# أولاً- الضغوط النفسية

1- توطئة:

يواجه الإنسان في حياته كثيراً من المواقف التي تتضمن خبرات غير مرغوب فيها، أو مهددة له حيث تواجه رفاهيته وتكامله الخطر نتيجة لذلك، فقد أصبحت الضغوط النفسية سمة للحياة المعاصرة، وتجربة يعيشها الفرد يومياً نتيجة للتغيرات والتبدلات السريعة والتعقيدات السريعة والمتعددة، وقد أدى هذا الازدياد في الضغوط إلى أن أطلق بعض الباحثين على هذا العصر اسم عصر الضغوط النفسية وقد أشار (الجندي ومكاري، 2007) إلى أن الضغوط ظاهرة من ظواهر الحياة الإنسانية، يختبرها الإنسان في أوقات مختلفة، وتتطلب منه توافقاً أو إعادة توافق مع البيئة المحيطة، ومن ثم فنحن لا نستطيع الهروب منها، لأن ذلك يعني أن هناك نقصاً في نشاط الفرد وقصوراً في كفايته، فلا حياة من دون ضغوط.

ولما كانت الضغوط النفسية ظاهرة حتمية الوجود في حياة الإنسان عامة، لاسيما في الأوقات الراهنة، ولدى اليافعين خاصةً كونهم إحدى شرائح المجتمع الذين يواجهون يومياً كثيراً من الضغوط المتمثلة في ضغوط أكاديمية، وأسرية، واجتماعية، وشخصية، إضافة إلى ما تفرضه طبيعة المرحلة العمرية من مطالب وتحديات عليهم، تجعلهم أكثر عرضة للضغوط النفسية لذلك يمكن القول: إن الضغوط النفسية تولد نتيجة إخفاق الفرد في التكيف مع المطالب المفروضة عليه في معظم الأحيان، وهذا يجعله أكثر عرضة للإصابة بالمشكلات النفسية والجسمية والمعرفية، مع الإشارة إلى أنه ليس ضرورة أن تكون جميع الآثار المحتملة للضغوط سلبية، بل يمكن أن تكون إيجابية حيث تدفع الفرد إلى تحقيق ذاته، وإلى السرعة في الإنجاز والأداء، وهذا الازدياد بموضوع الضغوط النفسية دفع الباحثين إلى زيادة الاهتمام بدراستها، ومحاولة معرفة مصادر التنبؤ بها، واستراتيجيات التعامل معها، وذلك استناداً إلى عدد من السمات الشخصية، التي يتحلى بها الفرد، والتي يمكن أن تساهم في تحديد طرائق تواصله مع البيئة المحيطة على نحو كبير (عبيدة، 2008، 43).

## 2- مفهوم الضغوط النفسية:

تعود بداية ظهور هذا المصطلح إلى بدايات القرن السابع عشر، ولكنه برز على نحو واضح في هذا العصر، وأصبح يشير إلى عملية مواجهة مشاق الحياة والمشاعر السلبية التي تثيرها هذه المشاق.

فقد استعير مصطلح الضغوط النفسية من الفيزياء، حيث تعرف الضغوط فيزيائياً بأنها ضغط أو جهد شديد يقع على البدن (علي، 2002، 16)

أما الدلالة السياقية لكلمة ضغط في المجال الإنساني فهي تعني الضيق والقهر والاضطرار، كما تعني الزحمة والشدة والمجادلة بين الدائن والمدين، ومن معاني هذه الكلمة الدلالة على الرجل الضعيف في رأيه ما يؤثر في علاقته ووضعه بالآخرين (إبراهيم وآخرون، 1985، 541).

ويجمع الكثير من الباحثين في مجال الضغوط على وجود أربعة مجالات أساسية في تعريف الضغوط:

### المجال الأول- الضغوط النفسية بوصفها مثيرات:

في هذا المجال ينظر إلى الضغوط النفسية على أنها مثيرات، حيث يجري التركيز على الحدث الضاغط كعامل مستقل يختلف تأثيره من شخص إلى آخر، ويصنفها لازروس وكوهين  
 (Lazarus & Cohen) في ثلاث فئات، هي التغيرات الحياتية الكبرى أو الرئيسة، وهي عادة مزلزلة وتؤثر في أعداد كبيرة من الأشخاص، ثم أحداث الحياة الكبرى التي تؤثر في شخص واحد أو عدد قليل من الأشخاص، ثم منغصات الحياة اليومية(Lazarus &Flokman, 1984, p.12).

### المجال الثاني- الضغوط النفسية بوصفها استجابات:

يعد هانزسيلي واحداً من الذين يعدون الضغوط استجابة للظروف البيئية، حيث ينظر إلى الضغوط ضمن هذا المجال أنها رد فعل الفرد لمثير ضاغط في البيئة، ومن ثم يمكن تعريف الضغوط النفسية وفقاً لهذا المجال بأنها الاستجابة الفيزيولوجية، والسيكولوجية التي يقوم بها الفرد في مواجهة حدث أو حالة خارجية (Davison & Neal, 1994, p.191).

### المجال الثالث- الضغوط النفسية كعلاقة تفاعلية:

يركز هذا المجال على أهمية التواصل بين العمليات الداخلية التي يقوم بها الفرد عند مواجهته للمثيرات الخارجية، وضمن هذا المجال عرف Taylor تايلور الضغوط بأنها: عملية تقويم للأحداث، هل هي مؤذية أو مهددة، أو مثيرة للتحدي؟، وتكون الاستجابة لهذه للأحداث على نمط تغيرات انفعالية وسلوكية وفيزيولوجية ومعرفية (Taylor, 1999, p.169)

### المجال الرابع- الضغوط النفسية بوصفها حالة وجدانية:

يركز هذا المجال على أن الضغوط النفسية ترجع أسبابها إلى اضطراب الحالة الوجدانية، حيث أشار كل من (Kellowy & Borling) إلى أن الضغوط النفسية هي محصلة التواصل الدائم بين كل من الفرد وعناصر البيئة المختلفة المحيطة به وقد تصل به إلى حالة وجدانية تؤثر على نحو واضح في طاقاته الجسمية والانفعالية (مريم، 2005، 54).

## 3- مصادر الضغوط:

من الصعب حصر مصادر الضغوط النفسية ومسبباتها في تصنيف معين نتيجة كثرتها، وتعددها واختلافها من فرد إلى آخر، ومن مرحلة عمرية إلى أخرى، حيث إن لكل مرحلة ظروفها، كما تختلف مصادر الضغوط من بيئة إلى أخرى، لأن البيئة الاجتماعية والثقافية تؤدي عملاً هاماً فيها.

ويشير كوبر ومارشال (Cooper & Marshal) إلى وجود سبعة مصادر رئيسة للضغوط، ستة منها خارجية، ومصدر واحد فقط داخلي، هي:

1. ضغوط مصدرها العمل.
2. ضغوط مصدرها تنظيمات الدور.
3. ضغوط مصدرها مراحل النمو.
4. ضغوط مصدرها التنظيمات البيئية والمناخ.
5. ضغوط مصدرها العلاقات الداخلية في التنظيمات البيئية.
6. ضغوط تنشأ من المصادر والتنظيمات العليا.
7. ضغوط تنشأ من المكونات الشخصية للفرد (العازمي، 2009).

وقد تحدث كل من جيردانو وداسك Girdano Everly & Dusek عن أسباب الضغوط أو مصادرها عامة، حيث صنفوا هذه الأسباب في ثلاث فئات رئيسة، هي:

1- عوامل نفسية اجتماعية: تركز على أسلوب الحياة، وما يتضمنه من عوامل مثل درجة التكيف، والتعب الزائد، والإحباط والحرمان.

**2- عوامل البيئة العضوية (الحيوية):** تتضمن عوامل مثل الاتزان العضوي وعدمه، ودرجة الانزعاج وطبيعة التغذية، والحرارة والبرودة.

**3- عوامل شخصية:** تتمثل في إدراك الذات والقلق وإلحاح الوقت، والشعور بفقدان السيطرة على الأمور، والغضب، والعدوانية (الظفيري، 2007)

ولحصر مصادر الضغوط النفسية عند اليافعين تم تقسيم هذه المصادر إلى تصنيفات رئيسة يندرج تحت كل تصنيف مجموعة من المصادر أشارت إليها العينة الاستطلاعية، هي كالتالي:

1- الضغوط الاجتماعية: يندرج تحتها العلاقة بالأصدقاء والزملاء والجيران، واختلاف الميول والتوجهات، وصراع الأجيال، وصراع القيم، والتفاوت في العادات والتقاليد والثقافات، والطبقات الاجتماعية، وخصوصاً الطبقات الدنيا، وحالات الوفاة.

