



الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية  
وزارة التعليم العالي والبحث العلمي  
جامعة العربي بن مهيدي - أم البواقي



رقم التسجيل:  
الرقم التسلسلي:

كلية العلوم الاجتماعية والإنسانية  
قسم العلوم الاجتماعية

عنوان الأطروحة

# مساهمة في دراسة مقاومة الإجهاد المهني من خلال مقارنة التحليل التبادلي *Analyse transactionnelle*

إشراف:  
أ.د بن زروال فتيحة

إعداد الطالبة:  
عزيز إسلام

الاسم واللقب	الدرجة العلمية	الجامعة الأصلية	الصفة
سعدوني مسعودة	أستاذة التعليم العالي	أم البواقي	رئيسا
بن زروال فتيحة	أستاذة التعليم العالي	أم البواقي	مشرفا ومقررا
حمداش نوال	أستاذة التعليم العالي	قسنطينة 2	عضوا مناقشا
مراد بومنقار	أستاذة التعليم العالي	باجي مختار عنابة	عضوا مناقشا
توافق سميرة	أستاذة محاضرة أ	أم البواقي	عضوا مناقشا
سامية مرابط	أستاذة محاضرة أ	قسنطينة 2	عضوا مناقشا

## شكر و عرفان:

الحمد لله رب العالمين، مانح النعم والنعيم. اللهم صلي وسلم على سيد الخلق من أوصى بالعلم من بعدك، اللهم علمنا علما نافعا وانفعنا بما علمتنا إنك من أمرتنا بالعلم سبحانه عالم الغيب.

الحمد لله الذي سخر لنا هذا وما كنا له مقرنين إلا أن يشاء رب العالمين، ويسر وأنار لنا دربنا، بأن جعل في طريقنا من ساهموا في توجيهنا لسبيل البحث العلمي وتذليل الصعاب.

إن هذا البحث لم يكن أن يرى النور بهذا المستوى ولا بهذه المميزات لولا وجود شخص عزيز على قلوبنا جميعا وليس في قلبي فقط ألا وهو الأستاذة الدكتورة: بن زروال فتيحة. التي أقل ما أقول فيها أنها نبيلة الأخلاق، قريبة من القلب، صارمة في العمل، واسعة الأفق، فلا أجد ما أقول، وإن قلت لما كتفتي أوراق هذه الرسالة كي أشكر صبرها وتعبها، وحلمها.

كذلك لا أنس مساندة ودعم الزوج الكريم، ووقوفه معي جنبا إلا جنب بالنصائح، والإرشادات، وغير ذلك، في سبيل أن أحقق حلمي وما أصبو إليه.

دون أن أغفل عن أساتذة التعليم الابتدائي الذين ساعدوني بكل رغبة، وبكل مصداقية من أجل الإسهام في الوصول إلى طريقة للتعامل المناسب مع الإجهاد المهني لديهم، فلهم مني جزيل الشكر والعرفان.

وبأسمى عبارات العرفان بالجميل والإقرار بالفضل، حيث تعجز عبارات الثناء والامتنان عن شكر والدتي الكريمة ووالدي العزيز، جزاهما الله عني كل خير لأنني، لن أستطيع رد جميلهما طيلة حياتي وكذا مساندتهم وحثهم لي دوما كي أتقن وأنهى عملي، هم وكل عائلتي الكبيرة، خاصة أختي.

كما أوجه عظيم شكري إلى كل من ساعدني من قريب أو من بعيد في إنجاز هذه الدراسة خاصة من تعبوا معي من أفراد العينة، ولا يمكنني أن أختم شكري دون أن أخص بالذكر كل من ساعدني ولو بفرحه بهذا الإنجاز.

شكرا شكرا لكل من ساندني من قريب أو من بعيد...

## المخلص:

هدف هذا البحث إلى تفسير ظاهرة الإجهاد المهني لدى معلمي الطور الابتدائي من خلال تحليل تفاعل الشخصية وفق التحليل التبادلي مع عناصر الإجهاد المهني. لتحقيق ذلك تم الاعتماد على المنهج الوصفي (الارتباطي والمقارن، ودراسة الحالة)، وعينة مقصودة قوامها 15 معلما بابتدائية ع/ع بأب البواقي؛ تم جمع البيانات منهم باستخدام: مقياسي مصادر الإجهاد المهني، آثار الإجهاد المهني لدى معلمي الطور الابتدائي، ومقاييس الشخصية وفق مقارنة التحليل التبادلي (مقياس حالات الأنا، مقياس الملاحظات، مقياس سيناريو الحياة المصغر، ومقابلتين لتحديد نوعية التبادلات، ووضعيات الحياة). بينت نتائج التحليل الكمي والكيفي أن:

- كلا من فئة ذوي الإجهاد المنخفض وذوي الإجهاد المرتفع يعتبران بعد وسائل العمل، والحوافز على أنها مصادر مهنية مجهدة.
- تمنح كلتا الفئتين ملاحظات مشروطة، وغير مشروطة إيجابية، وتسود لديهما وضعية الحياة (أنا إيجابي/ أنت إيجابي)، كما تشترك الفئتان في توظيف التبادلات التكاملية. في مقابل ذلك بينت النتائج تميزا في توظيف بعض عناصر الشخصية بينهما حيث أن:
- فئة ذوي الإجهاد المرتفع تميل إلى توظيف حالة الأنا الأب المعياري الإيجابي (الحاضن) أولا ثم حالة الأنا الأب المعياري السلبي (المضطهد)، كما تميل إلى توظيف سيناريو الحياة كن قويا.
- في حين يغلب في تعاملات فئة ذوي الإجهاد المنخفض حالة الأنا الطفل المتكيف الإيجابي (الطفل النموذج) وبدرجة ثانية الطفل المتكيف السلبي (الراضخ)، كما توظف هذه الفئة سيناريو الحياة "كن مثاليا".
- أفرزت دراسة دلالة الفروق أن خصائص الشخصية الأكثر تعرضا للإجهاد المهني لدى المعلمين هي الشخصية الأكثر توظيفا لحالة الأنا الطفل المتكيف السلبي "المتمرد" في تعاملاتها مع المواقف المهنية اليومية، والشخصية الأكثر توظيفا لسيناريو الحياة "أسرع" في تعاملاتها.

الكلمات المفتاحية : الإجهاد المهني / التحليل التبادلي / التعليم الابتدائي /

**Abstract :**

This research aimed to explain occupational stress phenomenon among primary school teacher, through the analysis of how personality from the transactional analysis point of view interacts with occupational stress elements.

To achieve this purpose, descriptive method (correlational, comparative, and case study) had been adopted, and data had been collected from a purposive sample of 15 teachers working at A/A primary school in Oum el Bouaghi using: Primary school teachers' occupational stress sources and effects scales, and Transactional Analysis Personality scales (Ego states, Strokes, Life Scenario, Transactions and Life positions Interviews).

Quantitative and qualitative analysis showed :

- Both teachers with high stress and low stress level consider work tools and incitments as main occupational sources of stress.
- Both categories use conditional strokes, unconditional positive strokes ; mostly I'm ok+/You're ok+ life position, and also complementary transactions.

On the other hand, results reveield that :

- High stress level Category tend to use the Positive Normative Parent ego state (Nurturing Parent) first, then Negative Normative Parent ego state (Controlling Parent), beside « Be strong » Scenario. While, teachers with low stress tend to adopt the Positive Adaptive Child ego state (Model Child), then Passive Adaptive Child ego state (Obedient), beside « Be perfect » scenario.
- Statistical analysis of differences between the two categories showed that the most vulnerable personality to stress is the one that mostly uses the Passive Adaptive Child ego state (Rebellious), and « Faster » life scenario to interact with daily life situation.

**Keywords:** Occupational Stress / transactional Analysis / Primary Education

## فهرس المحتويات :

الصفحة	
1	شكر وعرfan
2	ملخص البحث
4	فهرس المحتويات
8	فهرس الجداول
12	فهرس الأشكال
13	فهرس المخططات والرسوم البيانية
13	فهرس الملاحق
14	مقدمة عامة
15	1. إشكالية الدراسة
22	2. التحديد الإجرائي لمفاهيم الدراسة
23	3. أهداف الدراسة
24	4. أهمية الدراسة
25	المراجع
27	الإطار النظري للبحث
28	الفصل الأول: الإجهاد المهني
29	تمهيد
29	1. نبذة عن ظهور مصطلح الإجهاد
31	2. تعريف الإجهاد
34	3. مفاهيم لها علاقة بالإجهاد المهني
36	4. النماذج المفسرة للإجهاد
36	1.4. التصميم الكلاسيكي أحادي العنصر في تعريف الإجهاد
41	2.4. النماذج متعددة العناصر في تفسير الإجهاد
52	3.4. نماذج و نظريات شبه نسقية في تفسير الإجهاد المهني
66	5. أنواع الاجهاد المهني:
70	6. مصادر الإجهاد المهني:
75	7. العناصر الوسيطة في الاجهاد:
78	8. آثار الاجهاد المهني:
81	9. طرق التأقلم CopingMethods

86	10. قياس الإجهاد
89	خلاصة الفصل
90	مراجع الفصل
109	<b>الفصل الثاني: التحليل التبادلي</b>
110	تمهيد
110	1. نبذة تاريخية عن ظهور التحليل التبادلي
111	2. تعريف مقارنة التحليل التبادلي
112	3. المفاهيم الأساسية في التحليل التبادلي
112	1.3. حالات الأنا
113	2.3. تحليل حالات الأنا
113	1.2.3 النموذج البنائي لتحليل حالات الأنا
117	2.2.3 النموذج الوظيفي لتحليل حالات الأنا
121	3.3. تشخيص حالات الأنا
122	4.3. البنية المرضية لحالات الأنا les pathologies des états du moi
122	1.4.3 التلوث la contamination
125	2.4.3 الاستبعاد
126	3.4.3 الحصر
127	4. تخطيط الأنا Eégogramme
128	5. الحاجات حسب نظرية التحلي التبادلي
129	6. التبادلات
129	1.6. تعريف التبادلات
129	2.6. تحليل التبادلات
134	7. الملاحظات les signes de reconnaissance
139	8. بناء الوقت Structuration du temps
141	9. علاقة الملاحظات ببناء الوقت
143	10. الألعاب النفسية (الحيل)
143	1.10. تعريف الألعاب النفسية
143	2.10. سيرورة الألعاب النفسية
146	3.10. أسباب الألعاب النفسية
146	4.10. مكاسب الألعاب النفسية
147	5.10. درجات الألعاب النفسية

147	6.10. تصنيف الألعاب النفسية
150	7.10. أساليب الخروج من اللعب النفسي
151	11. التكافل la symbiose
156	12. الأحاسيس (المشاعر) les sentiments
156	1.12. مفاهيم قريبة من مفهوم الأحاسيس
157	2.12. الأحاسيس
158	3.12. أشكال الأحاسيس
167	4.12. العلاقة بين اللعب النفسي والأحاسيس العقيمة
169	13. تحليل سيناريو الحياة
169	1.13. وضعيات الحياة
173	2.13. سيناريو الحياة
174	1.2.13. أصل السيناريو
174	2.2.13. تصنيفات السيناريو أو عمليات سيناريو الحياة
179	3.2.13. مكونات السيناريو
183	4.2.13. دوران السيناريو Le circuit du scenario
186	14. الإستقلالية الذاتية أو الضبط الذاتي L'autonomie
186	1.14. تعاريف
187	2.14. سيرورة الاستقلالية الذاتية
189	خلاصة الفصل
190	مراجع الفصل
207	الدراسة الميدانية
208	الفصل الأول: الطريقة والإجراءات
209	1. منهج الدراسة
209	2. عينة الدراسة
210	3. الدراسة الاستطلاعية
210	1.3. أهداف الدراسة الاستطلاعية
211	2.3. إجراءات الدراسة الاستطلاعية
211	3.3. نتائج الدراسة الاستطلاعية
213	4. الدراسة الأساسية
213	1.4. مرحلة بناء وسائل جمع البيانات
213	مقاييس الإجهاد المهني لدى معلمي المرحلة الابتدائية

219	مقاييس الشخصية وفق مقارنة التحليل التبادلي
234	2.4. مرحلة تطبيق وسائل جمع البيانات
235	5. الأساليب الإحصائية المستخدمة
236	مراجع الفصل
237	<b>الفصل الثاني: عرض النتائج وتحليلها</b>
238	تمهيد
239	1. عرض وتحليل نتائج كل حالة على حدا
291	2. عرض وتحليل نتائج العينة ككل
291	1.2. عرض النتائج المتعلقة بالإجهاد المهني
295	2.2. عرض النتائج المتعلقة بالتحليل التبادلي
302	3. عرض النتائج حسب مستوى الإجهاد المهني
302	1.3. بالنسبة لذوي الإجهاد المهني المرتفع
305	2.3. بالنسبة لذوي الإجهاد المهني المنخفض
309	حوصلة:
310	4. دراسة إحصائية لدلالة الفروق بين نتائج ذوي الإجهاد المهني المرتفع وذوي الإجهاد المهني المنخفض
310	1.4. فيما يخص شدة تأثير مصادر الإجهاد المهني
312	2.4. فيما يخص حالات الأنا
314	3.4. فيما يخص الملاحظات
316	5.4. فيما يخص سيناريو الحياة
318	6.4. فيما يخص التبادلات
320	7.4. فيما يخص وضعيات الحياة
322	5. التحليل
326	المراجع
327	الخاتمة
330	مراجع الدراسة
367	الملاحق

الرقم	فهرس الجداول
135	جدول رقم (1) أنواع الملاحظات
140	جدول رقم (2) إيجابيات وسلبيات طرق بناء الوقت.
160	جدول رقم (3) ملخص للأحاسيس الأصلية والسلوكيات المرافقة لها
164	الجدول رقم (4) دوران الأحاسيس المتطفلة
171	الجدول (5) وضعيات حياة الفرد في مواجهة وضعيات الأفراد المحيطين به
176	جدول رقم (6) تلخيص تصنيف سببتيوز للسيناريو
178	جدول رقم (7) الجوانب الإيجابية للرسائل الخمسة لكاهلر
210	جدول رقم (9) خصائص عينة البحث
213	جدول رقم (10) توزيع بنود مقياس مصادر الإجهاد المهني لدى معلمي الابتدائي على المحاور
214	جدول رقم (11) صدق المحكمين حول مقياس مصادر الإجهاد المهني لدى المعلمين
216	جدول رقم (12) معاملات ارتباط بنود مقياس مصادر الإجهاد المهني لدى معلمي الطور الابتدائي
217	جدول رقم (13) ارتباط مقياس مصادر الإجهاد المهني لدى المعلمين مع محاوره
218	جدول رقم (14) درجات ثبات مقياس مصادر الإجهاد المهني و محاوره
219	جدول رقم (15) ارتباط مقياس مصادر الإجهاد المهني ومقياس أعراض الإجهاد المهني
220	جدول رقم (16) حالات الأنا الأساسية الثلاث
220	جدول رقم (17) درجات الارتباط للبنود النهائية في المقياس
222	جدول رقم (18) المقياس النهائي لحالات الأنا
222	جدول رقم (19) درجات معامل ارتباط المحاور لمقياس حالات الأنا
223	جدول رقم (20) تحليل حالات الأنا أب الجزئية مع بعد حالة الأنا أب
223	جدول رقم (21) تحليل حالات الأنا طفل الجزئية مع بعد حالة الأنا طفل
224	جدول رقم (22) تحليل الثبات لمقياس حالات الأنا "الأب"
225	جدول رقم (23) توزيع بنود مقياس تشخيص نوع الملاحظات
225	جدول رقم (24) حساب درجات معامل ارتباط مقياس نوع الملاحظات
226	جدول رقم (25) عرض الصدق البنائي لمقياس الملاحظات
227	جدول رقم (26) توزيع بنود مقياس سيناريو الحياة المصغر على المحاور ، قبل و بعد حساب الصدق
228	جدول رقم (27) درجة ارتباط البنود مع محاور سيناريو الحياة
230	جدول رقم (28) عرض ارتباط محاور مقياس سيناريو الحياة المصغر مع درجة المقياس
230	جدول رقم (29) عرض ثبات محاور مقياس سيناريو الحياة المصغر و ثبات المقياس
234	جدول رقم (30) وضعيات التعامل الشائعة في العمل لتحليل وضعيات الحياة
239	جدول رقم (31) أهمية تأثير مصادر الإجهاد المهني وظهور آثاره لدى المعلمة رقم 1
239	جدول رقم (32) ترتيب ظهور حالات الأنا لدى المعلمة رقم 1
240	جدول رقم (33) ترتيب ظهور نوع الملاحظات لدى المعلمة رقم 1
240	جدول رقم (34) ترتيب ظهور نوع سيناريو الحياة لدى المعلمة رقم 1
240	جدول رقم (35) ترتيب ظهور نوع التبادلات لدى المعلمة رقم 1
241	جدول رقم (36) ترتيب ظهور وضعيات الحياة لدى المعلمة رقم 1
243	جدول رقم (37) أهمية تأثير مصادر الإجهاد المهني وظهور آثاره لدى المعلمة رقم 2
243	جدول رقم (38) ترتيب ظهور حالات الأنا لدى المعلمة رقم 2
244	جدول رقم (39) ترتيب ظهور نوع الملاحظات لدى المعلمة رقم 2
244	جدول رقم (40) ترتيب ظهور نوع سيناريو الحياة لدى المعلمة رقم 2
244	جدول رقم (41) ترتيب ظهور نوع التبادلات لدى المعلمة رقم 2
245	جدول رقم (42) ترتيب ظهور وضعيات الحياة لدى المعلمة رقم 2

247	جدول رقم (43) أهمية تأثير مصادر الإجهاد المهني وظهور آثاره لدى المعلمة رقم 03
248	جدول رقم (44) ترتيب ظهور حالات الأنا لدى المعلمة رقم 03
248	جدول رقم (45) ترتيب ظهور نوع الملاطفات لدى المعلمة رقم 03
249	جدول رقم (46) ترتيب ظهور نوع سيناريو الحياة لدى المعلمة رقم 03
249	جدول رقم (47) ترتيب ظهور نوع التبادلات لدى المعلمة رقم 03
249	جدول رقم (48) ترتيب ظهور وضعيات الحياة لدى المعلمة رقم 03
250	جدول رقم (49) أهمية تأثير مصادر الإجهاد المهني وظهور آثاره لدى المعلمة رقم 04
251	جدول رقم (50) ترتيب ظهور حالات الأنا لدى المعلمة رقم 04
251	جدول رقم (51) ترتيب ظهور نوع الملاطفات لدى المعلمة رقم 04
251	جدول رقم (52) ترتيب ظهور نوع سيناريو الحياة لدى المعلمة رقم 04
252	جدول رقم (53) ترتيب ظهور نوع التبادلات لدى المعلمة رقم 04
252	جدول رقم (54) ترتيب ظهور وضعيات الحياة لدى المعلمة رقم 04
254	جدول رقم (55) أهمية تأثير مصادر الإجهاد المهني وظهور آثاره لدى المعلمة رقم 05
254	جدول رقم (56) ترتيب ظهور حالات الأنا لدى المعلمة رقم 05
255	جدول رقم (57) ترتيب ظهور نوع الملاطفات لدى المعلمة رقم 05
255	جدول رقم (58) ترتيب ظهور نوع سيناريو الحياة لدى المعلمة رقم 05
255	جدول رقم (59) ترتيب ظهور نوع التبادلات لدى المعلمة رقم 05
256	جدول رقم (60) ترتيب ظهور وضعيات الحياة لدى المعلمة رقم 05
257	جدول رقم (61) أهمية تأثير مصادر الإجهاد المهني وظهور آثاره لدى المعلمة رقم 06
258	جدول رقم (62) ترتيب ظهور حالات الأنا لدى المعلمة رقم 06
258	جدول رقم (63) ترتيب ظهور نوع الملاطفات لدى المعلمة رقم 06
258	جدول رقم (64) ترتيب ظهور نوع سيناريو الحياة لدى المعلمة رقم 06
259	جدول رقم (65) ترتيب ظهور نوع التبادلات لدى المعلمة رقم 06
259	جدول رقم (66) ترتيب ظهور وضعيات الحياة لدى المعلمة رقم 06
260	جدول رقم (67) أهمية تأثير مصادر الإجهاد المهني وظهور آثاره لدى المعلمة رقم 07
261	جدول رقم (68) ترتيب ظهور حالات الأنا لدى المعلمة رقم 07
261	جدول رقم (69) ترتيب ظهور نوع الملاطفات لدى المعلمة رقم 07
262	جدول رقم (70) ترتيب ظهور نوع سيناريو الحياة لدى المعلمة رقم 07
262	جدول رقم (71) ترتيب ظهور نوع التبادلات لدى المعلمة رقم 07
262	جدول رقم (72) ترتيب ظهور وضعيات الحياة لدى المعلمة رقم 07
264	جدول رقم (73) أهمية تأثير مصادر الإجهاد المهني وظهور آثاره لدى المعلمة رقم 08
264	جدول رقم (74) ترتيب ظهور حالات الأنا لدى المعلمة رقم 08
265	جدول رقم (75) ترتيب ظهور نوع الملاطفات لدى المعلمة رقم 08
265	جدول رقم (76) ترتيب ظهور نوع سيناريو الحياة لدى المعلمة رقم 08
265	جدول رقم (77) ترتيب ظهور نوع التبادلات لدى المعلمة رقم 08
266	جدول رقم (78) ترتيب ظهور وضعيات الحياة لدى المعلمة رقم 08
267	جدول رقم (79) أهمية تأثير مصادر الإجهاد المهني وظهور آثاره لدى المعلمة رقم 09
268	جدول رقم (80) ترتيب ظهور حالات الأنا لدى المعلمة رقم 09
268	جدول رقم (81) ترتيب ظهور نوع الملاطفات لدى المعلمة رقم 09
269	جدول رقم (82) ترتيب ظهور نوع سيناريو الحياة لدى المعلمة رقم 09
269	جدول رقم (83) ترتيب ظهور نوع التبادلات لدى المعلمة رقم 09
269	جدول رقم (84) ترتيب ظهور وضعيات الحياة لدى المعلمة رقم 09
271	جدول رقم (85) أهمية تأثير مصادر الإجهاد المهني وظهور آثاره لدى المعلمة رقم 10

271	جدول رقم (86) ترتيب ظهور حالات الأنا لدى المعلمة رقم 10
272	جدول رقم (87) ترتيب ظهور نوع الملاطفات لدى المعلمة رقم 10
272	جدول رقم (88) ترتيب ظهور نوع سيناريو الحياة لدى المعلمة رقم 10
272	جدول رقم (89) ترتيب ظهور نوع التبادلات لدى المعلمة رقم 10
273	جدول رقم (90) ترتيب ظهور وضعيات الحياة لدى المعلمة رقم 10
273	جدول رقم (91) أهمية تأثير مصادر الإجهاد المهني وظهور آثاره لدى المعلمة رقم 11
274	جدول رقم (92) ترتيب ظهور حالات الأنا لدى المعلمة رقم 11
274	جدول رقم (93) ترتيب ظهور نوع الملاطفات لدى المعلمة رقم 11
275	جدول رقم (94) ترتيب ظهور نوع سيناريو الحياة لدى المعلمة رقم 11
275	جدول رقم (95) ترتيب ظهور نوع التبادلات لدى المعلمة رقم 11
275	جدول رقم (96) ترتيب ظهور وضعيات الحياة لدى المعلمة رقم 11
277	جدول رقم (97) أهمية تأثير مصادر الإجهاد المهني وظهور آثاره لدى المعلمة رقم 12
277	جدول رقم (98) ترتيب ظهور حالات الأنا لدى المعلمة رقم 12
278	جدول رقم (99) ترتيب ظهور نوع الملاطفات لدى المعلمة رقم 12
278	جدول رقم (100) ترتيب ظهور نوع سيناريو الحياة لدى المعلمة رقم 12
279	جدول رقم (101) ترتيب ظهور نوع التبادلات لدى المعلمة رقم 12
279	جدول رقم (102) ترتيب ظهور وضعيات الحياة لدى المعلمة رقم 12
280	جدول رقم (103) أهمية تأثير مصادر الإجهاد المهني وظهور آثاره لدى المعلمة رقم 13
280	جدول رقم (104) ترتيب ظهور حالات الأنا لدى المعلمة رقم 13
281	جدول رقم (105) ترتيب ظهور نوع الملاطفات لدى المعلمة رقم 13
281	جدول رقم (106) ترتيب ظهور نوع سيناريو الحياة لدى المعلمة رقم 13
281	جدول رقم (107) ترتيب ظهور نوع التبادلات لدى المعلمة رقم 13
282	جدول رقم (108) ترتيب ظهور وضعيات الحياة لدى المعلمة رقم 13
283	جدول رقم (109) أهمية تأثير مصادر الإجهاد المهني وظهور آثاره لدى المعلمة رقم 1
283	جدول رقم (110) ترتيب ظهور حالات الأنا لدى المعلمة رقم 14
284	جدول رقم (111) ترتيب ظهور نوع الملاطفات لدى المعلمة رقم 14
284	جدول رقم (112) ترتيب ظهور نوع سيناريو الحياة لدى المعلمة رقم 14
285	جدول رقم (113) ترتيب ظهور نوع التبادلات لدى المعلمة رقم 14
285	جدول رقم (114) ترتيب ظهور وضعيات الحياة لدى المعلمة رقم 14
287	جدول رقم (115) أهمية تأثير مصادر الإجهاد المهني وظهور آثاره لدى المعلمة رقم 15
287	جدول رقم (116) ترتيب ظهور حالات الأنا لدى المعلمة رقم 15
288	جدول رقم (117) ترتيب ظهور نوع الملاطفات لدى المعلمة رقم 15
288	جدول رقم (118) ترتيب ظهور نوع سيناريو الحياة لدى المعلمة رقم 15
289	جدول رقم (119) ترتيب ظهور نوع التبادلات لدى المعلمة رقم 15
289	جدول رقم (120) ترتيب ظهور وضعيات الحياة لدى المعلمة رقم 15
291	جدول رقم (121): مستويات تأثير مصادر الإجهاد المهني على أفراد العينة
293	جدول رقم (122) مستويات ظهور آثار الإجهاد المهني لدى أفراد العينة
294	جدول رقم (123) الارتباط بين مقياس المصادر والآثار
295	جدول رقم (124) حالات الأنا لدى أفراد العينة
296	جدول رقم (125) ترتيب حالات الأنا لدى أفراد العينة حسب مستوى توظيفها
298	جدول رقم (126) طبيعة الملاطفات لدى العينة
299	جدول رقم (127) السيناريو المصغر لدى العينة
300	جدول رقم (128): التبادلات السائدة لدى أفراد العينة

301	جدول رقم (129): وضعية الحياة لدى العينة
302	جدول رقم (130): ترتيب مصادر الإجهاد المهني حسب شدة تأثيرها
302	جدول رقم (131): ترتيب حالات حسب مستوى توظيفها
303	جدول رقم (132): ترتيب نوع الملاحظات حسب مستوى توظيفها
303	جدول رقم (133): ترتيب سيناريوهات الحياة حسب مستوى توظيفه
304	جدول رقم (134): ترتيب نوع التبادلات حسب مستوى توظيفها
304	جدول رقم (135): ترتيب وضعيات الحياة حسب مستوى توظيفها
305	جدول رقم (136): ترتيب مصادر الإجهاد المهني حسب شدة تأثيرها
306	جدول رقم (137): ترتيب حالات الأنا حسب مستوى توظيفها
307	جدول رقم (138): ترتيب الملاحظات حسب مستوى توظيفها
307	جدول رقم (139): ترتيب سيناريو الحياة حسب مستوى توظيفه
308	جدول رقم (140): ترتيب التبادلات حسب مستوى توظيفها
308	جدول رقم (141): ترتيب وضعيات الحياة حسب مستوى توظيفها
310	جدول رقم (142): متوسطات ورتب تأثير أبعاد مصادر الإجهاد حسب الفئتين
311	جدول رقم (143): نتائج اختبار مان ويتني لدلالة الفروق في تأثير مصادر الإجهاد بين ذوي الإجهاد المرتفع وذوي الإجهاد المنخفض
312	جدول رقم (144): متوسطات رتب توظيف حالات الأنا لدى الفئتين
313	جدول رقم (145): نتائج اختبار مان ويتني لدلالة الفروق في توظيف حالات الأنا بين الفئتين
314	جدول رقم (146): متوسطات رتب الملاحظات حسب مستوى تأثير المجهودات المهنية
315	جدول رقم (147): اختبار مان ويتني لدلالة الفروق في الملاحظات بين ذوي الإجهاد المرتفع وذوي الإجهاد المنخفض
316	جدول رقم (148): متوسطات رتب سيناريو الحياة حسب مستوى تأثير المجهودات المهنية
317	جدول رقم (149): اختبار مان ويتني لدلالة الفروق في سيناريو الحياة بين ذوي الإجهاد المرتفع وذوي الإجهاد المنخفض
318	جدول رقم (150): متوسطات رتب التبادلات حسب مستوى تأثير المجهودات المهنية
318	جدول رقم (151): اختبار مان ويتني لدلالة الفروق في التبادلات بين ذوي الإجهاد المرتفع وذوي الإجهاد المنخفض
319	جدول رقم (152): توزيع التبادلات السائدة وفق مستوى تأثير المجهودات المهنية
319	جدول رقم (153): نتائج اختبار كاي مربع لدلالة الفروق بين ذوي الإجهاد المرتفع وذوي الإجهاد المنخفض من حيث التبادلات السائدة
320	جدول رقم (154): متوسطات رتب وضعيات الحياة حسب مستوى تأثير المجهودات المهنية
321	جدول رقم (155): اختبار مان ويتني لدلالة الفروق في وضعيات الحياة بين ذوي الإجهاد المرتفع وذوي الإجهاد المنخفض
321	جدول رقم (156): توزيع وضعيات الحياة السائدة وفق مستوى تأثير المجهودات المهنية
322	جدول رقم (157): نتائج اختبار كاي مربع لدلالة الفروق بين ذوي الإجهاد المرتفع وذوي الإجهاد المنخفض من حيث وضعية الحياة السائدة

الصفحة	فهرس الأشكال
38	شكل رقم (1) يوضح الية عمل الاجهاد حسب نموذج لبيبر ونيومان
39	شكل رقم (2) يوضح الية عمل الاجهاد حسب نموذج هانز سيلاي
40	شكل رقم (3) يوضح الية عمل الاجهاد حسب نموذج كوكس و ماكاي
42	شكل رقم (4) يمثل نموذج التقييم الثنائي للإجهاد
43	شكل رقم (5) النموذج الادراكي للاجهاد حسب لازاروس و فولكمان
44	شكل رقم (6) يوضح نموذج ميشغان
45	شكل رقم (7) يوضح نموذج ماكاي وكوبرنموذج
48	شكل رقم (8) يوضح نموذج الاجهاد و تحليل العمل
49	شكل رقم (9) يوضح نموذج الاجهاد و تحليل العمل
49	شكل رقم (10) يوضح نموذج كوميرنول لشرح تمايز درجة مقاومة العنصر المعرض للعامل المجهد
50	شكل رقم (11) يوضح نموذج Modèle INRCT
51	مثال شكل رقم (12) يوضح تطور منحنى المتطلبات والقدرات خلال يوم في العمل
57	مثال شكل رقم (13) يوضح تفسير الاجهاد حسب نموذج وزارة العمل نيوزيلاندا التقليدي
59	مثال شكل رقم (14) يوضح تفسير الاجهاد حسب نموذج الدلو
59	مثال شكل رقم (15) يوضح تفسير الاجهاد حسب النموذج الأكاديمي، داو و اخرون نيوزيلاندا
61	مثال شكل رقم (16) يوضح تفسير الإجهاد حسب نموذج التوازن تكافئ الجهد (ERI) سيغريست ألمانيا
113	شكل رقم (17) يمثل دياغرام حالات الأنا حسب بيرن
115	شكل رقم (18) النموذج البنائي أو الفينومينولوجي الصنف الأول
117	شكل رقم (19) النموذج البنائي لحالات الأنا الصنف الثاني
118	شكل رقم (20) رسم تخطيطي لحالة الأنا الأب الوظيفية
119	الشكل رقم (21) يوضح المثال في الحوار الداخلي
119	الشكل رقم (22) يوضح مثال الحوار الداخلي والصراع
120	شكل رقم (23) رسم تخطيطي لحالة الأنا طفل
120	شكل رقم (24) رسم تخطيطي للتحليل الوظيفي للشخصية حسب "كابيرز" و"كاهلير
123	شكل رقم (25) التلوث البسيط من خلال الأب
124	شكل رقم (26) التلوث البسيط من خلال الطفل
124	شكل رقم (27) التلوث المضاعف
126	شكل رقم (28) الاستبعاد
131	شكل رقم (29) أمثلة توضيحية للقاعدة الاولى للتواصل
131	الشكل رقم (30) التالي يوضح التبادلات المتكاملة الممكنة الحدوث
132	شكل رقم (31) توضيحي للقاعدة الثانية للتواصل
133	شكل رقم (32) توضيحي للقاعدة الثالث للتواصل
141	شكل رقم (33) يوضح بناء الوقت و تبادل الملاحظات
142	شكل رقم (34) دياغرام كوباس و رايموند هوستي
145	شكل رقم (35) رسم تخطيطي يوضح سيرورة اللعب النفسي
149	شكل رقم (36) رسم تخطيطي يوضح المثلث الدرامي للأدوار الثلاثة لكاربيمان
150	الشكل رقم (37) رسم تخطيطي يوضح التبادلات الأولى في اللعب النفسي لبيبرن
151	شكل رقم (38) رسم التخطيطي يوضح مفهوم التكافل
152	شكل رقم (39) يوضح التكافل غير السليم
154	شكل رقم (40) رسم تخطيطي لسيرورة التكافل
155	شكل رقم (41) يمثل مميزات التكافل
155	الشكل رقم (42) يبين تشكل العلاقات التفاعلية

156	شكل رقم (43) يوضح العلاقات التكافلية
157	شكل رقم (44) مراحل الانفعال
163	شكل رقم (45) رسم توضيحي لسيرورة الانفعال
166	شكل رقم (45) يوضح نقاط ارتكاز دوران أحاسيس التطفل
167	شكل رقم (46) يوضح تفسير رتشرد إرسكين لنظام التطفل
168	شكل رقم (47) يمثل العلاقة بين اللعب النفسي و الأحاسيس العقيمة
169	شكل رقم (48) يوضح وضعيات الحياة الأربعة لفرانك إرنست
170	شكل رقم (49) مربع تحليل الوضعيات لـ فرانك إرنست
177	شكل رقم (50) يوضح علاقة السيناريو المصغر بالسيناريو
183	شكل رقم (51) نظام السيناريو حسب ستينر
184	شكل رقم (52) يوضح مراحل دوران السيناريو القصير .
185	شكل رقم (53) تعويض السيناريو القصير السلبي بسيناريو قصير إيجابي
188	شكل رقم (54) رسم تخطيطي لمسار الاستقلالية الذاتية لكاترين سيمور

الصفحة	فهرس الرسوم البيانية و المخططات
210	رسم بياني رقم (1) يمثل توزيع العينات حسب مراحل الدراسة
292	رسم بياني رقم (2) يمثل مستويات تأثير مصادر الإجهاد المهني على أفراد العينة
293	رسم بياني رقم (3) يمثل مستويات ظهور آثار الإجهاد المهني لدى أفراد العينة
297	رسم بياني رقم (4) يوضح ترتيب حالات الأنا حسب مستوى توظيفها
70	رسم تخطيطي رقم (1) يمثل مصادر الإجهاد المهني
71	رسم تخطيطي رقم (2) يمثل المصادر التنظيمية للإجهاد حسب كويك وكويك

الصفحة	فهرس الملاحق
367	ملحق رقم (1) استمارة مصادر الإجهاد المهني في شكلها الأولي
370	ملحق رقم (2) مقياس مصادر الإجهاد في صورته النهائية
372	ملحق رقم (3) مقياس حالات الأنا
375	ملحق رقم (4) مقياس الملاطفات
376	ملحق رقم 5 سيناريو الحياة المصغر
379	ملحق رقم (6) دليل مقابلة وضعيات الحياة
380	ملحق رقم (7) نماذج لبروتوكول المقابلات

# مقدمة عامة

1. إشكالية الدراسة
  2. التحديد الإجرائي لمفاهيم الدراسة
  3. أهداف الدراسة
  4. أهمية الدراسة
- المراجع

## 1. إشكالية الدراسة:

كشفت الدراسات حول الإجهاد المهني على المستوى العالمي حسب موقع officevibe\* بأنه يكلف أصحاب الأعمال أكثر من 300 مليار دولار سنويا موزعة بين مصاريف الصحة النفسية في العمل وأيام العمل الضائعة، كما يبين الموقع أن (77%) من الأشخاص يختبرون بصفة دورية أثارا فسيولوجية للإجهاد، وتظهر الأثار النفسية لدى (73%) منهم، كما يشعر (33%) منهم بأنهم يعيشون مع إجهاد عال جدا، وأن هذا الأخير له منحي تصاعدي حسب (48%) منهم (Jeff Fermin on web 15/10/2015).

أما في الجزائر فتشير أرقام الطب الشرعي (2013) أن سبب الوفيات يعود في (59%) من الحالات إلى الإجهاد كسبب مباشر للعنف سواء في شكل الانتحار أو عنف موجه نحو طرف آخر؛ ويفسر زيري\*\* أن مصادر الإجهاد المهني ترتبط بكون (47%) من الأفراد لم يتلقوا التقدير المناسب في عملهم، وأن (50%) يعانون من سوء المعاملة، وهذه مصادر رئيسية تؤدي لظهور الاكتئاب واضرابات نفسية أخطر (Kamel Boudjadi on web 22/12/16).

تكلف هذه الآثار السلبية الكثير للفرد والمنظمة على حد سواء؛ وبما أن مصادر الإجهاد مرتبطة بالبيئات التي ينتمي إليها الفرد ويظهر فيها نشاطه، وأن معظم حياة غالبية الأفراد تعتمد بشكل مباشر على البيئة المهنية التي ينتمون إليها، فقد أصبح للإجهاد ارتباطا كبيرا بالشق المهني من حياتهم، حتى أنه يؤثر على اختلالها أو اتزانها، ما جعل الباحثين يركزون اهتماماتهم أكثر فأكثر على الإجهاد المهني. وكانت التكلفة التي تتكبدها المنظمات، وبالتالي اقتصاد البلدان دافعا أساسيا وراء سعي الباحثين للقيام بأبحاث ودراسات تمكنهم من تفسير هذه الظاهرة وفهمها ووضع آليات واستراتيجيات للحد من تأثيراتها؛ وما تعدد التفسيرات الموجودة إلا نتيجة لتنوع الأبحاث والاتجاهات في هذا الميدان، فنجد سبيلبرجر *Spilberger* مثلا قد فسّر مفهوم الإجهاد من خلال ربطه بمفهوم القلق، حيث اعتبره استعدادا سلوكيا مكتسبا، يظل كامنا حتى تنبئه وتنشطه منبهات داخلية، أو خارجية فتثير حالة القلق (الزعيبي. ص:111).

وربطه موراي *Murray* بمفهوم الحاجة باعتبارها المحدد الجوهرى المؤثر للسلوك في البيئة (عسكر. ص:36) والإجهاد هنا يبدأ من إعاقة إشباع حاجات الفرد، حيث تأخذ هذه الإعاقة أشكالا منها الإحباط والصراع الذي يعود إلى وجود حاجات متضاربة لدى الفرد (لوكيا. ص 16).

كما فسّر هانز سيلاي *Hans Selye* الإجهاد تفسيراً فسيولوجيا، فاعتبره استجابة لعامل مجهد *Stressor*

\* موقع أنترنيت دولي مهتم بكل ما هو إحصائيات ومعلومات حول الموارد البشرية في المنظمات.

\*\* المدير العام للمستشفى الجامعي نذير محمد بتيّزي وزو.

وأن آثار الاستجابة الفسيولوجية هدفها المحافظة على الكيان والحياة من خلال المرور بثلاثة مراحل للتكيف العام (عثمان. ص 98) وهي: مرحلة الإنذار أو التنبيه، مرحلة المقاومة، ومرحلة الإنهاك.

