

الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية  
République Algérienne Démocratique et Populaire

Ministère de L'enseignement Supérieur et de La  
Recherche Scientifique

Université Ain Témouchent Belhadj Bouchaib

Facultés des Lettres et Langues et Science Sociales

Département des sciences sociales



وزارة التعليم العالي والبحث العلمي

جامعة عين تموشنت بلحاج بوشعيب

كلية الآداب واللغات والعلوم الاجتماعية

قسم العلوم الاجتماعية

مذكرة تخرج مقدمة لنيل شهادة الماستر

تخصص علم النفس العيادي

المرونة النفسية وعلاقتها باستراتيجيات مواجهة الضغوط النفسية  
لدى عمال شبك الحالة المدنية بالبلديات  
دراسة ميدانية بمقر بلدية المالح ولاية عين تموشنت - -

إشراف الأستاذ:

- زاوي أمال

من إعداد الطالبة:

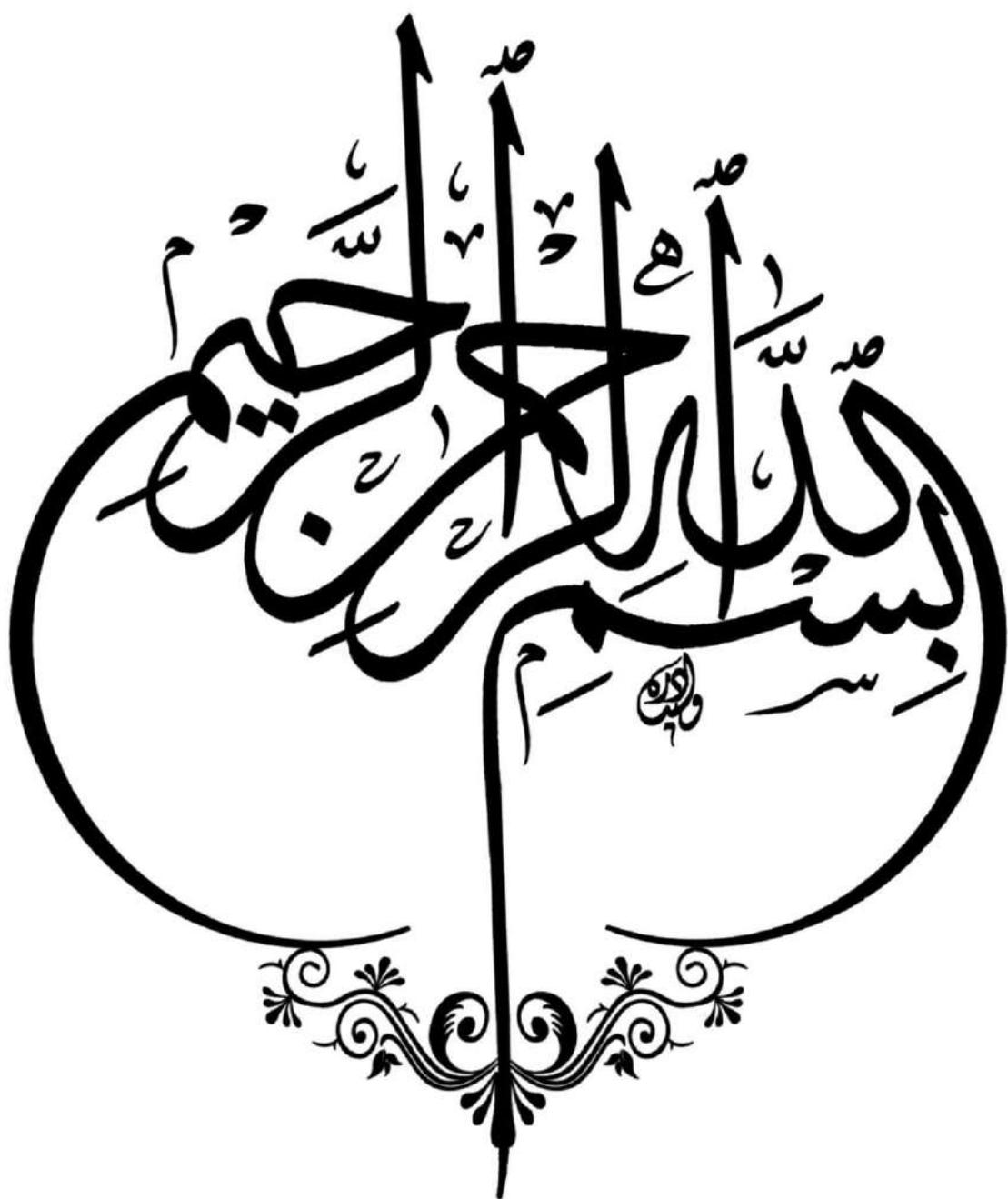
1- معنصر زينب.

اللجنة المناقشة المكونة من الأعضاء الآتي ذكرهم:

الاسم واللقب	الرتبة	مؤسسة الانتماء	الصفة
أ. سعدون سمية	أستاذ محاضر أ.	جامعة بلحاج بوشعيب - عين تموشنت-	رئيسا
أ. زاوي أمال	أستاذ محاضر أ.	جامعة بلحاج بوشعيب - عين تموشنت-	مشرفا، مقرر
أ. مقداد أميرة	أستاذ محاضر أ.	جامعة بلحاج بوشعيب - عين تموشنت-	ممتحنا

السنة الجامعية: 2024/2023

1445/1444



## المرونة النفسية وعلاقتها باستراتيجيات مواجهة الضغوط النفسية لدى عمال شبك الحالة المدنية بالبلديات

### الملخص:

هدفت الدراسة الحالية إلى التعرف على المرونة النفسية واستراتيجيات مواجهة الضغوط النفسية لدى أعوان شبك الحالة المدنية ، حيث تكونت عينة الدراسة من (30) عون شبك الحالة المدنية بالبلدية كما هدفت الدراسة إلى التعرف على مستوى كل من المرونة النفسية واستراتيجيات المواجهة النفسية، والتعرف على أبعاد المرونة النفسية واستراتيجيات المواجهة الأكثر استخدام لدى أعوان شبك الحالة المدنية، وكذلك على الفروق في استخدام أبعاد المرونة النفسية لدى أعوان شبك الحالة المدنية التي تعزى لمتغير الجنس والاقدمية .

ولتحقيق هذه الأهداف قامت الباحثة باستخدام المنهج الوصفي الارتباطي وتطبيق كل من مقياس المرونة النفسية ومقياس استراتيجيات مواجهة الضغوط النفسية ، ثم تحليل البيانات المتحصل عليها باستخدام معامل بيرسون لإيجاد العلاقة بين المتغيرات الدراسة، والمتوسط الحسابي والانحراف المعياري للكشف عن أبعاد المرونة النفسية واستراتيجيات المواجهة الأكثر استخداما واختبار (ت) لقياس الفروق .

وقد تم التوصل الى النتائج التالية:

- وجود علاقة ارتباطية ايجابية بين أبعاد المرونة النفسية واستراتيجيات مواجهة الضغوط النفسية وانعدام العلاقة بين المشاعر الايجابية واستراتيجيات مواجهة الضغوط النفسية لدى أعوان شبك الحالة المدنية .
- أن مستوى المرونة النفسية لدى عينة الدراسة هو المستوى المتوسط .
- أن مستوى استراتيجيات مواجهة الضغوط النفسية هو المستوى المرتفع .
- أبعاد المرونة النفسية الأكثر استخداما لدى عينة الدراسة هي الكفاءة الذاتية والتحكم في الانفعالات ، المشاعر الإيجابية ، المساندة الاجتماعية ، البعد الديني.
- استراتيجيات المواجهة النفسية الأكثر استخداما لدى اعوان شبك الحالة المدنية هي : التأنيب الذاتي ، التجنب ، البحث عن الدعم الإجتماعي ، حل المشكل ، التقييم الإيجابي.
- توجد فروق ذات دلالة إحصائية في استخدام المرونة النفسية التي تعزى لمتغير الجنس.
- لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في استخدام المرونة النفسية التي تعزى لمتغير الجنس والاقدمية في العمل.

**الكلمات المفتاحية :** المرونة النفسية ، استراتيجيات مواجهة الضغوط النفسية ، أعوان شبك بالبلديات .

---

**Psychological flexibility and its relationship to strategies for coping with  
psychological pressures among civil status office clerks in the elmaleh  
municipality.**

**Abstract :**

The current study aimed to identify psychological flexibility and strategies for coping with psychological pressures among civil status office agents. The study sample consisted of (30) civil status office assistants in the municipality. The study also aimed to identify the level of both psychological flexibility and psychological coping strategies, and to identify the dimensions of Psychological flexibility and the most commonly used coping strategies among civil status office agents, as well as differences in the use of the dimensions of psychological flexibility among civil status office agents that are attributed to the variable of gender and seniority. To achieve these goals, the researcher used the descriptive, correlational approach and applied both the psychological resilience scale and the psychological stress coping strategies scale, then analyzed the data obtained using the Pearson coefficient to find the relationship between the study variables, and the arithmetic mean and standard deviation to reveal the dimensions of resilience. The most commonly used psychological and coping strategies and the t-test to measure differences. The following results were reached: - The presence of a positive correlation between the dimensions of psychological flexibility and strategies for coping with psychological pressures, and the lack of a relationship between positive feelings and strategies for coping with psychological pressures among civil status officers. The level of psychological flexibility among the study sample is the average level. The level of strategies for coping with psychological pressure is high. The dimensions of psychological flexibility most used among the study sample are self-efficacy and emotional control. The most frequently used psychological coping strategies among Civil Status Office agents are: There are no statistically significant differences in the use of psychological flexibility due to the variables of age and seniority at work. **Keywords:** psychological flexibility, strategies for coping with psychological pressures, office staff in municipalities.

**Key words:** psychological flexibility . strategies for coping with psychological pressures . civil status office agents

## الإهداء

أهدي ثمرة جهدي المتواضع إلى ...  
غاليتي وحببيبة قلبي ، صديقة الروح إلى من كان دعائها سر نجاحي  
إلى منبع الحنان ... " أمي "  
إلى من شقى من أجل أن يفتح لي درب العلم أخي العزيز "عبد القادر"  
إلى من عرفت معها معنى الحياة ، وإلى من أرى التفاضل بعينيها ، والسعادة في ضحكتها  
" أختي الغالية عوالي والى ابنها عبد القادر يوسف "  
إلى كل زميلاتي وزملائي من قريب وبعيد  
خاصة "هوارية صياد" ، و "دامو أمينة" و "أنوار الهدى"  
إلى كل من علمني وساندني ودفعتني دفعا للجهاد طوال مشواري الدراسي  
لو قضيت عمري في الشكر سأقول في آخر المطاف بأنني لم أوفي.

معنصر زينب



## كلمة شكر وتقدير

قال رسول الله صلى الله عليه وسلم " من لم يشكر الناس لم يشكر الله ، ومن أهدى اليكم معروفا

فكافئوه ، فإن لم تستطيعوا فادعوا له "

وعملا بهذا الحديث واعترافا بالجميل ، أحمد الله عز وجل وأشكره على ان وفقني لاتمام هذا العمل.

كما أتقدم بالشكر الجزيل إلى الأستاذة المشرفة " زاوي أمال " التي رافقتني طيلة هذا البحث ،

وامدنتني بالمعلومات والنصائح القيمة راجية من الله عز وجل أن يسدد خطاها

ويحقق مناها جزاها الله كل خير .

وأخيرا أوجه شكري إلى المكافحين من اجل الإنسان "الأخصائيين النفسانيين" ، كل بإسمه لما أبدوه من

تعاون أثناء هذا البحث و لكل أستاذة قسم علم النفس العيادي

والى كل عمال بلدية المالح ، ولكل من ساهم في إنجاز هذه البحث المتواضع ولو بكلمة تشجيعية.

كريمغصنر زينب



## قائمة المحتويات

أ.....	الملخص:
ج.....	الإهداء
د.....	كلمة شكر وتقدير
ه.....	قائمة المحتويات
ح.....	قائمة الجداول
ط.....	قائمة الجداول
1.....	المقدمة:

### الفصل الأول : الفصل التمهيدي للدراسة

3.....	1. إشكالية الدراسة:
6.....	2. فرضيات الدراسة :
7.....	3. أسباب اختيار الموضوع :
7.....	4. أهمية الدراسة :
9.....	5. أهداف الدراسة :
10.....	6. تحديد مفاهيم الدراسة :
11.....	7. حدود الدراسة :
11.....	8. الدراسات السابقة :
19.....	التعقيب على الدراسات السابقة :

### الفصل الثاني : الإطار النظري للدراسة

24.....	تمهيد :
24.....	1. مفهوم المرونة :

30	2 . النظريات التي فسرت المرونة النفسية: .....
37	3 . سمات وخصائص الأفراد ذوي المرونة النفسية : .....
41	4 . استراتيجيات بناء المرونة النفسية: .....
43	5 . مقومات المرونة النفسية: .....
44	6 . ثمرات المرونة النفسية : .....
45	خلاصة الفصل : .....

### الفصل الثالث : استراتيجيات مواجهة الضغوط النفسية

46	تمهيد : .....
48	1. مفهوم استراتيجيات مواجهة الضغوط النفسية: .....
50	2 . النظريات المفسرة لاستراتيجيات مواجهة الضغوط النفسية: .....
53	تصنيف استراتيجيات مواجهة الضغوط النفسية: .....
57	وظائف استراتيجيات المواجهة: .....
58	العوامل المؤثرة في تحديد استراتيجيات المواجهة: .....
60	الخلاصة: .....

### الجانب التطبيقي: الإجراءات المنهجية للدراسة:

64	تمهيد : .....
64	1 . حدود الدراسة : .....
65	2- الدراسة الاستطلاعية: .....
66	3 . عينة الدراسة الاستطلاعية : .....
67	4 . أدوات الدراسة : .....
68	مقياس المرونة النفسية: .....

75	.....	2- مقياس استراتيجيات مواجهة الضغوط النفسية لبولهان:
76	.....	الخصائص السيكومترية لأدوات القياس:
78	.....	: خلاصة الفصل
عرض ومناقشة وتحليل النتائج		
80	.....	تمهيد:
80	.....	1. عرض نتائج الدراسة وتفسيرها :
90	.....	2/ مناقشة وتفسير النتائج :
97	.....	: خاتمة
99	.....	: الإقتراحات والتوصيات :
100	.....	: قائمة المصادر والمراجع :
103	.....	: قائمة الملاحق :

## قائمة الجداول

- جدول 1 يمثل دراسات تناولت استراتيجيات مواجهة الضغوط النفسية و متغير آخر ..... 12
- جدول 2 دراسات حول المرونة النفسية و متغير آخر ..... 16
- جدول 3 يمثل دراسات تناولت المرونة النفسية و علاقتها بإستراتيجيات مواجهة **ERREUR ! SIGNET NON DEFINI.**
- جدول 4 يمثل استراتيجيات مواجهة وظيفية و غير وظيفية ..... 58
- جدول 5 يوضح عدد أفراد عينة الدراسة حسب المكان "البلدية الأم - ملحقة 1- ملحقة 2". ..... 66
- جدول 6 يبين توزيع أفراد العينة حسب المتغيرات الشخصية ..... 67
- جدول 7 يمثل قيم معاملات الثبات الفاكرونباخ للمرونة النفسية ..... 70
- جدول 8 يمثل درجة ثبات المقياس كتل بإستخدام معامل الفا كرونباخ ..... 70
- جدول 9 يمثل الجدول ارقام البنود موزعة على ابعادها ( لمقياس مواجهة الضغوط النفسية) ..... 72
- جدول 10 نتائج معامل ألفا كرونباخ لكل بعد على حدى ..... 73
- جدول 11 يمثل الجدول أرقام البنود موزعة على أبعادها ( لمقياس المرونة النفسية) ..... 76
- جدول 12 يمثل العلاقة الارتباطية بين المرونة النفسية و إستراتيجيات مواجهة الضغوط النفسية ..... 80
- جدول 13 نتائج تحليل علاقات الارتباط بين ابعاد المرونة النفسية و استراتيجيات مواجهة الضغوط النفسية لاستجابات افراد العينة ..... 81
- جدول 14 المتوسط الحسابي و الانحراف المعياري لاستجابات العينة لمقياس المرونة النفسية ..... 82
- جدول 15 المتوسط الحسابي و الانحراف المعياري لاستجابات أفراد العينة لمقياس استراتيجيات المواجهة الضغوط النفسية ..... 83
- جدول 16 المتوسطات الحسابية لفقرات المرونة النفسية مرتبة تنازليا حسب المتوسطات الحسابية ..... 84
- جدول 17 يمثل ابعاد المرونة النفسية حسب فقرات التي تمثلها استجابات عينة الدراسة ..... 86
- جدول 18 يوضح ابعاد المرونة مرتبة تنازليا لاستجابات عينة الدراسة ..... 86
- جدول 19 متوسطات الحسابية لاستجابات العينة " استجابات مواجهة الضغوط النفسية" ..... 87
- جدول 20 يوضح ترتيب استراتيجيات المواجهة النفسية الاكثر استخدام م خلال استجابات عينة الدراسة ..... 88
- جدول 21 يبين اختبار ( T -TEST ) لدلالة الفروق بين متوسطي درجات أعوان شباك الحالة المدنية ... 89

جدول 22 يبين النتائج تحليل التباين الأحادي (ONE- WAY ANOVA) لمعرفة دلالة الفروق بين متوسطات درجات استجابة أفراد العينة للمرونة النفسية تبعاً لمتغير الأقدمية..... 90

## قائمة الأشكال

- شكل 1 يمثل مصطلحات ذات علاقة بالمرونة النفسية..... 29
- شكل 2 يمثل العوامل المؤثرة على استراتيجيات المواجهة ..... 60

## المقدمة:

يواجه الأفراد في هذا العصر إشكالا مختلفة من الضغوط ومن مصادر متعددة ،كالأسرة والعمل والدراسة والضغوط الاجتماعية والانفعالية والمادية وإحداث الحياة الشاقة ومنغصات الحياة . ومن أكثر مجالات العمل إثارة للضغوط تلك التي تمتاز بمواجهة مباشرة مع الناس كأعوان شباك الحالة المدنية الذين يتعرضون لضغوطات متعددة من ناحية الإدارة أو المواطنين ، فمهنة الشباك من أكثر المهن الخدماتية معاناة من الضغوط ، والتي في حالة استمرارها ، وبمساعدة بعض العوامل الأخرى ، فإنها تؤثر سلبا على قدرة العون على التصدي ومواجهة الضغوطات المختلفة التي يتعرض لها ،وهو ما يؤدي إلى إصابته بالإحباط واللامبالاة ،وينتهي الأمر بإصابته بحالة تسمى بالاحتراق النفسي كاستجابة سالبة للضغوطات المختلفة، لذا وجب الاهتمام بهذه الفئة من الموظفين حتى تكتسب سلوكيات ومهارات متنوعة تمكنها من الحفاظ على توازنها وصحتها النفسية والجسمية.

ومن متغيرات الحماية التي تجعل الأشخاص يحافظون على توازنهم النفسي رغم ما يعترضهم من مواقف شديدة وإحداث ضاغطة وصددمات، هي المرونة النفسية ،واستراتيجيات مواجهة الضغوط النفسية ، وقد جاءت دراستنا الحالية لتسليط الضوء على أهمية هذين المتغيرين في الحفاظ على الصحة النفسية ، فالمرونة النفسية تعد إحدى المكونات الرئيسية المتممة للصحة النفسية وهي تلعب دورا أساسيا في قدرة الأفراد على مواجهة الشدائد والمواقف الضاغطة ، فالمرونة لنفسية هي إحدى المكونات النفسية المهمة التي تمكن الفرد من فهم نفسه وفهم الآخرين وبالتالي سهولة التكيف مع المواقف المختلفة ،والتغلب على النتائج السلبية للضغوط وضبط النفس عند التعرض لتلك الضغوط ،والعمل بفاعلية في دور نظرة واقعية لمحددات الموقف الضاغط ،كما أن إتباع استراتيجيات مواجهة الضغوط النفسية من شأنه أن يساعد الفرد في التخلص من الضغوط النفسية والتعامل اليومي معها والتقليل من أثارها .

وقد جاءت أهمية هذا الموضوع والذي يهدف إلى التعرف على دور المرونة النفسية واستراتيجيات مواجهة الضغوط النفسية لدى أعوان شباك الخالة المدنية بالبلدية في التكيف مع المواقف والأحداث الضاغطة والمزعجة ومختلف الصدمات ودراستنا الحالية تحاول الكشف عن علاقة المرونة النفسية

واستراتيجيات مواجهة الضغوط وتحديد أبعاد المرونة واستراتيجيات المواجهة الأكثر استخداما لدى الأعوان وتحديد الفروق في استخدامها من حيث الجنس والاقدمية .

وقد قسمنا دراستنا هذه إلى قسمين ، حيث خصصنا فصلين كاملين في القسم النظري للتفصيل في مفهوم المرونة النفسية ومفهوم الضغوط النفسية واستراتيجيات مواجهتها.

أما القسم التطبيقي فقد فصلنا فيه عرض نتائج الدراسة ومناقشتها بعد أن عرضنا الإجراءات المنهجية في فصل خاص. وقد ختمنا دراستنا بمجموعة من التوصيات والاقتراحات.

## الفصل الأول : الفصل التمهيدي للدراسة

- إشكالية الدراسة
- فرضيات الدراسة
- أهمية الدراسة
- أسباب إختيار الموضوع
- أهداف الدراسة
- مفاهيم الدراسة
- حدود الدراسة
- الدراسات السابقة
- التعقيب على الدراسات السابقة.

## 1. إشكالية الدراسة:

البلدية هي من أهم المؤسسات الخدمائية التي تركز بالدرجة الأولى على تقديم الخدمة العمومية من خلال تلبية حاجات المواطنين في مجالات مختلفة ومن اولوياتها تحسين أداء الخدمة العمومية بالاعتماد على توظيف التكنولوجيات الحديثة واستثمار العنصر البشري "الموظف" والذي يعد اغلي عناصر الإنتاج في المنظمة فبرغم من التطور التكنولوجي الذي يشهده عصرنا غير أن الموظف يعتبر العامل الجوهرى في نجاح المؤسسة وفي إطار تحقيق الموظف لأهدافه وتلبية احتياجاته قد يتعرض إلى مواقف وظروف تفوق طاقته الذهنية والجسمية والنفسية والتي يصعب التكيف معها والتي ينتج عنها ضغوطات نفسية .

الضغوط النفسية حسب : هانز سيلى **Hans sely 1956** هي استجابة الجسم الغير نوعية إزاء الأعباء البدنية أو النفسية والتي يتعرض لها (جبالى، 2012، 50) وقد عرفها لازروس فولكمان **1984 Lazarus folkman** بأنها مجموعة من المثيرات التي يتعرض لها الفرد إضافة إلى الاستجابات المترتبة عليها وكذلك تقدير الفرد لمستوى الخطر وأساليب التكيف مع الضغط والدفاعات النفسية التي يستخدمها الفرد في مثل هذه الظروف (حسانى، 18، 2015) وتختلف الضغوطات النفسية في شدتها ومصادرها بتنوع مجالات العمل.

قد أشار **1987 Langfand** بهذا الخصوص إن أكثر مجالات العمل إثارة للضغوط هي التي تمتاز بمواجهة مباشرة مع الناس، المهن التي يكرس فيها الأفراد لخدمة الآخرين كالمرضى المعلمون، المشرفون الاجتماعيون معرضون للضغوط أكثر من غيرهم. ( أبو الحصين ، 2010: 20)

فمن المهن الضاغطة والتي تتميز بالمواجهة المباشرة مع الآخر هي شباك الحالة المدنية وفئة أعوان شباك الحالة المدنية بالبلدية عينة الدراسة، فهذه الفئة تتعرض إلى ضغوطات نفسية عديدة تؤثر على صحتهم النفسية من تعب نفسي وتوتر، إحباط، واكتئاب الأمر الذي يؤدي إلى التقليل من الإنتاجية والتركيز في تأدية مهامهم .

فأعوان شباك الحالة المدنية بالبلدية يتعرضون لعدة ضغوطات نفسية نتيجة طبيعة عملهم بسبب حجم العمل والطلبات التي يجب معالجتها في فترة زمنية محدودة ، كما يجب عليهم التعامل مع المواطنين ومساعدتهم في استخراج الوثائق ، الأمر الذي يتطلب تركيز و مهارات تنظيمية جيدة .

. يواجه أعوان شباك الحالة المدنية تحديات في التعامل مع العديد مع المواطنين الذين يكونون مستاءين أو متوترين .

. ويتعين على أعوان شباك الحالة المدنية العمل بدقة وبمسؤولية عالية من خلال التحقق من المستندات وضمان صحة الوثائق التي يتم إصدارها.

فعون شباك الحالة المدنية يواجه الكثير من التحديات من خلال تحديد أهدافه وتلبية احتياجاته وصولاً لتحقيق التوافق الشخصي والمهني وهذا يحتاج إلى عملية توافقية مستمرة مع مكوناته الذاتية والظروف الخاصة به .

ففي مواجهته للضغوطات النفسية المتعددة والمتفاوتة الدرجات يحتاج إلى تعلم المرونة النفسية واستراتيجيات مواجهة الضغوط النفسية بشكل أفضل فالمرونة النفسية هي القدرة على التأقلم مع المتغيرات والتحديات بشكل ايجابي ، والأشخاص المرنون هم الذين يحافظون على موقفهم الايجابي

ويظهرون مهارات القوة في حل المشكلات وبينون علاقات ايجابية واستراتيجيات مواجهة الضغوط النفسية حسب لازاروس وفولكمانهي الجهود السلوكية والمعرفية المتغير باستمرار، والتي يتخذها الفردي إدارة مطالب الموقف والتي يتم تقديرها من جانب الفرد على إنها مرهقة وشاقة وتتجاوز إمكاناته (عبد العظيم، 2004:78) .