2- الضغوط الشخصية: يندرج تحتها الضغوط الشخصية الذاتية، سواء جسمية أم عقلية أو نفسية، والتي تنشأ من اختلالات في بنية الجسم، أو من القصور في المجالات المعرفية والاختلالات الوظيفية العقلية، أو اختلالات في مكانيزمات الدفاع وإشباع الحاجات وسوء التوافق، كما تشمل أحداث الحياة الرئيسة مثل وفاة شخص عزيز.

3- الضغوط الدراسية: ويندرج تحتها المناهج التعليمية، والمعلمون، والاختبارات والنظام المدرسي، والعقوبات والزملاء، وكثافة الطلاب، واكتظاظ الفصول، والنشاط المدرسي، والواجبات والأعمال المنزلية، وتوقعات الأهل، والإخفاق الدراسي.

4- الضغوط الأسرية: يندرج تحتها المعاملة الوالدية، حيث إن الضغوط الأسرية تشكل بعواملها التربوية ضغطاً على اليافعين، فمعظم الأسر يحكمها سلوك تربوي متعلم، ينتج منه التزام، وإلا اختل تكوين الأسرة في رأيهم، وتندرج هنا أيضاً المشاحنات مع الوالدين، والغيرة من الإخوة، والرغبة في الانفصال عن الآباء، وتنتج الضغوط هنا من أسباب متعددة داخل الأسرة مثل مرض أحد أفراد الأسرة أو غياب أحد الوالدين عن الأسرة، أو الطلاق.

5- الضغوط الصحية: كالأمراض العضوية أو التغيرات الفيزيولوجية التي تحدث للفرد، وتسبب له إعاقة في الوصول إلى الأهداف التي يسعى إلى تحقيقها إما على نحو دائم، وإما مؤقتاً كالإعاقات الجسمية، أو العمليات الجراحية، أو الصداع، أو ارتفاع معدل ضربات القلب، أو أعراض الدورة الدموية.

ولا بد من الإشارة إلى أن مصادر الضغوط النفسية لدى اليافعين بكافة أشكالها (الاجتماعية – الشخصية – الدراسية – الأسرية – الصحية) تزايدت بشكل ملحوظ خلال الفترة الحالية في ظل الظروف الصعبة التي مر بها المجتمع السوري، حيث أن الأزمة الحالية تركت آثاراً واضحة عديدة منها تغير مكان السكن – الانتقال إلى مدرسة أخرى – تغير أو غياب الأصدقاء – الجيران – الأقارب، شكل العلاقة مع الوالدين الذين هم بدورهم يتعرضون لضغوط مختلفة تؤثر بالتالي على علاقة الوالدين مع الأبناء حيث تصبح العلاقة متوترة ومشوشة، وهذا من شأنه أن يزيد من حدة الضغوط التي تتعرض لها فئة اليافعين.

يتضح مما سبق ما يلي:

* إن مصادر الضغوط كثيرة ومتنوعة، تشمل كل مجالات الحياة وأحداثها، وهي ظاهرة من الظواهر الإنسانية المعقدة التي تتجلى في مضامين بيولوجية ونفسية واقتصادية واجتماعية.
* إن الوقائع الحياتية على اختلافها تكتسب معناها في إدراك الفرد لنواتجها، لأنها تحدث على مستوى ذات الفرد.
* إن الأحداث الطبيعية والاجتماعية لا تمثل ضغوطاً في ذاتها، وإنما هي تصبح ضغوطاً عندما تمنع الفرد من تحقيق هدف يسعى إلى تحقيقه أو معنى يحاول أن يتمثله، وتكون الضغوط هنا هي الشعور بالوطأة والانضغاط الناتج من وجود مواضيع بيئية تمنع الفرد من تحقيق أهدافه، ويكون معناها أيضاً المطالب التي تفوق أو تتجاوز قدرة الشخص على تحملها أو مواجهتها.
* إن الضغوط لا تنشأ من بنية المجتمع والوظيفة التي تؤديها هذه البنية، ولا تكون نشأتها من عوامل مجتمعية وتواصل وحيوية ثقافية وحضارية وسياسية واقتصادية مهنية فقط، وإنما تنشأ أيضاً من عوامل فردية ذاتية، وتكون إما جسمية وإما نفسية، وإما عقلية.

## أنواع الضغوط النفسية:

اختلف الباحثون في تحديد أنواع الضغط النفسي، تبعاً للمعايير التي استخدموها في تصنيفه، فقد صنف سيلي (Sely, 1980) صنف الضغط النفسي في ثلاثة أنواع هي:

1. الضغط النفسي السيئ (Bad Stress) الذي يضع على الفرد متطلبات زائدة، ويطلق عليه الكرب (Distress).
2. الضغط النفسي الجيد (Good Stress) الذي له متطلبات لإعادة التكيف كولادة طفل، أو السفر، أو المنافسة الرياضية.
3. الضغط النفسي المنخفض (Under Stress) الذي يحدث عندما يشعر الإنسان بالملل، وانعدام التحدي، والإثارة، ويرى سيلي أيضاً أن الإنسان خلال حياته لابد أن يعاني الأنواع الثلاثة للضغط النفسي (الزعبي، 2005، 11-12).

أما مور Moor فقد صنف الضغوط النفسية التي يواجهها الفرد في ثلاث أنواع:

**1- الضغوط الناتجة من التوترات الاعتيادية**: هي الضغوط التي يواجهها الفرد في حياته اليومية، والناتجة من عدم قدرته على إشباع حاجاته، أو إخفاقه في إشباع متطلباته، وحل مشكلاته التي يواجهها في حياته اليومية.

**2- الضغوط النمائية:** هي ضغوط ناتجة من التغيرات النمائية التي تتطلب تغيراً مؤقتاً في العادات، وفي أسلوب الحياة.

**3- ضغوط الأزمات الحياتية:** هي ضغوط ناتجة من الإصابة بالأمراض الشديدة، التي لا يستطيع الفرد مقاومتها، أو ضغوط الموت كفقدان شخص عزيز، وقد تستمر فترة طويلة (الجبلي، 2006، 22-23).

وقد قدم Lazarus لازاروس تصنيفاً لردود فعل الأفراد على الضغط، حيث قسمها إلى أربع فئات، هي:

ردود الفعل الفيزيولوجية: حيث تعد أكثر دلالة على وجود الضغط النفسي لدى الفرد، وتشمل ردود أفعال الجهاز الحركي، والغدة النخامية التي تفرز الهرمونات المتنوعة عند مواجهة الضغط النفسي.

ردود الفعل السلوكية: مثل ازدياد التوتر العضلي، والاضطرابات اللفظية، وتغيّر تعابير الوجه.

تغير القدرات المعرفية: لا يقصد بالتغيرات هنا ضعف القدرات المعرفية، حيث أثبتت الدراسات أن الضغط النفسي قد يزيد هذه القدرات أو ينقصها.

ردود الفعل الانفعالية: مثل القلق والشعور بالذنب، والاكتئاب (العواملة، 2006، 258-259).

وقد أوضح (Killy, 1994) أن هناك نوعين للضغوط الإيجابية والسلبية، وذلك كما هو موضح في الجدول (1)

**جدول (1) يوضح المقارنة بين الضغوط الإيجابية والسلبية لـ Killy, 1994))**

| **الضغوط الإيجابية** | **الضغوط السلبية** |
| --- | --- |
| 1. تمنح دافعاً للعمل ونظرة تحد للعمل. | 1. تسبب انخفاضاً في الروح المعنوية، وشعوراً بتراكم العمل. |
| 1. تساعد على التفكير والتركيز على النتائج. | 1. تولد ارتباكاً وتدعو للتفكير في الجهد المبذول. |
| 1. توفر القدرة على التعبير عن الانفعالات والمشاعر. | 1. تعمل على ظهور الانفعالات وعدم القدرة على التعبير عنها. |
| 1. تمنح الإحساس بالمتعة والإنجاز. | 1. تؤدي إلى الشعور بالقلق والفشل. |
| 1. تساعد الفرد على النوم الجيد. | 1. تسبب للفرد الشعور بالأرق. |
| 1. تمد الفرد بالقوة والتفاؤل بالمستقبل. | 1. تسبب للفرد الضعف والتشاؤم من المستقبل. |
| 1. تمنحه القدرة على الرجوع إلى التوازن النفسي بعد المرور بتجربة غير سارة. | 1. عدم القدرة على الرجوع إلى التوازن النفسي بعد المرور بتجربة غير سارة. |

( الهيجان ،1998، 45)

**كما صنفت الضغوط حسب ديمومتها أيضاً إلى مؤقتة ودائمة:**

الضغوط المؤقتة: هي التي تحيط بالفرد فترة وجيزة، ثم تنقشع، مثل الضغوط الناتجة من الامتحانات أو موقف صعب مفاجئ، أو الزواج الحديث وغير ذلك من الظروف المؤقتة، التي لا يدوم أثرها فترة طويلة، وهذه الضغوط تكون متساوية في معظمها، إلا إذا كان الموقف الضاغط أشد صعوبة وأكبر من قدرة الفرد على التحمل، مثلما يحدث في المواقف الشديدة الضاغطة التي تؤدي إلى الصدمة العصبية.

