

التوتر النفسي في العمل-التعليم نموذجاً-

مداني فايزة

طالبة دكتوراه ميدان علم النفس - تخصص " العمل و الصحة العقلية " - جامعة مستغانم-

1- تعريف التوتر النفسي:

وعرفت ليلى السباعي التوتر النفسي بأنه تفاعل أو استجابة نفسية للأحداث التي تفسد توازننا الشخصي بطريقة أو بأخرى، هذه الأحداث أو المطالب تعرف بأنها عوامل التوتر أو الضغط "stressors".⁽¹⁾

وعرفه "باتريك ليجورون" و"أوديل جاكوب" سنة 2001 في كتاب (Le stress an travail)، بأنه استجابة تكيفية أولية للظروف المحيطة، وأنه لا يكون دائما سلبيا بل قد يكون السبب في جعلنا منتجين، ولكن إذا طالت مدته يؤثر على توازننا فلا يمكننا التكيف مع الأحداث المؤثر.

وعرفت الوكالة الأوروبية للسلامة و الصحة في العمل بأن التوتر النفسي يحدث عندما يكون هناك عدم توازن بين إدراك الشخص للقيود التي تفرضها البيئة وإدراكه لموارده الخاصة للتعامل معها .⁽²⁾

ويعرف "لازاروس" (lazarus) التوتر النفسي بأنه "ظرف خارجي يضع على الفرد أعباء ومتطلبات قائمة، ويهدده ويعرضه للخطر بشكل أو بآخر".⁽³⁾

2- تطور مفهوم التوتر النفسي

عرف مفهوم التوتر النفسي مراحل متعددة تطور خلالها مفهومه وتنوعت المجالات التي استخدم فيها والمقاربة التي تناولتها يظهر مفهوم التوتر حديثا فقد اشتقت كلمة "stress" من الفعل اللاتيني "stringere" بمعنى ضيق وأوثق وحنق وصولا إلى كلمة شدة "détress".

وحسب النابلسي وآخرون (1991) فإن ابن سينا أول من تناول مفهوم الإجهاد بالدراسة العلمية التجريبية فقد ربط حملا وذئبا في غرفة واحدة دون أن يظال احدهما الآخر، وكانت النتيجة هزال الحمل وضموره ومن ثم موته.

وفي القرن الرابع عشر (14) استخدم مفهوم التوتر بطريقة أكثر عمومية ليصف المشقة أو الضيق ومنذ القرن السابع عشر (17) استخدم هذا المصطلح للتعبير عن الحرمان أو الضجر، وفي القرن الثامن عشر (18) حدث تطور دلالي إذ جرى الانتقال من النتيجة الانفعالية للإجهاد إلى سببه الأساسي الذي ينتج تشوها للمادة إلى مدى يطول أو يقصر فالتوتر يسبب أمراض نفسية وجسدية مما يفسر الانتقال من المفهوم الطبيعى إلى المفهوم الطبي والنفسى، وعرف القرن التاسع عشر (19) بداية استعمال وانتشار مفهوم "stress" إذ يقول العالم الفيزيولوجي الفرنسي (clawde bernard 1867) إن التغيرات الخارجية في البيئة يمكنها أن تعطل الجهاز العضوي، وفي قوله هذا إشارة إلى اختلال التوازن الذي يسببه التوتر النفسي.

وقد تغير مفهوم التوتر في بداية القرن (20) إذ أصبح يعني قوة دافعة، أو مجموعة الدوافع المحركة للسلوك.

ويعتبر والتر كانون (walter cannin) من أوائل الذين استعملوا مفهوم التوتر وعرفه برد فعل الطوارئ أو "رد الفعل العكسي" وكشفت أبحاثه عن وجود آلية في جسم الإنسان تعمل على الاحتفاظ "بالاتزان الحيوي" في حالة تعرضه للتوتر.

