



### مصادر الضغوط في قطاعي الصحة والتعليم واستراتيجيات التكيف معها

### Sources of pressures and coping strategies in the health and education sectors

<p>بوطون سليمة جامعة سكيكدة (الجزائر) rahbat2011@yahoo.fr</p>	<p>ناجي لتييم جامعة سكيكدة (الجزائر) litnad@yahoo.fr</p>
---	--

المخلص:	معلومات المقال
<p>لا يزال يأخذ موضوع الضغط النفسي المهني مكانة هامة في الدراسات والابحاث الاجتماعية، فهو مفهوم محوري مرتبط حسب الكثير من الباحثين بالتجمع البشري والطابع الصناعي للمجتمعات المعاصرة، وتهدف هذه الدراسة العلمية لتشخيص وتشريح مسببات هذه الظاهرة المرضية، وهذا في سبيل الحد من انعكاساتها السلبية والهدامة على المستوى النفسي والفيزيولوجي والسلوكي للفرد، وفي هذا السياق تأتي هذه الورقة البحثية لتقصي موضوع الضغط النفسي في قطاعين استراتيجيين في أي مجتمع وهما قطاعي الصحة والتعليم.</p>	<p>تاريخ الارسال: 29 افريل 2021</p> <p>تاريخ القبول: 21 اوت 2021</p>
	<p><b>الكلمات المفتاحية:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ الضغط المهني</li> <li>✓ الصحة</li> <li>✓ التعليم</li> <li>✓ الاستراتيجية</li> </ul>
Abstract :	Article info
<p><i>The subject of psychological and occupational pressure still takes an important place in social studies and research. As it is a central concept, which according to many researchers, linked to the human gathering and the industrialism of contemporary societies. This study aims to diagnose and dissect the causes of this pathological phenomenon, in order to reduce its impact on the psychological, physiological, and behavioral levels on the individual. In this context, this research paper is to examine psychological pressure in two sectors of any society, health and education.</i></p>	<p>Received 29 April 2021</p> <p>Accepted 21 August 2021</p>
	<p><b>Keywords:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ occupational pressure</li> <li>✓ health</li> <li>✓ education</li> <li>✓ strategy</li> </ul>

## مقدمة:

التوافق لدى الفرد، أي أنها تنشأ من عدم التوازن بين مطالب العمل و قدرة العامل على الاستجابة لها، و أن الاحتراق النفسي يمثل المرحلة النهائية من عجز الفرد عن التكيف مع مطالب العمل، و أن هذا الاحتراق يظهر في عدة أعراض جسمية و انفعالية و دافعية و سلوكية مختلفة".

والضغط المهني كما جاء في تعريف " Killy " 1994 هو: " تجربة ذاتية يدركها الفرد نتيجة لعوامل أو مسببات متعلقة بالبيئة التي يعمل فيها بما في ذلك المنظمة، حيث يترتب عن هذه العوامل آثار أو نتائج جسمية، نفسية أو سلوكية على الفرد، و تؤثر بدورها على أدائه للعمل" (قويدر بن أحمد، خيرة حابي، 2016، 75-76)

## 2- مصادر الضغط المهني في القطاع الصحي:

هناك العديد من مصادر الضغوط التي تؤثر على أداء الطبيب داخل المؤسسات العمومية الصحية ومن بينها نذكر:

## 1-2 المصادر التنظيمية:

ويقصد بها كل المصادر المرتبطة بمحيط العمل أو المرتبطة بالعمل نفسه، والتي يتعرض لها الفرد، و من أهم هذه المصادر ما يلي:

## 2-1-1 الظروف المادية والفيزيائية للعمل:

تساهم ظروف العمل غير المريحة والخظيرة على الصحة في زيادة الشعور بضغط العمل لدى الطبيب مثل: الحرارة الشديدة والضوضاء والإضاءة الخافتة أو المبهرة، الازدحام، وسوء التصميم لأماكن العمل، وكذلك مخاطر العمل كاحتمال التعرض للإصابات والحوادث والأمراض المهنية الخطيرة، حيث يشير "ميلر" و "برجر" " 1996" إلى أن الأطباء العاملين بالمصالح الخاصة (الاستعجالات) مع الأشخاص المصابين بفيروس الإيدز يعانون من مستوى عال من الضغط، نظرا للتخوفات من انتقال العدوى، وعدم الثقة في وسائل الوقاية المستعملة عند التعامل مع هؤلاء الأشخاص. وهذا ما يدل على قدرة مثل هذه الظروف الفيزيائية على رفع مستوى الضغط لدى العمال.

