

اسهام معتقدات الكفاءة الذاتية في التعرض للإجهاد والتعامل معه
Contribution of self-efficacy beliefs to stress and coping

الأستاذ: عبد الحميد عقاقبه، جامعة بسكرة، الجزائر.

Email : a_hamid_akakba@outlook.com

تاريخ القبول : 2018/05 /18

تاريخ الاستلام : 2018/02/17

الملخص:

يؤكد نموذج الإجهاد والمواجهة التعملي للازاروس وفولكمان، على أن تعرض واختبار الأفراد للإجهاد يتحدد بتقييمهم لدلالة المواقف ومطالبها وعواقبها وصلتها بأدائهم الوظيفي ورفاههم الشخصي، وأنه ليس نتيجة حتمية مجرد ملاقات تلك المواقف، ولا هو معزول عن أية وساطة للمتغيرات الشخصية، وهذا ما يفتح مجالاً لاعتبار الفروق الفردية. كما أن المواجهة من حيث اختيار طرقها والاستمرار في بذل جهودها، يتحدد أيضاً بتقييم مواردها المتاحة... وهو مجال آخر لاعتبار الفروق. وفي مستوى أكثر خصوصية، يؤكد باندورا، ان معتقدات الأفراد حول قدرتهم على الانجاز في ميدان معين تحدد السلوكيات المختارة للإنجاز، كما أنها تؤثر على المثابرة في وجه العقبات والصعاب والإخفاقات... أي أن تلك المعتقدات تقع في صلب الدافعية. وحسب لازاروس أيضاً، فإن كل من الدافعية، الإجهاد، المواجهة، التقييم المعرفي والإنفعال عناصر مقترنة بالطبيعة. وبناء على هذه التقاطعات النظرية، فإن صلة معتقدات الكفاءة الذاتية واسهامها في التعرض للإجهاد ومستوياته و مواجهته، يبرز كمطلب معرفي جدير بالاهتمام والمقاربة والتوضيح، وهو هدف هذا المقال ومحوره الأساسي.

الكلمات المفتاحية: الإجهاد؛ المواجهة؛ التقييم المعرفي؛ معتقدات الكفاءة الذاتية.

Abstract:

Lazarus and Folkman, argue that, stress is experienced as an evaluation, and it's determined primarily by appraising situations (demands, consequences, relevance to functioning and well-being), before feeling or responding to it. Beside this, coping behaviors are affected by appraisal (secondary), related to resources (personal or social). Furthermore, Bandura confirms that individual' beliefs, shape choice of behaviors, and affect perseverance face to obstacles, and difficulties... That is, beliefs are at the heart of motivation. Moreover, Lazarus suggests that motivation, stress, coping, cognitive appraisal, and emotion are united elements. So, considering these theoretical intersections, the present paper attempt to clarify the issue of self-efficacy beliefs contribution to stress and coping experience.

Keywords: stress ;coping; cognitive appraisal ;self-efficacy beliefs.

I. مقدمة :

يعتبر كل من الإجهاد stress⁽¹⁾ و المواجهة coping⁽²⁾ من مراكز الاهتمام التي استرعت انتباه وبُحث العديد من التخصصات الاجتماعية والطبية... وذلك نظرا لتنامي الاهتمام بفهم عوامل الإضرار بالصحة الجسدية والنفسية، وطرق الحد منها وكذا استهداف تطوير الرعاية وتحسين وتنمية الأداء والارتقاء بالرفاه الإنساني well-being في مجالات الحياة المتعددة، بتخطيط البرامج الكفيلة بذلك في ظل تعقد الحياة المعاصرة وكثرة مطالبها وسرعة التحولات الاجتماعية والاقتصادية والسياسية، التي وضعت الأفراد والمجموعات البشرية في وضعيات جديدة غير مألوفة تتطلب جهود تكيف مستمرة...

وتعتبر المواجهة من أكثر المفاهيم أهمية في بحث الإجهاد، وذلك لأنها معنية بالتأثير عليه وعلى انعكاساته وأثاره، فالمواجهة تتوسط العلاقة إجهاد-تكيف، وهي بدورها تستند الى مجموعة من العوامل وتعرف تلك العوامل ذات الصلة بالواجهة ونواحيها بموارد المواجهة coping resources وهي تمثل سوابق antecedents للتمظهرات الفعلية لاستراتيجيات المواجهة، ولها آثار مباشرة على النواتج الصحية النفسية والجسدية⁽³⁾، وهي محددات للانخراط في المواجهة، وقد تكون ذات صلة بذات الشخص (شخصيته)، او ذات صلة بالمحيط (اجتماعية).

I.1- ان المشكلة التي يتناولها هذا المقال، تقوم على واقع ان هناك العديد من الأطر النظرية والنماذج التي تناولت الإجهاد، المواجهة ومواردها، أو عمليات وخصائص ذات صلة. و هي نماذج متقاربة ومتقاطعة من حيث المفاهيم والظواهر التي تدرسها. لكن مع ذلك، ليس هناك ربط كاف لبعضها ببعض، وإبراز لتلك الصلات المفاهيمية و التقاطعات النظرية التي تسمح بتبينها في مجال البحث. والنماذج/النظريات المقصودة في هذا الصدد هي : النموذج المعرفي التعاملي للإجهاد (لازاروس وفولكمان) Transactional Cognitive Model of Stress، النظرية المعرفية العلائقية الدافعية (لازاروس) Cognitive Motivational Relational Theory و النظرية المعرفية الاجتماعية (أ. باندورا) Social Cognitive Theory .

وتعد أهمية المحاولة في ذلك، مزيد اسهام في توسيع وتوحيد الخلفيات النظرية، وأثرها لها وللبحث في مجال الإجهاد والواجهة والمتغيرات ذات الصلة.

I. 2- إن الهدف الرئيسي من هذا المقال، هو محاولة مقارنة الاسهامات النظرية المشار إليها أعلاه، و التقاطعات النظرية الموجودة بينها، وإبراز الروابط بين المفاهيم التي احتوتها، ومد الجسور الممكنة بينها خاصة ما تعلق منها بقضية اسهام معتقدات الكفاءة الذاتية في خبرة الاجهاد ومواجهته.