أما الاستعمال الحديث لمفهوم التوتر فقد ارتبط بالعالم الفيزيولوجي الكندي هانز سيللي (HANS) SELYE (والمكنى "بأب التوتر" والذي نشر مقالا في مجلة "nature" 1936 يشير فيه إلى مجمل الاستجابات غير الخاصة الذي يسببها عامل طبيعي مؤذ أيا كان نوعه، وهو ما يطلق عليه منذ 1946 "متلازمة التكيف العام" ويذكر في نظريته (1950) أن التوتر هو "رد فعل لا نوعي لجسم ما على أي تأثير بيئي".

وقد ذكر (كشورود) أن السنوات الثلاثين الأخيرة من القرن العشرين عرف تناقصا في الاهتمام بالتوتر من الناحية الفيزيولوجية، ليزيد الاهتمام به في مجال العلوم السلوكية من خلال دراسة مصادر التوتر من الناحية النفسية و المهنية.⁽⁴⁾

3- أنواع التوتر النفسي:

3-1: التوتر الايجابي: "austress"

هو عبارة عن التغيرات و التحديات التي تفيد في نمو الفرد وتطوره، وهي درجة من التوتر تدفع المرء للعمل بشكل متتابع مما يجعله يحسن الأداء العام و يحقق أهدافه ويعد توتر صحي، ويؤدي إلى تحسين جودة الحياة مثل أعباء منصب جديد أو الترقية لدرجة أعلى.⁽⁵⁾ ومع ذلك يجب أن نكون حذرين من نقطة تجاوز مستوى التكيف والتي قد تتسبب في التحول السريع للتوتر من الإيجابي إلى السلبي.⁽⁶⁾

3-2: التوتر السلبي: "distress"

والتوتر السلبي يؤدي إلى تغيرات جسمية ومزاجية ولذا يطلق عليه المشقة المحدث للمرض، مثل وفاة شخ عزيز أو الإصابة بمرض مزمن.⁽⁷⁾ كما تحدث هانز سيللي عن نوعين من التوتر النفسي هما:

3-3: توتر تكيفي:

وهو رد فعل بيولوجي ونفسي منذر عن الخطر والدفاع اتجاه عدوان أو تهديد، له آثار فيزيولوجية كتحرير السكر في الدم، ارتفاع ضربات القلب و محرض للعمل والفعل.

3-4: توتر متجاوز:

يجعل الفرد غير قادر على الإدراك والتفكير، يحدث عندما يشعر الفرد ان حالته النفسية لا تسمح له بإرسال دفعات التكيف. ويمكن اختزال التعريفات الأربعة في نوعين:

توتر إيجابي ويشمل التوتر التكيفي، والتوتر السلبي ويشمل التوتر المتجاوزي، والفرق يكمن في العمليات المعرفية الوسيطة في استجابة التوتر فقد يدرك الفرد الموقف المتوتر على انه حدث بسيط ويمكن مواجهته بسهولة أو حدث قوي أو شديد لا يمكن التصدي له.⁽⁸⁾

4-4: اعراض التوتر النفسي :

قام "فونتانا"(fontana)بوضع قائمة للتغيرات التي تحدث للكائن الحي عند تعرضه للتوتر وهي على النحو التالي:

4-1 تأثيرات فسيولوجية:

زيادة الأدرينالين بالدم فهو أذى للجسم، وإذا استمر لمدة طويلة يؤدي إلى أمراض القلب و اضطرابات الدورة الدموية، كما يزيد إفراز الغدة الدرقية فتؤدي إلى زيادة تفاعلات الجسم، إضافة إلى زيادة إفراز الكولسترول من الكبد مما يؤدي إلى تغيرات في أجهزة الجسم، اضطرابات معدية، تفاعلات جلدية.

4-2 تأثيرات معرفية:

عدم القدرة على التركيز و تؤدي إلى قرارات مسرعة و خاطئة تؤدي إلى كثرة الأخطاء مع عدم قدرة الجسم على الاستيعاب، و عدم القدرة على التنظيم و التخطيط.

4-3 تأثيرات انفعالية:

حدوث تغيرات في صفات الشخصية و زيادة الاضطرابات النفسية، و زيادة الإحساس بالمرض و تقدير الذات.