يعيش إنسان اليوم جملة من التحديات و الصعوبات الحياتية، و يعتبر الضغط النفسي من أفتك الأمراض المنتشرة حاليا، و التي كانت من الأبعاد السلبية للتطور الصناعي. و يعبر الضغط النفسي عن مضامين عدة، و من أهم مدلولاته أنه يمثل ذلك التفاعل الناجم عن اصطدام متطلبات العمل و الخصائص الشخصية للفرد، فهو يترتب عن مصادر شتى و متغيرات عدة، منها طبيعة شخصية الفرد، طبيعة قيمه و أهدافه الخاصة، و من جهة أخرى ظروف العمل و شروطه و متطلباته المختلفة، و حجم المسؤولية و حساسية الأدوار و كل ما من شأنه أن ينعكس على الصحة النفسية و الجسمية للعاملين. و تشهد بعض القطاعات انتشارا حادا لهذه الظاهرة بين أوساط عمالها و موظفيها، خاصة تلك التي ترتبط بالخدمات الانسانية كالطب و التعليم. و منه فإن المساس بهذه القطاعات الحيوية و غيرها تحتم البحث في مسببات الضغط بغية تقويض انعكاساته السلبية المختلفة.

## 1- تعريف الضغوط المهنية:

يطلق كل من "واتكن و ماير Watkin & Mayer" على مفهوم الضغوط النفسية بأنه "اصطلاح واسع يصف تحدي الفرد مع البيئة، والعوامل الكامنة في الضغط، والتي تقوده لمحاولة التوافق والتكيف مع البيئة، أو محاولة الهروب والانسحاب لتجنب هذه الضغوط. (عبد الله الضريبي، 2010، 677).

أما "هنكل Hinkle" فيرى أن "الضغوط عبارة عن التوترات أو الأحمال الثقيلة التي تلقى على كاهل الفرد، ويؤكد على أن الضغوط أو الخبرات الضاغطة يمكن معرفتها من خلال مجالين رئيسيين هما:

**الأول:** من خلال المحرك للاستجابة وهو سبب الضغط.

**الثاني:** من خلال المستقبل أو الاستجابة وتأثيرها. (عبد الله الضريبي، 2010، 678)

و تحدث الضغوط المهنية حسب " Lazarus et folkman" عندما تكون مطالب العمل شاقة و مرهقة و تتجاوز مصادر

## 2-1-2 طبيعة وحجم العمل والمهام المسندة:

### 2-1-2-1 عبء العمل:

كشفت بعض الدراسات على أن نوع العمل الذي يقوم به الفرد، وما يحتويه من واجبات و مسؤوليات، يعتبر من المحددات الأساسية لنوع ومقدار الضغط الذي يتعرض له، حيث لا يعتبر العمل عبء أو ضغطاً إلا إذا:

✓ أرغم الفرد على القيام به وإنجازه في زمن محدد وخاصة في الحالات الاستعجالية حيث لا بد للطبيب أن يتخذ قرارات معينة في وقت قياسي.

✓ إذا كان العمل يتطلب مهارات عالية لا يملكها الفرد وخاصة الأطباء ذو الخبرة المتواضعة أو في بداية مشوارهم العملي، حيث يواجهون حالات تتطلب خبرة فائقة لتشخيص المرض والتعامل مع المريض بحد ذاته.

✓ كثرة العمل وصعوبته خاصة في مصلحة الاستعجالات.

✓ حجم المسؤولية: فالطبيب مسؤول عن تقديم العلاج الصحيح الشافي للمريض ، وكذلك لا بد له أن يتخذ قرارات بالنسبة لتوجيهه الى مختص أو إلى الجراحة.

ويمكن تقسيم عبء العمل إلى نوعين:

✓ **عبء كمي:** يحدث عندما يسند إلى الفرد مهام كثيرة، يجب إنجازها في وقت غير كافي أو يكون الفرد مطالب بالقيام بعدة أعمال في وقت محدد.

✓ **عبء نوعي:** يحدث عندما لا تتوفر لدى الفرد المعارف والمهارات اللازمة للقيام بالعمل، أو يشعر الفرد بأنه لا يملك القدرة والمهارة لإنجاز مستوى أداء يفوق مهاراته.

### 2-2-1-2 غموض الدور:

يعتبر غموض الدور من مصادر الضغط الرئيسية في المنظمات، ويقصد بغموض الدور، بأنه فقدان الوضوح في دور الفرد في العمل الذي يقوم به، وفي الأهداف التي يحققها وفي مدى مسؤولياته، ويعرفه كل من " مارشال وكوبر" بأنه الافتقاد إلى

المعلومات الخاصة التي يحتاجها الفرد من أجل أداء دوره في المنظمة، وهذا ما يجعل الفرد غير قادر على توقع الأداء المطلوب منه، وهذه المعلومات متعلقة بحدود مسؤولياته وسلطته، والمعلومات الخاصة بسياسات و قواعد المنظمة، وطرق تقييم أدائه".

ويرى " لطفى راشد 1992 " أن غموض الدور يمكن حصره في أربعة مصادر أساسية، رغم تعدد مظاهره وهي:

✓ تقديم المعلومات إلى الفرد من طرف المشرف أو الرئيس تكون بطريقة غير واضحة أو مشوشة، وخاصة المعلومات التي تشتمل على المصطلحات غير المألوفة.

✓ عدم وصول معلومات كافية إلى الفرد لتوضح له حدود مسؤولياته وصلاحياته الوظيفية.