الضغوط المزمنة: تشمل الضغوط التي تحيط بالفرد فترة طويلة تقريباً مثل إصابة الفرد بآلام مزمنة، أو وجود الفرد في أجواء اجتماعية واقتصادية غير ملائمة، وكثيراً ما تكون الضغوط المزمنة بمنزلة ضغوط سالبة من حيث تأثيرها في الفرد، وذلك لأن حشد الفرد لطاقاته لمواجهة تلك الضغوط قد يدفع ثمنها في شكل أمراض نفسية فيزولوجية، وغير ذلك من مجالات الاختلال الوظيفي، ما يؤدي إلى اختلال الصحة النفسية، وهذا هو المجال السلبي للضغوط (عبد الحميد، 2008، 28).

**وقد صنف (يوسف، 2007، 23-24) الضغوط إلى عامة وخاصة، داخلية وخارجية.**

الضغوط الداخلية: تنتج من داخل الفرد مثل الحاجات والمتغيرات الفيزيولوجية، والطموحات والأهداف وغيرها.

الضغوط الخارجية: تأتي من البيئة الخارجية، وهي كثيرة كالضوضاء والظروف الطبيعية كالزلازل والبراكين والأعاصير، والملوثات وغيرها.

الضغوط العامة: التي يتأثر بها عدد كبير من الناس كالأحداث المزلزلة.

الضغوط الخاصة: التي تؤثر في فرد واحد أو على عدد محدود من الأفراد كحوادث الطرق، أو منغصات الحياة اليومية.

5- نظريات ونماذج تفسير الضغوط:

تعددت النظريات التي اهتمت بتفسير ظاهرة الضغوط النفسية وتنوعت، وذلك تبعاً لاختلاف توجهات العلماء والباحثين في دراسة الضغوط، وقد يكون هذا الاختلاف في تناول ظاهرة الضغوط النفسية هو الأساس في وجود أكثر من نظرية تهتم بتفسيرها الضغوط.

### أولاً- التفسير الفيزيولوجي للضغط النفسي

#### أ- نظرية سيلي (Sely):

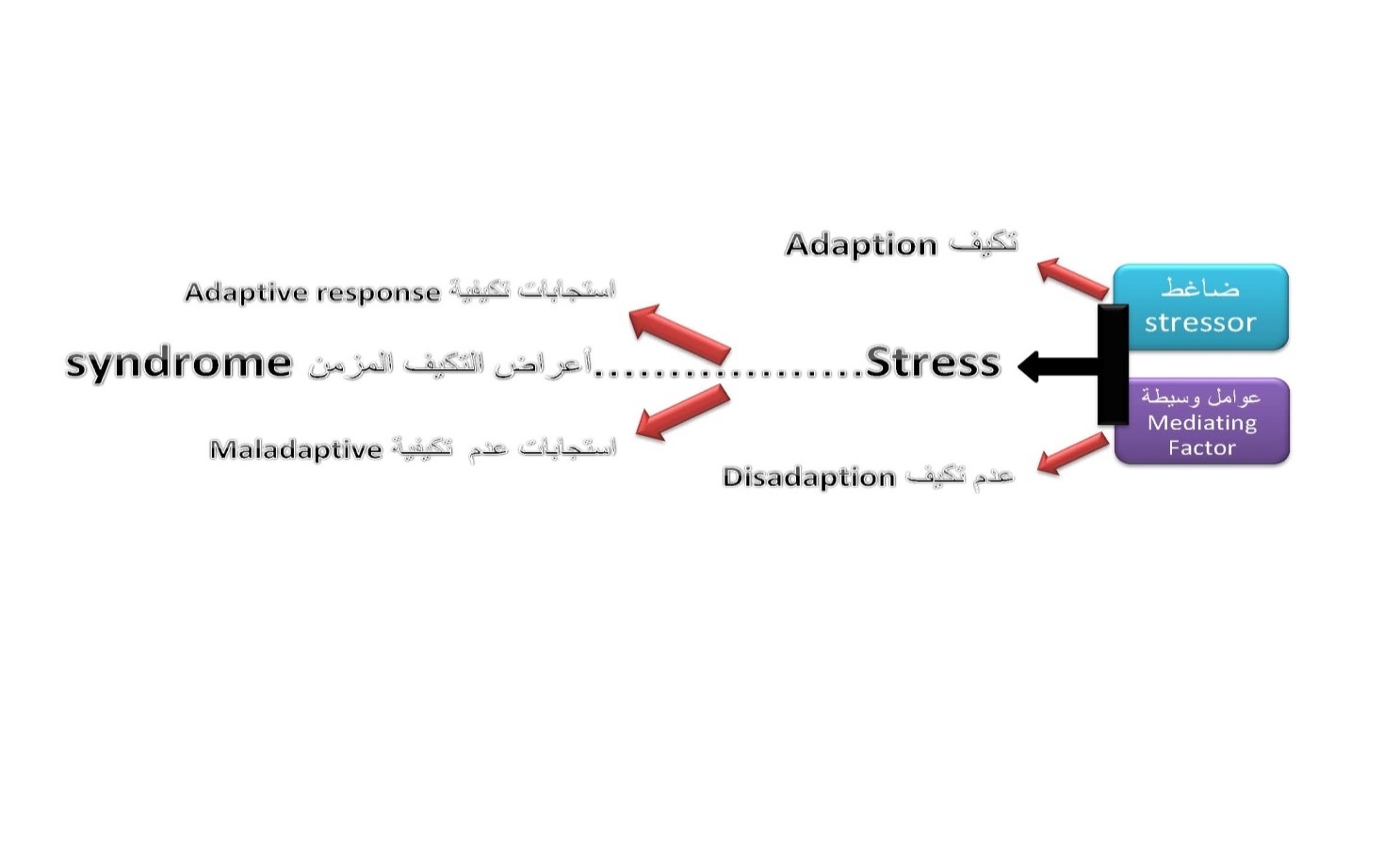
يعد هانز سيلي الطبيب الكندي المختص بالغدد الصماء أول من أهتم بدراسة الضغوط النفسية، وأشار إلى أنها استجابة الجسم غير المحدودة للأحداث التي يواجهها الفرد، وقد وضع سيلي نظرية أسماهاStress Theory))، حيث عرف ((Sely الضغط بأنه: الطريقة غير الإرادية التي يستجيب بها الجسد باستعداداته العقلية والبدنية لأي دافع، وهو يعبر عن مشاعر التهديد والخوف قبل إجراء العملية الجراحية.

وقد حدد سيلي (Sely) ثلاث مراحل للاستجابة للحدث الضاغط، أطلق عليها مراحل التكيف العامة(The General Adaptation Syndrome)، هي:

مرحلة الإنذار (Alarm): تبدأ هذه المرحلة بالانتباه لوجود ضاغط، وهذا الانتباه يولد تغيرات فيزيولوجية، حيث تبدأ استجابة الكائن الحي للحدث الضاغط، ويظهر ذلك بزيادة ضربات القلب، وسرعة جريان الدم، وسرعة التنفس وزياد إفراز العرق، واضطرابات معدية ومعوية، يقوم الفرد باستخدام أقصى ما لديه من طاقة، ما يؤدي إلى ضعف مقاومته للحدث الضاغط.

مرحلة المقاومة:**(Resistance**) تؤدي المواجهة المستمرة للموقف الضاغط إضافة إلى العجز عن المواجهة إلى اضطراب التوازن الداخلي، ما يؤدي إلى مزيد من الإفرازات الهرمونية التي تتسبب بظهور بعض الأمراض، مثل قرحة المعدة، وارتفاع ضغط الدم، وضيق التنفس.

مرحلة الإجهاد أو الإنهاك **(Exhaustion)**: يصبح الفرد في هذه المرحلة عاجزاً عن التكيف والاســـتمرار في المقاومــــــــــــــــة، وهنا تنهار الدفعات الهرمونية، المواجهة الزائدة للضغوط تؤدي إلى المزيد من المشكلات الصحية والإصــــــــــــــــــابة ببعض الأمــــراض، وقد يصــــــــــــــل الأمـــــــــــــــــر إلى المــــوت (Gadzella, 1994, p.395-402).



**شكل (1) يوضح حدوث الضغط النفسي طبقاً لنظرية هانز سيلي**

في الشكل التوضيحي(1) نميز الحدث الضاغط، وهو متغير مستقل، ينتج عنه ضغط العوامل الوسيطة، وهي تلك التي يكون أثرها هاماً في تقليل تأثير الحدث الضاغط أو زيادته، مثل المناخ والطعام، وأعراض التكيف المتزامن، حيث تظهر في وقت واحد، ويقصد بها الضغوط الطارئة التي تظهر في الكائن الحي مثل التغيرات الكيمائية، وأخيراً استجابات التكيف أو سوء التكيف مثل ضغط الدم أو أمراض القلب (عبد اللطيف، 2001، 26).

