإحاطة أكثر بالموضوع الدراسة وجمع أكبر كمية من المعلومات والبيانات النظرية التي تساعد على صياغة المشكلة صياغة دقيقة وتحديد الفرضيات. من خلال الكتب والمجالات والرسائل الجامعية التي تناولت موضوع الصلابة النفسية وأساليب مواجهة الضغوط النفسية، وكذا الكشف عن الظاهرة المراد دراستها. (فرج عبد القادر طه، 2000، ص194).

أجرينا الدراسة الاستطلاعية بأمن ولاية بسكرة بالمصلحة الولائية لشرطة القضائية قسم الشرطة العلمية على أربعة(04) أعوان وهو العدد الكامل لمستخدمي قسم الشرطة العلمية وبعدها تأكدنا من إمكانية توافق موضوع الدراسة مع الحالات الموجودة، والذين إستحسنوا هذه الدراسة، تم إجراء معهم مقابلة نصف موجهة والملاحظة أثناء المقابلة وتطبيق المقياس.

1- منهج الدراسة :

إن كل دراسة تتطلب منهج بحث الذي يساعد على الوصول إلى الغاية المرجوة أو الهدف المسطر، وعلى الباحث اختيار المنهج الملائم لدراسته حتى تتضح له الأمور، ويكون بحثه دقيق كون أن لكل دراسة منهج خلص بها، فالمنهج حسب رونر هو " إجراء يستخدم في بلوغ غاية محددة ". أي أن المنهج يسهل عمل الباحث ويمكنه من بلوغ هدفه بشكل مباشر ومحدد. (محمد محمد قاسم، 2003، ص 52).

زيادة على ذلك فالمنهج هو " الطريقة أو الأسلوب الذي ينتهجه العالم في بحثه أو دراسة مشكلته والوصول الى حلول لها والى بعض النتائج " (عبد الرحمن العيساوي، 1997، ص13).

إذن فالمنهج هو أسلوب يتبعه الباحث بهدف دراسة المشكلة التي تم طرحها، ومن خلاله يتمكن من التوصل إلى الأهداف المحددة في الدراسة أو البحث.

وبما أن طبيعة المشكلة هي التي تحدد المنهج الواجب اتباعه والذي ينبغي أن يتلاءم وطبيعة موضوع الدراسة، وتبعاً لطبيعة بحثنا هذا الذي يهتم بدراسة " الصلابة النفسية وأساليب مواجهة الضغوط النفسية لدى رجال الشرطة العلمية " فإن المنهج المناسب لهذه الدراسة هو المنهج العيادي (الإكلينيكي)، لأن الدراسة الإكلينيكية تتميز بالطرق التي تدرس الفرد كوحدة متكاملة متميزة عن غيرها (محمد خليل عباس، 2007، ص 55).

حيث يعرف المنهج الإكلينيكي بأنه: " منهج في البحث يقوم على استعمال نتائج فحص مرضى عديدين، ودراساتهم الواحد تلو الآخر، من أجل استخلاص مبادئ عامة توحى بها ملاحظة كفاءتهم وقصورهم ". (حسن عبد المعطي، 1998، ص 141). وفي المنهج العيادي طبقنا طريقة دراسة حالة.

1-1- طريقة دراسة الحالة :

لدراسة موضوعنا هذا اعتمدنا على استخدام طريقة دراسة الحالة، ولأنها تحاول دائماً النفاذ إلى الأعماق لأنها تفحص الحياة الكلية، وتركز الانتباه على جانب معين منها وتصوغ تحليل الحالة في إطار اجتماعي يحدد طبيعة وأبعاد هذه الحالة، وتعتبر دراسة الحالة الأداة المناسبة للبحث، والكشف الدقيق عن المكون الداخلي والخارجي الذي يسمح بفهم الحالة الفردية التي تهدف إلى إبراز تاريخ حياة الفرد وعلاقته بالوضعيات الحرجة التي تتطلب قراءات من مستويات مختلفة عن طريق أدوات مكيفة.

وقد استخدمت هذه الطريقة للتعلم في فهم طبيعة الصلابة النفسية وأساليب مواجهة الضغوط النفسية لدى هذه الحالات من خلال إطار محدد تصب فيه نتائج المقابلات الإكلينيكية، وكذلك تقنية الملاحظة و المقياس المطبق للحصول على تحليل قائم على أساس ربط النتائج المحصل عليها بعضها ببعض وكذا فهم الوضعيات المراد دراستها .

وبالتالي فمنهج دراسة الحالة يعتبر طريقة علمية تتميز بالعمق والشمول والفحص التحليلي الدقيق لأي ظاهرة أو مشكل أو نوع من السلوك المطلوب دراسته لدى شخص أو أسرة أو جماعة أو مؤسسة أو مجتمع ما، وهذا بعد فهم الظاهرة فهما مستفيضا بهدف الوصول إلى استنتاجات عامة تصلح لوضع تعميمات تخدم عمليات التشخيص والعلاج والتوجيه والإرشاد. (عبد الفتاح محمد دويدار، 1999، ص107).

2- أدوات الدراسة:

الأدوات التي استعملها الباحث في الدراسة الاستطلاعية:

4-1- الملاحظة أثناء المقابلة:

تعرف الملاحظة بأنها ملاحظة جزئيات المجتمع بواسطة حواس الباحث الذي تمده بشكل مباشر وبكل ما يسلكه أفراد المجتمع، مستخدما جهده العقلي في رصدها ووصفها بدقة دون تحويرها أو تبديلها، ويشكل منظم ومرتب استنادا إلى تسلسل وقوعها بشكل موضوعي، بملاحظة سلوك الأفراد دون الإشارة إلى حالات الباحث الشعورية ودون إسقاطها على ما يشاهده، وإنما فقط ملاحظة السلوك الظاهري كحركات الجسم، والوجه واليد والحركات التفسيرية واللغة وتسجيل الظروف التي حدث فيها السلوك وربطه أنساق البناء الاجتماعي لمجتمع البحث. (معن خليل عمر 1997، ص219).

باعتبار أن الباحث يعمل في صفوف الأمن منذ 07 سنوات مما أتاح لي الفرصة للاحتكاك بموظفي الشرطة العلمية وكذا مشاركتها في بعض الخراجات الميدانية والتي يجدون صعوبة في أداء مهامهم اليومية وملاحظة مختلف السلوكات .

4-2- المقابلة الإكلينيكية نصف الموجهة:

تعتبر المقابلة من أهم الوسائل البحثية لجمع المعلومات والبيانات، وبدون المقابلة أي مواجهة الباحث أو المقابل للمبحوث بقصد جمع البيانات المتعلقة بموضوع البحث، لا يستطيع الباحث التعرف على الحقائق ولا يستطيع تبويبها وتصنيفها وتحليلها تحليلًا علميًا يساعده على التوصل للنتائج النهائية، والتي يستعملها في كشف موضوع الدراسة والمقابلة

هي عملية اجتماعية صرفة تحدث بين شخصين، والباحث الذي يستلم المعلومات ويجمعها ويصنفها، والمبحوث الذي يعطي المعلومات، إلى الباحث بعد إجابته على الأسئلة الموجهة إليه من قبل المقابل. (إحسان محمد حسن، 1994، ص93) كما تعرف بانها أداة لجمع المعلومات وفق أسئلة تتضمن توجيه المقابلة لكنها في نفس الوقت حرية التعبير لدى الحالة. (صلاح أحمد مراد و أمين سليمان، 2002، ص30)

ولقد اعتمدنا على المقابلة النصف موجهة كأداة منهجية لم نستطيع الاستغناء عنها، واستعملناها منذ أول اتصال لنا بمصلحة أمن الولاية لتقديم شروحات حول موضوع الدراسة وأهدافه لبعض المسؤولين وإمكانية إجراء الدراسة الميدانية، وكذا في جمع المعلومات الأولية في الدراسة الاستطلاعية.

4-3- المقاييس النفسية :

* مقياس الصلابة النفسية عماد مخيمر (2002)

* مقياس اساليب المواجهة الضغوط النفسية لهالالي (2009)

4-3-1- مقياس الصلابة النفسية:

يعتبر مقياس الصلابة النفسية الذي أعده مخيمر (2002) أداة تعطي تقدير كميا لصلابة الفرد النفسية، ويتكون المقياس من(47) فقرة تقع الإجابة عليه في ثلاث مستويات هي (دائما ،أحيانا ،أبدا). وتتراوح الدرجة الإجابة (دائما) يعطي(3) أما إذا كانت (أحيانا) يعطي (2) وإذا كانت (أبدا) يعطي(1)، وبذلك تصبح درجة المقياس من (47-144) درجة حيث تشير الدرجة المرتفعة إلى زيادة إدراك المستجيب لصلابته النفسية ويوجد بين العبارات 15 أي 31% من مجموع عبارة الاستبيان وتصحح بطريقة عكسية ،وذلك للتقليل من جهة استجابة المفحوص وتمثل فـي: (7,11,14,16,21,23,25,32,35,36,37,38,42,46,47).

ويتكون المقياس من ثلاثة أبعاد هي :

1/ الالتزام : هو نوع من التعاقد النفسي يلتزم بها الفرد اتجاه نفسه وأهدافه وقيمه و الآخرين من حوله و يتكون من

16 عبارة , وتشير الدرجة المرتفعة أن الفرد أكثر التزاما اتجاه نفسه وأهدافه والآخرين ويتمثل على البنود التالية:

(22,19,16,13,10,7,4,1,28,46,43,40,37,34,31)

2/ التحكم: ويتكون من 16 عبارة وتشير الدرجة المرتفعة أن الفرد لديه اعتقاد عال بالقدرة على التحكم في الأحداث، ويمثل التحكم في البنود التالية: (3,6,9,12,15,18,21,24,27,30,33,36,39,42,45,47).

3/ التحدي: ويتكون هذا البعد من 15 عبارة حيث تشير الدرجة المرتفعة على التحدي وتتمثل في البنود التالية : (2, 5, 8,11,14,17,20,23,26,29,32,35,38,41,44).

4-3-2- مستويات الدرجة الكلية للصلاية النفسية:

- 1- إذا كان مجموع الدرجات يتراوح مابين (47-78) مستوى الصلاية لدى المفحوص منخفض.
- 2- إذا كان مجموع الدرجات يتراوح مابين (79-109) مستوى الصلاية لدى المفحوص متوسط.
- 3- إذا كان مجموع الدرجات يتراوح مابين(110-141) مستوى الصلاية لدى المفحوص مرتفع.

4-3-3- مستويات بعدي الالتزام والتحكم:

- 1- إذا كان مجموع الدرجات الالتزام والتحكم يتراوح مابين (16-26) مستوى الصلاية لدى المفحوص منخفض.
- 2- إذا كان مجموع الدرجات الالتزام والتحكم يتراوح مابين (27-37) مستوى الصلاية لدى المفحوص متوسط.
- 3- إذا كان مجموع الدرجات الالتزام والتحكم يتراوح مابين(38-48) مستوى الصلاية لدى المفحوص مرتفع.

4-3-4- مستويات بعد التحدي:

- 1- إذا كان مجموع الدرجات التحدي يتراوح مابين(15-24) مستوى الصلاية لدى المفحوص منخفض.
- 2- إذا كان مجموع الدرجات التحدي يتراوح مابين (25-35) مستوى الصلاية لدى المفحوص متوسط.
- 3- إذا كان مجموع الدرجات التحدي يتراوح مابين(36-45) مستوى الصلاية لدى المفحوص مرتفع.

4-3-2- مقياس أساليب مواجهة الضغوط النفسية إعداد الهالالي(2009):

قام الهلالي (2009) ببناء مقياس أساليب مواجهة الضغوط النفسية معتمدا في ذلك على مقياس (منى عبد الله 2002)، والذي اعتمد عليه الباحث بصورته النهائية.

1/ وصف المقياس:

يحتوي المقياس على (18) أسلوبا من أساليب مواجهة الضغوط النفسية وهذه الأساليب يمكن توضيحها من خلال ما يلي:

1- التحليل المنطقي: يشير إلى سعي الفرد للتعرف على أساليب مواجهة المشكلة أو التفكير في أكثر من حل لها ووضع خطة للخروج من هذه المشكلة مع الاستفادة من المواقف السابقة المشابهة لها ويعد من الأساليب الايجابية في مواجهة الضغوط النفسية ويقاس بالمواقف (4,9,13,18) ويقابلها العبارات المشار إليها (ج - أ - د).

2- التركيز على الحل : يشير إلى التركيز على حل الموقف الضاغط الأساسي مع إهمال أي أنشطة أخرى تبعد بالفرد عن هدفه الأساسي ويعد من الأساليب الايجابية في مواجهة الضغوط النفسية ويقاس بالمواقف (3,6,13,16) ويقابلها العبارات المشار إليها (أ - أ - ج - د).

3- المواجهة وتأکید الذات : يسعى الفرد لدفاع عن حقوقه وآرائه مع قدرته على إقناع الآخرين ومواجهتهم بأخطائهم ويعد من الأساليب الايجابية في مواجهة الضغوط النفسية ويقاس بالمواقف (4,9,11,14) ويقابلها العبارات المشار إليها (أ - أ - د - ب).

4- ضبط الذات : يشير إلى قدرة الفرد على ضبط النفس والتحكم في انفعالاته عند مواجهته للالزمات والمواقف الضاغطة ويعد من الأساليب الايجابية في مواجهة الضغوط النفسية ويقاس بالمواقف (2,11,15,17) ويقابلها العبارات المشار إليها (أ - ب - ب - أ).

5- البحث عن المعلومات: يشير إلى اتجاه الفرد إلى جمع أكبر قدر من المعلومات عن المشاكل أو المواقف الضاغطة التي يتعرض لها مستعينا بخبرات الآخرين كالأصدقاء وأهل الخبرة والاختصاص ويعد من الأساليب الايجابية في مواجهة الضغوط النفسية ويقاس بالمواقف (1،10،15،18) ويقابلها العبارات المشار إليها (أ- ب- د- د).

6- تحمل المسؤولية: يشير إلى قدرة الفرد على مواجهة الأزمات والمواقف الضاغطة بشجاعة ومحاولة إصلاح أخطائه التي أدت إلى المواقف وعدم تكرار الأخطاء مرة أخرى ويعد من الأساليب الايجابية في مواجهة الضغوط النفسية ويقاس بالمواقف (7،10،17،18) ويقابلها العبارات المشار إليها (أ- ب- ب- ب).

7- لوم الذات: يشير إلى شعور الفرد أنه مقصر في مواجهة الأزمات والتفكير في المواقف التي فشل فيها ويعد من الأساليب السلبية في مواجهة الضغوط النفسية ويقاس بالمواقف (1،2،3،4) ويقابلها العبارات المشار إليها (أ، د، ج، أ).

8- تقبل الأمر الواقع: يشير لتقبل الفرد للأمر الواقع دون محاولة تغييره ومحاولة التعايش معه كما هو ويعد من الأساليب السلبية في مواجهة الضغوط النفسية ويقاس بالمواقف (2،6،9،16) ويقابلها العبارات المشار إليها (ب، ب، ج، أ).

9- إعادة التفسير الايجابي: يرى الفرد في الأزمات والمواقف الضاغطة بعض الجوانب الايجابية بالمقارنة لما يتعرض له الآخرون من مواقف ويعد من الأساليب الايجابية في مواجهة الضغوط النفسية ويقاس بالمواقف (5،7،8،15) ويقابلها العبارات المشار إليها (د- ج- د- د).

10- الالتجاء إلى الله: أن يستعين الفرد بالعبادات وذكر الله للتخفيف من الإحساس بالضغوط النفسية ويعد من الأساليب الايجابية في مواجهة الضغوط النفسية ويقاس بالمواقف (1-4-10-15) ويقابلها العبارات المشار إليها (ب- د- د- ج).

11- الاستسلام :يشير إلى شعور الفرد بالضيق واليأس وعدم القدرة على مواجهة الضغوط مع عدم بذل أي جهد من اجل التغلب على المواقف الضاغطة أو حتى التعايش معها ويعد أسلوبا سلبيا في مواجهة الضغوط النفسية ويقاس بالمواقف (2-4-11-16) ويقابلها العبارات المشار إليها (ج- ب- ج- د).

12- الانعزال : يشير إلى تجنب الحوار والتفاعل مع الآخرين عند التعرض لمواقف ضاغطة ويعد أسلوبا سلبيا في مواجهة الضغوط النفسية ويقاس بالمواقف (3-6-10-16) ويقابلها العبارات المشار إليها (ب-ج-أ-ج).

13- أحلام اليقظة :الاستغراق في أحلام اليقظة عند التعرض لأي موقف ضاغط للتخفيف من الإحساس بهذه الضغوط والانشغال بأمور سطحية كاللعب أو النوم لتجنب مواجهة الموقف الضاغط ويعد أسلوبا سلبيا في مواجهة الضغوط النفسية ويقاس بالمواقف (5-7-11-12) ويقابلها العبارات (ج- ب- د- د).

14- الإنكار :يشير إلى التعامل مع المواقف الضاغطة كما لو كانت غير موجودة في الواقع وأنها تافهة ولا ينبغي الاهتمام بها ويعد أسلوبا سلبيا في مواجهة الضغوط النفسية ويقاس بالمواقف (8-9-17-18) ويقابلها العبارات المشار إليها (ج-ج- د- ب).

15- الاسترخاء والانفصال الذهني : يشير إلى تأجيل أو نسيان المشاكل أو المواقف الضاغطة لبعض الوقت والعودة لها بعد فترة الراحة ويعد أسلوبا سلبيا في مواجهة الضغوط النفسية ويقاس بالمواقف (8-12-13-17) ويقابلها العبارات المشار إليها (أ- أ- ب- د).

16- التنفيس الانفعالي : يشير إلى التعبير عن الانفعالات المؤلمة الناتجة عن الموقف الضاغط بالبكاء والصراخ وإلحاق الأذى بالذات والآخرين ويعد أسلوبا سلبيا في مواجهة الضغوط النفسية ويقاس بالمواقف (1-8-12-14) ويقابلها العبارات المشار إليها (ج-ج- ب- د).

17-الدعابة: مواجهة الضغوط النفسية بالدعابة والسخرية من خلال النكات والرسوم الكاريكاتيرية أو النقد اللاذع ويعد أسلوبا سلبيا في مواجهة الضغوط النفسية ويقاس بالمواقف (5-7-12-14) ويقابلها العبارات المشار إليها(ب-ج-د-ب).

18-البحث عن إثباتات بديلة: يشير إلى الانشغال بأنشطة وهوايات والعباب جديدة للبعد عن النشاط المؤدي للموقف الضاغط ويعد أسلوبا سلبيا في مواجهة الضغوط النفسية ويقاس بالمواقف (3-5-13-14) ويقابلها العبارات المشار إليها(ج-د-أ-د).

ب - تعليمات تطبيق المقياس:

يمكن أن يطبق المقياس ذاتيا ويمكن أن يساعد الفاحص المفحوص أثناء المقابلة كان يشرح له العبارات التي لا يفهمها أما مدة الإجابة فهي تتغير حسب كل مفحوص وترتبط بحالته والمواقف الضاغطة.

ج -طريقة التصحيح:

مما سبق يتضح أن لكل أسلوب من أساليب المواجهة أربع عبارات وتحسب الدرجة في ضوء قيام المفحوص بترتيب هذه العبارات وفق أهميتها بالنسبة له كما يلي:

*الاختيار الأول أربع درجات.

*الاختيار الثاني ثلاث درجات.

*الاختيار الثالث درجتان درجات.

*الاختيار الرابع درجة واحدة.

وتجمع هذه الدرجات ويتم الحصول على الدرجة التي حصل عليها كل فرد على كل أسلوب من الأساليب الثمانية عشر وهذه الدرجة تتراوح ما بين 4-16 درجة.