4-4 تأثيرات سلوكية:

النسيان والإهمال وزيادة مشاكل مع الآخرين مع إلقاء اللوم عليهم وعدم تحمل المسؤولية، كما تظهر اللحجة والتلعثم وانخفاض مستوى الطاقة.⁽⁹⁾

5- النماذج و النظريات المفسرة للتوتر النفسي:

تعددت النماذج التي تناولت التوتر النفسي حسب اتجاه كل عالم، فهناك اتجاه يعتبر التوتر كمثير، وآخر يعتبره استجابة في حين أن الاتجاه الأخير يعتبره كفاعل بين الفرد و البيئة، وفيما يلي بعض هذه النماذج:

5-1: نموذج التوتر كمثير (نظرية الحدث الحيائي):

ينظر أصحاب هذا الاتجاه إلى التوتر انه مثير يدركه الفرد لعلى انه يمثل تهديدا له قد يكون داخلي المنشأ كالصراعات النفسية، كما قد ينشأ من الأحداث الخارجية ولعل أهم اتجاه في هذا النموذج هو:

5-1-1: اتجاه "هولمز" و "راهي" (1967) HOLMS ET RAHÉ

حيث أن أحداث الحياة و تغيرات البيئة سواء كانت ايجابية أو سلبية من شأنها أن تشكل توترا على الفرد ولقد حدد كل من "هولمز" و "راهي" أحداث الحياة المؤثرة وأعدوا مقياس لقياس هذه الأحداث يتكون من 73 حدث حيث يفترض هذا النموذج أن استجابة التوتر تحدث عندما يمر الفرد بشيء يتطلب منه استجابة بكيفية معينة، وقد يكون الحدث المؤثر سلبيا أو ايجابيا.⁽¹⁰⁾

5-2-2: التوتر كاستجابة : (النظرية الفيزيولوجية):

يصنف علماء هذا الاتجاه التوتر على انه استجابة لأحداث مهددة تأتي من البيئة فهي تعتبر كرد فعل، بحيث ركز هذا النموذج على ردود الفعل الانفعالية و الفيزيولوجية التي تنجم عن الأحداث المؤثرة ودور الجهاز العصبي و الغدي في الاستجابة، أهم رواد هذا النموذج:

5-2-1: نظرية المواجهة و الهروب لوالتر كانون (1932)

تعد هذه النظرية من أوائل النظريات التي اعتمدت على الجوانب الفيزيولوجية في دراسة و تفسير التوتر النفسي وذلك من خلال دراية كانون للكيفية التي يستجيب بها كل من الإنسان والحيوان للتهديدات الخارجية.

وقد شبه كانون عملية التوتر النفسي بعملية "الكر والفر" والتي هي مجموعة من التغيرات الفيزيولوجية التي تحدث في الجسم، حيث أشار كانون إلى وجود أساليب دفاعية فيزيولوجية في جسم الإنسان تساهم في احتفاظها بحالة التوازن وهذا بفعل هرمون الأدرينالين الذي يهيئ الجسم لمواجهة المواقف الطارئة.⁽¹¹⁾

نموذج هانز سيلاي (1932) "hans sely"

هو باحث فيزيولوجي كندي وهو الأب الروحي لموضوع التوتر وقد فسره "بملازمة التكيف العام" SGA أي قدرة الجسم على التكيف نفسيا وجسديا مع البيئة الجديدة، وقد حدد "سيلاي" ثلاث مراحل للدفاع ضد التوتر وهي:

5-2-2-1: مرحلة رد الفعل التحذيرية: (التنبه بالخطر) la réaction d'alarme تمثل هذه المرحلة خط الدفاع الأول لضبط التوتر النفسي فعندما يتعرض الفرد للخطر الجسمي كالمريض أو الجرحى أو تهديد نفسي كالغضب فان ردة فعل الجسم تكون واحدة حيث تبدأ من الإشارات العصبية و الهرمونية في الجسم لتعبئة الطاقة اللازمة للطوارئ فتزداد دقات القلب و يرتفع ضغط الدم ويزيد إفراز الأدرينالين وبهذا يحاول الفرد الاستجابة لمصدر التوتر النفسي لأنه بهذه الطريقة يحافظ الجسم على توازنه الداخلي بالرغم من كل الاختلالات و الاضطرابات الخارجية التي تواجهه، ويعتقد "سيلاي" أن الموت قد يحدث خلال هذه المرحلة إذا كان التوتر النفسي شديدا جدا