ويذكر سيلي أن شدة الاستجابة للضغوط تتحدد بالعوامل الوسيطة، كما يعتمد نوع الاستجابة على نوع عملية التكيف، ويضيف أن التهديد أو التغلب على المشكلات يعتمد على النشاط المعرفي للتقويم، ولكل تقويم نمط معين في الاستجابة (الرشيدي، 1999، 52).

#### ب- نظرية كانون Canone)):

يعد كانون (Canone)من أوائل الذين استخدموا مصطلح الضغط، وعرفه برد الفعل في حالة الطوارئ (Emergency Response) بسبب ارتباطها بانفعال القتال أو المواجهة (عسكر، 2000، 26)، وقد اعتمدت هذه النظرية على المجالات البيولوجية في تفسير الضغوط النفسية التي يواجهها الفرد، حيث تستند هذه النظرية إلى مفهوم الاتزان، وهو مفهوم يعبر عن حيوية الجسم من أجل المحافظة على استقرار خصائصه الأساسية، مثل سرعة ضربات القلب، وسرعة التنفس، وقد أكد كانون على مفهوم الاتزان، الذي يشير إلى قدرة الكائن الحي على استخدام مصادره من أجل الوصول إلى التوازن، الذي يحقق له البقاء، وإلى أن الضغوط النفسية تحدث نتيجة للخلل في هذا التوازن (شاهين، 2007، 31).

**ثانياً- التفسير البيئي للضغط النفسي**

اهتمت هذه النظريات بتفسير الضغوط النفسية التي يواجهها الفرد، على أساس التواصل بين الفرد والبيئة التي يعيش فيها، أي إنها تنظر إلى الضغوط على أنها ناتجة من إدراك الفرد للتهديدات الخارجية الصادرة من بيئته، وهناك ثلاث نظريات انطلقت من هذا التفسير هي:

#### أ- نظرية أحداث الحياة الضاغطة:

تتناول هذه النظرية الضغط النفسي على أنه مثير خارجي، لذا ركزت على أهمية البيئة، وأهميتها في صحة الفرد والمجتمع، وتعد محاولات هولمز وراهي (Holmes & Rahi) لاكتشاف العلاقة بين المتغيرات البيئية، والضغوط النفسية التي يواجهها الأفراد، خير تعبير عن هذه النظرية، فقد ركزت على الاحداث التي تؤثر في الأفراد في مجالات الحياة المختلفة كالمجال العائلي، والاقتصادي، والدراسي، والاجتماعي، والمهني، والتي من الممكن أن تكون إيجابية أو سلبية (الجبلي، 2006، 28).

#### ب- نظرية التقدير المعرفي:

قدم هذه النظرية لازاروس، حيث نشأت هذه النظرية نتيجة الاهتمام الكبير بعملية الإدراك والعلاج الحسي الإدراكي، والتقدير المعرفي هو مفهوم أساسي يعتمد على طبيعة الفرد، حيث إن تقدير كم التهديد ليس إدراكاً مبسطاً للعناصر المكونة للموقف فقط، ولكنه رابطة بين البيئة المحيطة بالفرد، وخبراته الشخصية بالضغوط، وبذلك يستطيع الفرد تفسير الموقف Lazarus,R.S.& Flokman,s, 1984**)**)

كما يعتمد تقويم الفرد للموقف على عدة عوامل، منها العوامل الشخصية، والعوامل الخاصة بالبيئة الاجتماعية، والعوامل المتصلة بالموقف نفسه وتعرف نظرية التقدير المعرفي "الضغوط" بأنها عندما يكون هناك تناقض بين المتطلبات الشخصية للفرد، ويؤدي ذلك إلى تقويم التهديد، وإدراكه في مرحلتين، هما:

المرحلة الأولى: هي الخاصة بتحديد أن بعض الأحداث هي في ذاتها شيء يسبب الضغوط.

المرحلة الثانية: هي التي تتحدد فيها الطرق التي تصلح للتغلب على المشكلات التي تظهر في الموقف، والشكل (2) يوضح نظرية التقدير المعرفي للضغوط

العوامل الشخصية

مهارات الاتصال

الحالة الانفعالية

الصحة

التعب

هوية الذات

التقدير الذاتي

الشخصية

الخبرة

العادات

العوامل الخارجية

العوامل الصحية

التأييد الاجتماعي

المتطلبات

المهنية

الأمن والسلامة

العوامل الموقفية

التكرار

الخبرة

التهديد

الضغط

التعب

**التقدير**

**شكل (2) يبين نموذج الضغوط وفقاً لنظرية التقدير المعرفي**

يتضح من الشكل (2) أن ما يعد ضاغطاً لدى فرد ما، لا يعد كذلك لدى فرد آخر، ويتوقف ذلك على سمات شخصية الفرد، وخبراته الذاتية، ومهارته في تحمل الضغوط، وحالته الصحية، كما يتوقف على عوامل ذات صلة بالموقف نفسه قبل نوع التهديد وكمه، والحاجة التي تهدد الفرد، وأخيراً عوامل البيئة الاجتماعية كالتغيير الاجتماعي، ومتطلبات الوظيفة (عثمان، 2002، 101).

#### جـ- نظرية موس وشيفر (Moos & Shefer):

ترى هذه النظرية أن استجابة الفرد للضغوط النفسية تمر بثلاث مراحل:

المرحلة الأولى- وتتحدد فيها قوة الحدث الضاغط بالعوامل الآتية:

أ- الخصائص الشخصية للفرد: مثل العمر، الجنس، الحالة الاجتماعية، الحالة الاقتصادية، النضج المعرفي والانفعالي، الثقة بالنفس، المعتقدات الدينية، الفلسفة، والخبرات السابقة.

**ب- عوامل تتعلق بالحدث الضاغط، تتمثل في:**

* + **نوع الحدث الضاغط:** قد يرجع إلى الطبيعة كالزلزال، أو قد يرجع إلى الإنسان كالحروب، وقد يرجع إلى عوامل بيولوجية كالمرض أو الموت.
  + مدة وقوع الحدث الضاغط: قصيرة أو طويلة.
  + مدى مواجهة الفرد للحدث الضاغط وآثاره.
  + احتمال توقع الفرد للحدث الضاغط.
  + إمكان مواجهة الحدث الضاغط والتحكم بآثاره.

ج- طبيعة البيئة: من حيث العلاقات الاجتماعية بين الأفراد وأسرهم، ودرجة تماسك المجتمع، حيث تتداخل العوامل الثلاثة مع بعضها، لتساعد الفرد في الوصول إلى المرحلة الثانية.

المرحلة الثانية: تتحدد فيها عملية إدراك الحدث الضاغط وكيفية التوافق معه، وتتوقف هذه المرحلة على ثلاثة عوامل:

1. إدراك الحدث الضاغط: الذي يبدو بعد صدمة الحدث غامضاً، ثم تزداد ملامحه عقلانية وواقعية على نحو تدريجي، فتصبح أبعاده ونتائجه محتملة، ما يساعد الفرد على التوافق بالأسلوب الملائم.
2. القيام بالأعمال التوافقية مع الحدث الضاغط: ويجري ذلك بالمحافظة على العلاقات الشخصية بالأسرة، والأصدقاء، وبقية الأفراد الذين من الممكن أن يقدموا المساعدة لمواجهة الحدث الضاغط.
3. مهارات واستراتيجيات التوافق: تجري بالتركيز على الحدث الضاغط، واكتشاف الأسلوب الملائم للتعامل معه.

المرحلة الثالثة: تتضمن نتائج الحدث الضاغط وآثاره على الفرد، فهي محصلة نهائية لتواصل جميع المكونات السابقة، بهدف مواجهة الأحداث الضاغطة، وقد تكون المواجهة في صورة توافق ناجح، ومن ثم يستطيع الفرد مواصلة حياته وتطويرها، وقد تخفق في تحقيق التوافق، فتظهر عليه الأعراض والاضطرابات التي تؤثر في صحته النفسية.

فيما يلي تلخيص للمراحل الثلاث، التي تمر بها عملية مواجهة الضغوط النفسية، والاستجابة لها، والشكل التالي رقم (3) يوضح ذلك:

الخصائص الشخصية

طبيعة البيئة الاجتماعية الفيزيقية

طبيعة الحدث الضاغط

ادراك

الحدث

الضاغط

آثار

الحدث

الضاغط

اكتشاف

اسلوب التوافق

المناسب

القيام

بالأعمال

التوافقية

**المرحلة الأولى**

**(قوة الحدث الضاغط)**

**المرحلة الثانية**

**(إدراك الحدث الضاغط)**

**المرحلة الثالثة**

**شــكل رقم (3) نموذج مـوس وشـيفر (Moos & Shefer) في تفسـير الضغوط**  (الجبلي، 2006، ص31)

### ثالثاً- نظرية العجز المتعلم (المكتسب) والضغوط ((Helplessness and Stress

ترى أن الضغوط تؤدي إلى شعور الفرد بالعجز وقلة الحيلة، وأنها تحدث عندما تتجاوز مطالب البيئة إمكانات الفرد، وحقيقة أن الأحداث غير قابلة للسيطرة عليها، وتتضمن هذه الفكرة أن السيطرة أو فقدانها لهما أهمية في خبرة الضغوط (شكري، 2001).