3- حالات الدراسة :

- حالات الدراسة تمثلت في أربعة (04) اعوان امن في الشرطة العلمية وهو العدد الكامل لمستخدمي هذه المصلحة الأمنية، وتميزت حالات البحث بالخصائص التالية:
- أعوان رجال .
 - تتراوح أعمارهم ما بين (35-45) سنة
 - ذوو خبرة مهنية من عشرة سنوات إلى خمسة عشر سنة خبرة .
 - متحصلين على مستوى تعليمي ثلاثة ثانوي.

4- حدود الدراسة:

4-1- الحدود الزمانية :

أستغرق انجاز هذه الدراسة قرابة شهرين، وابتداء من شهر مارس 2016 إلى غاية ماي 2016، وهذا بعد الحصول على الترخيص من المديرية العامة للأمن الوطني بالعاصمة لإجراء تربص ميداني بالمصلحة الولائية لشرطة القضائية " قسم الشرطة العلمية ".

4-2- المكانية للدراسة:

أمن ولاية بسكرة، والتي وجدنا فيها مختلف التسهيلات من أجل القيام بهذا التربص، وتم اختيار عينة بحث بطريقة قصدية لأعوان شرطة العلمية حسب الاقدمية، والتي تعمل ضمن فريق مشكل من عنصر في كل مجموعة، والتي قدرت بأربعة مجموعات تعمل ضمن فترات عمل بستة ساعات يوميا وفترة مناوبة ليلية (12) ساعة كل يومين ، ومن بين مهامها حفظ الأمن والنظام العام بالمدينة والمناطق الحضرية بالإضافة إلى ضمان حماية الاشخاص والممتلكات وكذا التحقيق في الجرائم والقبض على الجناة، وتقديم المعلومات لفائدة السلطات المختصة. بالإضافة أنها مكونة من أربعة مكاتب (مكتب التصوير بنوعيه ، مكتب رئيس المصلحة ، ومكتب تجميع الصور ورفع البصمات ومكتب الارشيف).

الفصل الخامس: عرض وتحليل ومناقشة النتائج

59	عرض الحالة الاولى
59	تقديم الحالة
59	ملخص المقابلة مع الحالة
61	نتائج الاختبار
61	تحليل العام للحالة
64	الحالة الثانية
68	الحالة الثالثة
74	الحالة الرابعة
79	التحليل العام لحالات الدراسة

1- الحالة الأولى:

1-1- تقديم الحالة:

- الإسم: ع
- السن: 36 سنة
- المستوى التعليمي: الثالثة ثانوي
- المستوى الإقتصادي: حسن
- الرتبة: عون شرطة العلمية
- ترتيب في الاسرة : (03) الثالثة
- الحالة العائلية متزوج
- عدد الأولاد : 2
- يعمل بنظام 8/3 أي بمعدل 6 ساعات كل يومين واليوم الثالث ب12 ساعة خلال المناوبة الليلية وفترة راحة لمدة يوم ونصف.

- سنوات العمل في الشرطة (الخبرة المهنية): 9 سنوات
- المهام المنوطة إليه: تصوير وإعداد تقارير عن الأحداث المسجلة

2.1- ملخص المقابلة مع الحالة:

الحالة ع عون الشرطة العلمية يقيم في مدينة بسكرة يبلغ من العمر 36 سنة، متزوج وأب لطفلين، مستواه التعليمي ثالثة ثانوي يعمل بنظام 8/3 ساعة مقابل 36 ساعة راحة، له خبرة تسعة (09) سنوات، مهمته تصوير وإعداد تقارير عن الأحداث المسجلة مظهره لائق ومرتب. كان الحالة يشعر بالفرح والابتهاج بالحوار وكان متفهماً لطبيعة هذا الحوار وبدأ في التعاون معي بكل سلاسة وطلاقة كما أظهر الحالة قدرة على التواصل والحوار ورغبة في الحديث والتفريغ وكان يتحدث بكل حرية تامة ويجيب عن كل الأسئلة دون تردد كما قمت بشرح طبيعة الموضوع المتطرق إليه.

وحسب إستطلاعي على الحالة فأداؤه المهني جيد حسب التنقيط السنوي. داخل المصلحة يعمل ضمن فريق مكون من حافظ شرطة ومفتش رئيسي مهمتهم تدعيم الجهات القضائية بالأدلة والبراهين حول وقوع مختلف الجرائم التي تمس بالأشخاص والممتلكات، تحصل على عدة تشجيعات من طرف المسؤول المباشر يجب أداء عمله هذا ما شجعه على

تقديم مردود جيد وإحساسه بالراحة ، لا يغيب عن العمل ملتزم دائم حضور ولم يتقدم بأبتي عطلة مرضية (صورية أو فعلية)، يرى ان مهنته عمل انساني بالدرجة الاولى وتتطلب الدقة والصرامة والتركيز على حل المشكلات وكذا التحليل المنطقي للمواقف.

1-3- نتائج الإختبار:

جدول رقم (01) بوضح تحليل نتائج إختبار الصلابة للحالة الأولى :

الرقم	أبعاد إختبار الصلابة	الدرجات	مستوى الصلابة
01	بعد التحكم	43	مرتفع
02	بعد الإلتزام	46	مرتفع
03	بعد التحدي	37	متوسط
مجموع	الدرجة الكلية لدى الحالة	126	مرتفع

من خلال النتائج المتحصل عليها للحالة توضح ما يلي:

120: نقطة هي الدرجة الكلية المرتفعة المتحصل عليها عون الشرطة العلمية (ع) من خلال تطبيق الإختبار والذي يقيس فيه القدرة على الصلابة النفسية.

43: نقطة سجلها بعد التحكم (مرتفعة) وهي ثاني درجة يتحصل عليها الحالة في قدرته على التعامل مع المواقف ومواجهتها.

46: نقطة سجلها بعد الإلتزام (مرتفعة) وهي أول وسيلة يستخدمها الحالة في إلتزامه إتجاه عمله.

37: نقطة سجلها بعد التحدي (متوسط) وهي ثالث درجة يتحصل عليها الحالة التي تساعد على مواجهة الضغوط بفاعلية.

جدول رقم(02) يوضح تحليل نتائج إختبار أساليب مواجهة الضغوط النفسية للحالة الاولى :

الرقم	أساليب المواجهة الضغوط النفسية	الدرجات
01	التحليل المنطقي	75%
02	التركيز على الحل	93%

من خلال النتائج المتحصل عليها على الحالة توضح مايلي:

75%: هي نسبة تانية لإستراتيجية (إيجابية) يستخدمها الحالة في تحليل المنطقي لمواجهة المواقف الضاغطة.

93%: هي نسبة الأعلى لإستراتيجية (إيجابية) التي يستخدمها الحالة في التركيز على حل المشكلات .

1-4- تحليل العام الحالة :

تنص الفرضيات العامة على أنه:

- يتميز أعوان الشرطة العلمية بدرجة عالية من الصلابة النفسية .

- يستخدم أعوان الشرطة العلمية أساليب معرفية إيجابية في مواجهة الضغوط النفسية.

من خلال الرجوع إلى المقابلة النصف الموجهة واختبار الصلابة النفسية، وكذا اساليب مواجهة الضغوط النفسية

توصلنا إلى أن كلا الفرضيتين تحققتا، أي أن الحالة يتمتع بدرجة عالية من الصلابة(التحكم، الإلتزام ، التحدي) وكذا

إعتماده على أساليب معرفية إيجابية في مواجهة الضغوط النفسية. والتي تمثلت في أسلوب التحليل المنطقي وكذا التركيز

على حل المشكلات من خلال النتائج المتحصل عليها بعد تطبيق المقياسين ، والتي تساعده بالسيطرة على الوضعيات أو

المواقف الضاغطة، وهذا ما دعمته أكثر مقابلتنا بإستخدامه لبعد الإلتزام وكذا التركيز على حل المشكلات، ويظهر ذلك

في قوله: "... انا كي إنجي للخدمة لازم إنكمل عملي على اكمل وجه وإنركز فيها ومنظم معايا حتى واحد ..."

وبالتالي فهو يشعر بالالتزام إتجاه ذاته ومعرفتها وتحديد أهدافه وقيمه الخاصة في الحياة وتحديد اتجاهاته الإيجابية على نحو تميزه عن الآخرين حيث توصلت هذه الدراسة على درجة مرتفعة من الالتزام قدرة بـ46 درجة .

في حين ان الحالة يعتمد كذلك على أسلوب تحليل المنطقي للمواقف الضاغطة وأسلوب تركيز على حل المشكلات كأسلوبين غالبان حيث جأت نسبة تحليل المنطقي للمواقف بـ75 % في حين جاء تركيز على الحل بنسبة 93%. كما يقول "مفتاح محمد" الالتزام احساس الناس بروح تحمل المسؤولية نحو الآخرين والاحداث في حياتهم الزوجية والاسرية والاجتماعية والمهنية. (مفتاح محمد عبدالعزيز، 2010، ص129)

كما أن الحالة لديه القدرة على التحكم، والتحدي حيث يقول: "...لازم عليا كي تجيني قضية أنكون مستعد ونسيطر فيها، ونواجه أي ظرف مش متوقع ولا العكس ...". حيث أشارت كوبازا (1983) بأنه "إعتقاد الفرد بأن مواقف، وظروف الحيات المتغيرة التي يتعرض لها هي أمور متوقعة الحدوث ويمكن التنبؤ بها، والسيطرة عليها" حيث تحصل الحالة على درجة مرتفعة من التحكم بـ43 درجة، و37 درجة متوسطة من التحدي، ويرى الحالة " ...أنو كي تجيني قضايا جديد لازم عليا نتأقلم معها سواء بخبرتي أو بخبرة الزملاء الآخرين..."

وهذا ما يؤكده (توماكا وآخرون) " بأن التحدي هو تلك الإستجابات المنظمة التي تنشأ ردا على متطلبات البيئة، وهذه الإستجابات تكون ذات طبيعة معرفية او سلوكية أو الانفعالية، وقد تجتمع معا وتوصف بأنها إستجابات فعالة" (سالم محمد عبد الله المفرجي، 2008، ص22). فالحالة لديه القدرة إستغلال إمكانياته الشخصية، والاجتماعية، والمعرفية على التحكم الذاتي، وتحمله للمسؤولية الموكلة إليه بالإضافة إلى قدرته على اتخاذ القرار، والتحليل المنطقي للمواقف بتحصيله درجة مرتفعة من الصلابة بـ126 درجة، وهذا راجع إلى إدراكه الإيجابي للمواقف الضاغطة حيث تقول كوبازا -1998: "...هو طريقة إدراك الفرد للمواقف، وإعتباره ضغطاً قابل لتعايش...". (زينب نوفل راضي، 2008، ص35).

2- الحالة الثانية:

2-1- تقديم الحالة:

- الإسم: ش - السن: 43 سنة - المستوى التعليمي: الثالثة ثانوي
- المستوى الإقتصادي: جيد - يقيم في بسكرة (زريبة الوادي)
- ترتيب في الاسرة (01) الأول - الرتبة :عون شرطة العلمية
- الحالة العائلية : متزوج - عدد الأولاد : 3
- يعمل بنظام 8/3 أي بمعدل 6 ساعات كل يومين، واليوم الثالث ب12 ساعة خلال المناوبة الليلية، وفترة راحة لمدة يوم ونصف .

- سنوات العمل في الشرطة (الخبرة المهنية) : 11 سنة

- المهام المنوطة إليه: تصوير، وإعداد تقارير عن الأحداث المسجلة

2-2- ملخص المقابلة مع الحالة:

الحالة ش عون الشرطة العلمية يقيم في مدينة بسكرة (زريبة الوادي) يبلغ من العمر 43 سنة، متزوج وأب لثلاثة أطفال ، ومستواه التعليمي ثالثة ثانوي يعمل بنظام 8/3 ساعة مقابل 36 ساعة راحة ، وله خبرة إحدى عشرة (11) سنة، كانت في عدة ولايات بالوطن مهمته تصوير وإعداد تقارير عن الأحداث المسجلة مظهره لائق، ومرتب حالته الصحية جيدة يخلو من أية تشوهات جسدية طريقة كلامه حذرة منتبه لجميع الأمور التي تدور من حوله متعاون بدليل الدعم الذي يقدمه لزملائه في العمل وضعية جلوسه غير مبالي يظهر عليه الإرتياحية مهتم لطبيعة الاسئلة المطروحة عليه متأني في الإجابة ، ويدخن قبل وبعد المقابلة .

كان إستقباله لنا جيد، والذي استحسننا هذه الدراسة التي قمنا فيها بشرح فحوى هذه الدراسة، وإطلاعنا على اهدافها. مستواهم الاجتماعي، والاقتصادي جيد كجميع الأسر الجزائرية مستواه التعليمي ثالثة ثانوي بالإضافة إلى

شهادات التكوين المتحصل عليها، وكما سجلنا ضيق الوقت لديه نتيجة الأعمال التي لديه الحالة، وبالإضافة إلى شعوره بالفرح والابتهاج بالحوار معنا، وكان متفهماً لطبيعة هذا الحوار وبدأ في التعاون معي بكل سلاسة وطلاقة كما أظهر الحالة قدرة على التواصل والحوار ورغبة فعلية في الحديث والتفريغ، وكان يتحدث بكل حرية تامة .

كان إطلاعي على ملفه المهني بخصوص التنقيط السنوي داخل المصلحة جيد (حسن السلوك، رياضي، منضبط، يسعى دائماً إلى تقديم الأفضل). يعمل ضمن فريق مكون من حافظا شرطة مهمتهم تدعيم الجهات القضائية بالأدلة والبراهين حول وقوع مختلف الجرائم التي تمس بالأشخاص، والممتلكات، ويجب أداء عمله هذا ما شجعه على تقديم مردود جيد، لا يغيب عن العمل ملتزم دائم بالحضور، ولم يتقدم بأي عطله مرضية (صورية أو فعلية)، ويرى ان مهنته عمل انساني، وصعب بالدرجة الاولى يتطلب الدقة والصرامة في أدائه.

2-3- نتائج الاختبار:

جدول رقم (03) يوضح تحليل نتائج اختبار الصلابة للحالة الثانية :

الرقم	أبعاد اختبار الصلابة	الدرجات	مستوى الصلابة
01	بعد التحكم	48	مرتفع
02	بعد الإلتزام	38	مرتفع
03	بعد التحدي	33	متوسط
مجموع	الدرجة الكلية لدى الحالة	119	مرتفع

من خلال النتائج المتحصل عليها للحالة توضح ما يلي :

119: نقطة هي الدرجة الكلية المرتفعة المتحصل عليها عون الشرطة العلمية من خلال تطبيق الاختبار، والذي يقيس

فيه القدرة على الصلابة النفسية.

48: نقطة سجلها بعد التحكم، وهي اعلى درجة مرتفعة يتحصل عليها الحالة في إعتقاده ان لديه القدر على التحكم والتعامل مع المواقف ومواجهتها.

38: نقطة سجلها بعد الإلتزام ثاني درجة مرتفعة يتحصل عليها الحالة، مما يدل على أن مستوى الصلابة لديه مرتفع ينعكس على اعتقاده بقيمة العمل وأهميته.

33: نقطة متوسطة سجلها بعد التحدي، وهي ثالث درجة يتحصل عليها الحالة في تصديه لضغوط.

جدول رقم(04) يوضح تحليل نتائج إختبار أساليب المواجهة الضغوط النفسية للحالة الثانية :

الرقم	أساليب المواجهة الضغوط النفسية	الدرجات
01	التحليل المنطقي	81%
02	التركيز على الحل	87%

من خلال النتائج المتحصل عليها على الحالة توضح مايلي:

81%: هي نسبة أسلوب تحليل المنطقي لمواجهة المواقف الضاغطة. وهي ثاني إستراتيجية معرفية إيجابية يستخدمها الحالة.

87%: هي اعلى إستراتيجية معرفية إيجابية يستخدمها الحالة في تركيزه على حل المشكلات في حله للمواقف الضاغطة والأساسية مع إهمال أي أنشطة أخرى تبعده عن مشكلته الرئيسية.

2-4- تحليل العام للحالة:

تنص الفرضيات العامة على أنه:

- يتميز أعوان الشرطة العلمية بدرجة عالية من الصلابة النفسية .
- يستخدم أعوان الشرطة العلمية أساليب معرفية إيجابية في مواجهة الضغوط النفسية.

من خلال المقابلة وتطبيق اختبار صلابة وأساليب المواجهة على الحالة تبين أن الحالة لديه مستوى عالي من الصلابة بالإضافة إلى إستخدامه أساليب معرفية إيجابية في تعامل مع الضغوط النفسية تمثل في أسلوب التحليل المنطقي وكذا أسلوب تركيز على الحل، فالحالة لديه شعور بالالتزام، والقدرة على ضبط الأمور، والإندماج في محيط العمل، وبكفاءته في إنجاز عمله، وضرورة تحمله المسؤوليات والالتزام لقوانين المؤسسة .بتسجيله مستوى مرتفع من الإلتزام بـ38 درجة وكذلك يظهره من خلال المقابلة في قوله : "...لا بد عليا كي ننزل الميدان نتقيد بتنفيذ توصيات المرؤوس، وكذا مختلف القوانين المعمول بيه في الحفاظ على سلامتي، وسلامة الأشخاص والتجنب لأي ظرف طارئ... " وفي هذا ترى (شاهر يوسف ياغي، 2006، ص113): " بأنه إتجاه الفرد نحو معرفة ذاته، وتحديد لأهدافه، وقيمة في الحياة وتحمله المسؤولية، وأنه يشير أيضاً على إعتقاد الفرد بقيمة، وفائدة العمل الذي يؤديه لذاته أو للمجتمع".

فالحالة لديه إستعداد لقبول التحدي الذي يجعله يقيم أحداث الحياة التي يمكن أن تكون ضاغطة بطريقة أفضل من أولئك الأشخاص الذين لا يتميزون بالصلابة، ولذلك فقد يتخذ إجراءات أكثر مباشرة لمعرفة المزيد عن هذه الأحداث ودمجها في مجريات حياتهم، وللتعلم منها ما يمكن أن يستفيدوا منه في المستقبل، والذي اظهره من خلال النتائج المتحصل عليها في بعد التحدي بدرجة متوسطة قدرة بـ33 درجة، وكذا من خلال مقابلة بقوله : "...انا متقلقي حتى قضية باسكو ولفت كل يوم إدجيني قضايا جديدة، ولازم عليا نعرف كيفاش نتعامل وتتأقلم معها حتى لو كنت متعرفش سينو تدخل في متهات..." وفي هذا ترى توماكا1996 tomaka بأنه : " تلك الاستجابات المنظمة التي تنشأ ردًا على المتطلبات البيئية، وهذه الاستجابات تكون ذات طبيعة معرفية أو فسيولوجية أو سلوكية وقد تجتمع معًا وتوصف بأنها استجابات فعالة." (سالم محمد عبدالله المفرجي-2001- ص22).

كما أن الحالة لديه قدرة عالية على التحكم بدليل تحمله على أعلى درجة مرتفعة في أبعاد الصلابة بـ48 درجة تمثلت في قدرته على إختيار بين البدائل، وتفسير، وتقدير الاحداث والمواقف الضاغطة، ويبرز ذلك من خلال المقابلة في قوله:

"...في العديد من المرات تصرالي مواقف جدُّ محرّجة تتطلب السرعة والقرار الصحيحة، ولا يتحمل أي غلطة ، ونلقا روعي نتعامل معها عادي، ومنتقلقش منها كون يحدث العكس إتوقع الأسوء..."

وتشير كوبرزا kobasa1983: "بوصفه إعتقاد الفرد بأن مواقف، وظروف الحياة المتغيرة التي يتعرض لها هي أمور متوقعة الحدوث، ويمكن التنبؤ بها والسيطرة عليها". فالحالة في مواجهته للأحداث الضاغطة يعتمد بالدرجة الاولى على اسلوبي التحليل المنطقي، وكذا التركيز على الحل في ظل تقارب النسب فيما بينها حيث تحصل الحالة على نسبة 87% بإستخدام أسلوب تركيز على الحل، والذي يتعد فيه الحالة عن اي عوائق او مشاكل اخرى من شأنها أن تبعده عن موضوعه الأساسي.