✓ عدم تحديد السلوكيات التي تمكن الفرد من أداء الدور المتوقع منه من طرف رئيس العمل.

✓ عدم حصول الفرد على المعلومات الكافية التي تمكنه من التعرف على النتائج المترتبة على الدور المتوقع.

### 2-1-2-3 صراع الدور:

يقصد به، حدوث تعارض بين متطلبات الدور الذي يقوم به الفرد داخل التنظيم و ما هو متوقع منه من قبل الجماعة المنتمي إليها، وفي أغلب الأحيان تكون هذه التوقعات متضاربة فيما بينها،

ويتخذ صراع الدور عدة أشكال منها:

✓ **صراع عدم ملائمة الدور:** يشعر الفرد بعدم قدرته على أداء الدور الذي هو فيه بالشكل المطلوب منه.

✓ **صراع الإفراط في الدور:** عندما يكون الفرد معرضاً لمجموعة من التوقعات من جهات مختلفة ولا يستطيع الاستجابة لها في وقت واحد أو في وقت قياسي.

✓ **صراع بين مرسلي الدور:** تعارض توقعات مجموعة من الأدوار مع بعضها البعض اتجاه دور معين.

✓ **صراع المرسل الواحد للدور:** يحدث هذا النوع من الصراع عند طلب رئيس العمل من مرؤوسيه القيام بواجبين متعارضين في آن واحد.

في تحديد المرض من جهة ومن جهة في تحديد العلاج المناسب لنقص العناد الطبي.

## 2-2 العوامل الشخصية:

أي المصادر المتعلقة بالطبيب في حد ذاته وسماته و خصائصه وتأثيرها على مهنته وعلاقته مع محيطه ونذكر منها ما يلي:

### 2-2-1 نمط الشخصية:

ويعرفها "عمار كشرود" في معجمه بأنها تشير إلى: "الخصائص والسمات التي تتوافر في تركيب بنيان وكيان الشخص". ويمكن تصنيف الأفراد إلى نمطين من أنماط الشخصية: نمط (أ) و نمط (ب). ولقد حاول "لوثانس Luthans" أن يفرق بين نمط الشخصية (أ) ونمط الشخصية (ب)، كما يلي:

✓ نمط الشخصية (أ): مستعجل دائما، يمشي بسرعة، يأكل بسرعة، غير صبور عندما يضع الوقت، لا يستمتع بأوقات الفراغ، مشغول بالأرقام، يقيس النجاح بالكمية، شديد وعنيف، منافس، يشعر دائما أنه تحت ضغط الوقت.

✓ نمط الشخصية (ب): متريث وغير مندفع، يأكل ويمشي بتأني، صبور، يستمتع بأوقات فراغه، يتقن العمل

يقيس النجاح بالكم والكيف، هادئ، يحب العمل بهدوء.

### 2-2-2 الجنس:

يعد عامل الجنس من خصائص الشخصية المؤثرة في دراسة ضغوط العمل، ولاسيما مع زيادة معدلات دخول الإناث في سوق العمل ومحدودية الدور الوظيفي الذي يسمح لها به، وناهيك عن التفرقة في التعامل كونها امرأة، عند الترقية أو عند اختيارها لمناصب عليا.

### 2-2-3 الحالة النفسية والبدنية:

لها دور في وجود الضغوط المهنية كعامل الاستعداد للإصابة النفسية و العقلية، وكذا الأمراض المزمنة .

### 2-2-4 تعارض حاجات الفرد مع متطلبات المنظمة:

يحدث هذا التعارض كما يقول "أرجس argirs" عندما تحاول المنظمات تطبيق القيم أو الإجراءات بشكل رسمي في

✓ صراع الدور الشخصي: يحدث عند تعارض مطالب الآخرين مع القيم التي يتمسك بها القائم بالدور.

### 2-1-4.2 تقسيم أوقات العمل:

ويقصد بها تنظيم ساعات العمل بحيث يمكن تشغيل فرق مختلفة من العمال لفترات عمل خلال أوقات مختلفة على مدى 24 ساعة. ويلعب هذا الأخير دورا مهما في ظهور مستوى مرتفع من الضغط وخاصة من خلال العمل بالدوريات والعمل الليلي، وهذا ما يحدث لدى الأطباء عند وجود مناوبة طبية، الأمر الذي يصعب خاصة على المرأة المتزوجة والطبيبة.

### 2-1-3 العلاقات البينية داخل المنظمة:

نظرا لأن الطبيب متواجد في معظم أوقاته داخل تنظيم مهني بكل متغيرات هذا التنظيم، قائم أساسا على التفاعل بين الأفراد، فإن هذا التفاعل قد يكون إيجابي يخدم المؤسسة أو العكس فيحدث الصراع نتيجة لتباين الأفراد داخل جماعة التنظيم و ضعف التعاون بينهم، إضافة إلى ضغوط الجماعة وتباين معاييرها مع القيم التي يؤمن بها الفرد.

