

استراتيجيات مواجهة الضغط

أ/ صبرينة قهار

مقدمة:

يواجه الفرد طيلة حياته سلسلة من الأحداث السلبية والايجابية: ولادة طفل، تغيير عمل، مرض، فقدان قريب، زلزال، اعتداء...؛ هذه الأحداث تجعله أحيانا يدركها كتهديد له فيستجيب بصفة نشطة للموقف الضاغط، ويتعامل معها بشكل يسمح له بالتكيف معها ليبعد عنه الخطر ويستعيد تلك الحالة من التوازن.

تُدعى هذه الآلية التي يجندها الفرد باستراتيجيات مواجهة الضغط، وهذا ما سيتم التطرق إليه تفصيلاً في هذا المقال.

1- تطور مفهوم استراتيجية مواجهة الضغط "Coping":

يعتبر هذا المفهوم من المفاهيم المتداولة منذ القدم، إذ تمّ تداوله في الفلسفة والآداب حيث اهتم أفلاطون وأرسطو به. وقد استعمل Freud (فرويد) (1933) مصطلح "ميكانيزم الدفاع"، والتي تعني بالنسبة إليه، مختلف ميكانيزمات الدفاع كالكبت، والعقلنة أو الإسقاط والتي عرفت كسيرورات غير شعورية، تُستعمل من طرف الفرد لمقاومة التهديدات والقلق. وفي سنة 1960م انطلقت البحوث حول المواجهة ولم تظهر في ميدان علم النفس حتى سنة 1967 واشتقت النماذج الأولية لهذا المصطلح من البحوث التي أجريت على الحيوانات وأدبيات التحليل النفسي، كما أشار Lazarus (لازاروس) و Folkman (فولكمان) (1984). وفي الفترة الممتدة ما بين الستينيات والسبعينيات كانت البحوث المرتبطة بإستراتيجية مواجهة الضغط تركز أساساً على المواقف المتطرفة الناجمة عن تهديدات الحياة والأحداث الصدمية. ليبدأ

الباحثون في الثمانينات بدراسة استجاباتها وقياس أساليبها من خلال أعمال Lazarus (لازاروس) و Folkman (فولكمان) التي أسفرت عن تحديد نوعين من استراتيجيات المواجهة.

2- تعريف مفهوم إستراتيجية مواجهة الضغط "Coping":

1-2- التعريف اللغوي:

يعود الأصل اللغوي لكلمة "Coping" إلى العبارة الانجليزية "To cope with" وبالفرنسية "Faire Face" وبالعربية "يواجه، يتعامل، يقاوم... الخ"، والتي تعني كل أنواع الأنشطة والسلوكات والاستجابات الايجابية كالتحدي، التصدي، التغلب، الكفاح والصراع من أجل التغلب على المشكلات والمصاعب (Norman & Endler, 1998: 01)

فمصطلح "Coping" إذا أنجلوساكسوني صَعِبَتْ ترجمته، ففي اللغة الفرنسية يترجم إلى كلمات ك (Affrontement)، و (Adjustment)، و (Faire face). وهي ليست مرادفة تماما لكلمة (le coping). ويعني التحكم الدائم في التغيرات المفردة لمحيطنا الفيزيقي والاجتماعي، وكذلك المتطلبات المفروضة من الحياة اليومية. فميكانيزماته أوتوماتيكية لاشعورية تسمح بالحفاظ على التوازن الداخلي للفرد بدون جهد أو معاناة، إنه استجابة تكيفية دائمة.

(Boudarène , 2005: 8)

كما نجد عدّة مصطلحات تستعمل لنفس المفهوم نذكر منها: إستراتيجيات التعامل مع الضغط، إستراتيجيات التكيف مع الضغط، المقاومة، التحمّل، التأقلم وآليات التوافق.

ما يلاحظ اختلاف تسميات مفهوم استراتيجيات التعامل مع الضغط (Coping) المشتقة من الكلمة الانجليزية (The cope)، والتي تعبر عن كلّ أنواع النشاط الايجابي والمتمثل في الكفاح والصراع، التحدي والتغلب على المشكلات والمصاعب. وقد تُرجمت هذه الكلمة إلى الفرنسية (Stratégies d'ajustement) والتي تعبر عن أنواع من سلوكيات التوفيق والتسوية.

لما نبحت في الترجمة العربية نجد ترجمات كثيرة - أيضاً - بعيدة عن المعنى الحقيقي ل (Coping) مثل المواجهة (النيال وعبد الله، بدون تاريخ؛ علي عسكر، 2003)، والمقاومة (فريدة

طايبي، 1998؛ فتيحة مزياني، 1998)، والتوافق (رمضان محمد القذافي، 1998)، وتحمل الضغط (لطفى عبد الباسط إبراهيم، 1994)، والتكيف، والتكيف مع المواقف الضاغطة (مصطفى خليل الشرفاوي، 1993). (بوروي رجاح، 2012: 255)

2-2- التعريف الاصطلاحي:

لقد تعددت وتنوعت التعريفات الاصطلاحية لمفهوم مواجهة الضغط، كما سبقت الباحثة ذكره، لذلك فضل البعض الإبقاء على الكلمة الأصلية "Coping" باللغة الانجليزية كمصطلح تقني، يستخدم في مختلف الثقافات، ورغم اختلاف هذه الترجمات من باحث إلى آخر، إلا أنها كلها تدور حول محور أساسي واحد، وهو مفهوم المواجهة، الذي يوضح غالبا عملية التخلص من مصدر الضغط الذي يتعرض له الفرد بكل أنواعه، والتخفيف من آثاره

(طه وحسين، 2006: 140)

حسب وَاَضِعِيَّ هذا المفهوم Lazarus (لازاروس) Lounier (لوني) (1978) فاستراتيجيات مواجهة الضغط تمثل مجموع الأساليب والسيرورات "Processus" التي يوظفها الفرد أمام الحدث المدرك كمهدد له، من أجل السيطرة على سلامته النفسية أو تقبلها أو التخفيف منها. (Paulhan, 1995: 40)

يحددها Lazarus (لازاروس) بالاستراتيجيات التي يستخدمها الفرد والتي توظف جملة من المعارف والاتجاهات السلوكية والمصادر والدفاعات النفسية التي تهدف إلى التكيف أمام الصعوبات الخارجية أو الداخلية (Dentchev, 1989)، وبعبارة أخرى تشير إلى تغييرات معرفية متسقة، وجهود سلوكية متواصلة، بهدف السيطرة على مطالب نوعية خارجية أو داخلية تدرك بأنها شديدة الوطأة، أو تتجاوز موارد الفرد. (Folkman, 1984: 52)

يرى Lazarus (لازاروس) انطلاقا من نموذج المعرفي الدافعي العلائقي، أنّ استراتيجيات مواجهة الضغط هي وسائط حاسمة في علاقة الفرد بمحيطه وكل العواقب النفسية

والفيزيولوجية والسلوكية الناجمة عنها، فهي بذلك معرضة باستمرار إلى التغير حسب التقييمات وإعادة التقييمات لتلك العلاقة. (Lazarus & Folkman, 1988)

لقد عرّف كلٌّ من Lazarus (لازاروس) وFolkman (فولكمان) (1986) استراتيجيات التعامل مع الضغط بأنها مجموعة من الجهود السلوكية والمعرفية، في حالة تغير مستمر، تهدف إلى معالجة متطلبات داخلية أو خارجية خاصة، مقدّرة على أنها تشكل عبئاً يفوق إمكانيات الفرد وقدراته. (Lazarus, 1986: 141)

يشيرُ Moos (موس) أنّ لطريقة استخدام أساليب المواجهة القدامية والإحجامية جانبين أحدهما معرفي والآخر سلوكي، ولهذا يكون أسلوب الفرد وطريقته في مواجهة المواقف الضاغطة إقدامياً معرفياً، إقدامياً سلوكياً، إحجامياً معرفياً أو إحجامياً سلوكياً. (السندي، 2008: 44-47).

نستخلص من هذا التعريف، أنّ استراتيجيات التعامل مع الضغط عبارة عن مجموعة من الجهود المعرفية والسلوكية، الموجهة نحو السيطرة على المتطلبات الداخلية والخارجية التي تهدد الفرد أو تتجاوز حدوده وإمكانياته أو نحو التخفيف من تأثيرها أو نحو تحملها، وبأنها محاولات الفرد المعرفية والسلوكية للسيطرة على مطالب الداخلية أو الخارجية والتي تنشأ عن الموقف الضاغط.