كما يستخدم الحالة اسلوب التحليل المنطقي، والذي تحصل فيه على نسبة 81% ، والذي يسعى إليه الحالة في تعرفه على أساليب مواجهة المشكلة أو التفكير في أكثر من حل لها بوضع خطة للخروج من هذه المشكلة مع الاستفادة من المواقف التي سبق وأن عالجها . وهذا ما أثبتته دراسة (خينش حفيظة، 2013) ، حول فعالية أساليب المواجهة لدى ضابطات شرطة القضائية، والتي هدفت إلى تسجيل نسب عالية في إستخدام هذه الاساليب المعرفية.

فالحالة لديه القدرة على الصمود، والمقاومة، وأكثر نشاطاً وذو دافعية افضل في إنجاز أفضل ما لديه، وهذا ما أكدته النتائج المتحصل عليها من خلال الدرجة الكلية مرتفعة للحالة بـ 119 درجة، وهذا ما أكدته كل من (ديلاد، 1990، كوزي، 1991، كريستوفر، 1996)، " أن أصحاب الصلابة النفسية المرتفعة لديهم أعراض نفسية وجسمية قليلة، وغير منهكين ، ولديهم تمكن كبير حول الذات، ويتمتعون بالإنجاز الشخصي، ولديهم القدرة على التحمل الإجتماعي، وإرتفاع الدافعية نحو العمل، ولديهم نزعة تفأؤلية، وأكثر توحهاً للحياة، ويمكنهم التغلب على الإضطرابات النفس جسمية، وتلاشي الإجهاد"(زينب نوفل راضي 2008، ص41). وبالتالي تحققت كلا الفرضيتين على وجود صلابة عالية لدى اعوان الشرطة العلمية بالإضافة إلى إستخدام أساليب معرفية إيجابية في التعامل مع الواقع الضاغطة بإستخدام اسلوبي التحليل المنطقي، والتركيز على الحل كأسلوبين غالبيين.

3-1- الحالة الثالثة:

- تقديم الحالة: ي
- الرتبة: عون شرطة علمية
- المستوى التعليمي: ثالثة ثانوي
- السن : 44
- ترتيبه في الأسرة : الاول
- الخبرة المهنية : 8 سنة
- الحالة العائلية: مطلق
- عدد الأولاد: 3
- يقيم مع والديه
- محل الإقامة: بسكرة
- يعمل بنظام 8/3 أي بمعدل 6 ساعات كل يومين واليوم الثالث ب12 ساعة خلال المناوبة الليلية وفترة راحة لمدة يوم ونصف.
- المهام المنوطة إليه: تصوير وإعداد تقارير عن الأحداث المسجلة.

3-2- ملخص المقابلة مع الحالة:

الحالة ي عون الشرطة العلمية يقيم في مدينة بسكرة يبلغ من العمر 44 سنة، متزوج وأب لأربعة (04) أطفال، مستواه التعليمي ثالثة ثانوي، يعمل بنظام 8/3 ساعة مقابل 36 ساعة راحة ، له خبرة تسعة (8) سنة، كانت في عدة ولايات بالوطن مهمته تصوير وإعداد تقارير عن الأحداث المسجلة، ومن خلال ملاحظتي على الحالة من الجانب الإنفعالي قضم للأظافر، وكذا القيام بحركات جانبية كتحريك الرجلين فرقة الأصابع، اما من الجانب الاجتماعي مندمج مع زملائه، وفي الجانب المهني متعاون مع زملائه متوسط في مردوده المهني، وذلك من خلال إطلاعي على التنقيط السنوي للحالة.

3-3- نتائج الإختبار:

جدول رقم (05) يوضح تحليل نتائج إختبار الصلابة للحالة الثالثة :

الرقم	أبعاد إختبار الصلابة	الدرجات	مستوى الصلابة
01	بعد التحكم	24	منخفض
02	بعد الإلتزام	29	متوسط
03	بعد التحدي	21	منخفض
مجموع	الدرجة الكلية لدى الحالة	74	منخفض

من خلال النتائج المتحصل عليها للحالة توضح ما يلي:

76: نقطة هي الدرجة الكلية المنخفضة المتحصل عليها عون الشرطة العلمية من خلال تطبيق الإختبار والذي يقيس فيه القدرة على الصلابة النفسية.

26: نقطة هي الدرجة المنخفضة التي تحصل عليها الحالة على بعد التحكم.

29: نقطة سجلها بعد الإلتزام الذي يستخدمها الحالة كنوع من إلتزامه إتجاه عمله.

21: نقطة سجلها بعد التحدي و هي أقل نسبة يسجلها الحالة.

جدول رقم (06) يوضح تحليل نتائج إختبار أساليب المواجهة الضغوط النفسية للحالة الثالثة :

الرقم	أساليب المواجهة الضغوط النفسية	الدرجات
01	التحليل المنطقي	31%
02	التركيز على الحل	56%

من خلال النتائج المتحصل عليها على الحالة توضح مايلي:

31%: هي نسبة إستراتيجية التي يستعملها الحالة في تحليل المنطقي للمواقف الضاغطة.

56%: هي نسبة إستراتيجية التي يستعملها الحالة في تركيزه على حل مشكل الضاغطة .

3-4- تحليل العام للحالة:

تنص الفرضيات العامة على أنه:

- يتميز أعوان الشرطة العلمية بدرجة عالية من الصلابة النفسية .

- يستخدم أعوان الشرطة العلمية أساليب معرفية إيجابية في مواجهة الضغوط النفسية.

من خلال كل من الملاحظة، والمقابلة النصف موجهة، وكذا مقياس الصلابة، واساليب المواجهة نجد ان الحالة يعاني من عدة ضغوطات على جميع المستويات نتيجة تعدد أدواره وإلتزماته في العمل، وكذا الاسرية إذ يعاني من التوفيق بين العمل والأسرة. حيث يشعر انه تحت ضغط كبير خاصة أثناء القيام بمهامه حيث يعتبر ان: "...قيمة العمل تكمل في الإستقرار لتقديم مردود جيد...". يعتبر التحكم في المواقف الضاغطة راجع إلى تكيف الفرد معها، وشعوره بالمسؤولية إتجاهها حيث يقول: "...ان كي إنجي للخدمة أنحس روحي ديما إمدقوتي ومنيش قادر حتى باش أنحل مشاكلي وينك أنحل مشاكل الناس..." فهو غير قادر على مواجهة، والهروب من الأحداث الضاغطة المتغيرة، وهذا ما تحصل عليه من خلال نتائج في بعد التحكم بـ24 درجة منخفضة، فالحالة ليس لديه شعور بقيمة الحياة بالإضافة ، وبقلة المرونة في إتخاذ القرارات.

وهذا ما أشارت إليه كوبازا من خلال (نموذج مادي 1984): "ينص أن تراكم الاحداث الضاغطة يسبب إرتفاع التوتر، والذي يمكن ان يظهر لدى الفرد بشكل ردود فعل تتمثل في زيادة التعرق ، وسرعة التهيج ، والحساسية والقلق وهذه الإستجابات تعكس حالة إستنفار ، وتأهب الكأن الحي، وإستمرار هذه الحالة يمكن ان يخلق اعراض مرضية في شكل اعراض جسدية او عقلية" (شاهر يوسف ياغي، 2006، ص185).

كما تحصل الحالة على درجة منخفضة في بعد التحدي بـ 21 درجة، فالحالة ليست لديه القدرة على التغير في أحداث حياته اليومية، وعدم القدرة في التكيف مع المواقف الجديدة، وتقبلها بكل ما فيها من مستجدات سارة أو ضارة بإعتبارها أمور طبيعية لا بد من حدوثها لنموه، وإرتقائه حيث يقول: "...والله غير حاس روحي عايش، ماني قادر نتقدم ولا نتوخر ، ونهار ليروح خير من لي جيك ...". كما تؤكد دراسة التي اجراها فنك، 1992 على عينة قوامها 167 جندي إسرائيلي إلى ان التحدي هو عنصر هام في الصلابة لتجاوز المواقف الشاقة، والتعايش معها .

ويرى مخيمر بانه "إعتقاد الشخص ان ما يطرأ عليه من تحدي و تغير على جوانب حياته، وهو امر مثير و ضروري للنمو أكثر من كونه تهديداً مما يساعده على المبادأة لمواهة الضغوط بفاعلية" (زينب نوفل راضي، 2008، ص30). فيما سجل بعد الإلتزام درجة متوسطة لدى الحالة بـ 29 درجة حيث تميزت الحالة بالإلتزامه لبعض القوانين المفروضة عليه سواء أثناء تأديته لمهامه او ممارسة حياته الشخصية حيث جاء في المقابلة، وكذا في البند 13: "...خدمتي فيها بزاف قوانين لو كان انصيب منتقيد بحتى قانون.....مام في الدار كي كثرث عندي مشاكل(ضغوط) في الدار طلقت مرقي ماحملتش ... انا رني مليح حالياً...). فالحالة غير قادر على تحمل المسؤولية تجاهها نفسه وتجاه مجتمعه والذي عكس مستوى الكلي لصلابة انه منخفض لدى الحالة بـ 74 درجة حيث ان الحالة لا يتفاعل مع بيئته بإيجابية ويفضل ثبات حياته على حالها دون تغير، وليس لديه الرغبة في التجديد

وترى (جيهان حمزة، 2002) بأنه: "إتجاه الفرد نحو معرفة ذاته وتحديد اهدافه، وقيمه في الحياة، وتحمله للمسؤولية، وانه يشعر ايضاً إلى إعتقاد الفرد بقيمته وفائدة العمل الذي يؤديه لذاته او للجميع"(محمد محمد عودة، 2008، ص68). وبالتالي يمكننا القول بأن الفرضية: يتميز أعوان الشرطة العلمية بدرجة عالية من الصلابة النفسية لم تتحقق.

كما ان الحالة لا يعتمد على الأساليب المعرفية إيجابية في مواجهة الضغط النفسي، مما شكل له عائق في الإستمرار في حياته بشكل طبيعي حيث ان فرضية الدراسة : يستخدم أعوان الشرطة العلمية أساليب معرفية إيجابية في مواجهة

الضغوط النفسية. لم تتحقق في كلا الأسلوبين بتسجيله نسبة منخفضة على أسلوب التحليل المنطقي بـ 31%، والذي لا يسعى إليه الحالة في التعرف على أساليب مواجهة المشكلة أو التفكير في أكثر من حل لها ووضع خطة للخروج من هذه المشكلة. وهذا ما جاء في قوله في المقابلة: «...انا مرات كي تجيني قضية نلقى روعي حاصل باش انعالجها...» ويوضح (ميشانك.1983) بأنه: " يجب أن يكون الفرد على دراية وثيقة بمهارات في تحليل المشكلات المعرفية والاجتماعية، والحركية، وأن توجد هذه المهارات في ذخيره السلوكية يستخدمها تحت ظروف مناسبة ". في حين تسجيل نسبة 51% في استخدامه في التركيز على الحل وهذا راجع إلى عدم تأقلمه في العمل. (محمد محمد عودة، 2008، ص68). ونشير في الأخير أنّ فرضيات الدراسة لم تتحقق.

4- الحالة الرابعة:

4-1- تقديم الحالة:

- الإسم: م - السن: 37 سنة - المستوى التعليمي: الثالثة ثانوي
- المستوى الإقتصادي: جيد - يقيم في باتنة
- ترتيب في الاسرة (02) الثاني - الرتبة: عون شرطة العلمية
- الحالة العائلية: متزوج - عدد الاولاد: 1
- يعمل بنظام 8/3 أي بمعدل 6 ساعات كل يومين، واليوم الثالث ب12 ساعة خلال المناوبة الليلية وفترة راحة لمدة يوم ونصف

- سنوات العمل في الشرطة (الخبرة المهنية): 10 سنوات

- المهام المنوطة إليه: تصوير وإعداد تقارير عن الأحداث المسجلة

4-2- ملخص المقابلة مع الحالة:

الحالة م عون الشرطة العلمية يقيم في مدينة باتنة حاليًا يبلغ من العمر 37 سنة، متزوج وأب لطفال(01)، مستواه التعليمي ثالثة ثانوي يعمل بنظام 8/3 ساعة مقابل 36 ساعة راحة، له خبرة عشرة(10) سنوات، كانت في عدة ولايات بالوطن مهمته تصوير، وإعداد تقارير عن الأحداث المسجلة، ويتمتع ببنية جسدية جيدة، ومستواه الإقتصادي جيد، ويعيش مع والدته، والأب متوفي متزوج، وأب لطفل. ادائه المهني جيد تحصل على عدة تشجيعات من طرف مرؤوسيه. كان إستقباله لنا جيد إستحسننا الدراسة التي نحن بصددھا، وكان متعاون في مختلف مراحل المقابلة. علاقته مع أصدقائه جيدة من خلال ملاحظتنا لهم في طريقة عملهم، ويجب الإستطلاع على كل ما يدور في عمله ملتزم في دخوله وخروجه من العمل. يمارس أنشطه رياضية في اوقات فراغه، ولم يتقدم بأي عطلة مرضية خلال مساره المهني، ويتطلع دائماً إلى تقديم أفضل ما لديه من أفكار تخدم عمله، ويعمل مع فريق مكون من شخصين.

تعرض لعدة مواقف ضاغطة في مهنته، ويشعر بالإرتياح في عمله، ولا يحب تركه، والشيء الوحيد الذي يزعجه بعده عن مكان إقامته دائم التنقل .

جدول رقم (07) يوضح تحليل نتائج إختبار الصلابة للحالة الرابعة :

الرقم	أبعاد إختبار الصلابة	الدرجات	مستوى الصلابة
01	بعد التحكم	38	مرتفع
02	بعد الإلتزام	44	مرتفع
03	بعد التحدي	29	متوسط
مجموع	الدرجة الكلية لدى الحالة	111	مرتفع

من خلال النتائج المتحصل عليها للحالة توضح ما يلي :

111: نقطة هي الدرجة الكلية (المرتفعة) المتحصل عليها عون الشرطة العلمية من خلال تطبيق الإختبار، والذي يقيس فيه القدرة على الصلابة النفسية.

38: نقطة سجلها بعد التحكم وهي ثاني درجة - مرتفعة - يتحصل عليها الحالة في إعتقاده ان لديه القدر على التحكم، والتعامل مع المواقف ومواجهتها.

44: نقطة سجلها بعد الإلتزام وهي أعلى درجة - مرتفعة - يتحصل عليها الحالة، مما يدل على أن مستوى الصلابة لديه مرتفع ينعكس إيجابياً على اعتقاده بقيمة العمل، وأهميته وتحمله للمسؤولية.

29: نقطة - متوسطة - سجلها بعد التحدي وهي ثالث درجة يتحصل عليها الحالة في إعتقاده أن ما يطرأ عليه من تغير ضروري.

جدول رقم (08) يوضح تحليل نتائج اختبار أساليب المواجهة الضغوط النفسية للحالة الرابعة :

الرقم	أساليب المواجهة الضغوط النفسية	الدرجات
01	التحليل المنطقي	62%
02	التركيز على الحل	68%

من خلال النتائج المتحصل عليها على الحالة توضح مايلي:

62%: هي نسبة أسلوب تحليل المنطقي لمواجهة المواقف الضاغطة. وهي ثاني إستراتيجية إيجابية يستخدمها الحالة .

68%: هي اعلى إستراتيجية إيجابية يستخدمها الحالة في تركيزه على حل المشكلات في حله للمواقف الضاغطة والأساسية مع إهمال أي أنشطة أخرى تبعده عن مشكلته الرئيسية.

4-4 تحليل العام الحالة:

تنص الفرضيات العامة على أنه:

- يتميز أعوان الشرطة العلمية بدرجة عالية من الصلابة النفسية .
 - يستخدم أعوان الشرطة العلمية أساليب معرفية إيجابية في مواجهة الضغوط النفسية.
- من خلال الملاحظة، والمقابلة، وتطبيق اختبار صلابة، وأساليب المواجهة على الحالة تبين أن الحالة لديه مستوى عالي من الصلابة وإنسجاماً مع اساليب مواجهة، وهذا من خلال تسجيلنا درجات مرتفعة في كل من التحكم بـ38 درجة وهذا راجع الى قدرة الفرد على التحكم في المواقف، وإدراك طبيعة الاحداث والسيطرة عليها بالإضافة إلى قدرة الفرد على التحكم في العمليات المعرفية (كالتفكير والتركيز والانتباه في المواقف الضاغطة ووضع خطة عمل وإدراكها بطريقة إيجابية، وتفسيره بصورة منطقية وواقعية تمكنه من التقليل من الأحداث الضاغطة، وهذا ما جسده المقابلة في

قوله : "...انا تعودت ديمًا نفصل خدمتي عن أي عمل آخر وإنحب إنركز في عملي ونوظف قاع مجهوداتي باش منتفجئش بأي مشكل..."

كما يضيف الحالة: «...إنزيدك حاجة أخرى في الميدان لازم عليك أكون قادر بدرجة كبيرة على جمع معلومات بدقة باه اتسيطر على الموقف...» وهذا ما أشرت إليه مختلف الدراسات إلى أن الأفراد ذوو الدرجة العالية في التحكم يتمتعون بدرجة عالية من الرضا الوظيفي وأقل اغتراب في بيئة العمل وأكثر اندماجًا في مهامهم الوظيفية وأكثر قدرة على مواجهة الضغوط، ويعززون أداءهم المرضي إلى رؤسائهم المباشرين أو زملائهم في العمل (شاهر يوسف ياغي، 2006، ص56).

أما بعد الإلتزام بـ 44 درجة، وهي اعلا درجة يحققها الحالة في مقياس الصلابة إذ يعكس قدرة الحالة على إنجاز عمله بكفاءة، وتحمله للمسؤوليات العمل. والإلتزام الصرام في تطبيق مختلف التعليمات الموجهة إليه، بالإضافة إلى معرفته لذاته، وتحديد أهداف المراد تحقيقها بنحو من التميز، ويظهر ذلك في قوله : "...في الخدمة باش تنجح ومتغلطش لازم عليا تنقيد بالتعليمات و قبل منبدأ في أي عمل لازم نعرف واش طبيعة العمل لراي رايح على جالو باش منوقعش في غلطات..." حيث ترى كوبازا 1999: بأنه " نوع من التعاقد النفسي يلتزم به الفرد تجاه نفسه وأهدافه وقيمه والآخرين من حوله وينظر الفرد إلى المواقف الضاغطة على أن لها معنى وأنها تدعو إلى التفاؤل والمتعة ".