II. تحديد المفاهيم :

II.1- مفهوم الإجهاد :

على الرغم من أن مصطلح الإجهاد من حيث صلته بالواقع الإنساني قد وجد في الأدبيات العلمية منذ 1930... إلا أنه لم يصبح شائعاً إلا في سنوات 1970 وبداية سنوات 1980 في وقت متأخر، ويستخدم المصطلح اليوم في العبارات اليومية ليستوعب مجموعة متنوعة من الخبرات البشرية التي تبعث على القلق أو لها طابع تدميري [مضر] بطريقة ما... إن الأحاسيس الذاتية المختبرة /المحسوسة بالتزامن مع الشعور بالإجهاد متنوعة و تتوزع على قطاعات [سلوكية وظواهر] متعددة : من صداع و ضيق في التنفس و دوخة...إلى التدخين والإفراط في الطعام... كما أنه من الشائع أن يؤثر الإجهاد سلباً على الأداء فهو يعيق التركيز العقلي، حل المشكلات، صنع القرار والقدرة على الحصول على العمل المنجز بطريقة كفؤة وفعالة⁽⁴⁾. ومما تجدر الإشارة إليه انه لا يوجد اتفاق عام بين المتخصصين حول تعريف موحد يوضح طبيعة هذا المفهوم، وتفسير ذلك [على الأرجح هو] تعدد المنظورات النظرية المعتمدة في ذلك.

ومهما يكن، واستناداً إلى الأدبيات، فإنه توجد ثلاث وجهات نظر علمية حددت الإجهاد من منطلقات نظرية مختلفة، وبعضها أعطى تصوراً للإجهاد والمواجهة وبعضها اقتصر على الإجهاد فقط:

جدول رقم (1): الإجهاد، التعامل والنواتج الصحية كما عرفت في نظريات الإجهاد (5).

وجهة النظر العلمية	تصور الإجهاد	تصور المواجهة	النواتج الصحية
الاجهاد كاستجابة هانز سيلبي H.Selye	الإجهاد استجابة غير محددة ردا على أي مثير ضار. الاستجابة الفسيولوجية هي دوما ذاتها بغض النظر عن المثيرات : متلازمة التكيف العام GAS.	لا يوجد تصور للمواجهة في حد ذاتها، وبدلا من ذلك استخدم سيلبي مفهوم مرحلة المقاومة والغرض منها هو مقاومة الضرر وهو جزء من مفهوم متلازمة التكيف العام.	على أساس افتراض أن كل شخص يولد ولديه كمية محدودة من الطاقة وان كل موقف مجهد يستنزف مخزون الطاقة اقترح بان الإجهاد يمكن ان يؤدي إلى أمراض مختلفة استنادا إلى الاستعداد الجيني للشخص .
الإجهاد كمثير هولمز وراهي Holmes & Rahe	الاجهاد هو مصطلح مرادف لأحداث الحياة وهي تمثل إجهادا يتطلب جهود تكيف. [بعض المواقف هي بشكل معياري مجهدة]	المواجهة ليست معرفة	تراكم جهود التكيف فوق مستوى العتبة يجعل الشخص عرضة لتطوير مرض جسدي أو نفسى...
الإجهاد كعامل لازاروس وفولكمان R.S.Lazarus & S.Folkman	مصطلح الإجهاد هو عنوان لسلسلة من الظواهر الذاتية تتضمن التقييم المعرفي (التهديد والاذى والتحدى) الاجهاد، الانفعالات، استجابات المواجهة إعادة التقييم. والإجهاد يختبر عندما تقيم مطالب موقف ما على انها تحسر أو تتجاوز موارد	المواجهة تم تصورها على انها الجهود المبذولة لتحسين أو تخفيف حدة التهديد المتصور أو إدارة انفعالات الإجهاد ()	النتائج قصيرة وطويلة المدى وتشمل النتائج على المدى القصير الاداء الوظيفي الاجتماعي في مواقف محددة، الروح المعنوية مع

التأثير الإيجابي والسلبى اثناء وبعد الموقف ...	المركزة الانفعال على والمركزة على المشكلة .	الشخص، أو هي نوع من الضرر أو الخسارة يتم توقعه .	
--	---	--	--

إن اتجاهات الاستجابة والمثير في تعريف الإجهاد تؤكد كل منها على جانب واحد فقط من جوانب الإجهاد وبالتالي فكل منها ضروري لتفسيره، لكن ليس كافيا للإحاطة بجوانبه ، لذلك فتعريف المعاملة يعد تعريفا متكاملا و يعتبر النموذج الذي يتضمنه النموذج الهام للإجهاد في الوقت الحالي ... انه ينظر للإجهاد كعملية متطورة مع الزمن وليس ظاهرة ستاتيكية، كما أنه لا يعتبره متغيرا variable ولكن عنوان يشمل عدة متغيرات وعمليات⁽⁶⁾، أي بعبارة أخرى هو عملية تتضمن سلسلة من العمليات أو الظواهر الجزئية بداية من التقييم المعرفي و استجابات المواجهة وإعادة التقييم ... إن لازاروس يقترح بأن الإجهاد، الانفعال والمواجهة جوانب تمثل وحدة واحدة وهي غير منفصلة عن الدافعية⁽⁷⁾، (النظرية المعرفية الدافعية العلائقية) .

II.2- التقييم المعرفي cognitive appraisal :

إن العلاقة إجهاد- تكيف يتوسطها متغيران هما التقييم المعرفي والمواجهة. وفي ما يخص التقييم المعرفي، فهو يشكل عنصرا جوهريا في نظرية لازاروس وزملائه، والأمر يتعلق بعملية توسط ومفاوضة نشطة بين المطالب من جهة والعوائق والموارد البيئية، هرمية الأهداف والمعتقدات الشخصية للفرد.

من جهة أخرى، وحسب النموذج السابق فان حدثا/أو موقفا بيئيا لا يتم اعتباره مجهدا بمعزل عن التقييم المعرفي⁽⁸⁾. انه أهم العمليات المتصلة بالإجهاد، بل إنه حسب لازاروس متوقف عليها وهو عمليات معرفية لا تتضمن فقط المعلومات عن المجهد stressor، ولكن معلومات عن داخل الفرد ... وهذا التقييم يتم على مرحلتين: التقييم الأولي والتقييم الثانوي.

II-2-1- التقييم الأولي: primary appraisal

ويتعلق الأمر فيه بتقييم معنى الحدث أو الموقف بالنسبة لحسن الحال الشخصي للفرد.