### 2-1-4 سوء التسيير والتنظيم الإداري:

ويؤثر بدوره من خلال عدة أبعاد منها:

### 2-1-4.1 عدم المشاركة في اتخاذ القرارات:

أين يطلع المدراء باتخاذ القرارات وإتباع الفردية في اتخاذ أدق القرارات الجماعية، وعدم إشراك العاملين.

### 2-1-4.2 تقييم الأداء:

ويكون التقييم موضوع ضغط كبير على الفرد عندما يؤسس بطرق غير موضوعية، وتتدخل فيه فرص المحسوبية والعلاقات الشخصية، دون النظر إلى الكفاءة لدى العامل و الاستحقاقية العادلة إلى الترقية والحصول على حوافز... الخ.

### 2-1-4-3 سوء توزيع الموارد والعناد:

مما يطبع عليها صورة أو شكل الندرة والمحدودية، مما يؤدي إلى وجود تنافس مع الأقسام والإدارات والأفراد للحصول على أكبر قدر من هذه الموارد، وهذا الأخير يجعل العامل يقع تحت وطأة الضغط النفسي المهني، ويعرقل عمله كطبيب بالمؤسسة العمومية

وارتفاع في معدلات الاكتئاب والقلق المرتبط بضغوط العمل، وذلك بالمقارنة مع العاملين في المهن الأخرى.

وأشار التقرير أيضا إلى أنه وبالإضافة إلى الضغوط النفسية ثمة نتائج أخرى لضغوط العمل، منها الإرهاق والتعب والعزم على ترك الوظيفة وانخفاض مستوى الرضا عن النفس، إضافة إلى انخفاض رضا المرضى عن أداء العاملين الطبيين وارتفاع حالات الخطأ في تشخيصهم لأمراض المرضى أو في معالجتهم.

وكان المعهد الوطني للسلامة والصحة المهنية قد حدد تعريف الإجهاد المهني بأنه: "التفاعلات والمردودات الضارة بدنيا وعاطفيا التي تحصل حينما تكون متطلبات العمل الوظيفي لا تتوافق مع أي من قدرات أو براعة أو احتياجات الشخص العامل". وساق التقرير جملة من العوامل المتسببة في الإجهاد المهني لدى العاملين الطبيين، منها متطلبات العمل لأوقات إضافية أو طويلة، وغموض تحديد مهام الوصف الوظيفي أو الدور المطلوب من العامل الطبي، ووجود مناخ ضعيف لتنظيم العمل وتوزيع الأدوار بين العاملين الطبيين، وتعارض متطلبات أداء العمل مع احتياجات الأسرة، وتدني فرص الرقي الوظيفي، ونقص عدد العاملين، واحتمالات التعرض لمخاطر الإصابات بالعدوى الميكروبية أو التعاطي مع المواد الكيميائية أو الإشعاعية الضارة وغيرها. (حسن محمد صندقجي، 2012).

ومن بين نتائج هذه الضغوط ما يقع في اليابان كآثار على العمال، حيث تصرح وزارة الصحة اليابانية بوجود مرض اسمه كاروش وهو يعتبر من أكبر الأمراض القاتلة، حيث تظهر أعراض من التوتر والارتفاع في ضغط الدم والجلطة، كما توضح الدراسات أن سبب هذا المرض الرئيسي هو الإفراط في العمل، حيث يقدر المرض بعشرات الآلاف من العمال، وأغلبهم من المديرين والمشرفين في الأربعينيات والخمسينيات من العمر، حيث أدلت وزارة الصحة اليابانية في 2004 أن المرض يصل إلى 300 ألف ضحية سنويا.

اهتم "كاهان Kahan" وآخرون بعامل منصب العمل كمسبب للحوادث المهنية، فتوصل إلى أن الضغط يؤثر على

معاملاتها، في الوقت الذي يفضل الأفراد العاملين فيها إتباع الشكل غير الرسمي في إنجاز أعمالهم".

## 2-2-5 تعارض قيم الفرد مع قيم المنظمة:

و تعد مشكلة من المشكلات التي يتعرض لها الفرد، والتي تحول دون الانسجام بين أهدافه وأهداف المنظمة التي يعمل بها، مما يؤدي إلى العجز على تحقيق تلك الأهداف المزدوجة. (حنان قراري، 2014، 47-54)

## 2-3. مصادر البيئة الخارجية :

تلعب البيئة الخارجية دورا في ظهور الضغط النفسي لدى الطبيب، فحياته اليومية و محيطه الشخصي يؤثر مثل: المشاكل الأسرية من طلاق ، وفاة، مرض...أو الظروف الاقتصادية السائدة في المجتمع من انخفاض مستوى الدخل، كذلك التغيرات الاجتماعية مثل انتشار الجرائم والسرقة والانحرافات.(عريس نصر الدين، 2017، 103).