وهناك بعض الدراسات وجدت إن المرونة النفسية تعزز استخدام استراتيجيات الفعالة لمواجهة الضغوط النفسية وتشير هذه الدراسات إلى أن الأشخاص الذين يمتلكون مستوى عال من المرونة النفسية يميلون إلى التكيف بشكل أفضل مع التحديات النفسية .

فدراسة Tugade الآخرين في عام 2004 وجدت أنالأشخاص ذوي المرونة النفسية العالية تمكنهم من تنظيم مشاعرهم بشكل أفضل والتكيف مع المواقف الصعبة يعتبر التنظيم العاطفي واحد من الاستراتيجيات المهمة لمواجهة الضغوطات النفسية .

ودراسة أجراها Hill و آخرون في سنة2018وجدت إن المرونة النفسية ترتبط باستراتيجيات المواجهة النشطة والمرونة في التفكير، و أظهرت النتائج أنالأشخاص ذوي المرونة لنفسية العالية يستجيبون بشكل أفضل للضغوطات النفسية بتبني استراتيجيات نشطة لحل المشكلات والتفكير بشكل مرن . ومن اجل فهم ماهية العلاقة بين المرونة النفسية واستراتيجيات مواجهة الضغوط النفسية بشكل أوسعأفضل تم طرح التساؤلات التالية:

## التساؤل العام :

- هل توجد علاقة ارتباطية بين المرونة النفسية و استراتيجيات مواجهة الضغوط النفسية لدى أعوان الحالة المدنية ببلدية المالح ؟

## التساؤلات الفرعية؟

- ما مستوى المرونة النفسية لدى أعوان شباك الحالة المدنية ببلدية المالح ؟
- ما مستوى استراتيجيات مواجهة الضغوط النفسية لدى أعوان شباك الحالة المدنية ببلدية المالح ؟
- ماهي أبعاد المرونة النفسية الأكثر استخداما لدى أعوان شباك الحالة المدنية ببلدية المالح ؟
- ماهي استراتيجيات المواجهة الأكثر استخداما لدى أعوان شباك الحالة المدنية ببلدية المالح ؟
- هل توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين أعوان شباك الحالة المدنية في المرونة النفسية تبعا لمتغير الجنس ؟

- هل توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين أعوان شباك الحالة المدنية في المرونة النفسية لدى أعوان شباك الحالة المدنية ببلدية المالح تبعا لمتغير الاقدمية ؟

## 2 . فرضيات الدراسة :

### الفرضية العامة :

- توجد علاقة ارتباطية بين المرونة النفسية واستراتيجيات مواجهة ضغوط النفسية لدى أعوان شباك الحالة المدنية ببلدية المالح .

### الفرضيات الفرعية:

- نتوقع أن مستوى المرونة النفسية لدى أعوان شباك الحالة المدنية ببلدية المالح متوسط
- نتوقع أن مستوى استراتيجيات مواجهة الضغوط النفسية لدى أعوان شباك الحالة المدنية ببلدية المالح مرتفع.
- توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين أعوان شباك الحالة المدنية لبلدية المالح في المرونة النفسية تبعاً لمتغير الجنس.
- لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين أعوان شباك الحالة المدنية لبلدية المالح في المرونة النفسية تبعاً لمتغير الإقدمية .

### 3 . أسباب اختيار الموضوع:

- ✓ كثرة شكاوي أعوان شباك الحالة المدنية من الضغوطات التي يتعرضون لها .
- ✓ صراعات بين أعوان والمواطنين وصراعات مع المسؤولين ومع الموظفين فيما بينهم.
- ✓ خبرة الباحثة بميدان العمل كونها رئيسة مصلحة التنظيم والمسؤولة المباشر والمشرفة على أعوان شباك الحالة المدنية وبالتالي إفادة الأعوان وتزويدهم باستراتيجيات المواجهة التي تمكنهم من التعامل بمرونة مع الضغوطات النفسية التي تواجههم .
- ✓ إثراء البحث العلمي وبناء حلقة تواصل بين الدراسات السابقة والبحوث اللاحقة في مجال علم النفس.

### 4 . أهمية الدراسة:

إن دراسة المرونة النفسية و علاقتها باستراتيجيات مواجهة الضغوط النفسية لدى أعوان شباك الحالة المدنية بالبلدية لم تجلب اهتمام الباحثين حيث لا توجد دراسات كثيرة تناولت العلاقة بين هذين

المتغيرين مما حث الباحثة على المساهمة في إثراء الرصيد المعرفي وتوضيح ملامح هذين المتغيرين خصوصا في هذا الوقت الذي كثرت فيه الضغوطات النفسية خاصة على الموظف الذي هو في تحدي مستمر في مواجهة التغيرات الحاصلة على المستوى الصحي والاجتماعي والاقتصادي و... الخ أهمية الفئة التي تناولتها الدراسة المتمثلة في أعوان شباك الحالة المدنية للبلدية هذه الفئة التي تحتاج إلى اهتمام الباحثين خاصة في مجال علم النفس للوقوف على معاناتهم النفسية وما يترتب عنها والناجئة عن ضغوطات مختلفة يتعرضون لها خلال أوقات العمل وكيفية مجابتهها ،فغالبا هذه الفئة تواجه ضغوطات نفسية ومهنية تؤدي إلى رفع معدلات القلق والغضب والشعور بالإحباط لديهم فنجاح الموظف في حياته وعمله يكون من خلال دراسة العديد من المفاهيم المرتبطة بالعوامل الوجدانية والانفعالية والاجتماعية والتي تؤثر على مستوى الاستراتيجيات التكيفية التي يمكن أن يستخدمها في مواجهة مختلف الضغوطات التي يتعرض لها وهذا كله يمكننا من مساعدته لتحقيق التوازن النفسي والمهني لديه.

### أما من الناحية التطبيقية :

استثمار نتائج الدراسة في تصميم برامج لعمليات الإرشاد والعلاج النفسي للأعوان الشباك الذي يعانون من الضغوطات فالتعرف على ماهية المرونة النفسية وكيفية توظيفها في البرامج المختصة في مساعدة الأفراد والجماعات على كيفية التكيف من خلال توجيههم لاستراتيجيات مواجهة الضغوط النفسية التي تتوافق مع قدراتهم الشخصية ومع بيئتهم الاجتماعية والمهنية .

تكن أهمية هذه الدراسة في استفادة الهيئة المسؤولة على أعوان شباك الحالة المدنية في فهم وضعية الأعوان ومشكلاتهم ووضع خطط عملية تؤدي إلى خفض الضغوط الملقاة عليهم ورفع مستوى المرونة النفسية عندهم .

تستفيد وزارة الداخلية والجماعات المحلية وتهيئة الإقليم من نتائج هذه الدراسة في توفير جو صحي ينعكس إيجابا على تحسين أداء هذه الفئة وبالتالي تحسين الخدمة العمومية .

### 5 . أهداف الدراسة:

- ❖ الهدف الرئيسي لهذه الدراسة هو معرفة إن كانت توجد علاقة بين المرونة النفسية واستراتيجيات مواجهة الضغوط النفسية لدى أعوان شباك الحالة المدنية .
- ❖ التعرف على مستوى المرونة النفسية لدى أعوان شباك الحالة المدنية .
- ❖ التعرف على مستويات استراتيجيات مواجهة الضغوط النفسية.
- ❖ التعرف على أبعاد المرونة النفسية الأكثر استخداما لأعوان شباك الحالة المدنية ببلدية المالح.
- ❖ التعرف على أكثر استراتيجيات مواجهة الضغوط النفسية استخداما لدى أعوان شباك الحالة المدنية.
- ❖ الكشف عن الفروق في مستويات المرونة النفسية التي تركز على متغيرات (الجنس الاقدمية).

**6 . تحديد مفاهيم الدراسة :**

**المرونة النفسية اصطلاحاً :**

هي قدرة الفرد على التعامل مع الضغوط والمواقف الصعبة ،ومواجهة الأزمات والشدائد والمحن بفعالية ،والتصدي لها ،وقدرته على استعادة الوضع النفسي السابق بعد الأزمة التي يمر بها .(ال شويل ونصر،05 : 2012)

**المرونة النفسية إجرائياً :** هي مجموع الدرجات التي يتحصل عليها أعوان شباك الحالة المدنية بعد تطبيق مقياس المرونة النفسية لكونور ديفيدسون.

**تعريف استراتيجيات المواجهة اصطلاحاً :**

**كوكس COX1985** يعرفها بأنها مجموعة من الاستراتيجيات المعرفية والسلوكية التي يستخدمها الفرد في التعامل مع الإحداث الضاغطة التي يتعرض لها ومع الخبرات الانفعالية الناتجة عنها ( طه عبد العظيم ،2012:25).

**تعريف استراتيجيات المواجهة إجرائياً :** هي مجموعة الطرق والسلوكيات التي يستعملها أعوان شباك الحالة المدنية بالبلدية بغية تخفيض وضعية الضغوطات النفسية التي يعانون منها وهي الدرجة التي يتحصل عليها أعوان شباك الحالة المدنية من خلال أداءه على مقياس استراتيجيات المواجهة لبولهان .1994.

### أعوان شباك الحالة المدنية :

هم موظفون يشتغلون على مستوى مصلحة الحالة المدنية بالبلدية ويتم تكليفهم بمهام متنوعة ،منها استقبال الملفات والوثائق من المواطنين ، ومراقبة ومطابقة المحتوى ،إعداد الوثائق المطلوبة ،وطرح الوثائق للإمضاء ،وتسليم الوثائق للمواطنين .

### 7 . حدود الدراسة :

#### الحدود الموضوعية:

تحدد هذه الدراسة بموضوعها الذي يبحث في العلاقة بين المتغيرين المرنة النفسية واستراتيجيات مواجهة الضغوط النفسية .

#### الحدود البشرية:

تم تطبيق هذه الدراسة على أعوان شباك الحالة المدنية بالبلدية المتكون عددهم 30عون

الحدود المكانية:تم تطبيق الدراسة في بلدية المالح وملحقتها (ملحقة سيدي سعيد)- (ملحقة المساعدة).

#### الحدود الزمانية :

تم تطبيق الدراسة في الفترة الممتدة بين 17مارس2024الى غاية 14افريل2024.

### 8 . الدراسات السابقة :

دراسات تناولت استراتيجيات مواجهة الضغوط النفسية ومتغير آخر

جدول 1 يمثل دراسات تناولت استراتيجيات مواجهة الضغوط النفسية و متغير آخر

النتائج	الأدوات	العينة	الهدف	الموضوع	اسم الباحث	الرقم
أن الممرضات اللاتي يستخدمن أساليب تعامل ايجابية مثل أسلوب حل المشكلة التحليل ،التحليل المنطقي ،التفكير الايجابي ،والدعم الاجتماعي يشعرن بمستوى ضغط اقل من الممرضات اللاتي يستخدمن أساليب تعامل تجنبية كالأجسام المعرفي	مقياس الضغط النفسي ومقياس أساليب مواجهة الضغط النفسي	269 ممرض ة من مستشفيات هونغ كونغ	تحديد مصادر الضغوط النفسية لدى الممرضات وتحديد استراتيجيات التعامل التي يستخدمها الأفراد لمواجهة الضغوط التي يتعرضون لها في العمل واثر ذلك في الصحة النفسية لديهن	ادوار صحة الممرضات الصينيات وضغوط التمريض واستراتيجيات التعامل	wong 2001	01
توجد استراتيجيات وفق أبعاد 06 لمواجهة الضغوط النفسية لدى المعلمين يختلف توظيفها باختلاف خصائصهم الفردية(حل المشكل ، الدعم والمساندة	استبيان يتضمن 06 أبعاد لاستراتيجيات المواجهة	68 استاذ بولاية البويرة الجزائر	الوصول إلى أي مدى تستخدم الاستراتيجيات ضغوط النفسية لدى معلمي المرحلة الابتدائية	استراتيجيات مواجهة الضغوط النفسية لدى معلمي المرحلة الابتدائية	عمر شداني 2011	03

،التجنب أو الانسحاب ،التواصل ،الاعتماد على الدين والأخلاق ،اعتماد النمط ( التقليدي )						
مساهمة كل من إبعاد الصلابة النفسية (الالتزام والتحكم) وإبعاد المساندة الاجتماعية (الوجدانية والمعرفية) في التنبؤ باستراتيجيات التعامل مع الضغوط	استبيان مصادر الضغوط النفسية من إعداد الطالبة مقياس الصلابة النفسية الذي أعدّه المخيمر وقننه " بشير معمرية" مقياس استراتيجيات مواجهة الضغوط والتعامل معها من اعداد كارفر	300م عاملة بالتعليم بولاية وهران الجزائر	التعرف على مساهمة كل من أبعاد الصلابة النفسية والمساندة الاجتماعية في التنبؤ باستراتيجيات التعامل مع الضغوط النفسية للأمهات العاملات	استراتيجيات مواجهة الضغوط النفسية لدى الأمهات العاملات على ضوء متغيري الصلابة النفسية والمساندة الاجتماعية	شويطرخيرة 2017	04

<p>- توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين الضغط النفسي واستراتيجيات المواجهة -لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية للاستاتذة على مقياس الضغوط النفسية تعزى لمتغير الجنس</p>	<p>المنهج الوصفي الارتباطي مقياس الضغط النفسي ومقياس استراتيجيات المقومة لفيتالينو</p>	<p>50 استاذ ثانوي</p>	<p>التعرف على الضغوط النفسية وعلاقتها باستراتيجيات المواجهة</p>	<p>الضغوط النفسية وعلاقتها باستراتيجيات المواجهة لدى أساتذة التعليم الثانوي</p>	<p>الهلي مصباح - بن عبد السلام مختار 2019</p>	<p>05</p>
<p>لا يوجد فرق بين الجنسين في استراتيجيات مواجهة الضغوطات النفسية للأطباء مصلحة كوفيد 19 -توجد فروق في استراتيجيات مواجهة الضغوط النفسية لأطباء مصلحة كوفيد 19 تبعا للحالة العائلية المتزوجين.</p>	<p>المنهج الوصفي مقياس استراتيجيات المواجهة</p>	<p>48 طبيب</p>	<p>الكشف عن مستوى استراتيجيات مواجهة لدى أطباء مصلحة كوفيد 19</p>	<p>استراتيجيات المواجهة لدى أطباء مصلحة كوفيد 19</p>	<p>شطة عبد الحميد 2021</p>	<p>06</p>

الفصل الأول مدخل تمهيدي للدراسة

<p>التمسك بالدين من أهم استراتيجيات المواجهة استخداما</p>	<p>المنهج الوصفي استمارة استبائيته</p>	<p>20 استاذ تربية بدنية</p>	<p>التعرف على أكثر استراتيجيات المواجهة استخداما</p>	<p>أهم استراتيجيات مواجهة الضغوط النفسية في الحياة اليومية لدى أساتذة التربية البدنية والرياضية</p>	<p>قلول محمد 2022</p>	<p>07</p>
<p>درجات عالية من القلق والاكتئاب يستعمل الأطباء استراتيجيات المواجهة المرتكزة على المساندة الانفعالية توجد علاقة ارتباطيه ذات دلالة إحصائية بين الاكتئاب واستراتيجيات المواجهة .</p>	<p>المنهج الوصفي الارتباطي مقياس القلق والاكتئاب ومقياس استراتيجيات المواجهة</p>	<p>21 طبيب مصلحة الأورام</p>	<p>التعرف على العلاقة بين مظاهر المعاناة النفسية واستراتيجيات المواجهة لدى أطباء</p>	<p>مظاهر المعاناة النفسية وعلاقتها باستراتيجيات المواجهة لدى أطباء المصالح الاستشفائية الحرجة</p>	<p>حفظ الله رقية 2023</p>	<p>08</p>

• دراسات تناولت متغير المرونة النفسية ومتغير آخر:

جدول 2 دراسات حول المرونة النفسية و متغير آخر

النتائج	الأدوات	العينة	الهدف	الموضوع	اسم الباحث	الرقم
لا توجد مستويات مرتفعة للاحتراق النفسي ، فحين توجد مستوي مرتفع لمرونة الأنا -عدم وجود علاقة ارتباط بين أبعاد الاحتراق النفسي ومرونة الأنا لدى معلمين	مقياس الاحتراق النفسي ومقياس المرونة	462معلما ومعلمة	التعرف على العلاقة بين الاحتراق النفسي ومرونة الأنا لدى المعلمين الفلسطينيين	الاحتراق النفسي وعلاقته بمرونة الأنا لدى المعلمين الفلسطينيين	دراسة الخطيب 2007	01
مستوى مرتفع بجميع ابعاد المرونة النفسية -وجود مستوى مرتفع للمرونة النفسية لدى الضباط والضباط المرؤوسين -وجود فروق في مستوى المرونة النفسية لدى	استبيان المرونة النفسية والمنهج الوصفي التحليلي	46مفردة	الكشف عن مستوى المرونة النفسية لدى عينة الضباط والضباط المرؤوسين	مستوى المرونة انفسية لدى الضباط والضباط المرؤوسين العاملين بالوحدة الرئيسية بباتنة	دراسة زدام فضيلة و بوحفاني طارق 2023	02
عينة الدراسة وفقا لمتغيرات الرتبة ،السن ،الاقدمية	المنهج الوصفي التحليلي	98معلما		المرونة النفسية وعلاقتها بالقدرة على حل	دراسة عبد الله 2018	03

مستوى مرتفع من المرونة النفسية لدى العينة -وجود مستوى مرتفع في قدرة معلمي التربية الاجتماعية الوطنية -وجود فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى المرونة النفسية ككل تعزى لمتغير المؤهل العلمي -فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى المرونة النفسية ككل تعزى على متغير الخبرة لاصطحاب 15 سنة	مقياس المرونة النفسية ومقياس القدرة على حل المشكلات			المشكلات الاجتماعية لدى معلمي التربية الاجتماعية والوطنية في المرحلة الأساسية عليا في الأردن		
--	---	--	--	---	--	--

\*دراسات تناولت المرونة النفسية واستراتيجيات مواجهة الضغوط النفسية :

جدول 3 يمثل دراسات تناولت المرونة النفسية و علاقتها بإستراتيجيات مواجهة

الرقم	اسم الباحث	الموضوع	العينة	الأدوات	النتائج
01	محمد 2020روبي	الصلابة النفسية وعلاقتها بأساليب مواجهة الضغوط النفسية لدى عمال شركة الكهرباء	192	المنهج الوصفي الارتباطي مقياس الصلابة النفسية ومقياس استراتيجيات مواجهة الضغوط النفسية	وجود فروق دالة إحصائية بين أفراد عينة الدراسة في كل من الصلابة النفسية وأساليب التكيف تبعاً للمؤهل العلمي - عدم وجود فروق تبعاً للجنس و الأقدمية -وجود علاقة ارتباطيه بين الصلابة النفسية واستراتيجيات المواجهة
02	محمد عبد الرحمن محمد خضر 2021 لمعلمي المعاهد الأزهرية	المرونة النفسية وعلاقتها بمواجهة الضغوط المهنية لمعلمي المعاهد الأزهرية	120 معلم ومعلمة	المنهج الوصفي -مقياس المرونة النفسية إعداد الباحث ومقياس مواجهة الضغوط المهنية إعداد الباحث	وجود علاقة ارتباطيه موجبة ذات احصائية 0.01بين المرونة النفسية ومواجهة الضغوط المهنية ووجود فروق ذات دلالة إحصائية في المرونة النفسية لصالح الإناث ووجود فروق ذات دلالة إحصائية لصالح الإناث ف الضغوط المهنية

03	بن خياط صليحة - زرزور احمد 2023	الصلابة النفسية وأساليب مواجهة الضغوط النفسية لدى أصحاب المهن الحرة في ظل جائحة كورونا سائقي شاحنات النقل العمومي	33سائق شاحنات النقل العمومي	المنهج الوصفي مقياس الصلابة النفسية ومقياس استراتيجيات المواجهة	مستوى الصلابة النفسية مرتفع وجود فروق ذات دلالة إحصائية في مستواها تبعا لمتغير المستوى الدراسي وانعدامها تبعا لمتغير الجنس -عدم وجود فروق في أساليب المواجهة حسب متغير السن والمستوى الدراسي لا توجد علاقة بين الصلابة لنفسية وأساليب المواجهة لدى عمال أصحاب المهن الحرة
----	---	---	--------------------------------------	---	---

### التعقيب على الدراسات السابقة:

من خلال استعراض الطالبة الباحثة للدراسات السابقة ذات علاقة بموضوع الدراسة الحالية "المرونة النفسية وعلاقتها باستراتيجيات مواجهة الضغوط النفسية لدى أعوان الشباك الحالة المدنية لبلدية المالح ، تلتقي بعض الدراسات السابقة مع الدراسة الحالية في تناولها احد المتغيرات الدراسة .

فقد ركزت بعض الدراسات على علاقة دراسة المرونة النفسية ومتغير آخر كالاحتراق النفسي في (دراسة الخطيب 2007)،والقدرة على حل المشكلات الاجتماعية في دراسة عبد الله 2018. مستوى المرونة النفسية في دراسة زدام فضيلة و بوحفاني طارق 2023.

وبعض الدراسات السابقة تناولت متغير استراتيجيات مواجهة الضغوط النفسية وعلاقته بمتغير آخر الضغوط النفسية في دراسة الهلي مصباح - بن عبد لسلام مختار 2019،ومظاهر المعاناة النفسية في

دراسة حفظ الله رقية 2023، الصلابة النفسية في دراسة روبي 2020 ودراسة بن خياط صليحة - زرزور احمد 2023.

ودراسات سابقة تناولت أهم استراتيجيات مواجهة الضغوط النفسية كدراسة عمر شداني 2010/2011 ودراسة قلول محمد 2022، ودراسة شطة عبد الحميد 2021، ودراسة wong 2021.

### من حيث الأهداف:

تعددت أهداف الدراسات السابقة بحسب المتغيرات التي ارتبطت بموضوع الدراسة من خلال دراسة علاقة المرونة النفسية و متغير آخر واستراتيجيات المواجهة و متغير آخر ومستوى كل من المتغيرين التابع. والمستقل كما هدفت بعض الاستراتيجيات إلى معرفة أكثر استراتيجيات مواجهة الضغوط النفسية استخداما

### من حيث منهج الدراسة :

استخدمت معظم الدراسات السابقة المنهج الوصفي الذي تنوع بين الوصفي التحليلي والوصفي الارتباطي الذي يتناسب مع الدراسة الحالية .

### عينة الدراسة:

كل الدراسات التي تم الاطلاع عليها لا توجد فيها دراسة اختصت بموضوع المرونة النفسية واستراتيجيات مواجهة الضغوط النفسية لدى أعوان شباك الحالة المدنية بالبلديات ، فأهمية العينة تتجلى في المواجهة المباشرة مع الآخر . كما أن الدراسات السابقة قد طبقت في قطاعات مختلفة كالصحة (الأطباء والممرضين)، التربية (المعلمين)، الحماية المدنية (الضباط و الضباط المرؤوسين)، وأصحاب المهن الحرة (سائقي الشاحنات )، اختلاف

اختلاف حجم العينة من دراسة لأخرى حيث تنوعت بين العينات صغيرة و العينات كبيرة.

**من حيث الأدوات :**

من خلال الاطلاع على السابقة تمكنا من التعرف على الأدوات البحثية الأكثر استخداما لدراسة العلاقة

الارتباطية بين المتغيرات ،فأدوات الدراسة الحالية قد تم اختيارها على ضوء الأهداف الخاصة التي

تسعى الدراسة لتحقيقها لذلك قد تم استخدام مقياس كونور و ديفدسون

**Coner & Divedson:2003 ( CDRS )** المكيف مع البيئة الجزائرية ومقياس لبولهان Paulhan.

تنوع في استخدام الأدوات المستخدمة بجانب التنوع في الأساليب الإحصائية SPSS

**النتائج:**قد تباينت الدراسات السابقة من حيث نتائجها باختلاف وتباين الأهداف المرجوة منها

**توصلت الدراسات السابقة إلى النتائج التالية :**

✓ وجود علاقة ارتباطية ذات دلالة بين استراتيجيات المواجهة والضغط النفسي .

✓ لا توجد علاقة بين الصلابة النفسية و أساليب المواجهة لدى أصحاب المهن الحرة (سائقي

الشاحنات).

✓ عدم وجود علاقة ارتباط بين أبعاد الاحتراق النفسي ومرونة الأنا لدى المعلمين .

✓ لا يوجد فرق بين الجنسين في استراتيجيات مواجهة الضغوط النفسية للأطباء مصلحة كوفيد 19.

✓ توجد فروق في استراتيجيات مواجهة الضغوط النفسية لأطباء مصلحة كوفيد تبعا للحالة العائلية

المتزوجين.

✓ توجد علاقة ارتباطية ذات دلالة إحصائية بين الاكتئاب واستراتيجيات المواجهة.