في حين أن التحدي سجل درجة متوسطة بـ 29 درجة وهذا راجع إلى تأثير جانب العائلي على ادائه الذي يشكل له إزعاج أثناء تواجده في العمل حيث يقول: "...جانب العائلي ماثري على العمل تاعي ، اهلي في باتنة وخدمتي في بسكرة انا مجرد إيعطولي نفقد تركيزي... تخاف كنش حاجة تصراهم ...". ويشير كل من (توماكا وآخرون، Tomaka & all) بأنه: "تلك الاستجابة المنظمة التي تنشأ كردًا على متطلبات البيئة وهذه الاستجابات تكون ذات طبيعة معرفية أو فسيولوجية أو سلوكية وقد تجتمع من وتوصف بأنها استجابات فعالة". (رفاعي، 2003، ص26). وبالتالي تأكدت فرضية الدراسة بأنه يتميز أعوان الشرطة العلمية بدرجة عالية من الصلابة النفسية بتحصيله درجة مرتفعة

بـ111 درجة والتي تشير ان الحالة لديه القدرة على الصمود والمقاومة و نشط وذو دافعية افضل. وهذا راجع إلى استخدامه اساليب مواجهة فعالة تبرز من خلال فرضيات الجزئية في استخدام أعوان الشرطة العلمية أسلوب التحليل المنطقي، وتركيز على حل المشكلة حيث تحصل على نسبة 62% في التحليل المنطقي للمواقف الذي يعتمد عليه الحالة في سعيه للتعرف على أساليب مواجهة المشكلة أو التفكير في أكثر من حل لها ووضع خطة للخروج من هذه المشكلة مع الاستفادة من المواقف السابقة المشابهة لها، ويعد من الأساليب الايجابية في مواجهة الضغوط النفسية وهذا ما شر إليه (Lazarus & Folkman 1985): " أنها عملية التغير المستمر للجهود المعرفية والسلوكية أو كليهما لضبط الظروف الداخلية والخارجية التي ينظر إليها الفرد كظروف ضاغطة." في المقابل تحصل الحالة على نسبة 68% في قدرته على تركيز على الحل الموقف الضاغط الأساسي مع إهمال أي أنشطة أخرى تبتعد بالفرد عن هدفه الأساسي، ويعد من الأساليب الايجابية في مواجهة الضغوط النفسية، ويظهر في قوله: "... انا تعودت ديمًا تفصل خدمتي عن اي عمل اخر وإنحب إنركز في عملي ونوظف قاع مجهوداتي...". وبالتالي تحقق فرضيات الدراسة.

5- التحليل العام لحالات الدراسة :

من خلال النتائج السابقة، والمتحصل عليها بتطبيق كل من الملاحظة والمقابلة النصف موجهة، وبصورة مباشرة إختبار الصلابة النفسية وإختبار اساليب المواجهة توصلنا أن أعوان الشرطة العلمية يتميزون بصلابة نفسية عالية من خلال إستخدام أساليب معرفية إيجابية في مواجهة الضغوط النفسية التي يتعرضون لها بصفة مستمرة، وهذا راجع إلى أن حالات البحث (4/3) يتمتعون بصلابة نفسية عالية كما هو موضح في جداول النتائج، والذين لديهم القابلية للمواجهة الضغوط ، ويتسمون بروح المسؤولية والجد والإلتقان في العمل فهم يستعملون كل ما لديهم من أساليب للبلوغ أهدافهم حيث يرى لاتسي الصلابة بأنها: "توقع الكفاءة الذاتية عند الفرد عن قدراته في مواجهة الضغوط، والمشكلات" (حمادة وعبد اللطيف، ص2002، 229).

أي أن الحالات (4/3) لديهم مستوى عالي من الكفاءة الذاتية فهم يميلون إلى القيام بسلوكيات تقودهم إلى نتائج ناجحة مع الاعتقاد بقدرتهم على القيام بذلك، ويواجهون المواقف الضاغطة بنجاح.

كما ان أساليب المواجهة هي الجهود التي يقوم بها أفراد الشرطة لحل المشكلات ومواجهة الضغوط النفسية التي يقابلها أثناء تأديته لمهامه اليومية، وفقد توصلنا إلى ان كل حالات البحث (4/3) تركز على أسلوب التحليل المنطقي كردة فعل لمواجهة الضغوط النفسية وكأسلوب مناسب لتحليل المواقف الضاغطة والبحث عن التوازن النفسي حيث يعتبر التحليل المنطقي أسلوب من اساليب مواجهة الضغوط النفسية، والتي تتمثل في المجهودات المعرفية والسلوكية، والتي يحاول الفرد من خلالها التغلب أو تحمل المتطلبات الداخلية أو الخارجية التي تثيرها المواقف الضاغطة فقد أكدت دراسات "موس وبيلينغ" (Moss & Billing) " أن أساليب المواجهة التي تعتمد على التحليلات المنطقية للمواقف الضاغطة ترتبط بشكل كبير بالتكيف مع تلك المواقف الضاغطة في حين أن الأساليب الغير فعالة، والتي تنطوي على تجنب المشكلة، والإنسحاب من الممكن أن تؤدي إلى الإضطراب الجسدي والنفسي". (عبدالله منى محمود، 2002، ص25)

أما بالنسبة لأسلوب التركيز على الحل فتلجأ إليه كل الحالات (4/3) كأسلوب في مواجهة الضغوط النفسية ما عدا الحالة الثالثة التي لا تلجأ إلى أي من الأسلوبين في مواجهة الضغوط النفسية كما أثبتته النتائج المتحصل عليها في الدراسة. في إنسجام بين انخفاض الصلابة وعدم إستخدام للأسلوبين في مواجهة الضغوط.

خاتمة:

إن علم النفس الإيجابي اهتم بدراسة الجوانب الإيجابية للشخصية وعمل على تقوية مكانتها ومن بين هذه الجوانب نجد الصلابة النفسية والتي تعمل على توفير الصحة النفسية لدى الفرد وتعتبر مصدر للمقاومة للضغوط أي أنها تعمل على التأثير في كيفية تبني الفرد للأساليب المواجهة، و في إطار هذا تأثير بين الصلابة النفسية و أساليب المواجهة تندرج دراسة الحالية و التي هدف للمعرفة مدى الصلابة النفسية وأساليب مواجهة الضغوط لدى رجال الشرطة العلمية، وقد توصلت من خلال النتائج المتحصل عليها أنه يمكن القول أن كل فرضيات البحث تحققت لدى جميع الحالات (4/3) ما عدى الحالة الثالثة فلم تثبت لديه صلابه نفسية عالية. وحققت إنسجاماً بين إنخفاض مستوى الصلابة النفسية وبين إنخفاض في إستخدام أساليب مواجهة الضغوط النفسية بالإضافة إلى عدم إستخدام الحالة لكلا الأسلوبين في مواجهة الضغوط النفسية ، وبالتالي فهي لم تتحقق بالنسبة لها.

فبالرغم من أن الدراسة الحالية تختلف مع دراسات أخرى التي تناولت الصلابة النفسية، وأساليب مواجهة الضغوط النفسية إلا أنه يمكننا أن نرى مكانة لدراستنا من الدراسات الأخرى بالرغم من إختلاف في تناول نوع العينة من حيث أكثر العينات صلابه، وإستخداماً لأساليب المواجهة من طرف الأفراد بإختلاف بيئاتهم، وثقافتهم ، فنجد أن دراستنا وما توصلت إليه من نتائج تتفق في جزء منها مع دراسة خينش حفيضة (2013)، والتي أجريت على عينة من ضابطات الشرطة القضائية بأمن ولاية بسكرة . حيث توصلت إلى أن ضابطات الشرطة أكثر صلابه وأكثر إستخداماً لأساليب مواجهة لضغوط النفسية من طرفهن، وهو الأسلوب المتمركز حول المشكلة وحلها .

قائمة المراجع

الكتب بالعربية:

- 1- العوري، 2014، المناعة النفسية تحصن الإنسان من الأمراض والضغوطات، دار النشر، بيروت.
- 2- جان بنجمان ستورا، 1997، الإجهاد أسبابه وعلاجه. ترجمة. أنطوان الهاشم، ط1، منشورات عويدات، بيروت.
- 3- جمال الدين بن منظور، 1997، لسان العرب، المجلد الرابع، دار صادر لبنان، ط1.
- 4- حسين طه عبد العظيم، حسين سلامة عبد العظيم، 2006، إستراتيجيات إدارة الضغوط التربوية والنفسية. دار الفكر للنشر والتوزيع. عمان.
- 5- حمدي علي الفرماوي، 1997، الضغوط النفسية تغلب على الحياة، دار النشر، مكتبة الأنجلو المصرية.
- 6- رثيفة رجب عوض، 2010، ضغوط المراهقين ومهارات المواجهة. مكتبة النهضة المصرية للتوزيع. القاهرة.
- 7 زهران حامد، 1982، الصحة النفسية والعلاج النفسي، الدراسة المصرية اللبنانية، القاهرة، ط1.
- 8- سلوى عبد الله العموي، 2013، الفاعلية الذاتية وعلاقتها بدافع الإنجاز، دار النشر للشروق، الاردن، ط2.
- 9- صبحي السيد، 2003، الإنسان والصحة النفسية، الدار المصرية اللبنانية. القاهرة، ط1.
- 10- طه فرج وأخرون، 1996، موسوعة علم النفس والتحليل النفسي، دار سعاد صباح، القاهرة.
- 11- عادل محمد المنشاوي، 2006، علم النفس الإكلينيكي، دار النهضة العربية، بيروت لبنان، ط1.
- 12- عباس مدحت 2010، الصلابة النفسية كمنبئ بخفض الضغوط النفسية والسلوك العدواني، كلية التربية، دمشق.
- 13- عبدالرحمن العيساوي، 1998، الأمراض السيكوسوماتية، دار النهضة، بيروت.
- 14 - عبد الفتاح محمد دويدار، 1999، مناهج البحث في علم النفس، دار المعرفة الجامعية، القاهرة.
- 15- عبد الله أنور، 1992، مدخل القانون، نظري الحق و الإلتزام وقواعد الثبات، عين الشمس، القاهرة.
- 16- عثمان، فاروق السيد، 2001، القلق وإدارة الضغوط، دار الفكر العربي، القاهرة، ط1.
- 17- عبد المعطي حسن مصطفى، 2006، ضغوط الحياة وأساليب مواجهتها، مكتبة زهراء الشرق، القاهرة.
- 18- علي عسكر، 2002، ضغوط الحياة واساليب مواجهتها، دار الكتاب الحديث، الكويت، ط2.

- 19- عماد مصباح محمد مخيمر 2002، مقياس الصلابة النفسية، مكتبة الانجلو المصرية. ط2
- 20- فاروق السيد عثمان، 2002، القلق وإدارة الضغوط النفسية، دار الفكر العربي، القاهرة، ط1.
- 21- فرج عبد القادر طه، 2000، أصول علم النفس الحديث ، دار قباء للنشر والتوزيع، القاهرة، ط1.
- 22- فوزي عزت، ومحمد جبل، 1997، علم النفس العام ، المكتب الجامعي الحديث، الأزاريطة، ط1.
- 23- فيصل عباس، 1996، التحليل النفسي والإتجاهات الفرويدية ، دار الفكر العربي، بيروت، ط1.
- 24- لمياء الديوان، 2011، نظريات الضغط النفسي واسبابه وكيف نتعامل معه، دار النشر والتوزيع القاهرة، ط2.
- 25- محمد عبد الستار إبراهيم، 1994، نظريات الإرشاد والعلاج النفسي، دار غريب الطباعة والنشر القاهرة.
- 26- محمد السعيد أبوحلاوة، 2002، الطريق إلى المرونة النفسية، جامعة الإسكندرية، مصر.
- 27- محمد محمد قاسم، 2003، إتجاهات حديثة في الصحة النفسية، دار الفكر والأدب للطباعة والنشر، عمان ط1.
- 28- محمد محمد قاسم، 2008، إتجاهات حديثة في الصحة النفسية، دار الفكر والأدب للطباعة والنشر، عمان ط4.
- 29- محمد مسلم الضمور، 2012، الفاعلية الذاتية الأكاديمية، دار المعرفة الجامعية، مصر، ط2.

الجرائد والمجلات:

- 1- الصنيع صالح إبراهيم، 2002، العلاقة بين مستوى الدين والقلق العام لدى عينة من طالب جامعة الإمام محمد بن سعود الإسلامية بالرياض، مجلة جامعة الملك سعود، المجلد الرابع عشر.
- 2- القاضي علي، 1994، ظاهرة المناعة النفسية في الحضارة الإسلامية، مجلة منبر الإسلامية، العدد الثالث، السنة الثالثة والخمسون.
- 3- جوزي فاروق، جويلية 2003، الشرطة العمومية والتقنية الخبرة العمومية في خدمة الأمن، مجلة الشرطة، المديرية العامة لأمن الوطني الجزائر العدد 50.
- 4- حمادة لؤلؤة، وعبد اللطيف حسن، 2002، الصلابة النفسية والرغبة في التحكم لدى طلاب الجامعة، مجلة دراسات نفسية، العدد 12.
- 5- حمدي علي الفرماوي، 1997، ضغوط العمل والاتجاه نحو التدريب لدى المتدربين أثناء الخدمة في الكويت، المجلة المصرية للدراسات النفسية العدد 17.

6- رجب علي شعبان، 1997، الفروق الجنسية والعمرية في أساليب التكيف مع المواقف الضاغطة، مجلة علم النفس، الهيئة المصرية العامة للكتاب، العدد 34.

7- سعد الإمارات، 2001، الضغوط النفسية، مجلة النبأ، العدد 54.

8- عبد الله الضريبي، 2010، أساليب مواجهة الضغوط النفسية المهنية وعلاقتها ببعض المتغيرات دراسة ميدانية على عينة من العاملين بمصنع زجاج بدمشق، مجلة جامعة دمشق، المجلد، 26 العدد الرابع.

9- علي عبد السلام علي، 2000، المساندة الاجتماعية وأحداث الحياة الضاغطة وعلاقتها بالتوافق مع الحياة الجامعية لدى طالب الجامعة المقيمين مع أسرهم و المقيمين في المدن الجامعية، مجلة علم النفس، السنة الرابعة عشر، الهيئة العامة للكتاب، القاهرة العدد 53.

10- فوزي عزت، ونور محمد جلال، 1997، الضغوط النفسية لمعلمي المرحلة الابتدائية وعلاقتها ببعض متغيرات الشخصية، المجلة المصرية للدراسات النفسية العدد 16.

11- مخيمر، عماد، 1996، إدراك القبول/الرفض الوالدي و علاقته بالصلاية النفسية لطالب الجامعة، مجلة دراسات نفسية، المجلد السادس، العدد 2.

12- مصطفى مفتاح الشقمانى، محمد أحمد الفقي، 2001، أحداث الحيات والضغوط النفسية ودورها في الإصابة بالأورام السرطانية، دراسة ميدانية، مجلة الساتل، العدد 4.

13- نادية عبده أبو دنيا، 1997، الأساليب المعرفة وعلاقتها ببعض الجوانب المعرفية والوجدانية للشخصية المجلة المصرية للدراسات النفسية العدد 21.

الرسائل الجامعية:

1- أبو ندى، 2007، الصلاية النفسية وعلاقتها بضغوط الحياة لدى طلبة جامعة الأزهر، بغزة، رسالة ماجستير، جامعة الأزهر بغزة، كلية التربية، قسم علم النفس.

2- الحسين بن حسن محمد سيد، 2012 الصلاية النفسية و المساندة الاجتماعية والاكتئاب، جدة، ماجستير، جامعة أم القرى بالمملكة السعودية، كلية التربية، قسم علم النفس.

- 3- الحسين بن حسن محمد سيد، 2013، الصلابة النفسية و المساندة الاجتماعية والاكتئاب جدة ، ماجستير،
جامعة أم القرى بالمملكة السعودية، كلية التربية، قسم علم النفس.
- 4- الرفاعي عزة، 2003، الصلابة النفسية كمتغير وسيط بين إدراك أحداث الحياة الضاغطة وأساليب مواجهتها،
رسالة دكتوراه، جامعة حلوان، القاهرة.
- 4- العيدي حنان، 2010، إستراتيجية مواجهة الضغوط النفسية والمهنية لدى رجال الحماية المدنية، جامعة عمار
ثليجي، الأغواط.
- 5- الهلالي عادل، 2009، بعض أساليب مواجهة الضغوط لدى طلاب مرحلي التعليم المتوسط والثانوي بمدينة
مكة المكرمة، رسالة ماجستير، قسم علم النفس، كلية التربية، جامعة أم القرى.
- 6- اليازجي محمد رزق، 2011، الاتجاه نحو المخاطرة وعلاقته بالصلابة النفسية، ماجستير، دراسة ميدانية على
الشرطة الفلسطينية.
- 7- راضي زينب نوفل أحمد، 2008، الصلابة النفسية لدى امهات شهداء الأقصى إنتفاضة الأقصى وعلاقتها
ببعض المتغيرات، رسالة ماجستير، الجامعة الإسلامية، غزة.
- 8- سالم محمد عبد الله المرفجي، 2008، الصلابة النفسية والأمن النفسي لدى عينة من طلاب وطالبات جامعة أم
القرى بمكة المكرمة، رسالة ماجستير، قسم علم النفس، كلية التربية، جامعة أم القرى.
- 9- شاهر يوسف ياغي، 2006، الضغوط النفسية لدى العمال في قطاع غزة وعلاقتها بالصلابة النفسية، الجامعة
الإسلامية، كلية التربية، قسم علم النفس.
- 10- عبد الله منى محمود، (2002)، أساليب مواجهة الضغوط لدى طلاب المرحلتين الإعدادية والثانوية دراسة
مقارنة بين الريف والحضر. رسالة دكتوراه، معهد الدراسات العليا للطفولة، جامعة عين شمس.
- 11- عبيد عبد الله بن حميد السهلي، 2010، أساليب مواجهة الضغوط النفسية لدى الشباب من المرضى
المتكردين على مستشفى الطب النفسي بالمدينة المنورة وغير المرضى، رسالة الدكتوراه، تخصص الإرشاد النفسي،
جامعة ام القرى، السعودية.
- 12- عماد مخيمر، 1997، الصلابة النفسية والمساندة الإجتماعية متغيرات وسيطة في العلاقة بين الضغوط
وأعراض الإكتئاب لدى الشباب الجامعي، مجلد لدراسات النفسية.

- 1 -Lazurs, R. & Folkman, S. (1985): If it Changes it Must be a Process. Study of emotions and coping during three stages of a College Examination, Journal of Personality And Social Psychology.
- 2 -Lazurs, R. & Folkman, S.(1984): Stress Appraisal and Coping, New York Publishing Company
- 3 -Newman, B. & Newman, P R. (1981): Living process of Adjustments. Dorsey press.
- 3 -Price, R. etal. (1981): Abnormal Psychology in the Context, Gegrmetown and Ontario.
- 4 -Rutter M. (1981): Stress Coping Development Some Issues and Some Questions. Journal of Child Psychology, Vol. 22, No.12, PP323 – 356.
- 5 -Selye, H. (1974): Stress Without Distress. Philadelphia, Lippincott, New York.
- 6-Sloper, P., Knussen, C., Turner, S. & Cunningham, C. (1991): Factors Related to Stress and Satisfaction with Life in Families of Children with Down's Syndrome. Victoria University of Manchester, Hester Adrian Research Ctr., England. Journal of Child Psychology and Psychiatry and Allied Disciplines, May Vol.

1-**concept, Stress, Coping, 2015.**

2- <http://fesal.net/articles-action-show-id-6229.htm>

الملاحق

الملحق رقم 1 : مقياس الصلابة النفسية

جامعة محمد خيضر بسكرة

كلية العلوم الانسانية و الاجتماعية

الإسم: السن: المستوى الدراسي:

إليك سيدي مجموعة من المقاييس النفسية التي تهدف إلى تحديد بعض الخصائص النفسية لغرض القيام
ببحث علمي حول: الصلابة النفسية وأساليب مواجهة الضغوط النفسية لدى رجال الشرطة العلمية، وذلك
ضمن متطلبات نيل شهادة الماستر في علم النفس تخصص علم النفس العيادي.

مقاييس الصلابة النفسية

تعليمية الاختبار:

إليك بعض المواقف التي تقابلك في حياتك العامة، لذا نرجو منك التعرف على كل موقف بدقة، وتحديد
درجة إنطباق كل منها على حالتك :

تنطبق دائماً / تنطبق أحياناً / لا تنطبق أبداً /

حاول أن تحدد الإجابة التي تتفق مع طريقتك المعتادة في التصرف والشعور الصادر منك إتجاه كل موقف. أجب
بوضع علامة (+) تحت الاختبار المناسب، لا تترك موقف بدون الإجابة عليه، لا توجد إجابات صحيحة وأخرى
خاطئة.