يقول الدكتور "سوب كيم سونغ" ، الباحث والمتخصص في مجال الصحة البيئية والمهنية، أن الصراع بين العمل والأسرة سبب لتشتيت جهود العاملين بالمستشفيات وأيضا سبب لتوترهم وإجهادهم. والمستشفيات التي تعتمد سياسات عمل تطويرية للحد من ذلك الصراع ستجني مجموعة من المزايا، منها توفير أجواء أكثر إنتاجية للعاملين وتقليل تباطؤ العامل بفعل الأوجاع والآلام المزمنة لدى العاملين. وعلى مديري المستشفيات تقييم ظروف العمل للعاملين لديهم لتقليل مستويات معيشة العاملين لذلك الصراع بين متطلبات أسرهم ومتطلبات عملهم، وهو ما سيعود بالنفع ليس فقط على العاملين أنفسهم، بل أيضا على المرضى وأفراد أسر العاملين.

وكان تقرير وزارة الصحة والخدمات الإنسانية بالولايات المتحدة الصادر في 2008 بالتعاون مع مراكز مكافحة الأمراض والوقاية منها (CDC) والمعهد الوطني للسلامة والصحة المهنية(NIOSH) ، قد أشار في مقدمته إلى أن الضغط المهني لا يزال منذ فترة طويلة مصدر قلق لصناعة الرعاية الصحية، وأن الدراسات تشير إلى أن العاملين في مجال الرعاية الصحية لديهم معدلات أعلى في الإدمان والانتحار



إن مصادر الضغط لدى المعلم تنبع من المهنة التي يقوم بها فهي تتعلق بشروط عمله و موقفه منه، و موقف الآخرين، و فرصة الحياة أمامه و أمام الآخرين، و حدود دخله ، و علاقته بالإدارة التي يعمل لصالحها ، أضف إلى ذلك أن اتصال المعلم في أكثر الأوقات هو اتصال مع عقول غير ناضجة ، و مع مستويات معرفية متفاوتة ، و مشكلات تعود إلى أعمار تقع دون عمره، و أنه يحمل باستمرار أعباء غيره، و يعالج باستمرار دوافع مختلفة و متنافرة ، و يلاقي أشكالاً من التفرد ضمن الكثرة ، و يعيش باستمرار التناقض الذي يميز المجتمع ، و يجد صعوبة في التكيف التي يوازي فيها بين دوره كمحافظ على أشكال الماضي و خلق أشكال جديدة من العادات .

و يعتبر "ديكيزو Decenezo" و "روبينز Robbins" الهيكل التنظيمي مصدراً للضغوط داخل المدرسة فالقواعد الزائدة ، و قلة فرص مشاركة الأفراد العاملين في عملية صنع القرار داخل المدرسة تؤدي إلى وجود نوع من التوتر و الضغط بين العاملين و إدارة المدرسة . أما عن المناخ التنظيمي السائد في المدرسة فإنه يعتبر غير صحي و غير محفز على تحسين الأداء نظراً لشيوع السلبية و اللامبالاة و الخوف و الحذر بين الأفراد العاملين داخل المدرسة ، و عدم قدرتهم على التواصل.

في ملخص من أربعة عشر دراسة لـ "نغزي أحمد" توصل فيها إلى مصادر الضغط في مهنة التعليم ، و قد انطوت عينات الدراسة على معلمي التعليم الابتدائي و المتوسط و الثانوي و هي دراسات أجنبية تخص الفترة الممتدة من 1976-1983 و من مصادر الضغط التي تكررت بشكل ملفت للانتباه في هذه الدراسات ما يلي:

العلاقات بين هيئة التدريس ، و التلاميذ غير المتعاونين مع المعلم ، و عدوانية التلاميذ، و الانشغال خارج مهنة التعليم، و الانشغال الذهني بمشاكل تعلم التلاميذ، و الحراك الداخلي و الخارجي ، و البنائيات المدرسية غير متوفرة على أسباب الراحة و التغيير الاجتماعي و التربوي ، و القيم المتعارضة ، و العبء ، و قلة الوقت ، و ضغط الوقت ، و افتقار المدرسة إلى روح الجماعة و تماسكها ، و نقص الوسائل البيداغوجية ، و أولياء

أداء العامل فيؤدي به إلى ارتكاب الأخطاء و نفس النتائج توصل إليها "المير" .

و هدفت دراسة "ليلي شريف 2003" التي أجريت حول أساليب مواجهة الضغط النفسي وعلاقته بنمط الشخصية لدى أطباء الجراحة القلبية والعصبية الى التعرف على درجة الضغط النفسي والتعرف على أساليب المواجهة التي يستخدمها أفراد العينة ،ومعرفة الفروق في درجة الضغط النفسي حسب العمر المهني وتتكون عينة الدراسة من 152 طبيب و طبيبة من العاملين في مستشفيات محافظة دمشق .وأظهرت النتائج: وجود علاقة دالة احصائياً من متوسط درجة الضغط النفسي ونمط الشخصية ( أ ). ومجمل أفراد العينة من الأطباء لديهم درجة متوسطة من الضغط النفسي . (محمد سليم خميس، 2013،289)