II-2-2- التقييم الثانوي: secondary appraisal

وهو يتصل بالخيارات المتاحة من اجل المواجهة⁽⁹⁾، وهناك العديد من التسميات أطلقت على تقييمات الجهود: فهناك تقييم التهديد threat⁽¹⁰⁾. والذي يعني ان الشخص يرى المجهود على انه حدث وشيك يمكن أن تكون له آثار سيئة أو مضرّة، وهناك تقييم الضرر harm والذي يعني أن شيئاً ما سيئ قد حدث، أما تقييم الفقد loss فهو يعني نوعاً خاصاً من الضرر والذي تصير فيه غاية مرغوبة لا منفذ إليها /غير متاحة، وهذا يعني انه بالرغم من أن الضرر يمكن أن يكون إما ظهور الألم أو العقوبة أو زوال شيء ما مرغوب، فان الفقد يميل إلى أن يكون مقتصرًا على الأخير. وهناك تقييم آخر مشار إليه في السياق هو تقييم التحدي challenge، والذي يعني النظر إلى الظروف على أنها صعبة و متطلبة ولكن هناك شيء آخر وهو انه يمكن للشخص أن يستفيد منها من خلال الجهد (11).

والذي يعني ان الشخص يرى المجهود على انه حدث وشيك يمكن أن تكون له آثار سيئة أو مضرّة، وهناك تقييم الضرر harm والذي يعني أن شيئاً ما سيئ قد حدث، أما تقييم الفقد loss فهو يعني نوعاً خاصاً من الضرر والذي تصير فيه غاية مرغوبة لا منفذ إليها /غير متاحة، وهذا يعني انه بالرغم من أن الضرر يمكن أن يكون إما ظهور الألم أو العقوبة أو زوال شيء ما مرغوب، فان الفقد يميل إلى أن يكون مقتصرًا على الأخير. وهناك تقييم آخر مشار إليه في السياق هو تقييم التحدي challenge، والذي يعني النظر إلى الظروف على أنها صعبة و متطلبة ولكن هناك شيء آخر وهو انه يمكن للشخص أن يستفيد منها من خلال الجهد (12).

II.3- مفهوم المواجهة coping :

إن مفهوم المواجهة قد اكتسب أهمية في علم النفس منذ [أزيد من نصف قرن]، وقد وفر مبحثا منظما في الوصف الإكلينيكي والتقييم في سنوات 1940-1950 وهو حاليا مركز اهتمام قطاع واسع من السيكولوجيين والبرامج التربوية والتأهيلية، والتي كان هدفها تطوير مهارات المواجهة، كما أن المواجهة صارت تلقى اهتماما عاما ... أي ان المواجهة كما هي مصطلح علمي فهي أيضا مصطلح دارج⁽¹²⁾. إن المواجهة عملية أساسية في التكيف. وقد جاءت بحوث الإجهاد لتعمق فهم عملية التكيف من خلال الوقوف على العمليات الجزئية والآليات المتداخلة فيها⁽¹³⁾.

ويمكن إرجاع مفهوم المواجهة في جذوره إلى مفهوم آليات الدفاع في النموذج التحليلي الموصوف من طرف س. فرويد S.Freud [ومختلف التطويرات والإضافات من قبل التحليليين من بعده] والذي وصف العديد من الطرق التي يستخدمها عقل الشخص من اجل حماية ذاته ... و لذلك يبدو أن مفهوم آليات الدفاع كان شبيها جدا مع الفهم الحالي للمواجهة في مستوى عملية التفكير، وسبق مفهوم المواجهة⁽¹⁴⁾.

إلا أنه مع ذلك، هناك فرقين جوهريين بين المفهومين: فاستراتيجيات المواجهة تتطلب جهدا واعيا وقصدا في حين أن آليات الدفاع تطرأ دون وعي [أي انها تلقائية تتبع تنظيم الشخصية]. علاوة على ذلك، فان استراتيجيات المواجهة توظف عن قصد بهدف إدارة الموقف المشكل (قد يكون جانب منه خارجي)، في حين أن آليات الدفاع - فضلا على أنها - تظهر دون قصد واع... [فهي] تعمل على تغيير الحالة النفسية وليس لها أي تأثير على الواقع الخارجي، ويمكن أن تنتج في شكل ادراكات غير واقعية: أي انها تشوه الواقع.

ومع ذلك، فكلاهما يستثار بواسطة مواقف تتضمن اختلال الاتزان النفسي. أي أن كلاهما عمليات متعلقة بالتكيف⁽¹⁵⁾. وعلى الرغم من أنه يوجد أكثر من ثلاثين تعريفا للمواجهة، فان نموذج لازاروس وفولكمان التعاملي... كان له الأثر الأكثر عمقا في وضع تصور للمواجهة... ووفقا لهذا النموذج، فإن الإجهاد ناتج عن سوء توافق الشخص مع البيئة، وبعبارة أخرى عندما تكون هناك فجوة بين المطالب المتصورة والموارد في موقف معين فالأفراد مطالبون بتغيير إما: حالة الإجهاد أو الطريقة التي يتم بها تفسيره، وذلك لتظهر أكثر مواتية وملائمة.

وينظر إلى المواجهة باعتبارها عملية دينامية تنطوي على جملة من الإدراكات والسلوكيات الناشئة عن التقييمات الأولية والثانوية للأحداث والمشاعر المرتبطة بها. إن المواجهة هي ما يفعله الشخص للحد من تأثير الإجهاد الحقيقي أو المتصور. ولأن التقييمات تولد الانفعالات، فإن عملية المواجهة يمكن أن تعمل إما على التكيف أو تعديل أو تخفيف المشاعر السلبية، أو أنها يمكن أن تستهدف مباشرة العامل [المجهد] "الهدف". أن المواجهة لن تقضي بالضرورة على الإجهاد، ولكنها تمكن من التعامل معه بطرق مختلفة، على سبيل المثال من خلال إتقان مهارات جديدة للمواجهة، التحمل، إعادة تقييمه أو تصغيره [تخفيفه] ومواجهة القلق في محاولة لتحقيق التكيف (16).