وعلى الرغم من التباين الذي يمكن أن يلاحظه المتصفح للتراث العلمي حول الإجهاد عموماً والإجهاد المهني على وجه الخصوص من حيث تعريف هذا المفهوم، إلا أن مجمل التعريفات المختلفة يمكن إدراجها ضمن ثلاثة اتجاهات أساسية: اتجاه يفسر الإجهاد استناداً إلى مصادره، وآخر يعتمد على آثاره، واتجاه ثالث يبحث في مختلف العناصر التي تتوسط المصادر والآثار.

فالالاتجاه الأول يتناول الإجهاد على أنه مثير، حيث يتم التركيز على الحدث الخارجي الذي يثير الإجهاد ويشترط ظهور تغيير معين على مستوى السلوك أو الجسم...، في هذا السياق صنف كوبر ومارشال *C.Cooper & JMarshall* 1978 مصادر الإجهاد أي المجهادات إلى عوامل تتعلق بالعمل ذاته، ككثرة المهام أو قلتها والظروف الفيزيائية...، عوامل تتعلق بدور الفرد في المنظمة من حيث الغموض، والصراع...، عوامل متعلقة بالنمو الوظيفي، عوامل مرتبطة ببيئة المنظمة والمناخ السائد بها، وعوامل مرتبطة بالعلاقات داخل المنظمة (Lassare. p 18-19). أما بيهر ونيومان *Beeher & Newman* فقد وضعاً قائمة تشمل أربعة أصناف من المصادر تشمل: خصائص العمل ومتطلباته، متطلبات الدور، الخصائص التنظيمية للمنظمة، وعوامل وضغوط خارجية عن المنظمة (عمر. ص:60)، وتمخضت أعمال دوجور *Dejours* عن خمسة مصادر رئيسية هي: وقتية العمل وعدم ثباته، طريقة تقويم العمل، المنافسة، حمل العمل، وتدهور قيمة العمل (هيجان. ص:217) كما يمكن تقسيم مصادر الإجهاد إلى مصادر تنظيمية تشمل التركيب التنظيمي، طبيعة الوظيفة، عبء الدور وغموضه وتعدد، صراع الدور، عدم المشاركة في اتخاذ القرارات ضعف الاتصالات التنظيمية، النمو والتقدم المهني، بيئة العمل المادية، ومصادر فردية كالتوافق بين قدرات الفرد وحاجات العمل، الحالة النفسية والبدنية، والحياة العائلية.

أما الاتجاه الثاني فينظر للإجهاد على أنه استجابة ويركز على ردود الأفعال النفسية والفسيولوجية للمتطلبات الخارجية، الإيجابية في الحالة الطبيعية و السلبية إذا تجاوزت حدودها هذه الأخيرة التي كانت سبباً لدراسة الإجهاد سواء على مستوى الفرد أو المنظمة فعلى مستوى الفرد نجد أن الاستمرار في الاستجابات الفسيولوجية للمجهادات من خلال تكرار استثارة الأعضاء العصبية والهرمونية للغدد الصماء، واستعمال الاتصال الداخلي للجهاز العصبي بشكل مفرط والاستثارة المتكررة لجهاز المناعة يسبب زيادة في ضربات القلب، وارتفاع ضغط الدم وزيادة في معدل التنفس، والتصبب بالعرق وجفاف الحلق... وبالتأكيد ينهك أعضاء الفرد ويهدد صحته (اميناطوس. ص:88) من خلال ظهور أمراض القرحة، والتهاب المفاصل، وتليف الكبد ومختلف أمراض القلب والسرطان، حتى أن بعض العلماء يحاولون أن يثبت وجود علاقة بين الإجهاد

المهني والأمراض العقلية كما لا يخلو الإجهاد السلبي من الآثار السلوكية كالإفراط في التدخين والتغير في عادات النوم، وكثرة استخدام الأدوية المهدئة، وظهور العدوانية والإدمان على الخمر والمخدرات، والتوتر العصبي (Hansenne, p:05).

هذا بالإضافة إلى الآثار النفسية كالاكتئاب النفسي والقلق والإحباط، والملل، والنظرة التشاؤمية للمستقبل، وعدم القدرة على التركيز والنسيان المتكرر، وعدم الاتزان الانفعالي، والشك في القدرات الذاتية (بن زروال. ص:148) أما على مستوى المنظمة فكل من الغياب والتأخر عن العمل وترك العمل، وضعف وسوء الاتصالات، وتبديد وقت العمل، وحوادث العمل والبطء في العمل والتغيب المتكرر... الناتجة عن الإجهاد السلبي تترجم على شكل موارد مالية ضائعة، وتكاليف إضافية قد تغرق المنظمة وتجعلها غير قادرة على الاستمرار.

وعلى الرغم من الآثار الخطيرة التي تسببها المجهودات التي لم تعالج بالشكل المناسب، توجد آثار إيجابية كالتعاون والتضافر في الجهود من أجل إيجاد حلول للمشكلات، وزيادة الرغبة والدافعية نحو العمل (سيليقي والاس. ص:179) وتعزيز الشعور بالرضا الوظيفي والشعور بالإنجاز، وانخفاض معدلات الغياب والتأخر ومعدل دوران العمل، وتنمية الاتصال بين العاملين بالمنظمة سواء كان رسمياً أو غير رسمي (فائق. ص:147).

رغم ذلك لا يمكن التنبؤ بعلاقة ارتباطه خطية واضحة بين المجهودات والآثار التي من الممكن أن تنتج عنها، فالملاحظ أن تعرض الأفراد للمصادر المجهدة ذاتها لا ينتج عنه دائماً الآثار نفسها، الشيء الذي يدل على وجود عناصر تتوسط هذه السيرورة وتحدد اتجاهها؛ فتحدد طبيعة المجهودات (إيجابية أم سلبية)، كما تحدد شدة تأثيرها، وحتى نوع الآثار المترتبة عنها وشدتها.

وعليه ظهر الاتجاه الثالث الذي يركز على التفاعل الديناميكي بين مؤثرات الإجهاد واستجابة الفرد لها فينشأ لدى الفرد حالة من التغيرات الداخلية وردود الأفعال الفسيولوجية والنفسية (بوعلي وبغول من الواب) حيث يهتم أنصار هذا الاتجاه بعملية التفاعل بين المنبه والاستجابة، فحسب لازاروس وفولكمان Lazarus & Folckman (1984) الإجهاد هو علاقة خاصة بين الفرد ومحيطه، يقيّمها الفرد بأنها عوامل مرهقة وتغرق قدراته، وتضع اتزانه في خطر، والإجهاد عملية مزدوجة ناتجة عن تقييم معرفي وانفعالي لمصادر مرغمة ومجهدة ووضع استراتيجيات مجابهة (Lassare. p18-19). الأمر الذي جعل الباحثين في ميدان الإجهاد المهني يركزون اهتمامهم على ما اصطلح عليه بالعناصر الوسيطة وكذلك العناصر المعدلة (بدءاً بفولكمان ولزاروس)، التي يمكن تفسير موقعها على أنه المكان الذي تعالج فيه المجهودات وتحدد فيه طبيعتها وكذا شدة ونوع الآثار المترتبة عنها، خاصة أن بإمكان نفس المصادر المجهدة أن تكون أحياناً دافعا لعمل الفرد كما يمكن أن تكون سبباً لمشاعر القلق والانزعاج؛ وأكثر من ذلك يعتبر اختلاف الأفراد في إدراكهم وتقييمهم

للمجهدات، وتباين درجة توفر المساندة والدعم الاجتماعي من العناصر التي تحدد درجة تأثير المجهدات على الفرد و نوع الآثار المترتبة عنها، حيث يعتبر كل من كوين و داووني (Coyne & Downey.P:402) في هذا الصدد أن المساندة الاجتماعية من الآخرين لها أهمية في مواجهة الأحداث المجهد من خلال التخفيف واستبعاد عواقب هذه الأحداث، الأمر الذي أكده كل من مارينو وتورنر (Turner. P :203) من خلال اعتبار المساندة الاجتماعية بمثابة صمام أمان واستراتيجية ناجعة تساعد على التخفيف من الإجهاد المهني، كما تؤثر بطريقة مباشرة على سعادة الفرد عن طريق الدور المهم الذي تلعبه كمتغير معدل مخفف للآثار السلبية للإجهاد المهني عندما يكون مستوى الإجهاد مرتفعا وهذا ما دعمته دراسة نبيل البحري حين بينت وجود ارتباط سالب بين الإجهاد المهني والمساندة الاجتماعية لدى المرأة العاملة في الجامعة. (بحري. ص:91) يلعب نمط حياة الفرد واستعداده الوراثي للإصابة بالأمراض كذلك دورا ماثلا؛ إذ يعتبر نمط حياة الفرد عاملا وسيطا مهما في تحديد شدة الإجهاد وطبيعته أو بعبارة أخرى تأثيراته، فقد أشارت دراسة لكيت وجونز 1990 إلى أن المستوى الاقتصادي مثلا يؤثر في شدة الإجهاد، حيث أن أصحاب المآزر الزرقاء *blue collars* لا يكتفون بمواجهة مستويات عليا من الإجهاد بل ليسوا قادرين حتى على الحصول على المساندة مقارنة بأصحاب المستوى الاقتصادي والاجتماعي الأرقى (sharp 1996)، وذكر الشرييني 2003 أن متغيرات البنية الجسمية، الخصائص الثقافية، التنشئة الاجتماعية، الخبرة، مستوى التعليم عناصر وسيطة مهمة في تحديد سيرورة الإجهاد المهني (الشرييني . ص: 12).

إن ما يمكن استنتاجه من مختلف الدراسات والأبحاث التي اهتمت بتقييم مستوى الإجهاد من خلال مصادره أن هذه الأخيرة لا يمكن اعتبارها مجهد إلا إذا كان الفرد قد سبق له وأن تعامل معها وأدت إلى الإجهاد لديه. والملاحظ أن العناصر الوسيطة والعناصر المعدلة لتفاعل المجهدات مع الفرد تتعلق بشكل أو بآخر بتكوين شخصية الفرد، مما يجعل الشخصية عنصرا مهما جدا في تفسير سيرورة الإجهاد، لذلك حاولت مقاربات عديدة إعطاء مفهوم واضح وتفسير سليم لتفاعل الشخصية مع العالم الخارجي والداخلي للفرد، إلا أن مجملها أظهر نوعا من القصور في تفسير دور الشخصية في سيرورة الإجهاد المهني، وذلك لأنها لم تستطع تبيان الدور الحقيقي الذي تلعبه الشخصية في تفسير سيرورة الإجهاد بشكل كاف.

من هذه الدراسات ما اهتم بدراسة علاقة الشخصية بالإجهاد، وتوصل الباحثون فيها إلى وجود سمات شخصية معينة تساعد على مقاومة الوقوع في التأثيرات السلبية للإجهاد كالصلابة النفسية وفق دراسات كل من سوزان كوباسا *Suzane Kabassa*، وكونستانيني وسولانو ودينابولي وبوسكو *Constantini & Solano & D* 1997 *Nappoli & Bosco* (بن زروال . ص :187)، والثقة بالنفس والنزعة إلى اللامبالاة حسب ما وجدته هولمان وموسي ( *Holmane & Moos 1996*) تعمل على حماية الفرد من التبعات السلبية لمجهدات الحياة (لظفي. ص:3)

كما أفادت دراسات وينبرغر *wenberger* أن الأفراد المستخدمين لطريقة الكبت يكونون أقل استجابة للمجهدات، (شويخ. ص: 79).

في مقابل هذه الدراسات التي أكدت وجود سمات مرتبطة بمقاومة التأثيرات السلبية للإجهاد، توصلت دراسات أخرى إلى سمات ترتبط أكثر بالتعرض له؛ إذ بينت دراسة شاير *Sheier 1986* أن هناك ارتباطا موجبا بين النزعة للتفاؤل وظهور آثار الإجهاد لدى عينة من الطلبة (قلق النتيجة يعزز الإجهاد)، كما أن النزعة إلى التشاؤم تؤثر على الطريقة التي يدرك و يتعامل بها الطالب مع المواقف، و يتوقع مبدئيا الوقوع في آثار الإجهاد (إبراهيم. ص: 101).

رغم هذا وذاك، فحصر الشخصية في سمات تميل إلى الثبات والافتراض بأن هذه السمات لها علاقة مباشرة بالإجهاد مقاومة أو ضعفا نرى أن فيه نوعا من إغفال لنمو الشخصية واكتسابها للخبرة في التعامل مع المجهدات، كما أنه يلغي بشكل ما دور المساندة الاجتماعية وبعض العوامل المعدلة الأخرى التي من شأنها أن تطور علاقة الشخصية في تفاعلها مع المجهدات، إضافة إلى أنه مهما كان مستوى الارتباط عال بين هذه السمات ومستوى الإجهاد فلا يمكننا نفي أن هناك نسبة من الأفراد تختلف استجابتهم للإجهاد رغم امتلاكهم لهذه السمات.

من هذا المنطلق سعت أبحاث أخرى لدراسة علاقة أنماط الشخصية بالإجهاد، باعتبار أن النمط أشمل من السمة. والملاحظ من خلال تصفح الأدبيات التي تناولت علاقة أنماط الشخصية بالإجهاد أن الخلفيات النظرية لهذه الدراسات هي اتجاهات تتدرج ضمن المقاربات النفسية في تناول الشخصية (نظرية السمات، نظرية الأنماط، نظرية التحليل النفسي)؛ حيث حاولت كل مقاربة وضع نمط للشخصية يبرز الجانب المتبنى في هذه المقاربة، فنجد نظرية التحليل النفسي تؤكد على المراحل الأولى من حياة الإنسان في بناء الاستعدادات النفسية التي تعد قاعدة السمات، وأهملت أن نمو الشخصية لا يتوقف في مرحلة معينة، بل يستمر خلال حياة الفرد فالخبرات التي يكتسبها الفرد خلال المراحل المبكرة من حياته، وأثر العلاقات مع محيطه الاجتماعي ونموه العقلي وتجارب الحياة والأزمات والمشكلات التي تواجهه تساهم كلها في تكوين شخصيته من خلال تطوير قدراته، وتزويده بالمعارف والخبرات التي تميز سلوكه ليس عن الآخرين فحسب بل حتى عن ذاته بمرور الزمن، وعليه فإن محاولة تفسير الإجهاد من خلال تناول الشخصية على أنها الاستعدادات الأولية تفسير فيه قصور وظيفي لأن الخبرات قد تعدل من تفاعلها مع المجهدات.

أضف إلى ذلك أن تفسير الإجهاد من خلال السمات الخارجية للأفراد القابلة للملاحظة كسلوك فقط أيضا لا يعطينا تفسيراً لتفاعلات الشخصية وعلاقتها بسيرة الإجهاد (التفاعلات الداخلية وعلاقتها

بالمتغيرات الخارجية ودورها في تدعيم أو مقاومة الإجهاد؛ كما أننا باعتمادنا على السلوك في تفسير الشخصية ننفي تباين تعامل الفرد ذاته مع المجهودات وبالتالي ننفي أن الشخصية تنمو وتتطور! فعلى الرغم من أن سلوك الفرد هو مؤشر مهم لما يحصل في داخله لكن ليس من هذا المنطلق الضيق.

كذلك لا يمكن تفسير الإجهاد من خلال جميع أفعال وتصرفات وصفات الفرد في إطار أنماط محددة للشخصية لأن وجود الأنماط نفسها لدى مجموعة من الأفراد لا يفسر بالضرورة اختلاف استجاباتهم تجاه المجهودات، بل يجدر الأخذ بعين الاعتبار أيضا طبيعة الفرد الداخلية التي تتضمن النواحي النفسية والانفعالية والاتجاهات والاستعدادات عند محاولة التعرف على درجة تأثير المجهودات الخارجية.

إن مختلف هذه التناولات على أهميتها كانت أحادية النظرة في اهتمامها بمفهوم الشخصية وطريقة عملها، ورغم تعدد الجوانب التي تم الاهتمام بها إلا أنها مكنت فقط من تحديد علاقة بعض عناصر الشخصية بالإجهاد؛ واذ أننا نعتبر الشخصية في حد ذاتها مجموعة عناصر في تفاعل مع ذاتها ومع محيطها، وبما أن الإجهاد المهني هو سيرورة من التفاعل لمجموعة من العناصر تتخذ الشخصية مكانة مهمة جدا في تحديد مساره، فإننا نعتقد أنه من الضروري تناول علاقة الشخصية بالإجهاد المهني من منطلق مجموعة عناصر في تفاعل لأن صعوبة تناول الشخصية كمفتاح لدراسة سيرورة الإجهاد تكمن في أنها تضم العناصر الوسيطة، وتتعلق بالمتغيرات المعدلة التي تتوسط المثيرات (المجهودات) والاستجابة لها، لذلك وجب في تناولنا التركيز على طريقة يمكن من خلالها تحديد هذه الخطوط الرفيعة التي تدخلنا في حالة تبيننا للتناولات السابقة للشخصية (المقاربات السلوكية، نظرية السمات، الأنماط في تناول الشخصية) أثناء دراسة الإجهاد في تناقضات كثيرة لن تمكنا من تحديد وتفسير الدور الحقيقي المنطقي لعناصر الشخصية في سيرورة الإجهاد المهني؛ إذ يتطلب تفسير هذه السيرورة أساسا تحديد تنظيم للشخصية يمكن من دراسة التفاعل الداخلي لعناصرها بشكل يفسر الإجهاد المهني، ويمكن من تفسير تفاعل الشخصية مع المجهودات لتحديد طبيعة الآثار.

ومن المقاربات التي يمكنها توفير هذا الأساس مقارنة التحليل التبادلي Analyse transactionnelle باعتبارها أرضية تمكنا من دراسة الموضوع من منظور نسقي، يمكننا من دراسة دور الشخصية في سيرورة الإجهاد المهني اعتمادا على تناول الشخصية في حد ذاتها على أساس بنائي تفاعلي مع عناصرها ومع البيئة الخارجية، خاصة وقد سبق وأن توصلنا أن المجهودات لا تعتبر كذلك إلا إذا أدركها الفرد على أنها كذلك، وبالتالي فلا بد من دراسة كل من بنية الشخصية و تفاعلاتها لنتمكن من تحديد أي المتغيرات قد تكون مجهدا أم لا.

ومقاربة التحليل التبادلي لإيريك بيرن *Eric Berne* من المقاربات المهمة بدراسة شخصية الفرد على أنها نظام تفاعلي أساسه تركيبية محددة تكونها مجموعة أفكار ومشاعر وسلوكيات تعرف بحالات الأنا تستعمل كقاعدة لتحليل الشخصية وفق نموذجين: الأول بنائي، يوضح تموضع وحدود حالات الأنا، بينما يمكن النموذج الثاني الوظيفي من تحديد العمليات والتبادلات التي تقوم بها الشخصية بين عناصرها الداخلية والتبادلات والعمليات مع محيطها الخارجي، إضافة إلى تمكيننا من تفسير منطلق هذه التبادلات وهي الحاجة التي تدفع بالفرد للتواصل، والأساس الذي يعتمد عليه لتبني أنماط معينة من القرارات والسلوكيات بغرض إشباع هذه الحاجات وهو ما يعرف بالسيناريو، والذي اكتسبه الفرد، ويتبناه ويستعمله كحل للخروج من وضعيات ومواقف مجهدة بالنسبة له، التي غالبا ما ترتبط بالوظيفة أو المهنة التي يزاولها الفرد؛ هذه الأخيرة التي كلما كانت ذات طبيعة تفاعلية كلما كانت أكثر تعرضا للإجهاد، متفقين في ذلك مع الباحثين الذي يعتبرون أن العاملين بالوظائف ذات الطبيعة التواصلية مع الآخرين هم الأكثر عرضة للإجهاد (*French ; Captain ; Harisson in : Fontana C & Abouserie R. P26*) مثل المحاسبين، والمحاضرين، والمديرين، والمدرسين؛ هذه الفئة المهنية الأخيرة التي يشكل العاملون في التعليم الابتدائي منهم موضع اهتمامنا في هذه الدراسة، حيث ترتبط طبيعة وظيفتهم بوجود مستويات تواصل متنوعة مع وظائف وأفراد آخرين، كما تلزمهم بتوظيف تبادلات متنوعة لتسيير وضعيات العمل المختلفة، لذلك كان اختيار مقاربة التحليل التبادلي أساسيا في دراسة ديناميكية الشخصية في تفسير الإجهاد المهني لدى هؤلاء، وذلك سعيا للإجابة على التساؤلات التالية: ما هي مصادر الإجهاد المهني لدى معلمي الطور الابتدائي؟ وما هي آثار الإجهاد المهني التي تظهر لديهم أثناء تعرضهم لوضعيات مجهدة؟ في هذه الحالة هل يستعملون حالات أنا معينة دون أخرى؟ وما هي سيناريوهات الحياة الأكثر استعمالا لديهم؟ وهل هناك علاقة بين سيناريوهات معينة والتعامل مع الإجهاد؟ وهل توجد تبادلات سائدة في المواقف المجهدة؟ وما هي طبيعتها إن وجدت؟ وما علاقتها بالإجهاد؟ وما هي طبيعة الملاحظات التي يوظفها المعلم بشكل غالب أثناء التعامل مع المواقف المجهدة؟ وكيف توظف الشخصية عناصرها عند التعامل مع الإجهاد؟ وهل هناك نموذج معين تتعامل من خلاله شخصية المعلم مع الإجهاد المهني، ويسمح بتفسير التبادلات والتفاعلات التي تحكم تعامل الشخصية مع الإجهاد؟

## 2. التحديد الإجرائي لمفاهيم الدراسة:

**الإجهاد المهني:** هو حالة تتجم من تفاعل مصادر (عوامل) ترتبط بالبيئة المهنية ومكونات شخصية معلم الطور الابتدائي تؤدي إلى ظهور آثار (اضطرابات) جسمية و/أو نفسية و/أو سلوكية، ويتم قياسه وتحديد مستواه في هذه الدراسة اعتماداً على مدى تأثير مصادر الإجهاد المهنية من خلال استجابات المعلمين على مقياس مصادر الإجهاد المهني لمعلمي الطور الابتدائي (إعداد الطالبة الباحثة)، وكذا على مدى ظهور آثار الإجهاد المهني لديهم من خلال استجاباتهم على مقياس الإجهاد المهني لبن زروال فتيحة.

**مصادر الإجهاد المهني لدى معلمي الطور الابتدائي:** هي العوامل المرتبطة بكل مكونات البيئة المهنية والتي يعتبرها معلم الطور الابتدائي سبباً في شعوره بالإجهاد. يعبر عنها من خلال الدرجة التي تحدها استجابات أفراد العينة على مقياس مصادر الإجهاد المهني لدى معلمي الطور الابتدائي (إعداد الطالبة الباحثة).

**آثار الإجهاد المهني لدى معلمي الطور الابتدائي:** هي الدرجة التي تظهر بها الآثار الجسدية والنفسية والسلوكية للإجهاد المهني لدى العينة، ويعبر عنها من خلال الدرجة التي تحدها استجاباتهم على مقياس آثار الإجهاد المهني لبن زروال فتيحة.

**نموذج التحليل التبادلي للشخصية:** هو مجموع الاستجابات النوعية للمعلمين على المقاييس المعدة لضبط المتغيرات التالية:

1. تحديد حالات الأنا السائدة بالنسبة لكل معلم؛
2. تحديد نوعية التبادلات الموظفة بالنسبة لكل معلم؛
3. تحديد الملاحظات الموظفة بالنسبة لكل معلم؛
4. تحديد وضعيات الحياة السائدة بالنسبة لكل معلم؛
5. تحديد سيناريو الحياة الموظف عند كل معلم.

### نموذج التحليل التبادلي للإجهاد المهني:

هي مجموع الارتباطات بين استجابات المعلمين على المقاييس المعدة للتحليل التبادلي للشخصية في إطار تفاعلها مع الإجهاد المهني، واستجاباتهم على مقياسي مصادر الإجهاد المهني، وآثار الإجهاد المهني. يعبر عنها من خلال شبكة من الارتباطات بين:

1. درجات المعلمين على مقياس مصادر الإجهاد المهني.
2. حالات الأنا السائدة بالنسبة لكل معلم.
3. نوعية التبادلات الموظفة بالنسبة لكل معلم.
4. الملاحظات الموظفة بالنسبة لكل معلم.
5. وضعيات الحياة السائدة بالنسبة لكل معلم.
6. سيناريو الحياة الموظف عند كل معلم.
7. درجات المعلمين على مقياس أثار الإجهاد المهني.

### 3. أهداف الدراسة:

1. تحديد طبيعة مصادر الإجهاد المهني لدى معلمي الطور الابتدائي وشدة تأثيرها عليهم.
2. تحديد شدة ظهور أثار الإجهاد المهني لدى معلمي الطور الابتدائي.
3. التعرف على خصائص شخصية معلمي الطور الابتدائي حسب مقارنة التحليل التبادلي من خلال:
  - ✓ تحديد حالات الأنا السائدة بالنسبة لكل معلم.
  - ✓ تحديد نوعية التبادلات الموظفة بالنسبة لكل معلم.
  - ✓ تحديد الملاحظات الموظفة بالنسبة لكل معلم.
  - ✓ تحديد وضعيات الحياة السائدة بالنسبة لكل معلم.
  - ✓ تحديد سيناريو الحياة الموظف عند كل معلم.
4. دراسة الارتباطات بين عناصر الشخصية حسب التحليل التبادلي والإجهاد المهني لدى معلمات الطور الابتدائي.
5. دراسة الفروق بين ذوي الإجهاد المرتفع وذوي الإجهاد المنخفض من حيث عناصر الشخصية حسب مقارنة التحليل التبادلي.

#### 4. أهمية الدراسة:

يعتبر الإجهاد المهني ظاهرة العصر وأن تجاهله يؤدي إلى عواقب وخيمة على الفرد والمنظمة على حد سواء خاصة إذا ما تعلق الأمر بمؤسسة حساسة في المجتمع والتي لها من الأهمية الشأن العظيم وهي المدرسة وبفئة معلمي الطور الابتدائي التي تعتبر الركيزة الأساسية التي يلقي على كاهلها مسؤولية تربية وتكوين مختص المستقبل الذي من شأنه أن يكون فاعلا في مجتمع، أما عن أهمية الدراسة، فتتجلى فيما يلي:

1. أنها من أولى الدراسات التي تتناول الإجهاد المهني من زاوية التحليل التبادلي، على حد ما قامت به الباحثة من بحث بيبليوغرافي، وبالتالي فهو بحث أساسي من هذا الجانب.
2. توفير مقياس لمصادر الإجهاد المهني خاصة بمعلم الطور الابتدائي في البيئة الجزائرية.
3. توفير أدوات لاستكشاف الشخصية حسب التحليل التبادلي خاصة بمعلم الطور الابتدائي في البيئة الجزائرية تضم كل من مقياس: حالات الأنا السائدة، التبادلات السائدة، الملاحظات الأكثر توظيفا، وضعيات الحياة السائدة وسيناريو الحياة الأكثر توظيفا.
4. تناول الإجهاد المهني من مقاربة التحليل التبادلي يساهم بشكل كبير ليس في تشخيص الإجهاد المهني فقط، بل في اقتراح أساليب بسيطة، وفي تناول الأفراد للوقاية منه أو لتسييره، من خلال مساعدتهم على فهم تفاعلاتهم المهنية (نظرة إرشادية)
5. لنتائج هذه الدراسة أهمية بعيدة المدى إذا ما استخدمت من طرف المسؤولين على قطاع التربية للتخفيف من الظاهرة في تقليص الأعباء المهنية، والصحية والمادية الناتجة عن الإجهاد.

## المراجع:

1. اميناطوس ميخائيل (1998): اختبارات الذكاء والشخصية، ط 1، منشورات جامعة دمشق.
2. بن زروال فتيحة (2008): "أنماط الشخصية وعلاقتها بالإجهاد -المستوى، الأعراض، المصادر، واستراتيجيات المجابهة" رسالة دكتوراه غير منشورة، جامعة منتوري قسنطينة.
3. بوعلي، وبغول نموذج Ivancevich & Mattesson في الضغط المهني. مسترجع بتاريخ 06 نوفمبر من الواب <http://assps.yourforumlive.com/t263-topic> pm 8:29 2010
4. توفيق عبد الرحمان: (1999)، المدير في مواجهة ضغوط العمل، مركز الخبرات المهنية للإدارة، القاهرة، مصر.
5. الزعبي أحمد (1997): مستوى القلق كحالة و كسمة لدى طلبة جامعة صنعاء. مجلة مركز البحوث التربوية، ع 2، جامعة قطر.
6. سيلافي أندرو، جي والاس مارك (1991) : السلوك التنظيمي والأداء، ترجمة: جعفر أبو القاسم أحمد، معهد الإدارة العامة، الرياض.
7. عثمان فاروق السيد (1999) : القلق وإدارة الضغوط النفسية.
8. عسكر علي (2000) : ضغوط الحياة و أساليب مواجهتها، دار الكتاب الحديث، طبعة 2 ، الكويت.
9. عقيلي عمر وصفي (2005) : إدارة الموارد البشرية المعاصرة-بعد استراتيجي-، دار وائل للنشر والتوزيع، عمان، الأردن.
10. فائق، فوزي حسن (1996) : نظرية المنظمة، ط1، دار الشؤون الثقافية، بغداد.
11. لوكيا الهاشمي (2002): الضغط النفسي في العمل، مصادره، أثاره، طرق الوقاية منه مخبر التطبيقات النفسية والتربوية، قسم علم النفس، جامعة منتوري مجلة العلوم الإنسانية، العدد 22.
12. هيجان عبد الرحمن أحمد (1998): ضغوط العمل: منهج شامل لدراسة مصادرها ونتائجها وكيفية إدارتها الرياض، معهد الإدارة العامة.
13. إبراهيم لطفي عبد الباسط (1994): عوامل الضبط المدرسي المدرك في علاقتها بضغط الدراسة لدى تلاميذ المدارس الحكومية والخاصة منبئتان بالتحصيل، حولية كلية التربية، جامعة قطر 1.
14. هناء أحمد شويخ (2007): أساليب تخفيف الضغوط النفسية الناتجة عن الأورام السرطانية، ابتراك للطباعة والنشر والتوزيع، ط 1.
15. لطفي الشربيني (2003): الطب النفسي ومشكلات الحياة، بيروت، دار الكتاب العلمية، ط 1.
16. نبيل بحري 2015/01/17 (علاقة الضغط المهني بالمساندة الاجتماعية لدى المرأة العاملة: دراسة ميدانية) مجلة جيل للعلوم الاجتماعية والإنسانية. العدد 3.

17. Lassare, D. (2005): Vers un modèle psychosocial de l'épisode de stress. *G. Chasseigne, & D. Lassarre, Stress et société*, 2, p18-19.
18. Hansenne, M. (2006): *Psychologie de la personnalité*. De Boeck Supérieur.
19. Kobasa, S. C. (1982): Commitment and coping in stress resistance among lawyers. *Journal of Personality and social Psychology*, 42(4).
20. Roussy, C. (2008): Introduction à l'Analyse Transactionnelle. Retrived from web on : 19/03/15 [www.cls.upt.ro/files/conferinte/proceedings/2008/03\\_Stanciu.pdf](http://www.cls.upt.ro/files/conferinte/proceedings/2008/03_Stanciu.pdf)
21. Denollet J (2000): Type D personality – A potential risk factor refined. *Journal of Psychosomatic Research*, 49:p255-266
22. Denollet J (1993): Emotional distress and fatigue in coronary heart disease: the Global Mood Scale (GMS). *Psychological Medicine*, 23:p111-121.
23. John Heath (2014): Letter from the ITAA President. Retrived from web on: 10/10/14 <https://itaaworld.org>.
24. Berne, E. (1972): Que dites-vous après avoir dit bonjour?. Tchou.
25. Roussy, C. (2008): *Introduction à l'Analyse Transactionnelle*. Retrived from web on : 19/03/15 [www.cls.upt.ro/files/conferinte/proceedings/2008/03\\_Stanciu.pdf](http://www.cls.upt.ro/files/conferinte/proceedings/2008/03_Stanciu.pdf)
26. Berne, E. (1977): Analyse transactionnelle et psychothérapie. Payot.
27. Delaunay, D. Lapra, J.P. Muller, J.L Teboul J & Bussat, F.(1984): *Analyse transactionnelle et relations de travail*. European Science Foundation..
28. Delaunay, D. Lapra, J.P. Muller, J.L. Teboul, J. & Bussat, F. (1984) : *Analyse transactionnelle et relations de travail* . European Science Foundation
29. Cardon, A., Lenhardt, V. Nicolas, P (2004): *L'analyse Transactionnelle outil de communication et d'évolution*. Éditions d'Organisation 2 éd, (retrievd from web on 02/01/2015 <http://www.acifr.org>)
30. Daniela Stanciu (2008) : l'analyse transactionnelle *Professional Communication and Translation Studies*. University of the West, Timioara,21
31. Berne, E. (1964): *Des jeux et des hommes*. Editions Stock. Retrieved from web on 09/09/14 [http://www.philo5.com/Mes%20lectures/BerneEric\\_DesJeuxEtDesHommes\\_1975.htm](http://www.philo5.com/Mes%20lectures/BerneEric_DesJeuxEtDesHommes_1975.htm)
32. Turner K & Marino F (1994) : social support and social structure : a descriptive epidemiology ,journal of helt and social behavior . vol (35) P.193-212
33. Downey G & coyne J(1991), social support and coping process, annual review of psychology, vol 42 .p401-429.
34. Fontana C & Abouserie R (1993): stress Levels gender and personality factors in teachers British journal of educational psychology 63,261- 270
35. Jeff Ferminon (June 30 2014): <https://www.officevibe.com/blog/infographic-stress-at-work> from web 15/10/2015.
36. Kamel Boudjadion (nd): <http://www.sfapsy.com/index.php/presse/revue-de-presse/370-en-algeri-59-de-morts-subites-causees-par-le-stress> from web .
37. Institut Français de l'Analyse Transactionnelle.(22 jan 2018). *Les concepts d'origine de l'analyse transactionnelle* on : [http://www.ifat.net/besoin\\_base.php](http://www.ifat.net/besoin_base.php)

# الإطار النظري للبحث

# الفصل الأول: الإجهاد المهني

## تمهيد

1. نبذة عن ظهور مصطلح الإجهاد
  2. تعريف الإجهاد
  3. مفاهيم لها علاقة بالإجهاد المهني
  4. النماذج المفسرة للإجهاد
  - 1.4. التصميم الكلاسيكي أحادي العنصر في تعريف الإجهاد
  - 2.4. النماذج متعددة العناصر في تفسير الإجهاد
  - 3.4. نماذج ونظريات شبه نسقية في تفسير الإجهاد المهني
  5. مصادر الإجهاد المهني
  6. العناصر الوسيطة في الاجهاد
  7. آثار الاجهاد المهني
  8. طرق التأقلم. Coping Methods
  9. أنواع الاجهاد المهني
  10. قياسات الإجهاد
- خلاصة الفصل

**تمهيد :**

هناك من يشير بمصطلح الإجهاد إلى وجود "مجهادات" مرتبطة بموضوع معين والى وجود "قوى معاكسة" مرتبطة بوضعيات وأحداث معينة؛ وهناك في مقابل ذلك من لم يعد ينظر للإجهاد كعامل ولكن كنتيجة لفعل العامل المجهد (الشعور بالإجهاد).

و توالى الدراسات إلى يومنا هذا لتحاول إعطاء مفهوم و تفسير ديناميكي لحدوثه، مما يجعل لكل نظرية ونموذج، أدوات قياس معينة تجتمع في بناء متميز عن الآخر ( Lazarus, & Folkman, 1991 p: 167).

لذلك نسعى من خلال هذا الفصل إلى طرح مختلف النماذج والنظريات، و تقسيمها حسب المجال، أو حسب عناصر الإجهاد في حد ذاته، لأن الملاحظ أنها تطورت من خلال تبنيها أكثر فأكثر لمختلف المجالات ومختلف العناصر ، وعليه نرى أن التمييز المناسب لمختلف هذه النماذج يكون على أساس الهدف، فهناك نماذج قاعدية إن صح التعبير جاءت نتيجة البدايات الأولى لدراسة الظاهرة هدفها الأساسي هو التعريف بها أي أنها مفسرة فقط لظاهرة الإجهاد المهني، ثم نظرا لتطور الدراسات والتعرف أكثر فأكثر على الظاهرة خاصة بعد تنامي أثارها على الفرد والمنظمة والمجتمع وحصر مختلف أسبابها ومصادرها جاءت الدراسات الحديثة إن صح التعبير، بدافع إيجاد حلول للظاهرة والحد من أثارها السلبية ولم لا استعمالها كعنصر إيجابي على مختلف الميادين السابقة. فمن خلال تحليل تطور النماذج والنظريات ووضعها في إطارها فقط يمكننا فهم الإجهاد أكثر فأكثر.

**1. نبذة عن ظهور مصطلح الإجهاد:**

لم يظهر مفهوم الإجهاد حديثا فقد اشتقت كلمة "stress" من الفعل اللاتيني "stringere" الذي يعني: ضيق على، شد، ضغط، أوثق، ومنه أخذ الفعل الفرنسي "êtreindre" بمعنى طوق بجسمه وبذراعيه مؤديا إلى الاختناق الذي يسبب القلق. ثم انتقل المصطلح ليصل إلى كلمة "détresse" التي اشتقت أيضا من "stringere"، وهي تعني الشعور بالزهد والوحدة، ينتابنا في حالة قاهرة (عوز، خطر، ألم...)، في اللغة العربية تقابله كلمات: كرب، ضغط، شدة، انعصاب، ضائقة، إرهاق، إجهاد، هذه الأخيرة التي اختارها أنطوان الهاشم في تعريبه للكلمة لكونها أكثر فصاحة وأقرب للاستعمال (هيجان. 1998 ص 7-8)، ما نوافقه فيه ونعتمده في بحثنا الحالي.

لم تستخدم كلمة " stress " في اللغة الفرنسية قبل القرن العشرين، في حين يرجع استخدامها في الانجليزية إلى القرن الرابع عشر حوالي 1303، ولعل ابن سينا (980-1037) هو أول من تناول مفهوم الإجهاد بالدراسة العلمية التجريبية، فقد ربط حملا وذنبا في غرفة واحدة، دون أن يستطيع أحد منهما أن

يITAL الآخر، وكانت النتيجة هزال الحمل وضموره ومن ثم موته، على الرغم من أن لديه نفس كميات الغذاء التي كان يستهلكها حمل آخر يعيش في ظروف طبيعية (عبد الرحمن الطريفي. 1994 ص:16).

بعد تجارب ابن سينا، ساهمت بحوث يركيس دودسون، Yerkes/Dodson في وضع قانون الإجهاد في 1908 حيث أن ما يصل إلى نقطة الإثارة يزيد من الأداء، لكن بعد الذروة المثلى تنخفض مستويات الأداء كلما زيد في الإثارة.

اكتسب الإجهاد كمفهوم قبولاً أوسع منذ الحرب العالمية الثانية، وكان لعالم الأحياء سيلبي (1956) دوراً فعالاً في هذا التعميم (هوبول. 1988) لأنه بحث في ردود الفعل الفسيولوجية للإجهاد باعتبارها استجابة غير محددة وبشكل غير لائق للجسم تجاه أي طلب عليه، (مجموعة واسعة من الأعراض التي تزامن ظهورها مع الإجهاد) ما يسمى بمتلازمة التكيف العام (سيلبي. 1956 ص:19).

شرح سيلبي مسار فكره بالقول: "لم أستطع أن أفهم لماذا في فجر تاريخ الطب، ركز الأطباء كل جهودهم على الاعتراف بأمراض معينة ومحاولة اكتشاف علاجات محددة لها دون إيلاء أي اهتمام لشيء أكثر وضوحاً بكثير: متلازمة ان يكون الفرد فقط مريضاً". ثم يشرح "حسناً المرضى الذين رأيتهم كان لديهم تلازماً بين الأمراض و شيء معين، ويبدو أن هذا التلازم على هذا النحو يميز أمراضاً وليس مرضاً معيناً فهل من الممكن تحليل المتلازمة العامة للمرض، وربما حتى إيجاد علاجات قادرة على التصرف ضد عامل غير محدد في هذا المرض؟ ومع ذلك، فقط بعد عشر سنوات نجحت في التعبير عن كل ذلك بلغة علمية دقيقة الوصف قائمة على التجريب". فقد وجد سيلبي تطابق بين المظاهر السريرية التي لوحظت في الرجل المريض من جهة والبيانات التجريبية التي جمعت من فئران تعرضوا لاعتداءات خارجية من جهة أخرى (التعرض للبرد، عنصر سام، جرح ميكروبي...) ما جعله يعرف الإجهاد بأنه "مجموعة من الوسائل الفسيولوجية غير المحددة التي يستخدمها كائن حي للدفاع عن نفسه ضد العدوان". فعلى المستوى السلوكي، يتفاعل الكائن الحي عن طريق الهروب، والقتال، أو الخضوع. على المستوى البيولوجي فإنه يزيد من إفراز هرمونات معينة (الأدرينالين والكورتيزول) التي كانت تسمى "هرمونات التوتر" (Hobfoll 2001 p:365).