5-2-2-2: مرحلة المقاومة le stade de résistance

حيث تعمل العضوية لتطوير اضطرابات جسمية مثل التقرحات في جهاز الهضم و ضغط الدم، للدفاع عن نفسها تجاه مصدر التهديد فيزيد الجسم مقاومته ببذل جهد أكبر.⁽¹²⁾

5-2-2-3: مرحلة الإنهاك (le stade d'épuisement)

تنخفض قدرة الفرد على التعامل مع التوتر النفسي فيصبح هذا الأخير مسيطرا، مما يجعل الفرد غير قادر، فحجم الإنسان لا يقاوم إلما لا نهاية، إذ تبدأ علامات الإعياء بالظهور تدريجيا، وبعد أن يقل إنتاج الطاقة في الجهاز العصبي تتباطأ أنشطة الجسم وقد تتوقف تماما، وإذا ما استمر التوتر يصبح من الصعب التكيف له فتحدث اضطرابات نفسية مثل الاكتئاب أو أمراض جسمية وإذا لم يعد الجسم إلى فترة النقاهة أثناء هذه المرحلة قد يؤدي ذلك للموت⁽¹³⁾

قد تتكرر المراحل الثلاث للتوتر عند "سيلاي" مرات عديدة في اليوم الواحد، وكل مرحلة من هذه المراحل تقابل مرحلة نمائية من مراحل الحياة فمرحلة الإنذار بالخطر تقابل مرحلة الطفولة التي تتميز بالمرونة و التعلم، أما مرحلة المقاومة فهي تقابل مرحلة الرشد التي تتميز بالثبات و المقاومة، أما مرحلة الإنهاك فتقابل مرحلة الشيخوخة التي تتميز بالتعب و الإنهاك في النهاية.⁽¹⁴⁾ و في لحظة واحدة قد يعاني الإنسان عددا من التوترات المتنوعة معا، بعضها يمكن إزالته فورا بقليل من الجهد بينما تستغرق الأخرى ساعات أو أيام أو سنوات..

5-3: نموذج التوتر كفاعل بين الفرد والبيئة (النظرية التفاعلية):

هذه النظرية ظهرت لكي تلائم ما بين خصائص الفرد و خصائص البيئة، وتوقع أن الأفراد الذين يشعرون بالاستقرار سوف يقل هذا الشعور عندما يكون هناك سوء توافق بين هذه الخاصية أو الخصائص المرتبطة بالعمل، بينما يكون هناك توافق بين الفرد والبيئة عندما تكون البيئة مهيأة لمثل هذه الخاصية مثل: المال، الدعم الذي يتلقاه الفرد من الآخرين.⁽¹⁵⁾ ولعل أهم نموذج في هذه النظرية هو:

5-3-1 نموذج "لازاريس" و"فولكمان" (1984) (lazarus et folcman)

لقد صاغ كل من "لازاريس" و"فولكمان" نموذجا لتفسير التوتر النفسي و ذلك في إطار العلاقة بين الشخص و البيئة و تقييم الفرد للحدث الناتج عن ذلك، فالتوتر ينشأ عندما يواجه الفرد موقفا ما ويتم تقييمه على انه مهدد له فيتوقع حدوث حدث سلبي بالنسبة له حيث يرى "لازاريس" أن تفسير هذا الحدث يركز على العمليات الثلاث التالية:

-عملية التقييم الأولي: évaluation primaire

عند تعرض الفرد لموقف ما، فإنه يقوم بمعالجة معرفية لما يتعرض له من حيث إمكانية الضرر و التأثير الذي قد يصيبه، وإذا ما كان الموقف خطير و يمثل تحديا سواء كان ايجابيا أو سلبيا.

- عملية التقييم الثانوي: évaluation secodaire

يتم خلال هذه العملية تقييم الفرد لمصادر قوته و قدراته التي يمكنه من خلالها مواجهة الحدث المسبب للتوتر.