أما "كريستين واخرون" التي هدفت إلى فحص العلاقة بين ضغوط العمل واستراتيجيات التعامل معها وانعكاس ذلك على الرضا الوظيفي وعلى الحالة النفسية لدى عينة من العاملين في التمريض في مستشفيات أستراليا فقد توصلت الدراسة الى وجود علاقة دالة ايجابية بين الضغوط والحالة النفسية السيئة وحالة الاضطراب لدى الممرضات وأن هناك علاقة سلبية بين الضغوط والرضا الوظيفي.(محمد سليم خميس،2013،290-291)

### 3- مصادر الضغط المهني في مجال التعليم:

يواجه المعلم أثناء قيامه بعمله مواقف يتعرض فيها للغضب و الضيق مما يجعله متوتراً و مشدود الأعصاب و تنتج الضغوط المهنية عن العديد من المصادر المحيطة بالمدرس ، و لهذا فقد شغل موضوع الضغوط المهنية التي يتعرض لها المدرسون اهتمام العديد من الباحثين في شتى دول العالم، و ذلك لأهمية دور المدرس و مكانته في العملية التعليمية ، إذ أن تحديد مدى الضغوط التي يتعرض لها المدرس في عمله و معرفة أسبابها و الأعراض المصاحبة لها الفسيولوجية، النفسية و السلوكية و العمل على التقليل منها يجنب المدرس الكثير من الأمراض الجسمية و النفسية التي قد تصيبه و يشعره بالرضا في عمله.

مزاولته لمهنته بسبب ما ينشأ عنها من تأثيرات سلبية عليه، تتمثل في عدم الرضا المهني، وضعف مستوى الأداء، وعجزه عن الابتكار داخل غرفة التدريس، وشعوره بالإرهاك النفسي، وضعف الدافعية للعمل، مما يؤدي إلى انخفاض مستوى تحصيل الطلاب.

و هناك مصادر أخرى تسبب ارتفاع مستوى الضغوط النفسية لدى المعلمين، مثل نظرة المجتمع إلى هذه المهنة، وغياب الدعم والتشجيع. فالمعلم لا يحظى بالسلطة أو المكانة سواء كان ذلك بداخل المدرسة أو خارجها، وفي الوقت ذاته، يطلب منه الكثير من المهمات ليقوم بها. هذا بالإضافة إلى الدخل الشهري المنخفض للمعلمين، وغياب الحوافز والعلاوات والامتيازات الأخرى، والعوامل المتعلقة بالإدارة، وكثرة التشريعات والتعليمات التربوية، ما يزيد من الأعباء والتحديات التي يواجهها المعلمون ويدفعهم إلى عدم الرضا عن هذه المهنة، واعتبارها مهنة ضاغطة. (فراس قريطع، 2017، 476).

و بناء على هذا يمكن أن نصنف مهنة التعليم أو التدريس من المهن الضاغطة، و هذا الأمر أكدته العديد من الدراسات العربية و الأجنبية التي توصلت إلى وجود نسبة عالية من الضغوط في مجال مهنة التعليم كدراسة "خليفات والزغلول 2001" التي توصلت إلى وجود مستويات عالية من الضغوط المهنية لدى معلمي مدارس محافظة الكرك الأردنية، و دراسة التعاونية العامة للتربية الوطنية بفرنسا 2004 MGEN التي وضحت بشكل جيد المصادر المسببة للضغوط المهنية و نتائجها لدى المعلمين الفرنسيين بصفة عامة و دراسة Viviane Kovess 2005 التي بينت أن مهنة التعليم في فرنسا تخلق ضغطاً مهنيًا و تعبًا عصبيًا تفوق نسبته تلك النسبة الموجودة في بقية المهن الأخرى و دراسة Antoniou 2006 التي أسفرت عن وجود مستويات مرتفعة من الضغوط المهنية لدى معلمي المدارس الأساسية و العليا اليونانية، و دراسة "سلامي 2008" التي توصلت إلى أن مدرسي التعليم في الجزائر (الابتدائي والمتوسط والثانوي) يعانون من مستويات عالية من الضغوط المهنية. (حمزة الأحسن، 2015، 190).

التلاميذ و البرنامج و المسار المهني و التكوين و مشاكل الأمن و الوقاية من الحوادث ، و الراتب، والاحتفاظ و الضغوط المتعلقة بالتلاميذ.

و أعد "محمود محمد فرحات" ملخص حول الدراسات التي قام بها "Blasé" على مدى ستة أعوام متتالية من خلال الاستبيانات المفتوحة و المقابلات الشخصية لعدد من المعلمين، حدد العوامل التالية كمصادر أساسية للضغوط في مهنة التعليم هي:

- طبيعة المؤسسة التي يعمل بها المعلم.
- إدارة هذه المؤسسة و النمط الإداري السائد بما في ذلك شبكات الاتصال.
- علاقة المعلم بالتلاميذ و فهمه لخصائصهم.
- اتجاهات المعلم نحو مهنة التدريس.
- اتجاهات التلاميذ نحو المعلم و المدرسة و التعليم بصفة عامة.
- طبيعة المادة التعليمية التي يقوم المعلم بتدريسها.