فسّر كلٌّ من Rey (رأي) وLindop (ليندوب) وGibsson (جيبسون) عام (1982) الحدث الضاغط الذي يدركه الفرد كتهديد من خلال التجارب التي تنجم عنها توترات وجدانية ذات آثار سلبية، قد تجعله عاجزاً، تؤثر على صحته الجسدية والنفسية على المدى الطويل، أو قد يسعى لمواجهتها. إنّ استراتيجيات مواجهة الضغط (Coping) حسب Rey (راي) وزملائه تتمثل في محاولة الفرد التوافق (S'ajuster) مع المواقف الصعبة والتي تستلزم وجود مشكل حقيقي أو متخيّل (Imaginé) من جهة، وإبراز استجابة يواجه بها الفرد الموقف الضاغط من جهة أخرى. (In : Paulhan, 1995: 40)

كما قدم Rey (راي) وآخرون تعريفاً آخر يتمثل في استراتيجيات التعامل مع الضغط، ينطوي على وجود مشكل أو تصور من جهة، ومن جهة أخرى على تهيئة إجابة لمواجهة الحدث. (عن: عمار الطيب كشرود، 2003: 72): فهذا التعريف يشير إلى أنه من البديهي أن توجد مواجهة للحدث الضاغط، سواء كان حقيقة أو تصورا، إلا أنه لم يبين كيفية المواجهة.

تضيف Barvois (بارفوا) (1988) بأنها مجموع السلوك البيولوجي، وخاصة النفسي المستعمل على المدى الطويل أو القصير الذي يهدف إلى حل الصدمة النفسية، التي تعتبر الوجه النشط للاستجابة في حالة موقف ضاغط، غير أنها ليست مرادفة للتكيف بمعناها الايجابي العام. (أزروق، 1998: 65)

يهدف مفهوم استراتيجيات التعامل مع الضغط حسب Dantchev (دانتشاف) (1989) إلى تغيير الوضعية الحقيقية والمهددة أو تغيير الإدراك الذاتي للفرد إزاءها.

(Dantchev, 1989: 88)

يركز هذا التعريف على الهدف من استعمال استراتيجيات التعامل، حيث يوضح أنّ الفرد تحت الضغط يجأ إلى التخلص من الحدث الضاغط، وإن لم يستطع، فعليه تغيير إدراكه نحوها.

حسب Steptoe (ستبتوي) (1991) إنّ الاستراتيجيات التي يقوم بها الفرد لمواجهة الوضعيات الضاغطة ذات طبيعة معرفية أو عاطفية، يمكن أن تأخذ طابعا سلوكيا يظهر في مواجهة الشكّل أو تجنبه. (Paulhan, 1995: 41)

يصف هذا التعريف بدقة كيفية الاستجابة للضغوطات، ويبين نوعها (معرفية وسلوكية).

يتضح من خلال التعريفات السابقة بأنّ استراتيجيات مواجهة الضغط، تشير إلى مجموعة من المعارف والسلوكيات التي يستخدمها الفرد بهدف تقييم مصادر الضغط وتخفيض أثر الانزعاج الناتج عنها وتعديل التنبيه الانفعالي المصاحب لمعايشة الضغط.

2-3- تصنيف تعريفات إستراتيجية مواجهة الضغط " Coping ":

يمكن تصنيف التعريفات الخاصة بهذا المصطلح حسب الآلية المرتبطة به التي تبناها الباحثون إلى ست وجهات نظر وهي:

2-3-1- مواجهة الضغط كاستراتيجية: يعرف في هذا المجال كل من Aldwin (ألدوين) وRevenson (ريفونسون) (1987) المواجهة على أنها استراتيجيات يتبناها الفرد لمعالجة المشكلات المهددة الفعلية أو المتوقعة منها وما ينتج عنها من انفعالات سلبية (عن: أحمد محمد شويح، 2009: 73). بينما يعرفها الباحث عبد الباسط إبراهيم (1994) على أنها مجموعة من الاستراتيجيات السلوكية أو المعرفية يسعى من خلالها الفرد إلى تطويع الموقف الضاغط وحل المشكلة وتخفيف التوتر الانفعالي المترتب عليه. (طه وحسين، 2006: 141)

2-3-2- مواجهة الضغط كجهد: نذكر هنا تعريف الباحثان Lazarus (لازاروس) وFolkman (فلكمان) المجزي على أنها تلك الجهود السلوكية والمعرفية المبذولة من قبل الفرد ليتدبر المشكلات المرتبطة بمطالبه الداخلية والخارجية التي يتم إدراكها بصورة تفوق مصادره.

2-3-3- مواجهة الضغط كسيرورة: يعرفها الباحثان Lazarus (لازاروس) وLaunier (لونير) (1978) على أنها مجموعة من السيرورات التي يضعها الفرد بينه وبين الحدث المدرك كمهدد للتحكم أو التقليل من تأثيره على رفايته النفسية والجسمية. (Paulhan, 1995))

2-3-4- مواجهة الضغط كعملية: يعرفها Pargament (بارقامونت) (1997) على أنها عملية يسعى من خلالها الفرد إلى تدبر التشنت المدرك بين كل مطالبه ومصادره في موقف ضاغط حيث يؤدي وظائفها بشكل فعال. (Schwartz, 1998: 49)

5-3-2- مواجهة الضغط كاستجابة: يعرفها الباحثان Endler (أندلر) و Parker (باركر) (1998) في هذا المجال على أنّها أنماط الاستجابات المتبنّاة من قبل، سواء كانت كامنة أو ظاهرة للتصدي لموقف ضاغط، وهذه الاستجابات إما أن تكون محاولات للتخلص من المطالب الخاصة بموقف ضاغط، أو تكون محاولات للتخفيف من المشاعر السلبية الناتجة عنه. (Boudarène, 2005: 98)

6-3-2- مواجهة الضغط كأسلوب: يعرفها Moss (موس) و Shaefers (شيفر) على أنّها أساليب شفهوية يستخدمها الفرد في التعامل مع الضغط، وأنّ طريقة استخدام أساليب المواجهة التي تكون إما معرفية أو سلوكية. (طه وحسين، 2006: 142) في حين تشير لها Saboua (صبوة، 2000) على أنّها أساليب يستخدمها الفرد بوعي ويوظفها للمشقة. (شوخ، 2009: 73)

3- مستويات استراتيجيات مواجهة الضغط:

تُلفت Menaghan (اليزابيت مينجانا) (1984) النظر إلى أنّ مصطلح مواجهة الضغط (Coping) يتم استخدامه على مستويات متنوعة من حيث العمومية أو التجريد، وأنّه من المفيد توضيح الفروق بين ثلاثة متغيرات رئيسية في هذا المفهوم (Coping): هي: الإمكانيات أو المصادر (Les sources)، الأنماط (Styles) والجهود (Efforts)، فتشير "إمكانيات المواجهة" إلى الاتجاهات والمهارات العامة التي تكون ذات نفع للفرد، مثل الاتجاهات نحو الذات (تقدير الذات وقوة الأنا) والاتجاهات نحو العالم الخارجي (الاعتقاد في السيطرة والتمكّن) والمهارات العقلية (المرونة المعرفية، والقدرات التحليلية). أنماط المواجهة (Coping Styles) هي أساليب عامة للمواجهة، تعرف بأنّها تفضيلات مألوفة ومعتادة لطرق التعامل مع المشكلات (مثل الميل للانسحاب بعيدا عن الناس مقابل الميل إلى الاقتراب منهم، أو إنكارها بدلا من الانخراط فيها). أما جهود المواجهة (Coping Efforts) فهي نشاطات نوعية ظاهرة أو باطنة يتم استخدامها في مواقف محدّدة بهدف خفض تأثير مشكلة أو موقف ضاغط معلوم كالبحث عن المساعدة مقابل رفض التفكير في المشكلة. ويعتبر المفهوم المحوري المتضمن في عملية المواجهة، حسب

Menaghan (مينجان)، على جميع المستويات هو "الفعالية" (Effectiveness)، فالمواجهة تعني أساسا التحكم في الضغط وإدارته بنجاح، والغرض من استخدام إستجابات المواجهة هو أن تعمل على تخفيض الضيق (Distress)، وتعديل الموقف إلى الأفضل.

(شكري، 1999: 392)

4- مميزات استراتيجيات مواجهة الضغط:

للمواجهة عدة مميزات وسيتم عرضها فيما يلي: (آيت حمودة، 2006: 195)

1-4- المواجهة عملية معقدة، يستعمل الأفراد أغلب استراتيجيات المواجهة الأساسية تجاه الوضعيات الضاغطة.