- عملية إعادة التقييم (la réévaluation)

هي عملية يقوم من خلالها الفرد بإعادة تقييم كيفية إدراكه ومواجهته للموقف المسبب للتوتر، نتيجة حصوله على معلومات جديدة تخص الموقف أو عندما يدرك أن استجابة المواجهة للحدث تكون اقل فاعلية عما هو متوقع عندئذ يغير تقييمه أو يعيد النظر في استجابة المواجهة⁽¹⁶⁾

6- سيكولوجية التوتر النفسي:

الأجهزة الحيوية المرتبطة بالتوترات.

6-1 الجهاز العصبي الذاتي (المستقل) :

عمله انعكاسي (الي) يقوم هذا الجهاز بتنظيم جهاز القلب ودرجة حرارة الجسم، الدورة الدموية وهو خاضع لسيطرة الدماغ و يتضمن:

6-1-1 الجهاز السمبثاوي :

الذي يهيئ الجسم لمواجهة المواقف المؤثرة من خلال توليده للطاقة اللازمة، والتي ستكون على حساب أجهزة الجسم الحيوية، فمثلا على مستوى الدماغ مثلا يزيد تدفق الدم، وعلى مستوى الجهاز الدوري تزيد ضربات القلب، وتقلص الأوعية الدموية.

6-1-2 الجهاز الباراسمبثاوي:

وتكون ردود فعل هذا القسم أكثر تحديدا مقارنة بالسابق بحيث تسرع نشاط بعض الأعضاء وتقلل من نشاط البعض الآخر فتتخفف ضربات القلب وتيرة التنفس والسكر في الدم في حين يزيد نشاط الغدة العابية وهي في مجملها مظاهر لانخفاض التوتر.

6-2 جهاز الغدد الصماء:

يصب هذا الجهاز هرموناته مباشرة في الدم، والتي هي عبارة عن مواد كيميائية معقدة تقوم بتنشيط الجسم، و تساهم في تهيئة الأعصاب و العضلات للاستجابة بما يتناسب و الموقف المؤثر ولعل من أكثرها أهمية في استجابتنا للتوتر هي:

6-2-1 الغدة النخامية:

هي غدة بيضاوية الشكل تستقر في قاعدة الدماغ داخل تجويف عظمي في الجمجمة، تستمد أهميتها من ارتباطها الوثيق بالمهيد ليشكلان حلقة الوصل بين الجهاز العصبي و جهاز الغدد الصماء.

6-2-2: الغدتان الكظريتان :

تقعان فوق الكليتين تنقسم كل غدة منهما إلى قسم داخلي (لب الكظر) وآخر خارجي (قشرة الكظر)، بحيث يفرز (لب الكظر) الذي يتألف من الخلايا الملونة "الأدرينالين" و"النور أدرينالين" في الدورة الدموية، أما (قشرة الكظر) فتفرز سلسلة من الهرمونات تدعى "كورتيكويد" بما فيها من "كورتيزول" و"كورتيزون" اللذان يؤثران على تمثل السكر و البروتين فتسبب التوتر بطريقة مباشرة.⁽¹⁷⁾

7- مفهوم العمل:

إن العمل ظاهرة إنسانية واجتماعية شاملة على حد عبارة عالم الاجتماع والاثروبولوجية مارسال موس (marccel mauss) (1872-1950) ذات أبعاد متعددة منها البيولوجي المتمثل فيما يبذله الإنسان من طاقة جسدية عند ممارسته للعمل، ومنها النفسي ذو الصلة الوثيقة بشخصية العامل ومختلف انفعالاته الكامنة وتفاعلها مع مكان عمله ومحيطه، ومنها الاجتماعي ذو الصلة بشبكة العلاقات الاجتماعية التي تنسج بين الأفراد الموجودين داخل مجالات العمل.