رقم	العبارة	تنطبق دائماً	تنطبق أحياناً	لا تنطبق أبداً
1	مهما كانت العقبات فإنني أستطيع تحقيق أهدافي.			
2	اتخذ قراراتي بنفسي ولا أُملى علي من مصدر خارجي.			
3	اعتقد أن متعة الحياة وإثارتها تكمن في قدرة الفرد على مواجهة تحدياتها .			
4	قيمة الحياة تكمن في ولاء الفرد لبعض المبادئ والقيم.			
5	عندما أضع خططي المستقبلية غالباً ما أكون متأكداً من قدرتي على تنفيذها.			
6	أقتحم المشكلات لحلها ولا أنتظر حدوثها .			
7	معظم أوقات حياتي تضيق في أنشطة لا معنى لها.			
8	نجاحي في أموري (عمل - دراسة ..الخ) يعتمد على مجهودي وليس على الحظ أو الصدفة.			
9	لدي حب استطلاع ورغبة في معرفة ما لا أعرفه.			
10	أعتقد أن لحياي هدفاً ومعنى أعيش من أجله			
11	الحياة فرص وليست عمل وكفاح			
12	أعتقد أن الحياة المثيرة هي التي تنطوي على مشكلات أستطيع أن أوجهها.			
13	لدي قيم ومبادئ معينة ألتزم بها وأحافظ عليها.			

14	اعتقد أن الفشل يعود إلى أسباب تكمن في الشخص نفسه.		
15	لدي قدرة على المثابرة حتى أنتهي من حل أي مشكلة تواجهني.		
16	لا يوجد لدي من الأهداف ما يدعو للتمسك بها أو الدفاع عنها		
17	أعتقد أن كل ما يحدث لي غالباً هو نتيجة تخطيطي.		
18	المشكلات تستنفد قواي وقدراتي على التحدي.		
19	لا أتردد في المشاركة في أي نشاط يخدم المجتمع الذي أعيش فيه.		
20	لا يوجد في الواقع شيء اسمه الحظ.		
21	أشعر بالخوف والتهديد لما قد يطرأ على حياتي من ظروف وأحداث.		
22	أبادر بالوقوف بجانب الآخرين عند مواجهتهم لأي مشكلة.		
23	أعتقد أن الصدفة والحظ يلعبان دوراً هاماً في حياتي.		
24	عندما أحل مشكلة أحد متعة في التحرك لحل مشكلة أخرى		
25	أعتقد أن " البعد عن الناس غنيمة ".		
26	أستطيع التحكم في مجرى أمور حياتي.		
27	أعتقد أن مواجهة المشكلات اختبار لقوة تحملي و قدرتي على المثابرة.		
28	اهتمامي بنفسي لا يترك لي فرصة للتفكير في أي شيء آخر.		
29	أعتقد أن سوء الحظ يعود إلى سوء التخطيط.		
30	لدي حب المغامرة والرغبة في استكشاف ما يحيط بي.		
31	أبادر بعمل أي شيء أعتقد أنه يخدم أسرتي أو مجتمعي.		
32	أعتقد أن تأثيري ضعيف على الأحداث التي تقع لي.		
33	أبادر في مواجهة المشكلات لأنني أثق في قدرتي على حلها.		
34	أهتم كثيراً بما يجري من حولي من قضايا وأحداث.		
35	أعتقد أن حياة الأفراد تتأثر بقوى خارجية لا سيطرة لهم عليها .		
36	الحياة الثابتة والساكنة هي الحياة الممتعة بالنسبة لي.		
37	الحياة بكل ما فيها لا تستحق أن نحياها.		
38	أؤمن بالمثل الشعبي " قيراط حظ ولا فدان شطارة"		
39	أعتقد أن الحياة التي لا تنطوي على تغيير هي حياة مملة وروتينية.		
40	أشعر بالمسؤولية تجاه الآخرين وأبادر بمساعدتهم.		
41	أعتقد أن لي تأثير قوي على ما يجري حولي من أحداث.		
42	أتوجس من تغييرات الحياة فكل تغيير قد ينطوي على تهديد لي ولحياتي.		
43	أهتم بقضايا الوطن وأشارك فيها كلما أمكن.		
44	أخطط لأمر حياتي ولا أتركها تحت رحمة الصدفة والحظ والظروف الخارجية.		
45	التغير هو سنة الحياة والمهم هو القدرة على مواجهته بنجاح.		
46	أغير قيمي ومبادئي إذ دعت الظروف لذلك.		
47	أشعر بالخوف من مواجهة المشكلات حتى قبل أن تحدث.		

الملحق رقم 2 : مقاييس أساليب مواجهة الضغوط النفسية

جامعة محمد خيضر بسكرة

كلية العلوم الانسانية و الإجتماعية

الإسم: السن: المستوى الدراسي:

إليك سيدي مجموعة من المقاييس النفسية التي تهدف إلى تحديد بعض الخصائص النفسية لغرض القيام ببحث علمي حول: الصلابة النفسية و أساليب مواجهة الضغوط النفسية لدى رجال الشرطة العلمية ، و ذلك ضمن متطلبات نيل شهادة الماستر في علم النفس تخصص علم النفس العيادي.

مقاييس أساليب مواجهة الضغوط النفسية

تعليمية الاختبار:

إليك بعض المواقف التي تقابلك في حياتك العامة، لذا نرجو منك التعرف على كل موقف بدقة وتحديد درجة إنطباق كل منها على حالتك.

حاول أن تحدد الإجابة التي تتفق مع طريقتك المعتادة في التصرف والشعور الصادر منك إتجاه كل موقف.

أجب بوضع علامة (+) تحت الاختبار المناسب، لا تترك موقف بدون الإجابة عليه، لا توجد إجابات صحيحة وأخرى خاطئة.

ترتيب	عندما تواجهني مشكلة في حياتي فإنني:
	أ- أستشير أحد أصدقائي .
	ب- أتركها هكذا دون حل.
	ج- أدعو الله ان يخلصني منها.

1	عندما تزيد لدي الضغوط الازمات فأني:
أ-	ألوم نفسي على المواقف التي فشلت فيها.
ب-	أكثر من الإستغفار والعبادات ليزول عني الكرب والضيق.
ج-	أشعر أن البكاء أو الصراخ يخفف من قلقي.
د-	أحاول الإستفادة من خبرات الآخرين لكي أحل مشكلتي.

2	عند زيادة الاعباء أو الأزمات فإنني:
أ-	أدرب نفسي على ضبط النفس و عدم الإنفعال تجاه هذه الأعباء
ب-	أرى أن هذا هو حال الدنيا يوم لك ويوم عليك.
ج-	أشعر بالضيق أو باليأس من إمكانية حل مشكلتي.
د-	أشعر اني قصرت في أدائي عملي.
3	أواجه الصعوبات من خلال:
أ-	تركيز كل جهدي على تنفيذ كل ما أريد عمله.
ب-	كتمان مشاكلي عن الآخرين.
ج-	لا أسامح نفسي على اخطائي.
د-	ممارسة الرياضة المفضلة لي أكثر من المعتاد لتحديد نشاطي .
4	عندما أتعرض لمشكلة أو ازمة فإنني:
أ-	ألوم نفسي كثيراً على ما يحدث لي من مشاكل.
ب-	أشعر ان التفكير لن يساعدني على حل هذه المشكلات.
ج-	أحاول التعرف على اسباب هذه المشكلة.
د-	ألجأ إلى الله عزوجل طلباً للعون والهدى.
5	أثناء الأزمات والصعوبات فإنني:
أ-	أشغل نفسي بعمل يخرجني من أزمتي ومشكلتي.
ب-	أعمل بالمثل القائل "أضحك لدنيا تضحك لك.
ج-	ألجأ إلى إستخدام الأدوية المهدئات.
د-	أقارن نفسي بمن هم اقل حظاً مني.
6	عندما أتعرض لمواقف أو مشكلات صعبة فإنني:
أ-	أهمل الانشطة التي تبعدني عن هدي في حل مشكلاتي.
ب-	أقبل المشكلات واتعايش معها.
ج-	أبتعد عن الناس .
د-	أقنع الآخرين بسلامة موقعي.
7	عندما أتعرض لمواقف ضاغطة أو ازمات فإنني:
أ-	أشعر أنني المسئول عن هذه المواقف التي تحدث لي.
ب-	أشعر بالسرحة أو شرود الذهن "زيادة على أحلام اليقظة.
ج-	أصبح أكثر صلابة وقدرة على مواجهة المشكل في المستقبل.

د-	أشعر ان المواقف الصعبة تجعلني شخصاً أقوى وأفضل.
8	عند حدوث الأزمات:
أ-	أحصل على إجازة للراحة لأصبح أكثر قدرة على مواجهة الأزمات.
ب-	أشعر أن المشكلات التي تصادفني مجرد أوهام لا ينبغي الإهتمام بها.
ج-	أشعر أنني أنفعل على من حولي.
د-	أعمل بالمثل القائل " شر البلية ما يضحك".
9	يجب علينا عند مواجهة ضغوط الحياة:
أ-	أن نضع الخطط للخروج من الأزمات.
ب-	أن نتمسك بالدفاع عن حقوقنا لنخفف ما نشعر به من ضغوط.
ج-	نقنع انفسنا بالقول " ليس بالإمكان أفضل من ما كان ".
د-	أن نشعر أن هذه المشكلات التي نواجهها امور تافهة لا ينبغي الإهتمام بها.
10	ان الخبرات المؤلمة او الحادة تجعلني:
أ-	أعمل بالمثل القائل "البعد عن الشر غنيمة".
ب-	أواجه المواقف الصعبة بشجاعة.
ج-	أعمل بالمثل القائل " ما خاب من إستشار.
د-	أكثر من العبادات و أذكر الله كثيراً ليطمئن قلبي.
11	حينما أشعر بالتوتر و الإجهاد النفسي فإنني:
أ-	أصرح بإستيائي وعدم رضاي للأشخاص الذين يسببون لي أي مشكلة.
ب-	أتجنب الإنفعال والعصبية.
ج-	أعتقد انه لا فائدة من محاولة حل مشكلاتي.
د-	أتمنى لو كنت في حلم ينتهي بإستيقاظي.
12	المشاكل الصعبة تجعلني:
أ-	أفضل الابتعاد عن المكان الذي تحدث به هذه المشكلات لبعض الوقت.
ب-	أكثر عدواناً وإنفعالاً.
ج-	أزيد من النكات والسخرية.
د-	أكثر رغبة في النوم او مشاهدة التلفزيون أو اتناول الطعام.
13	الحل الأمثل لأي مشكلة يبدأ:
أ-	بأن نحاول الإستفادة من المواقف المشابهة لها.

ب-	بتأجيل التفكير في المواقف الصعبة لأن ذلك يساعد على عملية الحل.
ج-	بالتركيز على اهم جوانب المشكلة ثن الاقل أهمية و هكذا.
د-	بأن نتعرف على الأسباب التي أدت إلى المشكلة .
14	عندما تواجهني مشكلة:
أ-	لا أجد حرجًا في مواجهة الآخرين بأخطائهم التي أدت لوقوعي في هذه المشكلة.
ب-	أرى أن السخرية منها ومقابلتها بالدعابة يساعدني على مواجهة هذه المشكلة.
ج-	أغير من أنشطة وهواياي لأصبح أكثر قدرة على الخروج من هذه المشكلة .
د-	يمكن ان ألحق الأذى بنفسى وبالآخرين.
15	من اهم اساليب مواجهة الازمات :
أ-	طلب النصيحة والمساعدة من أهل الخبرة .
ب-	ضبط النفس و عدم التسرع.
ج-	الإستعانة بالصلات للتخفيف من الإحساس بالضغط.
د-	الإيمان بالمثل القائل "من رأى مصائب الناس هانت عليه مصيبته".
16	كثرة المشكلات التي يقابلها الفرد تجعله:
أ-	يؤمن بالمثل القائل " حيث ما تقف السفينة أربطها".
ب-	يعمل على توفير جهده للأوقات التي تخلو من المشاكل.
ج-	يبتعد عن اي فرد يذكره بمشاكله.
د-	يركز كل الجهد على حل المشكلات الاسرية.
17	يجب على الإنسان عند تعرضه لأزمة:
أ-	عدم الاندفاع حتى لا تنكشف الأمور.
ب-	إصلاح أخطائه حتى لا تتكرر المشاكل.
ج-	لا يلتفت للازمات لأن الحياة مستمرة.
د-	أن ينسى المشكلة لبعض الوقت.
18	من أفضل الطرق لحل مشاكلنا:
أ-	الإيمان بأن الانسان مسؤول عن كل ما يحدث له من أزمات.
ب-	أن يحرص الانسان على الوصول للحقيقة من كل المصادر المتاحة.
ج-	ان نتجاهل المشكلة تمامًا ونمارس حياتنا المعتادة .
د-	أن نشغل انفسنا باللعب لتحديد نشاطنا وقدراتنا في مواجهة هذه المشكلات.

شكرًا لتعاونك.

المقابلة كما وردت مع الحالة الأولى:

س- صباح الخير.

ج- صباح النور.

س- واش حوالك؟

ج- لا بأس الحمد لله.

س- نقدر نحكي معاك شوي ؟

ج- تفضل بكل سرور.

محور الاول: العمل

س-هل لديك تأثير على زملائك في العمل؟

ج- مرات نأثر فيهم .

س-هل تجد نفسك مرتاح في عملك؟

ج-أكيد والله غير معنديش فرق بين الدار والعمل.

س-هل تقوم بإتمام جميع اعمالك او تأجلها لوقت آخر؟

ج- انا كي إنجي للخدمة لازم إنكمل عملي على اكمل وجه وإنركز فيها ومنظم معايا حتى واحد.

س-واش دير كي إدجيك قضايا مستعجلة متوقعهاش أو جديدة ؟

ج- لازم عليا كي تجيني قضية أنكون مستعد و إنسيطر فيها و أنواجه أي ظرف مش متوقع ولا العكس.

بالإضافة أنو كي تجيني قضايا جديد لازم عليا نناقلم معها سواء بخبرتي أو بخبرة الزملاء الاخرين.

س-لو وقعت في مشكلة في عملك طال حلها ماذا تفعل؟ وكيف تتعامل معها؟

ج- نتشاور مع أصدقائي الأكثر خبرة او مع المسؤول المباشر.

س-هل تؤثر طول ساعات العمل على مزاجك؟

ج-مرات كي نقعد 24 ساعة في العمل.

س-هل تسيطر على إنفعالك أثناء العمل؟

ج- هذا حاجة بينا لو كان نتقلق ما نخدم والو ملا نفيتي باش منتقلقش روحي.

س-ماهي الطريقة المتبناة في حل مشاكلك و مشاكل غيرك؟

ج- نفهم قبل مندير أي حاجة و ديمنا إنخطط قبل ما نبدا في حلها وغير ديمنا نقدملو النصيحة.

س-هل تلتزم بتنفيذ التعليمات الموجهة إليك؟

ج- إيه. منقدرش نفتي في حاجة القانون إمفصل فيها.

س-لو قعت في موقف محرجة واش إدير؟

ج- نستعين بوحد من زملائي.

محور الثاني: المعرفي

س-هل تركز على المشكلة؟

ج- إيه بكل حواسي، وقاع واش عندي من قدرة.

س-هل تفهم الموقف إلي سبيلك ضغط؟

ج- إيه ، أنا طبيعة نحب نفهم كلش وبنك كي شيء يخصني.

س- هل دائما تفكر في حل المشكلات التي تواجهك؟

ج- إيه ما إنحب حتى حاجة تقعد في بالي.

س- هل تفقد تركيزك اثناء تأدية مهمك؟

ج- أحيانا كي يكثر غاشي نفقد تركيزي.

س- هل تضع خطط قبل مواجهتك لموقف ضاغط؟

ج- إيه، مهمتنا تقتضي ذلك، الحيلة والحذر.

س- هل لديك القدرة على التواصل مع زملائك (استشارتهم)؟

ج- إحنا كامل نخدم ضمن مجموعة وننتشرو في اي قضية

س- هل تستعين بخبرتك، أي تذكرك لمواقف مشابهة في تعامل مع الموقف الحالي ؟

ج- إيه والخبرة تبدأ من سطاج الى يومنا هذا.

س- هل لديك حساسية من بعض القضايا التي تواجهك؟

ج- انا كي خترت هذي المهنة علا بآلي واش كاين فيها وكلشي عادي.

3- محور الثالث: الإنفعال

س- إذا وقعت في مشكلة شخصية هل تأثر على عملك؟

ج- لا أنا عندي مبدأ الفصل بين المهام، وكل حاجة في وقتها.

س- ماهي الموقف الذي يسبب لك ضغط؟

ج- أكثر من قضية في نفس الوقت.

س- هل يؤثر الإنفعال والتعب على عملك وحياتك الشخصية؟

ج- كي نطول لمدة أطول في العمل قد تتجاوز 36 ساعة نتعب ونحس بالإرهاق.

س- ما هو شعورك عندما تكون محل إنتقاد في عملك؟

ج- نتقلق لكن نحاول ندارك أخطائي، ونصلاحها.

س- هل يؤثر عليك عائلتك أثناء القيام بمهامك؟

ج- لا لا أكيد نزيد نفرح كي نسمعهم لا باس.

س- كيف تشعر عند إنتهاء عملك وذهابك إلى المنزل؟

ج-والله غير نورمال نحس كلي راني في الدار مع لنييونس روعا.

المقابلة كما وردت مع الحالة الثانية:

س- صباح الخير.

ج- صباح النور.

س- واش حوالك؟

ج- رحمت ربي.

س- نقدر نحكي معاك شويا ؟

ج- تفضل.

محور الاول: العمل

س-هل لديك تأثير على زملائك في العمل؟

ج-قليلاً

س-هل تجد نفسك مرتاح في عملك؟

ج-بطبيعة الحال كي بدلت السيرفيس وأنا راني مهني حمد ولله.

س-هل تقوم بإتمام جميع اعمالك او تأجلها لوقت آخر؟

ج-كلشي نكمل في وقتو سيرتو القضايا لمستناش التأخير.

س-واش دير كي دجيك قضايا مستعجلة متوقعهاش أو جديدة ؟

ج- نستعين بزميلي عندو خبرة اكثر مني.

س-لو وقعت في مشكلة في عملك طال حلها ماذا تفعل؟ وكيف تتعامل معها؟

ج- اول حاجة منيش رايح نخليها معلقا ولحد الان مكانش قضية وقعتلي فيها مشكل، ونتعامل معها آخرتها

نستشير المرؤوس ناعي.

س-هل تؤثر طول ساعات العمل على مزاجك؟

ج-أكيد أي واحد يطول يتعب خاصة إحنا مرات كي تحيك خدام مطولا لازم تكملها .

س-هل تسيطر على إنفعالك أثناء العمل؟

ج- نعم مكان حتى حاجة إلي تقلقني.

س-ماهي الطريقة المثبتة في حل مشاكلك مشاكل غيرك؟

ج- لا بد عليا كي ننزل الميدان نتقيد بتنفيذ توصيات المرؤوس وكذا مختلف القوانين المعمول بيه في الحفاظ على سلامتي وسلامة الأشخاص والتجنب لأي ظرف طارئ.

س-هل تلتزم بتنفيذ التعليمات الموجهة إليك؟

ج-ثم هو الرسمي بلا قوانين متعرفش تنظم أمورك.

س-لو قعت في موقف محرجة واش دير؟

ج-أنا على نفسي مطحتش في موقف مخرج لا خاطر أنا ما نزيد ما نقص عل خدمتي القانون واضح وكل واحد في بلاصتو

محور الثاني: المعرفي

س-هل تركز على المشكلة؟

ج-كل اهتمامي ينصب على حلها.

س-هل تفهم الموقف إلي سبيلك ضغط؟

ج-مرات إيه ومرات لا لا.