2-4- ترتبط المواجهة بتقدير وتقييم كامل يمكن القيام به، لتغيير الموقف، فإذا بين التقييم بأن هناك شيء يمكن القيام به، تسيطر المواجهة التي تركز على حل المشكل. أما إذا أسفر التقييم ليس هناك شيء يمكن القيام به، تسيطر المواجهة المركزة على الانفعال.

3-4- عندما يكون الموقف الضاغط من النوع الثابت كالعامل والصحة أو العائلة، يظهر أنّ للرجال والنساء أساليب مواجهة تتشابه كثيرا.

4-4- هناك مجموعة من الاستراتيجيات المواجهة تبدو أكثر ثباتا واستقرارا من الاستراتيجيات الأخرى أثناء التعرض لمختلف المواقف الضاغطة. بينما تكون الأخرى مرتبطة بمواقف خاصة، مثلا يكون التفكير الإيجابي تجاه الموقف ثابت نسبيا وترتبط كثيرا بالشخصية، في حين تكون استراتيجيات البحث عن سند اجتماعي غير ثابتة وترتبط بالسياق الاجتماعي.

5-4- تعتبر سلوكيات المواجهة كوسيط قوي للنتائج الانفعالية، فالنتائج الإيجابية ترتبط بمجموعة من استراتيجيات التعامل والنتائج السلبية باستراتيجيات أخرى.

4-6- إن فائدة أي نوع من أساليب المواجهة يرتبط بنوع الموقف الضاغط ونمط الشخصية المعرضة للضغط (الوجود الذاتي، الوظيفية الاجتماعية أو الصحة الجسدية).

5- وظائف استراتيجيات مواجهة الضغط:

لقد تمّ تحديد وظيفتين أساسيتين للـ " coping " انطلاقاً من مختلف الإمكانيات التي يحملها الفرد في مواجهة الأحداث الضاغطة والتي تتمثل في تعديل الضيق الانفعالي وإدارة المشكل المسؤول عن هذه الحالة. (شكري، 1999: 392)

تنوعت وظائف استراتيجيات المواجهة بتعدد الدراسات وتصورات الباحثين لهذا المفهوم. فتحدث كل من Lazarus (لازاروس) وFolkman (فلكمان) (1984) عن المواجهة بأنها عامل استقرار بإمكانه أن يساعد الأشخاص على الحفاظ على التكيف النفسي والاجتماعي خلال فترات الضغط. (بوحاتي، 2001: 33)

يرى Suls (سيلس) و Fletcher (فليتشر) (1985) أن المواجهة تهدف إلى: (بوحاتي، 2001: 33)

- تقليص استجابة الضغط بالتأثير على الاستجابات الفيزيولوجية والانفعالية (الاسترخاء)، وعلى الاستجابات المعرفية (التفكير في شيء آخر).

- ضبط الوضعية الضاغطة بوضع إجراء لحل المشكل كالبحث عن المعلومات.

أما الباحث White (وايت) (1974) فيعتبر أن لاستراتيجيات المواجهة ثلاث وظائف، هي: (أيت حمودة، 2006: 185)

- ضمان تأمين معلومات كافية وملائمة حول المحيط،

- الحفاظ على استقلالية أو حرية الحركة وكذا التصرف في استعمال رصيد المعلومات بطريقة مرنة،

- الحفاظ على الشروط الأساسية لعمليتي الأداء وانتقاء المعلومات بينها.

أما العالمان Pearlين (بيرلين) و Schooler (شولر) فيريان أنّ المواجهة وظيفة وقائية تتجلى في المظاهر التالية: (بوحاتي، 2001: 33)

- إحداث تغيير في الوضعية التي تكثر أو تزداد فيها التجارب الباحثة على التوتر الشديد،

- تحديد التجارب المولدة للضغط الشديد،

- معالجة للضغط.

6- أنواع استراتيجيات مواجهة الضغط:

عندما يتعرض الأفراد للضغوط النفسية فإنهم غالبا ما يقومون بأعمال تخفّف من مستوى الضغط النفسي لديهم، وتدعى الأعمال الاستراتيجية لمواجهة الضغوط النفسية. وهناك العديد من أساليب مواجهة الضغوط النفسية واحتوائها والتخلص منها، والأفراد يختلفون فيما بينهم في الأساليب والطرق التي يختارونها من أجل عملية التكيف نظرا لاختلاف الناس بعضهم عن بعض، فكل فرد يعتبر نفسه فريدا وما يناسب شخصا قد لا يناسب الآخر. (الطبري، 1994: 112)

قام عدة باحثين مثل: Ray (راي) وزملائه (1982)؛ Lazarus (لازاروس) و Faulkman (فولكمان) (1984)، بإحصاء أنواع الاستراتيجيات المستخدمة من قبل مختلف الأفراد. ويعتبر (لازاروس) و (فولكمان) من الرواد في الدراسات الخاصة باستراتيجيات المواجهة، حيث تعتبر قائمة الاستراتيجيات اللذان وضعها (مقياس طرق المقاومة، 1988) من أشهر القوائم والتي توصل من خلال التحليل العاملي إلى مجموعة واسعة من الاستراتيجيات صنفت في نوعين أو أسلوبين رئيسيين لمواجهة الضغط، وهما:

1-6- المواجهة بالتمركز حول المشكلة "Problem- Focused Coping":

تتضمن المحاولات التي يبذلها الفرد للتعامل مع مصدر الضغط ومن ثم فهي تشمل على النشاطات السلوكية والمعرفية التي من شأنها التخلص من المثير المهدد أو الالتفاف حوله والتغلب عليه، وعن طريق التخلص من التهديد أو تخفيفه فإن المواجهة بالتركيز على المشكلة تسمح للفرد بالتحرك تجاه تحقيق الأهداف التي كان موقف الضغط يعترضها.

(شكري، 1999: 392)

2-6- المواجهة بالتمركز حول الانفعال "Emotional Focused Coping":

يعرّف الرائدان Lazarus (لازاروس) و Folkman (فولكمان) (1984) هذا النوع من المواجهة بأنها: "الجهود التي تعدّل الحالات الانفعالية المرافقة للإحداث الضاغطة". فهي تتضمن محاولات الفرد للتخلص من الضيق الانفعالي المرتبط بموقف الضغط أو تخفيفه. واستخدام الفرد لهذا الأسلوب له فائدتان، تتضح الأولى في تخفيض الشعور بالضيق أو التعاسة الانفعالية، ويؤدي هذا إلى الفائدة الثانية المتمثلة في إمكانية العودة لاستخدام أسلوب التمرکز حول المشكلة مرّة أخرى بعد التخلص من الانفعالات. (شكري، 1999: 393)

يشير MC Carae (ماكري) (1984) إلى أنّ الأسلوبين غير متعارضين، وأنّ الناس عادة ما يلجئون إلى خليط منهما عند مواجهة مواقف المشقة بصفة متكررة. ولكن هناك بعض المتغيرات التي تشير إلى غلبة استخدام أحدهما على الآخر، فأسلوب المواجهة بالتمركز حول المشكل يكون أكثر استخداما في المواقف، التي يعتقد فيها الناس أنّ شيئا مفيدا يمكن حدوثه بخصوص المشكلة. بينما يزيد احتمال استخدام الفرد أسلوب المواجهة بالتمركز حول الانفعال عندما يكون الاعتقاد بأنّ موقف الضغط مستمر ولا يمكن تغييره وأنه يجب على الفرد أن يتحمّله.

(Mc carae ,1984 :920)

صنف كذلك Moss (موس) و Billings (بيلنجيز) (1982) استراتيجيات مواجهة الضغط إلى ثلاثة أنواع تبعا للهدف منها. وهذه الأنواع هي: (السندي، 2008: 44)

1-2-6- التعامل المتمركز حول التقدير:

يشمل هذا النوع من التعاملات مع مواقف الضغط على محاولات تحديد معنى الموقف ويشمل على استراتيجيات مثل: التحليل المنطقي، إعادة التحديد المعرفي والتجنب المعرفي.

■ التحليل المنطقي: تشتمل الأساليب المستخدمة في هذه المجموعة محاولة التعرف على سبب المشكلة مع الاهتمام بجانب واحد في الوقت الواحد، ويتسم بالاستفادة من خبرات الماضي والاستعراض العقلي للتصرفات الممكنة ولنتائج هذه التصرفات.