- ✓ وجود فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى المرونة النفسية تعزى لمتغير المؤهل العلمي .
- ✓ فروق فردية ذات دلالة إحصائية في مستوى المرونة النفسية ككل تعزى لمتغير الاقدمية أكثر من 15 سنة.
- ✓ وجود مستوى مرتفع لدى ضباط والضباط المرؤوسين في الحالة المدنية .
- ✓ وجود فروق في مستوى المرونة النفسية لدى عينة الدراسة وفقا لمتغيرات الرتبة، السن، الاقدمية.
- ✓ لا توجد مستويات مرتفعة للاحتراق النفسي، فحين توجد مستويات مرتفعة لمرونة الانا لدى المعلمين .
- ✓ وجود فروق دالة إحصائية بين أفراد عينة الدراسة في كل من الصلابة النفسية وأساليب التكيف تبعاً للمؤهل العلمي .
- ✓ عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية تبعاً للجنس والاقدمية لدى عمال شركة الكهرباء .

## الفصل الثاني : الإطار النظري للدراسة

### المرونة النفسية :

- تمهيد
- مفهوم المرونة النفسية.
- مصطلحات ذات علاقة بمفهوم المرونة النفسية.
- النظريات المفسرة للمرونة النفسية .
- سمات الشخصية لذوي المرونة النفسية
- مقومات المرونة النفسية
- استراتيجيات المرونة النفسية .
- ثمرات المرونة النفسية .
- خلاصة

**تمهيد :**

يعيش الإنسان في حياة مليئة بالتجارب المرهقة حيث يواجه العديد من التغيرات والمواقف الصعبة وحالات من الصعود والهبوط التي قد تجعله أكثر عرضة للشعور بالتوتر والضغط النفسي ومن أهم المهارات التي تمكننا من إدارة هذه التجارب وتجاوزها بنجاح هي المرونة النفسية .

**1 . مفهوم المرونة :****أ- لغويا:**

قال ابن فارس: "مرن أصل صحيح يدل على لين شيء وسهولة". (معجم مقاييس اللغة، 1979: 313) وجاء في لسان العرب: مرن يمرن مرانه ومرونة: وهو لين في صلابه ، ومرنت يد فلان على العمل أي صلبت واستمرت ، والمرانة اللين. (الأحمدي .2007. 2)

**ب- اصطلاحا:**

هناك العديد من المفاهيم و التعريفات سواء أكانت في الدراسات الأجنبية أو العربية، ومن أهمها : ورد في إصدارات الجمعية الأمريكية لعلم النفس (APA.2002) في نشرة بعنوان الطريق إلى المرونة النفسية الذي ترجمه للعربية محمد السعيد أبو حلاوة إن المرونة النفسية هي "عملية التوافق الجيد والمواجهة الايجابية للشدائد ، الصدمات ، النكبات ، أو الضغوطات النفسية التي يواجهها الأفراد مثل المشكلات الأسرية ، مشكلات العلاقة مع الآخرين ، المشكلات الصحية الخطيرة، ضغوط العمل والمشكلات المالية، كما تعني النهوض والتعافي من الضغوط الصعبة.

يعرفها كونر و ديفيدسون Coner & Divedson (2003:76) بأنها : "القدرات الشخصية التي تمكن الفرد من مواجهة الأزمات والتهديدات بفاعلية واقتدار".

يعرفها نيومان Newman (2002)، بأنها " القدرة على التكيف مع الأحداث الصادمة ،المحن والمواقف الضاغطة المتواصلة " وهي " عملية مستمرة يظهر من خلالها الفرد سلوكا تكيفيا ايجابيا في مواجهة المحن، الصدمات ومصادر الضغط النفسي"

يعرفها ماستن Masten (1994:3) بأنها درجة التكيف الناجح في مواجهة المحن والمخاطر.

يعرفها ازلينا شهرير (Azlina & Shahrir 2010) "أن المرونة النفسية هي قدرة الفرد على التعافي من الأمراض ،الاكتئاب والمصائب،وقيام الفرد بوظائفه بالرغم من التحديات والظروف الصعبة المحيطة به ،وهذا يتطلب من الفرد القدرة على التكيف الفعال الذي يتضمن كل من الأفكار والأفعال (شقورة.2012. 10).

يعرفها الصوفي بأنها" الحد الفاصل بين الثبات والمطلق الذي يصل إلى درجة الجمود،والحركة المطلقة التي تخرج بالشيء عن حدوده وضوابطه ، أي أن المرونة حركة لاتسلب التماسك ،وثبات لا يمنع الحركة « (الصوفي .1996: 141).

يعرفها رزوق بأنها"خاصية في الفرد تساعده على التكيف و لتلاءم، وهي ميزة تشير إلى الانفتاح على صعيد القدرات والاستعداد من جانب الفرد لتطويعها و ملائمتها للظروف المستجدة. (رزوق، 1979:279).

ويعرفها الطحان بأنها " القدرة على التكيف في المواقف التي تحمل الإحباط حيث يلتبس الحلول المختلفة للمشكلات ولا يظهر العجز عن مواجهتها ". (الطحان، 1992:181).

وعرفها الأحمدى بأنها " الاستجابة الانفعالية والعقلية التي تمكن الانسان من التكيف الايجابي مع مواقف الحياة المختلفة سواء كان هذا التكيف بالتوسط أو القابلة للتغير او الاخذ بأيسر الحلول "(الأحمدى 2007:45).

يعرفها الخطيب بأنها " القدرة على مواجهة ضغوط الحياة وتحدياتها الصعبة ، وان يحيا الإنسان فيها حياة كريمة ،وهي المقدره على التفاعل اجتماعيا مع الآخرين ، الصبح والأمل ،وان يجعل الإنسان معنى للحياة فيها (الخطيب، 2007:04).

يعرفها عثمان فيقول بأنها " عملية ديناميكية ذات طراز فريد تتسم بكونها متعددة الأبعاد ،ويتميز من يتصف بها بالقدرة على التوافق النفسي أو التكيف الجيد مع كافة التهديدات والضغوط بشتى صورها .ويتصف أيضا بالقدرة على استعادة الفاعلية والتعافي مرة أخرى بعد الانكسار أو الانهيار. (عثمان، 2010: 8).

وبناءعلى ما ذكر سابقا يمكن تعريف المرونة النفسية بأنها عملية ديناميكية تتضمن التوافق والتكيف الايجابي في التعامل مع الأزماتوالأمور الضاغطة بفاعلية عالية من خلال تخطيها وتجاوزها بما يحتويه الفرد من إمكانيات ومقومات ذاتية تمكنه من استعادة التوازن من جديد والتعافي من المحن والضغوطات مهما كان مستواها .

## ج- مصطلحات ذات علاقة بمفهوم المرونة النفسية:

**مرونة الأنا:** يعرفها الخطيب بأنها "القدرة على مواجهة ضغوط الحياة وتحدياتها الصعبة ، وان يحيا الإنسان فيها حياة كريمة وهي المقدرة على التفاعل اجتماعيا مع الآخرين ، والصفح والأمل ،وان يجعل الإنسان معنى للحياة فيها (الخطيب 1054:2007).

يعرفها جرمازي Garmezy ( 1991 ): بأنها"القدرة على إعادة بناء الشخصية والقدرة على التشافي من المحنة .(حلاوة ،2013: 28).

**قوة الأنا:** تعتبر قوة الأنا الركيزة الأساسية في الصحة النفسية ،وتعتبر سمة هامة من سمات الشخصية بما تلعبه من دور فعال ومؤثر في تطور النمو النفسي والاجتماعي للفرد وفي تشكيل الشخصية الإنسانية بشكل عام .(عودة ،2001:79).

فهي القدرة على التكيف مع شروط الواقع والاحتفاظ بأوضاع انفعالية متزنة ، والتوافق مع المطالب الاجتماعية والالتزان والقدرة على التحكم في الانفعالات والتعبير عنها في مواقف الغضب ومواقف الرضي ،وعند الخوف وتحقيق الصحة النفسية.

**التفكير الايجابي :** هو التفاؤل والإحساس بالقدرة على النجاح ، حيث أن التفكير بالفشل مقدمة للوصول إليه والتفكير بالنجاح سبب لإدراكه ونيله .(شقورة ،2012:11).

المناعة النفسية: يقصد بها قدرة الفرد على مواجهة الأزمات والكروب وتحمل الصعوبات والمصائب ، ومقاومة ماينتج عنها من أفكار ومشاعر ، غضب وسخط وعداوة وانتقام ، وأفكار باس وعجز وانهزامية والتشاؤم.

فهي بمثابة مقاومة الفرد لكافة المواقف والإحداث الحياتية التي تعرض لها وقدرته على تحمل مصاعبها وتصديه لها بفاعلية وبمرونة عالية ، حيث تساعده على التكيف والتعايش مع ظروف الحياة القائمة .

الصلابة النفسية: تعرفها كوباسا 1979Cobassa بانها" مجموعة من السمات تتمثل في اعتقاد أو اتجاه عام لدى الفرد في فاعليته وقدرته على استغلال كل المصادر النفسية والبيئية المتاحة كي يدرك بفاعلية أحداث الحياة الضاغطة إدراكا غير محرف أو مشوه، ويفسرها بواقعية وموضوعية ومنطقية ، ويتعايش معها على نحو ايجابي ، وتتضمن ثلاثة أبعاد : الالتزام ، التحكم والتحدي .(راضي ، 21، 2008).

**الهدوء الانفعالي :** هو القدرة على مواجهة الظروف المختلفة في الحياة الحسنة منها والسيئة بالشجاعة والحزم والبهجة والانشراح .

**التوافق الايجابي :** هو قدرة الفرد على التوافق مع نفسه ومع المجتمع الذي يعيش فيه وهذا ما يؤدي به إلى التمتع بحياة خالية من التآزم والاضطرابات مليئة بالتمس ،يعني هذا أن يرضى الفرد عن نفسه، وان يتقبل ذاته كما يتقبل الآخرين .

**القدرة على التكيف :** في علم النفس هو تلك العملية الدينامكية المستمرة التي يهدف بها الشخص إلأن يغير سلوكه ، ليحدث علاقة أكثر توافقا بينه وبين البيئة ويعرف أيضا بأنه القدرة على تكوين العلاقة بين المرء وبيئته.(فهمي ،16:1995).

**الاتزان الانفعالي :** هو قدرة الفرد على التحكم والسيطرة على تفاعلاته المختلفة ولديه مرونة في التعامل مع المواقف والإحداث الجارية بحيث تكون الاستجابات الانفعالية مناسبة للمواقف التي تستدعي هذه الانفعالات .



الشكل 1 يمثل مصطلحات ذات علاقة بالمرونة النفسية

## 2 . النظريات التي فسرت المرونة النفسية:

### أ- نظرية التحليل النفسي:

رائد نظرية التحليل النفسي سيجموند فرويد فسّر المرونة النفسية على أساس الشخصية و أعطاه أهمية كبيرة من حيث توافق الفرد بين متطلبات الجهاز النفسي .

حسب " أبو القمصان، 2017، ص33 : " يفسر المرونة النفسية من خلال مكونات الجهاز النفسي للشخصية، يعتبر سيجموند فرويد بان الشخصية تتكون من ثلاثة قوى وهي :الهو والانا و الأنا الأعلى ووظيفة الأنا هي التوفيق بين ضغط الغرائز وضغط الأنا الأعلى ،حيث إن مواجهة المشكلات مرتبطة بقوة الأنا وقدرتها ونجاحها على إحداث التوازن و التوافق بين متطلبات الهو والانا الأعلى الذي يخضع لمبدأ الواقع ووظيفتها الدفاع عن الشخصية والعمل على توافقها مع البيئة وحل الصراعات.

كما يرى فرويد أن التوافق في الشخصية ما هو إلا حصيلة نهائية عن إمكانية تحقيق الذات وتجنب الألم عبر الواقع الاجتماعي الذي من يرسم من خلاله معالم الشخصية (الحمداني و منوخ، 2013، 378).

فالسلوك التوافقي للإنسان هو سلوك موجه للتغلب على عقبات الحياة، كما أناليات توافقه التي يتعلمها هي الاستجابة المضادة التي يسير عليها لإشباع حاجاته، وإرضاء الدوافع وتخفيف التوتر، وقدرة الفرد على تحويل ما هو ذاتي إلى اجتماعي قابلية التكيف، فمدى التكيف والقدرة يشكلان الجانب المهم من المرونة النفسية للفرد .

وحسب بوحجار فهي ترى المرونة النفسية من وجهة نظرية التحليل النفسي انها تكون على مستوى الشعور ومقابل الشعور ، فهذا يعني أن لديها علاقة قوية بالتحليل النفسي ، لأن كلاهما يهتم بالجانب النفسي للفرد،حيث انه في 1967 قام بدراسة طويلة لنمو الفرد توصل إلأن هناك ارتباط بين ميكانيزمات الدفاع ونجاح النمو لدى الفرد( بوحجار ،37،2015)

وقد اعتبرت الباحثة بوحجار أن المرونة النفسية شكلا من إشكال المقاومة النفسية،التي اهتم بها التحليليون النفسانيون خاصة روتر Rutter والذي اعتبر المقاومة النفسية عامل محدد للقدرة على مواجهة الوضعيات التي تتغير من فرد إلأخر .

كما أن سيريلاك يعتبر أن الصراع في الصدمة ليس داخلي فقط بل أيضا اجتماعي ، يمكن للحدث الممزق أن يقود الفردلان يستخدم دفاعات مثل النفي ، النكوص أو الإسقاط التي من الممكن أن تعتبر تكيفيه ،في حين أن دفاعات التسامي ، العقلنة دفاعات مقبولة من قبل العائلة والثقافة تستقبل الشخص الجريح تمنحه أماكن عاطفية وأماكن للكلام والإبداع التي تشكل عوامل تنمية المرونة .(بوحجار ،37،2015).

يمكننا القول أن المرونة النفسية من وجهة التحليل النفسي فسروها من حيث الصدمة و آليات الدفاعية و إشكال المقاومة النفسية وحسب الشعور ومقابل الشعور ،إلأنها تراها قادرة على مواجهة الوضعيات والتكيف معها .

ب-نظرية الفريد يون الجدد لادلر وايركسون :

**نظرية ادلر ADLER :**

يرى ادلر أن الشخص السليم والصحي هو الذي يعيش وفقا لمبادئ، مع إمكانية تغيير هذه المبادئ ووفقا للظروف الواقعية والتوجه نحو تحقيق الأهداف .

فالمرونة النفسية من وجهة ادلر تعتمد على مدى تغيير الفرد لأسلوب حياته وفقا لمستجدات الواقع والمصلحة الاجتماعية بما يحقق له سد تلك الثغرات الناقصة من اجل بلوغ مستويات عليا من النمو النفسي والتكيف مع الواقع الاجتماعي .(الحمداني ومنوخ،388،2013).

**نظرية اريكسون Erikson :**

تعتبر نظرية اريكسون في النمو النفسي الاجتماعي امتدادا لنظرية فرويد، حيث انه ركز على نمو الأنا و فاعليتها وعلى أهمية الجوانب الاجتماعية والبيولوجية والنفسية كعوامل محددة للنمو، ويقسم اريكسون دورة حياة الإنسان إلى ثماني مراحل متتابعة تظهر كل منها أزمة نفس-اجتماعية و تسعى الأنا لحل هذه الأزمة وكسب فعاليات جديدة تزده قوة وتجعلها قادرة على مواجهة مصاعب الحياة.

وتتنضح المرونة عن طريق طبيعة الحل الايجابي أو السلبي للآزمة، ويحدد اريكسون مؤشرات المرونة والتي تعني فاعلية الأنا السوية هي كل من (الثقة، الاستقلالية، المبادرة، والانجاز، وتشكيل الهوية و الألفة، و الإنتاجية والحكمة).

أشار جرونتبرغ إلى مراحل اريكسون التطورية والتي يظهر من خلالها أن الحل الايجابي يمثل اكتساب وفهم كل مرحلة من المراحل بمرونة ايجابية ( في أبو القمصان، 33،2017).

من هنا يتضح أن المرونة الأنا لديها أساس في نظرية التحليل النفسي ل فرويد التي تتطوي على مفهوم الأنا ،حيث أن تعديل مستوى الفرد يكون بسيطرة الأنا بتغيير المواقف ، وهكذا يصبح الفرد المرن لديه عزيمة عالية ومنظمة في أوقاته وتلقائيا اثناء المواقف .

من خلال ماجاء به ادلر واريكسون في محاولة تفسير المرونة النفسية ، بالنسبة لادلر فهي تعني تكيف الفرد مع واقعه الاجتماعي ،في حين يرى اريكسون هو الحل الإيجابي لتلك الأزمة من خلال مراحل النمو النفسي الاجتماعي ،فأرى كلاهما يهدف إلى مواجهة الصعوبات ومحاولة التكيف معها .

### النظرية السلوكية :

أنا لأسس والمبادئ الأولى للمرونة النفسية نشأت من النظرية المعرفية السلوكية مثل نظرية "بيك" ونظرية التعلم الاجتماعي ل" باندورا" كون هذه النظرية تعتمد أساسا على المزاج والسلوك المناسب الذي يتبناه الفرد معرفيا لتفسير ما يحيط به الحكم عليه ،تؤكد هذه النظرية أن البناء المعرفي للفرد أو البيئة التي يعيش بها تعزز أو تعيق التكيف في سياق معين فمن وجهة هذه النظرية تقوم الشخصية في حالة السواء أو الانحراف على مجموعة من العادات التي سبق أن تعلمها الفرد، فالشخصية مكتسبة ومتعلمة تحت شروط التعزيز ،ويعتبر السلوكيون أن الاشتراط أو الصراع بين المثيرات من أهم مصادر مرونة السلوك ونتيجة لما يحدث من سوء التكيف اتجاه المواقف الجديدة ،ولعل سبب ذلك هو عدم قدرة الفرد على ترك الاستجابات القديمة .

المرونة مكتسبة متعلمة من وجهة نظر السلوكيين يكتسبها الفرد من خلال اكتسابه للعادات الايجابية وممارستها مما يؤدي إلى تكوين شخصية مرنة قابلة للتكيف والمواجهة لضغوط الحياة (كوفري، 2001، 33).

كما أوضحت هذه النظرية أن الأشخاص الذين لديهم مرونة عالية يبدون قدرة كبيرة في فهم وتحليل المواقف الصعبة كما يتمتعون بخاصيتي انتباه وتركيز جيدتين، وذلك نتيجة إعادة البناء المعرفي للمعلومات المكتسبة، بفضل إتباع إستراتيجية تغيير في فهم حدث الصدمة وما يترتب عنه، حيث الأحداث المؤلمة يتم تقييمها وتقبلها تدريجياً حتى يتسنى لهم إدراك معاني المشكلة التي حدثت سابقاً.

فعلى العموم النظرية السلوكية تفسر المرونة النفسية بناء على سلوك الفرد الذي يتعلمه من البيئة، وبالتالي يكون هناك تكيف مع المواقف من جراء السلوكيات المرنة التي يتعلمها .

### النظرية الإنسانية:

أن مفهوم المرونة النفسية من وجهة نظر أنصار المدرسة الإنسانية في علم النفس إلى قدرة الفرد على العيش والازدهار وتحقيق ذاته بالرغم من الضغوط و الأحداث الصادمة، غالباً ما يرى الشخص الذي يتمتع بالمرونة النفسية أن الضغوط والمشكلات فرصاً للنمو والارتقاء الشخصي، أي أن الأفراد ذوي المرونة النفسية لا يبدون قادرين على مواجهة تلك الأحداث الضاغطة والمواقف بصورة ايجابية، بل يعتبرونها فرصاً وتحدياً للتعلم والارتقاء الشخصي (ابوحلاوة، 2013، 22).

يرى روجرز Rogers أن السلوك مدفوع بقوة واحدة هي النزعة لتحقيق، المتمثلة بالرغبة في المحافظة على النفس وتطويرها أن الشخصية السليمة المرنة حسب روجرز تدل على الانسجام بين الذات والخبرات، فالأشخاص الأسوياء لديهم القدرة على إدراك أنفسهم وبيئاتهم كما هي بالواقع، وهم متفتحون لكل التجارب، لان أية واحدة من هذه الخبرات لاتشكل تهديدا للذات لديهم، فهم أحرار ليحققوا ذاتهم ويسيروا قدما ليكون أشخاصا متكاملين في أدائهم. (ابوالقمصان، 34، 2017).

حدد كوتسورث أن المرونة هي المحافظة على الكفاءة في إطار التحديات الكبيرة من اجل التكيف أو التطور، فيشير إلى المرونة في ظل مصطلح تحقيق الذات على انها النتيجة الملاحظة ما بين الأفراد ليكونوا مرنين والتي تعكس خصائص الأشخاص المحققين لذواتهم في بان :

- لديهم قبولاً لأنفسهم والآخرين والوضع المحيط بشكل عام .
- لديهم إدراك كاف للواقع .
- يتصف سلوكهم بالبساطة والتلقائية .
- يركزون على المشكلة خارج أنفسهم .
- لديهم استقلال نسبي عن البيئة .
- يطورون علاقات قوية مع الأفراد المحققين لذواتهم .
- لديهم لروح العابة الغير عدائية. (Mcconnell، 1974، p630)

يؤكد ماسلو على كلية الفرد، إلا انه يتصور الحاجات مرتبة وفقا لنظام هرمي يمتد من أكثر الحاجات الفسيولوجية إلأكثرها نضجا من الناحية النفسية ماسلو يضع تحقيق الذات على قمة نظامه الهرمي المتصاعد للحاجات .

ويرى ماسلو أن صاحب الشخصية السوية المرنة هو الشخص الذي يحقق ذاته (القمصان،2017،34)

### النظرية الوجودية :

تتناول النظرية الوجودية الإنسان بوصفه وجودا بيولوجيا ، واجتماعيا وسيكولوجيا ، مهمته الأساسية البحث عن المعنى .

طبقا لفرانكل Frankal فان القوة الدافعة الرئيسية لسلوك الإنسان هي "الرغبة في المعنى"أيأن يجد سبب أو شيئا من المنطق لمشكلات وجوده ،وتعقيدات حياته(صالح ،168،2005)

فمهمة الإنسان (المرن) تكمن في البحث عن المعنى واكتشافه وهذه المهمة تتحقق من خلال:

القيم الإبداعية: من خلال ما يمنحه الفرد للعالم من منجزات إبداعية ذات فائدة وقيمة في مختلف المجالات .

القيم الموقفية : من خلال مواجهة الفرد لمأزقه الوجودي و تأقلمه مع الظروف السلبية والخبرات الصعبة المؤثرة التي لايمكن تفاديها مثل الأمراض المزمنة والكوارث الطبيعية .

قيم الخبرة :من خلال ما يحصل عليه الفرد من خبرات ايجابية في مجال تذوق الجمال والعلاقات الإنسانية (الجميل،43،2008).

وأشارت كوباسا 1979 kobassa إلى التأكيد الوجودي للفرد كائنا حيا في العالم وترى أن مهمة الفرد نوع من لبناء المستمر الديناميكي وان مهمة الفرد كوجود هي في مجابهة الضغط وعدم تجنبه ، والانتفاع من التعامل الفعال كوجود بأعضاء شكل لهذه الحياة .

وحسب كوباسا فان الفرد الذي يتعرض لدرجة عالية من الضغوطات من دون أن يصاب بالمرض فانه يمتلك بناء قوي للشخصية يختلف عن الفرد الذي يتعرض للأمراض عند تعرضه للضغوطات ويوصف هذا البناء بمفهوم التحمل النفسي وقد لاحظت كوباسا أن هناك فئة من الأفراد يتميزون بسمات شخصية تعد حاجزا ضد الإصابة بالأمراض النفسية والجسمية وتتكون هذه الشخصية حسب كوباسا من ثلاثة خصائص :

1- اعتقاد الفرد بأنه يستطيع السيطرة على الأحداث والتأثير فيها بخبرته الخاصة .

2- امتلاك الفرد لشعور المشاركة والارتباط بنشاطات الحياة .

3- التوقع والحدس للتغير كنوع من المواجهة.

في عام 1982 kobassa وكوباسا وزملائها بان المرونة النفسية هي عامل حاسم في تحديد كيف يتفاعل ويتعاملوا مع أحداث الحياة الضاغطة وان الناس المرينين يميلون لإظهار سلوك تكيفي في مجال الأخلاق والأداء الاجتماعي والصحة الجسمية

### 3 . سمات وخصائص الأفراد ذوي المرونة النفسية :

لقد ذكر والين السمات المميزة للأفراد ذوي المرونة العالية:

**الاستبصار:** هي قدرة الشخص على قراءة وترجمة المواقف و الأشخاص ،وتشمل القدرة على التواصل  
البيشخصي علاوة على معرفة كيفية تكيف سلوك الفرد ليكون متناسبا مع المواقف المختلفة ،ممايجعله  
يفهم نفسه ويفهم الآخرين .

**الاستقلالية:** وهو عمل توازن بين الشخص و الأفراد المحيطين به، مع الاخذ بعين الاعتبار الفروق  
الفردية بين الأشخاص للوصول إلى حالة التكيف الايجابي مع الذات ومع الآخرين .

**الإبداع :** ويشمل الإبداع إجراء خيارات وبدائل للتكيف مع تحديات الحياة ،بل وأكثر من ذلك الإدماج في  
كل الأشكال السلوكية السلبية (تحديات المصاعب والمخاطر )وان الأفراد ذوي المرونة العالية يمكنهم  
أنتخيلوا تتالي الأحداث لديهم ،حيث يمكنهم صناعة واتخاذ القرار في مواجهتها ،كما يتضمن الإبداع  
القدرة على تسلية الفرد إلى حين انتظار شخص ما اوشئ ما ليقدم تلك التسلية حتى تحقيق الهدف المرجو  
منه .