كما ترى نظرية العجز المكتسب (Theory of Learned Helpless) أن ردود الفعل التي تصدر من الفرد هي ردود متعلمة يتعلمها الفرد من خبراته السابقة، فأي موقف جديد يصبح عاجزاً أمامه ليس لديه القدرة على ضبط الأحداث والتنبؤ بها، ويؤدي ذلك إلى تعلم العجز والاستسلام، كما يؤدي إلى ضعف الدافعية، وإلى توقف الفرد عن إصدار استجابات توافقية، وتأخذ ردود الأفعال صوراً من الانسحاب واليأس والاكتئاب، ويدرك الفرد العالم الخارجي على أنه مصدر للتهديد، وأنه لا يمكنه ضبطه أو التنبؤ به (شتات، 2008(.

وقد رأى سيلجمان وزملاؤه (1976) أن العجز المتعلم يخلق ثلاثة وجوه من النقص والقصور:

* **الأول- يكون دافعياً:** وفيه لا يبذل الشخص العاجز أي جهد لاتخاذ خطوات ضرورية لتغيير النتيجة.
* **الثاني- ويكون معرفياً:** ويتمثل في أن الشخص العاجز يفشل في أن يتعلم استجابات جديدة تمكنه من تجنب النتائج المنفردة.
* الثالث- يكون انفعالياً: يتمثل في أن العجز المتعلم يمكن أن يؤدي إلى اكتئاب معتدل أو حاد.

وهناك دعم وتأييد لأهمية العجز في الشعور بالضغوط، ولكن هذه النظرية لاقت كثيراً من النقد، حيث لم تدعم البحوث تنبؤاتها، وقد جرى تطبيقها على نحو غير ملائم على المواقف الضاغطة، التي لا تواجه الحالات التي يعتقد أنها تثير العجز المتعلم، ومع ذلك فهي تزودنا بمنظور قيم للضغوط، قد تساعد في توجيه البحوث والتدخلات العلاجية (شمسان، 2004، 17).

### رابعاً- التفسير الأيكولوجي والاجتماعي للضغط النفسي:

الضغوط وأساليب مواجهتها تحدث وتتحدد في السياق الاجتماعي الذي يحيا فيه الفرد، ولذلك فالأحداث والظروف البيئية يمكن أن تكون مصدراً للضغوط، مثل الحروب والكوارث الطبيعية والفقر والتمييز والبطالة، وأحداث العنف والجريمة، ومشكلات الصحة النفسية مثل تناول المخدرات والانتحار والقلق والشعور بالاكتئاب، وعدم الاستقرار (,1995, p31 Beehr) حيث تمثل جميعها مصادر أساسية للضغوط، واستجابة الأفراد لهذه الضغوط تختلف باختلاف ظروف المجتمع، وهذا يكون مرتبطاً بالظروف الاقتصادية، والاجتماعية، والظروف البيئية، كما أن التغيرات في الاعتقادات والتوجهات أصبحت تؤثر كثيراً في مستوى الضغوط لدى الأفراد، فقد اختفت كثير من القيم السامية والنبيلة، وظهر عوضاً منها قيم النفعية والأنانية، والكذب، والغش والنفاق وغيرها، كما أصبحت ثقافة المجتمع تركز على الفرد، وعلى الحقوق الفردية والالتزام بها تجاه الآخرين في المجتمع (عبيد، 2008، 137).

### خامساً- نظرية موراي Murray))

تعد من النظريات الأولى أيضاً في تفسير الضغوط، وقد ربط موراي بين مفهومين أساسيين، هما الضغط والحاجة، وقد عرفها موراي بأنها: "تخيل ملائم، أو مفهوم فرضي يمثل قوة في منطقة المخ (قوة تنظيم الإدراك والتفهم غير المشبع في اتجاه معين"، أما الضغوط فهي المحددات المؤثرة أو الجوهرية للسلوك في البيئة، والعلاقة بينهما تتحدد عندما تستثار الحاجة نتيجة لتنبيهات داخلية، تصحب معها مشاعر بالانفعالات، قد تؤدي إلى حدوث الضغط إذا لم يؤد السلوك الظاهر إلى إشباعها، ويميز في هذا الصدد بين نوعين من الضغوط، هما:

أ- ضغط ألفا **Alpha Stress)):**

يشير إلى خصائص الموضوعات البيئية كما هي في الواقع، أو كما يظهرها البحث الموضوعي (وجود مادي).

ب- ضغط بيتا **Beta Stress)):**

يشير إلى دلالة الموضوعات البيئية والشخصية، كما يدركها الفرد (وجود دال)، ويرى أن سلوك الفرد يرتبط على الأكثر ارتباطاً وثيقاً بضغط بيتا (علي، 2004).

وقد استعرض موراي الضغط كالآتي:

ضغط نقص التأييد الأسري، وضغط الصداع والتعرض للكوارث، وضغط العدوان، والانقياد، والانتماء، والصداقات، والنبذ، والجنس، وطلب العطف من الآخرين، والسيطرة، والمنع، وضغط الاحتجاز (الرشيدي، 1999، 325)

بهذا استطاع موراي أن يقدم لنا قائمة شاملة للضغوط، وأن يجمع فيها معظم الضغوط البيئية، أو مصادر الضغوط التي تكون ناتجة من الفرد نفسه، أو من دائرة علاقات، سواء علاقته بمجتمع أم أسرته.

### سادساً- نموذج كوكس ومكاي ((Mackay – Cox

هذا النموذج من ضمن النماذج التي تفسر الضغط بين الفرد وبيئته، حيث يقترح كوكس وزملاءه ان الضغط يمكن وصفه بطريقة مناسبة على أنه جزء من النظام الدينامي والمعقد للتفاعل بين الشخص وبيئته.

**ويعتبران الضغط متغيراً "وسطياً بين الفرد والبيئة ويتمثل في عدة نقاط:**

* تمثل مصادر المطالب المرتبطة بالشخص وهي جزء من بيئته.
* ينشأ الضغط عندما يكون هناك عدم توازن بين المطلب وقدرة الشخص على مواجهة هذا المطلب.
* المتغيرات النفس فيزيولوجية، والتي تمثل استجابة الضغط.
* العواقب الفعلية والمدركة لاستجابات التغلب حيث أن الضغط يمكن أن يحدث فقط عندما يفشل الكائن في مواجهة المطلب، أو من خلال توقع العواقب المعادية المنبثقة عن الفشل في مواجهة الفشل.
* التغذية المرتدة ( الراجعة) حيث تؤثر الاستجابة الفيزيولوجية مثل افراز الادرنالين على إدراك الكائن للموقف الضاغط، أو عندما تعدل الاستجابة السلوكية من الطبيعة الفعلية للمطلب (الرشيد،1999).

مطلب فعلي

قدرة فعلية

مطلب مدرك

قدرة مدركة

تقييم معرفي

استجابة ضغط عدم توازن=ضغط خبرة انفعالية

استجابات فيزيولوجية استجابات نفسية

استجابات فيزيولوجية دفاع معرفي

**شكل (4) النموذج الإجرائي للضغط**

يتبين من ذلك أن هذا النموذج لا يعرف الضغط على أنه مثير ولا على أنه استجابة، وإنما هو تفاعل بين الفرد والبيئة، وأن الفرد والبيئة في علاقة متغيرة، يؤثر كل منهما في الآخر.

### سابعاً- نموذج كوبر

يهتم كوبر في نموذجه على نحو أساسي بالبيئة التي يعيش فيها الفرد، ويعدها المصدر الرئيس للضغوط الواقعة عليه، لذلك تعد البيئة وفقاً لنموذج كوبر مهددة لحاجته، ولابد من التعامل المباشر معها بالاستراتيجيات التي يواجه بها الضغوط، حتى لا يفقد توازنه، ومن ثم توافقه مع البيئة المحيطة، ما يهدد بأمراض جسدية، علاوة على أمراض سوء التكيف (شاهين، 2007).

التهديد

**التغلب على المشكلات**

**البيئة**

**الضغوط**

**التلوث**

**الإجهاد**

الفشل في التعامل مع الضغوط

**تغذية**

**راجعة**

**شكل (5) نموذج كوبر في تفسير الضغوط**

## التغييرات التي تحدث للكائن الحي عند مواجهته للضغوط:

قام فونتانا (Fontana) بوضع قائمة التغيرات التي تحدث للكائن الحي عند مواجهة الضغوط، وتتمثل هذه القائمة في الآتي:

* نتائج فيزيولوجية لزيادة الضغوط.
* تأثيرات معرفية لزيادة الضغوط.
* تأثيرات انفعالية لزيادة الضغوط.
* تأثيرات سلوكية عامة لزيادة الضغوط.