ويمثل العمل قاسما مشتركا بين جميع البشر، فهو بمثابة عملية ديناميكية تنجز بين الإنسان و الطبيعة، ويمكن اعتبار العمل بمختلف أصنافه سواء تلك التي تنجز مقابل اجر او بدون اجر مجموعة مهام يتطلب تنفيذها بذل جهد فكري و عضلي، بغرض إنتاج سلع أو خدمات معينة لتلبية جملة من الاحتياجات البشرية.⁽¹⁸⁾

8 -مصادر التوتر في العمل:

كشفت المحاولات المبذولة لتحديد مصادر التوتر النفسي لدى العاملين في مهنة التدريس عن مجموعة من المصادر والأسباب التي يمكن أن تساهم في حدوث التوتر النفسي لديهم والتي يمكن تصنيفها كما يلي:

8-1 زيادة عبء الدور:

وتعني قيام الفرد بمهام تتطلب مهارات عالية لا يستطيع إنجاز هذه المهام في الوقت المتاح، وتنقسم زيادة عبء الدور إلى قسمين: 8-1-1 عبء كمي: والذي يحدث عندما تسند إلى المدرس مهام كثيرة ومختلفة و لا يكون للمدرس الوقت الكافي لإنجاز هذه المهام. وقد سبق إنجاز عمل المدرس حتى خارج أوقات العمل القانونية، وهذا ما نجده عند المدرسين مثل: تحضير الدروس، والفروض.⁽¹⁹⁾ و قد أكد "أدسون" أن المسؤوليات المتزايدة والعبء الوظيفي أحد أسباب التي تؤدي إلى التوتر في العمل عند المعلمين. 8-1-2 عبء نوعي: ويكون عندما لا تتوفر لدى الفرد المعارف والمهارات اللازمة للقيام بجزء من العمل أو يحدث عندما يشعر الفرد أن المهارات المطلوبة لإنجاز مستوى أداء تفوق مهاراته الحالية.

كما نجد هذا النوع عند الأستاذ الغير مؤهل أكاديميا لمهنة التعليم، أو الذي لا يتوافق اختصاصه مع نوع التعليم.

8-2 انخفاض عبء الدور:

لقد كان التركيز في الأبحاث و الدراسات على العبء الزائد، حتى تم التوصل إلى أن العمل القليل هو أيضا من أسباب التوتر النفسي حيث يمثل مشكلة الكثير من الأفراد، خاصة عندما يصبح ظاهرة مستمر.

8-3 غموض الدور:

عرف "كاهن" وآخرون kahin 1964 غموض الدور بأنه فقدان الوضوح في دور الفرد في العمل و الأهداف التي يحققها. كما يعرفه كل من مارشال و كوبر 1976 بأنه الافتقار إلى المعلومات التي يحتاجها المعلم في أداء الدور و طرق تقييمه لجدول سلطاته يمكن حصر أسباب الغموض في الدور فيما يلي:

* عدم إصال المعلومات الكافية إلى المعلم فيما يتعلق بدوره والمطلوب منه مثل: (طرق التدريس...).

* إصلاح دون إعلام المعلم.

* عدم وضوح السلوكات التي تمكن المدرس من أداء الدور، وكثرة المهام المسندة إليه دون توضيح طريقة تنفيذها.⁽²⁰⁾

البيئة المهنية:

ان الحياة المهنية هي قدر يتقاسمه ملايين الافراد، و يمكن للبيئة المهنية ان تفرز مصادر كثيرة ومتنوعة للتوتر. فقد كان التوتر موضوع مداخلات عديدة في المؤتمر الدولي الرابع والعشرين للصحة في العمل (نيس/فرنسا 1993) واشتركت الدراسات القادمة من القارات الخمسة في اعتبار العوامل التالية كمصادر للتوتر في العمل وهي: صراع الأدوار، الإرهاق، عدم ثبات العمل، وخاصة مشكلات التنظيم في الحياة المهنية. وتمحضت أعمال دييجور DEJOURS عن خمسة مصادر رئيسية للتوتر هي: وقتية العمل وعدم ثباته، طريقة تقويم العمل، المنافسة، حمل العمل، وتدهور قيمة العمل.⁽²¹⁾

9- قياس التوتر النفسي في العمل :