■ إعادة التحديد المعرفي: وهي أساليب معرفية يمكن للفرد عن طريقها أن يتقبل الواقع الخاص بالمواقف، وكأنه يعيد بناءه ليجد شيئاً مرغوباً في إطاره. وتتضمن مثل هذه الأساليب تذكير الفرد لنفسه بأن الأمور كان من الممكن أن تكون أسوء، وأن يفكر لنفسه كما يفكر بالنسبة للآخرين، وأن يفكر بالأمور الحسنة في المواقف وكذلك على تغيير القيم والأولويات بحيث تتسق مع الواقع المتغير.

■ التجنب المعرفي: يدخل في هذه المجموعة أساليب مثل أفكار الخوف القلق تحت تأثير الضغط ومحاولة نسيان الموقف بأكمله، ورفض وجود المشكلة فعل، والانشغال في التخيلات المؤلمة بدلا من التفكير الواقعي حول المشكلة.

2-2-6- التمرکز حول المشكلة:

تعمل هذه المجموعة من استراتيجيات التعامل في تعديل أو استبعاد مصدر الضغط وكذلك التعامل مع الآثار الملموسة للمشكلة، وكذلك التغيير النشط للذات وتطوير موقف أفضل. وفيما يلي عرض الأساليب المستخدمة في هذه المجموعة:

- البحث عن المعلومات أو طلب النصيحة: وتشمل أساليب منها البحث عن معلومات أكثر حول الموقف وجمع هذه المعلومات، والحصول على التوجيه من شخص مسؤول كالمُرشد والتحدث مع الشخص مثل الزوج أو الزوجة أو أحد الأقارب أو الأصدقاء حول المشكلة.
- اتخاذ إجراء حل المشكل: وتشتمل هذه المجموعة على إعداد خطط بديلة واتخاذ تصرف محدد للتعامل مباشرة مع الموقف وتعلم مهارات جديدة موجهة نحو المشكلة والتوفيق لحل القضية.
- تطوير مكافآت بديلة: وتشتمل هذه الاستراتيجية على محاولات التعامل مع موقف المشكلة عن طريق تغيير أنشطة الفرد وإيجاد مصادر جديدة للرضا كبناء علاقات اجتماعية جديدة وتنمية وجهة نظر ذاتية واستقلال ذاتي أكبر، والاشتراك في أنشطة بديلة مثل الأعمال التطوعية أو الاهتمام بدراسة الدين.

3-2-6- التعامل المتمركز حول الانفعال:

تتمثل وظيفة هذه المجموعة في التعامل مع الانفعالات الناتجة عن مصادر الضغوط ومن ثم الاحتفاظ باتزان وجداني وتشتمل على الأساليب التالية:

- التنظيم الوجداني: وهو الجهود المباشرة لضبط الانفعال الناشئ عن المشكلة عن طريق التأجيل الواعي للحفز الذي يحدث الانفعال (أي عن طريق القمع) وكذلك معايشة الانفعالات الشخصية والتعامل معها ومحاولة عدم الانشغال بالمشاعر المتصارعة والمحافظة على إحساس بالفخر وتحمل الغموض عن طريق التصرف المباشر.
- التقبّل المدعّن: تشتمل هذه المجموعة على استجابات مثل الانتظار لبعض الوقت لبدء المشكلة وتوقع الأسوأ وتقبّل الموقف كما هو والاستسلام للقدر.

▪ **التفريغ الانفعالي:** ويدخل فيها التعبيرات الكلامية والبكاء والتدخين وزيادة الأكل والانغماس في أنشطة دفاعية موجّهة للخارج. وقد تشتمل هذه الأساليب على إخفاق في التنظيم الوجداني ولكنها توضع في فئة وحدها للتمييز بين الأشخاص الذين يتبدلون بين الضبط الانفعالي والتفريغ الانفعالي.

وبالإضافة إلى ما لدى للفرد من إمكانيات يستخدمها في التعامل مع الضغوط فإنّ الإمكانيات التي تتاح له من علاقات بالآخرين والتي اصطلح على تسميتها بالمساندة الاجتماعية تساعد على تجنب الآثار السيئة للضغوط.

في حين ميّز Seifge (سيفج) و Krenck (كرانك) ثلاثة أنماط من استراتيجيات التعامل مع الضغوط، وهي: (زواني، 2001: 96)

1-6- إستراتيجيات التعامل الفعّالة: باللجوء إلى الموارد الاجتماعية (مثلا أناقش مشاكلي مع أقاربي).

2-6- إستراتيجيات التعامل الداخلية: أحلّ المشكل وأفكر في مختلف الحلول الممكنة له.

3-6- إستراتيجيات التعامل التراجعية: أنطوي وأنغلق على نفسي لأنني غير قادر على التغيير في الوضعية.

بالتمعق أكثر في أعمال Lazarus (لازاروس) و Folkman (فولكمان)، يرى Seifge (سيفج) و Krenck (كرانك) أن هناك نوعين من الاستراتيجيات تشمل على الأنماط السابقة وهي: (زواني، 2001: 96)

- الاستراتيجيات الوظيفية: تشمل على النمط الفعال والنمط الداخلي وتضم نشاطات مثل: البحث عن المعلومات، طلب النصائح، تقييم الوضعية وهذا يعني أن هذه الاستراتيجيات تستند إلى مجهودات الفرد لحل المشكل سواء كان ذلك بالبحث النشط عن السند، سلوكات واقعية أو التفكير في حلول ممكنة.

- الاستراتيجيات غير الوظيفية: تمثّل نمط التراجع الذي يشمل طرق دفاعية كالإنكار والكبت، الأمر الذي يؤدي إلى سلوك موقفي استسلامي يؤدي بدوره إلى التجنب، ومن الممكن أن تكون استجابة فعالة إلا أن المشكل لم يتم حله.

7- تأثير استراتيجيات المواجهة على الانفعال:

تؤثر استراتيجيات مواجهة الضغط على الجانب الانفعالي بعدة أساليب، هي:

(Paulhan & Bourgeois, 1995 :50-52)

1-7- التجنب / التيقظ (Evitement / vigilance):

يتمثل هذا الأسلوب في تحويل الانتباه، أمّا بتصريفه عن مصدر الضغط (استراتيجية التجنب) أو بالتركيز عليه (استراتيجية التيقظ). ويعتبر التجنب الإستراتيجية الأكثر استخداماً حسب Paulhan (بولهان) و Bourgeois (بورجوا) (1995). يمكن أن تكون فعّالة عندما تخفض التوتر الانفعالي وتسمح بتحسين حالة الفرد (ألعاب، نشاطات رياضية)، حيث ترتبط مباشرة بمواجهة الحدث الضاغظ؛ كما يمكن أن تكون غير فعّالة في حالة استمرار الموقف المهذّب. حيث أثبتت عدة دراسات ارتباطه بأعراض القلق والاكتئاب والاضطرابات السيكوسوماتية Coyne (كاين) و Aldwin (ألدوين) و Lazarus (لازاروس) (1981)؛ Folkman (فولكمان) وزملائه (1986).

أمّا استراتيجية التيقظ التي تركز الانتباه على المشكل لتنبؤ به أو للتحكم فيه فهي تتميز بشكلين من الاستراتيجيات حسب Janis (جانيس) و Mann (مان) (1977) تتمثل في البحث عن المعلومات الخاصة بالموقف، ووضع مخطط لحل المشكلات.

يؤكد كل من Rothenbaum (روتبوم) و Weisz (وين) و Snyder (سنايدر) (1982)، على أهمية الحصول على معلومات أكثر حول طبيعة المشكل في تسهيل وضع مخطط لحل المشكلات، إلا أنه يمكن أن تزيد هذه الإستراتيجية من شدة الانفعال عندما يؤول البحث عن المعلومات إلى عدم إمكانية تغيير الوضع.

2-7- العمليات المعرفية:

تعمل هذه العمليات المشابهة للإنكار (Déni) في التأثير على المعنى الذاتي للحدث (la typification subjective de l'événement) وهي تتمثل في: الشرود الذهني (Distraction) المبالغة (Exagération) في المظاهر الايجابية للموقف، حسن الفكاهة (L'humeur)، تقدير منخفض للمظاهر السلمية للموقف، وإعادة التقييم الإيجابي (تحويل تهديد إلى تحدي). تكون هذه الاستراتيجيات فعالة في حالة تخفيضها للتوتر الانفعالي، خاصة عندما لا يمكن استخدام الاستراتيجيات المركزة على المشكل (وفاة، مرض خطير مثلا).