**روح الدعابة:** تعتبر الدعابة الجانب المضيء من الحياة لدى الشخص المرن ،حيث تمثل القدرة على  
إدخال السعادة ، وإيجادالمرح اللازم للبيئة المحيطة به ،وهذا يعتبر خاصية أو سمة مميزة للإفراد المرنين  
الذين يجيدون فن التعامل في الحياة لمواجهة مواقفها المختلفة.

أن روح الدعابة تدعم تكون وجهة نظر جديدة تكون اقل مخاطرة في مواجهة تحديات الحياة والتأقلم مع  
الظروف القاسية والأكثر صعوبة .

**المبادأة:** تتضمن قدرة الشخص على البدء في تحدي ومواجهة الأحداث، وذلك بعد دراسة سريعة وصحيحة تمثل قدرة الفرد على الحدس، أي الإحساس بادراك النتائج الايجابية الصحيحة والسريعة .  
تكوين العلاقات وتشمل قدرة الفرد على تكوين علاقات ايجابية صحيحة وقوية من خلال قدرته على التواصل النفسي، والاجتماعي، والعقلي البينشخصي مع من يحيطون به، كما تشمل قدرته على التواصل مع ذاته .

### القيم الموجهة (الاخلاق):

وتشمل البناء الخلقى والروحاني للشخص المرن، وتتضمن قدرة الفرد على تكوين مفاهيم روحانية وتطبيقها من خلال تعامله مع افراد مجتمعه ومع خاقه ليكون شخصا متمتعلا بادراكات روحانية وخلقية في حياته العامة والخاصة (الخطيب، 1060، 27-1062).

**القدرة على تقبل النقد والتعلم من الاخطاء:** يحتاج الانسان الى ان يستمع لانتقادات الغير، فالانسان معرض ان يخطى دون ان يشعر بالخطا، كما ان الانسان يحتاج الى اراء الغير، فالانسان السوي يحتاج انيتعلم تقبل النقد دون ان يشعر بجرح الشعور، فالشخص الناضج العاقل الذي يتمتع بمرونة عالية يستفيد من كل ما يوجه اليه من انتقادات، ايا كان مصدرها، ويكون مستعدا ان يقيم الموقف، فيقبل ما يراه صوابا او يعدل فيه، او يرفض ما يتوافق معه .

**القدرة على تحمل المسؤولية والقيام بها :** ان الشخص السوي يتحمل المسؤولية بجدية ،ويحققها دون اهمال ،والشخص الناضج المرن يتدرب على مواجهة الخوف بواقعية ،وبذلك يستطيع ان يعالج التردد،وتحمل المسؤولية ،ويكون قادرا على ان يخطط للمستقبل .

**الصبر :** يعد الصبر من اهم الدعائم التي يجب ان يتحلى بها الانسان صاحب الشخصية المرنة ، والذي يريد ان يصل الى السعادة والرضا في حياته ، فالصبر يعلم الانسان المثابرة على العمل وبذل المجهود لتحقيق اهدافه العملية والعلمية ، حيث ان معظم اهداف الانسان تحتاج الى الكثير من الجهد والوقت حتى يتمكن من بلوغها وتحقيقها ،لذلك كانت المثابرة على بذل الجهد والصبر على معاناة العمل والبحث من الصفات الهامة الضرورية لبلوغ النجاح وتحقيق الاهداف.

**التسامح :** هي القدرة على العفو وهي طاقة نفسية لاتوجد عند الكثيرين، وهذه الطاقة لا تكون بسبب الضعف اوالنقص ، ولكن ترافق القدرة على الانتقام وبالرغم من ذلك يعفو عن ظلمه وآداه السماح عند المقدرة .

**القدرة على اتخاذ القرارات المناسبة بنفسه:**ان احساس الشخص بالالتزام والمسئولية يدفعه ان يدرس كل موقف بدقة ،وان يصدر القرار المناسب في وقته ، دون تردد،فالانسانالذي لديه قدر من المرونة النفسية له القدرة على ان يصدر قراراته بنفسه.

تعتبر سمات الشخصية المرنة في القدرة على العمل بفاعلية والتكيف مع الظروف والصعوبات بطريقة ايجابية تمكنه من تجاوز هذه الصعوبات.

#### 4 . استراتيجيات بناء المرونة النفسية:

ان بناء المرونة النفسية مهمة شخصية خاصة وان الافراد تختلف استجاباتهم للصددمات ولاحداث الحياة الضاغطة وبالتالي فان بناء اوتاسيس المرونة النفسية تختلف من شخص لآخر حيث تعس لتباينات في استراتيجيات التوافق والتاقلم مع مواجهة الضغوط واحداث الحياة العصبية الفروق الفردية بين البشر ،بمعنى ان لكل شخص طريقته الخاصة في التعبير عن انفعالاته ومشاعره وفي طرق استخدامه لاساليب معينة في مواجهة الشدائد والصددمات التي تواجهه.

تشير جمعية علم النفس الامريكية APA في نشرتها التي اطلقت عليها "الطريق الى المرونة النفسية " بان هناك عشرة طرق لبناء المرونة النفسية :

#### اقامة روابط وعلاقات مكثفة مع الاخرين:

فالعلاقات الاجتماعية الايجابية مع افراد الاسرة والاصدقاء والمقربين وقبول المساندة والدعم منهم والاستماع اليهم اي يعد من اهم متطلبات بناء المرونة النفسية .

تجنب رؤية الازمات على انها مشاكل مستعصية لايمكن التخلص اوالتغلب عليها:

لايمكن تجنب الاحداث الضاغطة لكن يمكن تغيير الطريقة التي تدرك او تفسر بها الاحداث وتتجاوز

الحاضر والتطلع الى المستقبل والايمان ان المستقبل افضل من الحاضر

تقبل التغيير واعتباره جزءا متضمنا بنويا في الحياة: ربما لايمكن الانسان من تحقيق بعض الاهداف

في حياتهن نتيجة للمواقف والظروف والاحداث العصبية الضاغطة التي يتعرض لها لذا لا بد له من تقبل

الضروف التي لا يمكن تغييرها والتي سوف تساعدك في التركيز على الظروف الاخرى القابلة للتغيير والسيطرة.

تحرك اتجاه اهدافك :وضع اهداف واقعية يمكن تحقيقها حتى وان كان انجازا صغير يمكن ان يقربك بالتدرج من تحقيق اهدافك بدلا منالتركيز على اهداف يتعذر تحقيقها من خلال طرح سؤال على نفسك: " ما الشيء الذي يمكنني القيام به وانجازه مما قد يساعدني في التحرك نحو تحقيق الاهداف التي اريد تحقيقها "

اتخاذ قرارات حاسمة : تعامل مع المواقف العصبية باقصى ماتملك من طاقة وقدرة ، واتخذ قرارات حاسمة تدفعك لمواجهة والتصدي الفعال والتوافق النشط الايجابي .

تلتمس كل الفرص التي تدفعك باتجاه اكتشاف ذاتك:

يتعلم البشر الكثير عن انفسهم نتيجة لمواجهةهم وتصديهم اوتاقلمهملايجابي مع الاحداث الضاغطة وتجاوزهم الايجابي لما واجهوه مكنهم مناقامة علاقات ايجابية مع الاخرين ، الاحساس بقوة وفعالية الذات .

تبني رؤية او نظرة ايجابية عن ذاتك:

الثقة بقدرتك على حل المشكلات وثقتك بنفسك من خلال معرفة المرء لمكامن قوته ومباطن ضعفه وتركيزه على حسن توظيف مكامن قوته لتمكينه من التوافق الايجابي مع احداث ووقائع الحياة. ا

وضع الامور في سياقها وحجمها الطبيعي :عند مواجهة الاحداث الضاغطة والمؤلمة حاول تقييم الموقف الضاغط في سياقها الواسع من حلال الحفاظ على النظرة الايجابية طويلة الامد ، وتجنب تضخيم الامور .

**لاتفقد الامل وكن مستبشرا وملتمسا للخير فيما هو قادم :**

النظرة التفاؤلية تمكنك من توقع ان الاشياء الايجابية الجيدة ستحدث لك في حياتك حاول التخيل مالذي تريده بدلا من الحذر والقلق مما تحاف منه .

**اعتني بنفسك :**

اهتم بنفسك وحاجاتك ومشاعرك ،وحاول الاندماج في الانشطة والخبرات التي تستمتع بها وتزيد من راحتك واسترخائك ،مارس الالعاب الرياضية الممتعة لك واهتمامك بنفسك يساعد على التماسك والاستعداد لمواجهة اي حدث ضاغط .

## **5 . مقومات المرونة النفسية:**

تنمية الكفاية :تنمية قدرات الفرد العقلية والجسمية والاجتماعية ،بحيث تصل الى درجة المهارة والكفاية وتساعد الفرد على التوافق مع متطلبات الحياة المختلفة .

القدرة على التعامل مع العواطف :هو نمو قدرة الفرد ضبط انفعالاته وعواطفه بحيث يتعامل معها بمرونة ويعي عواطفه لضبطها في المواقف التي تتطلب ذلك، ويفسح له المجال بالتعبير حيثما يتطلب الامر .

تنمية الاستقلالية الذاتية : بمعنى ان يعتمد الفرد على نفسه في اصدار قرارات تتعلق بمستقبله وحياته ، وفي نفس الوقت يستمع الى نصائح الاخرين وخاصة الوالدين وكل من يخصه ،ويحاول ان يستخلص منها ما يتمشى مع ذاته وامكانياته والعمل على تنميتها.

نضج العلاقات الشخصية المتبادلة : نمو قدرة الفرد على اقامة العلاقات الشخصية والاجتماعية بحيث تصبح متحررة من الاندفاعات ،وزيادة القدرة على التفاعل والاستجابة بطريقة لها علاقة باستجابة الاخرين وتكون مرنة(حسان،72،208).

## 6 . ثمرات المرونة النفسية :

### الصحة النفسية:

من ثمرات المرونة النفسية تحقيق الصحة النفسية الجيدة ، وقد عرفت منظمة الصحة العالمية الصحة النفسية "بانها حالة من العافية التي يحقق فيها الفرد قدراته ،ويمكن ان يتغلب على الاجتهادات العادية في الحياة ،ويمكن ان يعمل بانتاجية مثمرة ،ويكون قادرا على المساهمة في مجتمعه" كما قد عرفت ايضا بانها" النضج الانفعالي والاجتماعي وتوافق الفرد مع نفسه ومع العالم من حوله ،والقدرة على تحمل مسؤوليات الحياة ومواجهة مايقابله من مشكلات ،وتقبل الفرد حياته والشعور بالرضا والسعادة " ويعرفها زهران بانها" حالة دائمة نسبيا ،يكون الفرد فيها متوافقا نفسيا وشخصيا وانفعاليا واجتماعيا اي مع نفسه ،ومع الاخرين ،ويكون قادرا على تحقيق ذاته واستغلال قدراته وامكاناته الى اقصى حد ممكن ، ويكون قادرا على مواجهة مطالب الحياة ، وتكون شخصيته متكاملة سوية"

**النظرة الايجابية للحياة :**

كلما كان الانسان متحلي بخاصية المرونة ،كان اكثر ايجابية في تعامله مع ما يدور حوله من موجودات ،فان النظرة الايجابية في الحياة هي التي تحدد ايضا مكانته وقيمه الاجتماعية في الحياة ،لأنها سبب في العمل والحركة ،وعامل في الفعالية والعزم .

**الاستمرارية في العطاء :**

ان الانسان المرن يكتسب استمرارية لاتعرف الانقطاع ،وعمله لايعرف الكابة والملل،فهو يواصل العمل بهمة وحماس وروح واتقان في عطاءمتجدد.

**الاتصال الفعال :**

يمكن القول ان الاتصال الفعال هو اختيار افضل الوسائل لنقل الافكار والمشاعر والسلوك للآخرين بصدق ووضوح بغرض التأثير الايجابي في افكارهم ومشاعرهم وسلوكهم بعيدا عن المصلحة الذاتية الخاصة (زهرا ن ،201،202).

**خلاصة الفصل :**

المرونة النفسية مفتاح ليس للبقاء على قيد حياة ولكن التطور في مجابهة الشدائد و التي تتيح لنا التعافي من النكسات وتبني التغيير وايجاد فرص جديدة للنمو والمرونة النفسية مهارة يمكن تطويرها كما انه تمكنا من مواجهة التحديات والخروج اقوى من ذي قبل.

## الفصل الثالث : استراتيجيات مواجهة

### الضغوط النفسية

- تمهيد
- تعريف استراتيجيات مواجهة الضغوط النفسية
- النظريات المفسرة الاستراتيجيات مواجهة الضغوط
- تصنيفات استراتيجيات مواجهة الضغوط النفسية
- وظائف استراتيجيات المواجهة .
- العوامل المؤثرة في تحديد استراتيجيات المواجهة .
- الخلاصة

## تمهيد :

ان الضغوطات النفسية ظاهرة قديمة ملازمة للانسان منذ وجوده على الارض وتعتبر من اكثر الظواهر النفسية والاجتماعية انتشارا في المجتمعات وذلك لما يشهده العصر الراهن الذي يتميز بالتغير المتسارع والتقدم العلمي والتكنولوجي الامر الذي جعل الفرد في صراع دائم للبحث عن مصادر التوافق مع هذه التغيرات والتطورات والضغوطات النفسية تتحدد بمدى المواءمة بين الشخص والبيئة ، فعندما تكون مصادر الفرد كافية ومناسبة للتعامل مع الحدث او الموقف الابشق الانفس وبذل جهد كبير ، فسوف يشعر بمقدار متوسط من الضغط، اما عندما يدرك الفرد ان مصادره لن تكون كافية لتلبية متطلبات البيئة فسوف يشعر بتعرضه لكم هائل من الضغوط ، وبالتالي فان الضغوط تنتج عن تقدير الاحداث (ضارة ، مهددة ، اوتحديا - فحص الاستجابات الممكنة والاستجابة لتلك الاحداث).

(1984p191، Lazarus & Folkman)

لقد اختلف الباحثين في ايجاد تعريف موحد للضغوطات النفسية وهذا الاختلاف يكمن في وجهة نظر كل منهم على حدى ، فمنهم من فسرها على انها استجابات ، ومنهم على انها متغيرات ومنهم من جمع بين الحالتين على انها نتيجة للعلاقة بين المثير والاستجابة ومن بين هذه التعاريف :

تعريف ريتشارد لازاروس Richard Lazarus 1966، ص2 في كتابه "الضغوط النفسية وعمليات المواجهة" بأنها "عبارة عن ظاهرة إنسانية وحيوانية نتيجة للخبرة الحادة وللتعرض لموقف مؤلم ، واثرت ذلك الخبرة والموقف السلبي على السلوك فيما بعد "

يعرفها هانز سيلبي Hans Selye (10، 1976) في كتابه "ضغوط الحياة" بأنها "استجابة فسيولوجية غير نوعية صادرة عن الإنسان لكي يتكيف مع الظروف الخارجية والداخلية والتي شأنها تحدث سرورا او

الما .

تعرفها فولكمان Folkman (1966،2) بأنها " العلاقة الخاصة بين الفرد والبيئة ،والتي يقيّمها الفرد على إنها مهددة لذاته ومتجاوزة لمصادره وإمكانياته .

وعرفها كوكس "كظاهرة إدراكية ناجمة عن الموازنة بين المتطلبات والقدرة على المواجهة "

يعرفها والتر كانون Walter kannon 1914 بأنها " مجموعة من المثيرات الفسيولوجية والانفعالية التي تجعل الإنسان يتعامل معها من اجل استعادة التوازن لدية ، ولذلك فان ظروف مؤثرة تخل بنظام العضوية تعتبر ضغطا (مزلق ،50،2015-51).

تشير كوباسا إلى ان الضغوط النفسية هي احدى الظواهر الطبيعية المرتبطة بحياة الإنسان ،حيث انه من الصعب ان يعيش الانسان دون ان يتعرض لضغوطات ،فالضغوطات أمر حتمي لامفر منه، فواقع الحياة محفوف بالمخاطر والصعوبات والظروف المتقلبة والاحباطات ،وبذلك لايمكننا التهرب منها او تجنبها ، فهي احدى متغيرات النمو الشخصي في أي مرحلة من مراحل النمو المختلفة (كوباسا KOBASSA 1982،707).

يعرف زيمبادو Zembardo انها نمط لاستجابات نوعية وغير نوعية يقوم بها الكائن الحي نتيجة لاحداثا مثيرة تعوق اتزانه وتحبط من محاولاته لمواجهتها وتشتمل تلك الاحداث التي تبعث على الاستثارة على عدد كبير ومختلف من العوامل الداخلية والخارجية والتي يطلق عليها مجتمعة بالضواغط "

لورانس Lorans 1990 بانها "حالة من الانفعالات النفسية السلبية مثل الغضب او القلق او الإحباط او قلة التحمل او الازعاج او تثبيط العزم يعاني منها الفرد نتيجة للاحداث التي تهدد او تتحدى الشخص بجميع فعاليات الحياة "

لتجاوز هذه الضغوطات النفسية يحتاج الفرد لاستراتيجيات المواجهة والتي من شأنها ان تساعد على التعايش ،والحصول التوازن مع ظروف الحياة اليومية وإحداثها واحباطاتها .

## 1. مفهوم استراتيجيات مواجهة الضغوط النفسية:

. يعرفها لازاروس وفولكمان Lazaros folkman : يعرفها

" بانها ذلك التغيير المستمر في المجهودات المعرفية والسلوكية والانفعالية من اجل ادارة المطالب الداخلية والخارجية التي يقيّمها الفرد بانها ترهقه وتفق امكاناته وقدراته "

يعرفها فليشمان Flieshman 1984 على انها "السلوكات الظاهرة والضمنية التي تستخدم للحد او خفض الضغوط النفسية او الظروف الضاغطة " (لازوراكس، 1984، 229)

يعرفها موس Moos 1984 بانها "مجموعة من انماط السلوك التكيفية والمتعلمة تتطلب عدة بذل الجهد، وتحدد الحاجة ، وتستهدف حل المشكلة ، كما يمكن السيطرة عليها وكفها او قمعها ، وبالتالي فهي تستخدم بمرونة كافية كلما تطلب الموقف الضاغط "

يعرفها كارفر وزملاؤه 1989 Carver al بانها ما يبده الفرد من جهود في مواجهته للمواقف والاحداث الضاغطة وتتمثل في الانشطة والخطط التي يسعى الفرد من خلالها للتعامل مع المواقف الضاغطة لحلها والتقليل من اثارها .(فاضل 557، 2015).

عرفها اليس واخرون Ellis all على انها الطرق التي يدرك بها الفرد ضغوط الحياة ، ويفسرها و يقيّمها ، واسلوبه في التعامل معها حتى يصل الى مستوى من التوافق .

يعرفها شانك وسترونغ 1999 Chang & strunk بانها المجهودات المعرفية، التي يستخدمها الشخص يعرفها سندر 2008 sander : "كاستجابة تهدف الى تقليص العبء البدني ، والنفسي والانفعالي الناتج عن احداث الحياة الضاغطة في الحياة اليومية ."

يعرفها كومباس واخرون Compars al (2001، 89) بانها " اختيار مجهودات شعورية لتنظيم الانفعال والمعرفة والسلوك والحالة الجسمية والبيئية للاستجابة لاحداث الحياة الضاغطة وهذه العمليات التنظيمية تعتمد على النمو البيولوجي والمعرفي والاجتماعي والانفعالي للفرد".

يعرفها باكر Parker 1985: "بأنها حشد الافراد لمجموعة من الاستجابات البيولوجية والنفسية ، والاجتماعية من اجل التعامل بفاعلية مع الضغوط .

عرف معجم علم النفس في الطب النفسي استراتيجيات المواجهة بأنها سلسلة من الافعال وعمليات التفكير التي تستخدم لمواجهة موقف ضاغط او غير سار او في تعديل استجابات الفرد في مثل هذه المواقف وبيان اللفظ عادة يتضمن الاسلوب المباشر والشعوري لمعالجة المشكلات ،في المقابل استخدام الحيل الدفاعية .وان ذات اللفظ يطلق على الاستراتيجيات التي تصمم لمعالجة القلق مباشرة ليس مصدره. ويرى ولمان : "بأنها هي احد الوسائل التي يلجا اليها الفرد بهدف التأقلم مع الضغوطات واستغلال افضل الفرص المتاحة افضل استغلال".

بأنها: "طريقة تكيفية واضحة لاعادة تقييم المشكل مع Norbert Sillamy عرفها الاخذ بالحسبان طريقة تقدير مصادر الشخص المعرفية والانفعالية بين الشخص والمحيط فهي ليست حالة وانما هي سيرورة " (سيلماي نوربت ، 1999 ، 86).

يعرفها ابراهيم 1994 بأنها "تعلم واتقان بعض الطرق التي من شأنها ان تساعد على التعامل اليومي مع هذه الضغوط والتقليل من اثارها السلبية قدر الامكان ."

اما عبد السلام 2003 يعرفها بأنها الاساليب التي يواجه بها الفرد احداث الحياة اليومية الضاغطة ، والتي تتوقف مقوماتها الايجابية او السلبية نحو الاقدام والاحجام طبقا لقدرات الفرد ، واطاره المرجعي للسلوك، ومهاراته في تحمل احداث الحياة اليومية الضاغطة ، وطبقا لاستجاباته التكيفية نحو مواجهة هذه الاحداث الضاغطة ،دون احداث اية اثار سلبية جسمية او نفسية عليه.

خلاصة لما سبق يمكن تعريف استراتيجيات المواجهة على انها عبارة عن مجموعة من العمليات والجهود التي يتبناها الفرد لمواجهة الاحداث الضاغطة محاولة منه الخفض من التوتر والقلق .

## 2. النظريات المفسرة لاستراتيجيات مواجهة الضغوط النفسية:

هناك العديد من النظريات التي تطرقت غالى مفهوم أساليب مواجهة الضغوط وتفسيرها باختلاف توجهاتها

## أ. نظرية التحليل النفسي :

تركز هذه النظرية على آليات الدفاع بأنها من أهم استراتيجيات المواجهة التي تعمل على مقاومة وتصدي للضغوط النفسية ويرى سيجموند فرويد إن الأفراد يلجئون إليها لحماية أنفسهم من الصراعات ، والتوترات التي تنشأ عن المحتويات المكبوتة ، والعمل على معالجة الصراعات و الاحباطات ،أي أنها مجموعة من العمليات المعرفية اللاشعورية التي تحرف وتشوه إدراك الفرد للواقع كوسيلة تهدف إلى خفض التوتر والقلق.

هناك العديد من الآليات الدفاعية التي يستخدمها الأفراد في مواجهة الضغوط النفسية وفقا للنظرية التحليلية المفسرة ومن بين الآليات الدفاعية الأكثر شيوعا واستخداما:

التكيف : يعتمد الفرد على تعديل سلوكه وتكييفه مع المواقف والظروف الضاغطة للتخفيف من التوتر النفسي والحفاظ على التوازن النفسي.

الإنكار: يتجاهل الفرد أو ينفي وجود الواقع أو الحقائق المؤلمة للتقليل من الضغط النفسي الذي يمكن أن ينشأ عند التعامل معها .

التشتيت: يحاول الفرد تشتيت انتباهه وتفكيره عن المشاعر السلبية أو الضغوط النفسية من خلال التركيز على أنشطة أخرى أو اهتمامات مختلفة .

التعويض : يحاول الفرد تعويض نقص أو عيب في جانب في جانب معين من حياته عن طريق تطوير أو تعزيز قدرات أو جوانب أخرى من حياته النفسية أو العاطفية.

الانتقام : يستخدم الفرد العدوان أو الانتقام كإلية للتعامل مع التوترات والضغوطات ،حيث يحاول إلحاق الأذى بالآخرين لتخفيف التوتر النفسي.

يعتمد نوع الآلية الدفاعية التي يستخدمها الفرد على طبيعة الضغط النفسي وقدرته على التعامل معه .  
تهدف النظرية التحليلية المفسرة إلى فهم العمليات النفسية الغير واعية التي تؤثر في سلوك الإنسان وصحته النفسية ومن خلال التحليل والتفسير ،يمكن للإفراد أن يكتشفوا العوامل النفسية الكامنة والتوترات النفسية ويعملون على تطوير استراتيجيات صحية فعالة للتعامل مع الضغوط النفسية وتحسين جودة حياتهم النفسية والعاطفية .

#### ب . النظرية المعرفية:

تعتمد النظرية المعرفية في تفسيرها لاستراتيجيات المواجهة إلى الجانب المعرفي الكامن وراء تفسير الفرد للموقف الضاغط الذي يتعرض له ، وهذه العملية المعرفية هي التي تحدد طبيعة استجابة الفرد للضغوط المختلفة ،وعملية إدراك الموقف وتحديد الاستجابة هي ما يعرف بالواجهة بمعنى آخر ليس الوضع نفسه الذي يحدد رد الفعل ،بل هو التفسير الذي يعطيه الفرد للوضع وهذا التفسير يتأثر بالعديد من العوامل بما فيها الخبرات السابقة والمعتقدات الشخصية والقيم والثقافة.

أكدت هذه النظرة إن استجابة الضغوط تظهر كنتيجة للتفاعل بين المطالب البيئية وتقييم الفرد لهذه المطالب حسب المصادر الشخصية لديه ،حيث تمثل عملية التقييم المعرفي مفهوما جوهريا لهذه النظرية إذ يرى كل من لازاروس وفولكمان Lazarus & Folkman إن التقييم المعرفي يمر بالمراحل التالية:

**مرحلة التقييم الأولي:** فيها يقدر الفرد الموقف ويفسره إما إيجابا أو سلبا ثم يحدد مستوى الخطر ويستعمل في عملية التقدير خبراته الماضية وقدراته المعرفية .