ويعرف كل من لازاروس وفولكمان المواجهة على أنها: "المجهودات المعرفية والسلوكية المتغيرة باستمرار لأجل إدارة / تسيير مطالب داخلية و/ أو خارجية خاصة والتي يتم تقديرها / تقييمها على أنها مخسرة/ منقصة أو تستهلك موارد الشخص." (17). وهو من أشهر التعاريف المتداولة في أوساط الباحثين]. و بتحليل هذا التعريف يمكن استخلاص النتائج التالية :

- المواجهة عملية process تحدث مع [مرور] الوقت. ولا يمكن النظر إليها بنبؤيا على أنها أسلوب ولكن يجب أن ينظر إليها كعملية ديناميكية.
- المواجهة ليست آلية، فهي نمط متعلم للاستجابة للمواقف المجهدة.
- المواجهة تتطلب مجهودا قسديا حتى ولو كان الشخص المقابل للموقف المجهد غير واع كلية باستجابة المواجهة لديه.

المواجهة مجهود لتسيير موقف وهو لا يستلزم بالضرورة ناتجا ايجابيا، و أن التحكم أو السيطرة على الموقف سوف ينجح (18).

II.3-1- وظائف وأهداف المواجهة:

يصف كل من كوهين Cohen ولازاروس خمس وظائف رئيسية للمواجهة، يساهم كل منهما في التكيف الناجح مع الإجهاد:

- تقليل الظروف البيئية المعاكسة.
- تحمل أو التكيف مع الأحداث السلبية.

- الحفاظ على صورة ذاتية إيجابية .
 - الحفاظ على التوازن الانفعالي والحد من الإجهاد الانفعالي .
- الحفاظ على علاقة مرضية مع البيئة أو مع الآخرين (19).

II.3-2- تصنيف استراتيجيات المواجهة :

حسب لازاروس وفولكمان، فان المواجهة ينظر إليها على انها عملية متأثرة بالسياق contextual بشكل كبير، بدلا من كونها سمة شخصية ثابتة، رغم اعترافهما [بإمكانية] وجود أساليب للمواجهة ... وقد صنفا استراتيجيات المواجهة إلى صنفين : مواجهة تجنبية ومواجهة اقتراية.

فمن جهة هناك المواجهة المتمركزة حول المشكلة وهي التي تناسب المقاربة/الاقتراية، وهي تتعلق بالاستراتيجيات التي تستهدف تعديل العلاقة بين الشخص والبيئة من خلال أفعال ملموسة أو من خلال حل المشكلات التي تسبب الأذى distress، ومن جهة أخرى الاستراتيجيات المتمركزة على الانفعال وهي المكافئة للمواجهة التجنبية، وهي تستهدف التحكم في الأذى النفسي من خلال تغيير طريقة تفسير ما يحدث لأجل التكيف مع الموقف كما هو في الواقع. ان الهدف هو تعديل الانفعالات والأذى، وهذا ما يتطلب في أحيان إعادة التقييم المعرفي المعنى أو دلالة الموقف أو العامل المجهد. ويمكن في اغلب المواقف استعمال الصنفين معا.

كما أن النجاح في المواجهة مع المشكلة يمكن أن يعتمد على النجاح في المواجهة مع الانفعال، لان الأول يتطلب نشاطا معرفيا قد تتداخل معه الحالات لانفعالية الشديدة عند توظيف الاستراتيجيات من اجل حل المشكلة، كما أن الانفعالات التي تصاحب التقييم المعرفي للتهديد تتطلب تعديلا للانفعالات لكي لا تتداخل مع جهود المواجهة المتمركزة على المشكلة، في حين أن الانفعالات الايجابية المصاحبة للتقييم المعرفي للموقف بكونه تحديا يمكن أن تساعد على المواجهة الاقتراية .

وهناك تصنيفات إضافية قدمها باحثون قائمة على أسس أخرى مثلا زمنية: ماضي أو مستقبل كالتهيؤ للمطالب [المواجهة الداعمة] proactive coping، وغيرها من الأصناف على أسس أخرى كتعديل البيئة أو تعديل الذات self-regulation أو المواجهة الوسيطة/الإجرائية أو المواجهة المخففة palliatif (20).

ومن الجدير بالملاحظة - كما يشير لازاروس- أن تعريف الواجهة يجب أن يتضمن الجهود لتسيير مطالب الموقف الجهد بغض النظر عن النواتج، أي انه ليس هناك إستراتيجية جيدة بطبيعتها او هي أفضل من أخرى، فجودة إستراتيجية ما وملاءمتها محددة بآثارها على موقف ما معطى على المدى البعيد، كما أن ما يلاءم شخصا في موقف ما قد لا يلاءم آخر (21).

II.3-3- موارد المواجهة: coping resources

هناك نوعان من موارد المواجهة : الموارد الشخصية والموارد الاجتماعية. وتتضمن الموارد الشخصية الخصائص الشخصية والمعرفية الثابتة نسبيا والتي تشكل عملية التقييم المعرفي والواجهة، والعديد من العوامل الاستعدادية والتي تتصل بشكل واسع بالتحكم الشخصي personal control، وتبدو مهمة بشكل خاص كموارد للمواجهة وتشمل : كفاءة الذات، التفاؤل optimism، الصلابة النفسية hardiness إحساس التماسك sense of coherence، ووجهة الضبط الداخلية internal locus of control.

أما بخصوص الموارد الاجتماعية فإنها تعمل على تقوية جهود المواجهة من خلال توفير الدعم الانفعالي emotional support الذي يعزز مشاعر تقدير الذات والثقة في النفس، وبالمثل توفير توجيه على أساس معلومات، يساعد في تقييم التهديد وفي تخطيط استراتيجيات المواجهة .

II.4- مفهوم معتقدات الكفاءة الذاتية: self-efficacy beliefs

تعد الاعتقادات من المواضيع المعرفية التي استرعت انتباه ودراسة العديد من المختصين في مجال علم النفس. ومن ابرز الرواد في ذلك ألبرت باندورا الذي ربطها بالذات من خلال المفهوم المعروف بالكفاءة الذاتية (22). وهي من الابنية النظرية القائمة على نظرية التعلم الاجتماعي أو النظرية المعرفية الاجتماعية، والتي تعتبر من بين موارد التعامل الشخصية (23).