س- هل دائما تفكر في حل المشكلات التي تواجهك؟

ج- راحة الدنيا كي يكون بالك هاني وانا الحمدولله منخلي حتى حاجة درونجيني.

س- هل تفقد تركيزك اثناء تأدية مهمك؟

ج- لالا إذا مركزتش تغلط في خدمتك بلاك حتى تظلم ناس معاك.

س- هل تضع خطط قبل مواجهتك لموقف ضاغط؟

ج- إحنا ديما نعملو وفق دراسة مبدئية لمكان تدخلنا.

س- هل لديك القدرة على التواصل مع زملائك (إستشارتهم)؟

ج- طبيعة عملنا يفرض ذلك الحور والتنسيق مع بعضنا البعض.

س- هل تستعين بخبرتك، أي تذكرك لمواقف مشابهة في تعامل مع الموقف الحالي ؟

ج- إيه يلزم الخبرة توظفها باش يسهل عليك العمل.

س- هل لديك حساسية من بعض القضايا التي تواجهك؟

ج- لالا معنديش.

محور الثالث: الإنفعال

س- إذا وقعت في مشكلة شخصية بماذا تشعر؟

ج- تأثر عليا نوع ما لكن معدهاش علاقة بالعمل وكي نعرف روعي منيش لا باس نطلب راحة.

س- ماهي المواقف التي تسبب لك ضغط؟

ج- كي يدخل أشخاص اجانب في عملي (الفضوليون).

س- هل يؤثر الإنفعال والتعب على عملك وحياتك الشخصية؟

ج- لالا لفترة يزول التعب.

س- ماهي المواقف التي تنفعل فيها؟

ج- مكانش غير كي يغوضوني ضحايا خاصة الزوالي.

س- ما هو شعورك عندما تكون محل إنتقاد في عملك؟

ج-نتأسف و نراجع اموري من دار وجدید.

س-هل يؤثر عليك عائلتك أثناء القيام بمهامك؟

ج-كي يحصل مشكل في الدار يؤثر عليا.

س-كيف تشعر عند إنتهاء عملك وذهابك إلى المنزل؟

ج- نرتاح كي يكون على اكمل وجه.

المقابلة كما وردت مع الحالة الثالثة:

س- صباح الخير.

ج- صباح النور.

س- واش حوالك؟

ج- لا بأس الحمد لله.

س- نقدر نحكي معاك شويا ؟

ج- معلش .

محور الاول: العمل

س-هل لديك تأثير على زملائك في العمل؟

ج-للا كل واحد لاني في خدمتو.

س-هل تجد نفسك مرتاح في عملك؟

ج-للا حاب انبدل المهنة لي راني فيها.

س-هل تقوم بإتمام جميع اعمالك او تأجلها لوقت آخر؟

ج-مع صاحبي نخدمهم منيش وحدي.

س-واش دير كي دجيك قضايا مستعجلة متوقعهاش أو جديدة ؟

ج- أنقول لزميل هو لي يروح في بلصتي.

س-لو وقعت في مشكلة في عملك طال حلها ماذا تفعل؟ وكيف تتعامل معها؟

ج-والله غير ندكوتي منها و نكلم شاف سيرفيس.

س-هل تؤثر طول ساعات العمل على مزاجك؟

ج-إيه....

س-هل تسيطر على إنفعالك أثناء العمل؟

ج-للا مرات نخرج من العمل وإندير قورا دخان.

س-ماهي الطريقة المثبتة في حل مشاكلك مشاكل غيرك؟

ج-جمع المعلومات أما غيري منكذبش عليك والو لا خاطر لعندي يكفيني.

س-هل تلتزم بتنفيذ التعليمات الموجهة إليك؟

ج-إيه تعليمات قيادية.

س-لو قعت في موقف محرجة واش دير؟

ج-نروح ونخليه.

محور الثاني: المعرفي

س-هل تركز على المشكلة؟

ج-مرات على حساب المزال.

س-هل تفهم الموقف إلي سبيلك ضغط؟

ج-للا.

س-هل دائما تفكر في حل المشكلات التي تواجهك؟

ج-مرات برك.

س-هل تفقد تركيزك اثناء تأدية مهمك؟

ج-إيه سيرتو كي نتفكر وضعي العائلي.

س-هل تضع خطط قبل مواجهتك لموقف ضاغط؟

ج-لألا صاحبي هو ليدبر خطة عمل.

س-هل لديك القدرة على التواصل مع زملائك (إستشارتهم)؟

ج-والله انا مذابيا نكون أليز كي أنكون وحدي.

س-هل تستعين بخبرتك، أي تذكرك لمواقف مشابهة في تعامل مع الموقف الحالي ؟

ج-إيه نستخدمها.

س-هل لديك حساسية من بعض القضايا التي تواجهك؟

ج-كان قضايا منحش نعلجها ونحاول ديمنا نفيتها .

محور الثالث: الإنفعال

س- إذا وقعت في مشكلة شخصية بماذا تشعر؟

ج- اموري تولي كلها تعبنا. والله غير حاس روعي عايش ، مني قادر نتقدم ولا نتوخر ، ونهار ليروح خير من ليحيك.

س-ماهي المواقف التي تسبب لك ضغط؟

ج- ان كي إنجي للخدمة أنحس روعي ديمنا مدقوتي و منيش قادر حتى باش أنحل مشاكلي وينك أنحل مشاكل الناس.

س-هل يؤثر الإنفعال والتعب على عملك وحياتك الشخصية؟

ج- العمل إلي راني فيه هو لي تعبني ودمرلي حياتي الشي لشفتو اثر على عقليتي.

س-ماهي المواقف التي تنفعل فيها؟

ج- ديفوا دجيني قضايا إلي منحش نعالجها.

س-ما هو شعورك عندما تكون محل إنتقاد في عملك؟

ج- معلابالي حتى واحد المهم منضلمش ومانديرش غلطات في عملي

س- هل يؤثر عليك عائلتك أثناء القيام بمهامك؟

ج-عائلي راك علابالك راني مطلق وخدمتي هي لي أثرتلي على حياتي.

س- كيف تشعر عند إنتهاء عملك وذهابك إلى المنزل؟

ج-binعلى الكيف.

المقابلة كما وردت مع الحالة الرابعة:

س- صباح الخير.

ج- صباح الخير.

س- واش حوالك؟

ج- لا بأس الحمد لله.

س- نقدر نحكي معاك شوي ؟

ج- خوذ راحتك.

محور الاول: العمل

س-هل لديك تأثير على زملائك في العمل؟

ج-أنا صحابي ديما يسمعولي كون غير منجيش تلفون ميجبش.

س-هل تجد نفسك مرتاح في عملك؟

ج-نعم ونحبش نبدلو.

س-هل تقوم بإتمام جميع اعمالك او تأجلها لوقت آخر؟

ج- إنكمل كلشي في وقتو.

س-واش دير كي إدجيك قضايا مستعجلة متوقعهاش أو جديدة ؟

ج- نتعمل معها بإحترافية، ومنقلبش روحي.

س-لو وقعت في مشكلة في عملك طال حلها ماذا تفعل؟ وكيف تتعامل معها؟

ج-نستشير زملائي في المهنة بحيطه وحذر.

س-هل تؤثر طول ساعات العمل على مزاجك؟

ج-تعني سيرتو كي نطول على الدار.

س-هل تسيطر على إنفعالك أثناء العمل؟

ج-أوو لازم قلق تنساه العمل تاغنا يطلب الهدوء ودقة.

س-ماهي الطريقة المثبتة في حل مشاكلك مشاكل غيرك؟

ج- نزيدك حاجة اخرى في الميدان لازم عليك أكون قادر بدرجة كبيرة على جمع معلومات بدقة باه اتسيطر على الموقف.

س-هل تلتزم بتنفيذ التعليمات الموجهة إليك؟

ج- في الخدمة باش تنجح، ومتغلطش لازم عليا تتقيد بالتعليمات وقبل منبدأ في أي عمل لازم نعرف واش طبيعة العمل لراي رايح على جالو باش منوقعش في غلطات.

س-لو قعت في موقف محرجة واش دير؟

ج-نرجع لرئيس المصلحة نستشير.

محور الثاني: المعرفي

س-هل تركز على المشكلة؟

ج-نعم تركيز اهم حاجة في عملنا .

س-هل تفهم الموقف إلى سبيلك ضغط؟

ج- نراجع ديما مروي وحدة وحدة ونفهم مصدر تاعو.

س- هل دائما تفكر في حل المشكلات التي تواجهك؟

ج-نعم لازم عليا نحلها سينو تعني.

س- هل تفقد تركيزك اثناء تأدية مهمك؟

ج-مرات كي نولي نخم في والو والزوجة تاعي لحاطر منيش متهني عليهم.

س-هل تضع خطط قبل مواجهتك لموقف ضاغط؟

ج-مرات هاك ومرات هاك على حساب الموقف.

س-هل لديك القدرة على التواصل مع زملائك (إستشارتهم)؟

ج- ان جماعتي نجهم بزاف ديما نتبادلو المعلومات في بينتنا.

س-هل تسعين بخبرتك، أي تذكرك لمواقف مشابهة في تعامل مع الموقف الحالي ؟

ج-إيه. في معظم الاوقات.

س-هل لديك حساسية من بعض القضايا التي تواجهك؟

ج- لالا مكانش.

محور الثالث: الإنفعال

س- إذا وقعت في مشكلة شخصية بماذا تشعر؟

ج-نحاول نشاور حبايي.

س-ماهي المواقف التي تسبب لك ضغط؟

ج-الدار في جهة وانا في جهة.

س-هل يؤثر الإنفعال والتعب على عملك وحياتك الشخصية؟

ج-أحياناً كي نطول في الخدمة برك.

س-ماهي المواقف التي تنفعل فيها؟

ج-إيه كي نطول منروحش لدار نتقلق.

س-ما هو شعورك عندما تكون محل إنتقاد في عملك؟

ج-انا محصلتيش بصح إذا وقعت فيها نكمونفل اللعب.

س-هل يؤثر عليك عائلتك أثناء القيام بمهامك؟

ج-هذاك الشي الوحيد ليقلني .

س- كيف تشعر عند إنتهاء عملك وذهابك إلى المنزل؟

ج- بالراحة وتمنيت لوكان العمل تاعي بجور منزلي نرتاح اكثر في عملي.

الملحق رقم: 07

نتائج الإختبار على الحالة الأولى:

رقم	العبارة	تنطبق دائماً	تنطبق أحياناً	لا تنطبق أبداً
1	مهما كانت العقبات فإنني أستطيع تحقيق أهدافي.		+	
2	اتخذ قراراتي بنفسني ولا أُملى علي من مصدر خارجي.		+	
3	اعتقد أن متعة الحياة وإثارتها تكمن في قدرة الفرد على مواجهة تحدياتها .	+		
4	قيمة الحياة تكمن في ولاء الفرد لبعض المبادئ والقيم.	+		
5	عندما أضع خططتي المستقبلية غالباً ما أكون متأكداً من قدرتي على تنفيذها.		+	
6	أفتحم المشكلات لحلها ولا أنتظر حدوثها .		+	
7	معظم أوقات حياتي تضيع في أنشطة لا معنى لها.			+
8	نجاحي في أموري (عمل - دراسة .. الخ) يعتمد على مجهودي وليس على الحظ أو الصدفة.	+		
9	لدي حب استطلاع ورغبة في معرفة ما لا أعرفه.	+		
10	أعتقد أن لحياتي هدفاً ومعنى أعيش من أجله	+		
11	الحياة فرص وليست عمل وكفاح			+
12	أعتقد أن الحياة المثيرة هي التي تنطوي على مشكلات أستطيع أن أوجهها.		+	
13	لدي قيم ومبادئ معينة ألتزم بها وأحافظ عليها.	+		
14	اعتقد أن الفشل يعود إلى أسباب تكمن في الشخص نفسه.		+	
15	لدي قدرة على المثابرة حتى أنتهي من حل أي مشكلة تواجهني.	+		
16	لا يوجد لدي من الأهداف ما يدعو للتمسك بها أو الدفاع عنها			+
17	أعتقد أن كل ما يحدث لي غالباً هو نتيجة تخطيطي.		+	
18	المشكلات تستنفّر قواي وقدراتي على التحدي.		+	
19	لا أتردد في المشاركة في أي نشاط يخدم المجتمع الذي أعيش فيه.	+		
20	لا يوجد في الواقع شيء اسمه الحظ.	+		
21	أشعر بالخوف والتهديد لما قد يطرأ على حياتي من ظروف وأحداث.		+	
22	أبادر بالوقوف بجانب الآخرين عند مواجهتهم لأي مشكلة.	+		
23	أعتقد أن الصدفة والحظ يلعبان دوراً هاماً في حياتي.		+	
24	عندما أحل مشكلة أحد متعة في التحرك لحل مشكلة أخرى	+		
25	أعتقد أن " البعد عن الناس غنيمة " .			+
26	أستطيع التحكم في مجرى أمور حياتي.	+		
27	أعتقد أن مواجهة المشكلات اختبار لقوة تحملي و قدرتي على المثابرة.	+		
28	اهتمامي بنفسني لا يترك لي فرصة للتفكير في أي شيء آخر.		+	

29	أعتقد أن سوء الحظ يعود إلى سوء التخطيط.	+	
30	لدي حب المغامرة والرغبة في استكشاف ما يحيط بي.	+	
31	أبادر بعمل أي شيء أعتقد أنه يخدم أسرتي أو مجتمعي.	+	
32	أعتقد أن تأثيري ضعيف على الأحداث التي تقع لي.		+
33	أبادر في مواجهة المشكلات لأنني أثق في قدرتي على حلها.	+	
34	أهتم كثيراً بما يجري من حولي من قضايا وأحداث.	+	
35	أعتقد أن حياة الأفراد تتأثر بقوى خارجية لا سيطرة لهم عليها .		+
36	الحياة الثابتة والسكنة هي الحياة الممتعة بالنسبة لي.		+
37	الحياة بكل ما فيها لا تستحق أن نحيها.		+
38	أؤمن بالمثل الشعبي " قيراط حظ ولا فدان شطارة"		+
39	أعتقد أن الحياة التي لا تنطوي على تغيير هي حياة مملة وروتينية.		+
40	أشعر بالمسؤولية تجاه الآخرين وأبادر بمساعدتهم.	+	
41	أعتقد أن لي تأثير قوي على ما يجري حولي من أحداث.		+
42	أتوجس من تغييرات الحياة فكل تغيير قد ينطوي على تهديد لي ولحياتي.		+
43	أهتم بقضايا الوطن وأشارك فيها كلما أمكن.	+	
44	أخطط لأمر حياتي ولا أتركها تحت رحمة الصدفة والحظ والظروف الخارجية.	+	
45	التغير هو سنة الحياة والمهم هو القدرة على مواجهته بنجاح.	+	
46	أغير قيمي ومبادئني إذ دعت الظروف لذلك.		+
47	أشعر بالخوف من مواجهة المشكلات حتى قبل أن تحدث.		+

الملحق رقم: 08

نتائج الإختبار على الحالة الثاني:

رقم	العبارة	تنطبق دائماً	تنطبق أحياناً	لا تنطبق أبداً
1	مهما كانت العقبات فإنني أستطيع تحقيق أهدافي.	+		
2	اتخذ قراراتي بنفسني ولا تملئ علي من مصدر خارجي.		+	
3	أعتقد أن متعة الحياة وإثارتها تكمن في قدرة الفرد على مواجهة تحدياتها .		+	
4	قيمة الحياة تكمن في ولاء الفرد لبعض المبادئ والقيم.		+	
5	عندما أضع خطتي المستقبلية غالباً ما أكون متأكداً من قدرتي على تنفيذها.		+	
6	أفتحم المشكلات لحلها ولا أنتظر حدوثها .		+	
7	معظم أوقات حياتي تضيق في أنشطة لا معنى لها.		+	
8	نجاحي في أموري (عمل - دراسة .. الخ) يعتمد على مجهودي وليس على الحظ أو الصدفة.		+	
9	لدي حب استطلاع ورغبة في معرفة ما لا أعرفه.		+	
10	أعتقد أن لحياتي هدفاً ومعنى أعيش من أجله	+		
11	الحياة فرص وليست عمل وكفاح			+
12	أعتقد أن الحياة المثيرة هي التي تنطوي على مشكلات أستطيع أن أوجهها.		+	
13	لدي قيم ومبادئ معينة ألتزم بها وأحافظ عليها.	+		
14	أعتقد أن الفشل يعود إلى أسباب تكمن في الشخص نفسه.		+	
15	لدي قدرة على المثابرة حتى أنتهي من حل أي مشكلة تواجهني.	+		
16	لا يوجد لدي من الأهداف ما يدعو للتمسك بها أو الدفاع عنها			+
17	أعتقد أن كل ما يحدث لي غالباً هو نتيجة تخطيطي.		+	
18	المشكلات تستنفذ قواي وقدراتي على التحدي.		+	
19	لا أتردد في المشاركة في أي نشاط يخدم المجتمع الذي أعيش فيه.	+		
20	لا يوجد في الواقع شيء اسمه الحظ.		+	
21	أشعر بالخوف والتهديد لما قد يطرأ على حياتي من ظروف وأحداث.		+	
22	أبادر بالوقوف بجانب الآخرين عند مواجهتهم لأي مشكلة.	+		
23	أعتقد أن الصدفة والحظ يلعبان دوراً هاماً في حياتي.		+	
24	عندما أحل مشكلة أحد متعة في التحرك لحل مشكلة أخرى		+	
25	أعتقد أن " البعد عن الناس غنيمة ".		+	
26	أستطيع التحكم في مجرى أمور حياتي.		+	
27	أعتقد أن مواجهة المشكلات اختبار لقوة تحملي و قدرتي على المثابرة.	+		

28	اهتمامي بنفسي لا يترك لي فرصة للتفكير في أي شيء آخر.	+	
29	أعتقد أن سوء الحظ يعود إلى سوء التخطيط.		+
30	لدي حب المغامرة والرغبة في استكشاف ما يحيط بي.	+	
31	أبادر بعمل أي شيء أعتقد أنه يخدم أسرتي أو مجتمعي.	+	
32	أعتقد أن تأثيري ضعيف على الأحداث التي تقع لي.		+
33	أبادر في مواجهة المشكلات لأنني أثق في قدرتي على حلها.	+	
34	أهتم كثيراً بما يجري من حولي من قضايا وأحداث.	+	
35	أعتقد أن حياة الأفراد تتأثر بقوى خارجية لا سيطرة لهم عليها .		+
36	الحياة الثابتة والسكونية هي الحياة الممتعة بالنسبة لي.		+
37	الحياة بكل ما فيها لا تستحق أن نحيها.		+
38	أؤمن بالمثل الشعبي " قيراط حظ ولا فدان شطارة"		+
39	أعتقد أن الحياة التي لا تنطوي على تغيير هي حياة مملة وروتينية.		+
40	أشعر بالمسؤولية تجاه الآخرين وأبادر بمساعدتهم.	+	
41	أعتقد أن لي تأثير قوي على ما يجري حولي من أحداث.		+
42	أتوجس من تغييرات الحياة فكل تغيير قد ينطوي على تهديد لي ولحياتي.		+
43	أهتم بقضايا الوطن وأشارك فيها كلما أمكن.	+	
44	أخطط لأموال حياتي ولا أتركها تحت رحمة الصدفة والحظ والظروف الخارجية.	+	
45	التغير هو سنة الحياة والمهم هو القدرة على مواجهته بنجاح.	+	
46	أغير قيمي ومبادئني إذ دعت الظروف لذلك.		+
47	أشعر بالخوف من مواجهة المشكلات حتى قبل أن تحدث.		+

الملحق رقم: 09

نتائج الإختبار على الحالة الثالث:

رقم	العبارة	تنطبق دائماً	تنطبق أحياناً	لا تنطبق أبداً
1	مهما كانت العقبات فإنني أستطيع تحقيق أهدافي.			+
2	اتخذ قراراتي بنفسني ولا تملئ علي من مصدر خارجي.			+
3	أعتقد أن متعة الحياة وإثارتها تكمن في قدرة الفرد على مواجهة تحدياتها .		+	
4	قيمة الحياة تكمن في ولاء الفرد لبعض المبادئ والقيم.		+	
5	عندما أضع خططي المستقبلية غالباً ما أكون متأكداً من قدرتي على تنفيذها.			+
6	أفتحم المشكلات لحلها ولا أنتظر حدوثها .			+
7	معظم أوقات حياتي تضيق في أنشطة لا معنى لها.		+	
8	نجاحي في أموري (عمل - دراسة ..الخ) يعتمد على مجهودي وليس على الحظ أو الصدفة.		+	
9	لدي حب استطلاع ورغبة في معرفة ما لا أعرفه.			+
10	أعتقد أن لحياتي هدفاً ومعنى أعيش من أجله		+	
11	الحياة فرص وليست عمل وكفاح	+		
12	أعتقد أن الحياة المثيرة هي التي تنطوي على مشكلات أستطيع أن أوجهها.		+	
13	لدي قيم ومبادئ معينة ألتزم بها وأحافظ عليها.		+	
14	أعتقد أن الفشل يعود إلى أسباب تكمن في الشخص نفسه.		+	
15	لدي قدرة على المثابرة حتى أنتهي من حل أي مشكلة تواجهني.			+
16	لا يوجد لدي من الأهداف ما يدعو للتمسك بها أو الدفاع عنها		+	
17	أعتقد أن كل ما يحدث لي غالباً هو نتيجة تخطيطي.			+
18	المشكلات تستنفذ قواي وقدراتي على التحدي.	+		
19	لا أتردد في المشاركة في أي نشاط يخدم المجتمع الذي أعيش فيه.		+	
20	لا يوجد في الواقع شيء اسمه الحظ.		+	
21	أشعر بالخوف والتهديد لما قد يطرأ على حياتي من ظروف وأحداث.	+		
22	أبادر بالوقوف بجانب الآخرين عند مواجهتهم لأي مشكلة.		+	
23	أعتقد أن الصدفة والحظ يلعبان دوراً هاماً في حياتي.	+		
24	عندما أحل مشكلة أحد متعة في التحرك لحل مشكلة أخرى		+	
25	أعتقد أن " البعد عن الناس غنيمة ".	+		
26	أستطيع التحكم في مجرى أمور حياتي.		+	
27	أعتقد أن مواجهة المشكلات اختبار لقوة تحملي و قدرتي على المثابرة.			+

28	اهتمامي بنفسي لا يترك لي فرصة للتفكير في أي شيء آخر.		+
29	أعتقد أن سوء الحظ يعود إلى سوء التخطيط.		+
30	لدي حب المغامرة والرغبة في استكشاف ما يحيط بي.		+
31	أبادر بعمل أي شيء أعتقد أنه يخدم أسرتي أو مجتمعي.		+
32	أعتقد أن تأثيري ضعيف على الأحداث التي تقع لي.	+	
33	أبادر في مواجهة المشكلات لأنني أثق في قدرتي على حلها.		+
34	أهتم كثيراً بما يجري من حولي من قضايا وأحداث.		+
35	أعتقد أن حياة الأفراد تتأثر بقوى خارجية لا سيطرة لهم عليها .	+	
36	الحياة الثابتة والسكونية هي الحياة الممتعة بالنسبة لي.	+	
37	الحياة بكل ما فيها لا تستحق أن نحيها.		+
38	أؤمن بالمثل الشعبي " قيراط حظ ولا فدان شطارة"		+
39	أعتقد أن الحياة التي لا تنطوي على تغيير هي حياة مملة وروتينية.		+
40	أشعر بالمسؤولية تجاه الآخرين وأبادر بمساعدتهم.		+
41	أعتقد أن لي تأثير قوي على ما يجري حولي من أحداث.		+
42	أتوجس من تغييرات الحياة فكل تغيير قد ينطوي على تهديد لي ولحياتي.		+
43	أهتم بقضايا الوطن وأشارك فيها كلما أمكن.		+
44	أخطط لأمور حياتي ولا أتركها تحت رحمة الصدفة والحظ والظروف الخارجية.		+
45	التغير هو سنة الحياة والمهم هو القدرة على مواجهته بنجاح.	+	
46	أغير قيمي ومبادئي إذ دعت الظروف لذلك.		+
47	أشعر بالخوف من مواجهة المشكلات حتى قبل أن تحدث.	+	

الملحق رقم: 10

نتائج الإختبار على الحالة الرابع:

رقم	العبارة	تنطبق دائماً	تنطبق أحياناً	لا تنطبق أبداً
1	مهما كانت العقبات فإنني أستطيع تحقيق أهدافي.		+	
2	اتخذ قراراتي بنفسني ولا تملئ علي من مصدر خارجي.		+	
3	اعتقد أن متعة الحياة وإثارتها تكمن في قدرة الفرد على مواجهة تحدياتها .		+	
4	قيمة الحياة تكمن في ولاء الفرد لبعض المبادئ والقيم.	+		
5	عندما أضع خططي المستقبلية غالباً ما أكون متأكداً من قدرتي على تنفيذها.		+	
6	أفتحم المشكلات لحلها ولا أنتظر حدوثها .		+	
7	معظم أوقات حياتي تضيق في أنشطة لا معنى لها.		+	
8	نجاحي في أموري (عمل - دراسة .. الخ) يعتمد على مجهودي وليس على الحظ أو الصدفة.		+	
9	لدي حب استطلاع ورغبة في معرفة ما لا أعرفه.	+		
10	أعتقد أن لحياتي هدفاً ومعنى أعيش من أجله	+		
11	الحياة فرص وليست عمل وكفاح		+	
12	أعتقد أن الحياة المثيرة هي التي تنطوي على مشكلات أستطيع أن أوجهها.		+	
13	لدي قيم ومبادئ معينة ألتزم بها وأحافظ عليها.	+		
14	اعتقد أن الفشل يعود إلى أسباب تكمن في الشخص نفسه.		+	
15	لدي قدرة على المثابرة حتى أنتهي من حل أي مشكلة تواجهني.	+		
16	لا يوجد لدي من الأهداف ما يدعو للتمسك بها أو الدفاع عنها			+
17	أعتقد أن كل ما يحدث لي غالباً هو نتيجة تخطيطي.		+	
18	المشكلات تستنفذ قواي وقدراتي على التحدي.		+	
19	لا أتردد في المشاركة في أي نشاط يخدم المجتمع الذي أعيش فيه.	+		
20	لا يوجد في الواقع شيء اسمه الحظ.		+	
21	أشعر بالخوف والتهديد لما قد يطرأ على حياتي من ظروف وأحداث.			+
22	أبادر بالوقوف بجانب الآخرين عند مواجهتهم لأي مشكلة.	+		
23	أعتقد أن الصدفة والحظ يلعبان دوراً هاماً في حياتي.		+	
24	عندما أحل مشكلة أحد متعة في التحرك لحل مشكلة أخرى		+	
25	أعتقد أن " البعد عن الناس غنيمة ".			+
26	أستطيع التحكم في مجرى أمور حياتي.		+	
27	أعتقد أن مواجهة المشكلات اختبار لقوة تحملي و قدرتي على المثابرة.	+		

28	اهتمامي بنفسي لا يترك لي فرصة للتفكير في أي شيء آخر.		+
29	أعتقد أن سوء الحظ يعود إلى سوء التخطيط.	+	
30	لدي حب المغامرة والرغبة في استكشاف ما يحيط بي.	+	
31	أبادر بعمل أي شيء أعتقد أنه يخدم أسرتي أو مجتمعي.	+	
32	أعتقد أن تأثيري ضعيف على الأحداث التي تقع لي.	+	
33	أبادر في مواجهة المشكلات لأنني أثق في قدرتي على حلها.	+	
34	أهتم كثيراً بما يجري من حولي من قضايا وأحداث.	+	
35	أعتقد أن حياة الأفراد تتأثر بقوى خارجية لا سيطرة لهم عليها .	+	
36	الحياة الثابتة والسكونية هي الحياة الممتعة بالنسبة لي.	+	
37	الحياة بكل ما فيها لا تستحق أن نحيها.		+
38	أؤمن بالمثل الشعبي " قيراط حظ ولا فدان شطارة"	+	
39	أعتقد أن الحياة التي لا تنطوي على تغيير هي حياة مملة وروتينية.	+	
40	أشعر بالمسؤولية تجاه الآخرين وأبادر بمساعدتهم.	+	
41	أعتقد أن لي تأثير قوي على ما يجري حولي من أحداث.	+	
42	أتوجس من تغييرات الحياة فكل تغيير قد ينطوي على تهديد لي ولحياتي.	+	
43	أهتم بقضايا الوطن وأشارك فيها كلما أمكن.	+	
44	أخطط لأمور حياتي ولا أتركها تحت رحمة الصدفة والحظ والظروف الخارجية.	+	
45	التغير هو سنة الحياة والمهم هو القدرة على مواجهته بنجاح.	+	
46	أغير قيمي ومبادئي إذ دعت الظروف لذلك.	+	
47	أشعر بالخوف من مواجهة المشكلات حتى قبل أن تحدث.	+	

الملحق رقم: 11

نتائج الإختبار على الحالة الأولى:

ترتيب	عندما تواجهني مشكلة في حياتي فإنني:
	أ- أستشير أحد أصدقائي .
	ب- أتركها هكذا دون حل.
	ج- أدعو الله ان يخلصني منها.

1	عندما تزيد لدي الضغوط الازمات فإنني:
أ-	ألوم نفسي على المواقف التي فشلت فيها.
ب-	أكثر من الإستغفار والعبادات ليزول عني الكرب والضيق.
ج-	أشعر أن البكاء أو الصراخ يخفف من قلقي.
د-	أحاول الإستفادة من خبرات الآخرين لكي أحل مشكلتي.
2	عند زيادة الاعباء أو الأزمات فإنني:
أ-	أدرب نفسي على ضبط النفس و عدم الإنفعال تجاه هذه الأعباء
ب-	أرى أن هذا هو حال الدنيا يوم لك ويوم عليك.
ج-	أشعر بالضيق أو باليأس من إمكانية حل مشكلتي.
د-	أشعر اني قصرت في أدائي عملي.
3	أواجه الصعوبات من خلال:
أ-	تركيز كل جهدي على تنفيذ كل ما أريد عمله.
ب-	كتمان مشاكلي عن الآخرين.
ج-	لا أسامح نفسي على اخطائي.
د-	ممارسة الرياضة المفضلة لي أكثر من المعتاد لتحديد نشاطي .
4	عندما أتعرض لمشكلة أو ازمة فإنني:
أ-	ألوم نفسي كثيراً على ما يحدث لي من مشاكل.
ب-	أشعر ان التفكير لن يساعدني على حل هذه المشكلات.
ج-	أحاول التعرف على اسباب هذه المشكلة.
د-	ألجأ إلى الله عزوجل طلباً للمعونة والهدى.
5	أثناء الأزمات والصعوبات فإنني:

أ-	أشغل نفسي بعمل يخرجني من أزمتي ومشكلتي.	1
ب-	أعمل بالمثل القائل "أضحك لك الدنيا تضحك لك."	3
ج-	ألجأ إلى إستخدام الأدوية المهدئات.	4
د-	أقارن نفسي بمن هم اقل حظاً مني.	2
6	عندما أتعرض لمواقف أو مشكلات صعبة فإنني:	
أ-	أهمل الانشطة التي تبعدني عن هدي في حل مشكلاتي.	2
ب-	أقبل المشكلات واتعايش معها.	1
ج-	أبتعد عن الناس .	4
د-	أقنع الآخرين بسلامة موقفي.	3
7	عندما اتعرض لمواقف ضاغطة أو ازومات فإنني:	
أ-	أشعر أنني المسئول عن هذه المواقف التي تحدث لي.	3
ب-	أشعر بالسرحان أو شرود الذهن "زيادة على أحلام اليقظة.	4
ج-	أصبح أكثر صلابة وقدرة على مواجهه المشكل في المستقبل.	2
د-	أشعر ان المواقف الصعبة تجعلني شخصاً أقوى وأفضل.	1
8	عند حدوث الأزمات:	
أ-	أحصل على إجازة للراحة لأصبح أكثر قدرة على مواجهة الأزمات.	1
ب-	أشعر أن المشكلات التي تصادفني مجرد أوهام لا ينبغي الإهتمام بها.	3
ج-	أشعر أنني أنفعل على من حولي.	4
د-	أعمل بالمثل القائل " شر البلية ما يضحك".	2
9	يجب علينا عند مواجهة ضغوط الحياة:	
أ-	أن نضع الخطط للخروج من الأزمات.	1
ب-	أن نتمسك بالدفاع عن حقوقنا لنخفف ما نشعر به من ضغوط.	2
ج-	نقنع انفسنا بالقول " ليس بالإمكان أفضل من ما كان".	4
د-	أن نشعر أن هذه المشكلات التي نواجهها امور تافهة لا ينبغي الإهتمام بها.	3
10	ان الخبرات المؤلمة او الحادة تجعلني:	
أ-	أعمل بالمثل القائل "البعد عن الشر غنيمة."	4
ب-	أواجه المواقف الصعبة بشجاعة.	1
ج-	أعمل بالمثل القائل " ما خاب من إستشار.	2

3	أكثر من العبادات و أذكر الله كثيراً ليطمئن قلبي.	د-
11	حينما أشعر بالتوتر و الإجهاد النفسي فإنني:	
2	أصرح بإستيائي وعدم رضاي للأشخاص الذين يسببون لي أي مشكلة.	أ-
1	أتجنب الإنفعال والعصبية.	ب-
4	أعتقد انه لا فائدة من محاولة حل مشكلاتي.	ج-
3	أتمنى لو كنت في حلم ينتهي بإستيقاظي.	د-
12	المشاكل الصعبة تجعلني:	
2	افضل الابتعاد عن المكان الذي تحدث به هذه المشكلات لبعض الوقت.	أ-
4	أكثر عدواناً وإنفعالاً.	ب-
1	أزيد من النكات والسخرية.	ج-
3	أكثر رغبة في النوم او مشاهدة التلفزيون أو تناول الطعام.	د-
13	الحل الأمثل لأي مشكلة يبدأ:	
3	بأن نحاول الإستفادة من المواقف المشابهة لها.	أ-
4	بتأجيل التفكير في المواقف الصعبة لأن ذلك يساعد على عملية الحل.	ب-
1	بالتركيز على اهم جوانب المشكلة ثم الاقل أهمية و هكذا.	ج-
2	بأن نتعرف على الأسباب التي أدت إلى المشكلة .	د-
14	عندما تواجهني مشكلة:	
1	لا أجد حرجاً في مواجهة الآخرين بأخطائهم التي أدت لوقوعي في هذه المشكلة.	أ-
3	أرى أن السخرية منها ومقابلتها بالدعابة يساعدني على مواجهة هذه المشكلة.	ب-
2	أغير من أنشطة وهواياتي لأصبح أكثر قدرة على الخروج من هذه المشكلة .	ج-
4	يمكن ان ألحق الأذى بنفسي وبالآخرين.	د-
15	من اهم اساليب مواجهة الازمات :	
2	طلب النصيحة والمساعدة من أهل الخبرة .	أ-
1	ضبط النفس و عدم التسرع.	ب-
3	الإستعانة بالصلات للتخفيف من الإحساس بالضغوط.	ج-
4	الإيمان بالمثل القائل "من رأى مصائب الناس هانت عليه مصيبته".	د-
16	كثرة المشكلات التي يقابلها الفرد تجعله:	

أ-	يؤمن بالمثل القائل " حيث ما تقف السفينة أربطها".	2
ب-	يعمل على توفير جهده للأوقات التي تخلو من المشاكل.	3
ج-	يبتعد عن اي فرد يذكره بمشاكله.	4
د-	يركز كل الجهد على حل المشكلات الاسرية.	1
17	يجب على الإنسان عند تعرضه لأزمة:	
أ-	عدم الاندفاع حتى لا تنكشف الأمور.	2
ب-	إصلاح أخطائه حتى لا تتكرر المشاكل.	1
ج-	لا يلتفت للالزمات لأن الحياة مستمرة.	3
د-	أن ينسى المشكلة لبعض الوقت.	4
18	من أفضل الطرق لحل مشاكلنا:	
أ-	الإيمان بأن الانسان مسؤول عن كل ما يحدث له من أزمات.	2
ب-	أن يحرص الانسان على الوصول للحقيقة من كل المصادر المتاحة.	1
ج-	ان نتجاهل المشكلة تمامًا ونمارس حياتنا المعتادة .	4
د-	أن نشغل انفسنا باللعب لتحديد نشاطنا وقدراتنا في مواجهة هذه المشكلات.	3

نتائج الإختبار على الحالة الثاني:

ترتيب	عندما تواجهني مشكلة في حياتي فإنني:
	أ- أستشير أحد أصدقائي .
	ب- أتركها هكذا دون حل.
	ج- أدعو الله ان يخلصني منها.