**مرحلة التقييم الثانوي :** تقييم الفرد لإمكانياته الشخصية وقدراته المتاحة من اجل مواجهة ومن ثم تحديد الأسلوب المناسب للتكيف مع المواقف والتغلب عليها .

مرحلة إعادة التقييم : الذي يتم فيها إدراك أسلوب مواجهة الموقف فيطور منه أو يغيره طبقا لما توصل إليه الفرد بتأثيرات جديدة .

ويعرف فولكمان ولازاروس Lazarus & Folkman (1984) المواجهة بأنها جهد أو محاولة معرفية أو سلوكية دائمة التغير ،هدفها إدارة المطالب الخارجية والداخلية الضاغطة على الإنسان والتي ينظر إليها على أنها تفوق إمكانياته الشخصية الخاصة .

### ج- النظرية التفاعلية :

أكدت هذه النظرية أن استجابة الضغوط تظهر كنتيجة للتفاعل بين المطالب البيئية وتقييم الفرد لهذه المطالب حسب المصادر الشخصية لديه ، حيث تمثل عملية التقييم المعرفي مفهوما مركزيا لهذه النظرية (جبالي ،85،2012)

هذه النظرية تعتبر التفاعل بين الضغوط الخارجية واستراتيجيات المواجهة تفاعلا جوهريا في تشكيل تجربة الفرد واستجابته للضغوط .

تشير هذه النظرية إلى إن الأفراد يستخدمون مجموعة متنوعة من الاستراتيجيات للتعامل مع الضغوطات النفسية ،مثل التحكم في العواطف،والتكيف مع الظروف المحيطة ،وتحول الانتباه ،والتفكير الايجابي ،والتخفيف من التوتر ،والتعبير عن العواطف .....الخ

كما تشير النظرية التفاعلية إلى أن استخدام استراتيجيات المواجهة يؤثر على الاستجابة النفسية للضغوط ،ويمكن أن يؤثر في نتائج الصحة النفسية والعاطفية للفرد على سبيل المثال يمكن أن تساهم استراتيجيات المواجهة السلبية كتجنب والتفكير السلبي في زيادة المشاعر السلبية والتوتر ،بينما تساهم استراتيجيات المواجهة الايجابية كالتعبير العاطفي والتفكير الايجابي في تخفيف التوتر والضغوط .

بشكل عام، تعزز النظرية التفاعلية فهمها لدور الضغط النفسي واستراتيجيات المواجهة في تشكيل تجربة الفرد واستجابته النفسية، وتشير إلى أنه من المهم تعلم وتنمية استراتيجيات مواجهة صحية وفعالة للتعامل مع الضغوط الحياتية .

**النموذج الحيواني :** يركز هذا النموذج التقليدي في تفسيره لاستراتيجيات المواجهة من خلال التركيز على

الاستجابات السلوكية الفطرية المكتسبة لمواجهة أي تهديد .

وحسب هذا النموذج فإن الأساليب التكيفية تتمثل في :

\*أساليب تجنبه أو هروبية تستعمل في حالة الخوف .

\*أساليب المواجهة وتستعمل في حالة الغضب .

وحسب سويس وفليشمان (swis & flieshman 1985) فإن المواجهة التجنبية تؤدي إلى راحة مؤقتة ، و

غير فعالة خاصة إذا كان الوضع الضاغط مستمر ، والمحك الرئيسي للحكم على نجاح المواجهة في هذا

النموذج هو البقاء على قيد الحياة ( بولهان 1992،551 paulhan )

**تصنيف استراتيجيات مواجهة الضغوط النفسية:**

هناك العديد من تصنيفات استراتيجيات المواجهة ومن خلال دراستنا هذه تطرقنا لأهمها :

**أ- تصنيف لازاروس وفولكمان (1980-1984): LAZARUS & FOLKMAN**

1- **استراتيجيات المواجهة التي تركز على المشكلة:** هي عبارة عن الجهود التي يبذلها الفرد لتعديل

العلاقة الفعلية بينه وبين البيئة من خلال تغييره للأشياء من حوله ، فالفرد المستخدم لهذا الأسلوب يحاول

تغيير سلوكه الشخصي أو يعدل الموقف ذاته من خلال البحث عن معلومات أكثر عن الموقف أو

المشكل لكي ينتقل إلى تغيير الموقف مباشرة .

تهدف هذه الإستراتيجية إلى خفض متطلبات الوضعية الضاغطة أو زيادة مصادر الفرد الشخصية وقدراته

الخاصة حتى يتمكن من مواجهة الموقف الضاغط .

قد حدد لازاروس وفولكمان شكلين للمواجهة المتمركزة حول المشكل وهما :

\* جمع المعلومات حول الموقف الضاغط .

\* اتخاذ إجراءات لحل المشكلة للتصدي للموقف الضاغط .

2- **استراتيجيات المواجهة التي تركز على الانفعال**: وهي الجهود التي يبذلها الفرد لتنظيم الانفعالات وذلك

بهدف تقليل القلق والضغط الناتجين عن الحدث الضاغط، وكذلك الاحتفاظ بقدر الإمكان بالاتزان

الانفعالي وتقبل الفرد لمشاعره دون حل المشكل، وتتضمن هذه الأساليب الابتعاد، تجنب التفكير في

الضواغط، و الإنكار فهذه الاستراتيجيات تهدف إلى تنظيم الانفعالات السلبية عن الحدث الضاغط الذي

يواجهه الفرد.

تشير استراتيجيات المواجهة القائمة على الانفعال إلى الأفكار والتصرفات التي تهدف إلى التخفيف من

التأثير الانفعالي للضغط فهي لا تغير الواقع أو التهديد ولكنها تجعل الفرد يشعر بالتحسن ومن هذه

الاستراتيجيات :

2-1: **المواجهة السلبية**: من خلال كبح محاولات الفرد في مواجهة الموقف الضاغط بحجة تأجيلها

إلى أن يأتي وقتها المناسب .

2-2: **القبول و الاستسلام** : تعني التقبل والمعاشية مع الموقف الضاغط وقبول الواقع.

2-3: **الإنكار**: يعني محاولة الفرد رفض و إنكار الواقع وحقيقة وقوع الحدث الضاغط .

2-4: **أسلبية**: الهروب من الموقف الضاغط، الإقصاء أو التجنب .

ب- تصنيف بلينجس وموس 1984 Bilings et moos :

حيث صنفاها إلى:

ب-1: **إستراتيجية المواجهة المتمركزة حول المشكل**: وتتعلق بالمساندة الاجتماعية، حل المشكل وتطوير

أساليب جديدة .

ب-2 : المواجهة المتمركزة حول الانفعال: تتضمن التنظيم الفعال، والتفكير المقبول، والتنفيس الانفعالي .

ب-3 : المواجهة المتمركزة حول التقييم: تتضمن التخيل المنطقي، اعتماد الخبرات السابقة، إعادة

التعريف المعرفي، القبول، المقارنة الاجتماعية .

ج-تصنيف جلويك Jagoub 1985:

يصنف استراتيجيات مواجهة الضغوط إلى أربعة أنواع :

ج-1 أساليب المواجهة المتمركزة حول المشكلة .

ج-2 أساليب المواجهة المرتبطة بالتقييم، التقبل، التفاؤل، الدعاية، الاستقلال .

ج-3 سلوكيات يصعب تصنيفها مثل: البكاء، الشنائم، الأكل والتدخين.

ج-4 المساندة الاجتماعية.

د- تصنيف فليتشر وسالد (Flicher & sald 1985)

صنفت إلى أسلوبين :

د-1 المواجهة التجنبية: هي استراتيجيات سلبية واستسلامية مثل التجنب، التهرب، النفي والتقبل الطوعي .

د-2 المواجهة اليقظة: وهي استراتيجيات نشطة منها : البحث عن المعلومات لحل المشكل والدعم

الاجتماعي

هـ - تصنيف كوهين (Cohen 1994)

صنفها لعدة أنواع :

هـ-1 التفكير العقلاني: التفكير المنطقي والذي يقوم به الفرد اتجاه الموقف الضاغط بحثاً عن

مصادره وأسبابه.

هـ-2 التخيل: محاولة الفرد تخيل المواقف الضاغطة التي تواجهه، فضلا عن تخيل الأفكار والسلوكيات

التي يمكن بها مستقبلا مواجهة المواقف المشابهة لها .

ه-3 الإنكار: محاولة الفرد إنكار الضغوط ومصادر القلق بتجاهلها وكأنها لم تحدث .

ه-4 حل المشكلات: استخدام أفكار جديدة لمواجهة الضغوط.

ه-5 الدعابة أو الفكاهة: معاملة الضغوط ببساطة بروح الفكاهة.

ه-6 الرجوع إلى الدين : عن طريق الإكثار من العبادات كمصدر للدعم الروحي .

و- تصنيف شيفر (1991): cheifer:

يقوم على ثلاث استراتيجيات :

و-1- تغيير مصدر الضغط

و-2 التكيف مع مصدر الضغط أي كان تقبله والبحث عن الطرق لمنع الإثارة الشديدة من خلال

أنشطة مثل: إدارة الحديث الذاتي ،ضبط استجابة الضغط الجسدي (الاسترخاء)إدارة الأفعال ،الحفاظ على

موصدات الصحة '(كالتمارين الرياضية التغذية الجيدة ،الجانب الروحي )

و-3 تجنب الاستجابات غير التكيفية للضغط.

ز- تصنيف مارتن وبون وفولكز 1992

يتحدث عن أسلوبين :

ز-1 : استراتيجيات الانفعالية في المواجهة :يلجا فيها الفرد إلى استخدام ردود الأفعال الانفعالية في

مواجهة الضغوط منها التوتر ،الشك ،الغضب

ز-2: الاستراتيجيات المعرفية في المواجهة :يلجا فيها الفرد إلى إعادة التفسير الايجابي والتحليل المنطقي

وبعض أنماط التفكير والنشاط التخيلي .

ح- تصنيف هيجتر واندلر 1995: Hicter endler:

ثلاثة أساليب للتعامل مع الضغوط:

ح-1 أسلوب التوجه الانفعالي : هي ردود الأفعال الانفعالية التي تنتاب الفرد وتتعكس على أسلوبه في التعامل مع المشكلة وتتضمن مشاعر الضيق والتوتر والقلق والغضب.

ح-2 أسلوب التوجه نحو التجنب: محاولات الفرد لتجنب المواجهة المباشرة مع المواقف الضاغطة ويكتفي بالانسحاب من الموقف.

ح-3 أسلوب التوجه نحو الأداء هو المحاولات السلوكية النشطة التي يقوم بها الفرد للتعامل مباشرة مع المشكلة وبصورة واقعية وعقلانية ويتضمن ذلك معرفة الأسباب الحقيقية ،للمشكلة والاستفادة من الخبرة السابقة (خالد محمد،54،2012).

### وظائف استراتيجيات المواجهة:

4-1 الإستراتيجية الأولى: تسمح بتعديل وتغيير المشكلة المترتبة عن الوضعية الضاغطة .

4-2 الإستراتيجية الثانية :تهتم بتعديل وضبط ردود الأفعال الانفعالية الناتجة عن تفاعل الفرد مع المحيط .

وتمثل استراتيجيات المواجهة حسب لازاروس وفولكمان 1984 سلوكا موجها إلى تحقيق وظيفتين :

-توجيه الموارد الفردية نحو حل المشكل المولد للضغط.

-تقليل التوتر الناجم عن التهديد وخفض الضيق الانفعالي .

تشير بعض الدراسات على غرار دراسة (ايت حمودة وآخرون ،41،2018 ) انه يوجد استراتيجيات

مواجهة وظيفية وغير وظيفية وقامت بعرضها في جدول يوضح هذين النوعين مثلما هو مبين :

جدول 4 يمثل استراتيجيات مواجهة وظيفية و غير وظيفية

استراتيجيات المواجهة غير الوظيفية	استراتيجيات المواجهة الوظيفية
إنكار الحدث(النفى) اتخاذ مسافة. الهروب (التفكير في العيش في عالم مثالي ،أوإنالأمر تسيرعلمايرام ) التجنب(تجنب البحث عن المعلومات،تجنب الحلول البديلة) التهرب(من خلال النوم،الأدوية،الأكل) قمع وكبت الانفعالات السلبية. التفكير بنمط وأسلوب "الكل أو اللاشيء" الانعزال	تقبل الأزمة إعادة و إرجاع المشكل في سياقه البحث عن المعلومات،والمساعدات المالية. تبادل ومشاطرة الانفعالات السلبية حل المشكل(تحديد المشاكل الخاصة،تطوير استجابات نشيطة،وفعالة اتجاه المشكل،بحث وتحليل الحلول البديلة) ضبط الذات(أعادة الثقة بالنفس،مراجعة الذات)

### العوامل المؤثرة في تحديد استراتيجيات المواجهة:

#### العوامل الشخصية:

وتتمثل في العناصر التالية:

\*مركز ضبط التحكم: هو احد متغيرات الشخصية التي تقوم بدور فعال ورئيسي في تحديد كيفية الاستجابة للمواقف الضاغطة .

\*تقدير الذات :يؤثر تقدير الذات على الصحة النفسية للفرد وعلى مستوى الانجاز والتوافق مع مطالب البيئة والعلاقة مع الآخرين والتوافق النفسي ،وكلما ارتفع تقدير الذات انخفض الاكتئاب والشعور بالضبط.

\*نمط الشخصية :يرى (فريدمان وروزمان1974)إن نمط الشخصية (أ)له سمات وخصائص أساسية مثل العنف والعدوان والقابلية للاستثارة و الإحساس بضغط الوقت وعدم التحلي بالصبر،على عكس نمط الشخصية (ب)فهو أكثر استرخاء وصبرا ورضا عن الحياة.

\*الصلابة النفسية:كشف عن هذا المفهوم كوباسا1982بأنه الإحساس بالتماسك ،ومعنى ذلك ان الفرد يمتلك مجموعة من السمات تساعده على مواجهة الضغوط وأهمها امتلاك القدرة على توقع الأزمات ومواجهتها.

\*فعالية الذات : تعتبر فعالية الذات من العوامل الهامة التي تساعد الفرد في التصدي للضغوطات ويعتبرها باندورا 1978بأنها"اعتقاد الفرد بان لديه القدرة على التعامل والسيطرة بفعالية على الأحداث والمواقف التي يتعرض لها "(طه عبد العظيم حسن،2006،63)

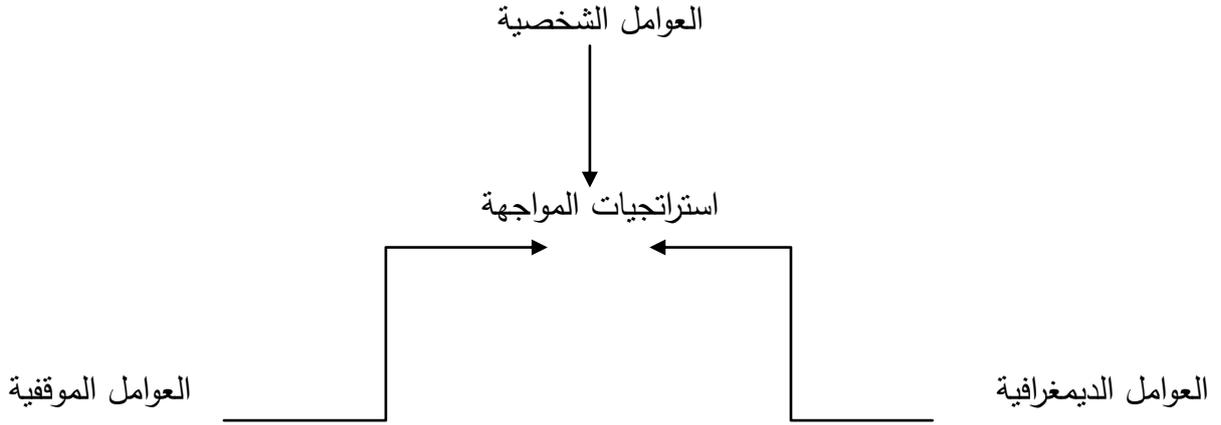
#### العوامل الموقفية :

حسب العنزي 2004تؤثر خصائص الموقف وطبيعته والمساندة الاجتماعية من طرف الآخرين في نوعية الاستجابة للمواقف الضاغطة التي يمر بها الفرد " (عريس،2017،26)

#### العوامل الديمغرافية :

تختلف استجابة الأفراد للمواقف الضاغطة حسب متغيرات العمر والجنس والمستوى الاقتصادي والاجتماعي والثقافي الذي يتمتعون به

ويمكن تلخيص العوامل المؤثرة في تحديد استراتيجيات المواجهة من خلال الشكل التوضيحي التالي:



شكل 2 يمثل العوامل المؤثرة على استراتيجيات المواجهة

### الخلاصة:

إن مواجهة الضغوط النفسية والتخفيف من حدتها هو اختزال للضغوط إلى أدنى حد ممكن. فالتخلص منها نهائياً يعني توقف الإنسان عن أداء رسالته في الحياة ولذلك نحن بحاجة إلى الضغوط لمواصلة الكفاح في الحياة ولكن بالمقابل يجب أن نتعلم كيفية مواجهتها وتحويل السلبي منها إلى ايجابي ومحفز لنا على العمل والنجاح.

## المرونة النفسية واستراتيجيات مواجهة الضغوط النفسية:

يعرفها " لازاروس و فولكمان Lazarus & folkman " استراتيجيات المواجهة على إنها : " مجموعة من الجهود المعرفية والسلوكية الموجهة للتحكم والتخفيض ، وتحمل المتطلبات الداخلية و الخارجية التي تهدد وتفوق قدرات الفرد . anaut2005p63 ."

بينما في تعريف المرونة النفسية نلاحظ اختلاف في مفهوم المواجهة ، فالمرونة النفسية توجي إلى أمرين هامين :

الأول : مقاومة الحدث لمواجهة الانهيار .

الثاني : القدرة على البناء والاستمرار في النمو ، والتطور بشكل ايجابي رغم الضغوطات ويرى " مونصيو (manciaux1999) إن السلوكيات التي نجدها في المواجهة تخص أو تعتبر إجابات و حلول لوضعية وموجودة ، وهذا يعني إمكانية الفرد أو الجماعة المواجهة في تلك اللحظة فقط ، بينما المرونة النفسية من جهة فطري ،ومن جهة أخرى مكتسب عن طريق عملية التكيف (anaut 2005p36).

كما يرى " روتر ( rutter ) في نفس المجال أن وجود عامل الحماية يسمح للشخص بمواجهة الصدمة والحفاظ على الصحة النفسية والعقلية بصفة جيدة ،وحسبه فان هذا العامل يسمح لنا بالتفرقة بين مفهوم المرونة النفسية واستراتيجيات المواجهة حيث يظهر هذا الأخير في وضعيات محددة بينما نجد في المرونة النفسية نظرة بعيدة ،بمعنى التخطيط لمشاريع مستقبلية بعد الحدث الصدمي ومواصلة الدرب والحياة رغم الظروف ،وبالتالي فان المرونة النفسية تعد مفهوماً أوسع واعقد من مفهوم استراتيجيات المواجهة (لعوالي فاطيمة ، 21،2015)

تحاول (anaut 2003) أن توضح أكثر العلاقة بين المرونة النفسية واستراتيجيات المواجهة إذ تؤكد أن العلاقة التصورية بين المواجهة والمرونة النفسية تبدو واضحة ولهذا يجب أن لا نخلط بينهما ، إذ تظهر استراتيجيات المواجهة كشكل للمرونة النفسية أو بالتحديد تساهم في وصف تناول خاص لسيرورة المرونة

النفسية انطلاقاً من تصور أساس سلوكي وشعوري لذا يمكن لاستراتيجيات المواجهة أن تساهم في ظاهرة المرونة والتي تعد أوسع من هذه الأخيرة وتبدأ بالقيام بسلوكيات متنوعة ومختلفة وحسب الحالة، فهي تعتمد إما على ملاحظة سلوكيات الأفراد و الميكانيزمات المعرفية وإما تقوم بتحليل السيرورات الداخلية المستعملة من طرف الأشخاص، وهناك نظريات أخرى تركز على خصائص المحيط العلانقي أو الاجتماعي الذي يعيش فيه الأفراد ويتفاعلون مع بعضهم البعض .

ويمكن أن نلاحظ الفرق بين المرونة النفسية واستراتيجيات المواجهة حسب (anaut 2003) بحصر الفرق في احتواء المرونة على مرحلتي الأولى تتمثل في مقاومة الضغط أو الصدمة أي القدرة على المواجهة ، والثانية تتمثل في القدرة على الاستمرار في النمو و تطوير القدرات في وضعية ضاغطة .

يدعم "تومكيويكز" (tomkiewicz2005) ما جاءت به (anaut) حيث أن استراتيجيات المواجهة حسب ما هي إلامقاومة ، فهي ردود أفعال او استجابات فورية أما المرونة النفسية فهي على العكس تستلزم اثر مستمر ودائم، مشروع حياة ، انه دينامية وتبقى المواجهة ثابتة .(سامية ياخي ،77،2013)

نستخلص مما سبق أن كل من المرونة النفسية واستراتيجيات المواجهة هما أسلوبا تصدي للشدائد والصدمات ، يساعدان الفرد على تحقيق أكبر قدر من التكيف وتعتبر المرونة النفسية أوسع وأعمق من استراتيجيات المواجهة.

الجانب التطبيقي  
الإجراءات المنهجية للدراسة:

- تمهيد
- منهج الدراسة
- حدود الدراسة
- الدراسة الاستطلاعية
- الدراسة الأساسية
- الأدوات البحث
- الأساليب الإحصائية

**تمهيد :**

يعد البحث الميداني الركيزة الأساسية لكل دراسة علمية، فهو يساعد الباحث على التقرب واقعيًا من المجتمع، والعمل على توظيف المعطيات النظرية التي سبق وان تعرضنا لها، في تحديد للإطار النظري لبحثنا قد أمكننا التواجد ببلدية المالح وملحقاتها من أجل القيام بدراسة ميدانية، بغرض الاجابة عن تساؤلات الدراسة والتحقق من صحة الفروض المطروحة ثم جمع البيانات وبعد الانتهاء من تطبيق مقياس المرونة النفسية ومقياس استراتيجيات المواجهة الضغوط النفسية لدى أعوان شباك الحالة المدنية ببلدية المالح .

منهج الدراسة : تقوم الدراسة الحالية على المنهج الوصفي الارتباطي، لمناسبتة لطبيعة الدراسة كونها تسعى لدراسة العلاقة بين متغيرين مما يحقق أهداف الدراسة، ويجب على أسئلتها، والأسلوب الارتباطي يمكن الباحث من معرفة ما إذا كانت هناك علاقة بين متغيرين أم لا، ومعرفة مقدار تلك العلاقة واتجاهها، ووصف طبيعة البيانات المستمدة من أفراد عينة الدراسة في ضوء المتغيرات .

قد قامت الباحثة باستخدام هذا المنهج لمعرفة العلاقة بين المرونة النفسية واستراتيجيات مواجهة الضغوط النفسية لدى أعوان شباك الحالة المدنية ببلدية المالح .

**1. حدود الدراسة :**

من أجل التحكم في موضوع الدراسة، ومعالجة الإشكالية محل البحث قامت الباحثة بوضع حدود الدراسة تجسدت أساسا فيما يلي:

**1- الحدود الموضوعية:**

تستهدف الدراسة الحالية بشكل أساسي معرفة العلاقة بين المرونة النفسية واستراتيجيات مواجهة الضغوط النفسية، أي أن المتغير المستقل المرونة النفسية بإبعادها ( الكفاءة الذاتية - التحكم في الانفعالات - المشاعر الايجابية - المساندة الاجتماعية - البعد الديني ) والمتغير التابع استراتيجيات مواجهة الضغوط

النفسية وإبعادها (استراتيجيات حل المشكل - استراتيجيات التجنب - استراتيجيات البحث عن الدعم الاجتماعي - استراتيجيات إعادة التقييم الايجابي - استراتيجيات التأنيب الذاتي).

ب. الحدود الزمانية :

امتدت هذه الدراسة ببلدية المالح وملحقتها في الفترة الممتدة بين 17 مارس 2024 إلى غاية 14 افريل 2024

ج. الحدود المكانية:

أجريت الدراسة في بلدية المالح والملحقة الإدارية سيدي سعيد والملحقة الإدارية المساعدة .

د. الحدود البشرية:

تتمثل في أفراد عينة البحث المتمثلة في 30 عون شباك الحالة المدنية لبلدية المالح وملحقتها .

## 2- الدراسة الاستطلاعية:

أن الدراسة الاستطلاعية من أهم خطوات الدراسة الميدانية والتي تساعد الباحث في بناء انطباعاته وتصوراته حول دراسته وميدان تطبيقها ويهدف من خلالها إلى إعداد مشكلة البحث بصورة أكثر دقة أو لتكوين فروض الدراسة .

وقد تم إعداد الدراسة الاستطلاعية بعد تحديد عنوان الدراسة ومتغيراتها ببلدية المالح موظفي مصلحة التنظيم العام بتاريخ 2024/02/19 إلى غاية 2024/04/30 ببلدية المالح وملحقتها .

قد هدفت الدراسة الاستطلاعية إلى:

- التعرف على المجتمع الأصلي للدراسة والذي سوف تاخذ منه العينة.
- الاحتكاك المباشر بعينة الدراسة .
- ضبط متغيرات الدراسة.

• لتطبيق الميداني لأدوات الدراسة للتأكد من صلاحيتها من حيث وضوح وسلامة اللغة وكذا وضوح التعليمات لعينة الدراسة .