والاعتقاد في كفاءة الذات يعبر عن قناعة الشخص في قدرته على أداء السلوكيات التي تؤدي إلى نتيجة متوقعة ومرغوب فيها (24). وإذا تعلق الأمر هنا بمواجهة الإجهاد فالاعتقاد مضمونه الاقتناع على توفر الشخص على قدرة توظيف الاستراتيجيات الملائمة لمطالب الموقف، أي استراتيجيات تحقق التكيف او المثابرة والاستمرار في بذل الجهود والمساعي لأجل التخفيف أو إزالة

الأحوال المتصلة بالإجهاد في سياق التفاعل مع المطالب الموقفية، واستعادة الاتزان للعلاقة بين الشخص والبيئة .

إن بناء كفاءة الذات (25) يعتبر واحدا من أهم التطورات في تاريخ علم النفس وليس ممكنا اليوم تفسير ظواهر مثل: الدافعية، التعلم، تنظيم الذات، الإنجاز... دون مناقشة دور معتقدات الكفاءة الذاتية في ذلك (26). ويعد هذا المفهوم من الابنية النظرية المفتاحية في النظرية المعرفية الاجتماعية كما صاغها باندورا، (27) هذا الأخير يعتقد بانه بإمكان الناس من خلال آليات استعرافية cognitive خاصة بهم اكتساب قسط ملحوظ من السيطرة على بيئاتهم، فالناس يعملون على تطوير وكالة شخصية personal agency وهي الحالة التي يعتقدون فيها بأنهم قادرون على القيام بالعمل الذي يمثل فائدة لهم أو لغيرهم أو التيسير لهذه الأعمال على الأقل (28).

إن اعتقادات الكفاءة الذاتية تعني قناعات لدى الأشخاص بقدرتهم على إنتاج الآثار المرغوبة من خلال أفعالهم، ومفهوم كفاءة الذات لا يشير إلى "ذات" الفرد ولكن بالأحرى يشير إلى العمليات الاستعرافية التي يندرج تحتها مفهوم الذات. بمعنى آخر، أن الذات تعبر عن معنى أو مفهوم أو تكوين أو تمثيل عقلي كغيرها من المفاهيم الأخرى، فيما عدا أنها أكثر أهمية من باقي المفاهيم في تأثيرها على الأفكار والمشاعر والانفعالات، وهي مثلها يمكن أن تدرس بالطريقة نفسها التي تدرس بها باقي التمثلات representations العقلية ...

وتوجد نقطة مهمة أخرى متصلة بمفهوم كفاءة الذات لدى باندورا، وهي انه لم يشير إلى مفهوم الذات الكلية global Self-concept، فالأفراد يَكُونون أحكاما متصلة بكفاءة الذات عند التعامل مع مهام ومواقف نوعية وهم يعتقدون أنهم فعالون في بعض المواقف بالمقارنة مع بعضها الآخر، بمعنى انه أكثر تأكيدا لفكرة التنوع الموقفي. ومع أن بعض علماء النفس يتحدثون عن أهمية كل من مفهوم الذات وتقدير الذات self-esteem، فان باندورا يشير إلى أن مثل هذه المفاهيم ذات طبيعة شديدة الكلية والاتساع، ولذلك فهي ذات تنبؤ ضعيف [بالكيفية التي سوف يؤدي بها] الأفراد في مواقف نوعية. ويحدث هذا لان هذه المفاهيم لا تنجح على نحو كاف في أن تكشف عن عديد من تباينات الأفراد التي تظهر عبر المواقف، وقدرتهم على التغلب على المتطلبات المرتبطة بذلك (29).

ويرتبط مفهوم باندورا عن كفاءة الذات بالقدرة المدركة على التوافق مع المواقف النوعية، فهو يتصل بما يصدره الأفراد من أحكام تركز على قدراتهم على الفعل وهم بصدد إنجاز مهمة معينة في موقف معين، حيث تؤثر أحكام كفاءة الذات عند باندورا في اختيار أي الأنشطة ممارستها، وماهي ردود الفعل الانفعالية التي تصدر عنا حين نتوقع ما سيحدث في موقف ما أو حين ندمج في هذا الموقف، فنحن نفكر ونشعر ونتصرف على نحو مختلف في المواقف التي نشعر فيها بالثقة في قدراتنا مقارنة بالمواقف التي نشعر فيها بعدم الأمان أو عدم الكفاءة، لذلك تؤثر اعتقادات كفاءة الذات في أفكارنا ودوافعنا وأداءاتنا ومستوى استثارنا الانفعالية (30).

ويعلق باندورا على دوافع بحثه في الكفاءة الذاتية بان هذه الأخيرة تقوم بدور مركزي في فهم السببية الشخصية personal causation وراء السلوك. فهي تؤثر في الكيفية التي يفكر بها الأفراد وفي الكيفية التي يشعرون بها ويستثيرون من خلالها دافعيتهم وسلوكهم (31). ويلخص باندورا، أربعة عمليات وسيطة تنجز من خلالها كفاءة الذات تأثيرها وهي :

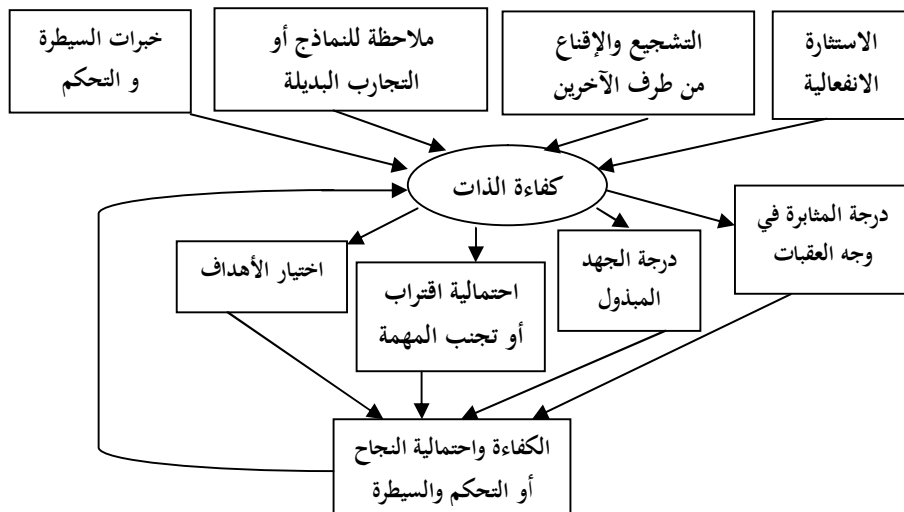
الاستعراف cognition، الدافعية motivation، العمليات الانفعالية والاختيار (32)