3-7- السلوكات النشطة:

تهدف هذه الإمكانية في التغيير المباشر لعلاقة الفرد بمحيطه بتوظيف مجهودات سلوكية نشطة لمواجهة المشكل. تتضمن هذه المواجهة النضالية (Esprit Combatif)، وتنفيذ مخطط عمل يسمح للفرد بتغيير الموقف الضاغط هكذا يرتبط تأثير إستراتيجيات مواجهة الضغط حسب Schonplug (شوبلوغ) و Battman (باتمان) (1988) بتقييم الفرد لفعالية هذه الاستراتيجية، ما يبيّن المخطط التالي:

8- أبعاد استراتيجيات مواجهة الضغط:

توصل عدّة باحثين انطلاقاً من التحليلات العاملية (غالباً ما يكون ثباتها ضعيف) إلى إحصاء حوالي 28 بعد لاستراتيجيات مواجهة الضغط. حيث حددت دراسة Ridder (رايدر) (1997) مجموعة من الأبعاد تتراوح من 2 إلى 28، متعلقة بمقاييس تحمل بنود من 10 إلى 118 بند كما سبق للباحثة التطرق له.

حدّد Lazarus (لازاروس) بعددين يشملان على 8 مقاييس تحتية:

* المركزة على المشكل: تتضمن حل المشكل والمواجهة.

* المركزة على الانفعال: الابتعاد عن المشكل، إعادة التقييم الإيجابي، اتهام الذات

الهروب – تجنب، البحث عن السند الاجتماعي والسيطرة على الذات.

من جهته توصل كل من Billing (بيلينغ) و Moos (موس) (1981) إلى نمطين كبيرين:

* التجنب (Avoiding coping): آلية غير نشطة.

* المواجهة والتيقظ: (Approach coping): آلية نشطة.

كما قام مؤخرا كل من Endler (أندلرا) و Parker (باركر) (1990) بتحديد ثلاث (03) أبعاد لاستراتيجيات مواجهة الضغط، وهي:

✓ المركزة على المهمة الواجب حلها "Task oriented coping"

✓ المركزة على الانفعال.

✓ المركزة على تجنب المشكل.

من جهة أخرى يلاحظ اختلاف في وجهات النظر بالنسبة لمحتوى استراتيجيات المواجهة وطبيعتها، إذ يعتبر Duphain (دوبايين) (1997) البحث عن السند الاجتماعي بالنسبة للبعض مصدر المواجهة أكثر من استراتيجية. (Paulhan & Bourgeois, 1995: 57)

9- فعالية استراتيجيات مواجهة الضغط:

يؤكد (لابوغيت) (1979) أنه إذا كان تحكم الفرد في الموقف الضاغط فعالا، فهذا يخفض من الاضطرابات الفيزيولوجية والسلوكية، حيث تشير جل الدراسات حول معايير الفعالية إلى ضرورة تقدير استراتيجيات مواجهة الضغط بصفة متعدّدة الأبعاد (Multi dimensionnelle) ولا تكون الاستراتيجية فعالة، إلا إذا سمحت للفرد بالتحكم أو التخفيض من تأثير الضغط على رفاهيته الجسدية وال نفسية. وهذا ما يؤكد كل من: Lazarus (لازاروس) و Folkman (فولكمان) (1984)؛ Folkman (فولكمان) (1986)؛ Rivolier (ريفولي) (1989)؛ Di Matteo (دي ماتيو) (1991).

السؤال المطروح في أغلبية الوقت، ماهي الاستراتيجية الأكثر نجاعة وفعالية (المركزة على المشكل أو المركز على الانفعال) في تعديل علاقة الضغط بالضيق النفسي (Stress - détresse)؟

1-9- فعالية استراتيجيات مواجهة الضغط على الضيق الانفعالي:

أظهرت دراسة Schmidt (شميدت) (1988) أنّ المرضى المقيمين في المستشفى للقيام بعملية جراحية والذين استخدموا استراتيجيات نشطة (البحث عن المعلومات الخاصة بالعملية وعواقبها، المشاركة في العلاج)، هم أقل قلقا وتوترا كما يعانون تعقيدات أقل ما بعد العملية الجراحية من الذين يستخدمون استراتيجيات غير نشطة (كف، عجز).

كما ترتبط فعالية المواجهة بالخصائص الظرفية كمدة الحدث الضاغط وقابليته في التحكم، حيث أكد كل من Sulz (سولز) و Fletcher (فليتشر) أنّ التجنب لا يكون فعالا إلاّ على المدى القصير (من 0 إلى 3 أيام بعد الحدث الضاغط)، وتكون الاستراتيجيات النشطة فعالة على المدى البعيد (أسبوعين بعد الحدث). ويسمح الأسلوب الخامل غير النشط كالنفي (Dénégation) مثلا، بتجنب الإغراق الانفعالي ليسهل العمل النفسي الداخلي الذي يسمح باستيعاب الواقع تدريجيا.

يضيف كل من Folkman (فولكمان) و Lazarus (لازاروس) (1984)، أن الاستراتيجيات النشطة تكون فعالة أكثر عندما يكون الحدث تحت سيطرة وتحكم الفرد. وفي حالة الأحداث الغير قابلة للتحكم، تكون الاستراتيجيات الغير نشطة (Stratégies passives) (مثل التجنب) الأكثر تكيّفًا.

وبيّنت دراسات كل من Greer (قيرير) و Morris (موريس) و Pettingale (بينتقال) (1979)، Dean (دين) و Surtees (سورتييز) (1989)، أنّ الإنكار (Déni) أو إعادة التقييم الإيجابي (Réévaluation) هي الاستراتيجيات المساعدة على التوافق النفسي الجيد عند المصابات بسرطان الثدي.

هكذا يستنتج Paulhan (بولهان) و Bourgeois (بورجوا) (1995) بأنه ليس هناك استراتيجيات ناجعة بحد ذاتها بدون تأثير المميّزات الشخصية والعوامل الإدراكية المعرفية للفرد (أنظر الشكل رقم (12) السابق)، وخصوصية المواقف الضاغطة.

(Paulhan & Bourgeois, 1995 :56)

2-9- فعالية إستراتيجيات مواجهة الضغط على الصحة الجسدية:

يؤكد كل من Paulhan (بولهان) و Bourgeois (بورجوا) (1995) بأن دراسة إستراتيجيات مواجهة الضغط وفعاليتها على الصحة الجسدية يبدو صعب المنال ولا تقدير لأسباب منهجية واقتصادية.

يجزم في هذا المجال Lazarus (لازاروس) و Folkman (فولكمان) (1984) أنّ إستراتيجيات مواجهة الضغط يمكن أن يؤثر على الصحة الجسدية من خلال ثلاث (03) طرق مختلفة:

1-2-9- الاستجابة الفيزيولوجية:

يؤثر على حدة وشدة ومدة الاستجابة الفيزيولوجية في الحالات التالية:

- عدم تمكن الفرد بالتنبؤ بالشروط المحيطة الضاغطة أو التحسين في وضعها لعدم توافق الاستراتيجيات المركزة على المشكل.
- أمام حدث غير قابل للتحكم (Incontrôlable)، لم يستطع الفرد تعديل الضيق الانفعالي (استراتيجيات مركزة على الانفعال غير ناجعة).
- يملك الفرد نمط حياة يقوده إلى الهشاشة أو له أسلوب مواجهة غير مكثّف. مثل النمط " (Type A) الذي يتميز بروح المنافسة (Compétitivité)، فقدان الصبر، العدا، إدراك الأحداث الضاغطة على شكل تحدي.

2-2-9- تصرفات واضطرابات السيرة:

يؤثر هنا سلبا على صحة الفرد بزيادة خطر الإصابة باضطرابات أخرى وحتى خطر التعرض للموت، ويتوافق هذا السلوك مع تناول المواد المضرة كالكحول والمخدرات، أو تصرف الفرد.

3-2-9- استراتيجيات مركزة على الانفعال مهددة للصحة:

هذه الأشكال من المواجهة تعيق إبراز سلوكيات تكيفية، ففي حالة الإنكار مثلا أو التجنب يصبح الفرد غير واع بأعراضه ولا يطلب المساعدة إلا في وقت متأخر.