• التأكد من صحة الأدوات المستخدمة في الدراسة بحساب صدقها وثباتها قبل استخدامها في الدراسة الأساسية.

• التعرف على أهم الصعوبات التي قد تعرقل سير الدراسة الأساسية .

### 3 . عينة الدراسة الاستطلاعية :

اختيرت عينة الدراسة الاستطلاعية بطريقة "قصديّة" شملت جميع موظفي مصلحة التنظيم العام نظرا لان البيانات ،والمعلومات المراد جمعها بغرض تحقيق أهداف البحث الحالي تتلاءم مع عينة مجتمع الدراسة مصلحة التنظيم العام البلدية المالح وملحقتها.والتي تقدر ب 71.

جدول 4 يوضح عدد أفراد عينة الدراسة حسب المكان "البلدية الأم - ملحقة 1 - ملحقة 2".

عدد افراد العينة	المكان
38	بلدية المالح
27	ملحقة سيدي سعيد
06	ملحقة المساعدة

جدول 5 يبين توزيع أفراد العينة حسب المتغيرات الشخصية

المجموع	النسبة المئوية	العدد	المتغير	
%100	%10	07	ذكر	الجنس
	%90	64	انثى	
%100	% 57,74	41	من 30-40 سنة	السن
	%33,80	24	من 41-50 سنة	
	%8,45	06	اكثر من 51 سنة	
% 100	% 74,64	53	من 03-05 سنوات	الاقدمية
	% 18,30	13	من 06-09 سنوات	
	% 7,042	05	اكثر من 10 سنوات	
% 100	% 76,056	54	ثانوي	المستوى التعليمي
	% 23,94	17	جامعي	
% 100	% 76,056	54	متزوج (ة)	الحالة المدنية
	% 5,633	04	مطلق (ة)	
	% 16,901	12	أعزب (ة)	
	% 1,408	01	أرمل (ة)	

من خلال الجدول رقم (2) نلاحظ أن عينة الدراسة الاستطلاعية تتوفر على كل المتغيرات التي نريد

إجراء الدراسة بشأنها ، ما عدا الجنس الذي نلاحظ ارتفاع الذكور على الإناث

#### 4 . أدوات الدراسة :

اعتمدنا في دراستنا على مقياسين مقياس المرونة النفسية ومقياس استراتيجيات مواجهة الضغوط النفسية .

الخصائص السكومترية لأدوات الدراسة :

من الشروط الواجب توفرها في الاستبيان الجيد هي أن تكون فقراته ممثلة للسلوك المراد قياسه، وتتميز الإجابة عنها بالموضوعية لإمكانية تقدير مدلولها بدون غموض، ويجب أن يكون تصحيحه أيضا يتميز بهذا الشرط وهو الموضوعية .

1- قامت الباحثة بالتأكد من حساب الصدق والثبات في الدراسة الحالية لإبراز موثوقية أكبر على النتائج التي سيتوصل إليها .

مقياس المرونة النفسية : كونور و دافيدسون

#### وصف المقياس:

من إعداد "كونور كاترين " و"دافيدسون جونتان" 2003 يقيس المرونة النفسية لدى الأفراد يحتوي على 25 بنداً ، تمت ترجمة المقياس من قبل الباحث جار الله سليمان بجامعة سطيف 02 و إعداد نسخة باللغة العربية ، بالتنسيق مع (ثابت عبد العزيز ) ، الذي اعد أيضا نسخة باللغة العربية بموافقة من معدي السلم "كونور و دافيدسون"، حيث ترجم إلى اللغة العربية من قبل مختص في اللغة الانجليزية وعرض على اخصائين نفسانيين لمعرفة آرائهم لمدى ملائمة العبارات لقياس الخاصية التي تقيسها وتم تعديل صيغ العبارات (16،8،6) لتتلاءم مع الخصائص الثقافية للمجتمع الجزائري .

يتميز سلم المرونة النفسية لكونور دافيدسون في نسخته الأصلية بخصائص سكومترية جيدة ،معامل ألفا كرونباخ لكل الاختبار (0.89)، أما الثبات عبر الزمن فبلغ معامل الارتباط (0.87) معاملات الارتباط للاتساق الداخلي تراوحت بين (0.30) و(0.7). (جار الله سليمان ،2013،167).

وهذا السلم يمكن استعماله لقياس خمسة أبعاد: الكفاءة الذاتية - التحكم في الانفعالات - المشاعر الايجابية - المساندة الاجتماعية - البعد الديني .

الأبعاد	البنود
الكفاءة الذاتية	21-20-19-18-17-15-4-3
التحكم في الانفعالات	25-24-16-14-10-7-9
المشاعر الايجابية	22-13-12-2-1
المساندة الاجتماعية	6-5-3
البعد الديني	11-8

### كيفية التقييم:

يتم تقييم كل بند على خمس درجات حسب سلم ليكرت (0=لاوافق تماما الى 4=وافق تماما) كلما ارتفع او انخفض مجموع الدرجات المتحصل عليها في كل اختبار دل على ارتفاع أو انخفاض درجة المرونة النفسية لدى الفرد .

### الخصائص السيكومترية لأدوات القياس :

حساب الصدق والثبات في الدراسة الحالية ل71 من موظفي مصلحة التنظيم العام لبلدية المالح .

### صدق المحكمين :

يعبر الصدق الظاهري لفقرات الاختبار على مدى تمثيل هذه الفقرات للمجال الذي تقيسه ،ولأجل تحقيق هذا الغرض ،حددت الأبعاد الأصلية للاختبار إجرائيا ثم عرضت فقراتها على 06 محكمين من أعضاء هيئة التدريس من ذوي الخبرة والاختصاص في مجال علم النفس بجامعة عين تموشنت حيث طلب منهم بيان رأيهم في مدى صلاحيتها لقياس ما أعدت لقياسه ،وقد اجمع وان الاختبار بغالبية فقراته يقيس البعاد المتضمنة فيه ،وان جميع الفقرات مفهومة وصالحة لقياس ما أعدت لقياسه ،لقد تم الاعتماد على متوسط تقديري يفوق نسبة اتفاق اكبر من 50%ومراعاة الانسجام بين أبعاده وبذلك تم التحقق من الصدق الظاهري لفقرات الاختبار .

ولحساب دلالات الصدق ، وكذلك مؤشرات الثبات لمقياس المرونة ، قامت الباحثة باختيار عينة مكونة من (71) من موظفي مصلحة التنظيم العام بالبلدية وتم التعرف الى صدق فقرات مقياس المرونة النفسية عن طريق حساب معامل الارتباط بين كل فقرة من فقرات المقياس والبعد الذي تنتمي اليه ، وكذلك بين كل بعد من أبعاد المقياس والدرجة الكلية للمقياس .

تم حساب معامل الفا كرونباخ لكل بعد على حدى وكانت النتائج كالتالي :

#### جدول 6 يمثل قيم معاملات الثبات الفاكرونباخ للمرونة النفسية

المقياس	معامل ألفا - كرونباخ
عامل الكفاءة الذاتية	0,755
عامل التحكم في الانفعالات	0,756
عامل المشاعر الايجابية	0,722
عامل المساندة الاجتماعية	0,679
عامل الديني	0,755

يتضح من الجدول رقم (06) إن قيم الثبات باستخدام معامل الفا كرونباخ تتراوح ما بين 0,67 و 0,75 وهي قيم مرتفعة تطمئن أي باحث إلى الوثوق بنتائج تطبيق الاختبار في الدراسة الحالية الحالية .

#### جدول 7 يمثل درجة ثبات المقياس ككل باستخدام معامل الفا كرونباخ

المرونة النفسية	معامل الفا كرونباخ
المقياس ككل	0,757

#### مقياس استراتيجيات مواجهة الضغوط النفسية:

تم بناء مقياس المواجهة من طرف (Lazarus et Folkman) سنة 1984 والذي تألف من 64 بنداً وشمل خطوات عمله حول صدق المقياس استجاب 100 فرد كل شهر ولمدة سنة ، وكان يطلب منهم

وصف وضعية ضاغطة والإشارة إلى نوع الإستراتيجية الأكثر استعمالا لمواجهة لتلك الوضعية ،وكشفت النتائج عن وجود (08) سلاسل تتضمن كل منها عدة بنود وهي :

حل المشكلة،روح ا لمواجهة ، أخذ الاحتياط أو تصغير التهديدات ،إعادة التقييم الايجابي ،التأنيب ، الذاتي ،البحث عن الدعم الاجتماعي ،التحكم في الذات.

وبعده قام ( vitaliano ) و آخرون سنة 1985 باقتراح نسخة مختصرة لهذا المقياس وتتكون من 42بندا ،وكشف التحليل العالمي عن وجود خمس سلاسل فرعية تتمثل في :

حل المشكل ،التأنيب الذاتي،إعادة التقييم الايجابي ،البحث عن الدعم الاجتماعي ،التجنب .

بعدها قام كل من (naissier ، quintard، bourgeois،lousson) سنة1994 بتكيف النسخة المختصرة ل vitalian وآخرون ( 1985 ) ، مع البيئة الفرنسية وكانت النتيجة الإبقاء على 29بندا وكان الهدف هو البحث عن فعالية المواجهة في تعديل العلاقة (ضغط ،توتر).

وتوضيح أنواع الاستراتيجيات المرتبطة بالصحة الجسدية والنفسية وذلك وفق خطوات التكيف التالية :

ترجمة السلم من طرف مخبر اللغات بجامعة bordeaux ، تم تطبيقه على عينة مكونة من 50راشدا من طلاب وعاملين من الجنسين وتتراوح أعمارهم ما بين (20-35) سنة.

- تأخذ بنود الاختبار بعين الاعتبار محور عام للمواجهة يضم استراتيجيات متمركزة حول المشكل وأخرى متمركزة حول الانفعال .
- التجنب مع التفكير الايجابي .
- إعادة التقييم .
- التأنيب الذاتي (طبي سهام ،2013،73-74)

ولقد تم التأكد من صدق وثبات المقياس من طرف العديد من الباحثين الذين استعملوه في البيئة العربية ،  
والبيئة الجزائرية من بينهم "طبي سهام " في رسالة ماجستير (2013) تحت عنوان "انماط التفكير  
وعلاقتها باستراتيجيات مواجهة الاضطرابات التالية للصدمة لدى عينة من المصابين بحروق"

### كيفية التطبيق :

يطبق مقياس (paulhan) بصفة فردية أو جماعية مع إتباع التعليمات التالية:

\*وصف موقف مؤثر عشته خلال الشهر الأخيرة .

\*تحديد الانزعاج الذي سبب الموقف هو منخفض أو مرتفع .

\*الإشارة بعلامة (x) إلى الإستراتيجية المستعملة في مواجهة الموقف ،علما بان الاستراتيجيات موضوعة

في الجدول مرقمة من البند (1) إلى البند (29) .

\*يجيب الفرد حسب سلم متدرج مؤلف من (04) احتمالات وهي : نعم / الى حد ما / لا / الى حد ما لا.

حيث يضم المقياس (05) مستويان وكل مستوى على عدد معين من البنود كما يلي :

جدول 8 يمثل الجدول ارقام البنود موزعة على ابعادها ( لمقياس مواجهة الضغوط النفسية)

الأبعاد	البنود
استراتيجيات حل المشكل	27-24-18-16-13-06-04-01
استراتيجيات التجنب	25-19-17-11-08-07
استراتيجيات البحث عن الدعم الاجتماعي	23-21-15-10-03
استراتيجيات إعادة التقييم الايجابي	28-12-09-05-02
استراتيجيات التأنيب الذاتي	29-26-22-14

### كيفية التقطيط :

يتم التقطيط وفق سلم متدرج من 01 الى 04 إذ تمنح :

\* نقطة إذا كانت الإجابة لا.

\* نقطتين إذا كانت الإجابة إلى حد ما لا .

\*ثلاث نقاط إذا كانت الإجابة إلى حد ما نعم .

\*أربع نقاط إذا كانت الإجابة نعم .

وهو تنقيط معتمد في جميع البنود ما عدا البند (15) الذي بعكس أعلاه .

**الخصائص السيكومترية لأدوات القياس:**

حساب الصدق والثبات في الدراسة الحالية :

**الصدق الظاهري :**

للتأكد من صدق فقرات المقياس قامت الباحثة بعرض المقياس على مجموعة من الأساتذة وذلك بهدف الأخذ برائهم و ملاحظاتهم .حتى يتماشى مع أهداف الدراسة .

وقد عرضت الاختبار على 06 محكمين من أعضاء هيئة التدريس من ذوي الخبرة والاختصاص في مجال علم النفس بجامعة عين تموشنت حيث طلب منهم بيان رأيهم في مدى صلاحيتها لقياس ما أعدت لقياسه ،وقد اجمع وان الاختبار بغالبية فقراته يقيس الأبعاد المتضمنة فيه ،وان جميع الفقرات مفهومة وصالحة لقياس ما أعدت لقياسه ،لقد تم الاعتماد على متوسط تقديري يفوق نسبة اتفاق اكبر من 50%ومراعاة الانسجام بين أبعاده وبذلك تم التحقق من الصدق الظاهري لفقرات الاختبار .

**صدق الاتساق الداخلي :**

وهو يشير إلى قوة ارتباط درجة الفقرة والبند مع الأداة بالدرجة الكلية له ،إضافة إلى ارتباط درجات كل بعد من الأبعاد مع درجة الاختبار ككل.

حساب ثبات لمقياس استراتيجيات المواجهة النفسية:

معامل ألفا -كرونباخ:ثم حساب معامل ألفا كرونباخ لكل بعد على حدا وكانت النتائج كالتالي :

جدول 9 نتائج معامل ألفا كرونباخ لكل بعد على حدى

أبعاد المقياس	معامل ألفا -كارونباخ
---------------	----------------------

0,668	استراتيجيات حل المشكل
0,663	استراتيجيات التجنب
0,755	استراتيجيات البحث عن الدعم الاجتماعي
0,756	استراتيجيات إعادة التقييم الإيجابي
0,669	استراتيجيات التأنيب الذاتي

يتضح من الجدول رقم (09) أن قيم الثبات باستخدام معامل ألفا كرونباخ تتراوح ما بين 0,663 و 0,756 وهي قيم مرتفعة تطمئن أي باحث إلى الوثوق بنتائج تطبيق الاختبار في الدراسة.

### الدراسة الأساسية:

قامت الباحثة باستخدام هذا المنهج الوصفي الارتباطي لمعرفة العلاقة بين المرونة النفسية واستراتيجيات مواجهة الضغوط النفسية لدى أعوان شباك الحالة المدنية لبلدية المالح .

- عينة الدراسة الدراسة الأساسية :

لتحقيق أهداف الدراسة فقد تم اختيار عينة اعوان شباك الحالة المدنية بالبلدية كونهم أكثر فئة في مواجهة مباشرة مع متلقي الخدمة "المواطنون" وقد تمثلت عينة الدراسة الأساسية في 30 من أعوان شباك الحالة المدنية ببلدية المالح وملحقة سيدي سعيد وملحقة المساعدة.

- أدوات الدراسة :

اعتمدنا في دراستنا على مقياسين مقياس المرونة النفسية ومقياس استراتيجيات مواجهة الضغوط النفسية .

مقياس المرونة النفسية : كونور و دافيدسون

### وصف المقياس:

يعد مقياس "كونور ديفيدسون" من أشهر مقاييس المرونة النفسية حيث قامت كل من كاثرين م.كونور-الطبيبة والباحثة في المركز الطبي بجامعة ديوك وجوناثان ارتي ديفيدسون -الأستاذ الفخري في الطب النفسي والعلوم السلوكية في جامعة ديوك، بالبحث والكتابة عن المرونة النفسية، و أرادا تطوير اختبار

لقياس المرونة النفسية للأشخاص، فقاما بوضع اختبار "كونور دافيدسون" الذي يقيس 25 عنصر من عناصر المرونة النفسية مثل: القدرات والمعايير والخصائص، تحمل المشاعر السلبية، قبول التغيير بشكل ايجابي، إقامة العلاقات الآمنة، تأثير الروحانيات على الشخص.

أبعاد المرونة النفسية: تمثلت في 05 بعاد الكفاءة الذاتية - التحكم في الانفعالات - المشاعر الايجابية - المساندة الاجتماعية - الجانب الديني

## 2- مقياس استراتيجيات مواجهة الضغوط النفسية لبولهان:

مقياس مواجهة الضغوط النفسية لدى الأفراد وقد طوره الباحث الأمريكي ريتشارد بولهان 1985 يتكون المقياس من 29 فقرة تقيس 05 ابعاد .

حل المشكل، التأنيب الذاتي، إعادة التقييم الايجابي، البحث عن الدعم الاجتماعي، التجنب .

ولقد تم التأكد من صدق وثبات المقياس من طرف العديد من الباحثين الذين استعملوه في البيئة العربية، والبيئة الجزائرية من بينهم "طبي سهام" في رسالة ماجستير (2013) تحت عنوان "أنماط التفكير وعلاقتها باستراتيجيات مواجهة الاضطرابات التالية للصدمة لدى عينة من المصابين بحروق"

**كيفية التطبيق :**

يطبق مقياس (paulhan) بصفة فردية أو جماعية مع إتباع التعليمات التالية:

\* وصف موقف مؤثر عشته خلال الشهر الأخيرة .

\* تحديد الانزعاج الذي سبب الموقف هو منخفض أو مرتفع .

\* الإشارة بعلامة (x) إلى الإستراتيجية المستعملة في مواجهة الموقف، علما بان الاستراتيجيات موضوعة

في الجدول مرقمة من البند (1) إلى البند (29) .

\*يجيب الفرد حسب سلم متدرج مؤلف من (04) احتمالات وهي : نعم / إلى حد ما / لا / إلى حد ما لا .  
حيث يضم المقياس (05) مستويان وكل مستوى على عدد معين من البنود كما يلي :

جدول 10 يمثل الجدول أرقام البنود موزعة على أبعادها ( لمقياس استراتيجيات مواجهة الضغوط النفسية)

البنود	الأبعاد
27-24-18-16-13-06-04-01	استراتيجيات حل المشكل
25-19-17-11-08-07	استراتيجيات التجنب
23-21-15-10-03	استراتيجيات البحث عن الدعم الاجتماعي
28-12-09-05-02	استراتيجيات إعادة التقييم الايجابي
29-26-22-14	استراتيجيات التأنيب الذاتي

#### الخصائص السيكومترية لأدوات القياس:

حساب الصدق والثبات في الدراسة الحالية ل30 عون من أعوان شباك الحالة المدنية لبلدية المالح .  
الصدق الظاهري : للتأكد من صدق فقرات المقياس قامت الباحثة بعرض المقياس على مجموعة من الأساتذة وذلك بهدف الأخذ برائهم و ملاحظاتهم . حتى يتماشى مع أهداف الدراسة .

#### صدق الاتساق الداخلي :

وهو يشير إلى قوة ارتباط درجة الفقرة والبند مع الأداة بالدرجة الكلية له ، إضافة إلى ارتباط درجات كل بعد من الأبعاد مع درجة الاختبار ككل .

#### تحليل البيانات:

قبل الإجابة على أسئلة الدراسة استعان الباحث ببرنامج الحزمة الإحصائية SPSS حيث مرت عملية التحليل بالمراحل التالية :

1- مرحلة التطبيق: بعد التأكد من صلاحية أدوات الدراسة تم تطبيقها على العينة المستهدفة أعوان شباك الحالة المدنية مع مراعاة توضيح التعليمات الخاصة بالاستبيان وكذا بيان أهداف وأهمية الدراسة من أجل ضمان جدية المبحوثين للاهتمام بالموضوع .

2- جمع البيانات : تم الاعتماد في هذه الدراسة على جمع البيانات عن طريق توزيع استمارات الاستبيان على أعوان شباك الحالة المدنية ببلدية المالح وقد طلب منهم الالتزام بالموضوعية قدر الإمكان لضمان الحصول على نتائج حقيقية غير مزيفة

3- بعد جمع الاستمارات تم مراجعتها لتأكد من صلاحيتها، وتم استبعاد واحدة نظرا لعدم جدية مآلها بالكامل

4- مرحلة الترميز والتفريغ: بعد الانتهاء من جمع الاستمارات ثم ترقيمها وتفريغها من أجل رصد الدرجات التي حصل عليها كل عون من أعوان شباك الحالة المدنية ببلدية المالح .  
تم تحديد متغيرات الدراسة وهي فقرات الاستبيان وتم إدخال البيانات في ملف خاص في برنامج التحليل الإحصائي SPSS.

الأساليب الإحصائية : لتحليل نتائج المقياسين و الإجابة على أسئلة الدراسة والوصول إلى أهدافها قمنا باستخدام المعالجة الإحصائية بنظام (SPSS) نظام حزمة البرامج الإحصائية وقد اعتمدنا على الأدوات الإحصائية التالية :

- معامل الارتباط بيرسون : لدراسة العلاقة بين أبعاد المرونة النفسية واستراتيجيات المواجهة لدى أعوان شباك الحالة المدنية لبلدية المالح .

- معامل الفا كرونباخ لحساب ثبات الأدوات .

- اختبار independent sample T- test.

- اختبار تحليل التباين ANOVA.

**خلاصة الفصل :**

من خلال هذا الفصل لقد تطرقت لأهم الإجراءات الميدانية التي قمت بها ،نظرا لطبيعة البحث استعملت المنهج الوصفي الارتباطي باعتباره الأنسب لمثل هذا النوع من الدراسات ،واعتمدنا على مقياس المرونة النفسية ومقياس استراتيجيات مواجهة الضغوط النفسية على أعوان شباك الحالة المدنية ببلدية المالح .،لتحقيق أهداف البحث والتحقق من فرضيات البحث .

## عرض ومناقشة وتحليل النتائج

تمهيد:

### 1/ عرض النتائج:

- أولاً: عرض نتائج السؤال الأول.
- ثانياً: عرض نتائج السؤال الثاني .
- ثالثاً: عرض نتائج السؤال الثالث.
- رابعاً: عرض نتائج السؤال الرابع.
- خامساً: عرض نتائج السؤال الخامس.

### 2/ مناقشة وتفسير النتائج

- 1-2/ مناقشة وتفسير نتائج التساؤل العام.
- 2-2/ مناقشة وتفسير السؤال الأول.
- 3-2/ مناقشة وتفسير نتائج السؤال الثاني.
- 4-2/ مناقشة وتفسير السؤال الثالث.
- 5-2/ مناقشة وتفسير السؤال الرابع.
- 6-2/ مناقشة وتفسير نتائج السؤال الخامس.
- 7-2/ مناقشة وتفسير نتائج السؤال السادس.

**تمهيد :**

بعد ما تناولنا في الفصل السابق تساؤلات الدراسة والأساليب الإحصائية المستخدمة ومعالجة البيانات ثم إجراءات تطبيق أدوات البحث من خلال الدراستين الاستطلاعية والأساسية ،في هذا الفصل سنكمل عرض نتائج المتحصل عليها من الاختبارين (المرونة النفسية -استراتيجيات مواجهة الضغوط النفسية )،ثم تفسير ومناقشة هذه النتائج المتحصل عليها بعد المعالجة الإحصائية باستخدام الحزم الإحصائية للعلوم الاجتماعية (spss).

**1. عرض نتائج الدراسة وتفسيرها :****1.2 نتيجة الفرضية العامة وتفسيرها :**

نصت الفرضية على أن هناك علاقة ارتباطية بين المرونة النفسية واستراتيجيات المواجهة النفسية لدى أعوان شباك الحالة المدنية ببلدية المالح .

ولتحقق من صحة الفرضية تم استخراج معامل بيرسون (pearson) لمعرفة العلاقة بين المرونة النفسية واستراتيجيات مواجهة الضغوط النفسية لدى أعوان شباك الحالة المدنية ببلدية المالح كما هو موضح في الجدول رقم ( 13).

جدول 11 يمثل العلاقة الارتباطية بين المرونة النفسية و إستراتيجيات مواجهة الضغوط النفسية

متغيرات الدراسة	العينة	قيمة ر	الدلالة الإحصائية	مستوى الدلالة
المرونة النفسية الكلية	30	0.534	0.02	دالة إحصائيا عند 0.01
استراتيجيات المواجهة الكلية	30			

نلاحظ من خلال الجدول رقم ( 13) إن قيمة "ر" قد بلغت 0.534 بين المرونة النفسية واستراتيجيات

المواجهة عند قيمة دلالة الإحصائية 0.02 وهو دال إحصائيا عند مستوى الدلالة 0.01 ومنه نقول انه

يوجد ارتباط ذو دلالة إحصائية بين المتغيرين ، وهذه النتيجة تتفق مع دراسة "محمد عبد الرحمن ومحمد خضر" بان هناك علاقة ارتباطية بين المرونة النفسية واستراتيجيات المواجهة النفسية ، وبالتالي نقبل الفرضية التي لمفادها " توجد علاقة بين المرونة النفسية واستراتيجيات مواجهة الضغوط النفسية لدى أعوان شباك الحالة المدنية ببلدية المالح .

سنوضح من خلال الجدول الموالي العلاقة الارتباطية بين أبعاد المرونة النفسية واستراتيجيات مواجهة الضغوط النفسية .