من الطرق المعاصرة الشائعة في دراسة التوتر القيام بتعرض مجموعة من الأفراد في المختبر لأحداث تسبب التوتر لفترة قصيرة، ثم ملاحظة التأثير الذي يحدثه التوتر عن طريق قياس ردود أفعالهم الفيزيولوجية ونشاط الغدد الصماء، و استجاباتهم السيكلولوجية، كل هذه المهام الفيزيولوجية تسبب أيضا معاناة نفسية لفترة قصيرة المدى، هذه الأخيرة تقاس بطرق أخرى هي: هناك عدة وسائل علمية نستطيع بها قياس التوتر النفسي نذكر منها: الملاحظة، المقابلة و الاستبيان، وتبقى الاختبارات هي الأكثر استخداما في قياس التوتر، ومن أهم هذه الاختبارات نذكر:

9-1 اختبار (التوافق الاجتماعي):

هو الأكثر استعمالا و شيوعا و يعرف أيضا بمقياس إعادة التكيف الاجتماعي وقد طور هذا المقياس عالما النفس هولمز "HOLMS" وراهي " RAHE " عام 1967، يتضمن المقياس 43 حدثا يمكن أن يسبب توتر، لحساب نتيجة الشخص، فإذا كانت النتيجة على من 300 فان هذا يعني أن الشخص في خطر التعرض للمرض، وإذا تراوحت النتيجة بين 150 و 299 فهذا يعني أن خطر المرض متوسط، والنتيجة الأقل من 150 تعني أن خطر الإصابة يكون طفيفا.⁽²²⁾

9-2 نموذج "كرزاك" (modèle de karasek)

ويركز على قياس التوتر في العمل وقد صمم من قبل عالم الاجتماع و عالم النفس (روبرت كرازاك) سنة 1979، يقيس شدة المطالب النفسية التي يخضع لها الموظف من خلال 26 فقرة مقسمة إلى ثلاثة أبعاد، يحتوي كل من البعد الأول و الثاني على 09 فقرات أما الفقرات المتبقية فهي تخص البعد الثالث، أما الأبعاد الثلاث فهي:

(1) الحاجات النفسية

(2) الحرية في العمل و اتخاذ القرار

(3) الدعم الاجتماعي

وحسب "كرزاك" فانه إذا كانت النتائج في بعد الحاجات النفسية أكثر من 20 ونتائج البعد الثاني الحرية في العمل واتخاذ القرار اقل من 71 و نتيجة البعد الثالث أي الدعم الاجتماعي اقل من 24 نستطيع القول أن العامل لديه توتر أو ما يسمى "jop- strain" وقد وضع "كرزاك" سلم رباعي للإجابات:

غير موافق بشدة - غير موافق - موافق - موافق جدا.

9-3: نموذج سيغريست (modèle de siegrist)

ولد يوهانس سيغريست سنة 1943 بسويسرا وهو عالم اجتماع عرف بأبحاثه عن التوتر في العمل و عن التفاوت الصحي. اقترح سيغريست في أواخر الثمانينات نموذج "الاختلال بين الجهد/المكافأة" أو عدم التوازن بين الجهد المبذول من قبل العامل والمكافأة المتحصل عليها.

وقد وضع ثلاثة أبعاد للمكافأة (الاعتراف) هي:

9-3-1/ البعد الاجتماعي العاطفي (la dimension socio-émotionnell)

والذي يقاس بدرجة الاحترام و التقدير التي يتلقونها في العمل.

وإضافة الى ما قدمه لوبلان يمكن إدارة التوتر النفسي عن طريق:

الاستشارة الطبية:

ان الاستشارات الطبية في حالات التوتر النفسي تعد أساسا لا غنى عنه،فالتشخيص المبكر لأعراض التوتر قد يساهم الى حد كبير في تفادي العديد من المشاكل النفسية و الصحية ،والتي تنعكس سلبا على الفرد و على بيئة عمله،ولا شك ان مهنة التعليم من بين أكثر المهن التي يتعرض أصحابها للتوتر النفسي،فالاستشارة الطبية من حين لآخر قد تعود بالفائدة خاصة اذا ما لوحظ على المعلم بعض مظاهر القلق و عدم الدافعية.