ويمكن توضيح ذلك من خلال الجدول (2)

**جدول (2) يوضح التغيرات التي تحدث للكائن الحي عند مواجهته للضغوط.**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **النتائج الفيزيولوجية لزيادة الضغوط** | **تأثيرات معرفية لزيادة الضغوط** | **تأثيرات انفعالية لزيادة الضغوط** | **تأثيرات سلوكية عامة لزيادة الضغوط** |
| زيادة الأدرينالين بالدم، ما يؤدي إلى تنشيط رد فعل الفرد وزيادته وإذا استمر هذا الضغط مدة طويلة فقد يؤدي إلى فشل في تلك الأجهزة مثل اضطراب الدورة الدموية وأمراض القلب. | عدم القدرة على التركيز. | زيادة التوترات الطبيعية والنفسية حيث تقل القدرة على الاسترخاء. | زيادة مشاكل التخاطب المتمثلة في تزايد التلعثم والتأتأة. |
| زيادة إفراز الغدة الدرقية، ما يؤدي إلى زيادة تفاعلات الجسم، واستنفاد الطاقة، وإذا استمر هذا الضغط مدة طويلة يحدث إجهاد ونقص بالوزن، وأخيراً انهيار جسمي. | تقل الاستجابة السريعة الحقيقية، وقد تؤدي محاولات التعويض إلى قرارات متسرعة وخاطئة. | زيادة الإحساس بالمرض، حيث يحدث التهيؤ لأمراض الضغط، واختفاء مشاعر الإحساس بالصحة. | نقص في الاهتمامات والتحمس، والتنازل عن الأهداف الحياتية. |
| تفاعلات جلدية، حيث يصبح لون الجلد شاحباً بسبب تحول الدم إلى مناطق أخرى. | عدم تحري الدقة والحقيقة،وتصبح الافكار غير معقولة. | ظهور الاكتئاب وعدم المساعدة، وشعور بعدم القدرة على التأثير. | صعوبة في النوم. |
| إفراز الكورتيزون بالدم يؤدي إلى نقص الحساسية التي تؤدي إلى ضيق النفس، وإذا طالت المدة تقل المناعة الطبيعية ما يؤدي إلى خراق المعدة وأمراض الحساسية. |  | إخفاق في تقدير الذات، وتطوير الشعور بالعجز وعدم القيمة. | الميل لإلقاء اللوم على الآخرين. |
| يؤدي إلى خرق المعدة وأمراض الحساسية |  |  | نقل المسؤوليات إلى الآخرين. |
|  |  |  | ظهور نماذج سلوكية شاذة. |
|  |  |  | حل المشكلات بمستوى صحي. |

(النابلسي، 2008، 100).

ثانياً: استراتيجيات التعامل مع الضغوط النفسية

لا شك أن الإنسان لا يقف مكتوف اليدين أمام أي ضغط يهدد حياته ويؤثر فيها، فالحفاظ على النفس البشرية وتوازنها غريزة فطرية، تميز الإنسان، وعليه فإن اليافع يواجه هذه الضغوط محاولاً التعامل والتكيف معها، وتخفيف آثارها أو حلها، ويستخدم في ذلك استراتيجيات مختلفة.

وقد تركز الاهتمام بالاستراتيجيات التي يستخدمها الفرد للتعامل مع ضغوط الحياة المختلفة منذ الستين من القرن الماضي، وقد استخدمت عدة مصطلحات للتعبير عن تلك الجهود والمحاولات، التي يبذلها الفرد في تعامله مع الأحداث الضاغطة من أجل التكيف معها، وإعادة توازنه النفسي الذي كان عليه مثل استراتيجيات المواجهة (Strategies Coping)، وميكانزمات المواجهة (Coping Mechanism)، وأساليب التعامل Coping Styles))، ومهارات التعامل (Coping Skills)، والتكيف (Adjustment)، وإدارة الضغوط Management Stress)).

1. تصنيف استراتيجيات التعامل مع الضغوط النفسية

تختلف استراتيجيات التعامل مع المواقف الضاغطة باختلاف الأفراد أنفسهم، واختلاف المـواقف نفسها وبـاختلاف جنس الأفراد أيضاً، وباختلاف الثقافات، ويصنف ولف موس (1990) استراتيجيات استيعاب المواقف الضاغطة إلى استراتيجيات إقدامية، واستراتيجيات إحجامية.

أولاً- الاستراتيجيات الإقدامية: هي الاستراتيجيات التي تركز على الموقف الضاغط، حيث تعكس جهود الفرد المعرفية، والسلوكية، والسيطرة على المشكلة واحتواؤها، وهذه الأساليب هي:

1. التحليل المنطقي (**Logical analyses):** وتظهر هذه الاستراتيجية المحاولات المعرفية للفهم والتهيؤ الذهني لمترتبات الموقف الضاغط.
2. إعادة التقويم الايجابي (**(Positive Reapplisal:** تظهر هذه الاستراتيجية المحاولات المعرفية لبناء المشكلة أو إعادة بنائها، أو الموقف الضاغط بطريقة إيجابية مع استمرار تقبل الواقع في الموقف الضاغط (عبد الرحيم، 2004، 40).
3. البحث عن المساندة والمعلومات(**Seeking in Formation):** يظهر المحاولات السلوكية للبحث عن المعلومات والإرشاد أو الدعم والمساندة الاجتماعية للحصول على المعلومات التي تساعد على فهم المشكلة التي تسبب الضغط لإيجاد أساليب لحلها أو المساندة العاطفية، التي تعين على تحمل موجة الانفعال بإقامة علاقة صداقة حميمة، مع أفراد يشعر الفرد بالارتياح لهم، ويثق باتزانهم، وصحة حكمهم على الأمور (القبلان، 2004، 130).

**ثانياً: الاستراتيجيات الإحجامية:**

فهي الأساليب التي تركز على العاطفة، حيث تعكس المحاولات المعرفية، والسلوكية، لتجنب التفكير في الموقف الضاغط، أو معالجة التأثيرات المرتبطة بهذا الموقف، وهذه الأساليب هي:

1. **الإحجام المعرفي (Avoidance Cognitive):**

ويعكس المحاولات المعرفية لتجنب التفكير الواقعي في الموقف الضاغط، التقبل والاستسلام.

1. **التنفيس الانفعالي (Emotional Discharge):**

ويعكس المحاولات السلوكية لخفض التوتر بالتعبير عن المشاعر السلبية.

1. **التقبل والاستسلام (Resignation Cognitive):**

ويعكس المحاولات السلوكية للاشتراك والاندماج في أنشطة بديلة وخلق مصادر جديدة للإشباع (عبد الرحيم، 2001، 41-42).

**كما يمكن تصنيف استراتيجيات التعامل مع الضغوط النفسية إلى نوعين، هما:**

1. استراتيجيات بيولوجية: قد يؤدي مواجهة الكائن الحي للمثيرات إلى اختلال توازنه الكيميائي والحيوي الذي كان قائماً قبل مواجهته لهذه المثيرات، وفي هذه الحالة يسعى لاتخاذ استجابة معينة، تعيد إليه حالة الاتزان السابقة، ولا تتوقف عملية الاتزان البيولوجي على جزء معين من جسم الإنسان، ولكن تكاد جميع الخلايا تعمل على أن تحقق لنفسها قدراً من الثبات الداخلي، يساعدها على القيام بوظائفها (علي، 1994، 173).
2. استراتيجيات نفسية: هي الاستراتيجيات التي يقوم بها الفرد لمواجهة المواقف الضاغطة، بصرف النظر عن نجاح هذه الأساليب وفائدتها وعدم نجاحها وتنقسم إلى قسمين:
3. استراتيجيات شعورية: هي الاستراتيجيات التي تكون بوعي وإدراك من الفرد لمواجهة المواقف الضاغطة، مثل طلب النصيحة والمشورة من الآخرين، وجمع معلومات أكثر عن المواقف، وطلب المساعدة من شخص ما.
4. استراتيجيات لا شعورية: هي الا**ستراتيجيات** التي تؤدي إلى تشويه الحقيقة ومسخها حتى يتخلص الـفرد من حالة التوتر والقلق الناتجة من المواقف الضاغطة.

فقد تنبه فرويد إلى هذا النوع من الأساليب، حيث اعتقد أن ميكانزمات الدفاع تساعد الناس على خفض القلق، حيثما يواجهوا مواقف تثير التهديد (دافيدوف، 9921، 629).

وتتنوع الاستراتيجيات التي يستخدمها الأفراد في تعاملهم وتوافقهم مع مواقف الضغط المختلفة.