كما توصل "كيرياكو Kyriacou", 1985 في دراسة مقارنة بين عينات من المعلمين من بريطانيا و أمريكا الشمالية و أستراليا حول مصادر الضغوط في التعليم إلى أن المعلم الذي يحضر درسه جيدا و يقابل ذلك باللامبالاة و الإهمال من جانب التلاميذ قد يصاب بحالات من الاحباط. (باهي سلامي، 2008، 87-90)

و يواجه المعلمون الكثير من التحديات، فعلى عاتقهم تقع مسؤولية إعداد الأجيال والمساهمة في تطوير المجتمعات وتقدمها. ولا يقتصر دور المعلمين على تخطيط وإعداد عملية التدريس وتنفيذها فحسب، بل يتعدى ذلك إلى الكثير من المطالب، فمهنة التعليم تتطلب من المعلمين النمو والتقدم المعرفي من خلال متابعة التطور العلمي والتكنولوجي، والإلمام بأحدث الأساليب والطرق التربوية وأساليب البحث العلمي، والمساهمة في حل المشكلات الأكاديمية والتربوية، وفي اتخاذ القرارات، والتعرف على حاجات وخصائص المتعلمين النمائية، ومراعاة الفروق الفردية، إضافة إلى الانفتاح على المجتمع والعمل على خدمته، وتمثل الضغوط النفسية خطراً على المعلم، كما تهدد

**4-1-3** البحث عن المعلومات المتعلقة بالموقف الضاغط والمساعدة من الآخرين أو مؤسسات المجتمع المتوقع ارتباطهما بالموقف الضاغط.

**4-1-4** استخدام أسلوب حلّ المشكلة للتصدي للأزمة بصورة مباشرة.

#### **4-2 الاستراتيجيات السلبية:**

وهي تلك التي يوظفها الفرد في تجنب الأزمة والإحجام عن التفكير، فيها وذلك من خلال الأساليب السلبية الآتية:

**4-2-1** الإحجام المعرفي لتجنب التفكير الواقعي والممكن في الأزمة.

**4-2-2** التقبل الاستسلامي للأزمة وترويض النفس على تقبلها.

**4-2-3** البحث عن الإثابات أو المكافآت البديلة، عن طريق الاشتراك في أنشطة بديلة ومحاولة الاندماج فيها بهدف توليد مصادر جديدة للإشباع والتكيف بعيداً عن مواجهة الأزمة.

**4-2-4** التنفيس والتفريغ الانفعالي بالتعبير لفظياً عن المشاعر السلبية غير السارة، وفعالياً عن طريق المجهودات الفردية المباشرة لتخفيف التوتر.

وبشكل أكثر وضوحاً إن أساليب أو استراتيجيات المواجهة الأقدمية تتضمن النزعة للاستجابة بشكل فعال نحو الأحداث الضاغطة، والسعي للحصول على معلومات بشأن هذه الأحداث الضاغطة، وحلّ الموقف أو المشكلة، وذلك من خلال استخدام أساليب سلوكية ومعرفية محددة، وفي المقابل تتضمن استراتيجيات المواجهة الاحجامية النزعة نحو تشتيت وصرف ذهن الفرد عن الحدث الضاغط، وتجنب الحصول على معلومات بشأن الحدث الضاغط، واستخدام أساليب سلوكية ومعرفية للهروب من الموقف الضاغط.

وقدم "كوهن Cohen" مجموعة من الاستراتيجيات المعرفية لمواجهة الضغوط شملت الآتي:

و من النتائج التي توصلت إليها دراسة "المحمداوي1990" حول الضغوط المهنية لأعضاء هيئة التدريس في الجامعة، و التي أجريت في العراق على عينة قوامها 323 مدرسا و مدرسة من جامعة المستنصرية ، شملت الأقسام العلمية و الأدبية ، ما يلي:

✓ أن المدرسين يعانون من ضغوط مهنية كبيرة وان الإناث أكثر تعرضا للضغوط من الذكور.

✓ أن الفئات العمرية (20-24) هم أكثر تعرضا للضغوط المهنية.

✓ إن التدريس في الأقسام الانسانية هم أكثر تعرضا للضغوط .(م محمد عبد القادر الشخي و آخرون، 9

#### **4. استراتيجيات التكيف مع الضغوط:**

وعرفها "موس Moss " بأنها "مجموعة من أنماط السلوك الكيفية والمتعلمة والتي تتطلب عادة بذل الجهد، وتحددها الحاجة، وتستهدف حلّ المشكلة، كما يمكن السيطرة عليها وكفّها أو قمعها، وبالتالي فهي تستخدم بمرونة كافية كلما تطلب الموقف الضاغط".

أما "إبراهيم" فيرى أن مواجهة الضغوط "تعني ببساطة أن نتعلم ونتقن بعض الطرق التي من شأنها أن تساعدنا على التعامل اليومي مع هذه الضغوط والتقليل من آثارها السلبية بقدر الإمكان".