في القرن التاسع عشر (1859) توسعت أعمال سيلبي من خلال تبني بينارد كانون Cannon Bernner لأفكاره والعمل في الاتجاه نفسه (كما ورد في أبلبي & ترومبول، 1986 ص:22) حيث بينت أعماله أن متغيرات البيئة الخارجية يمكن أن تسبب اضطراباً من أجل تكيف الكائن الحي وتحقيق استقرار في أداءه الداخلي والحفاظ على التوازن الحيوي (كانون 1932) (Bernner 1985. P:23).

## 2. تعريف الإجهاد:

التعاريف عبارة عن انتاجات من حالة المعرفة التي بنيت حول أسلوب أو منهج بحث مرتبط بموضوع ما. لذلك ترتبط جميع التعاريف بوقتها ومكانها، تؤكد على هذا المعنى لأنه يجب فهم السياق الذي جاءت فيه التعاريف المختلفة للإجهاد المهني، وتأثيراتها المباشرة وغير المباشرة على تطوير نظرياته، فليس من المستغرب أن ترتبط مفاهيم الإجهاد بمكوناته المختلفة، أو الطريقة التي ترتب بها هذه المكونات، وأن يفسر الاجتهاد وفقا للاتجاه الفكري أو الميول المعرفية للباحثين، أو لتبنيهم لنظرية واتجاه معين، ما جعله موضوع آلاف المنشورات، ويأتي بتعاريف متنوعة و متعددة (Hobfoll, S. E. 1998. p136).

استخدم مصطلح الإجهاد بمعنى التحفيز الذي يستدعي رد فعل في عام 1946، ما يعبر عنه بالفجيرة والتعب، المرض أو حتى الضوضاء، ليصبح للمعنى استعمال شعبية في 1950، أصبح الإجهاد نتيجة لفعل العامل المجهد بعد أن كان سببا، كما حمل ضمنا العديد من المعاني، حيث ارتبط أولا بالمجهدات ثم بالعملية ككل (الفيزيائية والكيميائية أو العاطفية) التي تمارس على الكائن الحي مسببة له نتائج مرضية. (Revue Res-Systemica, Vol. 10, 2014, Mai 2014 on web)

ويعود الفضل لكانون في تبني الاتجاه النفسي عند تفسير الإجهاد، حيث أنه أول من نشر هذا المفهوم بين مجتمع علماء الفسيولوجيا على أساس العامل المثير، من خلال عدد من التعبيرات مثل الإجهاد العاطفي، وزمن الإجهاد، واجهاد الإثارة، وعرف الإجهاد على أساس أنه محفز فيزيولوجي وعاطفي في اتصال مع التنظيم الاجتماعي والصناعي. ومهد الطريق لازدهار أعمال ريفولير وغيره فيما بعد (Beehr 2001. p 19).  
يصف لوموال (Le Moal, et Ganzel et al) في عام 1988 الإجهاد بـ: "الاستقرار في التغيير الذي يسمح للفرد بتعديل هيكله وأداءه الداخلي " مع التأكيد على أن قدرة الإنسان على التكيف لا نهاية لها، ويستند هذا التعريف على طرح صياغة مفاهيمية جديدة هي "ألوستازيا" (allo: الاخر، stasie: التوازن) ما مكنها بعمق من تحويل مفهوم الإجهاد (Res-Systemica, Vol. 10, 2014 from web).

تعتبر منظمة الصحة العالمية (OMS) الإجهاد أحد أهم "المخاطر النفسية الاجتماعية" التي تلعب دورا حاسما في انتشار بعض الأمراض المزمنة مثل أمراض القلب والأوعية الدموية، واضطرابات العضلات والعظام (TMS)، والسكري والاكتئاب. ومن المفارقات أن الإجهاد لم يعد يظهر كرد فعل للتكيف ولكن كعامل يزيد من احتمال الإصابة بمرض ما، و هذا ما نشرت الوكالة الأوروبية للسلامة والصحة في العمل، في تقريرها عام 1999 بشأن "الإجهاد المتصل بالعمل" (Health and Safety Executive 2007 from web).

منذ بداياته، أصبح الإجهاد محور اهتمام العلماء والدارسين، حيث استقطب بين عامي 1970 و 2007 موضوع 210000 من المقالات العلمية المنشورة في مجلات الطب وعلم الأحياء، وكذلك في مجلات علم

النفس وعلم الاجتماع والاقتصاد والقانون والسياسة (موال.2007. ص:34)، كما تم تبنيه من قبل العديد من شركات التنمية الشخصية، والاسترخاء والتدريب حيث أصبح هدفا لسوق مثمر.

بالنسبة للغة المستعملة، كان "الإجهاد" فعلا ثم أصبح صفة، بعدها ظهر كمعيار للدمج الاجتماعي كما يروييه مارك لوريول بشكل مضحك في كتابه "أنا أجهد إذا أنا موجود" (لوريول، 2006).

بدليل أن هذا قاموس علم النفس لدورون و باروت 1998 Doron et Parot يعرف الإجهاد بطرق مختلفة حيث يعتبره الفيزيائيون " قوة معاكسة مفرطة مطبقة بسبب مثيرات معينة " ، أما علم الأحياء فيتصوره " عدوان على الكائن الحي (المجهدات) ورد فعل الجسم على العدوان " ، وأخيرا يربطه علم النفس مع العديد من الصعوبات التي تواجه الفرد و تخلق له مشكلة في التعامل معها ، والوسائل المتاحة له لمعالجة هذه المشكلات ، كما يمكن طرح مجموعة من التعريفات في إطار في السياق التالي :

#### أ - تعاريف تقوم على أساس المنبه:

-يعرفه سيمون (1947 symon): " هو كل ما يحصل للفرد، وليس كل ما يحصل بداخله، هو مجموعة من المسببات وليس مجموعة من الأعراض" (Didier Truchot: p41) .

-يعرفه نوبرت سيلامي Nobert Sillamy هو الحالة التي يكون الجسم فيها مهددا ويفقد الاتزان، وهذا بسبب مواقف أو عوامل تعترض الأجهزة العاملة، وتصدها عن تحقيق التوازن، وكل عامل من شأنه أن يخل بهذا الاتزان سواء كان ذو طبيعة فيزيقية أو كيميائية أو نفسية (Sillamy. p :249) .

#### ب - تعاريف تقوم على أساس الاستجابة:

طور سيلاي مفهوم الإجهاد ما بين (1946 و 1950) وقد عرفه بأنه: " الاستجابة غير المحددة الصادرة من الإنسان لأي مثير أو طلب يوجه نحوه (شقيير.ص4) .

يعرف سمير عسكر الاجتهاد: " بأنها مجموعة المتغيرات الجسمية والنفسية التي تحدث للفرد ردود فعله أثناء مواجهته للمواقف المحيطة التي تمثل تهديدا له" (عسكر. ص10) .

تعرف الهنداوي مجهدات العمل مستعينة بمعجم هي The language of the hear: "الإجهاد هو تجربة ذاتية تحدث لدى الفرد محل هذا الضغط اختلالا نفسيا كالتوتر أو القلق أو الإحباط أو اختلالا عضويا كسرعة ضربات القلب أو ارتفاع ضغط الدم، وتختلف المواقف المسببة للاجهاد المهني باختلاف مواقف الأفراد وطبيعة عملهم." (الهنداوي.ص:91)

ويعرفه فوزي فائق: " بأنها مجموعة المواقف أو الحالات التي يتعرض لها الفرد في مجال عمله، والتي تؤدي إلى تغيرات جسمية ونفسية نتيجة لردود فعلية لمواجهتها وقد تكون هذه المواقف على درجة كبيرة من التهديد فتسبب الإرهاق والتعب والقلق من حيث التأثير فتولد شيئا من الانزعاج " (فائق. ص:67).

يعرف حبيب الصحاف: " الإجهاد حالة من التوتر النفسي أو التعب البدني الذي يتعرض له الأفراد نتيجة ظروف خارجية أو مواقف معينة أو حوادث هامة يواجهها في مجال ما (الصحاف.ص:90-91) .  
الإجهاد عند الهيجان:" هو تجربة ذاتية لدى الفرد تحدث نتيجة لعوامل في الفرد نفسه أو من البيئة التي يعمل فيها" (هيجان. ص:37) .

- ويعرف عادل الأشول 1993: " الإجهاد يتوقف على عنصرين رئيسيين هما الفعل ورد الفعل؛ حيث عموما لا يمكن القول أن شخصا ما يعاني من الإجهاد ما لم يكن هناك مصدر له واستجابة من جانب الفرد." (سمير احمد. ص:82).

و عرفه لندن Linden: " الإجهاد هو حالة تؤثر في الجوانب الانفعالية للفرد و في عملية تفكيره و في حالته الجسدية " (Hauke& all.p:244) .

### ج - تعاريف تقوم على أساس التفاعل بين المنبه والاستجابة:

يعرف الاجتهاد بالنسبة للزاروس وفولكمان Lazarus et Folkman 1984: أنه "علاقة خاصة بين الفرد ومحيطه يقيمها الفرد بأنها عوامل مرهقة تفوق قدراته وتضع اتزانه في خطر؛ الإجهاد ليس حالة بل هي عملية مزدوجة و بسيطة ناتجة عن تقييم معرفي و انفعالي لمصادر مرغمة و مجهدة (l'appraisal) و أيضا وضع استراتيجية للمواجهة (Coping)" (Dominique Lassar, Gerard chassieg. 2005. p:18-19) .

- ويعرف والاس وزيلاجي Wallace et Szilagy 1991: "الاجتهاد هو تجربة ذاتية تحدث خلافا نفسيا أو عضويا لدى الفرد، ناتجة عن عوامل البيئة أو المنظمة أو الفرد، وعليه نجد ثلاث عناصر مكونة له هي:  
-المثير: وهو القوة التي تبدأ بها حالة الإجهاد لدى الشخص ومصدرها البيئة.

- الاستجابة: وهي ردود الفعل النفسية والسلوكية مثل الإحباط والقلق.

- التفاعل: وهو التفاعل بين عوامل المثيرات والاستجابات (الخشالي،التميمي. ص:25).

أما جيبسن Gibson، 1994 يعرف الإجهاد على أنه: " استجابة مكيفة تتوسط الخصائص العمليات النفسية، وأنها نتيجة حادث أو موقف أو فعل بيئي خارجي، أي أن الظروف البيئية هي التي تؤدي إلى تقديم مصادر الاجتهاد للفرد كمنبهات بحيث تضع متطلبات سيكولوجية أو بدنية مفرطة على الفرد (جعفر.ص:180).

ويعرفه بارون Baron: " أنه استجابة مكيفة تتوسطها الفروق الشخصية الفردية أو العمليات السيكولوجية نتيجة حدث أو فعل بيئي خارجي يضع متطلبات سيكولوجية أو مادية مفرطة على الفرد" (Codo p: 14).

أما لوكيا 1999 فيرى أن الإجهاد " ظاهرة طبيعية لا يمكن للإنسان تجنبه دائما لأنه لديه وجهان: أولهما إيجابي والآخر سلبي، الأول مفعم بالطاقة والحيوية والإنتاجية، والثاني هدام للصحة الفردية والتنظيمية ويتشكل كظاهرة أو حالة نفسية أو مادية يتعرض لها الفرد من ثلاث عناصر مترابطة هي:

• قوى ضاغطة: هي متطلبات موقفية تحتاج إلى التكيف الفردي معها كالعامل الزائد، الغموض الملل إلخ

- تدارك الفرد للقوى الضاغطة وطبيعتها وآثارها ومحاولة التعامل معها والسيطرة عليها.
- الاستجابة الفردية والتي غالبا ما تكون مزيجا من ردود الأفعال النفسية، أو الجسمية أو المادية (لوكيا. 2002 ص: 95-94).

أما بيهر ونيومان فيعرفان (Newman, Beeher) الاجتهاد: " بأنه حالة تنشأ بسبب تفاعل العوامل المتعلقة بالعمل مع خصائص العاملين، تحدث تغييرا في الحالة البدنية أو النفسية للفرد وتدفعه إلى تصرف بدني أو عقلي غير معتاد" (الفريجات، اللوزي، الشهابي. ص: 277).

يتأكد لنا بعد استعراض الإتجاهات التي تعرف الاجتهاد المهني عدم اتفاق الباحثين في إيجاد تعريف مشترك ومحدد للاجتهاد، رغم وجود نقاط مشتركة يلتقي فيها المفكرون والباحثون في هذا المجال، ويعزى سبب هذه الفروقات إلى اختلاف اتجاهات الباحثين واهتماماتهم، ضف إلى ذلك ارتباط الاجتهاد المهني بعلم عديده ومجالات مختلفة.

وكتعريف شامل للمجهد المهنية تضع الطالبة هذا التعريف:

" الاجتهاد المهني هو استجابة تكيفية ذاتية ناتجة عن تفاعل الفرد مع مثيرات قد تكون داخلية أو خارجية والذي قد يترتب عليه آثارا فيسيولوجية أو نفسية أو سلوكية"

### 3. مفاهيم لها علاقة بالاجتهاد المهني:

إن طبيعة الدراسات التي أجريت في مجال الإجهاد المهني مختلفة، حيث أنها تعزى إلى الخلفية النظرية والتكوينية للباحث، وكذا الغرض من دراسته لهذا الموضوع، كذلك طبيعة تناول الظاهرة وشدة تعرض الأفراد لها، كل هذا وأكثر، جعل للاجتهاد المهني مستويات ومصطلحات تختلف من دراسة لأخرى ومن مقاربة لأخرى لذلك نرى أنه من الضروري تحديدها والفصل في معانيها وأوجه تشابهها أو تداخلها مع موضوع دراستنا.

#### الاحتراق النفسي Burnout :

يعتبر المحلل النفسي الأمريكي هربرت فردنبرجر Herbert Freudenbrger أول من أدخل مصطلح الاحتراق النفسي حيز الاستخدام الأكاديمي عام 1974 عندما كتب دراسة ناقش فيها تجاربه النفسية التي جاءت نتيجة تعاملاته وعلاجاته مع المترددين على عيادته النفسية.

ويعرف الاحتراق النفسي كل من بين وأرونسون 1988 Pines et Aronson " أنه حالة تعب و إجهاد نفسي وعقلي و انفعالي سببها التعرض الطويل للمسببات في وضعيات صارمة" (Bakker& all. 2014. p:19).

ويعرف شيروم 2003Shirom "الاحتراق النفسي أنه استجابة انفعالية لمجهد مستمر دائم والذي هو النواة المركزية أين يقلص تدريجيا مع الوقت الموارد الطاقوية للفرد ونفهم تعبيرها بالإجهاد العاطفي، التعب النفسي (Shirom.2003 p:248).

الاحتراق النفسي هو نتيجة لإجهاد مهني مزمن (Dider Truchot.2004 p:11).

ومن خصائص الاحتراق النفسي:

- يحدث الاحتراق النفسي من مجهودات العمل النفسية المزمدة نتيجة تضارب الأدوار وازدياد حجم العمل.
- يحدث الاحتراق لهؤلاء الذين عادة ما يقومون بأعمالهم بشكل مثالي ويحسون بشكل دائم بالمسؤولية المهنية.
- يرتبط الاحتراق عادة بالمهام التي يتعذر على الشخص تحقيقها.

### تناذر الإنهاك المهني (Syndrome d'épuisement professionnel)

هو مصطلح فرنسي ذو معنى واسع النطاق ويستعمل لوصف مختلف الآثار السيئة للعمل على حياة الفرد، يعرفه هاربرت و فرندنبرجر Harbert et Frenzenberger: " على أنها حالة سببها الاستخدام المفرط لطاقة الفرد و إمكانياته التي تسبب له الإحساس بالفشل، الإرهاق، و أيضا الإحساس بالإجهاد و الإنهاك (Taché J, Cancer.1979.p:24).

إن كل من المصطلحات السابقة (الإجهاد، تناذر الإنهاك المهني، الاحتراق النفسي) حالات قريبة جدا من بعضها البعض وهي متشابهة إلى حد كبير إلى درجة أنه غالبا ما تستعمل هذه الكلمات لوصف نفس الحالة لكننا يمكن أن نفرق بينهم في النقاط التالية:

إن الاحتراق النفسي يظهر نتيجة لضغط نفسي انفعالي مزمن نتيجة ظروف وعوامل مهنية خارجية وهو يمر بثلاثة مراحل ويتطور بشكل تدريجي.

أما فيما يخص حالة الإنهاك المهني فتستخدم أكثر للدلالة أو التركيز على آثار المجهودات المهنية. إن الاحتراق النفسي لا ينحصر في التوتر الذي يشعر به الفرد لحالة إجهاد نفسي بل يتجاوزها، إنه انفجار لحالة بشكل تدريجي لمدة تتراوح بين السنة والخمس سنوات (إجهاد مزمن) رغم ذلك فهناك نقاط تشابه كثيرة يمكن حصرها فيما يلي:

- خصوصا في المسببات التي تحدث كل من: الإجهاد، الإنهاك، الاحتراق النفسي هي نفسها

- إن الشعور بالتوتر الذي يشعر به الفرد يأتي نتيجة لعجز الفرد على مواجهة وضعيات مجهدة معينة.

### الموت من العمل karoshi:

أشارت دراسة في اليابان Katsuo&Johnson 1998 إلى تناذر التعب العصبي، يحدثه العمل، بإمكانه أن يؤدي الى موت مفاجئ للموظفين اليابانيين، ذوي ساعات عمل غير محدودة (18 ساعة يوميا على الأقل)، و الذين يقع غالبيتهم ضحية الأزمات القلبية، تعتبر ساعات العمل الطويلة أهم مصدر له. إلى جانب الضغط الذي يمارسه الاتجاه العام لدى اليابانيين نحو العمل (بن زروال.ص:41).

#### 4. النماذج المفسرة للإجهاد:

قبل تقديم لمحة عامة عن النماذج والنظريات، من المهم جدا تحديد هذين المصطلحين، في العلوم الإجتماعية النموذج هو نسخة طبق الأصل للظاهرة فعليا وعمليا، أما النظرية فهي مشابهة جدا للنموذج رغم أن الفرق هو أن النظرية أكثر تجريدا، كما تقدم النظرية على وجه التحديد مجموعة من الأفكار والمقترحات حول ظاهرة ما، في حين أن النموذج يمثل وصفا مفصلا لكيفية تناسب تلك الأفكار معا لشرح بعد العملية أو الظاهرة واقعا. وكلاهما مفيدة جدا في العلوم الاجتماعية والسلوكية لأنها تعتبر الإطار الذي في حيزه توجه التحقيقات وتكون بمثابة المعايير التي يمكن من خلالها تقييم نتائج البحوث، فالعديد من الدراسات البحثية ما هي إلا اختبارات مباشرة للنماذج أو النظريات، أو تكون مصدرا لإعدادها.

#### 1.4. التصميم الكلاسيكي أحادي العنصر في تعريف الإجهاد:

أو ما يعرف بالمقاربة البيولوجية الفسيولوجية لتفسير الإجهاد، وهي مقاربات أحادية التوجه إما في المجال الذي فسر الإجهاد من خلاله، وإما من حيث عناصره، حيث فسر على أساس مثير أو استجابة. كما أنها هدفت فقط على أساس أنها دراسات استكشافية إلى محاولة إعطاء مفهوم للإجهاد.

#### ❖ نموذج والتر كانون Walter B Cannon

في عام 1927 وضع والتر كانون النظرية الأولى التي يعرف الإجهاد من خلالها كاستجابات فسيولوجية للعواطف لاستعادة التوازن للإنسان، والاستجابة للمجهدات هي جزء من نظام موحد العقل والجسد، حيث أن التجربة العاطفية تصاحب الإثارة الفسيولوجية، مما أدى إلى نموذج الاستجابة السلوكي ودعا "القتال أو الإستجابة (الهروب)"

وقد صاغ كانون مصطلح "الاستجابة أو القتال" الذي استخدم عادة لوصف الطريقة التي يتفاعل بها جسمنا مع الإجهاد. وجد كانون هذه الاستجابة في الحيوانات أولا، ثم تأكد من وجودها أيضا في وقت لاحق عند البشر. القتال أو الاستجابة تصف الطريقة التي تستجيب بها الثدييات عامة للتهديد. فعندما واجه أسلافنا سابقا تهديدا كانوا بحاجة إلى أن يقرروا بسرعة كبيرة إما القتال أو الهرب. المعركة أو الاستجابة وما على الجسم إلا الإعداد لهذه الإجراءات على الفور. فالمرحلة الأولى من القتال أو استجابة الهروب هي تنشيط الجهاز العصبي الودي ما يؤدي هذا إلى استجابة على مستوى النظام على شكل الإفراج عن الأدرينالين والنورادرينالين مما يؤدي إلى زيادة اليقظة. كما يتم تحويل الدم من الأعضاء الداخلية والجلد إلى العضلات والهيكل العظمي. بالتزامن مع زيادة معدل ضربات القلب، قوة تقلصات القلب، ومعدل التنفس.

كذلك يبدأ الجسم بتحويل الجليكوجين المخزن إلى جلوكوز. كل هذه التغييرات تسمح للجسم أن يمارس كمية كبيرة من الطاقة على مدى فترة قصيرة من الوقت بحيث يمكن للفرد إما من القتال بفعالية، أو الهرب على نحو فعال. وهذه الظواهر معروفة لدى الناس، فكثيرا ما تولد أجسامنا طاقة غير متوقعة لن نتسنى لنا من دون هذه العملية (meditas-cardio on web).

### ❖ نظرية سبيلبرجر:

لا يمكن تناول مفهوم الإجهاد عند سبيلبرجر بدون التمعن في نظريته الشهيرة عن القلق، على أساس التمييز بين القلق كسمة و القلق كحالة، أما القلق كسمة فهو: " عبارة عن استعداد سلوكي مكتسب، يظل كامنا حتى تنبهه و تنشطه منبهات داخلية أو خارجية فتثير حالة القلق، و يتوقف مستوى إثارة القلق عند الإنسان على مستوى استعداده للقلق أي مستوى القلق كسمة (الزعيبي. ص111) .

واعتبر سبيلبرجر سمة القلق، تشير إلى الاختلافات بين الأفراد في استعدادهم للاستجابة للمواقف المجهدة بمستويات مختلفة من حالة القلق (سبيلبرجر، وآخرون. ص11).

وأكد سبيلبرجر على سمة القلق على أنها صفة ثابتة نسبيا في الشخصية وميل ثابت نسبيا لدى الفرد للاستجابة للمواقف الحياتية المختلفة بطريقة يغلب عليها التوتر، هذه القابلية للقلق تجعل الفرد ينظر إلى العالم المحيط به كمصدر للخطأ والتهديد له (حداد. ص:933).

أما القلق كحالة فقد عرفه سبيلبرجر بأنه عبارة عن: "حالة انفعالية يشعر بها الإنسان عندما يدرك تهديدا في الموقف، فينشط جهازه العصبي اللاإرادي وتتوتر عضلاته ويستعد لمواجهة هذا التهديد، وتزول عادة هذه الحالة بزوال مصدر التهديد. وربط سبيلبرجر بين الإجهاد وقلق الحالة، ويعتبر الإجهاد الناتج ضاغطا مسببا لحالة القلق إلى إدراك خطر عظيم في علاقته مع الآخرين وهو يستجيب لتهديدات الذات بارتفاع شديد في حالة القلق (غريب. ص:356).

أما على مستوى الدفاع يستخدم الدفاعات الميكانيكية (الإنكار، الإسقاط، الكبت) أو الهروب من الموقف المجهد (الرشيدي. ص:54).

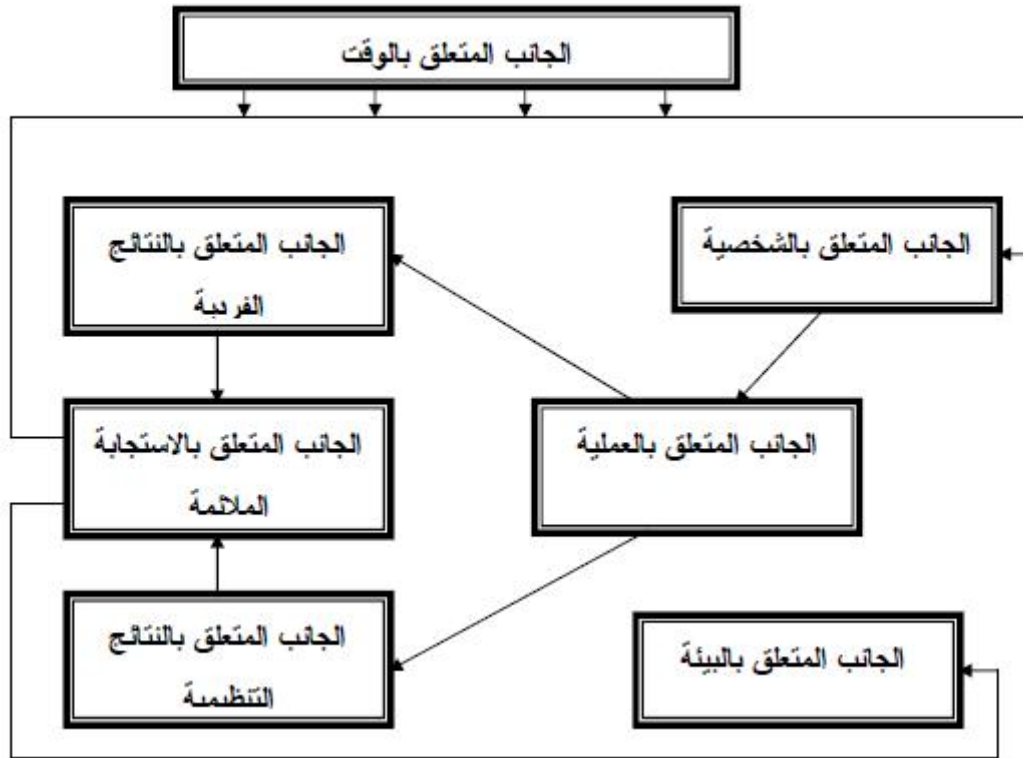
لقد فسّر سبيلبرجر الاجتهاد تفسيراً نفسياً تحليلياً، حيث ربط مصطلح القلق مع الاجتهاد، وعلى الرغم من تداخل المفهومين فإن القلق يعتبر ناتجا للاجهاد النفسي، حيث أن القلق عند العلماء النفسيين هو علامة محذرة ومنذرة لخطر معين.

### ❖ نموذج لبيير ونيومان:

يقوم النموذج على افتراض أن المجهدات التي يتعرض لها الفرد في بيئة عمله لها مصدران هما: الفرد والمنظمة، حيث أن تفاعل هذين العنصرين في زمن محدد، قد يؤدي إلى مجهدات تترك أثارها على كل

من الفرد والمنظمة، وهذا يدفع كلا منهما إلى الاستجابة لهذه المجهودات بالشكل الملائم، هذا ما يوضحه الشكل رقم 1 الموالي:

شكل رقم (1): آلية عمل الاجهاد حسب نموذج ليبير و نيومان



(Beehr and all .2001. P:12)

### ❖ نظرية موراي:

يعتبر موراي أن مفهوم الحاجة ومفهوم الاجهاد مفهومان أساسيان على اعتبار أن مفهوم الحاجة يمثل المحددات الجوهرية للسلوك، ومفهوم الاجهاد يمثل المحددات المؤثرة والجوهرية للسلوك في البيئة.

يتميز موراي نوعين من المجهودات هما:

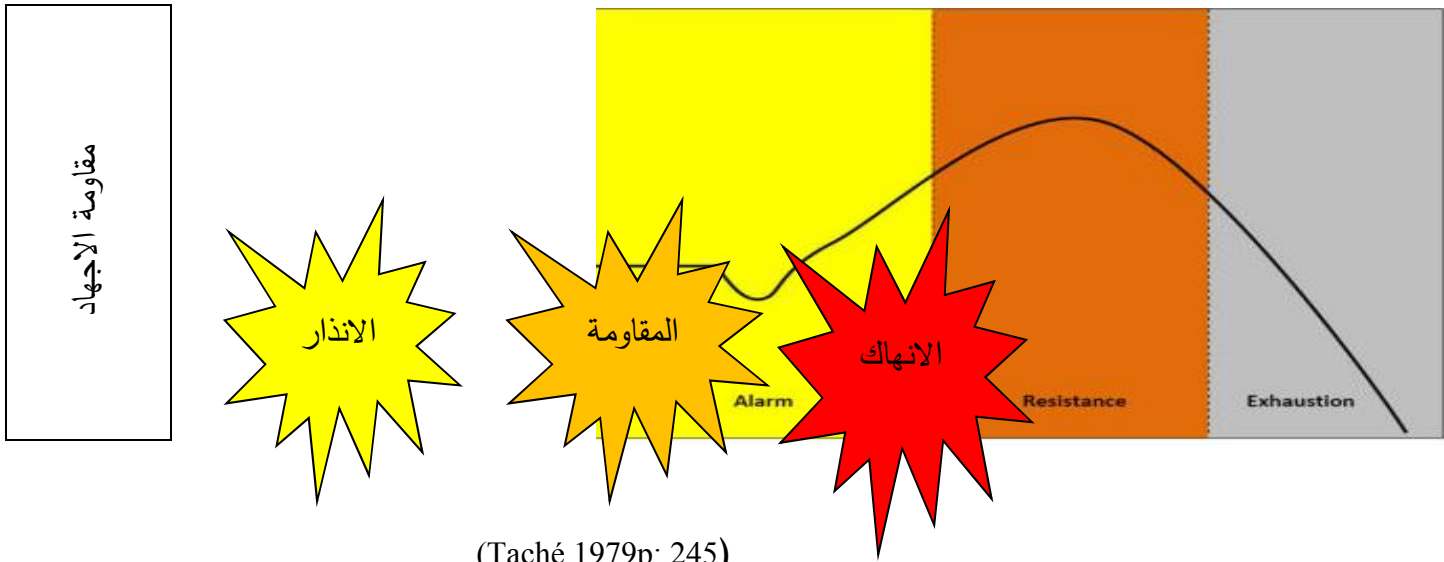
- مجهودات بيتا Bita stress : ويشير إلى خصائص الموضوعات والأشخاص كما يدركونها.
- مجهودات ألفا Alpha stress : ويشير إلى خصائص الموضوعات ودلالاتها كما هي و يوضح موراي أن سلوك الفرد يرتبط بالنوع الأول ويؤكد على أن الفرد بخبرته يصل إلى ربط موضوعات معينة بحاجة معينة ويطلق على هذا المفهوم تكامل الحاجة.

نلاحظ من خلال نظرية موراي أنه ربط مفهوم الاجهاد النفسي بالحاجة والأفراد يختلفون في إدراك الحاجات فالبعض يدركها كما هي بخصائصها ودلالاتها ولكن البعض الآخر قد يدركها بصفة تفوق ماهي عليه في الحقيقة فيصبح الفرد قلقاً أي أنه يقع في الاجهاد (Abdul Hamid & all p: 35).

## ❖ نموذج هانز سيلاي متلازمة التكيف العام:

صمم نموذج القتال أو الاستجابة (الهروب) للرد على المجهدات الحادة (أو القصيرة الأجل) إلا أن العديد من المجهدات التي تؤثر على الإنسان الحديث قد تكون مزمنة في طبيعتها، في هذا الإطار وضع هانز سيلاي في عام 1956، من جامعة ماكجيل MacGill بمونتريال نموذج متلازمة التكيف العام لوصف تأثير المجهدات المزمنة على الجسم. حيث يصف سلسلة من ردود الفعل البيولوجية والفسولوجية التي تحدث نتيجة لعوامل الإجهاد المختلفة، ثم يخلص بعد ذلك أن كل هذه الأحداث الهرمونية والعصبية (الغدة النخامية، الغدة الكظرية، إفراز الكورتيزول، النخاع الكظري، تحفيز إفراز الأدرينالين، وتنشيط الجهاز العصبي الودي، ردود الفعل الحشوية المتعددة) ما هي مؤشرات موضوعية من استجابة الجسم للإجهاد.

شكل رقم (2) آلية عمل الاجهاد حسب نموذج هانز سيلاي



(Taché.1979p: 245)

مما ساعد سيلاي أن يمضي معظم حياته في دراسة استجابة الإجهاد أنه كان طبيبياً للغدد الصماء. وقد لاحظ أن كلا من الأخبار الجيدة والأخبار السيئة تحفز هذه العملية، وسماها الإجهاد السلبي والإجهاد الإيجابي. ويرى سيلاي أن الإجهاد هو استجابة عامة تقع كرد فعل على أي مجهود مسلط عليه (1974). و بعد 10 سنوات من الدراسات المتواصلة 1956 ، يخرج سيلاي مصطلح "متلازمة التكيف العام" الذي يميزه ثلاث مراحل: مرحلة التنبيه أو مرحلة الصدمة، مرحلة المقاومة ومرحلة الإرهاق.

وببساطة كبيرة فالمرحلة الأولى من هذا النموذج هي مرحلة الإنذار هذا هو المكان الذي يتم تنشيط المعركة أو الاستجابة مما يتسبب في زيادة قدرة الكائن الحي على مقاومة الإجهاد في مرحلة المقاومة، أين يبدأ الجسم في التكيف مع وجود الإجهاد المزمّن. وفي مرحلة الاستنفاد تصبح موارد الجسم مستنفدة، وتبدأ أنظمة الجسم في التدهور. الرسم التخطيطي إلى اليمين يبين ما يمكن أن يحدث إذا تم تقديم مجهود واحد

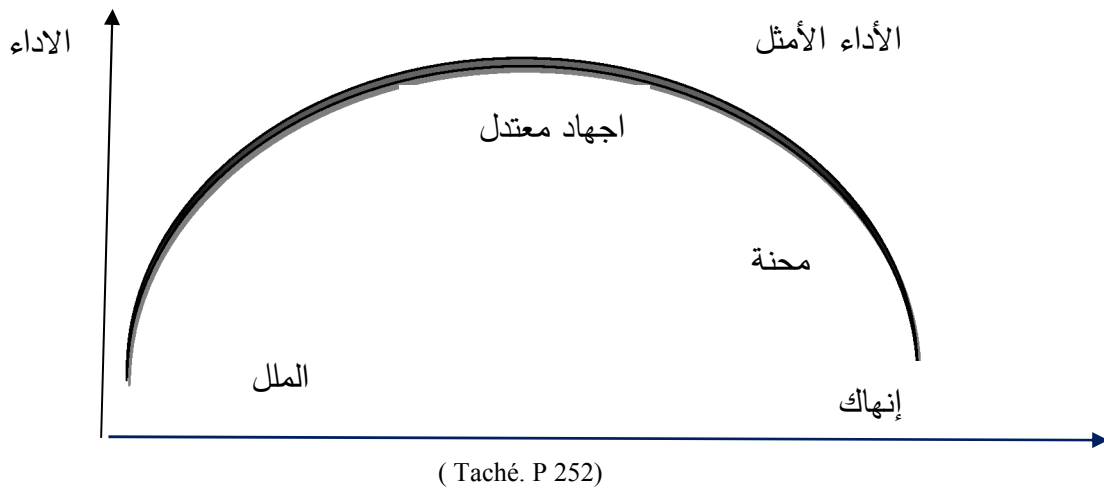
للفرد لكن في الحقيقة فجميع المجهودات الأخرى في حياة الفرد متغيرة. في البداية نسجل زيادة في قدرتهم على التعامل مع المجهودات. بعد فترة من الزمن تتوقف قدرة المقاومة عن الزيادة، وسوف تبدأ في نهاية المطاف في الانخفاض ويصبح الفرد غير قادر على مقاومة الاجتهاد مما يبرز آثار الإجهاد السلبي وبالتالي يصبح مريضاً.

بعض النظر عن المجهودات، يتعلق النموذج البيولوجي على أساس نمط الحوافز والاستجابة، ما يؤكد على الطبيعة غير المحددة للاستجابة الناجمة عن المجهودات التي تمارس على الجسم (Hans Selye. P56).

### ❖ النموذج النفسي كوكس وماكاي MacKay&Cox :

بعد عشرين عاماً من تطوير سيلي لمتلازمة التكيف العام كنموذج الإجهاد، أعد كوكس وماكاي تعريفاً للإجهاد كظاهرة نفسية. على أنه "ظاهرة الإدراك الحسي الناجم عن المقارنة بين الطلب على الشخص وقدرته على التعامل. حيث يمكن لعدم التوازن أن يظهر تجربة الإجهاد والاستجابة للمجهودات" (Cox. Mackay. P 15).

شكل رقم (3) يوضح آلية عمل الاجتهاد حسب نموذج كوكس و ماکاي



ووفقاً لهذا النموذج، فهناك نقطة تمثل حدوداً في مجال الطلبات الموضوعية على استجابات فردية أثناء زيادة في الأداء. للوصول إلى الأداء الأمثل، ومزيد من الطلبات سوف تتجاوز تلك الحدود وتقلل أداء الفرد. ويوضح أحياناً هذه العلاقة منحنى الأداء البشري (كما يظهر إلى اليمين).

إن أهم الآثار المترتبة على هذا النموذج هو أنه لم يركز على قوة المطالب الفعلية، بل يفسر حدوث الإجهاد بكيفية تصور هذه المطالب وقدرتنا على التعامل معها، فالشخص الذي ينظر بضعف إلى قدرته على التعامل سوف يواجهه المزيد من التوتر والعكس بالعكس، ومن الآثار الأخرى المثيرة للاهتمام أن الرفاه العقلي يأتي من وجود مستوى مثالي من التحفيز، فعندما نقول أننا مجهدون ذلك لأننا نعني حقاً أننا نخضع

لمجهد أكبر مما نستطيع التعامل معه. والوقت الوحيد الذي نخلو فيه تماما من الإجهاد هو الموت: Payne (1988 p:78).

المجهدات النفسية هي الأكثر سببا في الإجهاد لأنها الأكثر شيوعا في الحياة الحديثة. فالإجهاد الناجم عن القلق بشأن الأشياء التي قد لا تحدث أبدا مثل فقدان وظيفة، وتعرض أحبائنا للأذى بسبب ذلك هو الأكثر شيوعا في الواقع مما يجعلنا مهددين جسديا.

يمكننا القول أن نموذج كوكس و ماكاي في تفسير الإجهاد لا يختلف كثيرا عن نموذج هانز سيلاي رغم أنه يركز على الجانب النفسي من خلال تقييم الفرد للمجهدات كعامل أساسي بالإضافة إلى وجود مستوى تحمل يدفع بالإنسان إلى التعرض للإجهاد السلبي، و هذه ميزة أخرى في هذا النموذج حيث أنه يعترف بوجود الإجهاد بشكل دائم عند الإنسان لكي ينشط في حياته اليومية بالشكل المناسب و هو الإجهاد الإيجابي (Cox, Mackay. P:15-17).

## 2.4. النماذج متعددة العناصر في تفسير الإجهاد:

هذه النماذج كان هدفها تفسير الإجهاد من خلال اعتباره عملية نفسية ديناميكية، وكان الفضل طبعا لكل الدراسات السابقة والنماذج التي حاولت إعطاء مفهوم واضح للإجهاد، وارساء قاعدة نظرية للنماذج التي بعدها كي تنتقل إلى مستوى تفسير المفهوم والظاهرة.