II.4-1 - مصادر اعتقادات كفاءة الذات :

يعرض باندورا أربعة مصادر لاعتقادات الكفاءة الذاتية (شكل رقم 1) وهي:

الإنجاز الشخصي أو الكفاءة الشخصية، الاستثارة الانفعالية، التجارب البديلة الملاحظة في النماذج والإقناع اللفظي (33). إن إحساس الكفاءة الذاتية ليس ستاتيكية أو ثابتا ولكن عرضة للتغير. فالتغير في الاتجاهات نحو الذات يمكن أن يكون ذا صلة بالتغير في الجهود المبذولة والإنجاز... كذلك، فإن التاريخ الشخصي في النجاح في مهام معينة سوف يجعل صاحبه يختبر انفعالات ايجابية مثل : السرور بدلا من انفعالات سلبية مثل القلق حينما ينخرط في تلك المهمة، وإذا ما لاحظ الآخرين يؤدون تلك المهمة أو يتلقون تشجيعا من أشخاص مهمين، فان مستوى كفاءة الذات لديه سوف يتعزز وسوف يؤثر على الدافعية لديه بشكل ايجابي والعكس صحيح أيضا...

إن باندورا يقرر بان التمكّن الشخصي empowerment من خلال خبرات التحكم mastery هو المساهم الأفضل لكفاءة ذات قوية ورجوعية resilient وان الإفراط في تقدير الكفاءة الذاتية هو حسن بل ربما كان مفيدا (34).



شكل (1) مخطط يمثل مصادر وآثار كفاءة الذات (35)

III. الكفاءة الذاتية في مجالات الأداء المختلفة :

هناك العديد من المجالات التي درست فيها الكفاءة الذاتية ولعل أبرزها هو مجال الانجاز الأكاديمي وقد [أفادت البيانات البحثية] عن وجود ارتباطات موجبة ودالة بين الكفاءة الذاتية في التعلم وانجاز مهام الانجاز التالي في تلك المهام (36).

وفي مجال الصحة النفسية والاضطرابات والعلاج النفسي، تلعب الكفاءة الذاتية دورا كبيرا في عدد من الاضطرابات النفسية وكذا في التدخلات الناجحة لأجل علاج هذه الاضطرابات، فانخفاض مستوى الكفاءة الذاتية هو ميزة مهمة في الاكتئاب وكذلك القلق المرضي والسلوك التجني، فهي النتيجة المباشرة لانخفاض مستوى توقعات الكفاءة الذاتية في تسيير المواقف المهددة... كذلك فان الأبحاث في مجال الرعاية الصحية و الطبية من خلال توجيهها الوقائي و التطويري للصحة، وبالاهتمام

بالجوانب النفسية لدى المرضى قد طورت الفهم في تبني الأشخاص للسلوك الصحي أو غير الصحي وعن كيفية تغيير السلوك الذي يؤثر على الصحة... فاعلم نماذج/ نظريات السلوك الصحي تدخل كفاءة الذات كمكون مفتاحي لها...

أما في مجال العلاج النفسي فان نظرية الكفاءة الذاتية تقترح بان التدخلات العلاجية ... لا يجب فقط أن تكتفي بحل المشكلات الخاصة للأفراد، ولكن بأن تزودهم بمهارات وتنمية إحساس بالكفاءة لأجل أن يقوموا هم بحل المشكلات بأنفسهم (37).

IV. اسهام معتقدات الكفاءة الذاتية في التعرض للإجهاد ومواجهته :

إن التركيز على معتقدات الكفاءة الذاتية في سياق الاجهاد ومواجهته ينبع أولاً من كونها احد العناصر المهمة إلى جانب المخططات schemas والأهداف goals التي احتوتها النظرية المعرفية الاجتماعية المفسرة للدافعية حسب ما طوره باندورا. ومن جهة أخرى و حسب النظرية المعرفية-الدافعية-العلائقية التي طورها لازاروس في دراسة الانفعال، الإجهاد والمواجهة، فان كل من الدافعية التقييم المعرفي، التعامل، الإجهاد والانفعال هي عمليات مقترنة بالطبيعة (38).

(وهنا تكمن نقطة التقاطع بين النموذجين النظريين) وعلى هذا الأساس يبدو مايرر الربط النظري بينها وبين الاجهاد والمواجهة -وغيرها من العمليات- بشكل قوي. ويتمثل العامل المفتاحي الذي يصل بين العمليات السالفة الذكر في التقييم المعرفي بمراحله المختلفة (النموذج التعاملي للاجهاد والمواجهة)، فتفاعل الافراد مع البيئة المحيطة يستند الى تقييم معنى الاحداث وعواقبها، وذلك يؤدي الى تحفيز الاستجابات المختلفة لديهم.

أي ان التقييم الايجابي او السلبي للموقف قد يمثل دافعا او بالعكس موهنا في التغلب على العقبات مما يؤثر على مستوى الاجهاد. فالفرد اذا ما ادرك مهمة ما بعد تقييمه المعرفي كونها صعبة، فان ذلك سيؤدي الى تنبيه لديه ما يجعله عرضة للإجهاد وزيادة مستواه، أي أنه يمكن للكفاءة الذاتية ان تفسر الضعف vulnerability الذي يظهره الافراد عند ملاقاته المواقف المجهدة.

أما في ما يخص ربط معتقدات الكفاءة الذاتية بالمواجهة، فلأن الكفاءة الذاتية تعتبر من الموارد الشخصية والذي يمثل عاملا من المحتمل أن ييسر عملية المواجهة، كما أنه يبنى بالنواتج التكيفية. بالإضافة لذلك، فإن عملية التقييم المعرفي التي تسبق ظهور الإجهاد [والانخراط في جهد المواجهة]،

قائمة على تقييم [الأشخاص] للمطالب الموقفية بالرجوع إلى مدى توفر العوامل الداعمة في الموقف والتي تيسر المواجهة الممكنة مع الإجهاد، وما إذا كانت مواردهم وامكاناتهم كافية لسد احتياجاتهم في الموقف أم [أتمها] غير كافية (39).