10- استراتيجيات مواجهة الضغط واضطراب الضغط لما بعد الصدمة:

تعتبر إستراتيجيات مواجهة الضغط متغيّر لا يمكن فصله عن الاقتراب الإدراكي المعرفي "Appréhension perceptivo- cognitive" للعلاقات ما بين الذات والأحداث يتماشى مع تعريف Billing (بيلينغ) و Moos (موس) (1983) لاستراتيجيات مواجهة الضغط على أساس أنها المعارف والسلوكيات التي يستخدمها الفرد لتقييم (Evaluer) الحدث الضاغط وتعديل (Modérer) التوتر الانفعالي المصاحب له.

أقرّ Paulhan (بولهان) و Bourgeois (بورجوا) (1995) بأنّ الأحداث غير القابلة للتحكم (Incontrôlable)، كبعض الأحداث الصدمية: موت قريب، اعتداءات إرهابية، كوارث طبيعية، يصعب على الفرد أمامها تعديل الضيق النفسي وخفض التوتر.

أكدت دراسة Mikulincer (ميكولنتشر) و Solomon (سولومون) (1989) بأنّ خطورة أعراض اضطراب الضغط لما بعد الصدمة عند الجنود ترتبط بالاستراتيجيات المستخدمة في مواجهة الحدث الصدمي.

يبدو إذن بأن أسلوب المواجهة النشط المركز على المشكل هو الأكثر نجاعة من الأسلوب الخامل لمواجهة المركز على الانفعال بغرض تخفيض التوتر الناجم عن الحدث الصدمي.

11- النظريات المفسّرة لمفهوم استراتيجيات مواجهة الضغط:

تعددت واختلفت المقاربات النظرية المفسّرة لاستراتيجيات مواجهة الضغط والتي يمكن تقسيمها إلى:

1-11- المقاربات التقليدية:**1-1-11- النموذج الحيواني:**

يتحدّد مفهوم المواجهة (Coping) في هذا النموذج بالاستجابات السلوكية الفطرية أو المكتسبة أمام تهديد الحياة: الهروب، التجنب أو التهجم، وهي سلوكيات تمارسها الحيوانات عند تعرضها

للخطر. تقوم الجرذان، على سبيل المثال، في قفص به عدّة أجزاء (Compartiments)، بالهروب وتجنب الرضة الكهربائية بالتنقل إلى الجزء الآمن مباشرة بعد إطلاق تيار كهربائي، وتتمثل المواجهة الناجحة من خلال السيطرة على الموقف أو التخفيف من التنشيط الفيزيولوجي الناجم عنها.

أشارت بعض الدراسات مثل: دراسة Laxenaire (لاكزونار) وBentz (بانتر) وChardot (شاردو) (1972) إلى دور الآليات الدفاعية في التكيف مع المرض، كما توصلت دراسة Revidi (ريفيدي) (1986) إلى أن الإنكار والعزل وروح النضال يحمون الفرد بصفة فعالة من القلق، مقارنة بالميل إلى الإسقاط والعدوانية. لكن يبقى هذا النموذج غير كامل، لأن المواجهة (Coping) تستدعي وظائف التعديل الإنفعالي وحل المشكلات، أي كل من الإستراتيجيات الواعية والغير واعية Cohen (كوهان)؛ Lazarus (لازاروس) (1979)؛ Folkman (فولكمان) و Lazarus (لازاروس) Gruen (غرويان)؛ Delongis (وديلونجيز) (1986).

عمل Vaillant (فايون) (1992) المحلل النفسي على الآليات الدفاعية، حيث يعرفها بالتشوهات المعرفية (Distorsions Cognitives) التي يستخدمها الفرد من خلال الانتقاء الطبيعي للتخفيف من التنافر المعرفي الناتج عن التغيّر المفاجئ للوسط الخارجي أو الداخلي.

يتمثل الاختلاف ما بين الآليات الدفاعية واستراتيجيات المواجهة، في أنّ الأولى هي آليات نفسية غير واعية، وظيفتها الأساسية الحفاظ على درجة من القلق يمكن للفرد تحمّلها. أمّا استراتيجيات مواجهة الضغط فهي مهارات يتعلّمها الفرد لمواجهة القلق بصفة إرادية. (Paulhan, 1995: 42-43)

2-1-11- سمات الشخصية: (Paulhan & Bourgeois, 1995: 45)

يؤكد هذا النموذج المشتق من نظرية الدفاعات على أنّ المواجهة (Coping) هي سمة من سمات الشخصية. كما أن تعامل الفرد مع الموقف الضاغط يقاس بالعودة إلى تصنيفات الأفراد حسب أنماط شخصيتهم أو حسب السمات الثابتة مثل:

■ القمع- الحساسية (Repression – Sensibilité)، وهذا ما يؤكدده Byrne (ليورن)(1961).

■ الاعتقاد بالقدر (Fatalisme) وهذا ما يؤكدده Wheaton (ويتون) (1983).

■ الصلابة (Endurance) وهذا ما يؤكدده كل من: Kobaza (كوبازا) و Maddi (مادي) و Kahn(خان) (1982).

حسب Paulhan (بولهان) و Bourgeois (بورجوا)، فإنه لم يتم المصادقة على الفرضية التي تؤكد أنّ الفرد يتصرف دائما بنفس الطريقة مهما كان الموقف. وذلك لعدة أسباب:

● الطبيعة المتعددة الأبعاد لعملية المواجهة، حيث تفرض استخدام عدة أبعاد: الوجدانية، الاجتماعية، الاقتصادية، المعرفية والسلوكية للفرد في مواجهة الموقف الضاغط وهذا ما يؤكدده كل من Moss (موس) و Tsu (تسو) (1977).

● الطابع الدينامي المتغير لعملية المواجهة، فحسب Folkman (فولكمان) و Lazarus (لازاروس) (1988) ترتبط مواجهة الضغط بشدة الموقف.

تؤكد دراسة Pearlin (بيرلان) و Schooler (شولر) (1978) أنّ الاستراتيجيات المعرفية يتبناها الفرد أكثر في المواقف التي لا يمكنه التحكم فيها (مرض خطير)، بينما يلجأ إلى الاستراتيجيات السلوكية في حالة محاولة تغيير الموقف (فقدان منصب عمل).

هكذا لا تسمح سمات الشخصية لوحدها بالتنبؤ بالطريقة التي يواجه بها الفرد المواقف الضاغطة. حيث يشمل مفهوم إستراتيجية مواجهة الضغط (Coping) بأخذ بعين الاعتبار كل من الاستعدادات الشخصية الثابتة (المصادر) والأنماط السلوكية التي يوظفها في مختلف المواقف الضاغطة (الاستجابات).

2-11- النظرية المعرفية للضغط واستراتيجية مواجهة الضغط:

(Paulhan et Bourgeois,1995:46)

1-2-11- كمعدل للعلاقة حدث ضاغظ - ضيق إنفعالي

:(Détresse émotionnelle)

حسب رواد هذه النظرية Folkman (فلكمان) وآخرون؛ Lazarus (لازاروس) و Faulkman (فولكمان) (1984)؛ Matteny (ماتوني)؛ Aycock (أيكوك)؛ Pugh (بوغ)؛ Curlette (كولات) و Silva Cannella (سلفا كانيلا) (1986)، يرتبط الضغط خصوصا بالتبادلات "Transaction" التي تطرأ ما بين الفرد ومحيطه. حيث تنتج الاستجابة للضغط عن فقدان التوازن ما بين متطلبات الموقف المهّد، ومصادر الفرد في مواجهته، فمميزات العامل الضغط لا تدل على الشدّة ولا على طبيعة ما يظهره الفرد، وإنّما تمر العوامل الضاغطة حسب النموذج التوافقي للضغط بسلسلة من المراحل (Filtres) تعمل على تعديل الحدث الضاغظ وذلك بتضخيم أو خفض استجابة للضغط.

إن إدراك العامل الضغط يكون متأثرا بالتجارب السابقة مع ضواغظ مشابهة والدعم الاجتماعي والمعتقدات بما فيها الدينية)، ثمّ تتدخل الآليات الدفاعية للأنا (الإنكار القمع، الخ) بصفة غير واعية، لتقوم بعد ذلك المجهودات الشعورية بوضع خطة عمل أو اللجوء إلى تقنيات مختلفة (الاسترخاء، النشاط البدني، تناول الأدوية، الشرود المعرفي (Distraction cognitive)).