### ❖ التصميم الحيوي النفسي نموذج لازاروس وفولكمان (1984):

في أواخر السبعينيات، شهد علم النفس العمل ببروزا كبيرا للجانب النفسي، حيث تدخل علم النفس الصحي عن النموذج الفسيولوجي الرامي للمفهوم الخطي في تفسير الإجهاد المهني، وقد أظهرت البحوث أن ردود فعل الإجهاد تتم ارتباطيا وفقا لأهمية العوامل العاطفية. واعتبر الإجهاد عملية متعددة العوامل تحدد نظام الترابط بين المكونات العاطفية والمعرفية والحسية والغدد الصماء والسلوكية والاجتماعية. وهكذا فإن النموذج البيولوجي الخطي يحل محل نموذج أكثر تعقيدا وديناميكية يؤكد على دور التفاعلات بين تعدد العوامل لشرح تأثير حدث مجهد على الكائن الحي.

وفقا للتصميم، فإن المجهدات تمرر بسلسلة من "المرشحات أو المصفيات" وظيفتها تقليل أو تضخيم استجابة الاجتهاد. هذه هي مرحلة التقييم حيث ينظر الفرد إلى الوضع من حيث قيمه وتاريخه وتوقعاته. وفقا لهذه المقاربة، فإن الفرد، من خلال ما واجه سابقا (خبرته مع القيود التي عاشها في وضعيات سابقة) وما هو عليه من (الموارد والخبرات السابقة)، وبدلا من الخضوع سلبيا للأحداث يقوم بتقييمها (طبيعتها، المدة والشدة) وفقا لموارده (الشخصية والاجتماعية) من أجل مواجهتها في نهاية الوضع.

تعتمد استراتيجيات التكيف المتبعة لمعالجة الوضع على هذا التقييم، حيث أن لهذه الاستراتيجيات المعقدة (معرفية وعاطفية وسلوكية خاصة) هدفين: تعديل الوضع أو تعديل الفرد لذاته، من أجل جعل الوضع محتملاً وهذا ما يعرف بالكوبينج.

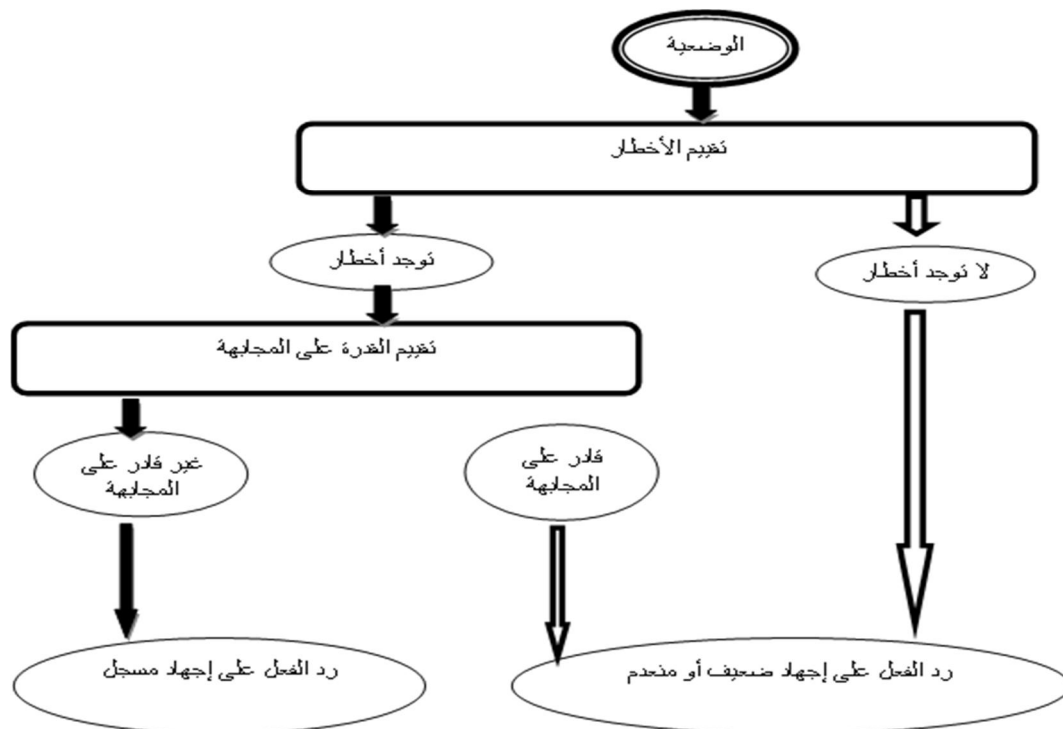
وهنا يكون الإجهاد نتيجة لفهم الفرد للموقف وردة فعله على ذلك لازاروس (1966)، وهناك حالة الاجهاد عندما يتم تقييم الموضوع على أنه مستنزف ومستهلك لموارد المقاومة، لذلك يعتمد الإجهاد كثيراً في حدوثه على الظروف المحيطة، وموارد أو قدرات الفرد على المجابهة.

فنموذج لازاروس وفولكمان (1984) يكشف عن ثلاثة أنواع من المتغيرات المشاركة في تقييم الإجهاد. وهي: المتنبآت les prédicteurs، والوسطاء les médiateurs، والآثار القصيرة والطويلة الأجل les effets à court et à long termes.

في هذا المنظور، تم تعريف الإجهاد في عام 1984 من قبل لازاروس وفولكمان بأنها "صفقة بين الشخص والبيئة التي يتم تقييم الوضع على مرتين (أولي وثان) ليكون وراء موارد الفرد وقد تعرض للخطر رفاههم وبالتالي يمكن تعديل تأثير المجهدات من خلال الاستراتيجيات المعرفية والعاطفية والسلوكية.

كما قام سارافينو Sarafino (1990) باستخدام تعريف لازاروس وفولكمان، حين قال أن "الإجهاد هو نتيجة التفاعلات بين الشخص وبيئته التي تقود الفرد إلى إدراك الفارق الحقيقي أو المتخيل بين ومطالب الحالة وموارد الفرد البيولوجية والنفسية والاجتماعية" (Lazarus et Folkman. 1986 p: 12-35).

شكل رقم (4) : نموذج التقييم الثنائي للإجهاد



(azarus et Folkman .1980 P:47)

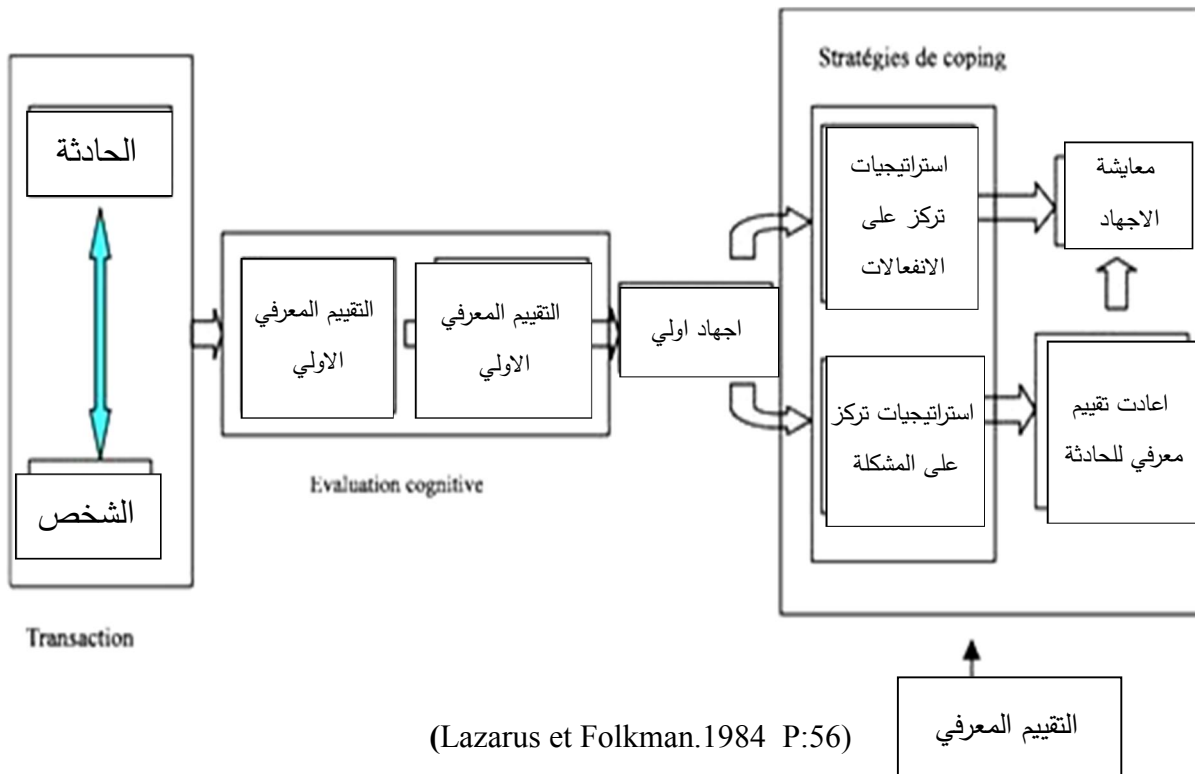
وقد كشف هذا النموذج عن مفهوم الإجهاد المتصور. في حين أن المجهودات الموضوعية تعتبر من المجهودات الخارجية، التي تعرف بأنها عوامل مثيرة، يرتبط الإجهاد المتصور بالتقييم الذي يشدد عليه كل فرد باعتباره تهديداً أو تحدياً لنفسه. وما هو مرهق هو "التناقض المدرك بين الموارد القائمة والمتصورة ومعوقات الوضع". ويتأثر الإجهاد المتصور بنوعين من العوامل:

1. العوامل الشخصية التي قد تكون معرفية، تحفيزية أو (الإيجابية، والداخلية، والقلق، والاكتئاب)

2. العوامل الظرفية (عدم القدرة على التنبؤ والغموض وتهور) مصادر الإجهاد الفرد المتعدد (المرضاة والعجز)، والأسرة والمهنية (العلاقات الهرمية، نوع من الاحتلال) والاجتماعية (ظروف المعيشة، الوضع الاجتماعي والاقتصادي والعرق) في ويحدد النهج البيولوجي النفسي الاجتماعي، الذي يحدد مختلف العناصر المعرفية والعاطفية من الإجهاد، أن التقييم الذاتي أكثر أهمية من الحقائق الموضوعية.

ويؤكد نموذج لازاروس وفولكمان (1984) أن الإجهاد النفسي يحدده الإدراك الفردي للعلاقة الدقيقة مع المحيط. هذا التصور هو نتيجة لعوامل شخصية وعوامل سياقية للموقف أو بيئية. استنتج لازاروس وفولكمان (1984، 1999) أنه رغم الأخذ بعين الاعتبار التنبآت (المتغيرات الشخصية والمتغيرات البيئية) إلا أنها ليست كافية لشرح العواقب على الصحة وعلى الرفاهية وعلى سلوك الأفراد. والفكرة هي تحديد نوعية الاستجابة تجاه المطالب المحيطة، ووصف الكيفية التي يمكن أن تؤثر بها هذه المطالب على عمليات التكيف الطويلة الأجل للفرد.

شكل رقم (5) النموذج الإدراكي للإجهاد حسب لازاروس و فولكمان



(Lazarus et Folkman.1984 P:56)

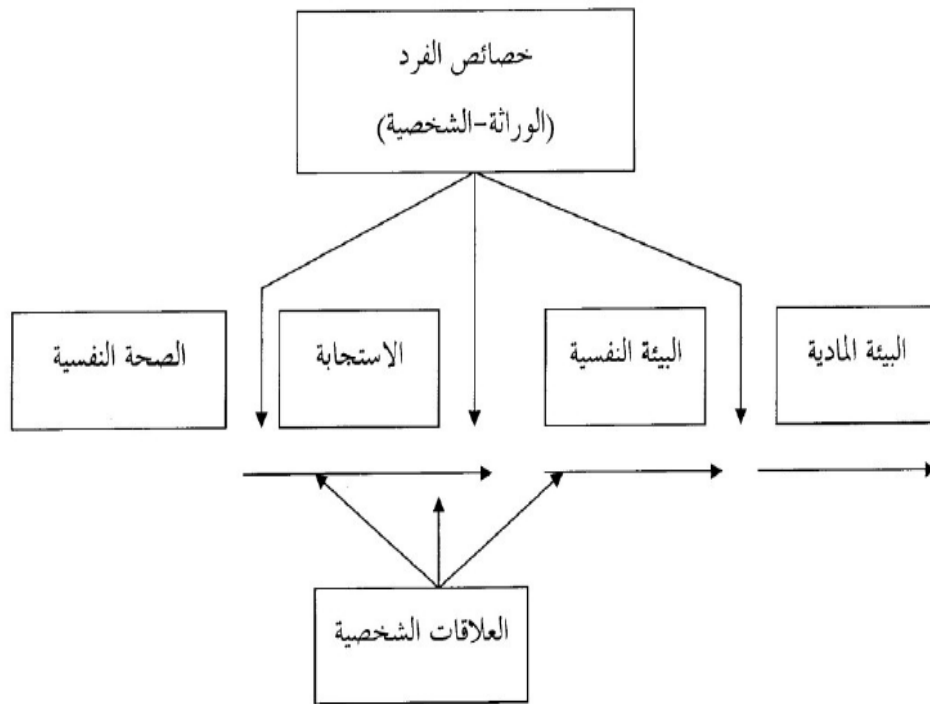
## ❖ نموذج التوافق ما بين الفرد والبيئة (نموذج ميشغان):

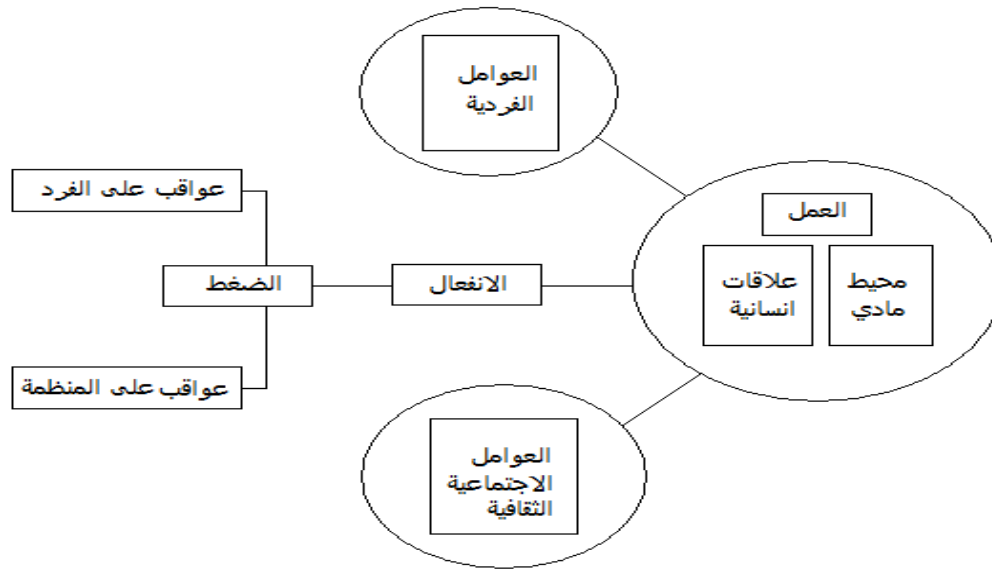
يستند هذا النموذج على الدراسات التي قام بها مركز البحوث الاجتماعية بجامعة ميشغان مع كل من فرنش وروجرت وكورث FrenchRogert & Kurt حيث يركز على محصلة التفاعل المرن بين الفرد والبيئة التي يعمل بها وتأثير كل منهما في الآخر ويهدف إلى تحقيق الانسجام بينهما، وعليه فإن وجود المجهود لدى الفرد وفقا لهذا النموذج تعني أن هناك سوء توافق بين الفرد وبيئة العمل. ويشير هذا النموذج إلى وجود نوعين من عدم التوافق بين الفرد والبيئة قد يكون لهما تأثير سلبي على صحة الفرد والرضا الوظيفي للعاملين هما:

أ . عدم التوافق بين حاجات وموانع وأهداف الفرد وبين المزايا التي تحققها له وظيفته في عمله مثل (الإنجاز تحمل المسؤولية، والرضا الوظيفي.... وغيرها).

ب . عدم التوافق بين متطلبات المهنة ومهارات العامل وتؤكد هذه النظرية على الفرق بين التوافق النسبي المرتبط بإدراك الفرد والتوافق الموضوعي الذي تحكمه الحقائق، وأن أي اختلال هو بالضرورة سببا للإجهاد. ووفقا لهذا النموذج فإن الإجهاد هي نتيجة لاختلال التوازن بين إدراك الفرد للمطالب المفروضة عليه وإدراكه لقدراته على التكيف معها، وأن مشاعر الضغط تزداد كلما اتسعت الهوة ما بين الفرد وبيئته التي يعمل بها ( Karen Smith &all p:35-43).

شكل رقم: ( 6 ) : نموذج ميشغان



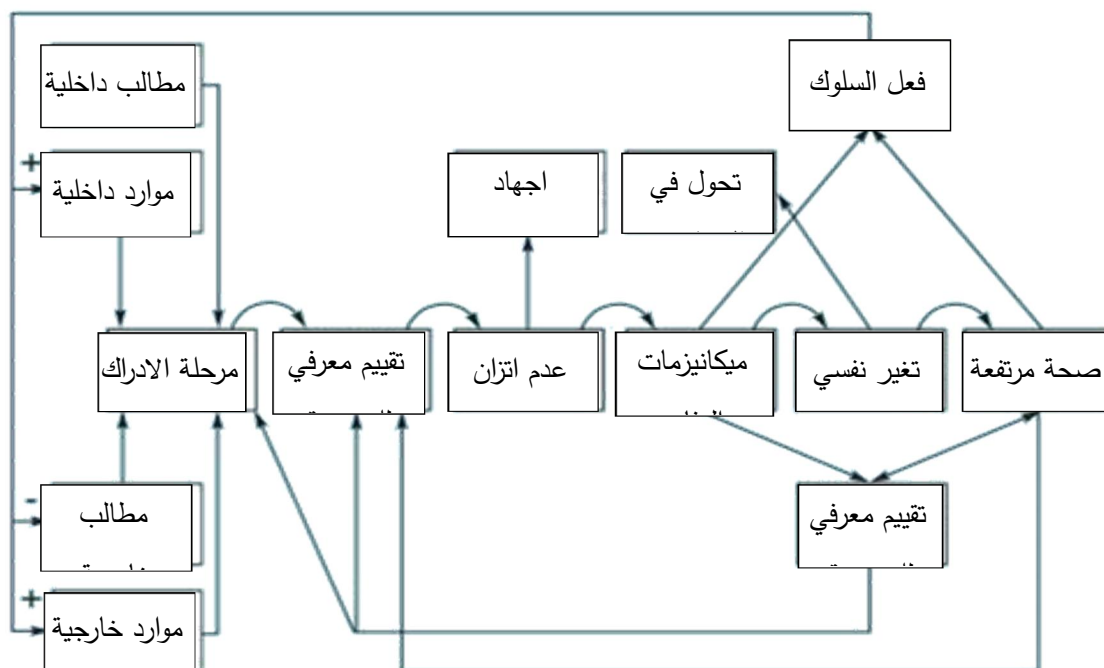


( Karen Smith &all p:43)

❖ نموذج مقارنة التبادلات من ماكاي وكوبر : MacKay et Cooper

نموذج ماكاي وكوبر (المعروضة أدناه) يستخدم مفهوم التوازن بين الطلبات والموارد. فهو يميز بين المطالب الداخلية (الطموح، الصرامة، وما إلى ذلك)، والموارد الداخلية (القدرات البدنية، والمهارات، والخبرات (...، المطالب الخارجية (الإنتاج والجودة ...) والموارد الخارجية (الآلات، الأدوات، الدعم ...)

شكل رقم: (7) : نموذج ماكاي وكوبر



ينتج الشعور بعدم التوازن من التقييم المعرفي للوضع، ما يوجد الإجهاد واستراتيجية التكيف، تحدد آلية التكيف هذه الإجراءات والسلوكيات التي تؤثر على التغذية الراجعة وردود الفعل من الموارد. كما أنه يحدد الآثار الفسيولوجية والتغذية المرتدة من الإدراك والتقييم المعرفي للوضع.

هذا النموذج هو واحد من النماذج الديناميكية الأولى، والذي يبين الطريقة التي في سياق الوقت، يمكن أن تتفاعل بها الموارد، والمطالب، والإجهاد، والسلوك والصحة، ولفهم كل النموذج يجب الإلمام بجميع العوامل التالية:

- عدم تكافؤ متطلبات بيئة العمل وقدرات الفرد (المهارات والموارد) لتلبية هذه المتطلبات. فتصور العامل لعدم الكفاية هذا يلعب دورا هاما في توليد الإجهاد لديه.
- عدم التوازن بين المجهودات الآتية من الفرد (المطالب الداخلية) والموارد التي توفرها بيئة العمل لهذا الفرد.
- عملية التقييم التي تجمع بين زوجين اثنين من المكونات الخارجية /الداخلية. وتقوم هذه العملية بتقييم ما إذا كان هناك اختلال في التوازن أم لا، وتقرر ما إذا كانت هذه مشكلة أو ما إذا كانت ستشكل مشكلة على المدى الأطول.
- النتيجة هي استراتيجية المجابهة التي تعتمد على مركبات معرفية وسلوكية وفسيولوجية
- المعدل الذي تتغير وفقه المركبات المختلفة (بالثواني أو السنوات) يؤثر على كيفية تفاعل الفرد.
- من وجهة نظر منهجية فالتغذية المرتدة هي آلية هامة لدراسة الظاهرة نظرا لاحتوائها على الآثار

(V. DE KEYSER et I. HANSEZ. 1996.p: 133-144).

#### ❖ نموذج ايفانسفيتش وماطسون في الاجهاد المهني(1980):Ivancevich & Mattesson

يحتوي هذا النموذج على ثلاثة أبعاد أساسية هي:

- ✓ بعد عوامل الضغط "المجهودات".
- ✓ بعد الفروق الفردية (الوسيط).
- ✓ بعد نتائج المجهودات (تأثيراتها). وفيما يلي شرح مقتضب لكل بعد من هذه الأبعاد.

1-بعد عوامل الضغط "المجهودات":

يقسم نموذج Ivancevich & Mattesson عوامل الضغط إلى أربعة أصناف و هي:

- ❖ عوامل الضغط الفيزيائية (الحرارة، الإضاءة، الضوضاء...).
- ❖ عوامل الضغط الفردية ( حمل العمل، تصميم العمل، عدم وضوح الدور...).

❖ عوامل الضغط الجماعية (العلاقات غير السوية بين المشرف وأتباعه، العلاقات غير السوية بين أفراد جماعة العمل...).

❖ عوامل الضغط التنظيمية (عدم المشاركة في اتخاذ القرارات، الهياكل التنظيمية... إلخ).

وفي حالة ما إذا وجدت كل هذه العوامل فإنها تكون مصادر قوية لمعايشة الإجهاد وبالتالي لا تكون في مصلحة العامل والعمل.

2- بعد الفروق الفردية:

يحتوي هذا النموذج على الفروق الفردية الديمغرافية (السن والجنس) والسلوكية (الثقافة، والقدرة) والمعرفية أو الانفعالية (نمط الشخصية "أ"، تقدير الذات، تحمل الغموض... إلخ) وتلعب هذه الفروق الفردية دورا هاما وهذا لكونها معدلة للعلاقة بين عوامل الضغط ونتائجه (تأثيراته).

وعلى هذا الأساس فإن الشعور بالإجهاد أو عدم الشعور به يكون مرتبطا بالصفات الخاصة التي يتميز بها الأفراد في مكان عملهم.

3- بعد نتائج الضغط "المجهدات":

تشير الدراسات إلى أنه في مواقف الضغط، لا تكون لبعض الأفراد القدرة أو القابلية الكافية للتكيف مع العوامل المجهدة بصورة موفقة، ويكونون بالتالي أكثر عرضة لمعايشة الإجهاد فسيولوجيا وسيكولوجيا. ويشير كوكس (Cox. 1978) إلى خمسة أنواع من التأثيرات وهي:

- التأثيرات الفردية ومنها القلق، والملل، والكآبة، والتعب والإحباط وانخفاض تقدير الذات والعصبية.
- التأثيرات السلوكية ومنها ارتكاب الحوادث، والإدمان على المخدرات، والإفراط في الأكل والشرب والتدخين.
- التأثيرات المعرفية ومنها عدم التركيز واضطراب الانتباه والذاكرة.
- التأثيرات الفيزيولوجية ومنها ارتفاع ضغط الدم، وارتفاع مستوى السكر في الدم وارتفاع مستوى الكوليستيرول في الدم.

• التأثيرات التنظيمية ومنها التغيب، وانخفاض الإنتاج وعدم الرضا الوظيفي.

وهكذا، يتضح من خلال ما سلف ذكره، أن الهدف من وراء تحليل هذه المتغيرات هو الإشارة إلى أن الإجهاد المهني متعدد الجوانب ومن الممكن أن تختبره جميع مستويات المنظمة

(Mathesonand Ivancevich p:19)

### ❖ نموذج المجهدات المهنية:

يقوم هذا النموذج على الدراسات التي قدمها ماجراث McGrath التي يركز فيها على إدراك الفرد للموقف البيئي فعلية التقييم المعرفي للموقف تبدأ بإدراك الموقف ثم اتخاذ القرار نحو تحديد الاستجابة

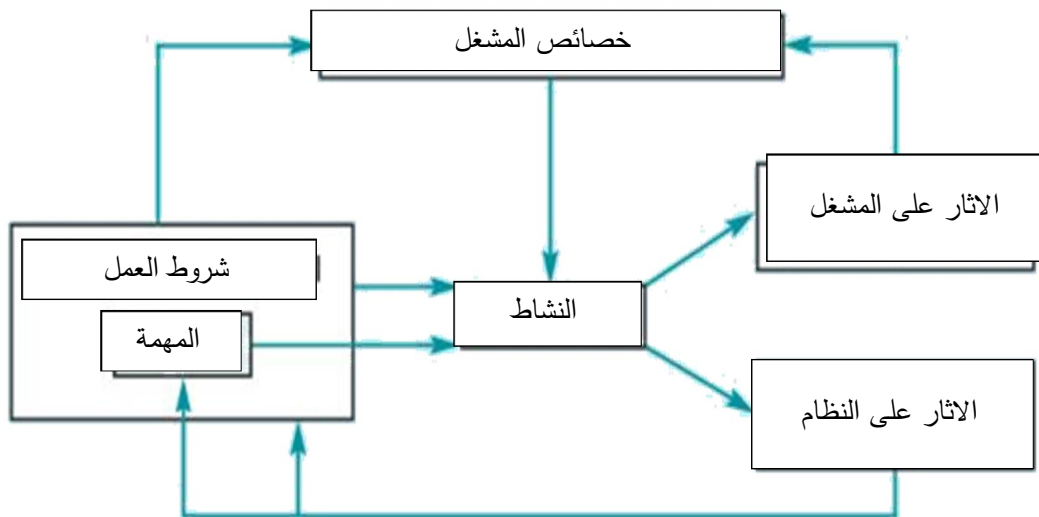
المناسبة، وانطلاقاً من ذلك تتحدد عملية الأداء التي تمثل سلوك الفرد وتعتبر هذه الاستجابة حسب أصحاب هذا النموذج سلوكية تطوعية، وليست استجابة فزيولوجية.

أما الانتقادات الموجهة لهذا النموذج هو تجاهله للتوترات الناتجة عن مجهد العمل لدى الفرد والتركيز على شرح السلوك الاجتماعي الذي يقوم به الفرد في مقر عمله ولاسيما أداء المهنة (بنت قبلان. ص: 121).

### ❖ نموذج الاجتهاد وتحليل العمل: Modèle de Karnas

هذا النموذج (المعروض أدناه) ليس فقط نموذجاً لتفسير تكون الإجهاد بل نموذجاً لتحليل العمل. ويؤكد كرناس بشكل خاص على أهمية التبادلات بين النشاط والمهمة وبين الشروط والنتائج ليس فقط من خلال العلاقات السببية المباشرة، بل أيضاً من خلال حلقات التغذية المرتدة، لأن النتائج في الواقع هي أيضاً الأسباب.

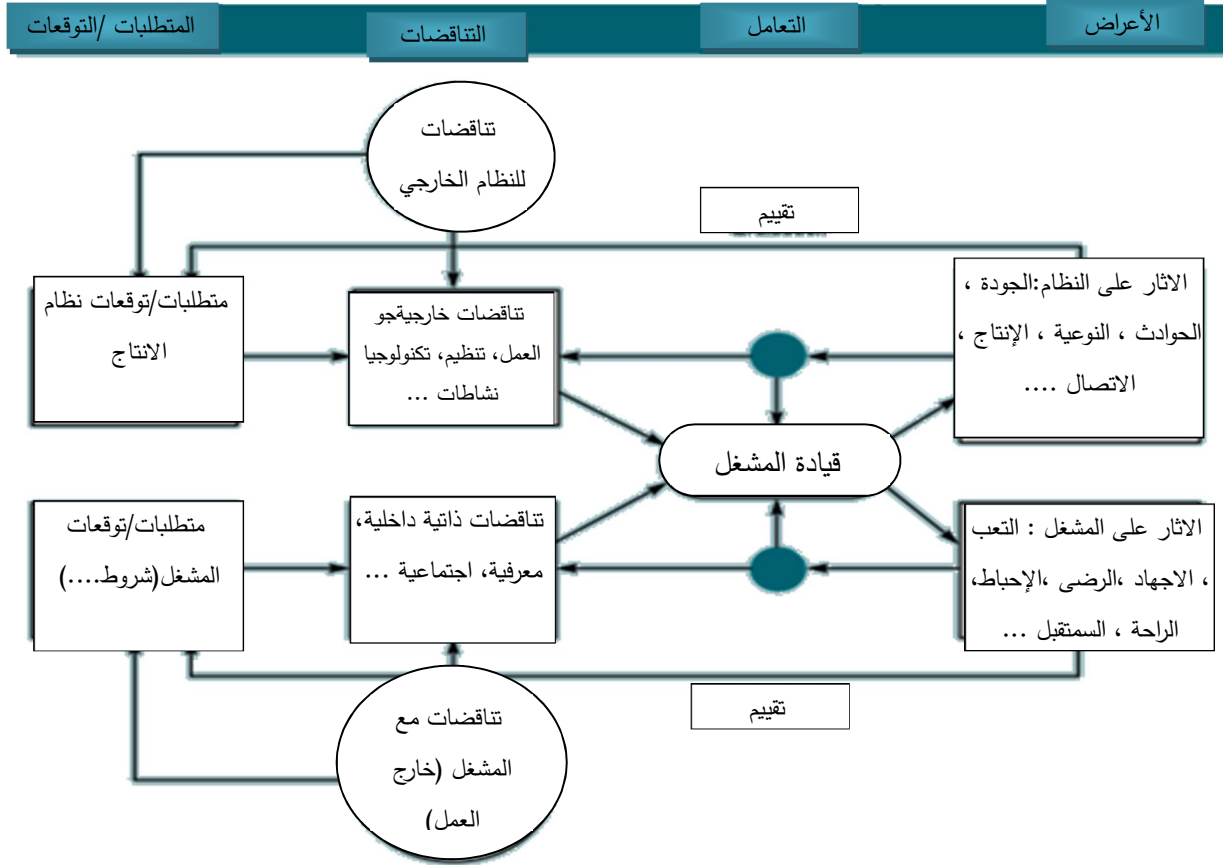
شكل رقم: ( 8 ) :نموذج الاجتهاد و تحليل العمل



إن خصائص المهمة (طريقة العمل المحدد)، وظروف العمل والمشغل، في لحظة معينة، تحدد النشاط (العمل الحقيقي)، وله عواقب خاصة على كل من المشغل والنظام، ويترتب على هذه العواقب بالنسبة للنظام آثار مباشرة على المهمة وظروف العمل، وبدورهما لديهما آثار على المهمة؛ والكل مرة أخرى يحدد النشاط. يبدو أن هذا النموذج قد شهد تطورات لاحقة على النحو المبين في الشكل أدناه، وهو يميز بين تقرير المتطلبات / توقعات النظام التي تحدد القيود والتناقضات المفروضة على وضعية العمل (القيود الخارجية) وتقرير الطلبات / توقعات الفرد التي تحدد القيود الداخلية، والفردية، والمعرفية والاجتماعية. ومن ثم ينبغي مقارنتها بنموذج (ماكاي وكوبر) لأنها تقدم أيضاً مفاهيم القيود الخارجية المرتبطة بالنظام وبالظروف المعيشية خارج العمل.

(Rolland, Jean-Pierre. p: 99-122)

شكل رقم: ( 9 ) : نموذج الاجتهاد و تحليل العمل

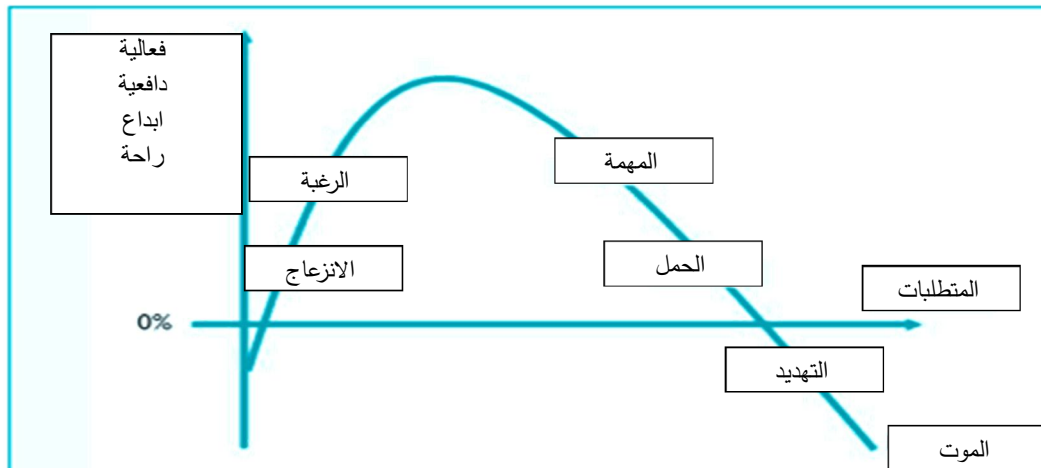


## ❖ نموذج كومبرنول: Modèle de Compernelle

نموذج كومبرنول ليس نموذجاً نظرياً بل نموذجاً للتفسير، ويبين الرسم البياني التالي تغير حالة مقاومة الفرد عند تعرضه لعامل مجهود، و بعبارة أخرى علاقة أداء الفرد (على المحور الداخلي) بمستوى الإجهاد (على الخارج).

بالنسبة لكومبرنول، الإدارة المثلى للإجهاد داخل شركة تتكون من : جانب فردي (التدريب على إدارة الإجهاد) وجانب من المنظمة (فحص لمصادر الإجهاد وتحفيز الدعم) .

شكل رقم: ( 10 ) : نموذج كومبرنول للشرح تمايز درجة مقاومة العنصر المعرض للعامل المجهود



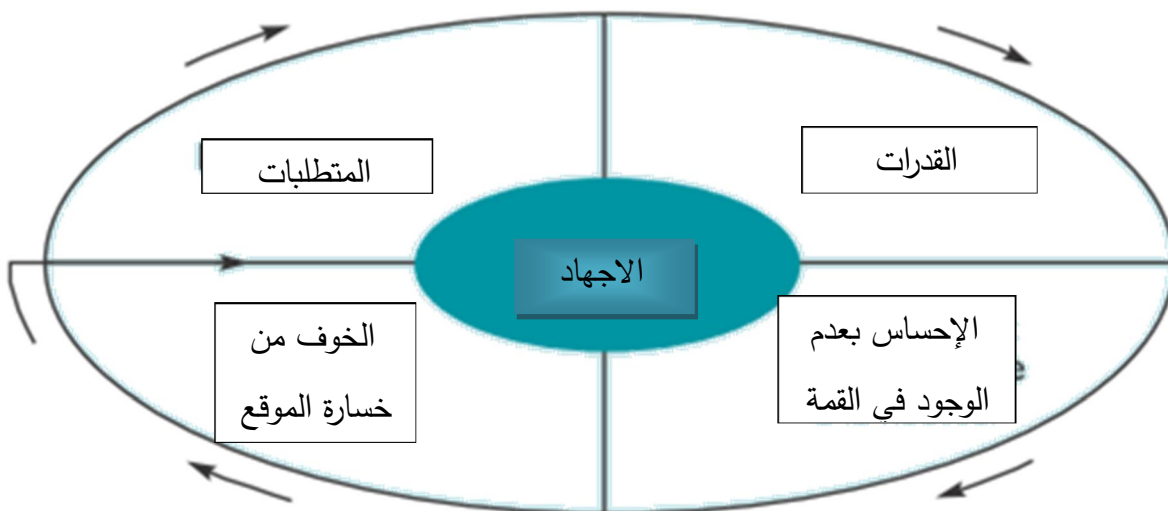
إدارة الإجهاد الوقائي هو أكثر بكثير من مجرد مجموعة من التقنيات التي يمكن استخدامها من قبل الأفراد للتعامل مع الإجهاد. إنها فلسفة تتخلل المنظمة في مجملها وتفترض أن الفرد والمنظمة يجب أن يتحملا معا مسؤولية تعزيز الصحة ومنع الإجهاد السلبي ، و الهدف وفقا لكومبرنول، ليس تجنب كل الإجهاد ولكن هو تحديد المستوى الأمثل للإجهاد الذي يجعل العامل أكثر إبداعا، تحفيزا، و يتحدى بأن يكتشف حلولاً جديدة لمشكلات قديمة فالإجهاد بهذا المستوى يحفز من أجل النمو والتنمية ، ومع ذلك، يبدو أن مفهوم "الإجهاد الإيجابي" يخلط بين الإجهاد (الشعور بفقدان السيطرة، ونقص الموارد الداخلية و/ أو الخارجية، وضعف آليات التكيف) والدافعية (يجد الفرد الطاقة والموارد و يملك السيطرة الكافية على الوضع لمواجهة التحدي ... ) (Simon Moors p:145-156) .

### ❖ نموذج : Modèle INRCT

وفقا لهذا النموذج (المعروض أدناه)، عندما يشعر الشخص بأنه لا يستطيع أن ينجز وظيفته بالطريقة المناسبة يشعر وكأنه مهدد بفقدانها أو التعرض للعقوبات وضعف تقدير الذات ... ما يطور مشاعر القلق والإجهاد.

تتعلق الجوانب التي تحدد المتطلبات بالفرد (المنتج، الناس، والمعلومات ...) والوسائل (الآلات، وسلطة اتخاذ القرار، والمساعدة...) والعمليات (التعقيد، الجودة، الكمية) والظروف (القيود المادية، النفسية، الاجتماعية الزمنية...).

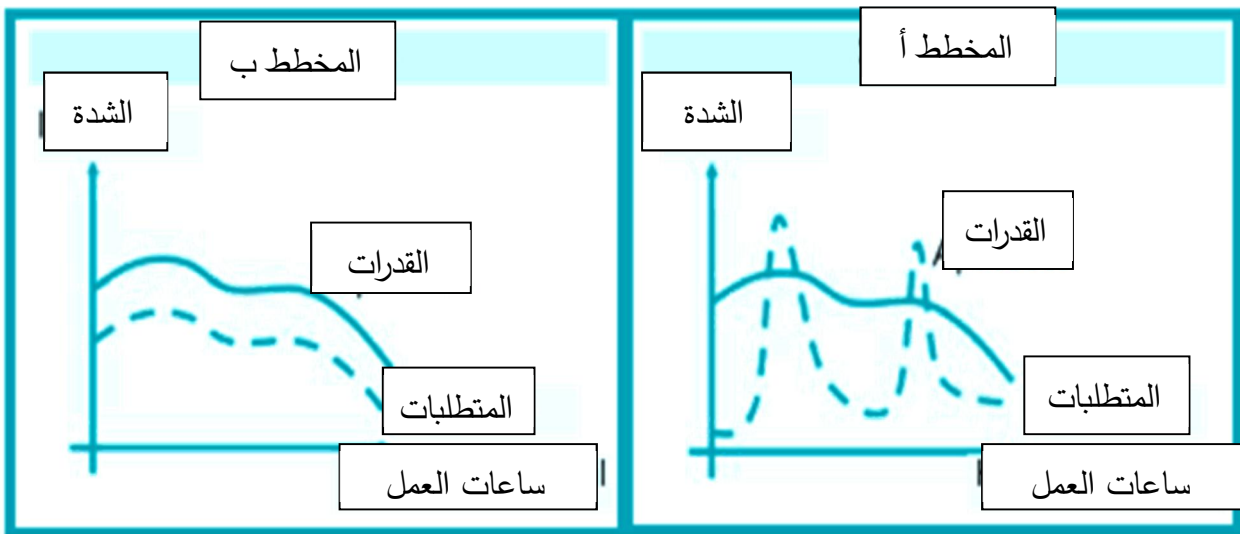
شكل رقم ( 11 ) : نموذج Modèle INRCT



المهارات هي كل الوسائل المتاحة للفرد لمواجهة الوضع. سواء كانت أدوات خارجية أو داخلية (المهارات الفردية الخاصة، والخبرة، والتدريب).