**وسيتم خلال السطور القادمة تناول أهم استراتيجيات التعامل مع الضغوط التي يقوم اليافعين باستخدامها وذلك كما ورد في الدراسة الاستطلاعية التي قمنا بإجرائها بغرض إعداد أدوات البحث.**

1. استراتيجية المساندة الاجتماعية**Social Support) ):**

يرى الشناوي أن المساندة الاجتماعية تثير مصدراً مهماً من مصادر الأمن الذي يحتاج إليها الإنسان من عالمه الذي يعيش فيه، وعندما يشعر أن هناك شيئاً ما يهدده، وعندما يشعر بأن طاقته قد استنفذت أو أجهدت أو أنه لم يعد بوسعه أن يجابه الخطر، أو يتحمل ما يقع عليه من إجهاد عندها يشعر بأنه يحتاج إلى مدد وعون من خارجه (الشناوي, 1994).

ويرى كوهين وويلز (Cohen&Wills) أن المساندة الاجتماعية تؤدي دوراً مهاً لاستمرار الإنسان وبقائه، حيث تعد مصدراً من مصادر الدعم النفسي والاجتماعي المؤثر الذي يحتاج إليه الإنسان، حيث يؤثر حجم المساندة الاجتماعية، ومستوى الرضا في إدراك الفرد للأحداث الضاغطة المختلفة، واستراتيجيات مواجهتها وتعامل الفرد مع هذه الأحداث (علي، 2005، 14).

وللمساندة الاجتماعية أثر واضح في مساعدة الفرد لأنها تساهم في التخفيف من حدة الضغوط البيئية، التي يواجهها عندما تكون مرتفعة ( Marino,1994,p40). وللمساندة الاجـتماعية أثر عام في الصحة الجسمية، والنفسية، حيث إن الشبكات الاجتماعية الكبيرة يمكن أن تزود الفرد بخبرات إيجابية منتظمة، ومجموعة من المهام التي تتلقى مكافآت في المجتمع، وهذا النوع يمكن أن يرتبط بالعادة من حيث إنها حالة إيجابية من الوجدان، وإحساس باستقرار في مواقف الحياة، والاعتراف بأهمية الذات (تفاحة، 2005، 126)

وتتنوع مصادر المساندة الاجتماعية، حيث يشير علماء النفس إلى مصدرين أساسيين للمساندة الاجتماعية هما:

الأول- المساندة الاجتماعية داخل العمل وذلك من رؤساء العمل، وزملاء العمل، والمحيطين ببيئة العمل.

الثاني- المساندة الاجتماعية خارج العمل، ويمثلها أفراد الأسرة، والأقارب، والأصدقاء، والجيران وشبكة العلاقات الاجتماعية، التي يتواصل معها الفرد في حياته اليومية (علي، 2005، 20).

1. استراتيجية التخطيط لحل المشكلات **(Problem Solving):**

تبحث هذه الاستراتيجية في تعديل مصدر الضغط أو استيعابه، والتعامل مع الآثار الملموسة للمشكلة، وكذلك التغيير النشط للذات، وتطوير موقف أفضل، وتتضمن هذه الاستراتيجية عدة مراحل هي:

أ ـ البحث عن المعلومات أو طلب النصيحة **((Search on Information or Ask for Advice:**

تشمل الأساليب المستخدمة في هذه المجموعة البحث عن معلومات أكثر عن الموقف وجمع هذه المعلومات، والحصول على التوجيه من شخص مسؤول، والتحدث مع شخص آخر عن المشكلة، وطلب المساعدة من شخص ما.

ب ـ اتخاذ إجراء حل المشكلة **(Take Problem- Solving):**

تشمل هذه المجموعة إعداد خطط بديلة، واتخاذ تصرف محدد للتعامل مباشرة مع الموقف، وتعلم مهارات جديدة موجهة نحو المشكلة، والمفاوضة والتوفيق لحل المشكلة.

ج ـ تطوير مكافآت (إثابات) بديلة**Develop Alternative Rewards) ):**

تشمل هذه الإستراتيجية محاولات للتعامل مع موقف المشكلة بتغيير أنشطة الفرد، وإيجاد مصادر جديدة للعرض، ومن أمثلة ذلك بناء علاقات اجتماعية جديدة، وتنمية وجهة ذاتية واستقلال ذاتي أكبر، والاشتراك في أنشطة بديلة مثل الاشتراك في الأعمال التطوعية أو الاهتمام بدراسة الدين.

إذاً أسلوب حـل المشكلات إجراء يتبعه الفرد عند تطوير الخطط للاستجابة لتحديات الحياة، وهو مهارة توافقية عملية ومفيدة من ناحية نفسية، والممارسة الجيدة لأسلوب حل المشكلات تعد عاملاً مساعداً في بناء الثقة، وإحساس الفرد بالكفاءة والسيطرة، عندما يعرف بأنه يمتلك مهارات حل المشكلات، وقد أشارت الدراسات إلى أن الذين يحلون مشكلاتهم جيداً يتقبلون حقيقة أن التغلب على تحديات الحياة يتطلب بذل جهود شخصية (جيلرمان، 1995، 48).

1. تعلم العادات الصحية الجيدة **Learn Good Health Habits)):**

يعاني الكثيرون مشكلات صحية نتيجة لعاداتهم غير الصحية في الغذاء والنوم وعدم ممارسة الرياضة، ويحتاج بعضهم إلى أن يتعلم أصول الغذاء الصحي وقواعده وتوازنه، والتخلص من العادات غير الصحية، ومتابعة الوزن وممارسة الرياضة، لكي يكونوا أكثر قدرة على مواجهة الضغوط (يوسف، 2007، 48).

حيث تعد التمرينات الجسمية من الفنيات الهامة التي تستخدم في التعامل مع الضغوط، حيث إنها تعمل على خفض آثار الضغوط على المستوى الفيزيولوجي، وتقلل درجة الشعور بالقلق والاكتئاب الناتجة من المواقف الضاغطة، كما تعد التغذية فنية هامة في مواجهة الضغوط، فهي تزيد المصادر التي يستند إليها الفرد في التعامل مع المواقف الضاغطة، ولكي يكون التوازن الطبيعي في الجسم مستمراً، وهذا يسرع عملية التمثيل الغذائي، وإفراز البوتاسيوم والفوسفور والمغنزيوم أيضاً، لذلك فإن الجسم يستهلك المواد الغذائية، ولا يستطيع بسهولة استبدالها في أوقات الضغوط الحادة والمزمنة، فالنظام الغذائي المتوازن يزيد مقاومة الفرد للضغوط، ومادام الفعل الناتج من الموقف الضاغط بيولوجياً في المقام الأول فلا بد من الحاجة إلى الكثير من الأغذية، لكي يستطيع الجسم أن يتعامل مع الموقف الضاغط بقوة، وذلك لأن الجسم عند الاستجابة للموقف الضاغط (الاستجابة أو الهروب) يستهلك مقداراً كبيراً من المواد الكربوهيدراتية والدهون والبروتينات، وكذلك فيتامين "ب " وفيتامين " ج "، ولهذا فإن وجود نقص معين في هذه الفيتامينات يرتبط بضعف الجهاز العصبي المركزي، فنقص مجموعة فيتامين " ب " يرتبط بضعف الجهاز العصبي (يوسف،2007، 50).

1. التعبير عن المشاعر **(The Expression of Feelings)**:

يجد كثيرون في التعبير عن المشاعر أسلوباً يواجهون به مواقف الضغط حيث يرى شوبل (Schwebel) أن البكاء والصراخ من أكثر الأساليب التي يستخدمها الأفراد في مرحلة الطفولة، وحتى في مرحلة الرشد، فإن التعبير عن الانفعالات العميقة، خاصة المرتبطة بفقدان شخص عزيز، تظهر في البكاء، ويرى راين Ryan)) أن التعبير عن المشاعر يمكن أن يكون بسلوك ظاهر مثل البكاء أو ضمني مثل الشعور بالخوف أو الحزن (درويش، 1993، 13).

1. مهارة الاسترخاء **(Relaxation Skill):**

تتضمن هذه الاستراتيجية القدرة على خفض الإثارة باستخدام إجراءات الاسترخاء وضبط التفكير، أو القيام بحركات جسمية لتقليل مستوى التوتر أو الضغط، ويستند التدريب على الاسترخاء إلى مسلمة قوامها التواصل المتبادل بين الجسد والنفس، فالضغط النفسي يؤدي إلى توترات عضلية وإجهاد في عدد من أجهزة الجسم، تؤدي إلى تغيرات انفعالية واضحة، ومن ثم فإن تحقيق درجة من الاسترخاء في التخفيف من ردود الفعل الفيزيولوجية للضغط النفسي يؤدي إلى تحسن الحالة النفسية للأفراد وزيادة القدرة على تحمل الضغوط للوصول إلى حالة من الهدوء النفسي، لذلك يعد الاسترخاء مهارة وقائية، تعمل على خفض احتمال حدوث الاضطرابات المرتبطة بالتوتر النفسي وضبط القلق المتوقع حدوثه.