جدول 12 نتائج تحليل علاقات الارتباط بين ابعاد المرونة النفسية و استراتيجيات مواجهة الضغوط النفسية لاستجابات افراد العينة

المرونة النفسية	الديني	المساندة الاجتماعية	المشاعر الايجابية	التحكم في الانفعالات	الكفاءة الذاتية	
					1	الكفاءة الذاتية
				1	.682**	عامل التحكم في الانفعالات
			1	.130	.146	عامل المشاعر الايجابية
		1	.107	.816**	.731**	عامل المساندة الاجتماعية
	1	.736**	.127	.833**	.612**	الديني
1	.741**	.780**	.576**	.813**	.819**	المرونة النفسية
.534**	.654**	.410*	.065	.742**	.421*	استراتيجيات مواجهة الضغوط النفسية

\* الارتباط دال عند 0.05

\*\* الارتباط دال عند 0.01

توجد علاقة ارتباطية بين أبعاد المرونة النفسية (الكفاءة الذاتية، التحكم في الانفعالات المشاعر الايجابية، المساندة الاجتماعية، العامل الديني ) واستراتيجيات المواجهة النفسية لدى أعوان شباك الحالة المدنية ببلدية المالح .

من خلال نتائج الجدول نلاحظ أن هناك معامل الارتباط لبعد التحكم في الانفعالات مع استراتيجيات مواجهة الضغوط النفسية كان  $0.742^{**}$  عند مستوى الدلالة  $0.01$ ، البعد الديني قدر ب  $0.654^{**}$  عند مستوى الدلالة  $0.01$ ، وان بعد الكفاءة الذاتية قدر معامل الارتباط ب  $0.421^*$  عند مستوى الدلالة  $0.05$  وكذلك بعد المساندة الاجتماعية قدر معامل الارتباط ب  $0.410^*$  عند مستوى الدلالة  $0.05$ ، ومن خلال الجدول نلاحظ انه لا توجد علاقة ارتباطية بين بعد المشاعر الايجابية واستراتيجيات مواجهة الضغوط النفسية لدى أعوان شباك الحالة المدنية ببلدية المالح ، وبالتالي هناك علاقة ارتباطيه بين أبعاد المرونة النفسية واستراتيجيات مواجهة الضغوط النفسية لدى أعوان شباك الحالة المدنية ببلدية المالح ماعدا بعد المشاعر الايجابية .

#### - نتيجة التساؤل الفرعي الأول :

وكان نصه: ما مستوى المرونة النفسية لدى أعوان شباك الحالة المدنية ببلدية المالح ؟  
للإجابة عن السؤال الاستكشافي لابد من حساب المتوسط الحسابي العام والانحراف المعياري العام لاستجابات عينة الدراسة لمقياس المرونة النفسية .

جدول 13 المتوسط الحسابي و الانحراف المعياري لاستجابات العينة لمقياس المرونة النفسية

الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	العينة	المتغير المستقل
12.97	83.13	30	المرونة النفسية

بعد حساب المتوسط الحسابي للمرونة النفسية والذي قدر ب  $83.13$  ولمعرفة مستوى المرونة (مرتفع ،متوسط ،منخفض) لابد من تحديد مستويات المرونة الثلاث ويكون على أساس مايلي :

$$(125=5 \times 25)، (100=25-125) (33.33=100 \div 3)$$

تتصدر الدرجات لمقياس المرونة النفسية من :

$$(25 - 58.33) \text{ درجة المرونة النفسية ضعيفة.}$$

(58.34 – 91.67) درجة المرونة النفسية متوسطة .

(91.68 – 125) درجة المرونة النفسية مرتفعة.

وحسب الجدول فالمتوسط الحسابي للمرونة النفسية لدى أعوان شباك الحالة المدنية قدرة ب. 0.831 وهي محصورة بين (58.34 – 91.67) وبالتالي فمستوى المرونة النفسية لدى أعوان شباك الحالة المدنية لبلدية المالح متوسط .

#### - نتيجة التساؤل الفرعي الثاني :

وكان نصه: "ما مستوى استراتيجيات مواجهة الضغوط النفسية لدى أعوان شباك الحالة المدنية ببلدية المالح؟"

للاجابة على السؤال الاستكشافي استراتيجيات لابد من حساب المتوسط الحسابي العام والانحراف المعياري العام لاستجابات أفراد عينة الدراسة على مقياس استراتيجيات مواجهة الضغوط النفسية جدول 14 المتوسط الحسابي و الانحراف المعياري لاستجابات أفراد العينة لمقياس استراتيجيات المواجهة الضغوط النفسية

المتغير التابع	العينة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري
استراتيجيات مواجهة الضغوط النفسية	30	93.77	8.752

بعد حساب المتوسط الحسابي لاستراتيجيات مواجهة الضغوط النفسية الذي قدر ب 93.77 ولمعرفة مستوى استراتيجيات مواجهة الضغوط النفسية (مرتفع - متوسط - منخفض) لابد من تحديد مستويات استراتيجيات مواجهة الضغوط النفسية ويكون هذا على أساس مايلي :

$$(116=04 \times 29) ، (87 = 29 - 116) ، (29 = 03 \div 87)$$

ومنه تنحصر الدرجات لمقياس استراتيجيات مواجهة الضغوط النفسية من:

$$[ 29 - 57.9 ] \text{ مستوى منخفض.}$$

[ 58.9 – 86.9 ] مستوى متوسط .

[ 87.9 – 116 ] مستوى مرتفع .

وحسب الجدول رقم ( 16 ) فالمتوسط الحسابي لاستراتيجيات مواجهة الضغوط النفسية لدى أعوان شباك الحالة المدنية قدر ب 93.77 فهو ينحصر بين [ 87.9 – 116 ] ومنه مستوى استراتيجيات مواجهة الضغوط النفسية لدى أعوان شباك الحالة المدنية ببلدية المالح مستوى مرتفع.

#### - نتيجة التساؤل الفرعي الثالث :

وكان نصه: " ماهي أبعاد المرونة النفسية الأكثر استخداما لدى أعوان شباك الحالة المدنية ببلدية المالح؟" للاجابة عن هذا السؤال تم :

- ❖ حساب المتوسطات الحسابية لاستجابات أفراد عينة الدراسة على استبيان المرونة النفسية .
- ❖ ترتيب المتوسطات الحسابية لاستجابات أفراد عينة الدراسة ترتيبا تنازليا كما هو موضح في الجدول

التالي :

جدول 15 المتوسطات الحسابية لفقرات المرونة النفسية مرتبة تنازليا حسب استجابات افراد عينة الدراسة

الرتبة	الرقم	الفقرات	المتوسط الحسابي
01	03	اعتقد في أحيانا كثيرة أن الله معي وسيساعدني في تحدي المصائب	4.63
02	02	أعيش علاقات تتسم بالثقة والطمأنينة مع الآخرين	4.60
03	01	لدي القدرة على التكيف مع تغيرات الحياة	3.57
04	25	أنا فخور بإنجازاتي	3.40
05	09	أعتقد أن الأشياء تحدث لسبب معين	3.33
06	17	أرى نفسي أنني شخص قوي	3.33
07	21	لدي إحساس قوي بهدف في الحياة	3.33
08	24	أعمل لتحقيق أهدافي	3.30
09	11	أعتقد انه بإمكان الفرد تحقيق أهدافه	3.27

3.23	أستطيع التعامل مع المشاكل و مواجهتها مهما كانت	04	10
3.23	أرى الجانب الجميل من الأشياء	06	11
3.20	أعتقد أنه ينبغي على الفرد التصرف وفقا لمشاعره و حدسه	20	12
3.17	لا أستسلم بسرعة عندما تبدوا الأمور ميؤوس منها	12	13
3.17	أعرف من أين أحصل على المساعدة في أوقات الشدة	13	14
3.13	لدي القدرة على التحكم و السيطرة في حياتي	22	15
3.07	لدي القدرة على التعامل مع المشاعر الغير السارة و إدارتها	19	16
3.03	لدي القدرة على اتخاذ القرارات الصعبة و الغير المألوفة	18	17
3.00	نجاحات الماضي تزيدني ثقة لمواجهة التحديات الجديدة	05	18
3.00	يجعلني التعامل مع المواقف الضاغطة و مواجهتها أكثر قوة	07	19
3.00	أميل إلى استعادة توازني بعد الشدائد	08	20
3.00	أفضل أخذ زمام المبادرة و الصدارة في حل المشكلة	15	21
2.90	أفضل أن أبدل الجهد بغض النظر عن النتيجة المتوقعة	10	22
2.87	لا أنتهي أو أحبط بسهولة أمام الفشل و المواقف الضاغطة	16	23
2.73	أستطيع التركيز و التفكير بوضوح رغم تأثير الضغط أو الإجهاد	14	24
2.53	أحب التحديات	23	25

يتضح من الجدول رقم ( 17 ) قيم المتوسطات الحسابية لاستجابات أفراد عينة الدراسة على استبيان المرونة النفسية مرتبة تنازليا، وفقا لذلك فقد أشارت النتائج إلى الفقرة رقم (03) التي مفادها "اعتقد في أحيانا كثيرة أن الله معي ويساعدني في تحدي المصاعب "جاءت في المرتبة الأولى بمتوسط حسابي بلغ 4.63مرتفع وتمثل بعد "الكفاءة الذاتية"، وفي المرتبة الثانية جاءت الفقرة رقم ( 02 ) والتي مفادها "أعيش علاقات تتسم بالثقة والطمأنينة مع الآخرين" بمتوسط حسابي بلغ 4.60 والتي تمثل بعد المشاعر الايجابية، وفي المرتبة الثالثة جاءت الفقرة رقم (01) والتي مفادها "لدي القدرة على التكيف مع تغيرات الحياة" بمتوسط حسابي بلغ 3.57يمثل بعد المشاعر الايجابية، وفي المرتبة الرابعة جاءت الفقرة رقم (25) التي مفادها "انا فخور بانجازاتي" بمتوسط حسابي بلغ 3.40 وتمثل بعد التحكم في الانفعالات ، وفي المرتبة

الخامسة الفقرة رقم (09) التي مفادها "اعتقد أن الأشياء تحدث لسبب معين" وتمثل بعد التحكم في الانفعالات والجدول الموالي سوف يعبر عن كل فقرة المرتبة تنازليا مع بعد المرونة النفسية الذي تمثله

جدول 16 يمثل ابعاد المرونة النفسية حسب فقرات التي تمثلها استجابات عينة الدراسة

الرتبة	رقم الفقرة	البعد	الرتبة	رقم الفقرة	البعد
01	03	الكفاءة الذاتية	14	13	المشاعر الإيجابية
02	02	المشاعر الايجابية	15	22	المشاعر الايجابية
03	01	المشاعر الايجابية	16	19	الكفاءة الذاتية
04	25	التحكم في الانفعالات	17	18	الكفاءة الذاتية
05	09	التحكم في الانفعالات	18	05	المساندة الاجتماعية
06	17	الكفاءة الذاتية	19	07	التحكم في الانفعالات
07	21	الكفاءة الذاتية	20	08	العامل الديني
08	24	التحكم في الانفعالات	21	15	الكفاءة الذاتية
09	11	البعد الديني	22	10	التحكم في الانفعالات
10	04	الكفاءة الذاتية	23	16	التحكم في الانفعالات
11	06	المساندة الاجتماعية	24	14	التحكم في الانفعالات
12	20	الكفاءة الذاتية	25	23	الكفاءة الذاتية
13	12	المشاعر الايجابية			

جدول 17 يوضح ابعاد المرونة مرتبة تنازليا لاستجابات عينة الدراسة

الرتبة	أبعاد المرونة النفسية
01	الكفاءة الذاتية
02	التحكم في الانفعالات
03	المشاعر الايجابية
04	المساندة الاجتماعية
05	العامل الديني

- نتيجة التساؤل الفرعي الرابع :

وكان نصه: " ما هي استراتيجيات المواجهة الأكثر استخداما من طرف أعوان شباك الحالة المدنية ببلدية المالح"

لاجابة عن هذا السؤال تم حساب المتوسطات الحسابية لاستجابات أفراد عينة الدراسة على استبيان "مواجهة الضغوط النفسية" مرتبة تنازليا كما هو موضح في الجدول .

جدول 18 متوسطات الحسابية لاستجابات العينة " استجابات مواجهة الضغوط النفسية "

المتوسط الحسابي	الفقرات	الرقم	الرتبة
3.80	قبلت عطف و تفاهم شخص	23	01
3.80	انتقدت نفسي و وبختها	29	02
3.73	أنبت نفسي	14	03
3.70	حاولت عدم البقاء لوحدي	21	04
3.63	تمنيت لو كنت أكثر قوة و تفاؤلا و حماسا	02	05
3.60	تمنيت لو حدثت معجزة	11	06
3.53	حدث شخصا عما أحسست به	03	07
3.53	تضايقت لعدم قدرتي على تجنب المشاكل	08	08
3.50	تمنيت لو استطعت تغيير ما حدث	07	09
3.47	حاولت عدم التصرف بتسرع أو باتباع أول فكرة خطرة لي	18	10
3.43	رفضت التصديق ان هذا حدث لي	19	11
3.40	تغيرت الى الأحسن	05	12
3.40	تتاولت الأمور واحدة واحدة	06	13
3.37	أدركت بأنني سبب المشاكل	20	14
3.37	تمنيت لو استطعت تغيير موقفي	26	15
3.33	تتاقشت مع شخص لأعرف أكثر عن الموقف	10	16
3.33	فكرت في أمور خالية أو وهمية حتى أكون في تحسن	22	17
3.30	كافحت لتحقيق ما أردته	04	18
3.27	غيرت الأمور حتى ينتهي كل شيء بسلام	13	19
3.27	عدلت شيئا في ذاتي من أجل أن أتحمل الوضعية بشكل أفضل	28	20
3.23	وضعت خطة و اتبعتها	01	21
3.23	عرفت ما ينبغ القيام به و ضاعفت مجهوداتي و بدلت كل ما بوسعي للحصول على ما أريد	27	22
3.20	حاولت نسيان كل شيء	25	23
3.10	جلست و تخيلت مكانا أو زمانا أفضل من الذي كنت فيه	17	24
3.03	ركزت على الجانب الايجابي الذي يمكن أن يظهر فيما بعد	09	25
3.00	وجدت حلا أو حلين للمشكلة	24	26
2.90	احتفظت بمشاعري لنفسي	15	27
2.83	خرجت أكثر قوة من الوضعية	12	28
2.83	تفاوضت للحصول على شيء ايجابي من الموقف	16	29

يوضح الجدول رقم ( 20 ) قيم المتوسطات الحسابية لإفراد عينة الدراسة على استبيان " استراتيجيات مواجهة الضغوط النفسية " وفقا لذلك فقد أشارت النتائج إلى أن الفقرة رقم (23) التي مفادها "قبلت وتفاهم شخص" جاءت مرتفعة بمتوسط حسابي بلغ 3.80 تم بعد استراتيجيات البحث عن الدعم الاجتماعي ،ثم في المرتبة الثانية الفقرة رقم (29) والتي مفادها "انتقدت نفسي بمتوسط حسابي بلغ 3.80 تمثل إستراتيجية التآنيب الذاتي وفي المرتبة الثالثة جاءت الفقرة رقم (14) والتي مفادها "انبت نفسي بمتوسط حسابي 3.73 وتمثل إستراتيجية التآنيب الذاتي، وفي الرتبة الرابعة جاءت الفقرة رقم (21) التي مفادها "حاولت عدم البقاء لوحدي بمتوسط حسابي 3.70 تمثل إستراتيجية البحث عن الدعم الاجتماعي ،وفي المرتبة لخامسة جاءت الفقرة رقم (02) والتي مفادها "تمنيت لو كنت أكثر قوة وتفاءلا وحماسا بمتوسط حسابي 3.63 وتمثل إستراتيجية إعادة التقييم الذاتي ،وفي المرتبة السادسة الفقرة رقم (11) والتي مفادها "تمنيت لو حدثت معجزة بمتوسط حسابي 3.60 وتمثل إستراتيجية التجنب ،وفي الرتبة السابعة جاءت الفقرة رقم (03) والتي مفادها "حدثت شخصا عما أحسست به بمتوسط حسابي 3.53 وتمثل إستراتيجية إعادة التقييم الذاتي، وفي الرتبة الأخيرة جاءت الفقرة رقم (16) والتي مفادها "تفاوضت للحصول على شيء ايجابي من الموقف بمتوسط حسابي 2.83.

جدول 19 يوضح ترتيب استراتيجيات مواجهة الضغوط النفسية الأكثر استخداما حسب استجابات افراد عينة الدراسة.

الرتبة	استراتيجيات مواجهة الضغوط النفسية
01	إستراتيجية التآنيب الذاتي
02	إستراتيجية التجنب
03	إستراتيجية الدعم الاجتماعي
04	إستراتيجية حل المشكل
05	إستراتيجية التقييم الايجابي

يوضح الجدول رقم ( 21 ) ترتيب استراتيجيات مواجهة الضغوط النفسية الأكثر استخداما لعينة الدراسة والتي تظهر في الرتبة الأولى استراتيجية التانيب الذاتي وفي المرتبة الثانية إستراتيجية التجنب ويلبها الدعم الاجتماعي ثم حل المشكل وأخيرا التقييم الايجابي.

#### نتائج السؤال الخامس وتفسيره الذي ينص على مايلي :

هل يوجد فروق ذات دلالة إحصائية للمرونة النفسية لدى أعوان شباك الحالة المدنية ببلدية المالح تعزى لجنس ( ذكور - إناث ) ؟

للإجابة عن هذا السؤال فقد أجريت المعالجة الإحصائية باستخدام اختبارات ت (T-Test) لحساب الفروق بين متوسطي أعوان شباك (ذكور و إناث) على استبيان المرونة النفسية لبولهان

جدول 20 يبين اختبار ( *t - test* ) لدلالة الفروق بين متوسطي درجات أعوان شباك الحالة المدنية

المتغير	الجنس	العدد	المتوسط الحسابي	T	sig	مستوى الدلالة
المرونة النفسية	ذكور	04	88.50	0.570	0.03	دالة عند 0.05
	إناث	26	82.31			

يظهر من الجدول رقم (20) أن قيمة "ت" قد بلغت 0.57 بالنسبة لمتغير الجنس (ذكور وإناث) والقيمة وهي دالة عند مستوى الدلالة 0.05 وبالتالي توجد فروق دالة إحصائية في المرونة النفسية لدى أعوان شباك الحالة المدنية ببلدية المالح. والمتوسط الحسابي للذكور قدر ب 0.88 والمتوسط الحسابي للإناث قدر ب 0.82 فالمتوسط الحسابي للذكور أكبر من المتوسط الحسابي للإناث ونستنتج توجد فروق ذات دلالة إحصائية للمرونة النفسية لدى أعوان الشباك الحالة المدنية ببلدية المالح لصالح الذكور .

#### عرض نتائج السؤال السادس وتفسيره : الذي ينص على مايلي " هل توجد فروق ذات دلالة إحصائية

في المرونة النفسية لدى أعوان شباك الحالة المدنية ببلدية المالح تعزى لمتغير الإقدمية 05سنوات/من 5

وللإجابة على هذا التساؤل تم استخدام اختبار التباين الأحادي كما هو مبين في الجدول التالي :

جدول 21 يبين النتائج تحليل التباين الأحادي (One- Way ANOVA) لمعرفة دلالة الفروق بين متوسطات درجات استجابة أفراد العينة للمرونة النفسية تبعاً لمتغير الأقدمية

الدلالة الإحصائية	قيمة اختبار (F)	متوسط المربعات	درجات الحرية	مجموع المربعات	
0.19	1.713	274.654	2	549.308	ما بين المجموعات
		160.376	27	4330.158	داخل المجموعات
			29	4879.467	الكلية

من خلال الجدول أعلاه نلاحظ أن قيمة الفرق (F) " تحليل التباين الأحادي" بلغت 1.7 بالنسبة لإفراد عينة الدراسة لمقياس المرونة النفسية تبعاً لمتغير الأقدمية ومقدار الدلالة (0.19) وهذه القيمة غير دالة إحصائياً عند مستوى الدلالة 0.05 وبالتالي يمكن القول بأنه لا توجد فروق دالة إحصائياً في المرونة النفسية لدى أعوان شبك الحالة المدنية ببلدية المالح لمتغير الأقدمية (أقل من 05 سنوات / م05 الى 10سنوات / اكبر من 10سنوات)وعليه نستنتج تحقق الفرضية الفارقة . التي تنص على " لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في المرونة النفسية لدى أعوان شبك الحالة المدنية تعزى لمتغير الأقدمية " وهذه النتيجة تتفق مع دراسة روبي محمد 2020 .  
ومنه نستنتج انه لا يوجد تأثير ملموس للأقدمية على المرونة النفسية لدى أعوان شبك الحالة المدنية بالبلدية .

## 2/ مناقشة وتفسير النتائج :

### 2-1/ مناقشة وتفسير نتائج التساؤل العام :

نصت الفرضية العامة " توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين أبعاد المرونة النفسية واستراتيجيات مواجهة الضغوط النفسية لدى أعوان شبك الحالة المدنية ببلدية المالح " .

وللتحقق من الفرضية قامت الطالبة بحساب معامل الارتباط بين أبعاد المرونة النفسية واستراتيجيات مواجهة الضغوط النفسية حيث تشير نتائج الجدول رقم ( 13 ) إلى وجود علاقة ارتباطية بين استراتيجيات المواجهة وبعض أبعاد المرونة النفسية .

فقد تحققت الفرضية العامة بوجود علاقة ارتباطية من خلال الكفاءة الذاتية والتحكم في الانفعالات والمساعدة الاجتماعية والبعد الديني وهي علاقة ايجابية طردية ،فكلما ارتفع مستوى أبعاد المرونة النفسية كلما زادت قدرة عون الشباك على توظيف استراتيجيات المواجهة الايجابية،لتغيير الأوضاع والمشاكل التي تواجهه وتعديل علاقته مع الآخر ، فالكفاءة الذاتية تعرف بأنها ثقة الفرد في قدرته على تنفيذ سلوكيات معينة لتحقيق أهداف محددة ،وتلعب دورا كبيرا في كيفية تعامل الأعوان مع الضغوط النفسية والتحديات بتعزيز استخدام استراتيجيات المواجهة الفعالة التي تساعدهم على تقليل مستويات التوتر والضغط النفسي كما أنها تساعدهم على تنظيم استجاباتهم العاطفية وهذا ما يسمى بالتحكم في الانفعالات خاصة وان أعوان شباك في اتصال مباشر مع المواطنين الذين تختلف مشاكلهم وتعبيراتهم والتي تكون في غالب الأحيان سلبية وعنيفة لضغوطات الحياة المستمرة وهذا يخلق نقص في المشاعر الايجابية مع الآخر، وهذا ما يفسر عدم وجود علاقة ارتباطية بين المشاعر الايجابية واستراتيجيات مواجهة الضغوط النفسية لدى أعوان شباك الحالة المدنية .

**مناقشة وتفسير نتائج السؤال الأول: الاستكشافي** " " ما مستوى المرونة النفسية لدى أعوان شباك الحالة المدنية ببلدية المالح؟"

يتضح من خلال نتائج الجدول رقم ( 15 ) أن مستوى المرونة النفسية لدى أعوان شباك الحالة المدنية لبلدية المالح هو مستوى متوسط .

فنظرا للضغوطات المستمرة والمتكررة التي يواجهها أعوان الشباك، فان مستوى المرونة النفسية يتراوح بين المتوسط والمنخفض في فترات الضغط كالدخول الاجتماعي ،و التي يكثر فيها الضغط والوضع

المشحون فالطلب على الوثائق من طرف المواطنين يفوق قدرة العون، فهو ملزم بالسرعة والدقة والشرح والتوضيح في حالة عدم إمكانية معالجة الطلب لنقص الملف ، كل هذا يؤدي إلى عدم قدرتهم على مواجهة الضغوط النفسية، فيجدون عائق كبير في تكيفهم و انسجامهم مع الضغوطات المختلفة، و امام كل هذه الضغوطات المتفاوت والمتكررة بصورة مستمر، وعدم كفاية التكوين و التأهيل لبعض الأعوان والذي ينعكس سلبا على طريقة تعاملهم مع المواطنين كل هذا يؤثر على مستوى المرونة النفسية لدى الأعوان ويتجلى هذا بصورة واضحة من خلال نتائج الاستبيان الذي يفسر إن مستوى المرونة النفسية لدى أعوان شبك الحالة المدنية ببلدية المالح مستوى متوسط .

**مناقشة وتفسير نتائج السؤال الثاني:** "الاستكشافي": " ما مستوى استراتيجيات المواجهة لدى أعوان الشباك ببلدية المالح ؟".

يتضح من خلال الجدول رقم ( 16 ) أن مستوى استراتيجيات مواجهة الضغوط النفسية لدى أعوان الشباك الحالة المدنية ببلدية المالح مرتفع .

تواجه هذه الفئة الكثير من الضغوطات النفسية نظرا لطبيعة عملهم الذي يضعهم في مواجهة مستمرة مع المواطنين الذين أصلا هم يعانون من ضغوط الحياة الأمر الذي يتطلب من الأعوان الحيطة وحسن التصرف خصوصا انهم مهما كانت الضغوطات والتحديات مطالبون بتقديم خدمة عمومية جيدة لهذا يلجا أعوان شبك الحالة المدنية لاستخدام مجموعة من استراتيجيات المواجهة التي تساعدهم على تحقيق التوازن لذواتهم وبيئتهم الخارجية من خلال تحقيق التوافق النفسي والاجتماعي وهذا ما يفسر أن مستوى استراتيجيات مواجهة الضغوط النفسية مرتفع لدى أعوان شبك الحالة المدنية ببلدية المالح.