ويقترح المؤلف الرسوم البيانية التالية لتوضيح تطور المهارات والمتطلبات في إطار الزمن أو الوقت. في المخطط B تختلف المتطلبات اختلافا كبيرا مع مرور الوقت، من فترة ذات مطالب منخفضة (التي تميل إلى التسبب في انخفاض المهارات) تتبع بفترة ذات مطالب عالية. وإذا غيبت المهارات وأصبحت غيرنافعة (كما هو الحال في مخطط B)، ينتج الإجهاد في النهاية (Rae Jean Proeschold-Bell & all p:45-67)

مثال شكل رقم ( 12 ): تطور منحنى المتطلبات والقدرات خلال يوم في العمل



يتماشى نموذج INRCT مع المخطط الكلاسيكي لفيزيولوجيا العمل حيث تخضع العقوبات إلى العلاقة بين القيود والقدرات. وذلك ما نجده يبرز على ثلاثة جوانب:

- التطور مع مرور الوقت.
- تعمل متطلبات العمل على المهارات (على سبيل المثال، القيود الزمنية قد تؤدي إلى طرق أخرى لتنظيم العمل). فالوضع إذا غير ثابت أو مجمد. فهو ديناميكية. هذه الفكرة موجودة بالفعل في نموذج كارناس.
- يبدو أن الجانب الثالث والأخير مقيد. يستند هذا النموذج على مبدأ لا يحدث الإجهاد إلا عندما يشعر الشخص أنه ليس في المستوى المطلوب منه لأداء نشاطاته ويتكون لديه الإحساس بأن هذا الأمر تهديد لمكانته في المجتمع، ويخاف من فقدان منصبه، أو أن يتم تقييمه بطريقة سلبية من قبل رئيسه وزملائه ولا يبدو أن مفهوم التهديد هذا موجود في أي نموذج آخر أين يظهر مفهوم نوعية الحياة أكثر تكرارا.
- وهناك جانب رابع مثير للاهتمام، لم يناقشه المؤلفون، يظهر في هذا النموذج وهو فكرة أن العلاقة بين المطالب وقدرات العمل مع متطلبات أقل بكثير من قدرات الشخص هي أيضا مصدر للإجهاد...، ومع ذلك دون وجود تهديد (Simon Moors .1998.p:10-14).

### 3.4 نماذج و نظريات شبه نسقية في تفسير الاجهاد المهني :

#### ❖ نظرية حفظ الموارد: Conservation of Resources Theory

هو نموذج نظري مشهور جدا لعملية الإجهاد وضعه ستيفان هوبول (1989) والمعروفة باسم نظرية الحفاظ على الموارد (COR) ويتميز هذا المنظور بالتشابه مع نموذج P-E وتحديدا بمعنى أن كلا النهجين يدرسان تفاعل الفرد والبيئة ودرجة التواصل بين المتطلبات البيئية والمتطلبات من الموارد، وتلبية الفرد لهذه المطالب. تضم النظرية مؤشرات أكثر موضوعية والمبدأ الأساسي لنظرية COR هو أن "الأفراد يسعون جاهدين للحصول، وحماية، وتعزيز الأشياء التي يقيمونها" (Hoboken, Spector. 1982. p: 34-39).

أي أن الناس يسعون جاهدين للحفاظ على الموارد وتراكمها لتحسين التعامل مع مطالب وتحديات الحياة. "المورد" هو كل ما هو مهم للشخص، ويسهم بشكل إيجابي في رفاهه ويسمح له بالتكيف.

في استعراضه لنظرية كور وتطبيقاتها، أشار هوبول إلى أن 74 نوعا مختلفا من الموارد تم تحديدها من خلال البحوث، بعضها ما يسميه الموارد "الشخصية"، تتضمن الموارد الشخصية سمات الشخصية (على سبيل المثال، موقع الرقابة الداخلية، والمتانة، والتقاؤل من التصرف، والاعتماد على الذات المعمم) وغيرها من الخصائص، وكلها إيجابية (Nelson & Simmons, 2003. P: 89) أما الموارد البيئية (الموارد الخارجية)، فتختلف تبعا لنوع البيئة التي يعمل فيها الشخص. أي أنها تكون في سياق العمل، على سبيل المثال، الخصائص التي تحدد استقلالية في عملهم، ومقدار (نوع) ردود الفعل الواردة على أداء عملهم ومستوى المكافآت التي تم الحصول عليها لأداء مهني ناجح.

ويمثل الدعم الاجتماعي من زملائه في العمل والدعم التنظيمي للأفراد (تلبية احتياجاتهم) أيضا موارد بيئية رئيسية يمكن أن تقلل من التوتر والإرهاق، فضلا عن تحسين النظرة الإيجابية (Halbesleben, p:97).

سمة رئيسية من نظرية كور هو النظر في وقت واحد من كل من العناصر البيئية والعقلية والإدراك الفرد. وفي هذه النظرية، تمنح هذه الأبعاد وزنا متساويا نسبيا في تحديد ما إذا كان الشخص سيختبر حفظ الموارد أم لا. ويشير هوبول إلى أن نموذج المعاملات في لازاروس يعطي الكثير من التركيز على التقييمات الشخصية (للتهديد) وليس ما يكفي من الاهتمام لماذا يقيم الناس الأحداث بطرق معينة. ويكمن تناقضه في أن نموذج المعاملات يؤكد بشكل مفرط على دور العمليات المعرفية، ويعطي اهتماما غير كاف للبيئة نفسها. وعلى النقيض من ذلك، تنقسم نظرية كور إلى الخصائص البيئية التي تسهم في الحفاظ على الموارد، وبالتالي (وفقا لهوبول)، لديها تطبيق عملي أكثر. الفكرة الأساسية الكامنة وراء نظرية كور هي أن الظروف المجهدة تؤدي إلى خسائر في الموارد. على سبيل المثال، يمكن للنزاع مع أشخاص آخرين في العمل أن يستنزفوا طاقة الفرد، ويأخذون وقتا للتعامل معهم، ويصرفهم عن مهامهم الوظيفية الأساسية، وكل ذلك

سيؤدي إلى خسائر في الموارد. وفي المقابل، ستؤدي الظروف المواتية إلى تحقيق مكاسب في الموارد؛ على سبيل المثال، عندما يتلقى الناس ردود فعل إيجابية على عملهم من المشرف عليهم وهذا من شأنه أن يزيد من تأثير إيجابي وتعزيز احترام الذات، فضلا عن التأكيد على أن أداء عملهم مقبول. ومع ذلك، على الرغم من أن نظرية كور تتضمن كلا من خسائر الموارد (بسبب الظروف البيئية المجهدة) ومكاسب الموارد (من الأحداث المواتية التي تحدث)، فإن التركيز الرئيسي على الخسائر. وقد اقترح هوبفول أيضا، لأن خسائر الموارد تمثل تهديدا رئيسيا للبقاء على قيد الحياة، لديهم الأولوية على مكاسب الموارد عندما يكون الشخص يتنافس مع الظروف غير المواتية (المجهدة). وقال أيضا إن الأفراد يميلون إلى التركيز أكثر على خسائر الموارد من المكاسب، مرة أخرى لأن الخسائر يمكن أن تعرقل قدرة الشخص على البقاء والنمو في عالمهم. ومع ذلك، فإن المكاسب في الموارد مهمة لكي يطورها الشخص ويزيد من المستوى العام للرفاه النفسي والاجتماعي، وهناك مبدآن آخران لنظرية كور وهما: (أ) لوالب الموارد و (ب) قوافل الموارد. ويستند مفهوم اللوالب إلى فكرة مفادها أنه عندما يفتقر الأفراد إلى الموارد اللازمة للتعامل مع الأحداث المجهدة فإنهم ليسوا أكثر ضعفا في هذه الحالة فحسب، بل أيضا "الخسارة تولد المزيد من الخسائر في الموارد" (Hobfoll, 2001 p:346-354).

وقد دعمت العديد من الدراسات هذا التصاعد في خسائر الموارد، فعلى سبيل المثال وجد كين فوي (Keane, Foy 1999) أن مصادر الموارد التي يعاني منها الأفراد المقاتلون في فيتنام "امتدت" إلى قدرة مخفضة على التعامل مع الصدمة بعد القتال، مما يقلل من فرص الانتعاش، وبالمثل يمكن لمكاسب الموارد أيضا أن تنتعش مثلما يؤدي الأداء الناجح إلى مزيد من الانجازات، على الرغم من أن هوبفول قد اقترح أن يكون لحالات الخسارة عادة تأثير أكبر على رفاهية الناس من كسب اللوالب. بالإضافة إلى أن كسب أو خسارة اللوالب، نظرية كور يشمل أيضا مفهوم قوافل الموارد. وتشير هذه الفكرة إلى أن الموارد يمكن أن تجمع وتمتد وتتكامل مع بعضها البعض.

ومن الأمثلة التي قدمها هوبفول للإسدلال على عملية التحقق الذاتي من التفاؤل، أنه مثلا إذا تعزز أداء الفرد الذاتي من خلال الاداء الوظيفي الفعال، فإنه سيصبحو أكثر تفاؤلا بشأن قدرته على الأداء بفعالية في المستقبل. وبالمثل، فإن توفر الدعم الاجتماعي قد يعزز مشاعر احترام الذات للأفراد، مما يجعلهم يشعرون بمزيد من الراحة في السعي للحصول على مزيد من الدعم الاجتماعي في المستقبل، هناك دعم تجريبي كبير لمبادئ كور والمنطق، وهذه النظرية قد قدمت مساهمة كبيرة في كل من الأدب النظري والتطبيقي لتفسير ليس الاجتهاد فقط بل تعدها إلى جودة الحياة عند العامل (Vella-Brodrick & all.2009.p:456). في دراسة طولية على مرحلتين طبقت على العاملين في الهندسة الكهربائية والإلكترونيات في هولندا بحث زانثوبولو وزملاؤه العلاقات المتبادلة بين الموارد الوظيفية (الاستقلال الذاتي، والدعم الاجتماعي

التدريب الإشرافي، الأداء، وفرص التطوير المهني)، والموارد الشخصية (الذات ، والتقدير الذاتي والتفاؤل القائم على التنظيم) والمشاركة في العمل ، لاحظوا أنه عندما يكون لدى الموظفين مستويات عالية من الموارد، فإن مشاركة عملهم تزداد، وعلى العكس من ذلك، ترتبط مستويات المشاركة المرتفعة أيضا بموارد أكبر في الفترة الزمنية التالية ، كما خلصت زانثوبولو وشركاؤها إلى أن كلا من الدور (الوظيفة) والموارد الشخصية تلعب دورا هاما في تسهيل مشاركة العمل (Llorens & all p:383).

### ❖ نموذج معهد البحوث الاجتماعية في جامعة ميشيغان:

#### Institute for Social Research (ISR) at the University of Michigan

خلال أوائل 1960، تم تطوير نموذج عام وأكثر شعبية لتفسير الاجتهاد المهني إلى حد بعيد، من قبل الباحثين في معهد البحوث الاجتماعية (ISR) بجامعة ميشيغان كما هو معروف، ليكون بمثابة دليل على واحدة من أولى الدراسات واسعة النطاق من الإجهاد المهني بتمويل من المعهد الوطني للسلامة والصحة المهنية.

حيث يقترح النموذج أن جميع العاملين في المنظمات يواجهون خصائص موضوعية لبيئة العمل، مثل مقدار العمل الذي يتم تطبيقه... هذه الخصائص الموضوعية لبيئة العمل يتم النظر إليها أو تقييمها من قبل الموظف، وبناءا على هذا التقييم، هناك بعض ردود الفعل على المدى القصير التي قد تكون نفسية أو بدنية أو سلوكية في الطبيعة وإذا تعرض الموظف لهذه التفاعلات قصيرة الأجل لفترة طويلة من الوقت، فقد يؤدي رده في نهاية المطاف إلى ضعف الصحة العقلية أو البدنية.

بالإضافة إلى أن هذا النموذج وصف العملية التي تؤدي بالإجهاد إلى إحداث مشاكل صحية نفسية وجسدية، يؤكد هذا النموذج على أن كل خطوة في هذه العملية قد تتأثر بخصائص الفرد (على سبيل المثال، الخصائص الديموغرافية، سمات الشخصية)، فضلا عن العلاقات الشخصية العلاقات داخل بيئة عمل الفرد، وقد أصبح هذا الجانب من النموذج مهم جدا، وخاصة في السنوات الأخيرة، ذلك أن الكثير من بحوث الإجهاد المهني ركزت على كيفية تأثير الفروق الفردية على عملية الإجهاد (Steve Jex. p: 89).

لكن على الرغم من أن الباحثين الإجهاد المهني لم يركزوا على اختبار النموذج ، فقد ركز هذا النموذج على التفسير النفسي لبيئة العمل على وجه الخصوص، على الطريقة التي بفسر و يقيس بها الباحثون المجهودات تحديدا، فمعظم الباحثين الإجهاد المهني تقييم الإجهاد المرتبطة بالعمل من خلال استخدام تصورات الموظفين للجوانب المجهدة من بيئة العمل ، لكن لسوء الحظ، فإن هذا التركيز على التصورات

أدى بالباحثين إلى إيلاء اهتمام ضئيل جدا للبيئة الموضوعية، وهو انتقاد غالبا ما يتم توجيهه إلى أبحاث الإجهاد المهني التي يقوم بها علماء اجتماعيون وسلوكيون. (Thomas.Britt.Jex :P45-67)

### ❖ نموذج الهندسة النفسية للإجهاد لتيري بيهر وجون نيومان:

أما النموذج العام الآخر للإجهاد المهني وهو يشبه إلى حد بعيد في تفسيره للإجهاد المهني للنموذج السابق له، فقد وصفه تيري بيهر وجون نيومان في مراجعة واسعة نشرت في عام 1978.

وفقا لهذا النموذج، فإن خصائص الفرد تتفاعل مع خصائص بيئة العمل من خلال الإدراك الحسي أو عمليات التقييم، وبناء على الطبيعة الدقيقة لهذا التفاعل، قد تكون هناك عواقب على كل من الموظف الواحد والمنظمة التي يعمل بها، وبالنسبة للفرد قد تشمل هذه العواقب مشاكل صحية، في حين أن العواقب التنظيمية قد تشمل انخفاض الإنتاجية وزيادة تكاليف الرعاية الصحية، وتتمثل الخطوة الأخيرة في النموذج بالاستجابات التكيفية من جانب الفرد والمنظمة، ويمثل هذا ببساطة الإجراءات التي يتخذها الناس والمنظمات للتخفيف من آثار الإجهاد عندما يتم الاعتراف بها.

العنصر الأخير من نموذج بيهر ونيومان، الذي يقطع جميع المكونات الأخرى، هو الوقت ويعترف هذا المكون ببساطة بأن جميع الخطوات في عملية الإجهاد متضمنة في إطار زمني، على سبيل المثال، في بعض الحالات، قد تحدث ظروف مجهدة في العمل فجأة، كتسريح غير متوقع أو حادث خطير، وقد تستغرق الظروف المجهدة في حالات أخرى وقتا أطول بكثير لإظهار نفسها -تدهور العلاقة مع زميل في العمل مع مرور الوقت، أو تسوء قدرات العمال الجسمية بالتدرج، ومن المرجح أن تكون استجابات الموظفين والمنظمات لهذه الشروط مختلفة (Steve. Jex p: 93).

### ❖ نموذج التحكم في الطلبات الذي وضعه روبرت كاراسيك :

على مدى السنوات ال 25 الماضية، كان نموذج الإجهاد المهني الأكثر اختبارا هو نموذج التحكم في الطلبات الذي وضعه روبرت كاراسيك Karasek R خلال أواخر السبعينيات، والفكرة الأساسية الواردة في هذا النموذج واضحة جدا: المواقف الأكثر إجهادا هي تلك التي يتعرض فيها الموظفون لمطالب عمل عالية ولكن لديهم سيطرة منخفضة على القرارات المتعلقة بعملهم. وهناك طريقة أخرى للنظر في نموذج السيطرة على المطالب وهي أن المطالب والسيطرة تتفاعل بطريقة تجعل مطالب العمل مرتبطة بشدة بالإجهاد عندما تكون السيطرة منخفضة، العديد من الوظائف تناسب هذا النمط من ارتفاع المطالب والسيطرة المنخفضة

للعامل على وضعيته المهنية؛ أي أنه من المتوقع أن يقوم الموظفون أو ينتجون قدرا كبيرا من العمل، ولكن ليس لديهم رأي يذكر في كيفية قيامهم بوظائفهم أو كيفية عمل المنظمة.

وبما أن كاراسيك اقترح نموذج مراقبة الطلب في السبعينيات، فقد تم تعديل النموذج بناء على نتائج البحوث، وعلى وجه التحديد تلك التي أظهرت أن التفاعل بين الطلب والسيطرة أقوى بين الموظفين الذين يفتقرون إلى مستويات عالية من الدعم الاجتماعي من الآخرين.

وهكذا أصبح من الشائع بالنسبة للباحثين أن يشيروا إلى نموذج كاراسيك بمصطلحات كالمطالب-السيطرة-الدعم، وقد أظهر عدد قليل من الدراسات التجريبية أن العمل المشترك أقوى بين الأفراد ذوي الكفاءة الذاتية العالية، حيث يشير متغير الكفاءة الذاتية (وهي اعتقاد الفرد بقدرته على القيام ببعض المهام أو القيام بمسار المهني) أن الأفراد ذوي الكفاءة الذاتية المنخفضة هم أقل احتمالا من نظرائهم ذات الكفاءة الذاتية العالية لاستخلاص فوائد السيطرة العالية. ومع ذلك فإن الكفاءة الذاتية لم تدرج كجزء من نموذج التحكم في المطالب من قبل معظم الباحثين (Karasek.1979 p: 285-306).

لقد كان دعم نموذج التحكم في الطلبات مختلطا جدا، وذلك لعدة أسباب لعل السبب الأهم هو أنه لا يوجد اتفاق على ما يشكل بالضبط الدعم للنموذج، ووفقا لكاراسيك فإن الحد الأدنى من الدعم لهذا النموذج يمثله التأثيرات الإضافية للمطالب والسيطرة على الوظائف، حتى لو لم يتم دعم التفاعل بين الاثنين. من هذا المعيار فقط تلقى النموذج دعما وافيا ومعذلك، يرى البعض أن الاختبار الحقيقي هو التفاعل بين المطالب والسيطرة. وفي حالة تطبيق هذا المعيار يكون الدعم أكثر تواضعا بكثير (Karasek. 1990, p: 85).

### ❖ نموذج الخلل بين الجهد والمكافأة الذي وضعه يوهانس سيغريست في ألمانيا:

هو نموذج قابل للاختبار تماما -على الرغم من أنه لم يتم اختباره على نطاق واسع مثل نموذج السيطرة على الطلب - نموذج الخلل بين الجهد والمكافأة الذي وضعه يوهانس سيغريست في ألمانيا.

وفقا لهذا النموذج، العمال يقيمون حالة عملهم من حيث الجهد الذي وضعوه في ذلك العمل مقارنة بالمكافآت التي يتلقونها في المواقف العصيبة، يشعر الموظفون كما لو أنهم يضعون قدرا كبيرا من عملهم أو يقومون بالكثير لمنظمتهم، ويشعرون كما لو أنهم لا يتلقون مكافآت تتناسب مع هذه الجهود

(Siegrist p:163-168).

## ❖ النموذج السيبراني لتفسير الاجهاد، المجابهة وجودة الحياة لجيفري ادوارد:

**Cybernetic model of stress, coping, and well-being by Jeffrey R. Edwards**

حسب هذا النموذج الذي وضعه جيف إدواردز والمقترح نسبيا في (1992) يقارن الموظفون وضعهم المهني الحالي مع ما يرغبون فيه مستقبلا، إذا كانت هذه المقارنة تؤدي إلى تناقض سلبي، أو إذا كان الوضع الحالي ليس ما يريده الموظف، غير أن النموذج يذهب إلى أبعد من ذلك ويصف العملية التي يحاول الموظفون من خلالها تغيير هذا التناقض السلبي. على الرغم من نظرية إدواردز معقدة، فهي أيضا أفضل بكثير في وصف عملية الإجهاد من العديد من نظريات الإجهاد الأخرى.

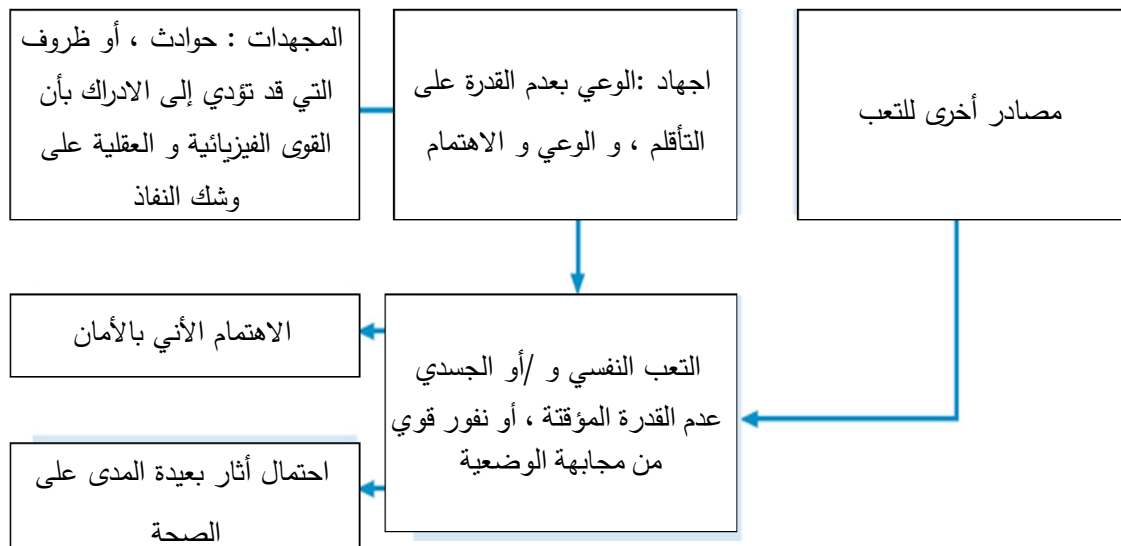
حتى الآن، لم يتم اختبار هذه النظرية صراحة، ولكن في المستقبل، لديها قدر كبير من إمكانات بحوث الإجهاد المهني (Edwards & all p: 389-402)

## ❖ نموذج وزارة العمل النيوزيلاندي التقليدي:

**A traditional model - Department of Labour. New Zealand**

سعى هذا النموذج إلى إظهار الفكرة البسيطة التي مفادها أن المجهودات يمكن أن تؤدي إلى تصور عدم القدرة على التعامل معها، وأن هذا قد يؤدي إلى التعب الذي قد يكون له عواقب قصيرة وطويلة الأجل. لم يكن هذا النموذج سيئا في زمانه ومكانه. واعترفت بأن شيئا ما يسمى "الإجهاد" يمكن أن يحدث في أماكن العمل ويمكن أن يؤدي إلى نتائج غير مرغوب فيها. الطريقة التي يرى كل فرد أو يقيم وضعه لا يحصل على ذكر. كل الناس يعتبرون أنفسهم يتفاعلون بنفس الطريقة. انها لا تتحدث عن التجارب الايجابية.

## مثال شكل رقم ( 13 ): تفسير الاجهاد حسب نموذج وزارة العمل نيوزيلاندا التقليدي



(Chris Walls & Frank Darby Published online: 23 Feb 2007Journal)

## ❖ نموذج بديل من الإجهاد لغاردنر:

**An alternative model of stress - D Gardner, New Zealand**

يرى نظرة أخرى تماما للإجهاد فمقاربتة تعتمد على أن إن الإجهاد المرتبط بالعمل هو مشكلة رئيسية، وادارته بعيدة كل البعد عن أن تكون واضحة، فهي متشعبة ومعقدة، لذلك لا يجب فقط تحديد وتقييم ومراقبة المجهودات، لأنه بالمقابل كذلك يجب تجنب إزالة الجوانب المجزية للعمل لأنها قد تخلق الاجهاد، غياب الدافع للعمل وليس وجود المجهودات فقط من يسبب الاجهاد. فهناك حاجة إلى تحديد ومعالجة كل من التحدي والعوائق (أو التهديد)، والتميز بينهما من خلال وجود استراتيجيات مختلفة لكل منهما، حيث أن: الإجهاد والتمتع بالعمل يمكن أن يتعايشا.

كذلك يمكن للعديد من "عوامل الإجهاد" أن يقابلها "مرض"، ومع ذلك يبدو أن هناك فقط الإجهاد وعدم الارتياح هو ما يرتبطة مباشرة بالزائد الكمي للعمل، أي بشدته، في المقابل ليس الإجهاد فقط من يرتبط بشدة وطبيعة العمل، بل كذلك الشعور بالارتياح مرتبطة بالقيام بعمل جدير بالاهتمام، وذو قيمة.

(J Gardner & Fletsher . P: 92-98)

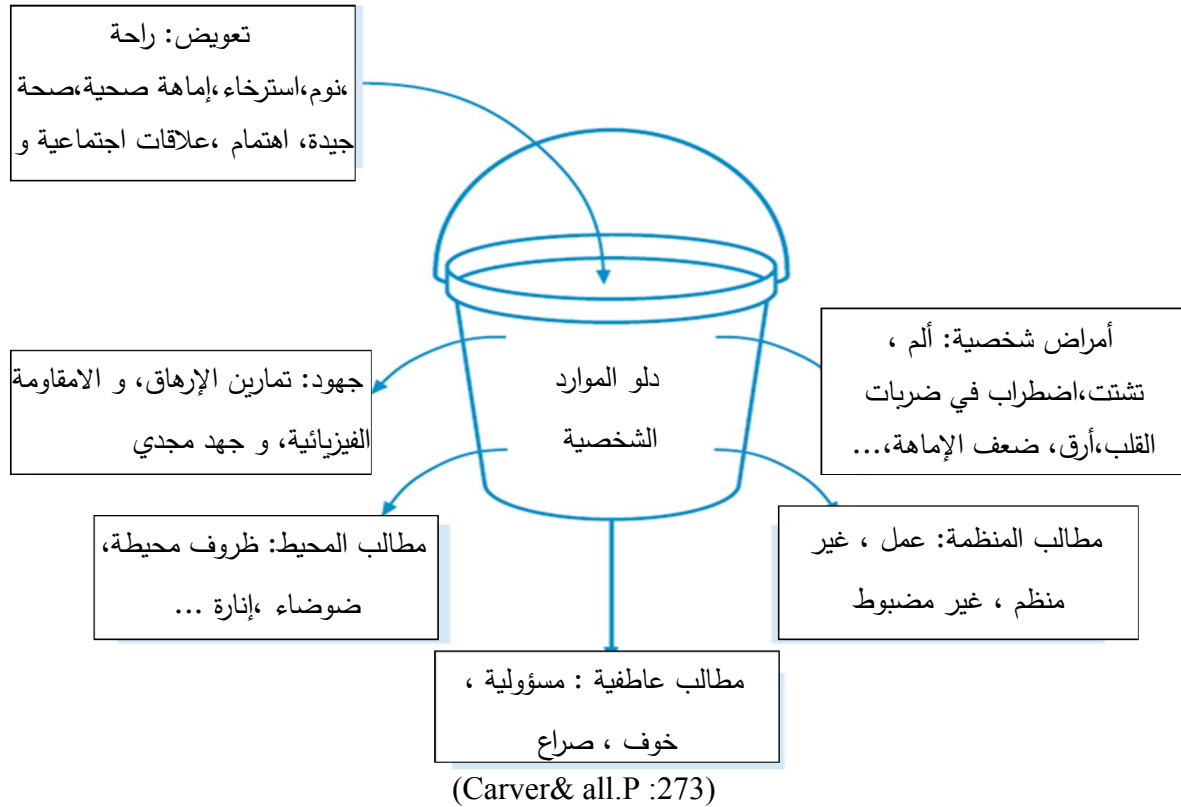
## ❖ نموذج "الدلو" - غرانجيان. سويسرا

**The 'bucket' model - E Grandjean Switzerland.**

بدأ هذا النموذج لأول مرة من صورة بسيطة جدا من التعب اقترحها إغون غرانجيان Etienne Grandjean الذي يشبه الجسم البشري إلى دلو التي يمكن أن تكون 'مليئة' يوميا مع تجارب غير سارة، ومع النوم والاستجمام يمكن تفريغها لبداية جديدة في اليوم التالي.

وقد عكست إدارة العمل هذا النموذج لإظهار جسم الإنسان كخزان من القدرة التي تم تجفيفها خلال النهار وإعادة ملئها في الليل وعطلات نهاية الأسبوع. مرة أخرى، يجعل هذا النموذج الجميع كردة فعل نفسها. فهو يقر بالاحتمالات غير المرغوبة، ولكنه لا يعطي سوى القليل من الفائدة للتجارب الإيجابية في العمل، للطريقة التي يمكن بها أن يكون العمل مجزيا ومحفزا، على سبيل المثال، وبالتالي ملء دلو خلال النهار (Ross & all.P: 317).

شكل رقم ( 14 ): تفسير الاجهاد حسب نموذج الدلو

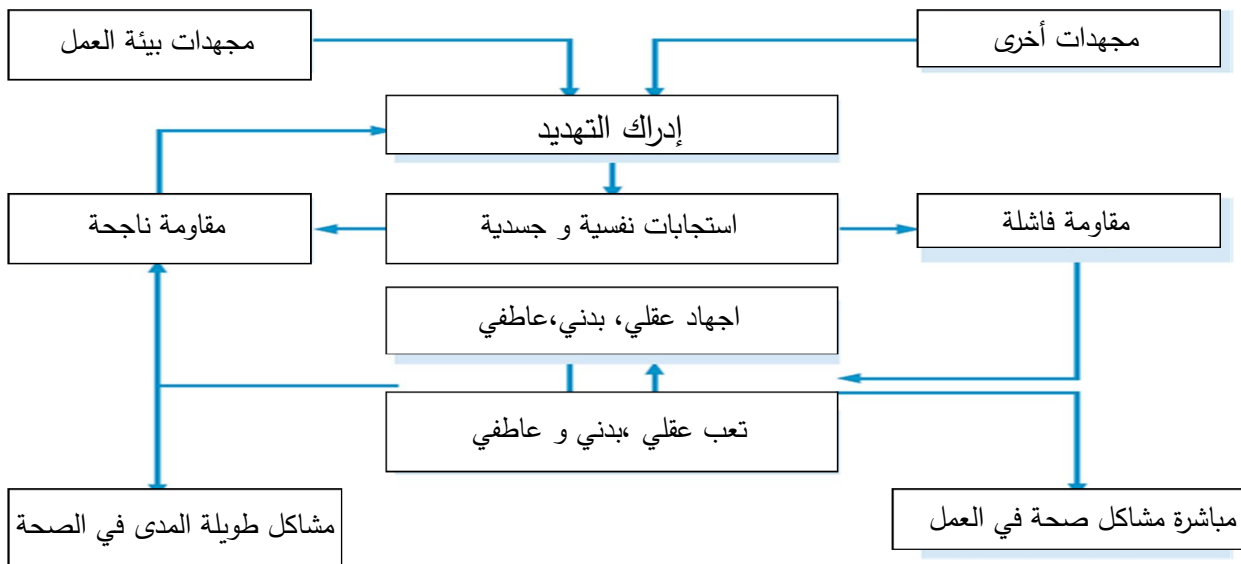


### ❖ النموذج الأكاديمي: داو وآخرون

#### An academic model - K Dewe et al. New Zealand

اعتبر كل من كوبر، دريسكول و داو (Dewe P.J, O'Driscoll M.P, Cooper C.L) أن النماذج السابقة "مبسطة"، نظراً إلى أنها تميل فقط إلى أن الناس تتلقى استجابة حتمية بطريقة معينة، فالواقع أقرب إذا أمكن إثبات أن الناس يميلون إلى تقييم وضعهم بدلاً من قبوله بشكل سلبي، ومرة أخرى، لا يوجد ذكر للتجارب الإيجابية الممكنة في أماكن العمل، أو ترسيم "التهديد" و "التحدي".

مثال شكل رقم ( 15 ) : تفسير الاجتهاد حسب النموذج الأكاديمي، داو و آخرون نيوزيلاندا



## ❖ نموذج التوازن تكافؤ الجهد (ERI) - J Siegrist. ألمانيا

**The effort rewards imbalance model - J Siegrist. Germany**

إن البحث عن اختلال التوازن بين الجهد والمكافأة والصحة هو جزء من برنامج علمي أوسع يهدف إلى فهم مساهمة العوامل الاجتماعية والنفسية في صحة الإنسان والمرض. وبشكل أكثر تحديداً، يتم تحليل الآثار المدمرة على الصحة التي تنتجها سلوكيات الناس، والإدراكات والعواطف من خلال الأدوار الاجتماعية الأساسية في حياة الكبار (دور العمل، والأدوار المدنية، وأدوار الأسرة وما إلى ذلك) باستخدام منهج نظري ومنهجي محدد.

يركز هذا المنهج النظري على مفهوم المعاملة بالمثل الاجتماعي، وهو مبدأ أساسي من السلوك بين الأشخاص و "قواعد تطويرية قديمة" للتبادل الاجتماعي. وتتميز المعاملة الاجتماعية بالمثل بالاستثمارات التعاونية المتبادلة القائمة على قاعدة العائد المتوقع حيث تساوي الجهود المكافآت. إن المعاملة بالمثل الفاشلة الناتجة عن انتهاك هذه القاعدة تثير مشاعر سلبية قوية واستجابات مستمرة للإجهاد لأنها تهدد هذا المبدأ الأساسي.

ويدعي هذا النموذج أن الفشل في المعاملة بالمثل من حيث الجهود المرتفعة التي تم إنفاقها والمكافآت المنخفضة المتلقاة بدورها من المرجح أن يثير المشاعر السلبية المتكررة والاستجابات المستمرة للإجهاد لدى الأشخاص المعرضين للخطر. وعلى العكس من ذلك، فإن المشاعر الإيجابية التي تثيرها المكافآت الاجتماعية المناسبة تعزز الرفاه والصحة والبقاء على قيد الحياة (Vischer. 2007 p: 179).

تتعلق المواصفات الرئيسية لهذا المنظور النظري بدور العمل، ولا سيما أساسه التعاقدية. حتى الآن فإن غالبية الأدلة البحثية تتعلق (ERI) في العمل، تم تطبيق هذا المنظور على الأدوار الاجتماعية الإضافية في حياة البالغين وفي الآونة الأخيرة، ووفقاً لهذا النموذج، ينفق الجهد المبذول في العمل كجزء من عقد اجتماعي يعاود بذل الجهود من خلال مكافأة كافية. يتم توزيع المكافآت من قبل ثلاثة أنظمة الإرسال: المال، واحترام، وفرص العمل بما في ذلك الأمن الوظيفي، كل واحد من هذه المكونات، المكافآت المتعلقة بالعمل تبين أن المسألة صحية. ويدعي النموذج أن هناك اختلالاً في العمل بين الجهد (العالي) والمكافأة (منخفضة) يتم الحفاظ عليه في ظل الشروط التالية:

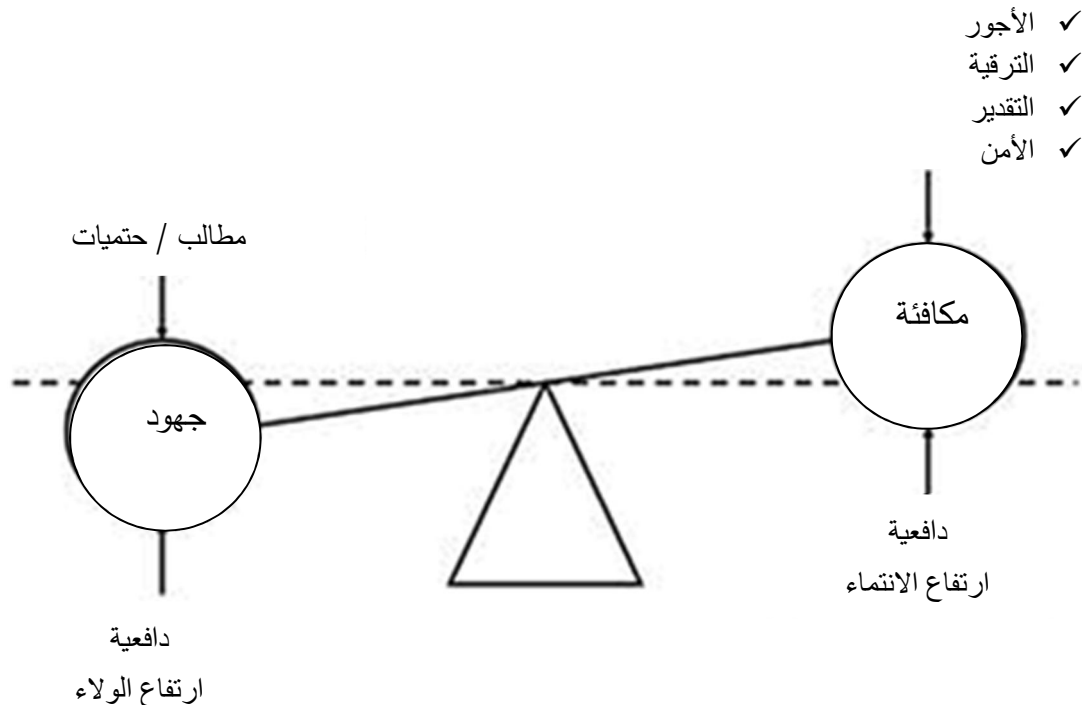
1. سوء تحديد عقود العمل، أو خيارات أقل للموظفين في إيجاد أماكن عمل بديلة (على سبيل المثال بسبب انخفاض مستوى المهارة، وعدم القدرة على التنقل، وسوق العمل غير المستقرة).

2. يمكن للموظف قبول هذا الخلل لأسباب استراتيجية (يتم اختيار هذه الاستراتيجية بشكل رئيسي لتحسين آفاق العمل المستقبلية من خلال الاستثمارات الاستباقية).

3. إن تجربة "التكلفة العالية / الكسب المنخفض" في العمل متكررة لدى الأشخاص الذين يظهرون نمطا معرفيا وتحفيزيا محددا للتعامل مع المطالب التي تتسم بالالتزام المفرط بالعمل (الالتزام الزائد). ويعاني الرجال والنساء الذين يفرضون في العمل من تصورات غير ملائمة للمطالب وموارد التكيف الخاصة بهم في كثير من الأحيان أكثر من زملاءهم الأقل مشاركة، لأن التشوه الإدراكي يمنعهم من إجراء تقييم دقيق لعلاقات كسب الكلفة (Siegrist, & Ill (2004) On line).

ويرد الرسم التوضيحي للنموذج في الشكل التالي.

شكل رقم ( 16 ) : تفسير الاجتهاد حسب نموذج التوازن تكافئ الجهد (ERI)



توازن محفوظ:

- ✓ لا يوجد اختيار ثانوي
- ✓ إذا كان مقبول لأسباب استراتيجية
- ✓ إذا قدم نمط الدافعية ارتفاع في الولاء

يمدنا نموذج ERI بالفرضيات الثلاث التالية:

1. عدم التوازن بين الجهد العالي والمكافأة المنخفضة (عدم المعاملة بالمثل) يزيد من خطر انخفاض الصحة أكثر من المخاطر المرتبطة بكل واحد من المكونات.
2. يتعرض الأفراد المفرطوا بالالتزام لخطر متزايد يتمثل في انخفاض الصحة (سواء كان هذا النمط من التكيف يعززه خصائص العمل أم لا).