1	عندما تزيد لدي الضغوط الازمات فأني:
أ-	ألوم نفسي على المواقف التي فشلت فيها.
ب-	أكثر من الإستغفار والعبادات ليزول عني الكرب والضيق.
ج-	أشعر أن البكاء أو الصراخ يخفف من قلقي.
د-	أحاول الإستفادة من خبرات الآخرين لكي أحل مشكلتي.
2	عند زيادة الاعباء أو الأزمات فإنني:
أ-	أدرب نفسي على ضبط النفس و عدم الإنفعال تجاه هذه الأعباء
ب-	أرى أن هذا هو حال الدنيا يوم لك ويوم عليك.
ج-	أشعر بالضيق أو باليأس من إمكانية حل مشكلتي.
د-	أشعر اني قصرت في أدائي عملي.
3	أواجه الصعوبات من خلال:
أ-	تركيز كل جهدي على تنفيذ كل ما أريد عمله.
ب-	كتمان مشاكلي عن الآخرين.
ج-	لا أسامح نفسي على اخطائي.
د-	ممارسة الرياضة المفضلة لي أكثر من المعتاد لتحديد نشاطي .
4	عندما أتعرض لمشكلة أو ازمة فإنني:
أ-	ألوم نفسي كثيراً على ما يحدث لي من مشاكل.
ب-	أشعر ان التفكير لن يساعدني على حل هذه المشكلات.
ج-	أحاول التعرف على اسباب هذه المشكلة.
د-	ألجأ إلى الله عزوجل طلباً للمعون والهدى.
5	أثناء الأزمات والصعوبات فإنني:

أ-	أشغل نفسي بعمل يخرجني من أزمتي ومشكلتي.	2
ب-	أعمل بالمثل القائل "أضحك لك الدنيا تضحك لك."	3
ج-	ألجأ إلى إستخدام الأدوية المهدئات.	4
د-	أقارن نفسي بمن هم اقل حظاً مني.	1
6	عندما أتعرض لمواقف أو مشكلات صعبة فإنني:	
أ-	أهمل الانشطة التي تبعدني عن هدي في حل مشكلاتي.	1
ب-	أقبل المشكلات واتعايش معها.	2
ج-	أبتعد عن الناس .	3
د-	أقنع الآخرين بسلامة موقفي.	4
7	عندما اتعرض لمواقف ضاغطة أو ازومات فإنني:	
أ-	أشعر أنني المسئول عن هذه المواقف التي تحدث لي.	3
ب-	أشعر بالسرحان أو شرود الذهن "زيادة على أحلام اليقظة.	4
ج-	أصبح أكثر صلابة وقدرة على مواجهه المشكل في المستقبل.	1
د-	أشعر ان المواقف الصعبة تجعلني شخصاً أقوى وأفضل.	2
8	عند حدوث الأزمات:	
أ-	أحصل على إجازة للراحة لأصبح أكثر قدرة على مواجهة الأزمات.	2
ب-	أشعر أن المشكلات التي تصادفني مجرد أوهام لا ينبغي الإهتمام بها.	3
ج-	أشعر أنني أنفعل على من حولي.	4
د-	أعمل بالمثل القائل " شر البلية ما يضحك ".	1
9	يجب علينا عند مواجهة ضغوط الحياة:	
أ-	أن نضع الخطط للخروج من الأزمات.	1
ب-	أن نتمسك بالدفاع عن حقوقنا لنخفف ما نشعر به من ضغوط.	2
ج-	نقنع انفسنا بالقول " ليس بالإمكان أفضل من ما كان ".	4
د-	أن نشعر أن هذه المشكلات التي نواجهها امور تافهة لا ينبغي الإهتمام بها.	3
10	ان الخبرات المؤلمة او الحادة تجعلني:	
أ-	أعمل بالمثل القائل "البعد عن الشر غنيمة."	2
ب-	أواجه المواقف الصعبة بشجاعة.	1
ج-	أعمل بالمثل القائل " ما خاب من إستشار .	4

3	أكثر من العبادات و أذكر الله كثيراً ليطمئن قلبي.	د-
11	حينما أشعر بالتوتر و الإجهاد النفسي فإنني:	
4	أصرح بإستيائي وعدم رضاي للأشخاص الذين يسببون لي أي مشكلة.	أ-
1	أتجنب الإنفعال والعصبية.	ب-
3	أعتقد انه لا فائدة من محاولة حل مشكلاتي.	ج-
2	أتمنى لو كنت في حلم ينتهي بإستيقاظي.	د-
12	المشاكل الصعبة تجعلني:	
4	افضل الابتعاد عن المكان الذي تحدث به هذه المشكلات لبعض الوقت.	أ-
3	أكثر عدواناً وإنفعالاً.	ب-
2	أزيد من النكات والسخرية.	ج-
1	أكثر رغبة في النوم او مشاهدة التلفزيون أو تناول الطعام.	د-
13	الحل الأمثل لأي مشكلة يبدأ:	
4	بأن نحاول الإستفادة من المواقف المشابهة لها.	أ-
3	بتأجيل التفكير في المواقف الصعبة لأن ذلك يساعد على عملية الحل.	ب-
1	بالتركيز على اهم جوانب المشكلة ثم الاقل أهمية و هكذا.	ج-
2	بأن نتعرف على الأسباب التي أدت إلى المشكلة .	د-
14	عندما تواجهني مشكلة:	
3	لا أجد حرجاً في مواجهة الآخرين بأخطائهم التي أدت لوقوعي في هذه المشكلة.	أ-
1	أرى أن السخرية منها ومقابلتها بالدعابة يساعدني على مواجهة هذه المشكلة.	ب-
4	أغير من أنشطة وهواياتي لأصبح أكثر قدرة على الخروج من هذه المشكلة .	ج-
2	يمكن ان ألحق الأذى بنفسي وبالآخرين.	د-
15	من اهم اساليب مواجهة الازمات :	
1	طلب النصيحة والمساعدة من أهل الخبرة .	أ-
2	ضبط النفس و عدم التسرع.	ب-
3	الإستعانة بالصلات للتخفيف من الإحساس بالضغوط.	ج-
4	الإيمان بالمثل القائل "من رأى مصائب الناس هانت عليه مصيبته".	د-
16	كثرة المشكلات التي يقابلها الفرد تجعله:	

أ-	يؤمن بالمثل القائل " حيث ما تقف السفينة أربطها".	1
ب-	يعمل على توفير جهده للأوقات التي تخلو من المشاكل.	2
ج-	يبتعد عن اي فرد يذكره بمشاكله.	3
د-	يركز كل الجهد على حل المشكلات الاسرية.	4
17	يجب على الإنسان عند تعرضه لأزمة:	
أ-	عدم الاندفاع حتى لا تنكشف الأمور.	1
ب-	إصلاح أخطائه حتى لا تتكرر المشاكل.	2
ج-	لا يلتفت للآزمات لأن الحياة مستمرة.	3
د-	أن ينسى المشكلة لبعض الوقت.	4
18	من أفضل الطرق لحل مشاكلنا:	
أ-	الإيمان بأن الانسان مسؤول عن كل ما يحدث له من أزمات.	3
ب-	أن يحرص الانسان على الوصول للحقيقة من كل المصادر المتاحة.	1
ج-	ان نتجاهل المشكلة تمامًا ونمارس حياتنا المعتادة .	2
د-	أن نشغل انفسنا باللعب لتحديد نشاطنا وقدراتنا في مواجهة هذه المشكلات.	4

الملحق رقم: 13

نتائج الإختبار على الحالة الثالثة:

ترتيب	عندما تواجهني مشكلة في حياتي فإنني:
	أ- أستشير أحد أصدقائي .
	ب- أتركها هكذا دون حل.
	ج- أدعو الله ان يخلصني منها.

1	عندما تزيد لدي الضغوط الازمات فأني:
أ-	ألوم نفسي على المواقف التي فشلت فيها.
ب-	أكثر من الإستغفار والعبادات ليزول عني الكرب والضيق.
ج-	أشعر أن البكاء أو الصراخ يخفف من قلقي.
د-	أحاول الإستفادة من خبرات الآخرين لكي أحل مشكلتي.
2	عند زيادة الاعباء أو الأزمات فإنني:
أ-	أدرب نفسي على ضبط النفس و عدم الإنفعال تجاه هذه الأعباء
ب-	أرى أن هذا هو حال الدنيا يوم لك ويوم عليك.
ج-	أشعر بالضيق أو باليأس من إمكانية حل مشكلتي.
د-	أشعر اني قصرت في أدائي عملي.
3	أواجه الصعوبات من خلال:
أ-	تركيز كل جهدي على تنفيذ كل ما أريد عمله.
ب-	كتمان مشاكلي عن الآخرين.
ج-	لا أسامح نفسي على اخطائي.
د-	ممارسة الرياضة المفصلة لي أكثر من المعتاد لتحديد نشاطي .
4	عندما أتعرض لمشكلة أو ازمة فإنني:
أ-	ألوم نفسي كثيراً على ما يحدث لي من مشاكل.
ب-	أشعر ان التفكير لن يساعدني على حل هذه المشكلات.
ج-	أحاول التعرف على اسباب هذه المشكلة.
د-	ألجأ إلى الله عزوجل طلباً للعون والهدى.

5	أثناء الأزمات والصعوبات فإنني:	
أ-	أشغل نفسي بعمل يخرجني من أزمتي ومشكلتي.	2
ب-	أعمل بالمثل القائل "أضحك لندنيا تضحك لك.	4
ج-	ألجأ إلى إستخدام الأدوية المهدئات.	3
د-	أقارن نفسي بمن هم اقل حظاً مني.	1
6	عندما أتعرض لمواقف أو مشكلات صعبة فإنني:	
أ-	أهمل الانشطة التي تبعدني عن هدي في حل مشكلاتي.	
ب-	أقبل المشكلات واتعايش معها.	3
ج-	أبتعد عن الناس .	1
د-	أقنع الآخرين بسلامة موقفني.	4
2		
7	عندما أتعرض لمواقف ضاغطة أو ازمات فإنني:	
أ-	أشعر أنني المسئول عن هذه المواقف التي تحدث لي.	1
ب-	أشعر بالسرحان أو شرود الذهن "زيادة على أحلام اليقظة.	2
ج-	أصبح أكثر صلابة وقدرة على مواجهه المشكل في المستقبل.	4
د-	أشعر ان المواقف الصعبة تجعلني شخصاً أقوى وأفضل.	3
8	عند حدوث الأزمات:	
أ-	أحصل على إجازة للراحة لأصبح أكثر قدرة على مواجهة الأزمات.	1
ب-	أشعر أن المشكلات التي تصادفني مجرد أوهام لا ينبغي الإهتمام بها.	3
ج-	أشعر أنني أنفعل على من حولي.	3
د-	أعمل بالمثل القائل " شر البلية ما يضحك".	4
9	يجب علينا عند مواجهة ضغوط الحياة:	
أ-	أن نضع الخطط للخروج من الأزمات.	4
ب-	أن نتمسك بالدفاع عن حقوقنا لنخفف ما نشعر به من ضغوط.	1
ج-	نقنع انفسنا بالقول " ليس بالإمكان أفضل من ما كان ".	3
د-	أن نشعر أن هذه المشكلات التي نواجهها امور تافهة لا ينبغي الإهتمام بها.	2
10	ان الخبرات المؤلمة او الحادة تجعلني:	
أ-	أعمل بالمثل القائل "البعد عن الشر غنيمة."	1
ب-	أواجه المواقف الصعبة بشجاعة.	4

ج-	أعمل بالمثل القائل " ما خاب من إستشار .	3
د-	أكثر من العبادات و أذكر الله كثيراً ليطمئن قلبي .	2
11	حينما أشعر بالتوتر و الإجهاد النفسي فإنني :	
أ-	أصرح بإستيائي وعدم رضاي للأشخاص الذين يسببون لي أي مشكلة .	1
ب-	أتجنب الإنفعال والعصبية .	3
ج-	أعتقد انه لا فائدة من محاولة حل مشكلاتي .	2
د-	أتمنى لو كنت في حلم ينتهي بإستيقاظي .	4
12	المشاكل الصعبة تجعلني :	
أ-	أفضل الإبتعاد عن المكان الذي تحدث به هذه المشكلات لبعض الوقت .	2
ب-	أكثر عدواناً وإنفعالاً .	1
ج-	أزيد من النكات والسخرية .	4
د-	أكثر رغبة في النوم او مشاهدة التلفزيون أو تناول الطعام .	3
13	الحل الأمثل لأي مشكلة يبدأ :	
أ-	بأن نحاول الإستفادة من المواقف المشابهة لها .	3
ب-	بتأجيل التفكير في المواقف الصعبة لأن ذلك يساعد على عملية الحل .	1
ج-	بالتركيز على اهم جوانب المشكلة ثم الاقل أهمية و هكذا .	2
د-	بأن نتعرف على الأسباب التي أدت إلى المشكلة .	4
14	عندما تواجهني مشكلة :	
أ-	لا أجد حرجاً في مواجهة الآخرين بأخطائهم التي أدت لوقوعي في هذه المشكلة .	4
ب-	أرى أن السخرية منها ومقابلتها بالدعابة يساعدني على مواجهة هذه المشكلة .	3
ج-	أغير من أنشطة وهواياتي لأصبح أكثر قدرة على الخروج من هذه المشكلة .	2
د-	يمكن ان ألحق الأذى بنفسي وبالآخرين .	1
15	من اهم اساليب مواجهة الازمات :	
أ-	طلب النصيحة والمساعدة من أهل الخبرة .	4
ب-	ضبط النفس و عدم التسرع .	1
ج-	الإستعانة بالصلات للتخفيف من الإحساس بالضغط .	2
د-	الإيمان بالمثل القائل "من رأى مصائب الناس هانت عليه مصيبته" .	3

16	كثرة المشكلات التي يقابلها الفرد تجعله:	
أ-	يؤمن بالمثل القائل " حيث ما تقف السفينة أربطها".	4
ب-	يعمل على توفير جهده للأوقات التي تخلو من المشاكل.	1
ج-	يبتعد عن اي فرد يذكره بمشاكله.	2
د-	يركز كل الجهد على حل المشكلات الاسرية.	3
17	يجب على الإنسان عند تعرضه لأزمة:	
أ-	عدم الاندفاع حتى لا تنكشف الأمور.	1
ب-	إصلاح أخطائه حتى لا تتكرر المشاكل.	3
ج-	لا يلتفت للالزمات لأن الحياة مستمرة.	2
د-	أن ينسى المشكلة لبعض الوقت.	4
18	من أفضل الطرق لحل مشاكلنا:	
أ-	الإيمان بأن الانسان مسؤول عن كل ما يحدث له من أزمات.	3
ب-	أن يحرص الانسان على الوصول للحقيقة من كل المصادر المتاحة.	2
ج-	ان نتجاهل المشكلة تمامًا ونمارس حياتنا المعتادة .	1
د-	أن نشغل انفسنا باللعب لتحديد نشاطنا وقدراتنا في مواجهة هذه المشكلات.	4

الملحق رقم: 14

نتائج الاختبار على الحالة الرابع:

ترتيب	عندما تواجهني مشكلة في حياتي فإنني:
	أ- أستشير أحد أصدقائي .
	ب- أتركها هكذا دون حل.
	ج- أدعو الله ان يخلصني منها.

1	عندما تزيد لدي الضغوط الازمات فأني:
أ-	ألوم نفسي على المواقف التي فشلت فيها.
ب-	أكثر من الإستغفار والعبادات ليزول عني الكرب والضيق.
ج-	أشعر أن البكاء أو الصراخ يخفف من قلقي.
د-	أحاول الإستفادة من خبرات الآخرين لكي أحل مشكلتي.
2	عند زيادة الاعباء أو الأزمات فإنني:
أ-	أدرب نفسي على ضبط النفس و عدم الإنفعال تجاه هذه الأعباء
ب-	أرى أن هذا هو حال الدنيا يوم لك ويوم عليك.
ج-	أشعر بالضيق أو باليأس من إمكانية حل مشكلتي.
د-	أشعر اني قصرت في أدائي عملي.
3	أواجه الصعوبات من خلال:
أ-	تركيز كل جهدي على تنفيذ كل ما أريد عمله.
ب-	كتمان مشاكلي عن الآخرين.
ج-	لا أسامح نفسي على اخطائي.
د-	ممارسة الرياضة المفضلة لي أكثر من المعتاد لتحديد نشاطي .
4	عندما أتعرض لمشكلة أو ازمة فإنني:
أ-	ألوم نفسي كثيرًا على ما يحدث لي من مشاكل.
ب-	أشعر ان التفكير لن يساعدني على حل هذه المشكلات.
ج-	أحاول التعرف على اسباب هذه المشكلة.
د-	ألجأ إلى الله عزوجل طلبًا للعون والهدى.

5	أثناء الأزمات والصعوبات فإنني:	
أ-	أشغل نفسي بعمل يخرجني من أزمتي ومشكلتي.	2
ب-	أعمل بالمثل القائل "أضحك لدنيا تضحك لك."	1
ج-	ألجأ إلى إستخدام الأدوية المهدئات.	4
د-	أقارن نفسي بمن هم اقل حظاً مني.	3
6	عندما أتعرض لمواقف أو مشكلات صعبة فإنني:	
أ-	أهمل الانشطة التي تبعدني عن هدي في حل مشكلاتي.	1
ب-	أقبل المشكلات واتعايش معها.	2
ج-	أبتعد عن الناس .	3
د-	أقنع الآخرين بسلامة موقعي.	4
7	عندما أتعرض لمواقف ضاغطة أو ازمات فإنني:	
أ-	أشعر أنني المسئول عن هذه المواقف التي تحدث لي.	1
ب-	أشعر بالسرхан أو شرود الذهن "زيادة على أحلام اليقظة.	4
ج-	أصبح أكثر صلابة وقدرة على مواجهه المشكل في المستقبل.	2
د-	أشعر ان المواقف الصعبة تجعلني شخصاً أقوى وأفضل.	4
8	عند حدوث الأزمات:	
أ-	أحصل على إجازة للراحة لأصبح أكثر قدرة على مواجهة الأزمات.	1
ب-	أشعر أن المشكلات التي تصادفني مجرد أوهام لا ينبغي الإهتمام بها.	2
ج-	أشعر أنني أنفعل على من حولي.	4
د-	أعمل بالمثل القائل " شر البلية ما يضحك".	3
9	يجب علينا عند مواجهة ضغوط الحياة:	
أ-	أن نضع الخطط للخروج من الأزمات.	2
ب-	أن نتمسك بالدفاع عن حقوقنا لنخفف ما نشعر به من ضغوط.	1
ج-	نقنع انفسنا بالقول " ليس بالإمكان أفضل من ما كان ".	3
د-	أن نشعر أن هذه المشكلات التي نوجهها امور تافهة لا ينبغي الإهتمام بها.	4
10	ان الخبرات المؤلمة او الحادة تجعلني:	
أ-	أعمل بالمثل القائل "البعد عن الشر غنيمه."	4
ب-	أواجه المواقف الصعبة بشجاعة.	1

ج-	أعمل بالمثل القائل " ما خاب من إستشار .	2
د-	أكثر من العبادات و أذكر الله كثيراً ليطمئن قلبي.	3
11	حينما أشعر بالتوتر و الإجهاد النفسي فإنني:	
أ-	أصرح بإستيائي وعدم رضاي للأشخاص الذين يسببون لي أي مشكلة.	3
ب-	أتجنب الإنفعال والعصبية.	1
ج-	أعتقد انه لا فائدة من محاولة حل مشكلاتي.	4
د-	أتمنى لو كنت في حلم ينتهي بإستيقاظي.	2
12	المشاكل الصعبة تجعلني:	
أ-	أفضل الابتعاد عن المكان الذي تحدث به هذه المشكلات لبعض الوقت.	3
ب-	أكثر عدواناً وإنفعالاً.	4
ج-	أزيد من النكات والسخرية.	2
د-	أكثر رغبة في النوم او مشاهدة التلفزيون أو تناول الطعام.	1
13	الحل الأمثل لأي مشكلة يبدأ:	
أ-	بأن نحاول الإستفادة من المواقف المشابهة لها.	3
ب-	بتأجيل التفكير في المواقف الصعبة لأن ذلك يساعد على عملية الحل.	4
ج-	بالتركيز على اهم جوانب المشكلة ثن الاقل أهمية و هكذا.	1
د-	بأن نتعرف على الأسباب التي أدت إلى المشكلة .	2
14	عندما تواجهني مشكلة:	
أ-	لا أجد حرجاً في مواجهة الآخرين بأخطائهم التي أدت لوقوعي في هذه المشكلة.	
ب-	أرى أن السخرية منها ومقابلتها بالدعاية يساعدني على مواجهة هذه المشكلة.	
ج-	أغير من أنشطة وهواياي لأصبح أكثر قدرة على الخروج من هذه المشكلة .	
د-	يمكن ان ألحق الأذى بنفسي وبالآخرين.	
15	من اهم اساليب مواجهة الازمات :	
أ-	طلب النصيحة والمساعدة من أهل الخبرة .	1
ب-	ضبط النفس و عدم التسرع.	2
ج-	الإستعانة بالصلات للتخفيف من الإحساس بالضغط.	3
د-	الإيمان بالمثل القائل "من رأى مصائب الناس هانت عليه مصيبته".	4

16	كثرة المشكلات التي يقابلها الفرد تجعله:	
أ-	يؤمن بالمثل القائل " حيث ما تقف السفينة أربطها".	2
ب-	يعمل على توفير جهده للأوقات التي تخلو من المشاكل.	3
ج-	يبتعد عن أي فرد يذكره بمشاكله.	1
د-	يركز كل الجهد على حل المشكلات الاسرية.	4
17	يجب على الإنسان عند تعرضه لأزمة:	
أ-	عدم الاندفاع حتى لا تنكشف الأمور.	1
ب-	إصلاح أخطائه حتى لا تتكرر المشاكل.	2
ج-	لا يلتفت للالزامات لأن الحياة مستمرة.	3
د-	أن ينسى المشكلة لبعض الوقت.	4
18	من أفضل الطرق لحل مشاكلنا:	
أ-	الإيمان بأن الانسان مسؤول عن كل ما يحدث له من أزمات.	3
ب-	أن يحرص الانسان على الوصول للحقيقة من كل المصادر المتاحة.	2
ج-	ان نتجاهل المشكلة تمامًا ونمارس حياتنا المعتادة .	1
د-	أن نشغل انفسنا باللعب لتحديد نشاطنا وقدراتنا في مواجهة هذه المشكلات.	4