**مناقشة وتفسير نتائج السؤال الثالث :** ما هي أبعاد المرونة النفسية الأكثر استخداما لدى أعوان شبك الحالة المدنية ببلدية المالح ؟

الجدول رقم ( 19) يوضح قيم المتوسطات الحسابية لاستجابات أفراد عينة الدراسة على استبيان المرونة النفسية والمرتبة ترتيبا تنازليا والجدول رقم (18) يوضح استجابات أفراد عينة الدراسة مقابل كل بعد من أبعاد المرونة النفسية التي تمثله ومن خلال كل ذلك نلاحظ أن الكفاءة الذاتية قد جاءت في الرتبة الأولى وتتمثل في الكفاءة التواصلية، وهذا يعود إلى طبيعة العمل الذي يتطلب التعامل المباشر والمستمر مع الجمهور ، فأعوان الشباك يتعاملون يوميا مع عدد كبير من الأشخاص، فمهارات الاتصال الفعالة ضرورية لتقديم الخدمات بشكل سلس وسريع، فغالبا ما يواجه أعوان شباك الحالة المدنية شكاوي واستفسارات ، الأمر الذي يتطلب مهارات تواصلية لفهم المشكلة، وشرح الحلول الممكنة بوضوح وفعالية . فالمواطنين يأتون بخلفيات مختلفة ومتفاوتة، لذا يجب على أعوان الشباك التكيف مع هذا التنوع والقدرة على التواصل بشكل مناسب ، كما أن العمل تحت ضغط الوقت و ضغط المواطنين الغاضبين والمتوترين يعتمد على الكفاءة الذاتية لتخفيف التوتر والحفاظ على بيئة عمل ايجابية ، الأمر الذي يجعل الكفاءة الذاتية هي تلعب دورا مركزيا لدى أعوان الشباك بالبلدية . وهذا تماما ما أسفرت عليه استجابات أفراد العينة .

في المرتبة الثانية يأتي بعد التحكم في الانفعالات و هو بعد جد مهم يستخدمه أعوان الشباك بكثرة في عملهم ، فأعوان الشباك غالبا ما يتعرضون لمواقف ضاغطة ، مثل التعامل مع المواطنين الغاضبين أو الطوابير الطويلة ، والقدرة على التحكم في الانفعالات تساعد على البقاء هادئين ومهنيين ، فعندما يتحكم العون في انفعالاته ، يمكنه التركيز بشكل أفضل على احتياجات المواطن وتقديم خدمة عالية الجودة دون أن يتأثر بالمشاعر السلبية، فالتحكم في الانفعالات يساعد على تقليل فرص حدوث النزاعات مع العملاء أو الزملاء ، فالقدرة على ضبط تعابير الوجه ونبرة الصوت ولغة الجسد بشكل عام يعتبر جزءا من التحكم في الانفعالات والذي يؤثر بشكل ايجابي على التفاعل مع المواطنين، ومن خلال هذه النقاط يتضح أن

التحكم في الانفعالات يعد بعدا أساسيا في الكفاءة الذاتية للأعوان ،وهذا يساهم بشكل مباشر في تقديم خدمة مميزة .

في المرتبة الثالثة تأتي المشاعر الايجابية بتفاعل اقل فهي بعد مهم يستخدمه بعض الأعوان في عملهم في إظهار المشاعر الايجابية للمواطن مثل الابتسامة والترحيب وهذا يجعل التفاعل أكثر ايجابية ينعكس حتى على الزملاء ويخلق بيئة عمل مريحة ويساعد على بناء علاقات ثقة ثم يأتي البعد الرابع الذي يتمثل في الدعم الاجتماعي و في الاخير البعد الديني.

**مناقشة وتفسير نتائج السؤال الرابع :** والذي ينص " ما هي أكثر استراتيجيات مواجهة الضغوط النفسية استخداما لدى أعوان شباك الحالة المدنية ببلدية المالح. "

من خلال الجدول رقم ( 20) الذي يوضح قيم المتوسطات الحسابية لاستجابات أفراد عينة الدراسة على استبيان استراتيجيات مواجهة الضغوط النفسية والمرتبة ترتيبا تنازليا والجدول رقم (21) يوضح استجابات أفراد عينة الدراسة مقابل كل إستراتيجية مواجهة و جدول رقم (21) يوضح ترتيب ابعاد استراتيجيات المواجهة حسب استجابات عينة الدراسة. إن أكثر استراتيجيات مواجهة الضغوط النفسية استخداما لدى أعوان شباك الحالة المدنية ببلدية المالح تقي المرتبة الأولى التأنيب الذاتي والذي يلعب دورا مزدوجا في مواجهة الضغوط لدى أعوان الشباك ،أولا التأثير السلبي ويظهر من خلال زيادة الضغط النفسي فالتأنيب الذاتي يمكن أن يزيد من مشاعر القلق التوتر لدى العون ،مما يجعله يشعر بالإرهاق و عدم القدرة على التعامل كما أن كثرة الانتقادات الذاتية يمكن أن تقلل من ثقة العون في قدراته و كفاءته ،مما يؤثر سلبا على أداءه الوظيفي ،و التفكير المستمر في الأخطاء و اللوم الذاتي يستنزف الطاقة النفسية، مما يقلل من قدرة العون على التعامل مع التحديات اليومية بكفاءة و من جانب التأثير الايجابي فالتأنيب الذاتي يكون دافعا لتحسين الأداء و تجنب الأخطاء في المستقبل، اذا تم استخدامه بشكل بناء و من خلال تقييم الذات و النقد البناء،يمكن للعون تحديد نقاط الضعف و العمل على تحسينها كما أن التأنيب الذاتي المعتدل

يمكن أن يساعد العون على التعلم من أخطائه و تجنب تكرارها ، مما يعزز من كفاءته المهنية على المدى الطويل.

و تأتي في المرتبة الثانية إستراتيجية التجنب كإلية لمواجهة الضغوط النفسية يمكن أن يكون لها تأثيرات مزدوجة على أعوان الشباك،الذين يتعاملون مباشرة مع الجمهور يمكن أن يكون التجنب أحيانا مفيدا كإستراتيجية قصيرة المدى لكنه غالبا ما يكون غير فعال أو ضار على المدى الطويل و من التأثيرات السلبية للتجنب فهو يمكن أن يؤدي إلى تراكم المشكلات بدلا من حلها ،مما يزيد الضغط النفسي مع مرور الوقت ومحاولة تجنب المواقف المسببة للضغوط يمكن أن تزيد من القلق والضغط النفسي ،مما قد يؤثر على الأداء الوظيفي وعلى الصحة النفسية والجسدية كالإرهاق والانعزال ، أما التأثيرات الايجابية للتجنب فهو يعتبر كمخفف مؤقت للضغط قد يمنح راحة نفسية مؤقتة تساعد العون على استعادة هدوئه قبل مواجهة المشكلة كما أن لتجنب يساعد على تفادي المواجهات السلبية ،مما يمنح الوقت للتفكير في حلول بناءة، عن طريق البحث عن الدعم الاجتماعي الذي يحتل المرتبة الثالثة فالدعم الاجتماعي يساعد العون في التخفيف بالشعور بالعزلة ، من خلال توفير الدعم العاطفي ،و يساهم في الحصول على المساعدة العملية والتي تتمثل في المشورة والنصائح والمساعدة المباشرة من طرف العائلة والزملاء.ثم في الاخير حل المشكل واعادة التقييم ، وهذا الترتيب يدل على المشاكل الواقعة في البلديات لان العون عمل على استخدام الاستراتيجيات المواجهة التي لاتحل المشكلة وانما الهروب منها والتي قد تكون ضارة على المدى الطويل .

**مناقشة نتائج وتفسير السؤال الخامس : الذي ينص هل توجد فروق ذات دلالة إحصائية للمرونة النفسية لدى أعوان شبك الحالة المدنية ببلدية المالح تعزى لمتغير الجنس ؟**

من خلال نتائج الجدول رقم (22) الذي يوضح انه توجد فروق بين أفراد عينة الدراسة في المرونة النفسية تعزى لمتغير الجنس لصالح الذكور ، ويمكن تفسير ذلك بان الطبيعة النفسية للذكور اكثر صلابة وشدة

فهم لايتاثرون نفسيا باي اساءة عكس الاناث اللواتي يتميزن بالعاطفة المبالغ فيها و تحكم العاطفة والمشاعر لدرجة كبيرة في تصرفاتهم، كما الاناث يلتزمون باماكن عملهم طيلة ساعات العمل، عكس الذكور الذين لايلتزمون بذلك ما يخفف عليهم حجم الضغوط وبالتالي ترتفع لديهم المرونة النفسية - للذكور- الامر الذي يفسر وجود فروق في المرونة النفسية لدى اعوان الحالة المدنية لصالح الذكور .

#### النفسية لدى أعوان شباك الحالة المدنية تعزى لمتغير الاقدمية ؟

من خلال نتائج الجدول رقم ( 23 ) الذي يوضح بعدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية للمرونة النفسية لدى أعوان الشباك الحالة المدنية لبلدية المالح تعزى لمتغير الاقدمية، وهذا ما يؤكد الفرضية " لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في المرونة النفسية لأعوان شباك الحالة المدنية ببلدية المالح تعزى لمتغير الاقدمية في العمل "حيث أسفرت النتائج على عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية ويمكن تفسير ذلك بان أعوان شباك الحالة المدنية ببلدية المالح ينتمون لنفس المجموعة (الوظيفية ) وان لديهم نفس المشاكل، ونفس الضغوطات المهنية، فشخصية الفرد هي التي تحدد مستوى المرونة النفسية و لا يتعلق الأمر بعدد السنوات كما أن تجانس المجموعة ، فاغلب الأعوان لديهم تقريبا نفس سنوات العمل.

**خاتمة :**

وفي الأخير من خلال ما تم التطرق إليه في هذه الدراسة ، نجد أن كل من المرونة النفسية بإبعادها المختلفة واستراتيجيات مواجهة الضغوط النفسية يندرجان ضمن مفاهيم التحكم و عوامل الحماية التي تمكن الفرد وتساعد في مواجهة ما يعترضه من مواقف أو أحداث قد تكون مهددة أو تشكل له خطر وساعدت الدراسة الحالية في الكشف عن العلاقة بين المتغيرين وعلى وجه الخصوص أعوان شباك الحالة المدنية والذين يتعرضون إلى ضغوطات نفسية متكررة بسبب عملهم الذي يتطلب التعامل مع المواطنين وحل مشكلات العملاء بسرعة وكفاءة ،لذلك المرونة النفسية يمكن أن تكون عاملا مهما في مساعدتهم على استخدام استراتيجيات مواجهة أكثر فعالية للتعامل مع الضغوط اليومية .

لقد أثبتت الدراسة من خلال الإجابة عن التساؤلات بوجود علاقة ارتباطيه بين المتغيرين ، وان مستوى المرونة لدى أعوان الشباك مستوى متوسط ،وهذا يعني بان الأعوان لديهم مستوى معتدل من القدرة على التكيف والتعامل مع الضغوط ، فالأشخاص ذو المرونة المتوسطة قد يتمتعون ببعض المهارات في إدارة الضغوط لكنهم يواجهون تحديات اكبر عند مواجهة مواقف شديدة ،وبالنسبة لمستوى استراتيجيات مواجهة الضغوط النفسية لدى أعوان الشباك كان المستوى مرتفع ،وبعد تحديد مستوى المتغيرين انتقلت الباحثة إلى معرفة أبعاد المرونة النفسية الأكثر استخداما لدى الأعوان والتي تمثلت في الكفاءة الذاتية، والتحكم في الانفعالات ثم المشاعر الايجابية ،والمساندة الاجتماعية وأخيرا العامل الديني وما يتعلق باستراتيجيات المواجهة الأكثر استخداما فقد تمثلت في التأنيب الذاتي ،والتجنب ،الدعم الاجتماعي ،العامل الديني وعلى ضوء هذه النتائج نلاحظ أن أعوان الشباك ذو المرونة النفسية المتوسطة قد استخدموا مجموعة متنوعة من الاستراتيجيات والتي كانت اغلبها غير فعالة وضارة ،فهذه الاستراتيجيات السلبية قد تؤدي إلى تدهور الصحة النفسية وتعطيل النمو الشخصي والمهني،واستخدامها يمكن أن يزيد من حدة المشاكل بدلا من حلها ،خاصة بالنسبة لهذه الفئة فهم يمثلون الخط الأمامي الذين

يتعاملون مع المواطنين مباشرة ومطالبون بتقديم خدمة عمومية جيدة ، وهذا ما يفسر كثرت المشاكل بين الأعوان والمواطنين في البلديات وبخصوص التساؤل حول الفروق في المرونة النفسية لدى أعوان الشباك لمتغير الجنس و الاقدمية في العمل فقد أسفرت النتائج بعدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية في المرونة النفسية لدى أعوان شباك الحالة المدنية ببلدية المالح تعزى لمتغير الجنس و الاقدمية في العمل .

ومن خلال هذه الدراسة حاولنا تسليط الضوء على فئة أعوان الشباك الذين يعملون في واجهات التعامل المباشر مع الجمهور ، هؤلاء الأعوان الذين يواجهون ضغوط مستمرة أمام توقعات الأداء العالي من اجل تقديم خدمة عمومية جيدة ،لذا نأمل بان تكون هذه الدراسة ونتائجها ما هي إلا بداية للاهتمام بهذه الفئة وإجراء دراسات أخرى تستثمر نتائجه في مساعدة المؤسسات في تصميم برامج دعم وتدريب تستهدف تعزيز قدرات أعوان الشباك على التكيف مع ضغوط العمل بفاعلية اكبر .

## الإقتراحات والتوصيات :

على ضوء النتائج التي تم التوصل إليها في الدراسة الحالية هناك بعض المقترحات التي يمكن توجهه إلى

المسؤولين (رئيس مجلس الشعبي البلدي -الأمين العام ) والباحثين في علم النفس:

- ✓ إجراء المزيد من الأبحاث في المرونة النفسية وعلاقتها بمتغيرات أخرى لدى فئة أعوان الشباك .
- ✓ إنشاء مراكز استشارية لتقديم خدمات نفسية تتكفل بأعوان الشباك بالبلديات..
- ✓ تصميم برامج تهدف إلى تنمية مهارات الأعوان في إدارة الضغوط واكتساب أساليب ايجابية .
- ✓ إعداد مقاييس للمرونة النفسية واستراتيجيات مواجهة الضغوط النفسية تتلاءم مع المجتمع الجزائري من خلال عينة اكبر للوصول إلى نتائج اكبر .
- ✓ زيادة المرتبات والحوافز والمستحقات المالية لأعوان شباك الخالة المدنية.
- ✓ الحث عن بذل الجهود على انتقاء الأعوان الشباك وتطوير أدائهم للوصول إلى أفضل مستوى وذلك عن طريق دورات تدريبية ملائمة.
- ✓ العمل على خلق بيئة عمل صحية قائمة على المرونة الايجابية.
- ✓ ضرورة تناوب عمال وموظفي على شبابيك الحالة المدنية وذلك من اجل تخفيف الضغوط على أعوان الشباك.

قائمة المصادر والمراجع :

المراجع:

الكتب:

- ابو الحسن ، احمد بن فارس زكريا . ( 1979 ) :معجم مقاييس اللغة ، تحقيق عبد السلام ، دار الفكر ، دمشق سوريا.
- ابو الحلاوة ، محمد السعيد. (2012) . الطريق الى المرونة النفسية ، كلية التربية بجامعة الاسكندرية .
- ابو الحلاوة .محمد السعيد (2013) . المرونة النفسية ،ماهيتها ومحدداتها وقيمتها الوقائية ،الكتاب الالكتروني ، شبكة العلوم النفسية العربية، العدد29.
- الاحمدي. انس سليم (2007). حدود المرونة بين الثوابت والمتغيرات ،ط1، مؤسسة الامة للنشر والتوزيع والطباعة ،عمان.
- حلمي الميليجي. (2000). علم النفس الاكلينيكي ،ط1، دار النهضة ،بيروت لبنان .
- حسين طه ، عبد العظيم و حسن سلامة ، عبد العظيم .(2006). استراتيجيات ادارة الضغوط التربوية والنفسية .(ط1). عمان: دار الفكر .
- رضوان ، سامر جميل (2002). الصحة النفسية ،دار المسيرة للنشر والتوزيع ، دون طبعن عمان الاردن.
- زهران ، حامد عبد السلام (2005) . الصحة النفسية و العلاج النفسي ، عالم المعرفة للكتب ط4 ، القاهرة مصر.
- طحان ، محمد خالد (1992). مبادئ الصحة النفسية، ط3 ،دار القلم للنشر و التوزيع الامارات المتحدة ، دبي .
- علي، عسكر .( 2000 ) .ضغوط الحياة واساليب مواجهتها .(ط2). برج الصديق .الكويت: دار الكتاب الحديث.
- عبد، الحفيظ مقدم .(2003). الاحصاء والقياس النفسي والتربوي .(ط3). الجزائر :ديوان المطبوعات الجامعية .
- علي عسكر .(2008). ضغوط الحياة واساليب مواجهتها -الصحة النفسية و البدنية في عصر التوتر و القلق .(ط1) .ليبيا : دار الكتاب الحديث.
- عثمان ، يخلف .(2001). علم النفس الصحة النفسية والتوافق .(ط3). المكتب الجامعي الحديث.

- هناء ، احمد شويخ .(2007). التعامل مع الضغط النفسي .دون طبعة . الاسكندرية : دار الوفاء للنشر والطباعة.

\* المذكرات والرسائل الجامعية :

- ابو الحصين ، محمد فرج الله مسلم .(2012). الضغوط النفسية لدى الممرضين و الممرضات العاملين في المجال الحكومي وعلاقتها بكفاءة الذات . رسالة ماجستير غير منشورة. الجامعة الاسلامية .غزة.
- حكيمة ، ايت حمودة .(2005). دور سمات الشخصية واستراتيجيات المواجهة في تعديل علاقة بين الضغوط النفسية .الصحة النفسية والجسدية . رسالة لنيل الدكتوراه في علم النفس العيادي .جامعة الجزائر.
- خيرة، شويطر .(2017). استراتيجيات مواجهة الضغوط النفسية لدى الامهات على ضوء متغيري الصلابة النفسية و المساندة الاجتماعية . اطروحة دكتوراه منشورة في علم النفس . جامعة وهران 2.الجزائر.
- الخطيب ، محمد جواد .(2007).الاحترق النفسي وعلاقته بمرونة الانا لدى عينة المعلمين الفلسطينيين بمحافظة غزة، المؤتمر التربوي الثالث الجامعة الاسلامية ، غزة فلسطين.
- سهام ، طبي .(2004). انماط التفكير وعلاقتها باستراتيجيات مواجهة اضطراب الضغوط التالية للصدمة دراسة ميدانية لدى عينة من المصابين بالحروق . رسالة ماجستير غير منشورة في علم النفس المعرفي .جامعة الحاج لخضر باتنة .
- صباح ، جبالي .(2012). الضغوط النفسية واستراتيجيات مواجهتها لدى امهات الاطفال المصابين بمتلازمة داون . مذكرة ماجستير .جامعة سطيف.
- صليحة ، تواتي .(2015). استراتيجيات مواجهة الضغوط المهنية لدى الممرضين . رسالة دكتوراه غير منشورة في علم النفس .جامعة الجزائر (2).
- عبد الله الضريبي ، علي نحيلي . (2010). اساليب مواجهة الضغوط النفسية والمهنية وعلاقتها ببعض المتغيرات دراسة ميدانية على عينة من العاملين بمصنع زجاج القدم بدمشق . مجلة جامعة دمشق . العدد 4.
- عمر شعبان شقورة يحي .المرونة النفسية وعلاقتها بالرضا عن الحياة لدى طلبة الجامعات الفلسطينية بمحافظة غزة ، رسالة ماجستير ،2012.
- الصوفي ،حمدان عبد الله .(1995) . مفهوم الاصاله والمعاصرة و تطبيقاته في التربية الاسلامية ، رسالة دكتوراه غير منشورة ، قسم التربية الاسلامية و المقارنة ،كلية التربية - جامعة ام القرى ، مكة المكرمة .

- الحمداني ، ربيعة، منوخ، صباح .(2013) . مستوى المرونة النفسية لدى طلبة المرحلة الاعدادية وعلاقتها بالجنس والتخصص، مجلة جامعة تكريت للعلوم الانسانية ، 20 (6)، 377-404.

المراجع باللغة الإنجليزية :

- Abel.M.H.(2002).humor stress and coping strategies.walter degruyter.365.381.
- Direction de la formation .(1987).stress reactivity and disease psychosomatic medicine. Vol.
- Cambridge international dictionary of english .(2006).cambridge university press . london .ingland.

قائمة الملاحق :

ملحق رقم 01 : مقياس المرونة النفسية.  
Connor & Davidson resilience scale

في إطار قيامنا بإجراءات بحث علمي للحصول على شهادة الثانية ماستر علم النفس العيادي نضع بين أيديكم هذه الاستمارات راجية منكم مساعدتنا بوضع علامة (+) أمام الإجابة التي تراها مناسبة ونحيطكم علما انه لا توجد إجابة صحيحة وأخرى خاطئة ولن تستخدم إلا لإغراض البحث العلمي وستحظى بالسرية التامة .

البيانات خاصة :

الجنس : الذكر :

الأنثى:

السن:

الاقدمية في العمل :

المستوى التعليمي :

الرتبة :

الحالة المدنية :

الرقم	العبارات	دائما	غالبا	أحيانا	نادرا	أبدا
01	لدي القدرة على التكيف مع تغيرات الحياة					
02	أعيش علاقات تتسم بالثقة و الطمأنينة مع الآخرين					
03	أعتقد في أحيان كثيرة أن الله معي و سيساعدني في تحدي المصاعب					
04	أستطيع التعامل مع المشاكل و مواجهتها مهما كانت					
05	نجاحات الماضي تزيدني ثقة لمواجهة التحديات الجديدة					
06	أرى الجانب الجميل من الأشياء					
07	يجعلني التعامل مع المواقف الضاغطة و مواجهتها أكثر قوة					
08	أميل إلى استعادة توازني بعد الشدائد					
09	أعتقد أن الأشياء تحدث لسبب معين					
10	أفضل أن أبذل الجهد بغض النظر عن النتيجة المتوقعة					
11	أعتقد أن أنه بإمكان الفرد تحقيق أهدافه					
12	لا أستسلم بسرعة عندما تبدو الأمور ميئوس منها					
13	أعرف من أين أحصل على المساعدة في أوقات الشدة					
14	أستطيع التركيز و التفكير بوضوح رغم تأثير الضغط أو الإجهاد					
15	أفضل أخذ زمام المبادرة و الصدارة في حل المشكلات					
16	لا أنتني أو أحبط بسهولة أمام الفشل و المواقف الضاغطة					
17	أرى نفسي أنني شخص قوي					
18	لدي القدرة على اتخاذ القرارات الصعبة و غير المألوفة					
19	لدي القدرة على التعامل مع المشاعر غير السارة و إدارتها					
20	أعتقد انه ينبغي على الفرد التصرف وفقا لمشاعره و حدسه					
21	لدي إحساس قوي بهدفي في الحياة					
22	لدي القدرة على التحكم و السيطرة في حياتي					
23	أحب التحديات					
24	أعمل لتحقيق أهدافي					
25	أنا فخور بإنجازاتي					

ملحق رقم 02 :  
مقياس استراتيجيات مواجهة الضغوط النفسية  
لبولهان و آخرون

في إطار قيامنا بإجراءات بحث علمي للحصول على شهادة الثانية ماستر علم النفس العيادي نضع بين أيديكم هذه الاستثمارات راجية منكم مساعدتنا بوضع علامة (+) أمام الإجابة التي تراها مناسبة ونحيطكم علما انه لا توجد إجابة صحيحة وأخرى خاطئة ولن تستخدم إلا لإغراض البحث العلمي وستحظى بالسرية التامة .

بيانات خاصة :

الجنس : الذكر :

الأنثى:

السن:

الاقدمية في العمل :

المستوى التعليمي :

الرتبة :

الحالة المدنية :

الرقم	البند	نعم	لا	الى حد ما لا
01	وضعت خطة و اتبعتها			
02	تمنيت لو كنت أكثر قوة و تفاؤلا و حماسا			
03	حدثت شخصا عما أحسست به			
04	كافحت لتحقيق ما أردته			
05	تغيرت إلى الأحسن			
06	تناولت الأمور واحدة بواحدة			
07	تمنيت لو استطعت تغيير ما حدث			
08	تضايقت لعدم قدرتي على تجنب المشاكل			
09	ركزت على الجانب الإيجابي الذي يمكن أن يظهر فيما بعد			
10	تناقشت مع شخص لأعرف أكثر عن الموقف			
11	تمنيت لو حدثت معجزة			
12	خرجت أكثر قوة من الوضعية			
13	غيرت الأمور حتى ينتهي كل شيء بسلام			
14	أنبت نفسي			
15	احتفظت بمشاعري لنفسي			
16	تفاوضت للحصول على شيء ايجابي من الموقف			
17	جلست و تخيلت مكانا أو زمانا أفضل من الذي كنت فيه			
18	حاولت عدم التصرف بتسرع أو بإتباع أول فكرة خطرت لي			
19	رفضت التصديق أن هذا حدث لي			
20	أدركت بأنني سبب المشاكل			
21	حاولت عدم البقاء لوحدي			
22	فكرت فأمور خيالية أو وهمية حتى أكون في تحسن			
23	قبلت عطف و تفاهم شخص			
24	وجدت حلا أو حلين للمشكلة			
25	حاولت نسيان كل شيء			
26	تمنيت لو استطعت تغيير موقفي			
27	عرفت ما ينبغي القيام به و ضاعفت مجهوداتي و بذلت كل ما بوسعي للحصول على ما أريد			
28	عدلت شيء في ذاتي من أجل أن أتحمل الوضعية بشكل أفضل			
29	نقدت نفسي ووبختها			