تحسين بيئة عمل الأستاذ:

ان الاستقرار المهني للمعلم مرهون ببيئة عمل مناسبة خاصة اذا احس بتقمة مروضيه ومساندتهم و تدعيمهم ،من خلال جملة من الحوافز المعنوية و المادية اعترافا له بمجهوداته المبذولة فلذلك وقع ايجابي على نفسية المعلم مما يساعده على تكثيف الجهود وتخطي الصعاب التي من شأنها توليد عامل التوتر ، ولا شك ايضا ان العلاقات الطيبة مع الزملاء في العمل يدفع المعلم الى المساهمة في الأعمال المشتركة داخل المؤسسة و يجعله يوسع الاستشارة بينه و بين زملائه مما يسهل في إيجاد الحلول للمسائل التي قد يواجهها من خلال تبادل الاراء والتجارب والاستفادة منها. (23)

الهوامش:

1. ليلي السباعي، "التوتر و فن الاسترخاء"، منشأة المعارف، الاسكندرية 2008، 21.
2. nadine fleizman.mona mancy,"no stress.dunod.paris2004
3. محمد رمضان القذافي، "الصحة النفسية و التوافق"، المكتب الجامعي الحديث، الاسكندرية 1998، 1
4. عقون اسيا، "الضغط النفسي المهني و علاقته بالقلق"، ماجستير، علم نفس عيادي، جامعة سطيف، الجزائر، 2012، 32
5. جبالي صباح، "الضغوط النفسية واستراتيجيات مواجهتها"، ماجستير، علم النفس العيادي، جامعة سطيف، الجزائر، 2012، 39
6. nadine fleizman.mona mancy,"no stress.dunod.paris2004، 16
7. جبالي صباح، "الضغوط النفسية واستراتيجيات مواجهتها"، ماجستير، علم النفس العيادي، جامعة سطيف، الجزائر، 2012، 39
8. ناجية دايلي، "الضغط النفسي لدى المرأة المتزوجة و علاقته بالقلق"، ماجستير، علم النفس المدرسي، جامعة فرحات عباس، الجزائر، 2013، 57
9. احمد عبد اللطيف ابو اسعد، "الصحة النفسية-منظور جديد-، دار المسيرة، الاردن 2015، 23
10. جبالي صباح، "الضغوط النفسية واستراتيجيات مواجهتها"، ماجستير، علم النفس العيادي، جامعة سطيف، الجزائر، 2012، 55.
11. جبالي صباح، مرجع سابق، 56
12. احمد عبد اللطيف ابو اسعد، "الصحة النفسية-منظور جديد-، دار المسيرة، الاردن 2015، 279
13. سعاد معروف الدوري، "دراسات في الصحة النفسية و الارشاد"، دار الوفاء، الاسكندرية 2014، 82
14. nadine fleizman.mona mancy,"no stress.dunod.paris2004، 16
15. سعاد معروف الدوري، "دراسات في الصحة النفسية و الارشاد"، دار الوفاء، الاسكندرية 2014، 81
16. جبالي صباح، "الضغوط النفسية واستراتيجيات مواجهتها"، ماجستير، علم النفس العيادي، جامعة سطيف، الجزائر، 2012،
17. عقون اسيا، "الضغط النفسي المهني و علاقته بالقلق"، ماجستير، علم نفس عيادي، جامعة سطيف، الجزائر، 2012، 3
18. عائشة التايب "النوع و علم اجتماع العمل" منظمة المرأة العربية، مصر 2011.
19. شعابي نورالدين، "مصادر ضغوط العمل و إستراتيجية المواجهة"، ماجستير، جامعة مستغانم الجزائر، 2010، 41
20. شعابي نورالدين، "مصادر ضغوط العمل و إستراتيجية المواجهة"، ماجستير، جامعة مستغانم الجزائر، 2010، 43.
21. فتيحة بن زروال، "انماط الشخصية و علاقتها بالاجهاد"، ماجستير، علم النفس العمل، جامعة قسنطينة، الجزائر 69، 2008
22. جبالي صباح، "الضغوط النفسية واستراتيجيات مواجهتها"، ماجستير، علم النفس العيادي، جامعة سطيف، الجزائر، 2012، 73
23. بن حامد محمد، مصادر الضغط المهني لدى اساتذة التربية البدنية و علاقته ببعض المتغيرات، جامعة البليدة، الجزائر 2008.