يعتبر Folkman (فولكمان) و Lazarus (لازاروس) هذه المرشحات كوسائط (Médiateur) للعلاقة حدث ضاغظ - ضيق إنفعالي (Détresse émotionnelle) والتي تتأثر حسبها بعمليتين تتوسط المحيط والفرد والمتمثلتان في: التقييم (l'évaluation) واستراتيجية مواجهة الضغط (Coping).

11-2-2- التقييم المعرفي (Cognitive Appraisal):

يؤكد (فولكمان) و (لازاروس) (1984) أنّ المفهوم يرمي إلى سياقات معرفية تتوسط بين اللقاء أو الصدام (Encontre) والاستجابة، حيث يقدر الفرد مدى تأثر رفاهته (طايبي، 1998: 78)، وقصد تحقيق التكيف مباشرة بعد تعرضه لهذه المواقف. (يخلف، 2001: 52)

يميّز كل من Lazarus (لازاروس) و Faulkman (فولكمان) (1984) شكلين من التقييمات:

- **التقييم الأولي:** يقوم من خلالها الفرد بتقييم الموقف وعواقبه (فقدان مادي، تهديد تحدي)، وما يسفر عنه من انفعالات إيجابية أو سلبية، فتحدد درجة التهديد طبقاً للضرر المتوقع، وهو يعتمد في هذه العملية على أسلوبه المعرفي وخيارته الشخصية ففي هذه المرحلة يقوم بتقديم معنى للموقف أو الحدث المتعرض له.

(Paulhan & Bourgeois, 1995: 48)

- **التقييم الثانوي:** في هذه المرحلة يتساءل الفرد فيما يمكنه القيام به ليحل مشكلة إفلاسه المادي أو التنبؤ بالتهديد أو الحصول على التقبل، الهروب، التجنب، البحث عن معلومات أكثر، البحث عن الدعم الاجتماعي أو الاستجابة الاندفاعية، ويعمل هذا التقييم على توجيه استراتيجيات المواجهة التي سوف يستخدمها للتصدي للموقف الضاغط، والهادفة لتخفيف التوتر الانفعالي.

يشير Callan (كالن) (1993) إلى أنّ قدرة الفرد على التحكم في الموقف الضاغط تعود إلى إعادة التقييم الايجابي وإمكانيته، أما Ashford (اسفورد) (1988)، فهو يشير إلى أنّ الأفراد الذين لديهم إعادة تقييم سلبى لقدرات وإمكانيات المواجهة، لديهم نقص في الضبط أو التحكم الانفعالي، مما يؤدي إلى الشعور بالضيق النفسي والاكتئاب (طه وحسين، 2006: 143)

- **التقييم والمصادر الشخصية:** تتأثر حسب Lazarus (لازاروس) و Folkman (فولكمان) (1984) عمليات تقييم علاقات الفرد بمحيطه بالخصائص الشخصية

السابقة وبمتغيرات محيطية، ما يفسّر الفروقات الفردية في تقييم نفس الحدث. وتتمثل الخصائص الشخصية في:

- **المعتقدات:** في حالة المعتقدات الدينية، يفسّر الحدث كإختبار فرضه الله وما عليه الإقبال، وفي حالة اعتقاد الفرد في قدرته الخاصة في التحكم في الأحداث، ما سمّاه Rotter (روتر) بمركز التحكم الداخلي " Lieude " (Folkman و Lazarus (لازاروس) (1966). ويؤكد (Folkman و Lazarus (1984) بأن "الأفراد الذين يسندون ما يحدث لهم إلى أسباب داخلية ومتحكم فيها (Contrôlables)، يميلون إلى استخدام إستراتيجيات مواجهة الضغط المركزة على المشكل، أكثر من الأفراد الذين يعزّون ما يحدث لهم إلى أسباب خارجية، وغير متحكم فيها (القضاء والقدر مثلا).

هكذا فإنّ مركز التحكم الذي يشير إلى كيفية إدراك الفرد لمواجهة الأحداث في حياته، وإدراكه لعوامل الضبط، يعتبر أحد المتغيرات الشخصية الذي يساهم بدور فعال في تجديد كيفية الاستجابة للمواقف الضاغطة، كما يعد مؤشرا قويا في سلوك المواجهة

(Paulhan & Bourgeois,1995 :49)

- **الصلابة النفسية (Hardiness):** تمثل الميل أو النزعة الثابتة للفرد في مقاومة المتطلبات الخارجية، ترتبط بمعنى السيطرة الشخصية لأحداث الحياة حسب Kobasa (كوباذا) وزملائه (1982). كما يؤكد Steptoe (ستيبو) (1991) بأنّ النمط "الصلب (Endurant) " قادر على تحمل الضغوطات النفسية الاجتماعية بفعالية، أكثر من الآخرين

(Paulhan & Bourgeois,1995 :49)

- **القلق- سمة:** تتمثل في المركبة الثابتة للشخصية، أي الميل إلى إدراك المواقف المُنفرّة (Aversif) على أساس أنّها مهدّدة، وهذا حسب كل من: Sbilberger (سبيلبرغ)؛ Gorruch (قورثيوش)؛ Luschene (لوشان)؛ Vaag

(فاغ) و Jacobs (جاكوبس)، (1983). ويتميّز أفراد القلق- سمة المنخفض بالميل إلى إدراك الأحداث الضاغطة بأنها أقل تهديداً وتنبؤ أكبر بالتحكم مقارنة بالأفراد الذين لديهم القلق- سمة مرتفع.

- تقدير الذات: كشفت نتائج دراسات قام بها الباحث Chan (شان) (1993) على المراهقين ذوي تقدير الذات المرتفع، بأنهم يميلون إلى استخدام إستراتيجيات مواجهة الضغط المركزة على المشكل، بينما يميل أصحاب تقدير الذات المنخفض إلى استخدام إستراتيجيات مواجهة الضغط المركزة على الانفعال مثل: الإنكار والانسحاب. واتضح من خلالها أنّ متغيّر تقدير الذات، يعتبر مؤشراً هاماً يساهم بدور كبير في تحديد سلوك المواجهة لدى الأفراد تجاه المواقف والظروف الضاغطة. (طه وحسين، 2006: 126)

تؤثر هذه المتغيرات الشخصية حسب Lazarus (لازرواس) و Faulkman (فولكمان) (1984) على إدراك الفرد للوضعية، خاصة عندما تكون جديدة، مهمة بالنسبة إليه، حيث يقوم الفرد باستدلالات قائمة على مصادره الشخصية لفهم ما يحدث.

• العوامل الموقفية:

تؤثر المتغيرات الظرفية (طبيعة الضغط، مدّته، تواتره) في كل من التقييم الأولي للوضعية الضاغطة والثانوي المتعلق باختيار نوع الاستراتيجية المستخدمة. وتمثل هذه العوامل في:

- طبيعة الموقف: يستخدم الفرد حسب Paulhan (بولهان) و Bourgeois (بورجوا) (1995) استراتيجيات مواجهة الضغط المركزة على حلّ المشكل أكثر في الوضعيات القابلة للتغيير أو التطور، بينما يميل الفرد إلى الاستراتيجيات المركزة على الانفعال (تخفيضاً لضغط) أكثر في حالة الوضعيات الغير قابلة للتغيير أو الغير متحكم فيها.

(Paulhan & Bourgeois, 1995: 49)

السند الاجتماعي: تعتبر من المتغيرات الموقفية التي تساهم وبدور فعال في تحديد أساليب مواجهة الضغط. كما تلعب أيضا دور هام في التخفيف من الآثار السلبية المترتبة عن الأحداث الضاغطة العويصة، إذ يحدده كل من Cohen (كوهان) و Edwards (إدوارد) (1989) بالحضور الخاص الذي توفره كل من العائلة والأصدقاء والمحيط المهني عندما يتعرض الفرد إلى صعوبات الحياة. ويشير كل من Spacapan (سباكابان) و Oskamp (أوسكامب) (1988) بأن مستوى منخفض من السند الاجتماعي في حياة الشخص، يمثل عامل هشاشة (Vulnérabilité) أمام الضغط، بينما يعمل ارتفاع نسبة السند الاجتماعي على زيادة التحكم المدرك، وخفض الآثار السلبية للضغط وتأهب الفرد على مواجهتها. (Paulhan & Bourgeois, 1995: 49)

11-3- النموذج الادماعي: (Duphain, 1998: 131)

يشير Ridder (رايدر) (1997) إلى أهمية تقييم مصطلح "استراتيجيات مواجهة الضغط" وضرورة إعادة النظر في أساسه النظري، حيث يطرح إمكانية تسجيله في مقاربة إدماجية للعمليات النفسية. هذا ما يصبو إليه Halahan (هالاهان) وزملائه (1996) الذين يقترحون دراسته انطلاقا من كل من المقاربتين: الإستعدادية (Dispositionelle) التي ينادي بها كل من Billing (بيلينغ) و Moss (موس) (1981) والسياقية (Contextuelle) التي ينادي بها Lazarus (لازارواس) و Folkman (فولكمان)، (1984).