ويعرف الاسترخاء بأنه توقف كامل للانقباضات والتقلص العضلي، الذي يترافق ظهوره عادة مع ازدياد مقدار التوتر (إبراهيم 2005، 99). وتتعدد الأهداف في الاسترخاء، فهو عامل يساعد على استكشاف الذات والاستبصار بها، حيث يقود الفرد إلى استخدام قدراته الذهنية بالتركيز على عضلات جسمه في أثناء عملية الشد والإرخاء (Smith,2001).

1. أسلوب الانسحاب الاجتماعيSocial Withdrawal Excessive Autonomy) ):

هي السلوكات التي تتضمن انفصال الفرد عن الأشياء أو عن الآخرين، والانسحاب من الأنشطة التي كانت تبدو مفيدة، ويندمج أحياناً في نشاطات خاصة كمشاهدة التلفزيون أو العمل على الحاسب الآلي، ويبالغ باعتماده على الذات، من دون الحاجة إلى الآخرين (الشريف، 2003، 78).

1. أسلوب العدوان **Aggression Method)):**

هي السلوكيات التي تتضمن إلحاق الأذى المادي بالأفـراد أو الأشياء، كما تتضمن الأذى اللفظي كتوجيه الشتائم إلى الآخرين، ويمكن أن تنتج العدائية من كبت الجهود الضرورية لتحقيق هدف ما، ومن أعراضها توتر شديد، ومبالغة في ردة الفعل، وثورات غضب عنيفة(كينان، 1999، 61).

1. أسلوب المماطلة **Procrastination Method))**

ويظهر ذلك في تأخير تأدية المهمات الرسمية والقيام بأمور أخرى غير ضرورية( الرشيد،1999، 37).

1. 9- أسلوب تجاهل المشكلة **((Ignore the Problem:**

هنا يسلك الفرد أسلوب الهروب أو ادعاء عدم وجود مشكلة أصلاً، والإصرار على أن الأمور تسير على ما يرام، مع أنها تبدو للجميع عكس ذلك ( الرشيد،1999، 38).

1. أسلوب الإذعان أو الاتكال **((Copliance, Dependece Method**

هو أسلوب اللجوء إلى الآخرين في كل أمر، إذ يبحث عمن يتبناه، ويتصرف بسلبية واتكالية، وتراه خاضعاً، ويلتصق بالآخرين، ويسعى لاستسماح الناس، وهنا يقبل الأشخاص المواقف كما هي، وتقرير أن لا شيء يمكن عمله لتغيير الأشياء أو الاستسلام للأمر الواقع (يوسف، 2007، 54).

1. أسلوب التحول عن الموقف **((Transformation on the Situation:**

هي السلوكات التي تساعده في تأجيل الحاجة إلى التعامل مع المواقف الضاغطة، والبحث عن بدائل أخرى، وفي هذه الحالة تكون المواجهة بالانفصال الذهني أو الحذر أو الإنكار أو الخيال، وأشكال داخلية أخرى من الهروب النفسي (ابراهيم، 1994).

1. ممارسة عادات غير تكيفية:

هناك الكثير من العادات التي يمكن أن يلجأ إليها بعض الأفراد، عندما يتعرضون للضغط النفسي مثل أسلوب الإدمان، على الكحول أو المخدرات، والبحث عن المهدئات، أو اللجوء إلى الأكل الزائد والتدخين، أو قضم الأظافر وغير ذلك (الشريف، 2003، 78).

1. آليات الدفاع والتعامل مع الضغوط **Defense Mechanism and Coping)):**

يستخدم الفرد آليات الدفاع لخفض حدة التوتر والضغط النفسي الذي يعانيه في أثناء محاولاته للتخلص من أثر التهديد الذي يحمله الموقف غير السار، وهي آليات لاواعية، بينما التعامل مع الضغط أو إدارته يتطلب مهارات وأساليب واعية في جزء كبير منها، وخاصة حينما يتعلق بالمهارات، وهو ما يميزها عن آليات الدفاع التي نذكر منها:

1. الكبت (Repression): هي حيلة لا شعورية، يلجأ إليها الفرد للتخلص من الذكريات والتجارب والمخاوف المؤلمة التي تسبب له الضيق، وباستخدام هذه الآلية (الميكانزم) فإن الإنسان يحرر نفسه، ولو مؤقتاً، من الضغوط المتسلطة التي تشكل عبئاً عليه، فيهرب من المواقف الضاغطة بكبته ومحاولة تهديده على الأقل، لكي يحصل على توازنه النفسي (عبيدة، 2008).
2. التعويض Compensation)): وهي المبالغة لإظهار القوة من أجل إخفاء الضعف ليقلل الضغط النفسي.
3. التبرير Rationalization)): هو تشويه للواقع في محاولة لتبرير الفكر والمشاعر والأحداث التي تجعلنا غير مرتاحين، فإننا نلجأ إلى هذا الأسلوب كي نتجنب الألم الناتج من الضغوط النفسية، حيث يلجأ الفرد إلى إيجاد أسباب منطقية لسلوكه، لإخفاء الحقيقة عن الذات، والمحافظة على احترامه لنفسه، وتجنبه للشعور بالألم (عبيدة، 2008).
4. الإنكار (Denial): هو رفض لقبول الواقع الذي سبب الضغط النفسي، كأن ينكر الفرد موت شخص عزيز عليه، وكذلك عند حدوث الكوارث أو الحروب، حيث يبتعد الإنسان عن الواقع، لأنه مؤلم جداً، وخلال استعمال النكران فإننا نكون قادرين على حماية النفس من الظروف المؤلمة التي تسبب الضغط النفسي (عوض، 2001).
5. التسامي(Sublimation): هو الارتفاع بالدوافع التي لا يقبلها المجتمع، وتسبب ضغطاً نفسياً، وتصعيدها إلى مستوى أعلى أو أسمى، والتعبير عنها بوسائل مقبولة اجتماعياً، فالإنسان العدواني يحول دوافعه إلى أشياء جيدة مقبولة لدى المجتمع مثل المصارعة، والملاكمة ليقلل الضغط النفسي (يوسف، 2007).
6. النكوص Regression)): يستخدم الفرد هنا طرائق وأساليب طفولية في تعامله مع الضغوط، ويكون ذلك بالعودة إلى استخدام قديم كان قد اعتاده للعودة الى سلوكيات سابقة كانت تحقق له الشعور بالأمن.
7. التحويل ((Displacement: هو نقل موضوع العاطفة أو التخيلات من موضوعها الأول إلى موضوع آخر ويلجأ الفرد إلى التحويل أمام ضغط داخلي، ومقاومة خاصة من موضوع الضغط، وهو يندفع نحو إطلاق التوتر، ولكن مصدر التوتر يكون خطراً أو مقاوماً أو لا يرغب في إزعاجه، وهنا يتحول إلى مصدر آخر، يكون أقل خطراً، أو يكون أقل قيمة عنده، ويجعله موضوعاً لإطلاق توتره، فالتحويل هو السلوك الذي يكون متجهاً على نحو مضاد نحو الأحداث غير المقبولة (العارضة، 1998، 21).
8. الإسقاط (Projection): في هذا الاسلوب يعزو الفرد أفكاره غير المقبولة إلى أفراد آخرين، ويؤدي ذلك إلى سوء إدراك الآخرين ومعرفة سلوكهم، لذلك فإنه يجري أحياناً التعامل مع الضغوط النفسية غير المقبولة بإسقاطها على الآخرين، فالشخص الذي يشعر بالغضب يدرك العالم أنه يتميز بالعنف والعداء.
9. الخيال **(Fantasy):** إن الخيال يخفف عن الإنسان كثيراً مما يقع عليه من ضغط نفسي، إلا أنه يمكن أن يصبح حالة مرضية إذا ما استمر الفرد في استخدامه ويتحول الواقع إلى أحلام اليقظة (المذنوق 1999، 85).

يمكننا القول أن هناك عدة أساليب يستخدمها الأفراد في أثناء مواجهتهم للضغوط النفسية التي تؤثر في استجاباتهم النفسية والجسدية والسلوكية، وذلك لخفض الحالة السلبية التي تسببها تلك الضغوط، ويختلف أسلوب التعامل مع المواقف الضاغطة باختلاف المواقف وباختلاف تقويم الفرد لها وخبراته السابقة في التعامل مع الضغوط، وقد يكون الأسلوب ناجحاً في التغلب على مواقف الضغط النفسي وقد يكون غير ناجح، والتركيز على أساليب تعامل متعددة أفضل من الاعتماد على أسلوب واحد، حيث يؤدي ذلك إلى حفظ تكامل الفرد واتزانه وتفرده.