هذه العملية تتضمن في مرحلتها الثانية- مرحلة التصدي من خلال المواجهة- تقييما للموارد المتاحة للفرد بإزاء المطالب الملقاة عليه، وأن ما يطلق (يولد ابتداء) الإجهاد قائم على إدراك التفاوت بين المطالب والموارد الشخصية، أي أن مقدار ما (يختبره) الشخص من مشقة [أو إجهاد] يتأثر باعتقاده بالمخاطر التي تحدده وقدراته على [التعامل] معها(40)، وبالتالي فإن ارتفاع مستوى الكفاءة الذاتية [في هذا الصدد] يفترض أن يرتبط بانخفاض في مستوى الإجهاد والعكس صحيح. كما أن تقييم المطالب المتأثر بارتفاع مستوى كفاءة الذات قد يحول المطالب إلى تحديات بالنسبة للشخص، وهذا يتصل بتشكيل المعنى meaning الموقفية الذي يبني على إدراكه نشوء/ وجود الإجهاد أو عدم وجوده.

و الخلاصة مما سبق، ان معتقدات الكفاءة الذاتية ذات صلة بالإجهاد من خلال عمليات التقييم المعرفي [الأولي والثانوي]، فاعتقاد الشخص في كفاءة ذاته هو مورد شخصي مفتاحي في التطور الشخصي و التكيف والتغير الناجحين. وهو يشتغل من خلال أثره على العمليات المعرفية الدفاعية الانفعالية و عملية القرار decisional process.

إن الاعتقادات المتصلة بالكفاءة تؤثر فيما إذا كان الأفراد يفكرون بطريقة تفاعلية أو تشاؤمية وفي تعزيز و تحسين الذات [أو العكس]، وهي تؤثر في أهداف الأفراد ... وإلى أي مدى سوف يحفزون انفسهم، ويتأبرون في وجه الصعوبات والمحن. علاوة على ذلك، فإنها تشكل أيضا توقعات الأفراد للنواتج و ما إذا كانت جهودهم سوف تنتج نواتج موفقة (إيجابية) أو نواتج عكسية. بالإضافة الى ذلك فهي تحدد كم (مقدار) الفرص البيئية [المتاحة] والعقبات المدركة. [وفي المقابل] فإن الأشخاص الذين لديهم [مستوى] كفاءة ذات متدني يقتنعون بسهولة بعبث بذل الجهود في وجه الصعوبات وهم يستسلمون بسرعة، أما أولئك الذين لديهم [مستوى] كفاءة ذات عالية فهم يرون العقبات على أنها قابلة لأن يتم تجاوزها من خلال التطوير الذاتي والمثابرة على الجهد، وهم يحافظون على المسار في وجه الصعوبات ويبقون مرنين في وجه المحنة (41).

V. خاتمة :

إنه وحسب ما سلف عرضه من أسس النماذج النظرية، فإن معتقدات الكفاءة الذاتية هي منبئ قوي عن نوع الأنشطة التي سوف يقوم بها الأشخاص والمدى والمدة التي سوف يثابرون فيها في أدائهم ذلك، وكذا مقدار الرضا أو الأسى الذي قد يختبرونه في وجه الفرص التحديات أو المضاعب، كما أنها تسهل تمييز الفروق في إدراك الأشخاص لنفس الأحداث في كونها فرصا أم تحديات أم مضاعب.

كما أن معتقدات الكفاءة الذاتية في علاقتها بكل من الإجهاد والمواجهة، تلعب دورا مهما ليس فقط في اختيار استراتيجيات المواجهة والمثابرة في وجه الإخفاقات والصعوبات المقابلة، بل وقبل ذلك في مستويات الإجهاد المختبرة، على أساس أن الإجهاد ينشأ بعد مرحلة التقييم المعرفي. وما إذا كانت المواقف تقويم وتعتبر غير مؤذية benign وإيجابية أو غير مجهدة، أم أنها مجهدة؟ هنا يأتي مجال التقييم الثانوي أين يكون الاتجاه إلى الموارد المتاحة، حيث يبرز دور الكفاءة الذاتية.

وبما أن الكفاءة الذاتية تمثل موردا شخصيا، فهي تمثل عامل حماية يلعب دور المعدل أو المخفف لأثر المجهدات، وتمكن الشخص من المحافظة على كفاءة ادائه في أوقات الشدة والمحنة. إن أخذ متغير الكفاءة الذاتية بعين الاعتبار في عملية الإجهاد والمواجهة يمكن من التنبؤ بالنواتج التكوينية في السياقات المختلفة، ويوضح الفروق الفردية بين الأشخاص في مستويات الاجهاد وطرق المواجهة لديهم، كما أن الاشتغال عليها تعزيزا ودعمًا وبناء لدى الأشخاص قد يؤدي إلى تحويل إدراكاتهم لطبيعة المواقف من كونها مصدر تهديد وخطورة وضرر إلى كونها مواقف تتيح فرص نمو وتطوير آمنة.

❖ هوامش البحث:

(1) يشيع في اللغة العربية استخدام العديد من المقابلات لمصطلح stress : كالضغط النفسي، الإرهاق، الشدة، الكرب وغيرها ... وهذا التعدد قد يعكس تصورات نظرية مختلفة بحسب اعتبار الظاهرة محل الدراسة استجابة أم مثيرا أم علاقة . ومهما يكن من أمر، فانه سوف يتم تبني مصطلح الاجهاد في مقابلة المصطلح الأجنبي المشار إليه أعلاه، لأنه يبدو أكثر ملاءمة لدلالة المصطلح.

(2) إن مصطلح coping في أصله اللغوي الانجليزي : to cope و الفرنسي faire-face يعني التعامل بنجاح، وفي التعريف الاصطلاحي: هو جملة المساعي المعرفية والسلوكية الموجهة لاستعادة التوازن إلى العلاقة بين الذات والبيئة. وقد شاع في اللغة العربية استخدام مصطلحات مقابلة منها: المواجهة، التعامل والتكيف... ولأن التكيف عملية اشمل من المواجهة، فان المقابل لمصطلح coping المستخدم في سياق هذا المقال هو المواجهة أو التعامل بالتبادل. كما انه قد شاع استخدام مصطلح استراتيجيات، آليات، طرق وأحيانا أساليب للدلالة على كيفيات تظهر المواجهة، ونظرا للاختلافات المفهومية بين الآليات (غير واعية) والاساليب (ثابتة نسبيا) و الاستراتيجيات (متغيرة)، وتقيدا بنموذج لازاروس وفولكمان المعرف للمواجهة، فان المصطلح الانسب المختار في هذا الصدد هو استراتيجيات. .