3. من المتوقع نسبيا أن تكون أعلى مخاطر انخفاض الصحة لدى الأشخاص المتميزون بالشروط (1) و(2).
- (Siegrist. SJWEH. 2008P:170-177)

### ❖ نموذج "متلازمة الحالة" أو تأثير التسلسل الهرمي لمارموت بالمملكة المتحدة

**The 'status syndrome' – the effect of hierarchy - Michael Marmot. London:**

- اتبع مايكل مارموت مشروعاً بحثياً حول صحة أكثر من عشرة آلاف موظف مدني بريطاني في إدارات الحكومة المركزية في لندن خلال عقدين، لخص النتائج:
- ✓ العمال في الجزء السفلي من التسلسل الهرمي في مكان العمل يمرضون خارج العمل في كثير من الأحيان أكثر من الرؤساء في الأعلى.
  - ✓ حين تكون آثار التسلسل الهرمي أقل أهمية، فإن هؤلاء العمال يحصلون على مرض أقل، وأقل حتى في كثير من الأحيان مقارنة مع الرؤساء.
  - ✓ معدل الوفيات المعياري للعمر على مدى عشر سنوات، بين الذكور الذين تتراوح أعمارهم بين أربعين وستين عاماً كان أعلى بنحو 3.5 مرات لأولئك في الصفوف الكتابية واليدوية، بالمقارنة مع الصفوف الإدارية العليا.
- ينعكس هذا الاستنتاج الأساسي في البحوث عالية الجودة بين الحيوانات، فبعض أنواع القردة يعيشون في مجتمعات ذات تسلسل هرمي. يمكن أن تظهر "أعلى القردة" للتعافي من الاضطرابات المفاجئة بسرعة (عن طريق تتبع ما يحدث لمعدل إفراز هرمونات معينة) في حين أن "قردة القاع" لا تتعافى بسرعة.
- وبالنسبة للبحوث على البشر، يتمتع موظفو الخدمة المدنية في لندن في أعلى وأسفل بمتوسط ضغط الدم أثناء العمل، ولكن بعد العمل، يميل ضغط الدم لدى ناس "القاعدة" إلى أن يكون أعلى من ضغط الأشخاص "العلويين".

لاحظ أن هذه النتائج تتعارض مع مفهوم "الإجهاد التنفيذي". هذه الفكرة كانت شعبية بعد بحث برادلي وبورتر في عام 1958 Bradley and Porter الذي أظهر أن القروء الذين اتخذوا الكثير من القرارات على فترات زمنية قصيرة قد مرضوا أو ماتوا عاجلاً من تلك التي لم يكن لديهم لاتخاذ القرارات بسرعة. وقد استغلت هذه النتيجة في أوائل عام 1960 لتبرير تميز السلطة التنفيذية أكثر من نظيراتها. ومع ذلك، في عام 1971، وجد جاي فايس Jay Weiss أن هذه كانت نتيجة خاصة، تم الحصول عليها فقط عندما اتخذت

القرود القرارات بسرعة مقارنة بالمعدلات الطبيعية لصنع القرار، ومرض القرود دون سيطرة بسرعة أكثر يرجع فقط لمعدلات السرعة في اتخاذ القرارات.

الخلاصة الموجزة لأبحاث مرموت هي أن هناك شيئاً يعمل بقوة للتأثير على الصحة، ويرتبط بالتسلسل الهرمي في حد ذاته. وهي تعمل على الطبقة الوسطى من الناس وأثارها كبيرة. بالنسبة للحيوانات والبشر على حد سواء تكون بالقرب من الجزء السفلي من الهرم الاجتماعي أسوأ من كونها بالقرب من القمة. هذا لا يمكن تفسيره فقط من قبل النظام الغذائي، وعبء العمل ونمط الحياة، والتي كانت تسيطر عليها في تحليل البيانات. فكما قد كشفت الاحصائيات عن انحدار متواز في معدل الوفيات في السويد. ومع ذلك، فإن التدرج السويدي أقل حدة بكثير. في حين أنه يتم تحديد التسلسل الهرمي في لندن بشكل أكثر صرامة من قبل الطبقة مما هو عليه في السويد.

(Najman. 2005. P: 497-498)

### ❖ نظرية المجال :

فرضية نظرية الإجهاد دور كاهن Kahn وآخرون (1964) هي نظرية ليوين (1997) Lewin زعم ليوين أن السلوك والأحداث العقلية هي وظيفة ديناميكية للشخص كله، بما في ذلك معتقدات الشخص وقيمه وقدراته واحتياجاته وأفكاره ومشاعره في إطار حالة معينة (حقل أو بيئة)، وكذلك طريقة تمثيل الشخص فهمه للميدان ويتصرف في ذلك الفضاء. ويوضح ليوين أن السلالات المرتبطة بالعمل هي نتيجة لتصورات الأفراد الذاتية للعوامل الموضوعية، مثل أدوار العمل، والعلاقات مع الآخرين في مكان العمل، فضلا عن مؤشرات الشخصية، ويمكن استخدامها للتنبؤ ردود فعل الناس، بما في ذلك المرض. وبالتالي، لإجراء تغييرات على نظام تنظيمي، فمن الضروري أن نفهم حقل ومحاولة لنقل هذا المجال من الحالة الراهنة إلى الحالة المطلوبة. ويستلزم اتخاذ هذه الخطوة تحديد الآليات التي تؤثر على الأفراد (Swanson PDF On web).

### ❖ نظرية العجز المتعلم (Learned Helplessness Theory)

طورها سيليجمان (Sligman) ترى أن الاجتهاد المهني نتاج لتعلم الفرد الشعور، ويرى هذا النموذج أن هناك ثلاثة أبعاد للتفسير المعرفي الذي يساعد في فهم درجة عمق وتناقض وطول مدة الشعور بالعجز مما يساعد في التنبؤ بإمكانية حدوثه وفهمه.

البعد الأول: عزو الفشل لأسباب داخلية (العزو الداخلي) أو لأسباب خارجية (العزو الخارجي).

البعد الثاني: اتصاف العزو لدى الفرد بالثبات (stability) حيث يفترض أن مسببات الأمور سوف

تبقى كما هي في كل الأحوال.

البعد الثالث: مدى انطباق التفسير على مجال واحد من الحياة أو شموليته لمجالات عدة. وقد بينت بحوث سيليجمان وآخرون أن التفسيرات الداخلية الثابتة والشاملة هي التي تقود إلى تراجع في الدافعية والمعرفة، والتكيف الانفعالي، وتكون شعورا بالاكنتاب أكثر تكرارا وأشد عمقا وأطول مدة. إن الفرد إذا عزا النقص في قدراته إلى عوامل ثابتة يصعب تغييرها، فإنه سوف يعتقد أن جهده الشخصي لن يعدل في الموقف، ولذا فإن مصادرة الذاتية ستكون غير كافية لمجابهة الاجتهاد المهني، مما يولد لديه مزيدا من الشعور الذاتي بالاجتهاد المهني (طه عبد العظيم حسين. 2006 ص: 89).

### ❖ نظرية الفعالية الذاتية وتصور السيطرة في الحد من الإجهاد:

صاغ الدكتور ألبرت باندورا، وهو عالم نفسي اجتماعي مؤثر، مصطلح "الفعالية الذاتية" لوصف المعتقدات الداخلية للناس حول قدرتهم على التأثير على الأحداث التي تؤثر على حياتهم. كفاءتك الذاتية هي اعتقادك في فعاليتك الخاصة كشخص، سواء بشكل عام من حيث إدارة حياتك، وتحديدًا فيما يتعلق بالتعامل بكفاءة مع المهام الفردية (في سياق الإجهاد)، وتصف الكفاءة الذاتية معتقداتك حول قدرتك على التعامل مع المواقف العصيبة. وقد أظهرت كمية كبيرة من البحوث بشكل مقنع تماما أن امتلاك مستويات عالية من الكفاءة الذاتية يعمل على تقليل إمكانات تعرض الفرد لمشاعر الإجهاد السلبية من خلال زيادة شعورهم بالسيطرة على الحالات التي يواجهونها. لذلك لا اعتقاد بالسيطرة الذاتية (بدلا من الخضوع للواقع، أو الشعور بالخروج عن نطاق السيطرة) هو حاجز مهم ضد الإجهاد السلبي. عندما يشعر الفرد بأنه خارج وضع السيطرة، فإنه يبدأ الشعور بالإجهاد، حتى وإن كان واقعا داخل إطار السيطرة وببساطة لا يعرف ذلك. وهناك سبب آخر يشعر الفرد بالإجهاد عندما يشعر بأنه لا يملك السيطرة لأنه يفتقر لمهارات التكيف المناسبة والموارد وما إلى ذلك لمواجهة الوضع على نحو كاف.

عندما ينظر إلى طلب معين (على سبيل المثال، اجتياز الامتحان، والفوز في سباق) على أنه شيء يمكنك التعامل معه لأنك تتوقع أنك سوف تفعل جيدا على أساس إعداد أو تجربة الماضي (على سبيل المثال، لأنك قد درس للاختام أو التدريب على السباق)، فمن المرجح أن تصور الطلب باعتباره تحديا وباعتبارها تجربة مبهجة. بعد انتهاء الحدث، قد يكون هو بذاته دافع، مما يؤدي لاحترام الذات، لأنك عملت بجد لتلبية الطلب ونجحت. إذا، يرتبط الطلب مع قدراتك، وسوف تواجهه. وعلى مر الزمن يمكن للشعور بعدم القدرة على الاستجابة بفعالية للمواقف المجهد (لاعتقادات وأسباب معينة) أن يقلل من إحساسك بكفاءة الذات، مما يجعلك أكثر عرضة لتجربة الإجهاد في المستقبل.

خصائص المجهودات بالنسبة لهذه النظرية:

مهارات التأقلم، والكفاءة الذاتية، والتقييم هي كل الخصائص التي يجلبها الناس إلى ظرف مجهود. فهي داخلية للشخص، وهذا يعني أنهم "يقيمون" في الشخص الذي يحتاج إلى الاستجابة لحدث تفعيل، بدلا من كونه سمة من سمات الحدث نفسه. وعلى النقيض من هذه الطرق الداخلية التي تمكن الفرد من التفاعل مع الإجهاد، هناك أيضا الخصائص التي هي متأصلة في الحدث المجهدة نفسها التي لديها القليل أو لا علاقة لها مع تقييم أو مهارات التأقلم. هذه الجوانب الخارجية للأحداث المجهدة، والمدرجة أدناه، تؤثر أيضا على قدرة الناس على تلبية المطالب المجهدة.

➤ مهارات التأقلم هي شيء يمكن تعلمه. إذا لم يكن لديك مهارات التكيف جيدة، يمكنك دراسة التقنيات التي من شأنها أن تسمح لك للحصول على أفضل في التأقلم مع مرور الوقت. ويمكن اعتبار جميع تقنيات الحد من التوتر التي سنعرضها قريبا في هذه الوثيقة (في الأقسام التالية التي تغطي استراتيجيات إدارة الإجهاد واستراتيجيات الوقاية من الإجهاد) من مهارات التكيف. في جوهرها، فهي الأدوات التي يمكنك أن تتعلم ومن ثم "تحملها" في الأدوات الشخصية لمساعدتك على أن تصبح أفضل في إدارة الإجهاد.

➤ الكثافة لها علاقة مع حجم أو قوة الحدث المجهدة، حيث إن الكثافة الفعلية للحدث المجهد له علاقة كثيرة بالسياق الذي يحدث فيه هذا الحدث المجهد، فعندما يكون لديك طرق بديلة للتواصل، و/ أو تتخفف الحاجة الفعلية للتواصل، ليس تماما كأن تكون حاجتك إلى التواصل عالية، وخياراتك للقيام بذلك محدودة فهي قصة مختلفة تماما، ففي هذه الظروف، نفس المكثف بسرعة مكاسب عالية ومحدودية القدرة يتسبب في الإجهاد السلبي.

➤ المدة لها علاقة مع متى يستمر الحدث المجهدة. وهناك مجهود على المدى القصير مثل ضيف منزل عطلة نهاية الأسبوع سوف تميل إلى تسبب ضغط أقل من الإجهاد على المدى الطويل مثل الحاجة إلى أن تصبح الرعاية الأولية لأحد كبار السن.

➤ العدد له علاقة مع الكمية الإجمالية من المجهودات التي تحدث في حياتك في آن واحد. قد لا يكون الضيق القاصر كبيرا عندما يحدث في عزلة، ولكن يمكن أن يصبح "القش الذي يكسر ظهر الجمل" عندما كنت بالفعل التعامل مع العديد من المجهودات الأخرى في نفس الوقت.

➤ مستوى الخبرة له علاقة بمهارة كنت في التعامل مع المواقف المجهدة. فمن الأسهل والأقل إرهاقا للتعامل مع الحالات والأحداث عندما كنا على دراية التعامل معها. إن الممارسة مع نوع معين من الحالات المثيرة للإجهاد تميل إلى تسهيل التعامل مع هذا الوضع. وكلما زادت مهاراتك في ممارسة المهارة (على سبيل المثال، تشغيل أداة موسيقية أو إعادة عرض تقديمي)، يمكنك إجراء المزيد من المهام تلقائيا وزيادة الضغط الذي قد تشعر به عند حدوث حدث يتطلب هذه المهارة (Mills, Reese, & Dombeck, John pdf on web).

## 5. أنواع الاجتهاد المهني:

اختلف تصنيف العلماء للإجهاد باختلاف وجهات نظرهم فالبعض يركز على آثار الناجمة عن التعرض للمجهادات فيقسمها إلى إجهاد صحي إيجابي واجهاد مرضي سلبي، وهناك من العلماء من يركز على مدة تعرض الفرد للمجهادات بالإضافة إلى ما تسببه من نتائج فيقسمها إلى إجهاد حاد، إجهاد ما قبل صدمي، إجهاد مزمن.

### ❖ التصنيف على أساس الآثار الناجمة عن الاجتهاد:

أ - الإجهاد الصحي: يعد عنصراً طبيعياً لا مفر منه، وهذا نظراً للمواقف المجهدة والمهددة التي يتعرض لها الفرد باستمرار. حيث يقوم الجسم بواسطة استجابات بيوكيميائية دالة عليه بمساعدة الفرد على مقاومته مثل هذه المواقف، وذلك من أجل السيطرة عليها وتعديلها وبالتالي التخفيف من حدتها ليصل بذلك إلى نوع من التكيف مع ذاته، ومع بيئته، يظهر هذا الأخير من خلال:

• الجانب الجسدي: يحدث الإجهاد بطريقة مباشرة أو غير مباشرة تحسينات عديدة في هذا الجانب لتنشيط الجهاز الدوري، التنفسي وغيرهما.

• الجانب الفكري: ويتعلق بمختلف العمليات العقلية التي يعمل الإجهاد كمحفز على نضجها وتنميتها.

• الجانب النفسي السلوكي: يتمثل في تعلم الفرد أنماطاً سلوكية جديدة نتيجة اكتشاف لمجموعة من الخبرات الحياتية التي تعرض لها، والتي تساعده على حل المشكلات واستعداده لها نفسياً.

• الجانب العلائقي: عن طريق قدرة الفرد على التكيف مع المستجدات الخارجية وحسن تصرفه مع المواقف الاجتماعية الجديدة.

ب - الإجهاد المرضي: يعرفه السون Ellisson على أنه عبارة عن استجابة كيميائية جسدية لحالة تهديد من مؤثر معين بهدف المحافظة على الذات، و لكن باستمرار تعرضه للمؤثر، و يمكن أن يسبب له أمراض كأزمات القلب و السرطان... و الإجهاد بهذا المفهوم يختلف باختلاف العوامل المجهدة من حيث شدتها تكرارها وعادة يحدث نتيجة شعور الفرد بحالة من الإنذار المبكر حينما يدرك الموقف الذي يعيشه، فيزيد الجسم من إفراز هرمون الأدرينالين في الدم و يدخل سلسلة من التغيرات الفيزيولوجية كزيادة ضربات القلب ووتيرة التنفس... الخ. إذا لم تجد هذه الطاقة المعبئة طريقة تصريف عضلي، فإنها تتقلب على الجسم وتحطمه مما يؤثر على الوظيفة العضوية (بن زروال. ص: 120-119).

نفس الاتجاه اتبعه علي إسماعيل في تصنيفه الإجهاد النفسية فيرى أنه قد يكون الإجهاد ايجابياً أو سلبياً أما الإجهاد الايجابي فيتمثل في محتوى الاستجابة الداخلية التي تحرك أداء الشخص السليم لوظائفه وتسهله ويكون هذا النوع من المجهادات في جميع أشكال النشاط البيولوجي على الأرض لأنه يفيد في إحداث تغبرات

إيجابية في المحافظة على الحياة وزيادة السعادة ومن دون هذا النوع من الإجهاد لا يكون هناك نمو ولا إنتاجية.

أما الإجهاد السلبي فهو الاستجابة الداخلية التي تجعل الفرد أقل قدرة على أداء وظائفه مثل استجابته بتهديد أو تغيير مفاجئ في البيئة المحيطة (علي إسماعيل.ص:75).

وهذا التخطيط رقم (3) يوضح الفرق بين الإجهاد الايجابي والسلبي:

الإجهاد السلبي	الإجهاد الإيجابي
1. يسبب انخفاض في الروح المعنوية.	1. يمنح دافعا للعمل
2. يولد ارتباكاً.	2. يساعد على التفكير.
3. يدعو للتفكير في الجهد المبذول.	3. يحافظ على التركيز.
4. يجعل الفرد يشعر بتراكم العمل عليه.	4. يجعل الفرد ينظر إلى العمل بتحد.
5. يشعر الفرد بأن كل شيء ممكن أن يقاطعه ويشوش عليه.	5. يحافظ على التركيز في العمل.
6. الشعور بالأرق.	6. النوم جيداً.
7. ظهور الانفعالات وعدم القدرة على التعبير عنها	7. القدرة على التعبير عن الانفعالات والمشاعر.
8. الإحساس بالقلق.	8. يمنح الإحساس بالمتعة.
9. يؤدي إلى الشعور بالفشل.	9. يمنح الشعور بالانجاز.
10. يسبب للفرد الضعف.	10. يمد الفرد بالقوة والثقة.
11. التشاؤم من المستقبل.	11. التفاؤل بالمستقبل.
12. عدم القدرة على الرجوع عند المرور بتجربة غير سارة.	12. القدرة على الرجوع إلى الحالة النفسية الطبيعية عند المرور بتجربة غير سارة.

(لو كيا . 2002. ص:13)

#### ❖ التصنيف من حيث زمن أو مدة التعرض للإجهاد:

يفرق كل من كيندال kindall و ميرفي Mirphy 2000 ثلاث اشكال للإجهاد في العمل و هي:

(الإجهاد الحاد ، ما بعد الصدمي ، و المزمن)

#### • الإجهاد الحاد aigu:

يظهر الإجهاد النفسي الحاد عندما يطالب من الفرد إعطاء إجابة سريعة لوضعية جديدة، غير متوقعة شاقة كالشجار مع زميل، ضجيج قوي، حادث، تهديد بسيط وسريع معلوم، حالة القلق تزداد فجأة ضربات القلب تتسارع، جفاف في الفم، ولكن بسرعة كبيرة الوقت يبعد الأحداث، نلاحظ عودة الحالة النفسية العادية. إجهاد ما بعد الصدم النفسي:

يلحظ الإجهاد النفسي ما بعد الصدمي عند الفرد الذي عانى من الإجهاد لذكرى تجربة ضمناً صادمة حادث، إعتداء إجرامي un braquage، مواجهة الموت، الإجهاد المثبت أثناء الحدث، أو مباشرة بعد الحادث

الصادم. النتيجة ستحس طويلا بعد نشأة الإجهاد ما بعد الصدمي. يمكن أن تكون النتائج حادة (محسوسة من شهر إلى ثلاثة أشهر بعد الحادث). هذا الإجهاد يتكون من مجموعة من السلوكيات الواعية أو غير الواعية نتيجة تأثر الفرد بالأحداث المأساوية.

سيحاول الفرد التخلص من هذه الذكريات ولكنه لن يستطيع، ذلك لأن ومضات (Des flash-back) أو أفكار دخيلة تكون قادرة على إحياء الأحداث المؤلمة وتذكر الصدمة في الأحلام. في هذا النوع من الإجهاد النفسي تجتمع عدة أعراض مثل: الخوف، الاكتئاب، قلق عام، سلوك التعاطي (الكحول، الخ)، وسواس الموت وأيضا صعوبات علائقية (وخصوصا عند الأفراد الذين يرون أن حياتهم في خطر). و من بين المجموعات الأكثر عرضة لذلك نجد: العمال الاجتماعيين، عمال الإطفاء، عمال الجيش، رجال الشرطة، ضحايا الاعتداءات.

#### • الإجهاد المزمن:

يظهر هذا النوع نتيجة تراكم ضغوط مهنية مجهدة ومستمرة مع مرور الوقت. ونتائجها تصبح ضمنا مؤذية وتظهر في: اضطرابات النوم، أمراض القلب والشرابين، أعراض اكتئابية، مشاكل معرفية وأيضا ضعف في جهاز المناعة ... الخ (Didier 2004.p:42-43 Truchot).

#### تصنيف جروس للإجهاد من حيث المظهر:

قام جروس 1970 بتصنيف الإجهاد و وفقا لمظاهره إلى نوعين هما:

- الإجهاد الفيسيولوجي: الذي يقترن بالتغيرات الجسمية والكيميائية.

- الإجهاد النفسي: يتعلق باضطرابات وجدانية ونفسية.

و قد أشار أحمد عزت راجح إلى أنه ليس من اليسير التمييز بين هذين النوعين ذلك لأنه ليس هناك نشاط جسمي خالص و ليس هناك نشاط ذهني خالص، فكل نشاط جسمي يصحبه نشاط نفسي و يرتبط به ارتباطا وثيقا و بعبارة أخرى فالإنسان حيث يتأثر بالبيئة يستجيب لها، إنه لا يستجيب لها بجسمه فقط و لا بنفسه و عقله فقط إنما يستجيب لها بأجمعه أي بجسمه و نفسه في آن واحد. (عبد السلام أبو قحف. ص:197-198).

#### تصنيف من حيث المصدر لبابكوك: Babcock:

يرى بابكوك أن هناك ثلاثة أنواع من المجهودات المتداخلة فيما بينها ولكنها تختلف من حيث الشدة وهي:  
أ. إجهاد ناتج عن الصراعات الداخلية: (Les conflits psychiques) كالعصاب ويرتبط هذه الإجهاد ارتباطا وثيقا بالقلق في مفهوم الطب العقلي.

ب . إجهاد ذو أصل خارجي: يعود مصدرها إلى العوائق الموجودة ببيئة التنظيم والتي يصطدم بها الفرد أثناء أدائه لمهامه قصد تحقيق أهداف التنظيم والحصول على الرضا الوظيفي.

ج . إجهاد يغزو إلى حاجة الإبداع: فالعقل " الذكي " يحتاج إلى عيشه في وسط بيئي يمكنه من استغلال طاقته الفكرية والإبداعية وبتنمية وظائفه الطبيعية وينقسم هذا النوع من الإجهاد إلى قسمين:  
 . الإجهاد المؤقت: الذي يصاحب ويساند الفرد في تحقيق انجازات ذات قيمة فكرية أو رياضية.  
 . الإجهاد المستمر: ذو الطابع الفكري أو النفس عقلي، الذي يشعر به الفرد عند القيام بعمل مستمر نسبيا خاص بالإبداع الفكري كتحليل ظاهرة معقدة أو مركبة أو تحرير كتاب... شريطة ألا يتحرر الفرد من المجهودات الأخرى.

فالنوع الأول المشار إليه سابقا هو إجهاد القلق، فهو ينتاب كل البشر وبدرجات متفاوتة، ويمكن اعتباره تنظيما غير صحي فالفرد في هذه الحالة غالبا ما يجهل مصدر الإجهاد ولا يكون مبدعا، وهناك عدة دلائل تذكر أن هذا الإجهاد يعرقل العملية الإبداعية لدى الفرد. وتوصل ليفي وميلاي إلى نتيجة مشابهة فقد وجدوا نوعين من الإجهاد: نوع مفيد لبقاء الفرد، ونوع معيق لنموه، وأكدوا أن الإجهاد شيء طبيعي في حياتنا ومن المستحيل تجنبه وأن الإنسان يحتاج إلى قليل من الإجهاد المعقول يكون صحيا بالنسبة للفرد إذ يعمل على تنشيطه ودعم قدرته على الإنجاز (لوكيا. 2002 ص:12-13).

#### ❖ تصنيف حسب طبيعة الاجتهاد:

يمكننا أن ندرج تقسيما آخر للإجهاد المهني يشدد عليه علماء النفس كثيرا، وهو كالتالي:

1. إجهاد المعلومات المهني: يرافق هذا النوع من الإجهاد حمل عقلي زائد وتوتر شديد بحيث يتداخل مع المهمة، لا يمكن للشخص الذي يعاني منه اتخاذ القرارات الصحيحة، وبالتالي يهدم المتطلبات او المقومات العامة للكفاءة في العمل.

2. الإجهاد العاطفي الناجم عن عدم القدرة على التكيف مع الظروف المقترحة، وسوء اختيار المكانة الاجتماعية ضمن فريق العمل وعدم فهم ما يحدث حولها. كقاعدة عامة، هذها الخبرات الصعبة يواجهها أولئك الذين لا يمتلكون المستوى اللازم من الاحترافية التي يمكن أن تساعد على النهوض بحياتهم المهنية.

3. الإجهاد التواصلية الناجم عن عدم القدرة على إقامة تواصلات مناسبة، تمكن من مواجهة العدائية، وعدم القدرة على صياغة رفض قاطع حين يكون ضروريا، وعدم الثقة، وقابلية التأثر الخارجي.

## 6. مصادر الإجهاد المهني:

يتعرض الفرد في محيطه المهني إلى مصادر مجهددة كثيرة ومتنوعة، وعلى الرغم من اختلاف هذه الأخيرة قام علماء كثيرون بتصنيفها تصنيفات تشترك في معظم النقاط الأساسية رغم اختلافها الظاهري. صنف بريف Brief مع كل من فانسيل Vansell وشولر Schuler المصادر المجهددة إلى مجموعتين رئيسيتين حيث تشمل المجموعة الأولى: السياسات التنظيمية، الهيكل التنظيمي والمراحل التنظيمية. أما المجموعة الرئيسية الثانية فتتضمن: تجهيزات بيئة العمل المادية، السلامة و الصحة المهنية وعلاقات العمل الشخصية ومتطلبات الوظيفة و متطلبات الدور (Brief, Vansell, Schuler 1981p:66).

وحذا حذوهم دايلي Daily حيث قسم المصادر المهنية المجهددة إلى:

أ-مصادر متعلقة بالمنظمة: وتتضمن ظروف بيئة العمل.

ب-المصادر المتعلقة بالفرد: وتشمل صراع الدور، وغموضه وعبئ العمل.

وتمخضت أعمال حسني محمود إلى تقسيم المصادر المهنية المجهددة إلى:

- مصادر ترتبط بالبيئة المادية للعمل من حيث إفتقار بيئة العمل المادية إلى عوامل الراحة الجسمية والسلامة النفسية للعاملين مثل الهدوء، واعتدال الحرارة، ونقاء الجو من الأتربة، وصلاحية المباني والحجرات، وتجهيزاتها المختلفة.

- مصادر ترتبط بطبيعة العمل ذاته من حيث متطلبات العمل الزائدة التي تؤدي إلى تراكم التعب الجسمي، او المتطلبات المتضاربة، أو شألة إستخدام قدرات الفرد لإفتقار الوظيفة إلى الثراء الوظيفي وعناصر التشويق والتنوع في العمل الذي يستشير هم الفرد ويجدد نشاطه (محمود.1993. ص:5-6).

وجمعت رواية حسن المصادر المهنية المجهددة في ثلاث محاور رئيسية هي: مصادر مجهددة لها علاقة بالمهمة، مصادر لها علاقة بمضمون المؤسسة، ومصادر مجهددة لها علاقة بالعاملين، ويمكن توضيح ذلك بشيء من التفصيل في الجدول التالي:

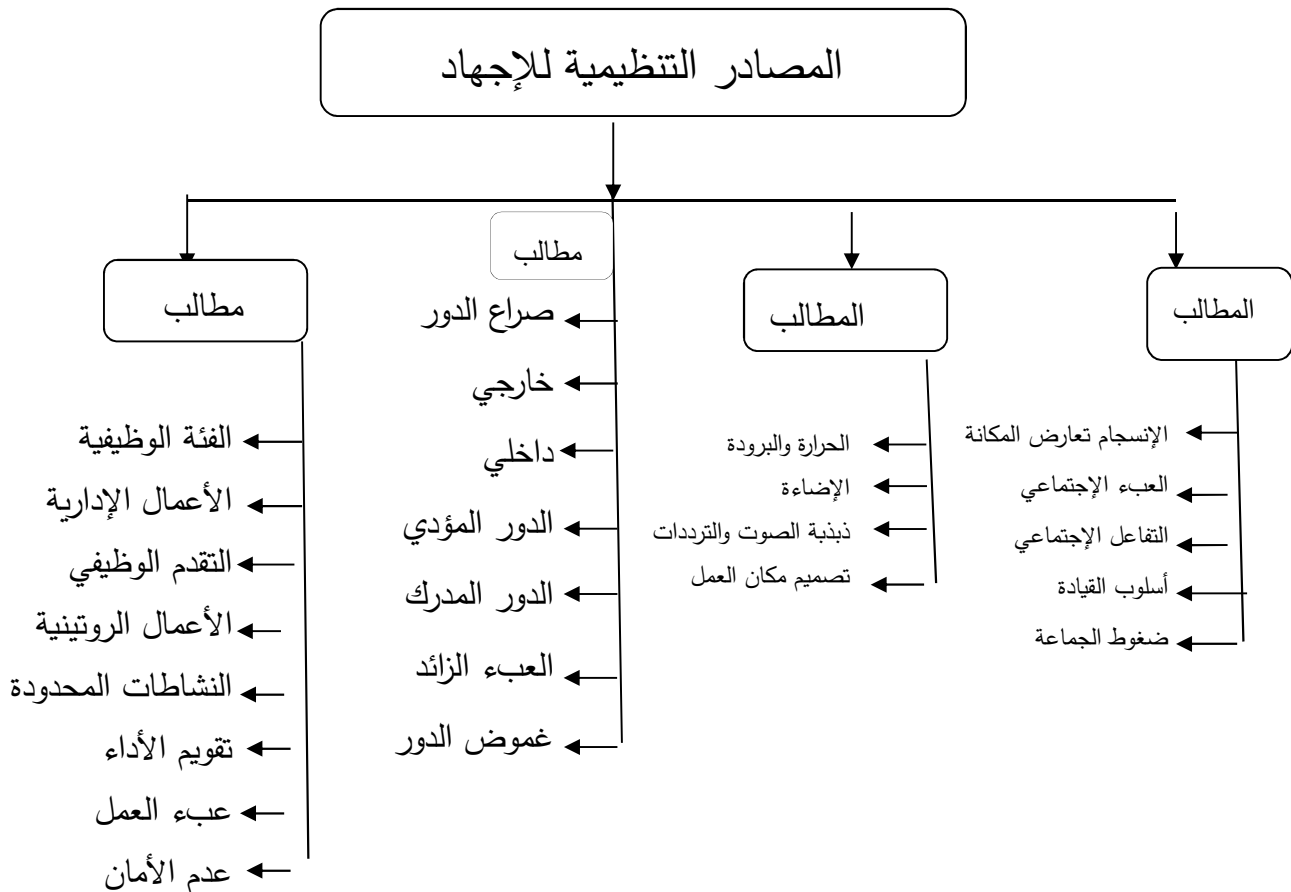
رسم تخطيطي رقم (1): مصادر الاجتهاد المهني

العلاقة بين العاملين	بنية المؤسسة	المهمة
سوء العلاقات بين أفراد المؤسسة. غياب الحوار والإتصال بين العمال. ضعف السند وعدم توفر المسيرين الأكفاء.	عدم ثبات المؤسسات التنظيمية. صراع من نوع (مؤسسة عامل). عدم توفر الإمكانيات ومختلف الشروط المادية.	عبئ العمل. الخوف من نتائج الأخطاء المحتملة. عدم تحديد المنصب. صراع الدور وغموضه. نقص في التأهيل والتكوين. تناقض الأوامر وعدم إتساقها

(رواية حسن. 2002: ص:107)

صنف جيمس كويك وجونثان كويك Quick & j.d.Quick 1984 مصادر الإجهاد التنظيمية حسب إلى أربعة مجموعات رئيسية يلخصها المخطط رقم (2) في مطالب المهمة، مطالب الدور، المطالب الفيزيائية البيئية، المطالب الشخصية (لوكيا.2008. ص:122).

رسم تخطيطي رقم (2): المصادر التنظيمية للإجهاد حسب كويك وكويك



(Quick & Quick حمداش. 2003 ص:123)

وقد أفادت دراسة بلاش Blache التي أجريت على (392) مدرسا إلى تبني ثلاث مصادر أساسية ترتبط

بالإجهاد لدى المدرسين وهي:

1. مصادر ترتبط بطبيعة العمل الذي يؤديه المدرس.
2. مصادر ترتبط بخصائص المتعلمين.
3. مصادر ترتبط بالمناخ المدرسي (سلامي. 2007. ص:87-88).

كما توصل كوبر وستورا Cooper et Stora إلى تبين ثلاث مصادر أساسية للإجهاد وهي:

1. العلاقات التنظيمية.

2. قرارات الإدارة العليا.

3. تطبيق الإستراتيجيات الجديدة (ستورا.1997. ص:617).

أما روبن وديسنزو Robbun & Deceuso 2004، فيريان أن مصادر الإجهاد المهني يمكن حصرها في ثلاث فئات رئيسية هي:

\* **ضرورات المهمة** Les obligations de la tâche: عوامل ترتبط بالمنصب ، تشمل النشاط ذاته من حيث الإستقلالية ، تنوع المهام، ودرجة الآلية ، فالإستقلالية مثلا تشكل عاملا معدلا للإجهاد، كما تتضمن الظروف الفيزيائية للعمل حيث بإمكان الحرارة و الضجيج أو عناصر أخرى في مستويات معينة أن تنتج حصرا وينطبق نفس الأمر على المساحات المفتوحة التي تسهل حدوث المقاطعات المتكررة للعمل .

\* **ضرورات الدور** Les obligations de rôles: تتعلق بالضغوط الممارسة على الفرد حسب الدور الذي يلعبه في المنظمة كصراعات الدور التي تخلقها مواجهة الفرد توقعات لا يمكنه تلبيتها بسبب تناقضها أو عدم تلاؤمها، وينتج عبء الدور عندما يجد الفرد نفسه أمام مهمة لا يسمح له الوقت المتوفر لها بإنجازها على أكمل وجه، اما غموض الدور فيظهر عندما لا يكون الفرد على دراية دقيقة بما هو مطلوب منه.

بالنسبة للمعلمين فإن تكوينهم القاعدي لا يعدمهم للقيام بأدوارهم كما يجب، نظرا لوجود مطالب كثيرة على أديمهم، مما يعيقهم على القيام بأدوارهم الأساسية ، و هو أهم ما دفع بالباحثة لتناول الموضوع بالدراسة .

\* **التوترات البيئشخصية** Les tensions intersommelles: ومصدرها العلاقات بالأخرين، حيث أن نقص الدعم بين الزملاء، والعلاقات البيئية الضعيفة تشكل مصدرا مهما للإجهاد خاصة لدى من هم في حاجة إلى قدر كبير من الدعم الإجتماعي (بن زروال.2008. ص: 58-59).

في ملخص أعده محمود فرحات 1994 حول الدراسات التي قام بها بلاز Blase على مدى ستة اعوام (1980-1986) الذي حدد العوامل الآتية كمصادر أساسية للإجهاد في مهنة التعليم وهي طبيعة المؤسسة التي يعمل بها المعلم، إدارة المؤسسة والنمط الإداري السائد بما في ذلك شبكات الإتصال، علاقة المعلم بالتلاميذ وفهمه لخصائصهم إتجاه المعلم نحو مهنة التدريس، إتجاهات التلاميذ نحو المعلم والمدرسة، طبيعة المادة التعليمية التي يقوم المعلم بتدريسها (بن سكيريفة. ص 71).

تمخضت دراسة هانم بنت حامد في تحديد المصادر المهنية المجهدة لدى المدرسين والتي شملت اللوائح التنظيمية للمدرسة، العبء الوظيفي، علاقة المعلم بالإدارة المدرسية، علاقة المعلم بالموجه، السلوك السلبي للطالبات، ضعف المستوى، أمور تتعلق بأولياء الأمور، المقررات الدراسية، بنية العمل المادية، ما يتعلق بالنشاط المدرسي، علاقة المعلمات ببعضهن البعض (باركندي. ص: 136-137).

ويحدد جيبسون Gibson أربعة مجموعات من المصادر المجهدة وهي:

1. **الفيزيائية:** وتشمل عوامل الإضاءة والضوضاء وتلوث الهواء، وانتشار مواد كيميائية سامة ومواد إشعاعية ومخاطر على أمن وسلامة الموظف. و يأتي الإكتظاظ و عدم توفير ظروف العمل الحسن، و بعد مسافات العمل و نقص أدوات الدعم البيداغوجي ، أهم المتغيرات الفيزيائية التي يمكن أن تؤثر على إجهاد المعلمين.
2. **جماعة العمل:** وتشمل ضعف العلاقة مع الزملاء والمديرين، والإفتقار إلى تماسك الجماعة والصراع بين أفراد الجماعة ونقص الدعم الاجتماعي من الجماعة موازرتها. تلعب جماعة العمل دورا مهما في تسيير الإجهاد لكنها عنصر أساسي في حدوثه، إذا لم تقم بدورها من المساندة و الدعم للزملاء عند المعلمين .
3. **الفردية:** وتشمل عوامل صراع الدور، غموض الدور، العبئ الزائد، والمنخفض في العمل، قلة الرقابة والمسؤولية، عدم الإستقرار الوظيفي، عدم توافر فرص التقدم والترقية والنمو المهني.
4. **التنظيمية:** وتشمل عوامل ضعف تصميم الهيكل التنظيمي وعدم وجود سياسة محددة وواضحة، وعدم المشاركة في إتخاذ القرار (بن علي.ص: 207-252).

أوضحت دراسة هندركس Hendrix 1989 أن المصادر المجهدة تأتي من الإدارة و الإشراف السيء في العمل، ونمطية العمل و عدم التجديد، مما يجعله مملا، وكذلك كثرة العمل وصعوبته مما يفوق قدرات الفرد و الضوضاء وسوء التهوية في بيئة العمل، ويعتبر صراع الدور وغموض الدور مظهرين من مظاهر المجهودات الفردية ذات الصلة بوظيفة الفرد في المنشآت الحديثة، (Hendrix. 1989 p:66).

ونكر واليوس Wallius 1982 أن اهم مصادر الإجهاد في مهنة التعليم هي نوعية العلاقة مع الآخرين خاصة مع التلاميذ ومع الزملاء والإدارة أيضا، وتأتي فيما بعد العوامل التنظيمية والشخصية التي تظهر أنها أقل اهمية (Bernner & all. 1985 p:01).

أوضحت دراسة فرانش و آخرون French et all 1982 أن الإجهاد عند المدراء ينتج من عدة مصادر بعكس العلماء و المهندسين الذين يتعرضون إلى مجهودات أقل، ويرجع ذلك إلى أن المديرين يتعاملون مع عديد من الأفراد، سواء كانوا موظفين أو مراجعين أو مديرين آخرين مثلهم، بينما يتصل العلماء و المهندسون بقليل من الأفراد (Frenche, et all .1982 p:27).

يقسم سمير عسكر (1988) المصادر المجهدة إلى:

أ-المصادر التنظيمية: غموض الدور، تعارض الدور، عدم المشاركة في اتخاذ القرارات، عبء العمل.

ب-المصادر الفردية ومنها: القدرات والحاجات (عسكر. ص: 138).