اهتم Yonescu (يونسكو) وزملائه (1997) بهذا التقارب، بهدف تكوين نظرة شاملة حول السير النفسي من باب الوصول إلى تفكير إبستمولوجي حول الموضوع انطلاقا من دراسة كل من الآليات الدفاعية واستراتيجيات مواجهة الضغط.

أشار من جهته Duphain (دوبيان) (1997) إلى وجود استمرارية في عملية التكيف مع المحيط ما بين الآليات الدفاعية غير الواعية التي تعمل على حماية الفرد من كل ما يبدو غريبا له (Etrange) بصفة مؤقتة، وآليات مواجهة الضغط الأكثر إرضاءا التي تسمح للفرد بمواجهة الواقع.

12- قياس إستراتيجيات مواجهة الضغط:

اهتمت بحوث ودراسات عديدة بإحصاء الطرق المختلفة التي يتصرف وفقها الفرد أمام الوضعيات الضاغطة، ويعد الاختلاف في تصنيف استراتيجيات مواجهة الضغط غير مهم مقارنة بضرورة تحديد ومعرفة ما إذا كانت لهذه الاستراتيجيات وظيفة فعالة، أي إذا كانت تسمح بتخفيف الضغط الانفعالي أو القلق المثار من طرف الوضعية. ولهذا تم اقتراح سلالمة مختلفة بهدف تقييم تعاملها مع الضغط، نجد منها:

1-12- سلم Lazarus (لازارواس) و Faulkman (فولكمان): (كشروء، 2002: 88)

يُعرفُ هذا السُّلْمُ بتسميةِ (The ways of coping check- list) ويتكوّن من 67 بنداً، وقد ضمنت إجراءاتُ العملِ حول صدق السُّلْمِ - كلَّ شهرٍ وُلدّةِ سنةٍ - استجوابَ 100 شخص، (52 امرأة و48 رجلاً)؛ تتراوح أعمارهم بين 40 و65 سنة، طُلبَ منهم وصفَ وضعية ضاغطة والإشارة إلى الاستراتيجية الأكثر استعمالاً من بين هذه الاستراتيجيات للتعامل مع الوضعية؛ ومن خلال نتائج التحليل العاملي تمّ الحصول على ثمانية (08) سلالمة فرعية، يتضمن كل منها عدد بنود وتوزع على نمط المواجهة كما يلي:

- الاستراتيجيات المتمركزة حول المشكل: تضم

- حل المشكل.

- روح المقاومة أو تقبل المواجهة.

- الاستراتيجيات المتمركزة حول الانفعال، وتضم:

- أخذ الاحتياط أو تصغير التهديد.

- إعادة التقييم الإيجابي.

- التأنيب الذاتي.

- الهروب - التجنب.

- البحث عن الدعم الاجتماعي.

- التحكم في الذات.

12-2- سلم Vitaliano (فيتاليانو) وآخرون (1985):

هي نسخة مختصرة لسلم Lazarus (لازارواس) و Faulkman (فولكمان)، وتتكون من 42 بنداً تسمى: (The ways of coping check-lest)؛ وضعت من طرف Vitaliano (فيتاليانو) نقلا عن (Becker, Maniro, Carr, Russo) (1985). وقد أعتد على التحليل العاملي وخاصة بعد (Rotation Varimax) وهذا ما يبيّن وجود خمسة (05) سلالم هي:

- حل المشكل.
- التأنيب الذاتي.
- إعادة التقييم الإيجابي.
- البحث عن الدعم الإجتماعي.
- التجنب.

12-3- سلم Paulhan (بولهان) وآخرون (1994):

يُعَدُّ صورةً مكيفةً للبيئة الفرنسية، حيث قامت Paulhan (بولهان) وأعاونها (1994) بتكييف النسخة المختصرة لـ Vitaliano (فيتاليانو) وآخرون، وكان هدفهم معرفة فعالية المقاومة ودورها المعدل في العلاقة: ضغط- توتر، وقد تضمنت خطوات التكييف: ترجمة السلم من طرف مخبر اللغات بجامعة Bordeaux (بورديو)، ثم تطبيقه على عينة مكوّنة من خمسمائة وواحد 501 راشداً من طلاب وعَمّال، ومن كلا الجنسين (172 رجلا، و329 امرأة)، تتراوح أعمارهم ما بين 20-35 سنة. وبتابع نفس التعليمات. ثمّ بالتحليل العاملي مع، (Rotation Varimax) تُوضَّل إلى الأبعاد التالية:

- حل المشكل (9.4% VT)
 - التجنب مع التفكير الإيجابي (7.5% VT)
 - البحث عن الدعم الاجتماعي (6.5% VT)
 - إعادة التقييم الإيجابي (5.9% VT)
 - التأنيب الذاتي (5.7% VT)
- هذه النتائج سمحت بتكوين سلم ذي مصداقية متكوّن من تسعة وعشرين (29) بند فقط تقيّم خمسة (05) أنماط لاستراتيجيات مواجهة الضغوط.

خاتمة:

ما يسود حياة الفرد من أزمات وشدائد ومشاكل، يعتبر مصدراً رئيساً للضغوط، وقد تنعكس آثار هذه الضغوط عليه. فإذا لم يستطع الفرد التحكم فيها ومواجهتها يمكن أن تؤدي به إلى عدم الاستقرار، والإحساس بالتوتر، وعدم الثقة بالنفس، وانخفاض في مستوى تقدير الذات، والهروب والإصابة بالأمراض العقلية، وقد يصل به الحدّ إلى الانتحار.

هذا ما دفعنا للاهتمام باستراتيجيات مواجهة الضغوط، حيث تم التطرق في هذا الفصل إلى تعريفها وذكر أنواعها وخصائصها، والنظريات التي حاولت تفسيرها، إضافة إلى كيفية قياسها.

قائمة المراجع:

- أزروق، فاطمة الزهراء (1998): الكفالة النفسية للمصابين بداء السكري واستراتيجيات المقاومة الفعالة لتحقيق التوافق الاجتماعي. رسالة ماجستير (غير منشورة) في علم النفس العيادي، جامعة الجزائر.
- بوروبي رجاح، فريدة (2012): السكن وعلاقته بتركيبية العائلة الجزائرية وظهور الضغوط فيها. رسالة دكتوراه (غير منشورة). جامعة منتوري قسنطينة. الجزائر
- زواني، نزيهة (2001): استراتيجيات المقاومة ودوافع الانجاز الدراسي لدى المراهقين المضطربين سلوكيا، رسالة ماجستير في علم النفس العيادي، جامعة الجزائر.
- شكري، مایسة محمد (1999): التفاؤل والتشاؤم وعلاقتهما بأساليب مواجهة المشقة دراسات نفسية، العدد 9، 387 – 292.
- شويخ، هناء أحمد محمد (2009): برنامج تطبيقي لتحسين المتغيرات النفسية والفيزيولوجية بنوية الحياة لدى مرضى الفشل الكلوي، ط1، مصر: دار الوفاء لنديا الطباعة والنشر.
- طه، عبد العظيم وحسين، عبد العظيم (2006): استراتيجيات إدارة الضغوط التربوية والنفسية، ط1، عمان: دار الفكر للنشر والتوزيع.
- كشرود، هدى (2002): المعاملة الوالدية للحدث الجانح، أطروحة مقدمة لنيل شهادة دكتوراه الدولة في علم النفس العيادي. جامعة الجزائر.
- Dentchev, N. (1989). Stratégies de coping et "Pattern " Coronarienne. Revue de Médecine Psychosomatique, 17/18 : 21-30.

- Lazarus, R.S., & Folkman, S. (1984). Stress, appraisal and coping. New York: Springer publishing Company.
- M.C Carae, R. (1984). Situational determinants of coping. Responses: Loss, threat, and challenge. Journal of personality and social psychology 46(4): 919-928.
- Norman & Endler. (1998). Inventaire de coping pour Situation stressante. Paris: les éditions du centre de psychologie appliquée.
- Paulhan, I. & Bourgeois I. (1995). Stress et Coping. Paris: PUF, 6P ème P ed.