(3) Taylor,S.E.,Stanton,A.L.(2007).**Coping Resources, coping Processes and Mental Health**.In Annual Review of Clinical Psychology, 2007.3:380.

(4) Lyon L. Brenda.(2011).**Stress, coping and health**. (p 02). In Rice Virginia Hill. (Ed). Handbook of stress coping and health, London,UK : Sage publications inc.

(5) Rice Virginia Hill.(2011).Ibid.p11.

(6) Lazarus,R.S., and Folkman S. (1984). **Stress , appraisal and coping**. NY, USA: Springer. p-p11-12.

- (7) Lazarus R. S. (1999) Stress and Emotion. NY, USA: Springer. p-p32- 37.
- (8) Lazarus ,R.S., and Folkman Suzan. (1984) . Op.Cit .p -p11.
- (9) Lazarus ,R.S., and Folkman Suzan. (1984).ibid.p-p 22-52.
- (10) Carver charles S., and Vargas Sara.(2010).**Coping and health** .(P197)
In Steptoe Andrew (Ed) Handbook of behavioral medicine. NY, USA:
Springer.
- (11) Carver charles S.and Vargas Sara.(2010). **in Steptoe Andrew**.(Ed). Ibid
, p-p197-198.
- (12) Lazarus ,R.S., and Folkman Suzan. (1984). Opcit .p117.
- (13) Lazarus R.S.(1991) Emotion and adaptation. NY, USA: Oxford
University Press . p-p 112-115.
- (14) Piotrowski Nancy A. (2010).**Salem Health psychology and mental
health** .vol1.New Jersey,USA : Salem press .p500.
- (15) Cramer Phebe. (2006).**Protecting the self: defense mechanisms in
action**.NY, USA : The guilford press. p8.
- (16) Morrison Val., and Bennett Paul.(2009).**An introduction to health
psychology**. Essex England: UK. Pearson Ltd. p-p 355-356.
- (17) Lazarus R.S., and Folkman Susan. (1984) .Op.Cit. p 141.
- (18) Morrison Val., and Bennett Paul.(2009). Op.Cit. p356.
- (19) Morrison Val.and Bennett Paul.(2009) Ibid.p356.

- (20) Schwarzer Ralf. , and Knoll Nina. (2003). **Positive coping**.(p-p393-409).In Lopez Shane J., and Snyder, C.R. (Ed). Positive psychological assessment .Wachington DC: APA.
- (21) Lazarus R. S. and Folkman Suzan. (1984) Op.Cit .p.134 .
- (22) Baumesiter Ray F., and Vohs Katheleen D.(2007). **Encyclopedia of social psychology**. vol 02 .London, UK : Sage publications, p.814.
- (23) Zeidner M., and Endler N. (1999). **Handbook of coping** : theory , research and applications .NY, USA : John Wiley & sons Ltd . p 31.

(24) بام ب. ألن (ترجمة علاء الدين كفايي وآخران) (2010)، نظريات الشخصية : الارتقاء-النمو -التنوع، عمان، الاردن ، ص526.

(25) يعتبر مفهوم كفاءة الذات أو فعالية الذات من المفاهيم المركبة.و غالبا ما نجد المصطلح يقترن بألفاظ تسبقه مثل: أحكام كفاءة الذات judgements أو توقعات الكفاءة الذاتية expectancies أو معتقدات الكفاءة الذاتية beliefs وجميعها تمثل جوانب متضمنة في تصور المفهوم. وقد استخدم باندورا مصطلحات: self- efficiency و self- efficacy و effectiveness و self- effecaciousness و self- efficacy على أنها مترادفة وتستعمل بالتبادل وكلها تعني كفاءة الذات / فاعلية الذات، الا أن أكثر المصطلحات استخداما هي self- efficacy .

- (26) Pajares Frank., and Urdan Tim. (2006). Self-efficacy beliefs of adolescents .NY, USA: IAP – Information Age publications. p : ix
- (27) Elliot Andrew J., and Dweck Carol S.(2005).Handbook of competence and motivation . NY, USA : The Guilford press.P86.
- (28) بام ب. ألن (ترجمة علاء الدين كفايي وآخران)، (2010) مرجع سبق ذكره، ص526.

- (29) لورانس ا. برافين (ترجمة عبد الحلیم محمود السيد وآخران)، (2010)، علم الشخصية ، ج 1، القاهرة، مصر: المركز القومي للترجمة، ص- ص 212- 213 .
- (30) لورانس ا. برافين (ترجمة عبد الحلیم محمود السيد وآخران) (2010)، مرجع سبق ذكره، ص 12 .
- (31) المرجع السابق، ص 212.
- (32) Baum Andrew et all. (2001). **Handbook of health psychology**. London ,UK : Lawrence Erlbaum Associates . P-P238-239.
- (33) Reeve Johnmarshall.(2009). **Understanding motivation and emotion**. New Jersey, USA: John Wiley & Sons ltd .P-P235- 236.
- (34) Hansen Lemme Barbara. (1999). **Development in adulthood** .USA. Allyn and Bacon.p 93.
- (35) Hansen lemme Barbara. (1999).Ibid.p93.
- (36) Wigfield Allan.and Eccles Jacquelynne S. (2002). **Development of achievement and motivation** .San Diego , USA : Academic press.P25.
- (37) Maddux James. (2002). **Self-efficacy**. (P- P280-282). In Snyder C.R.and Lopez Shane J. (Ed) **Handbook of positive psychology**. NY,USA: Oxford University Press.
- (38) Lazarus R.S. (1999) **Stress and emotion**. NY.USA : Springer.P-P27-48 .
- (39) لورانس ا. برافين (ترجمة عبد الحلیم محمود السيد وآخران)، (2010)، مرجع سبق ذكره، ص 226.
- (40) المرجع السابق، ص 225.
- (41) Bandura Albert. (2006). **Adolescent development from an agentic perspective**. In Pajares Frank., and Urdan Tim (Ed). Op.Cit .p04.