اما حمدي ياسين وآخرون 1999 فقد صنفوا العوامل المسببة إلى الإجهاد إلى صنفين رئيسيين: أحدهما يشمل على عوامل ذات علاقة ببيئة العمل وتتمثل في متطلبات العمل ودرجة تفاوتها من مهنة إلى أخرى

تعارض في الأدوار، عدم وضوح المسؤولية، غياب الدعم الإجتماعي من الزملاء، أما التصنيف الثاني فيشمل على العلاقات الشخصية والتمثلة في أحداث الحياة التي يرمي بها الفرد والفروق الفردية، وقد رأت وحاجات الفرد ومدى توافقها مع متطلبات المنظمة (حمدي ياسين وآخرون. 1999. ص: 172-173).

وكشفت دراسة القحطاني 2000 أن العوامل المدرسية المؤدية إلى قصور أداء المعلمين في المدارس الابتدائية بمدينة الرياض تشمل: زيادة الطلاب في الفصول الدراسية، العلاقات الإنسانية السلسلة داخل المجتمع المدرسي (القحطاني. 2000. ص: 77).

بالنسبة للوظائف بشكل عام، يصنف كل من والاس وسيزلاقي مصادر الإجهاد إلى ثلاث مصادر رئيسية هي:

- مصادر بيئية: وهي المجهودات الناتجة عن افتقار بيئة العمل المادية إلى عوامل الراحة الجسمية والسلامة النفسية للعاملين.

- مصادر فردية: وهي مجموعة من المسببات التي تعود إلى ما يتعلق بجوانب شخصية الفرد وتشمل.

\* القضايا العائلية (مشاكل زوجية، مشاكل مع الأفراد...) (جمال مرسي. 2002. ص: 522).

\* مشاكل إقتصادية (إنفاق الفرد أكثر من إدراته، عدم تمكن العمال من إدارة امورهم المالية).

- مصادر تنظيمية: هناك العديد من العوامل التنظيمية التي تؤدي للإجهاد كخلق ثقافة تنظيمية تتميز بالضغط والخوف والقلق، وخلق أساليب السيرة الشديدة وطرد العاملين الذين لا يكون إنجازهم بمستوى معايير محددة (ماجدة العطية. 2003. ص: 343).

تشير دراسة لورنيس بسطا، 1990 والتي طبقت على عينة من معلمي مرحلة التعليم الأساسي بالقاهرة بلغ عددها 541 معلما أن مصادر الإجهاد عند المعلمين تشمل إزدحام الفصول، بطء الترقية الوظيفية ضعف المرتبات، عدم وجود رعاية صحية مناسبة، وجود صعوبات في تدريس بعض الطلبة المتخلفين تحصيليا، وعدم وجود حجرات لائقة للمعلمين، عدم إهتمام ومتابعة أولياء التلاميذ مستوى أبنائهم التعليمي، النقل الآلي للتلاميذ بين الصفوف الدراسية في المرحلة الابتدائية، إهمال التلاميذ في أداء الواجبات (بسطا. 1990. ص: 39).

وتوصلت دراسة لوازيل جون Loiselle Jean 1992 في كندا إلى تبيان خمس مصادر أساسية للإجهاد المهني للطور الابتدائي والمتوسط وتتمثل هذه المصادر في:

- عبء الفصل.

- الإمكانيات المادية.

- الوقت.

- العلاقات مع الزملاء وأولياء الأمور.

- الحاجة إلى الاعتراف المهني.

(Bernard Gangloff. 2000. p:70).

لقد حاولنا عرض مختلف مصادر الإجهاد المهني بالنسبة للوظائف و المنظمات بشكل عام ، و رغم أننا بينا كيف أن مهنة التعليم تعاني بشكل أكبر من هذه المتغيرات ، فإن لهذه المهنة خصوصيات تضيف إليها عوامل أخرى تكون متغيرات إضافية لحدوث الإجهاد لديهم ، بالنسبة لمعلمي البيئة الجزائرية خاصة توصل حمزة الأحسن إلى وجود إجهاد مهني مرتفع مرتبط عكسيا بتقدير الذات لدي فئة معلمي المرحلة الابتدائية ، أما كلثوم قاجة، فوجدت سببه عند الفئة نفسها تتعلق بضعف مستوى التلاميذ، والمناهج الدراسية، و ساعات العمل الطويلة، المكانة والأجر، عبء المهنة، تتعلق بأولياء الأمور، و بيئة العمل المادية، و بالوسائل التعليمية، و كذا أن مصدر المجهودات متعلق بعلاقة المعلم مع المفتش، مجهودات التعامل مع الزملاء، مجهودات تتعلق بالإدارة المدرسية .

## 7. العناصر الوسيطة في الاجتهاد:

هناك حصر مجموعة من المتغيرات الكامنة التي تعتبر عناصر وسيطة تؤثر في ظهور الإجهاد وتحديد طرق التكيف:

**السلوك من النوع A:** يتصف السلوك من النوع A باحساس مزمن باستعجال الوقت، وحملة تنافسية مفرطة (فريدمان وروزنمان.1974). هناك علاقة ثابتة بين نمط السلوك من نوع A وتصور المجهودات من جهة ونتائج مرتبطة بالإجهاد من جهة أخرى. وجد فروجات أند كوتن (Froggatt et Cotton 1987) أن نمط السلوك من نوع A يخلق إجهادا أكثر بكثير من نمط السلوك من النوع B من خلال زيادة حجم عبء العمل المفروض على أنفسهم عند أداء مهمة بسيطة إلى حد ما. وأظهر زيلانسكي وجينكينز (Zylanski et Jenkins 1970) أن نمط السلوك من نوع A يتواجد في بيئات عمل أكثر إجهادا. و يعمل موظفو النوع A أيضا مزيد من الساعات، ويأخذون وقتا إضافيا أكثر، و يعيشون أعباء عمل أعلى، يتبنون مسؤوليات إشرافية أخرى، وبالتالي صراع أكثر في الأدوار من الأشخاص من النوع B.

(Froggatt, Kirk & Cotton, John. p: 87-98).

من الناحية التراكمية ، تشير البحوث المتعلقة بسلوك النمط A إلى أن هؤلاء الأشخاص يواجهون ضغط الوقت لأنهم يقللون من تقدير الوقت اللازم لإنجاز مهامهم؛ ويميلون إلى العمل بسرعة واطهار نفاذ الصبر وانخفاض أداء العمل إذا اضطروا للعمل ببطء؛ تجاهل أو محو أو رفض الأعراض الجسدية أو النفسية

أثناء العمل تحت الضغط والإبلاغ عن هذه الأعراض فقط عند الانتهاء من العمل؛ العمل بأكثر جدية وعيش تجربة الهروب الفسيولوجية عندما ينظر إلى مهمة أنها صعبة. والتعبير عن العداء والتهيج كاستجابة للتهديد؛ مع وجوب السيطرة المباشرة و الأنية على البيئة إلى حد أن انعدام السيطرة يمكن أن يؤدي إلى استجابة تنافسية عدائية تشيسني و روزنمان، (Chesney&Rosenman, 1980). وبالإضافة إلى ذلك، فإن الشخصية من النوع A، وعلى وجه التحديد فإن العداء والغضب المرتبط بنمط السلوك A، قد ارتبط بأمراض القلب مباشرة (فريدمان وروزنمان، 1974؛ وليامز، 1989). (Karen Danna, Ricky W. Griffin.pdf on web).

### مركز التحكم /مكان السيطرة (LOC) : Locus of Control

هو متغير ثنائي التفرع مع الأفراد الذين يعتقدون أنهم سادة مصيرهم، و تعتبر داخلية، في حين أن أولئك الذين يعتقدون أن حياتهم تعتمد على الحظ ، فرصة ، مصير أو قوى أخرى تصنف على أنها خارجية (Rotter, 1966). وأظهرت البحوث التي قارنت بين بيانات المتدربين من حيث مركز التحكم على أنه داخلي أوخارجي أن الأفراد الذين يرتفع مستوى مركز التحكم الخارجي أقل رضا عن وظائفهم، وتزيد معدلات التغيب عن العمل لديهم، وهم أكثر انفتاحا عن وضع العمل، و أقل اندماجا في وظائفهم كمتربصين (Spector,1987). كما تشير عدد من الدراسات أن المتربصين الذين يرتفع مستوى مركز التحكم الداخلي عندهم يرون أن وظائفهم أقل إجهادا من العوامل الخارجية (Gemmill&Heisler, 1972) (Andersonetal 1977). كما ثبت في دراسات أخرى وجود ارتباط بين مركز التحكم مع النتائج المتعلقة الإجهاد. حسب دراسة لمارينو و وايت (Marino etWhite 1985) أبلغ الأفراد الذين يرتفع مستوى مركز التحكم الداخلي لديهم عن عدد أقل من المجهودات النفسية الناجمة عن خصوصية العمل. كما وجد فوسيلير، غانستر و مايس (Fusilier, Ganster & Mayes 1987) أن الصراع في الأدوار كان أكثر ارتباطا بالشكاوى الجسدية عند الأفراد الذين يرتفع مستوى مركز التحكم الخارجي لديهم. ووجد ستورم وسبكتور Storms and Spector (1987) أن العمال ذوي الياقات الزرقاء الذين لديهم مركز تحكم خارجي يميلون أكثر للعدوانية والتخريب والانسحاب كاستجابة للإحباطات التنظيمية العادية من الذين لديهم مركز تحكم داخلي. هناك تمييز في أدبيات مركز تحكم بين الحالة وتدابير مراقبة المعايير (باركيس Parkes، 1984). تدابير القياس كما صممها روتر Rotter تمثل اعتقادا معمما حول المدى الذي تكون فيه أية نتائج هامة قابلة للسيطرة (روتر، 1966) (Kastaun S & all. 2014p:58-60). كما نرى أنه من الضروري إضافة العناصر الوسيطة التالية:

**الإدراك:** حيث تعتمد الطبيعة المحفزة او المضرة لمصادر الاجتهاد على إدراك الفرد لها، فما يشكل عامل مجهد لشخص ما قد يكون مصدر رضا لشخص اخر. وحتى بالنسبة لذات الفرد فقد يختلف تأويله للعامل المجهد من موقف لآخر، ومن وقت لآخر... لذلك تميل أحدث تعريفات الاجتهاد الى الاهتمام بتقييم الفرد للأحداث. يدرك المعلمون أن مهنة التعليم تستنزف وقتهم وقدراتهم، وتمنعهم من الحياة الاجتماعية، ففي حين يخرج المعلمات للعمل لتحسين ظروفهم، يفقدون الكثير من المزايا للحفاظ على هذه المهنة (دوارة. من الواب)

**الدعم الاجتماعي:** وجوده يمكن ان يحمي الفرد من الكثير من الاثار الضارة للإجهاد وقد وجد بيهر ان دعم جماعات العمل ودعم الرؤساء يسهمان في تخفيف بعض عوامل الإجهاد، كغموض الدور مثلا، وكذا بعض النتائج السلبية للإجهاد المهني، كانهخفاض الرضى الوظيفي وفقدان الثقة بالنفس.

**الاستعداد الوراثي:** يساعد الاستعداد للإصابة ببعض الامراض على جعل استجابة الفرد لمسببات الاجتهاد تزيد من احتمال اصابته ببعض الامراض المرتبطة باستجابات - من المفروض انها طبيعية- كارتفاع ضغط الدم، زيادة نسبة الكولسترول. كما توجد دلائل على ان الاستجابة للمجهادات تختلف باختلاف العمر والجنس. **نمط الحياة:** كممارسة الرياضة، واتباع نظام غذائي معين، وممارسة الاسترخاء. استهلاك المنبهات والكحوليات، التدخين .... الى غير ذلك من السلوكيات التي ترفع او تخفض من مقاومة الفرد للتغيرات السلبية للمجهادات.

#### نمط الشخصية وخصائصها:

حيث تختلف استجابة الافراد ازاء الاجتهاد باختلاف نمط شخصيتهم وسماتها، وخير مثال على ذلك: استجابة النمط "أ" التي تجعل صاحبه أكثر عرضة للإصابة باضطرابات القلب من أصحاب النمط "ب" الذين تؤهلهم طبيعة استجابتهم للتمتع بالصحة الجيدة، و التكيف الجيد مع المجهادات (فتيحة بن زروال. 2008 ص: 122-123).

تلعب العناصر الوسيطة دورا مهما في تغيير وجهة الإجهاد ، لكن كما سبق و أن أشرنا إلى ذلك ، فإن عدم قيامها بدورها ، و غيابها سوف يزيد من احتمال ظهور الإجهاد المهني ، و بالنسبة للبيئة التربوية ، يتعرض المعلمون لمجهادات كثيرة ، من المفروض أن تخفف بسياسة إدارة القطاع ، و توفير إمكانيات مادية و معنوية لدعم المعلمين ، لكن الملاحظ أ هذه الفئة تعاني كثيرا خاصة في ظل انخفاض العائد المادي ، و عدم توفر مؤهلات العمل الجيد ، مما يشكل عامل آخر يضغط على كل من المعلم و أسرته ، و حتى زملائه ، و بالتالي ، فإن احتمال أن تلعب هذه الفئات دور المساندة و التخفيف هو ضعيف جدا ، كذلك

إذا علمنا أن المسار الوظيفي للمعلم صعب جدا ، و لا يستطيع تحسين ظروفه الاقتصادية و الاجتماعية إلا بصعوبة .

## 8. آثار الاجتهاد المهني:

إن الاهتمام بموضوع الإجهاد من طرف العديد من العلماء والباحثين في مجالات كثيرة كالطب وعلم النفس وعلم الاجتماع لم يكن وليد الصدفة، ولكن ذلك بغية التحكم في الآثار الناتجة عنه سواء كانت صحية، نفسية، حتى لا تكون بشكلها المدمر للفرد وللمنظمة التي يعمل فيها، بل تكون عبارة عن محفزات ودوافع للعمل والنجاح وتحقيق الاتزان النفسي والصحي ....

ورغم أن للإجهاد المهني آثار إيجابية كما سبق وأن أشرنا في أنواع الإجهاد، إلا أن آثاره السلبية هي ما دفعت بالدارسين والعلماء لتناوله لذلك سنحاول التطرق لأهم آثاره السلبية على الفرد والمنظمة.

### ❖ على مستوى الفرد:

أثار فيسيولوجية: الأشخاص الذين يتعرضون لمجهودات عمل شديدة عرضة لكثير من النتائج السلبية التي تتركها تلك المجهودات، عندما لا يستطيعون تحملها أو التعامل معها بطريقة إيجابية وان تباينت الاستجابة من فرد لآخر. إن أي نوع من التوتر والانفعال لا بد أن يصحبه نوع من التغيرات البدنية الظاهرة والتغيرات الفيسيولوجية الداخلية، هذه التغيرات يتم التحكم فيها من خلال الجهاز العصبي الذي ينظم الجسم من خلال السيطرة على أجهزة الجسم الأخرى بروابط عصبية خاصة تنقل له المثيرات المختلفة الداخلية والخارجية ويستجيب لها بشكل تعليمات توجه إلى أعضاء الجسم، تؤدي إلى تكييف نشاط الجسم ومواءمته لوظائفه المختلفة للحياة بانتظام وتكامل وبالتالي يستطيع الجسم أن يتفاعل مع بيئته الداخلية والخارجية. لذا فإننا عندما نمر بحالة من الإجهاد فإنه يمكن ملاحظة التغيرات التي تحدث في أجسامنا من الشعور بزيادة ضربات القلب، وارتفاع ضغط الدم، أو زيادة معدل التنفس، أو تصبب العرق وجفاف الحلق، استجابة لتلك المجهودات التي نتعرض لها، نتيجة لاستثارة الأعضاء العصبية والهرمونية للغدد الصماء والاتصال الداخلي للجهاز العصبي وجهاز المناعة (هيجان.ص:217).

وتلك الآثار هي سبب الاهتمام بالإجهاد المهني من قبل المنظمات، لا سيما إذا كانت ذات أوجه سلبية تؤثر على سلوك العاملين داخل المؤسسات، وتكلف خسائر مالية طائلة تحسب على المؤسسات من ضياع ساعات العمل أو أيامه، إضافة إلى الجهد الذي ينفق في معالجة الأمراض الناجمة عنه (المشعان.ص:86).

## ✓ اثار صحية:

كثيرة هي الدراسات التي تربط بين الإجهاد المهني والمشكلات الصحية و النفسية التي تؤكد على أن الإجهاد يؤدي إلى تضخم عضلة القلب وبالتالي إلى أمراض القلب و الشرايين. كما قام الدكتور بارفوت وهو باحث في جامعة نورث كارولينا الأمريكية بدراسة متابعة استمرت 25 عاما اتضح له من خلالها أن الأفراد الذين تحصلوا على مراتب عالية من الغضب في اختبار للشخصية معرضون بنحو خمس مرات إلى الموت بسبب الإصابة بنوبة قلبية أكثر من نظرائهم الذين هم أقل غضب.

إن تعرض الفرد للإجهاد المهني يؤدي إلى أمراض القرحة، و التهاب المفاصل، و تلف الكبد ، وسرطان الرئة ، و مختلف أمراض القلب ، كما أن البعض حاول أن يثبت وجود علاقة بين الإجهاد المهني و الأمراض العقلية. و العديد من الأمراض لأنه يضعف جهاز المناعة لدى الإنسان، و تقلل من قدرته على مقاومة الأمراض. و بالنسبة للمعلمين في البيئة الجزائرية ، تشير آخر الإحصائيات التي قامت بها لجنة خدمات قطاع التربية المصرح بها على لسان ممثلي نقابات القطاع أن 2 من أصل 5 معلمين يعانون 1 على الأقل من الأمراض النفسو جسدية كالقلب ، الحساسية ، ضغط الدم ، الأمعاء ، مرض السكر...

## ✓ اثار سلوكية:

من بين أهم الآثار التي تترتب على إحساس الفرد بالإجهاد حدوث بعض التغيرات في عاداته المألوفة و أنماط سلوكه المعتادة، و عادة ما تكون تلك التغيرات إلى أسوء وذات آثار سلبية ضارة سواء في الأجل القصير أو الأجل الطويل، و أهمها: الإفراط في التدخين، اضطرابات الوزن و فقدان الشهية، التغير في عادات النوم، استخدام الأدوية المهدئة، العدوانية و التخريب و عدم احترام أنظمة و قوانين المنظمة (الهيجان، 1998، ص228).

وهناك نمطان سلوكيان يرتبطان بالإجهاد أثارا اهتماما متزايدا في الأوساط الأكاديمية و الإدارية هما: إدمان الخمر، و المخدرات، فإدمان المخدرات و الكحول يضعف نشاط الفرد في العمل و يمكن معرفة هذا المرض من ملاحظة المدير لعدة أعراض كالبطء في العمل و التغيب المتكرر و سوء التقدير و المظهر المزري و التوتر العصبي (أندروسيزلافي، والاس.1991 ص:179).

## ✓ آثار نفسية:

فيما يتعلق بالمشكلات النفسية التي تسببها الضغوط المهنية نجد: الاكتئاب النفسي، القلق، الإحباط، الملل النظرة التشاؤمية للمستقبل، عدم القدرة على التركيز، النسيان المتكرر، عدم الاتزان الانفعالي، الشك بالقدرات الذاتية (فائق.1997 ص: 147).

### ❖ على مستوى المنظمة:

إن العنصر الأساسي والفعال في المنظمة هو الفرد وبما أن الإجهاد المهني يؤثر على الفرد العامل صحياً، نفسياً وسلوكياً كما تم ذكره سابقاً فإن هذا التأثير لا يشمل الفرد وحده بل ويتعداه إلى المنظمة التي يعمل بها وتكمن نتائج الإجهاد على المنظمة فيما يلي:

#### ✓ الغياب والتأخير عن العمل:

من بين مؤشرات الإجهاد نجد ارتفاع في نسبة الغياب، فقد بنيت الدراسات ارتباط الإجهاد بالغياب وترك العمل واللجوء إلى المهدئات، كما تتضمن أيضاً المؤشرات في حالة الاحتراق النفسي التي تكمن خطورتها على المنظمة في بقاء العاملين ذوي الدرجة العالية من الاحتراق النفسي في أعمالهم بدون أية مساهمة ملموسة فيها (حمدي ياسين وآخرون. ص: 175).

#### ✓ ترك العمل:

يعتبر من سلوكيات الانسحاب المترتبة على الإجهاد وترك العمل له آثار إيجابية تتمثل في التخلص من بعض العناصر غير المفيدة أو غير المنتجة وإدخال عناصر جديدة تتميز بالحيوية والقدرة على العطاء، لكن قد تكون له آثار سلبية عندما يكون الأفراد الذين تركوا العمل لهم كفاءات، وقدرات عالية، كما أن إدخال عناصر جديدة يستدعي تمرين هؤلاء و تدريبهم حتى يتعودوا على العمل و هو ما يؤثر على أداء المؤسسات (حمدي ياسين وآخرون. ص: 209).

بالنسبة لفئة الدراسة معلمي الطور الابتدائي، فقد أشارت دراسة حمزة الأحس أن للمعلمين رغبة كبيرة لترك مهنتهم في حال ما أتاحت لهم الفرصة للانتقال لأي مهنة أخرى أقل إجهاداً من التعليم (الأحسن. 2015).

#### ✓ ضعف الاتصالات:

يؤثر المستوى المرتفع من الإجهاد المهني على أنماط الاتصالات بين الأفراد في المنظمات، فتشير الدراسات إلى أن صراع الدور وغموضه يؤديان إلى انخفاض في معدل تكرار الاتصالات بين الفرد والأفراد الآخرين في بيئة العمل، ويترتب عن ذلك سوء فهم في إنجاز المهام والأنشطة خاصة تلك التي يعتمد بعضها على بعض. وهذا يؤدي إلى تعطيل العمل وعدم السرعة في اتخاذ القرارات. (عبد السلام أبو قحف، ص: 212).

#### ✓ تبديد وقت العمل:

وعدم استثماره في إنجاز الأعمال بالدقة والسرعة المطلوبتين لعدم انتظام العاملين بالدوام الرسمي، وقلة تركيزهم (فائق. 1997. ص: 147).

## ✓ حوادث العمل:

من بين أسباب حوادث العمل الإجهاد حيث يعتقد الباحثون في إدارة الأفراد أن الإجهاد وحده يمثل أهم أسباب الحوادث والأخطار الصناعية (شاونيش. 2005 ص:332) وقد وجد أن العامل الذي يتطرق إلى الكم يكون أكثر عرضة للإصابة في العمل من أي عامل آخر، وذلك يختلف من بداية يوم العمل إلى آخره. ويرتبط هذا بطول فترة العمل ويلاحظ أن تلك العوامل المتشابكة مع بعضها البعض تؤدي إلى زيادة لإصابات العمل (عبد الله مجدي .1996ص:223-224).

بالرغم من النتائج السلبية للإجهاد المهني التي تم عرضها سابقا يمكن أن يكون للإجهاد المهني آثاره الإيجابية خصوصا على مستوى الأداء. حيث أن بعض الدراسات ربطت بين مستوى الإجهاد المهني وأداء الفرد العامل. فعندما يكون مستوى الإجهاد منخفض جدا فإن العاملين يقل مستوى أدائهم. أما إذا ارتفع مستوى الإجهاد فإن الأداء ينخفض مرة أخرى وتظهر آثاره المدمرة على الفرد والمنظمة.

## 9. طرق التأقلم Coping Methods

يشير التأقلم إلى السلوك الذي يحمي الناس من التعرض للأذى النفسي من خلال إشكالية التجربة الاجتماعية، وهو سلوك يتوسط بشكل هام التأثير الذي تقوم به المجتمعات على أعضائها" (بيرلين ششولر Schooler&Pearlin 1978 ) الكثير من البحوث المهمة بطرق التكيف مع مجهادات العمل اعتبرته رد فعل على المجهادات ( Lazarus, & all . p: 34 )

من الواضح أن سياق حدوث التكيف له تأثير على طريقة التكيف التي يتبعها الشخص. ومع ذلك هناك بعض الأدلة على أنه بدل من أن يكون مجرد استجابة لتحفيز بيئي، فإن التكيف هو قوة نشطة ومستمرة تشكل ما سيحدث خلال حلقات التأقلم اللاحقة ( Bhagat, & all , 2010p: 10-20). وجدت دولان ووايت (1988) أن الأفراد كانوا متسقين نسبيا في الاستراتيجيات التي اعتمدها للتعامل مع المجهادات اليومية. قدم فليشمان (1984) أدلة لربط جوانب الشخصية بطرق التكيف: وجد أن إنكار الذات كمتغير في الشخصية أثر على استخدام التكيف المركز على العاطفة، وعدم الكشف يخفض التماس النصيحة، وتبين الدراسات المختبرية أن استراتيجيات التقاضي يمكن أن تقلل من ردود الفعل على الإجهاد مثل البرودة أو الضوضاء (تشافيس و باربر: 1976). فمن المحتمل أن تكون هناك اختلافات فردية في الأساليب التي يعتمدها الناس للتعامل مع حالات معينة وأن بدائل التكيف التي ينظر إليها على أنها متاحة لكل شخص سوف تؤثر على تصوره اللاحق الأحداث المجهدة ( Peterson & all . 1995: 135-80).

وعلى الرغم من التعدد في التعاريف إلا ان هناك معالم أساسية تشترك فيها التعريفات لخصتها هناك شويخ في نقاط أهمها:

- ❖ إستراتيجيات المواجهة ذاتية يتبناها الفرد لنفسه.
- ❖ تتميز بأنها سلوك قصدي هدفه النهائي التكيف مع الموقف المجهد.
- ❖ تخضع للتحكم من طرف الفرد، أي قابلة للتغيير والتعديل.
- ❖ تسعى إلى حل مشكلة بشكل مثلا مباشرة بالتخلص من الجهد نهائيا او بالتحكم في الإنفعالات الناتجة عن المجهد بشكل غير مباشر.
- ❖ قد تحقق الإيجاب أو السلب.
- ❖ متنوعة فقد تكون ذات طابع معرفي أو سلوكي أو إنفعالي أو إجتماعي (بن زروال. 2008 ص: 104).

### تصنيف إستراتيجيات المواجهة:

- تصنيف جراش Grach:

يصنف جراش 1983 أساليب مواجهة الإجهاد إلى نوعين وهما:

- أساليب مواجهة لا شعورية والتي تستخدم في خفض القلق والصراعات النفسية لدى الفرد، والتي أشار إليها فرويد في نظرية التحليل النفسي.

\* أساليب مواجهة شعورية : يستخدمها الفرد و التعامل مع المجهودات من خلال القيام بمحاولات سلوكية ومعرفية للتغلب عليها (طه. ص: 94-95).

### تصنيف بيلنجز وموس 1981 Bellings et Moos.

يصنف هذان العالمان إستراتيجيات مواجهة الإجهاد إلى نوعين:

مواجهة إقدامية، واستراتيجيات مواجهة إجمامية.

#### \* إستراتيجيات المواجهة الإقدامية:

تتضمن القيام بمحاولات معرفية بتغيير أساليب التفكير لدى الفرد في المشكلة مع محاولات سلوكية تهدف إلى الحصول على المعلومات بشأن الأحداث المجهد قصد حل المشكلة، وبمعنى آخر تتضمن هذه الإستراتيجية الاستجابة بشكل فعال نحو الأحداث المجهد والسعي للوصول إلى المعلومات بشأن هذه الأحداث وذلك باستخدام أساليب معرفية سلوكية.

#### \* إستراتيجيات المواجهة الإجمامية:

تتضمن القيام بمحاولات معرفية بهدف الإنكار أو التقليل من التهديدات التي يسببها الموقف المجهد وتتكون إستراتيجيات المواجهة من إستراتيجيات فرعية مثل الإنكار والتشتت، والكبت، والقمع، والتقليل أو الاستسلام أو تجنب التفكير الواقعي في الموقف المجهد (طه. ص: 94-95).

تضيف لازاروس وفولمکان حدد لازاروس وفولمکان 1984 نوعين من الإستراتيجيات المستخدمة لإدارة الإجهاد تمثلت في:

## \* استراتيجيات المواجهة التي تركز على المشكلة:

عبارة عن الجهود التي يبذلها الفرد لتعديل العلاقة بين الشخص والبيئة، وبذلك يحاول تغيير أنماط سلوكه الشخصي أو يعدل الموقف ذاته من خلال البحث عن معلومات أكثر عن الموقف أو طلب النصيحة من الآخرين تغيير المشكل مباشرة، ومن أساليب هذا النوع أيضا بذل جهد للتعرف وتحديد المشكلة وخلق حلول بديلة لها، تنمية واكتساب سلوكيات جديدة أو تعديل مستوى الطموح لدى الفرد، ومحاولة الحصول على المساعدة من الآخرين.

## \* الإستراتيجيات الموجهة التي تركز على الانفعال:

تشير هذه الإستراتيجية إلى الجهود التي يبذلها الفرد في تنظيم الانفعالات وخفض المشقة، والضيق الانفعالي الذي يسببه الحادث المجهد، عوضا عن تغيير العلاقة بين الشخص والبيئة، وتتضمن أساليب المواجهة التي تركز على الانفعال الإبتعاد وتجنب التفكير في المجهدات، تهدف هذه الإستراتيجية أساسا إلى تنظيم الانفعالات السلبية التي تنشأ من الحدث المجهد.

ومن خلال نظريته أعد لازاروس وفولكمان استبيان أساليب المواجهة لقياس هذين النوعين الأساسيين من إستراتيجيات المواجهة للمجهدات وقد توصل الباحثان إلى ثمانية إستراتيجيات فرعية يستخدمها الفرد في مواجهة المجهدات وهي: مواجهة (عبد العزيز. ص: 47).

1° **المجابهة** Confortive coping التي تتضمن الجهود العدوانية لتغيير الموقف المجهد مقترحة نوعا من العدائية و المخاطرة.

2° **الإبتعاد** DISTACING التي تصف الجهود المعرفية لفصل الذات والتقليل من قيمة الموقف.

3° **الحكم الذاتي** Celf-controlling التي تشمل الجهود لمواجهة نحو تعديل المشاعر والأفعال.

4° **البحث عن الدعم الإجتماعي** Social suport seeking التي تتضمن البحث عن دعم معلوماتي، تحقيق و إنفعالي.

5° **تقبل المسؤولية** accepting responsibilty التي تشمل التعرف على دور الفرد في المشكلة والمحاولة المستمرة لوضع الأمور في نصابها.

6° **الهروب و التجنب** escape avoidance التي تصف المجهودات الفكرية و السلوكية الهادفة إلى الهروب من المشكلة أو تجنبها.

7° **التخطيط لحل المشكلة** Planful problem solving التي تتضمن الجهود المبذولة إراديا لتغيير الموقف مقرونة بمقاربة تحليلية لحل المشكل.

8° **إعادة التقييم الإيجابي** Positif reappraisal المتضمنة لخلق معنى إيجابي من خلال التركيز على النمو الشخصي (بن زروال. 2008 ص: 114).

- تصنيف بينز إرنسون Pines & Aronson

يصنف بينز وارسون 1988 أساليب المواجهة إلى:

- أساليب مواجهة مباشرة: وهي تشير إلى أساليب المواجهة التي من خلالها يتعامل الشخص مباشرة مع الموقف المجهد.

- أساليب مواجهة غير مباشرة: والتي من خلالها يتعامل الشخص مع الإنفعالات السلبية الناتجة عن الإجهاد.

- أساليب مواجهة فعالة أو نشطة : وهي تتضمن محاولات يقوم بها الفرد لتغيير المصدر المجهد.

- أساليب مواجهة غير فعالة: وتتضمن التجنب والإنكار (طه ص:102).

تصنيف سيثير و آخرون (1986) Scheier et al

حدد هذا التصنيف عدة أساليب واستراتيجيات التعامل مع المجهدات وهي:

- الإنكسار: رفض الفرد الاعتقاد بحدوث الموقف المجهد أو محاولة تجاهل الموقف كلية من جانب الفرد.

- التعامل الموجه نحو المشكلة: يقوم الفرد بوضع خطة معينة.

وأن يقوم بإستجابة سريعة للسيطرة على الحدث والموقف المجهد.

- لوم الذات: حيث يرى الفرد أنه المسؤول عن تعرضه للموقف المجهد.

- التقبل و الإستسلام: ويشير لتقبل الفرد للموقف وذلك نظرا لعجزه و إنعدام الحيلة لديه أو نتيجة لرفضه

القيام بأي شيء إتجاه الموقف.

- إعادة التفسير الإيجابي للموقف: كان يحاول الفرد إيجاد معنى وتفسير جديد للموقف مما يجعله يشعر

بالثقة بالنفس.

- الهروب من خلال التخيل: أي الركون إلى احلام اليقظة.

- المساندة الاجتماعية: تشير إلى سعي الفرد نحو الآخرين لطلب العون والنصيحة والمعلومات والمساندة

والحصول على المساندة (طه ص:105).

أما تصنيف هولهان وموس Holhan & Moos فأعتمد على إستراتيجيتين أساسيتين:

\* الإستراتيجيات النشطة (الفعالة): وتكون قي صورة استجابات سلوكية أو استجابات نفسية، حيث تهدف

لتغيير طبيعة الموقف المجهد نفسه أو الطريقة التي يفكر فيها الفرد إتجاه هذا الموقف.

\* إستراتيجيات التجنب: تقود إلى سلوكيات مثل شرب الكحول أو حالة عقلية مثل الانسحاب الذي تنأى

بالفرد بعيدا عن الموقف المجهد (سوس شلبي، أسماء مبروك ص:23).

أما فيما يخص اختيار نوع المواجهة ، يشير ماكايير Mc care 1984 أن الأساليب المواجهة القائمة

على حل المشكلات يتم اللجوء إليها في العادة في المواقف التي يعتقد الفرد فيها بإمكانه التأثير على الحادث

المجهد، و السيطرة عليه، بينما يلجأ الفرد إلى استخدام الإستراتيجيات القائمة على الانفعال عندما يعتقد انه يتوجب عليه تحمل مجهدات الموقف الذي يتعرض له لأنه ليس باستطاعته التغلب عليه، ولا تغييره ومع ذلك يرى كيري أن طبيعة الموقف المجهد هي التي تحدد بالأساس نوعية المواجهة ، إما من خلال اللجوء إلى الإستراتيجيات القائمة إلى الإنفعال، أو تلك القائمة على حل المشكلات، إضافة إلى أنه بإمكان الفرد أن يلجأ لهما في نفس الوقت (Mc Care.1984 p:122).

وتقترن فعالية أساليب المواجهة بمدى قدرتها على التحكم في الموقف المجهد، او التقليل من أثره السلبي على الصحة الجسمية و النفسية، مشاكل أخرى متولدة عن نفس الموقف (Roberge ,Julie. 2007 p: 27). أظهرت دراسات عدة وجود إرتباط دال بين نمط المواجهة المستخدمة المشكلة، التي تستدعي مجابهة العامل المجهد وتعديله بأحسن المخرجات خاصة في حالة إمكانية التحكم في الموقف المجهد، في حين استخدمت التحكم والسيطرة على الموقف، وارتبط تجنب أو انكار المجهد بمخرجات متواضعة ( Brown, and all p: 65).

وفي دراسة على مرضى خضعوا للتدخل الجراحي تباينت أساليب مواجهتهم لهذا الموقف، فمنهم من طور معلوماته المتعلقة بالمرض نظرا لإستخدام إستراتيجيات سلبية راکدة دفعتهم إلى الإستسلام، وهذا ما اكدته أعمال لاباري 1979 labarit التي جازمت أن الإستراتيجية الفعالة هي التي تستطيع من خلالها التحكم او التخفيض من أثر العدوانية على الصحة الجسمية النفسية للشخص (قمار فريدة. ص: 202).

وأفادت دراسة بيانشي Bianchi 2004 التي هدفت إلى تحديد مصادر الإجهاد المهني وأساليب مواجهتها على عينة مكونة من 76 ممرضة أن أكثر الإستراتيجيات إستخداما من قبل العينة في المرتبة الأولى التقويم الإيجابي، يليه طلب المساعدة الإجتماعية، ومن ثم الضبط الذاتي، وحل المشكلات، وأخيرا إستراتيجية التجنب والهروب (Bianchi.2004 p:337).

من الواضح أن سياق حدوث التكيف له تأثير على طريقة المجابهة التي يتبعها الشخص. ومع ذلك هناك بعض الأدلة على أنه بدل من أن يكون مجرد استجابة لتحفيز بيئي، فإن التكيف هو قوة نشطة ومستمرة تشكل ما سيحدث خلال حلقات التأقلم اللاحقة ( كوهين & إدواردز Edwards1988). وجدت دولان ووايت (1988) أن الأفراد كانوا متسقين نسبيا في الاستراتيجيات التي اعتمدها للتعامل مع المجهودات اليومية. قدم فليشمان (1984) أدلة لربط جوانب الشخصية بطرق التكيف: وجد أن إنكار الذات كمتغير في الشخصية أثر على استخدام التكيف المركز على العاطفة، وعدم الكشف يخفض التماس النصيحة ،وتبين الدراسات المختبرية أن استراتيجيات التقاضي يمكن أن تقلل من ردود الفعل على الإجهاد مثل البرودة أو الضوضاء (تشافيس و باربر، 1976). فمن المحتمل أن تكون هناك اختلافات فردية في

الأساليب التي يعتمد عليها الناس للتعامل مع حالات معينة وأن بدائل التكيف التي ينظر إليها على أنها متاحة لكل شخص سوف تؤثر على تصوره اللاحق للأحداث المجهد.

بالنسبة لمهنة التعليم ، فهناك عدت دراسات أجريت على المعلمين لاعتبارهم يشغلون أهم مهنة يظهر فيها الإجهاد المهني، حيث بينت هذه الدراسات في مجملها أن كل معلمي الأطوار الثلاث ،يتشابهون تقريبا في استعمال استراتيجيات المجابهة ، أولهم وخاصة معلمي الطور الابتدائي حيث يستعملون المساندة الاجتماعية، و زملاء العمل ، و التفرغ الاجتماعي من خلال التأزر العاطفي و النفسي اجتماعي ،ومساندة الأسرة أهم العوامل التي تساعد على تحمل الإجهاد.

## 10. قياس الإجهاد:

كما لاحظنا خلال عرضنا لفصل الإجهاد ، فقد تنوعت مصادره ، وأثاره ، و مختلف المتغيرات المرتبطة به ، باختلاف خلفية الباحثين ، و اتجاهاتهم الفكرية ، و تطور الدراسات في هذا الموضوع ، لهذا فقياسات الإجهاد لا تخرج عن هذا الإطار ، لأن من جهة يمكن تصنيف أدوات قياس الإجهاد على أساس أدوات فيزيولوجية، و أدوات نفسية ، إلا أننا نفضل عرضها على أساس تناولنا الموضوع ، فهناك من يقيس الإجهاد من خلال مصادره ، و هناك من يقيس الإجهاد على أساس أثاره ، و هناك من يقيس الإجهاد على أساس التفاعلات التي تحدث بين العناصر الوسيطة ، والأدوات قليلة نوعا ما بالمقارنة مع سابقاتها ،ومما يثير الإعجاب هو أن المنظمات التي تهتم بصحة موظفيها تعتمد على عدة وسائل تضم كل من الاستثمارات ، الملاحظات ، و المقابلات ، وبل و تعتمد حتى على تحليل البيانات الوظيفية للعمال و المنظمة لتوقع الإجهاد المهني و أثاره ، لذلك قد تلجأ إلى مؤسسات خاصة للتنبؤ بالإجهاد و قياسه ووضع آليات المجابهة المناسبة للتخفيف من أثاره ، سوف يكون هذا العنصر نوعا من التبرير للأدوات التي نريد أن نعرضها ونستعملها في بحثنا .