ويمكن استخدام أساليب أو استراتيجيات مختلفة لمواجهة الضغوط منها:

#### **4-1 الاستراتيجيات الإيجابية:**

وهي تلك التي يوظفها الفرد في اقتحام الأزمة وتجاوز آثارها، وذلك من خلال الأساليب الإيجابية الآتية:

**4-1-1** التحليل المنطقي للموقف الضاغط بغية فهمه والتهيؤ الذهني له ومرتبته.

**4-1-2** إعادة التقييم الإيجابي للموقف حيث يحاول الفرد معرفياً استجلاء الموقف وإعادة بنائه بطريقة إيجابية مع محاولة تقبل الواقع كما هو.



هذه المؤسسات يفرض على الجميع فردا أو مؤسسة إعادة النظر في الكثير من الأمور التنظيمية التي من شأنها أن تخفف من حدة الضغوط المهنية .

#### قائمة المراجع :

**1- باهي سلامي. (2008).** مصادر الضغوط المهنية و الاضطرابات السيكوسوماتية لدى مدرسي الابتدائي و المتوسط و الثانوي . أطروحة دكتوراه غير منشورة، قسم علم النفس وعلوم التربية ، كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية ، جامعة الجزائر.

**2- http://archive.aawsat.com /05/01/2012**

**3- حمزة ،الأحسن.(2015).** الضغوط المهنية لدى معلمي المرحلة الابتدائية و انعكاساتها على مستوى تقدير الذات لديهم . مجلة العلوم النفسية و التربوية، الجزائر.

**4- حنان، قوراري .(2014).**الضغط المهني و علاقته بدافعية الانجاز لدى أطباء الصحة العمومية-رسالة ماجستير غير منشورة تخصص علم النفس الاجتماعي، قسم علم النفس وعلوم التربية ، كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية ، جامعة بسكرة، الجزائر.

**5- www.damascusuniversity.edu.sy/ 10/09/2010**

**6- www.ournals.yu.edu.jo /10/08/2017**

**7- قويدر، بن أحمد ؛خيرة، حابي(2016).** الضغط المهني لدى عمال قطاع الصحة لولاية تيارت. مجلة العلوم النفسية و التربوية .

**8- محمد سليم، خميس.(2013).** الضغوط النفسية لدى

عمال القطاع الصحي. مجلة العلوم الانسانية و الاجتماعية ،

العدد13الجزائر

**9- www.uob.edu.ly /10/08/2017**

**10- نصر الدين عريس.(2017).** استراتيجيات تكيف أطباء مصلحة الاستعجالات في وضعيات الضغط النفسي. أطروحة دكتوراه غير منشورة تخصص علم النفس العيادي. قسم علم النفس وعلوم التربية ، كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية ، جامعة تلمسان، الجزائر.

✓ التفكير العقلاني Rational Thiking : استراتيجية يلجأ خلالها الفرد إلى التفكير المنطقي بحثاً عن مصادر القلق وأسبابه المرتبطة بالضغوط.

✓ التخيل Imagining :استراتيجية يتجه فيها الأفراد إلى التفكير في المستقبل، كما أن لديهم قدرة كبيرة على تخيل ما قد يحدث.

✓ الإنكار Denial : عملية معرفية يسعى من خلالها الفرد إلى إنكار الضغوط ومصادر القلق بالتجاهل والانغلاق وكأنها لم تحدث على الإطلاق.

✓ حل المشكلة Problem Solving :نشاط معرفي يتجه من خلاله الفرد إلى استخدام أفكار جديدة ومبتكرة لمواجهة الضغوط وهو ما يعرف باسم القدر الذهني.

✓ الفكاهة Humor: استراتيجية تتضمن التعامل مع الضغوط والأمور الخطيرة ببساطة وروح الفكاهة، وبالتالي قهرها والتغلب عليها، كما أنها تؤكد على الانفعالات الإيجابية أثناء المواجهة.

✓ الرجوع إلى الدين إلىTurning to Religion: وتشير هذه العملية إلى رجوع الأفراد إلى الدين والإخلاص الديني عن طريق الإكثار من العبادات كمصدر للدعم الروحي والانفعالي، وذلك لمواجهة المواقف الضاغطة والتغلب عليها. ( عبد الله الضريبي،2010، 680-682)

#### خاتمة:

يتبين من خلال ما تم عرضه أن الموضوع محل البحث يتسم بالعمومية ، فحتى الدول المتطورة ليست بمنأى عنه، كما تبدو خطورة الظاهرة من خلال إفرازاتها و التي يتكبدتها كل من الفرد العامل و المؤسسة على حد سواء . و المؤشرات الاحصائية التي جاءت بها بعض الدراسات العلمية تدعم هذا، وتؤكد من جهة أخرى حساسية قطاع الصحة و قطاع التعليم لظاهرة الضغط النفسي الأمر الذي يفسر بعض نواحي القصور في أداء هذه القطاعات و بما أنها تتعامل مع الفرد فإن خطورة تدني الأداء في