### قياس الإجهاد حسب المصادر:

أصحاب هذه المقاييس ومن يحذو حذوهم، يرون أنه لولا مصادر الإجهاد لما توفر الإجهاد أصلا وبالتالي فإن قياس مصادر الإجهاد وإثبات وجودها وشدتها كفيلا بتحديد كون الفرد مجهدا أم لا، وعلى الرغم من فكرة أن جميع عوامل العمل، وبشكل أكثر تحديدا تلك المتعلقة بالمهمة وشروط التنفيذ، من المحتمل أن تكون "مرهقة" (Montmollin، 1995) ، فمن الممكن تحديد وتعريف محددات معينة للنشاط الذي يؤدي إلى الإجهاد. يتم تعريف هذه المحددات على أنها ركائز للبيئة، داخلية أو خارجية، ذات طبيعة جسدية وإدراكية واجتماعية وعاطفية، والتي لها كثافة ووتيرة حدوث تتجاوز قدرة الفرد على التكيف، في معنى

الإفراط في الاحتكاك أو الاحتكاك غير المناسب لقواعد وحدود عمل الإنسان وتعريضه للخطر (Paterson، 1989). يتم تحديدها من خلال قياس نوع المتغير (الطبيعية)، المدة الزمنية التي تعرض العامل له وشدة حدوثه، في هذا الإطار يمكن ذكر مجموعة لا متناهية من أدوات القياس ونذكر منها على سبيل المثال وليس على سبيل الحصر: أحداث الحياة الرئيسية: لهولمز وراي استنادا إلى قائمة من 43 بندا يعيشها الانسان معظم الأحيان. وهناك مقاييس أخرى مثل جرد كوكرين وروبرتسون للتجارب الحياتية. بطارية الإجهاد المهني (Spielberger: jss، 1994) تقيم العوامل المتعلقة بحدوث الإجهاد عند العاملين، حتى خارج المنظمة، قد تستهدف بعض الأدوات عوامل محددة للغاية، مثل تلك المتعلقة بالأدوار في مكان العمل. بالضبط، درجة توافق التوقعات، مع إنجاز الدور، أو وجود ووضوح التوقعات السلوكية فيما يتعلق بغموض الدور، والتي تمت دراستها على نطاق واسع في علم النفس التنظيمي، يمكن تحديدها باستخدام مقياس الصراع وغموض الدور (Rizzo et al 1970). التحقق من صحة النسخة الفرنسية الكندية المقترحة من قبل لاشانس وتيترو و بيين (Lachance, Tétreau et Pépin 1997) لها خصائص سيكومترية مرضية على الرغم من أن مساهمة بعض العناصر تظل قائمة حسب قول المؤلفين. كذلك هناك مقاييس تركز على العوامل النفسو اجتماعية في المنظمة، كالتحرش النفسي، العمل الجماعي... من خلالها تمكن الباحثين من التعرف على إمكانية وجود مهددات تؤدي بالعمال للإجهاد المهني.

يمكننا التلخيص بأن هذا النوع من المقاييس والسلام يكون موضوعها كل عنصر يمكن اعتباره مهددا لحياة العامل، سواء على المستوى الفردي (الفيزيولوجي، النفسي أو السلوكي) أو على مستوى المنظمة (الأداء، التعب، التغيب العلاقات المهنية...)

### قياس الإجهاد حسب الآثار:

وهي تقوم على فكرة أنه في حدث مجهد، يكون ما يترتب عنه هو الدليل على وجوده، و لا يهم إن كان الفرد تعرض للمجهودات إذا لم تظهر عنده آثار الإجهاد، لذلك يركز أصحاب هذا التصور على قياس وتحديد الآثار على المستويات، النفسية (الإكتئاب، الإنعزال، عدم القدرة على التفكير...) أو السلوكية (الإدمان، التدخين، الغضب اللا مبرر...) أو الجانب الصحي كالأمراض النفسو جسدية، أو في المجال الاجتماعي (صراع الأدوار، الإنعزال...) (Sonia Lupien : 2010 p201-206).

### قياس الإجهاد حسب استخدام العناصر الوسيطة وأدوات تسيير الاجتهاد:

تركز تدابيرها على مفهوم الشخصية، و الإدراك، الصحة النفسية كعوامل من شأنها أن توجه الإجهاد المهني، فأصحاب هذا الإتجاه هم من يرون بأنه ليس من الضروري أن توفر المجهودات يعني حدوث آثار

الإجهاد، بل هناك عوامل أكثر قوة تتحكم في العملية ، وبالتالي فإن التعرف على وجود هذه العوامل ، و التعرف على طريقة عملها ، لن يمكن من قياس الإجهاد فقط ، بل سوف يعطينا صورة تنبئية عن زمن حدوثه ، و الشدة التي سوف يكون عليها الإجهاد ، من هذه المقاييس من يقيس درجة المساندة الاجتماعية و منها من يقيس قوة شخصية الفرد ، أو طريقة عمل عناصر محددة بها ، و منه ما يقيس المستوى الثقافي و النضج العاطفي و العقلي للعاملين ...، و نذكر على سبيل المثال نموذج كارازاك ، الذي يقيس تفاعل مجموعة من العناصر الوسيطة ، و على أساسها يحدد إن كان هذا التفاعل يمنع أو يسمح بوجود الإجهاد كذلك نموذج سيقريست de Siegrist الذي يقيس الخلل بين الجهد المبذول والمكافأة المتوقعة، كمؤشر على وجود الإجهاد لدى العامل، كذلك هناك مقياس الأحداث الصغرى المتعلقة بمخاوف الحياة اليومية، حيث أظهر لازاروس وفولكمان أن المخاوف أو متاعب الحياة اليومية المرهقة بحاجة إلى تعاملات دائمة للفرد مع بيئته. كذلك مقياس بيرلين وليبرمان في عام 1979 الذي يفترض أن معظم الصعوبات التي يواجهها الأفراد تتعلق أساسا بأربعة أدوار اجتماعية حيث مصادر الإجهاد المزمّن هي: دور الزوج، ودور الوالد، دور المدير، والدور الاجتماعي، كذلك استمارة العمل و الصحة (vag ; Kompier & Marcelissen, 1990) و استمارة الإجهاد و المنظمة (vos-D ; Bergers, Macelissen & De Wolff, 1986) و استمارة معاش العمل (Sandrine, Xénophon et Garcia . p: 179 à 213) (vt ; Van Veldhoven & Meijman, 1994).

## خلاصة الفصل :

من خلال تناولنا لفصل الإجهاد، لم تقم الطالبة الباحثة بجمع المعلومات فقط، بل استغلت هذا الفصل كي يكون قاعدة فكرية وعلمية منهجية، علها تعطيها، إما إجابات واضحة عن التساؤلات والأهداف التي انطلقت منها، أو تفتح لها المجال كي تتوضع نظرتها للإجهاد من خلال ما أجري من بحوث ودراسات ونماذج للإجهاد.

الملاحظ من خلال تحريرنا لهذا الفصل أن:

- ✓ الدراسات والنماذج هي من قررت سواء تعريف الإجهاد المهني، أو تفسيره، أو تحديد مصادره وأثاره وطرق التأقل معه، وحتى أساليب قياسه.
  - ✓ كذلك لاحظنا أن تنوع الإتجاهات كان بحسب الخلفية المعرفية للباحث من جهة، وتخصصه من جهة أخرى.
  - ✓ مما توصلنا له كذلك أن موضوع الإجهاد المهني لا يزال يحتاج للتدقيق في مختلف مكوناته من جهة، والتوسع واحتواء كل العناصر التي من شأنها أن تدخل في تركيبه.
  - ✓ كذلك استنتجنا أنه لا يكف أن يكون نموذج الدراسة شاملا و دقيقا بل يجب أن يكون عمليا كذلك، فالإجهاد ظاهرة تفاعلية، يجب عند تبنيها للإجهاد ألا ندرس متغيراته في إطارها التقليدي، التراكمي بل يجب أن يمكننا النموذج من ضبط وقياس درجة تفاعل عناصر الإجهاد مع عناصر الشخصية لاعتبارها العنصر الوسيط الشامل لمختلف المتغيرات الأخرى.
- لذلك فنحن نأمل أن:

- ✓ نحدد من خلال مقارنة نسقية تفاعلية هي مقارنة التحليل التبادلي كل مصادر الإجهاد المهني، وأثاره، ومختلف العناصر التي تدخل في تركيبه، وكذا ميكانيزمات تسييره.
- ✓ نفسر بشكل شامل ودقيق تفاعل متغيرات الإجهاد والشخصية فيما بينها.
- ✓ إعطاء تفسير بسيط لديناميكية عمل الإجهاد المهني في الواقع التفاعلي في الوظيفة.
- ✓ الخروج بنماذج عملية لقياس الإجهاد المهني تكون هذه المقاييس من جهة شاملة، دقيقة، وواقعية. خاصة وأن مقارنة التحليل التبادلي لا تهتم بتحليل عمل الشخصية بمختلف عناصرها في وضعية الإجهاد فقط بل تسعى للتنبؤ بالإجهاد قبل وقوعه، ولاقتراح الحلول والمخارج لوضعية مجهدة. ونجعل من الاجتهاد الإيجابي عنصرا آخر يساهم في اكتساب العامل لخبرات جديدة، والتقدم نحو حياة أفضل.

## مراجع الفصل:

## المراجع العربية:

## المراجع:

1. الأحمد أمل (2009): "أساليب التعامل مع الضغوط النفسية لدى الشباب الجامعي" دراسة ميدانية، على عينة من طلبة جامعة دمشق"، مجلة العلوم التربوية والنفسية. (ع5).
2. الاشقرانجي محمد(2003): "الضغوط النفسية لدى الطلبة الوافدين وحاجاتهم الارشادية في غزة" أطروحة دكتوراه غير منشورة. كلية التربية، جامعة أم القرى.
3. أندرو سيزلاقي و مارك جي ولاس(1991) ترجمة جعفر أبو القاسم أحمد، معهد الإدارة العامة، الرياض.
4. بسطا لورنس (1990): ضغوط العمل لدى معلمي مرحلة التعليم الأساسي مصادرها و الإنفعالات النفسية السلبية المصاحبة لها، دراسات تربوية، العدد 30، مصر.
5. بن زروال فتيحة (2008): "أنماط الشخصية وعلاقتها بالاجهاد -المستوى، الاعراض، المصادر، واستراتيجيات المجابهة -رسالة دكتوراه غير منشورة، جامعة منتوري قسنطينة.
6. جمال مرسي وثابت ادريس (2002): السلوك التنظيمي، دار الجامعة، الإسكندرية، مصر ط1.
7. الجندي أمسية السيد، مكاري نبيلة ميخائيل (2007) "الضغوط النفسية كما يدركها معلمي المواد التطبيقية بالمرحلة الثانوية" المجلة المصرية للدراسات النفسية، ع17
8. جودت عزت (2001): " تعديل السلوك الإنساني" ط1، عمان، الدار العالمية الدولية ودار الثقافة للنشر والتوزيع.
9. حبيب الصحاف(1997): معجم إدارة الموارد البشرية و شؤون العاملين، ط1، مكتبة لبنان
10. حسين محمود، ونادر الزيود (1999): "مشكلات طلبة الجامعة ومستوى الاكتئاب لديهم في ضوء بعض المتغيرات". مجلة البصائر، مجلد 3 عدد 2، جامعة البترا، عمان.
11. خشالي، شاكرا جار الله/تميمي، إياد فاضل. أثر خصائص العمل على الإجهاد الوظيفي للعاملين: دراسة ميدانية في المستشفيات الأردنية الخاصة. جامعة العلوم التطبيقية الأهلية. الأردن.
12. دخان والحجار نبيل (2006): الضغوط النفسية لدى طلبة الجامعة الإسلامية وعلاقتها بالصلابة النفسية لديهم"، مجلة الجامعة الإسلامية، المجلد الرابع عشر، العدد2.
13. سلطان (2002): " مصادر الضغوط في العمل لدى المدرسين في المرحلة المتوسطة بدولة الكويت وعلاقتها بالاضطرابات النفسية الجسمية "مجلة العلوم التربوية، جامعة الكويت، المجلد الثامن والعشرون، العدد الأول.
14. سمير احمد عسكر (1988): متغيرات ضغط العمل، دراسة نظرية و تطبيقية في قطاع المصارف، الإمارات العربية المتحدة، الإدارة العامة، العدد 60.
15. سوس إبراهيم أبو العلا سلمي، أسماء توفيق مبروك مصطفى (2007): الانفعالات المسيطرة على الحياة بكل من إستراتيجية المواجهة و التفكير الناقد لدى طلان المرحلة الثانوية، حوليات مركز البحوث و الدراسات النفسية، الجريدة الثالثة، الرسالة الخامسة، كلية الآداب ، جامعة القاهرة.

16. السيد عبيد، ماجد بهاء الدين(2008):"الضغط النفسي ومشكلاته وأثره على الصحة النفسية" عمان: دار صفاء للنشر والتوزيع.
17. الشخانية احمد عيد (2009):"التكيف مع الضغوط النفسية، دراسة ميدانية "دار الحامد للنشر والتوزيع عمان الاردن.
18. شعبان، رجب (1995):" الفروق الجنسية والعمرية في أساليب التكيف مع المواقف الضاغطة"، مجلة علم النفس، القاهرة، الهيئة المصرية العامة للكتاب، ع 34.
19. طه عبد العظيم حسين (2006):إدارة الضغوط التربوية و النفسية، دار الفكر للطباعة و النشر و التوزيع، مصر.
20. طه عبد العظيم حسين، سلامة عبد العظيم حسين (2006): استراتيجية إدارة الضغوط النفسية و التربوية، دار الفكر، ط1، عمان الأردن.
21. العبادي محمود (1995):" دراسة قياس الضغوط النفسية لدى الشباب الجامعي" دراسة ميدانية على عينة من طلبة جامعة الكويت،"دراسة غير منشورة".
22. عبد الرحمان بن علي (1995)، العلاقة بين ضغوط العمل و بين الولاء التنظيمي و الأداء و الرضا الوظيفي و الصفات الشخصية، دراسة مقارنة، الإدارة العامة، مجلد 35، العدد الثاني.
23. عبد الرحمن الطريبي (1994):"الضغط النفسي، مفهومه، تشخيصه، طرق علاجه ومقاومته"الرياض، مطابع شركة الصفحات الذهبية.
24. عبد العزيز، عبد المجيد محمد (2005): سيكولوجيا مواجهة الضغوط في المجال الرياضي، مركز الكتاب للنشر و التوزيع، القاهرة.
25. عودة احمد وفتحي حسن ملكاوي (1992): "أساسيات البحث العلمي في التربية والعلوم"
26. الغانم عبد العزيز (1985): " تربية الشباب في ضوء تحديات العصر" ، أبحاث ودراسات المؤتمر التربوي الخامس عشر ، جمعية المعلمين الكويتية ، الكويت .
27. فائق فوزي عبد الخالق(1969):ضغوط العمل الوظيفي ، مجلة أفاق اقتصادية المجلد 17 العدد 67 الإمارات.
28. الكبيسي كامل ثامر (2002): أثر استبعاد الفقرات غير المميزة وغير الصادقة في معاملي صدق المقياس وثباته"، مجلة كلية الادارة والاقتصاد، جامعة بغداد.
29. الكحلوت عماد، ونصر الكحلوت(2006):" الضغوط المدرسية وعلاقتها بأداء معلمي التكنولوجيا بالمرحلة الأساسية العليا" دراسة مقدمة للمؤتمر الأول بجامعة الأقصى بغزة "المناهج الفلسطينية الواقع والتطلعات".
30. ماجدة العطية (2003): سلوك المنظمة، دار الشروق ، ط1، عمان، الأردن.
31. محمد علي الشبراوي (2000): "علاقة ضغط مهنة التدريس بسمات شخصية المعلم "www.maganin.com.
32. نجاح بنت قبلان(2004):مصادر ضغوط المهنة في المكتبات الأكاديمية .ط1 مطبوعات مكتبة الملك فهد الرياضيين السعودية .
33. الهاشمي لوكيا (2002):الضغط النفسي في العمل: مصادره، آثاره وطرق الوقاية. مجلة أبحاث نفسية وتربوية، مخبر التطبيقات النفسية والتربوية، جامعة منتوري، قسنطينة، الجزائر.
34. الهاشمي لوكيا (2000/99): الضغط النفسي لدى أساتذة التعليم العالي. تقرير نهائي عن مشروع البحث: 98- T2501/02/96، مديرية البحث الجامعي، جامعة منتوري، قسنطينة.

35. هانم بنت حامد ياركندي (2000): الصحة النفسية في المفهوم الإسلامي ودراسات نفسية أخرى، الرياض، دار عالم الكتب.
36. هناء أحمد شويخ (2007): أساليب تخفيف الضغوط النفسية الناتجة عن الأورام السرطانية مع تطبيقات على حالات أورام المثانة السرطانية. القاهرة: ايتراك للنشر والتوزيع، ط1.
37. هيجان عبد الرحمن بن أحمد بن محمد (1998): "ضغوط العمل منهج شامل لدراسة مصادرها ونتائجها وكيفية أدارتها " الرياض، معهد الإدارة العامة.
38. الوردني محمود (1986): "مدخل إلى الطب وعلم النفس المرضي" سوريا، دار الحوار.
39. وفيه أحمد الهنداوي(1994): استراتيجيات التعامل مع ضغوط العمل الإداري، الرياض، المملكة العربية السعودية.

### References:

40. "Adrenaline, Cortisol, Norepinephrine: The Three Major Stress Hormones, Explained". Huffington Post. April 19, 2014. Retrieved 16 August 2014.
41. "How Cells Communicate During the fight or flight response ". University of Utah. Retrieved 18 April 2013.
42. Abdul Hamid, N.H. & Sulaiman, Norizam & Mohd Aris, Siti Armiza & Murat, Zunairah & Taib, M.N.. (2010): Evaluation of human stress using EEG Power Spectrum. 6th International Colloquium on Signal Processing and Its Applications (CSPA). 1 - 4. 10.1109/CSPA.2010.5545282
43. Abramis, D. J. (1994): Work role ambiguity, job satisfaction, and job performance: Meta-analyses and review. *Psychological Report*, 75, 1411–1433.
44. Adams, G. A., & Jex, S. M. (1999) : Relationships between time management, control, work–family conflict, and strain. *Journal of Occupational Health Psychology*, 1, 72–77.
45. Addison-Wesley. Haghightgou H. & Peterson C (1995) : Coping and depressive symptoms among Iranian students, *Journal of Social Psychology*, 135, 175-80.
46. Alexandra N. Nowbar, Graham D. Cole, Matthew J. Shun-Shin, Judith A. Finegold, Darrel P. Francis(2014):*International RCT-based guidelines for use of preoperative stress testing and perioperative beta-blockers and statins in non-cardiac surgery*. *International Journal of Cardiology*, Volume 172, Issue 1, 1 March, Pages 138-143
47. Alloy, L. B., & Abramson, L. Y. (1979): Judgment of contingency in depressed and nondepressed students: Sadder but wiser? *Journal of Experimental Psychology: General*, 108, 441–483.
48. Amstad, F. T., Meier, L. L., Fasel, U., Elfering, A., & Semmer, N. K. (2011): A meta-analysis of work-family conflict and various outcomes with a special emphasis on cross-domain versus matching-domain relations. *Journal of Occupational Health Psychology*, 16, 151–169.
49. Arnold, J., Cooper, C. L., & Robertson, I. T. (1995): *Work psychology. Understanding human behaviour in the workplace* (2nd ed.). London: Pitman Publishing. Mark.indd 27 16/06/2008 10:25:11 28 G.M. Mark and A.P
50. Assouline, M., & Meir, E. I. (1987): Meta-analysis of the relationship between congruence and well-being measures. *Journal of Vocational Behavior*, 31, 319–332.

51. Aust, B., & Ducki, A. (2004): Comprehensive health promotion interventions at the workplace: Experiences with health circles in Germany. *Journal of Occupational Health Psychology, 9*, 258–270.
52. Bakker, A. B., van Veldhoven, M. J. P. M., & Xanthopoulou, D. (2010): Beyond the demand-control model: Thriving on high job demands and resources. *Journal of Personnel Psychology, 9*, 3–16.
53. Bakker, A. B., Demerouti, E., Sanz-Vergel, A. I. (2014): Burnout and work engagement: The JD-R approach. *Annual Review of Organizational Behavior, 1*, 389–411.
54. Baron, R. M., & Kenny, D.A. (1986): The Mediator-Moderator Variable Distinction in Social Psychological Research: Conceptual, Strategic, and Statistical Considerations. *Journal of Personality and Social Psychology, 51*, 6, Beehr, T. A., & Glazer, S. (2001). A cultural perspective of social support in relation to occupational stress. In P. Perrewé, D. C. Ganster, & J. Moran (Eds.), *Research in occupational stress and well-being* (pp. 97–142). Amsterdam: JAI Press.
55. Beehr, T. A., Glaser, K. M., Canali, K. G., & Wallwey, D. A. (2001): Back to basics: Re-examination of demand control theory of occupational stress. *Work & Stress, 15*.
56. Ben Fekih Aissi Linda, « Monitoring électronique des performances : sources de stress », *Management & Avenir, 2010/7* (n° 37), p. 306-328. DOI : 10.3917/mav.037.0306. URL : <https://www.cairn.info/revue-management-et-avenir-2010-7-page-306.htm>
57. Bergman, M. E., Palmieri, P. A., Drasgow, F., & Ormerod, A. J. (2012): Racial/ethnic harassment and discrimination, its antecedents, and its effect on job-related outcomes. *Journal of Occupational Health Psychology, 17*, 65–78.
58. Bernand Gangloff (2000): satisfaction et souffrance au travail, ed l'hamattan, paris.
59. Bernner , s.o, sorom , D & willius , E (1985) : the stress chain : A longitudinal occupational psychology vol 58.
60. Bhagat, R. S, O'Driscoll, M. P, Babakus, E, Frey, L, Chokkar, J., Ninokumar, B. H and al (1994). Organizational stress and coping in seven national contexts: A cross-cultural investigation. In G. P. Keita & J. J. Hurrell (Eds.), *Job stress in a changing workforce: Investigating gender, diversity, and family issues*. Washington, DC: American Psychological Association.
61. Bhagat, R. S., Krishnan, B., Nelson, T. A., Leonard, K. M., Ford, D. J., & Billing, T. K. (2010): Organizational stress, psychological strain, and work outcomes in six national contexts: A closer look at the moderating influences of coping styles and decision latitude. *Cross Cultural Management, 17*, 10–29.
62. Bhagat, R. S., Segovis, J. C., & Nelson, T. A. (2012): *Work stress and coping in the era of globalization*. New York: Routledge.
63. Bianchi , E (2004) :et ress and coping Among cardiovascular nurses vol 25, NO 7 pp 737-745.
64. Billings, A. G., & Moos, R. H. (1981): The role of coping responses and social resources in attenuating the stress of life events. *Journal of Behavioral Medicine, 4*, 139–157.
65. Birnie, K., Speca, M., & Carlson, L. E. (2010): Exploring self-compassion and empathy in the context of mindfulness-based stress reduction (MBSR). *Stress & Health, 26*, 359–371.
66. Biron, C., Gatrell, C., & Cooper, C. L. (2010) Autopsy of a failure: Evaluating process and contextual issues in an organizational-level work stress intervention. *International Journal of Stress Management, 17*, 135–158.
67. Bosma, H., Peter, R., Siegrist, J., and Marmot, M.G. (1998): Alternative job stress models and the risk of coronary heart disease. *American Journal of Public Health, 88*.

68. Bowling, N. A., & Kirkendall, C. (2012): Workload: A review of causes, consequences, and potential interventions. In J. Houdmont, S. Leka, & R. Sinclair (Eds.), *Contemporary occupational health psychology* (Vol. 2) (pp. 221–238). Chichester, U.K.: Wiley.
69. Breugh, J. A., & Colihan, J. P. (1994). Measuring facets of job ambiguity: Construct validity evidence. *Journal of Applied Psychology*, 79, 191–202.
70. Brief, A.P., & George, I.M. (1991): Psychological stress and the workplace: A brief comment on Lazarus' outlook. In P.L. Perrewe (Ed.), *Handbook on job stress*. Journal of Social Behaviour and Personality, 6 (7), 15-20.
71. Briner, R.B., Harris, C., & Daniels, K. (2004): How do work stress and coping work? Toward a fundamental theoretical reappraisal. *British Journal of Guidance & Counselling*, 32, 2, 223-234.
72. Bruk-Lee, V., & Spector, P. E. (2006): The social stressors-counterproductive work behaviors link: Are conflicts with supervisors and coworkers the same?. *Journal of Occupational Health Psychology*, 11, 145–156.
73. Buunk, B. P, de Jonge, J, Ybema, J.F, & de Wolff, C.J. (1991): Psychosocial Aspects of Occupational Stress. In P.J.D.
74. C. L. Cooper (1998): *Theories of organizational stress* Oxford: Oxford University Press, (pp. 122-152).
75. Cancelliere, C, Cassidy, J. D, Ammendolia, C, & Côte, P. (2011): Are workplace health promotion programs effective at improving presenteeism in workers? A systematic review and best evidence synthesis of the literature. *BMC Public Health*, 11, 395–406.
76. Cannon, Walter (1932): *Wisdom of the Body*. United States: W.W. Norton & Company. ISBN 0393002055.
77. Caplan, R. D. (1987): Person–environment fit in organizations: Theories, facts, and values. In A. W. Riley & S. J. Zaccaro (Eds.), *Occupational stress and organizational effectiveness* (p103–140). New York: Praeger.
78. Caplan, R.D., Cobb, S., French, J.R., Harrison, R.D. & Pinneau, S.R. (1975): *Job Demands and Worker Health: Main effects and occupational differences*. Washington: U.S. Government Printing Office.
79. Carayon, P. (1993): Effect of electronic performance monitoring on job design and worker stress: Review of the literature and conceptual model. *Human Factors*, 35
80. Cartwright, S., & Cooper, C. L. (2005): Individually targeted interventions. In J. Barling, E. K. Kelloway, & M. R. Frone (Eds), *Handbook of work stress* (pp. 607–622). Thousand Oaks, CA: SAGE.
81. Carver, C.S., Scheier, M.F., & Weintraub, J.K. (1989): *Assessing coping strategies: A theoretically based approach*. *Journal of Personality and Social Psychology*, 56, 267-283
82. Cavanaugh, M. A., Boswell, W. R., Roehling, M. V., & Boudreau, J. W. (2000): An empirical examination of self-reported work stress among U.S. managers. *Journal of Applied Psychology*, 85, 65–74.
83. Chong, D. S. F., van Eerde, W, Rutte, C. G., & Chai, K. H. (2012): Bringing employees closer: The effect of proximity on communication when teams function under time pressure. *Journal of Product Innovation Management*, 29, 205–215.
84. Chris Walls & Frank Darby: *The New Zealand government approach to stress and fatigue*
85. Chrobot-Mason, D., & Leslie, J. B. (2012): The role of multicultural competence and emotional intelligence in managing diversity. *Psychologist-Manager Journal*, 15, 219–236.

86. Cilliers, F. (2011): Individual diversity management and salutogenic functioning *International Review of Psychiatry*, 23, 501–507.
87. Claessens, B. C., Van Eerde, W., Rutte, C. G., & Roe, R. A. (2004): Planning behavior and perceived control of time at work. *Journal of Organizational Behavior*, 25, 937–950.
88. Codo, S. (2013): Le stress professionnel dans le secteur public, Le cas des managers. RIMHE : Revue Interdisciplinaire Management, Homme & Entreprise, 6(2), 63-79. doi:10.3917/rimhe.006.0063.
89. Cooper, C. L., Dewe, P. D., & O’Driscoll, M. P. (2011): Employee assistance programs: Strengths, challenges, and future roles. In J. C. Quick, L. E. Tetrick, J. C. Quick, L. E. Tetrick (Eds.), *Handbook of occupational health psychology* (2d ed.) (p337–356). Washington, DC: American Psychological Association.
90. Cooper, C. L., Dewe, P. J., & O’Driscoll, M. P. (2001): *Organizational stress: A review and critique of theory, research, and applications*. Thousand Oaks, CA: SAGE.
91. Coovert, M. D. & Thompson, L. F. (2003). Technology and workplace health. In J. C. Quick & L. E. Tetrick (Eds.), *Handbook of occupational health psychology* (pp. 221–241). Washington, DC: American Psychological Association.
92. Cox, T. & Griffiths, A. (1995): The nature and measurement of work stress: theory and practice. In J.R. Wilson & E.N. Corlett (Eds.), *Evaluation of human work: a practical ergonomics methodology*, London: Taylor & Francis.
93. Cox, T. & Mackay, C.J. (1981): A Transactional approach to occupational stress. In E.N. Corlett and J. Richardson (Eds.), *Stress, Work Design and Productivity*. Chichester: Wiley & Sons.
94. Cox, T. (1987): Stress, coping and problem solving. *Work & Stress*, 1,
95. Cox, T., & Ferguson, E. (1991): Individual Differences, Stress and Coping. In C.L. Cooper, & R. Payne (Eds.). *Personality and Stress: Individual Differences in the Stress Process*. Wiley.
96. Cox, T., & Ferguson, E. (1991): Individual Differences, Stress and Coping. In C.L. Cooper & R. Payne (Eds.). *Personality and Stress: Individual Differences in the Stress Process*.
97. Cox, T., Griffiths, A. & Rial-Gonzalez, E. (2000): *Research on Work-Related Stress*, Office for Official Publications of the European Communities: Luxembourg
98. Dawson, K. M., O’Brien, K. E., & Beehr, T. A. (2016): The role of hindrance stressors in the job demand-control-support model of occupational stress: A proposed theory revision. *Journal of Organizational Behavior*, 37(3), 397–415.
99. de Jonge, J, Bosma, H., Peter, R. & Siegrist, J. (2000): Job strain, effortreward imbalance and employee well-being: a large-scale crosssectional study, *Social Science and Medicine*, 50, 1317-1327.
100. de Jonge, J., & Dormann, C. (2003): The DISC model: Demand-induced strain compensation mechanisms in job stress. In M. F. Dollard, H. R. Winefield, & A. H. Winefield (Eds.), *Occupational stress in the service professions*, 43-74. London:
101. Dewe P.J., O’Driscoll M.P., Cooper C.L. (2012): Theories of Psychological Stress at Work. In: Gatchel R., Schultz I. (eds) *Handbook of Occupational Health and Wellness*. Handbooks in Health, Work, and Disability. Springer, Boston, MA
102. Dewe, P. (1991): Primary Appraisal, secondary appraisal and coping: their role in stressful work encounter, *Journal of Occupational Psychology*, 64, 331-351.
103. Dewe, P., & Kompier, M. (2008): *Foresight mental capital and wellbeing project: Wellbeing and work: Future challenges*. London: The Government Office for Science.

104. Dewe, P., & Trenberth, L. (2004): Work stress and coping: drawing together theory and practice, *British journal of guidance & counselling*, 32, 143-156.
105. Dopkeen, J. C., & DuBois, R. (2014): *Stress in the workplace: A policy synthesis on its dimensions and prevalence*. White paper. University of Illinois Chicago, Center for Employee Health Studies, School of Public Health.
106. Downloaded from <http://group.bmj.com/> Published on December 17, 2016
107. Drenth, H. Thierry & C.J. de Wolff (Eds.), *Handbook of Work and Organizational Psychology*, 145-182.
108. Dwyer, D. J., & Ganster, D. C. (1991): The effects of job demands and control on employee attendance and satisfaction. *Journal of Organizational Behavior*, 12, 595–608.
109. Earnshaw, J. & Cooper, C. L. (1994): Employee stress litigation: The UK experience. *Work and Stress*, 8, 287-295
110. Ebunlomo, E. O., Hare-Everline, N., Weber, A., & Rich, J. (2015): Development of a comprehensive 12-week health promotion program for Houston Airport System. *Texas Public Health Journal*, 67(1), 11–13.
111. Edwards, J. R. (2008): Person-environment fit in organizations: An assessment of theoretical progress. *The Academy of Management Annals*, 2, 167–230.
112. Etzion, D., Eden, D., & Lapidot, Y. (1998): Relief from job stressors and burnout: Reserve service as a respite. *Journal of Applied Psychology*, 83, 577–585.
113. Falkum, E., Oloff, M., & Aasland, O.G. (1997): Revisiting the factor structure of the ways of coping checklist: a three-dimensional view of the problem-focused coping scale. A study among Norwegian physicians. *Personality and Individual Differences*, 22, 257-267.
114. Firth-Cozens, J. (2003): Doctors, their wellbeing, and their stress: It is time to be proactive about stress—and prevent it. *British Medical Journal*, 326, 670–671.
115. Flaxman, P. E., & Bond, F. W. (2010): Worksite stress management training: Moderated effects and clinical significance. *Journal of Occupational Health Psychology*, 15, 347–358.
116. Florio, G. A., Donnelly, J.P. & Zevon, M.A (1998). The Structure of WorkRelated Stress and Coping Among Oncology Nurses in High-Stress Medical Settings: A transactional Analysis, *Journal of Occupational Health Psychology*, 3, 227-242.
117. Folkman, S. (1984): Personal control and stress and coping processes: A theoretical analysis, *Journal of Personality and Social Psychology*, 46, 839-852.
118. Folkman, S., & Lazarus, R. S. (1980): An analysis of coping in a middle-aged community sample. *Journal of Health and Social Behavior*, 21,
119. Folkman, S., Lazarus, R.S., Gruen, R.J., & DeLongis, A. (1986): Appraisal, Coping, Health Status, & Psychological Symptoms, *Journal of Personality and Social Psychology*, 50,
120. French & all , (1982) *Mechanisme of jobs stress and stain* , New yorm.
121. French, J. R. P., Jr., & Caplan, R. D. (1972): Organizational stress and individual strain. In A. Marrow (Ed.), *The failure of success*. New York: AMACOM.
122. French, J. R. P., Jr., & Kahn, R. L. (1962): A programmatic approach to studying the industrial environment and mental health. *Journal of Social Issues*, 18, 1–48.
123. French, J.R.P. Jr, Caplan, R.D., & Harrison, R.V. (1982): *The mechanisms of job stress and strain*. London:
124. French, J.R.P. Jr. (1973): Person-role fit, *Occupational Mental Health*, 3, 15-20.
125. French, S. (2015, May 27): *PCS workload and work-life balance survey 2013*. London: Public and Commercial Services Union.

126. Fried, Y., Laurence, G. A., Shirom, A., Melamed, S., Toker, S., Berliner, S., & Shapira, I. (2013): The relationship between job enrichment and abdominal obesity: A longitudinal field study of apparently healthy individuals. *Journal of Occupational Health Psychology, 18*, 458–468.
127. Frone, M. R. (2000): Interpersonal conflict at work and psychological outcomes: Testing a model among young workers. *Journal of Occupational Health Psychology, 5*, 246–255.
128. G.M. Mark and A.P. Smith Gianakos, I. (2002): Predictors of Coping with Work Stress: The Influences of sex, gender role, social desirability, and locus of control, *Sex Roles, 46*, 149-158.
129. G.M. Mark and A.P. Smith Warr, P.B. (1990): Decision latitude, job demands, and employee wellbeing, *Work and Stress, 4*, 285–294.
130. Gabriel, P. (2000): *Mental Health in the Workplace*, International Labour Office, Geneva. Mark.indd 29 16/06/2008 10:25:11 30
131. Giga, S. I., Cooper, C. L., & Faragher, B. (2003): The development of a framework for a comprehensive approach to stress management interventions at work. *International Journal of Stress Management, 10*, 280–296.
132. Glazer, S. (2008): Cross-cultural issues in stress and burnout. In J. R. B. Halbesleben (Ed.), *Handbook of Stress and Burnout in Health Care* (pp. 79–93): Huntington, NY: Nova Science Publishers.
133. Glazer, S., & Beehr, T. A. (2005): Consistency of the implications of three role stressors across four countries. *Journal of Organizational Behavior, 26*, 467–487.
134. Glazer, S., Kozusznik, M. W., & Shargo, I. A. (2012): Global virtual teams: A cure for or a cause of- stress. In P. L. Perrewé, J. Halbesleben, & C. Rosen (Eds.), *Research in occupational stress and well being: The role of the economic context on occupational stress and well being* (Vol. 10, pp. 213–266). Bingley, U.K.: Emerald.
135. Glazer, S., Kozusznik, M. W., Meyers, J. H., & Ganai, O. (2014): Cultural implications of meaningfulness as a resource to mitigate work stress. In S. Leka & R. Sinclair (Eds.), *Contemporary occupational health psychology: Global perspectives on research and practice* (Vol. 3) (p114–130). Hoboken, NJ: Wiley.
136. Glazer, S., Stetz, T. A., & Izso, L. (2004): Effects of personality on subjective job stress: A cultural analysis. *Personality and Individual Differences, 37*, 645–658.
137. Goetzel, R.Z., Anderson, D.R., Whitmer, R.W., Ozminkowski, R.J., Dunn, R.L. & Wasserman J, (1998): The relationship between modifiable health risks and health care expenditures, *Journal of Occupational and Environmental Medicine, 40*, 843-854.
138. Greenhaus, J. H., & Beutell, N. J. (1985): Sources of conflict between work and family roles. *Academy of Management Review, 10*, 76–88.
139. Griffiths, A. (1998): The psychosocial work environment. In R. C. McCaig and M. J. Harrington (Eds.) *The changing nature of occupational health*, 213-232.
140. Hackman, J. R., & Oldham, G. R. (1980): *Work Redesign*. Reading, MA: Addison-Wesley.
141. Hans Selye: ,1964 «From Dream to Discovery» («The Stress of Life») (McGraw Hill, New York
142. Harry Mills, Natalie Reese, and Mark Dombeck, John 30, 2008 pdf on web <http://pdf.ad-joga.sk/What-To-Do-When-Mistakes-Make-You-Quake-A-Kids-Guide-To-Accepting-Imperfection.pdf>

143. Hauke, A., Flintrop, J., Brun, E., & Rugulies, R. (2011): The impact of work-related psychosocial stressors on the onset of musculoskeletal disorders in specific body regions: A review and meta-analysis of 54 longitudinal studies. *Work & Stress*, 25,
144. Health & Safety Executive (n.d.): *Cardiff and Value University Health Board—A stress case study*.
145. Health and Safety Executive (2007): Managing the risk factors of work-related stress in Home Office headquarters and the Border and Immigration Agency, Retrieved, March 2008, from, <http://www.homeoffice.gov.uk/hons/white-hon/hon041-2007.pdf?view=Binary>
- Health and Safety Executive (2007): HSE Management standards indicator tool, Retrieved, June 2008, from, <http://www.hse.gov.uk/stress/standards/pdfs/indicatortool.pdf>
146. Health and Safety Executive (2007): Workplace Stress Costs Great Britain in Excess of £530 million, Retrieved, March 2008, from, <http://www.hse.gov.uk/press/2007/c07021.htm>
147. Hendrix, W.H (1989) job and personal factors related to job stress and risk of developing coronary artery disease.
148. Heron, K. E., & Smyth, J. M. (2010): Ecological momentary interventions: Incorporating mobile technology into psychosocial and health behaviour treatments. *British Journal of Health Psychology*, 15, 1–39.
149. Hershcovis, M. (2011): “Incivility, social undermining, bullying ... oh my!”: A call to reconcile constructs within workplace aggression research. *Journal of Organizational Behavior*, 32, 499–519.
150. Higgins, J. E., & Endler, N. S. (1995): Coping, life stress, and psychological and somatic distress. *European Journal of Personality*, 9, 253–270.
151. Hobfoll, S. E. (1989): Conservation of resources: A new attempt at conceptualizing stress. *American Psychologist*, 44, 513–524.
152. Hobfoll, S. E. (1998): *Stress, culture, and community: The psychology and philosophy of stress*. New York: Plenum Press.
153. Hobfoll, S. E. (2001): The influence of culture, community, and the nested-self in the stress process: Advancing Conservation of Resources Theory. *Applied Psychology: An International Review*, 50, 337–421.
154. Hoboken, NJ: Wiley. Spector, P.E. (1982): Behavior in organisations as a function of employee locus of control, *Psychological Bulletin*, 91, 482 – 497.
155. Hodgson, J.T., Jones, J. R., Elliot, R.C. & Osman, J. (1993): Self-reported Work-related Illness: Results from a Trailer Questionnaire on the 1990 Labour Force Survey in England and Wales. Sudbury: HSE Books.
156. Houffort, N et Sauve, (2010), la santé psychologique des enseignants, Canada, université
157. How Cells Communicate During Fight or Flight  
[https://learn.genetics.utah.edu/content/cells/fight\\_flight/](https://learn.genetics.utah.edu/content/cells/fight_flight/)
158. <http://psychology.oxfordre.com/view/10.1093/acrefore/9780190236557.001.0001/acrefore-9780190236557-e-30>
159. <http://www.afscet.asso.fr>
160. Huang, G.D., Feurstein, M., & Sauter, S.L. (2002): Occupational Stress and Work-Related Upper Extremity Disorders: Concepts and Models, *American Journal of Industrial Medicine*, 41
161. Hurrell, J. J. & McLaney, M. A. (1988): Exposure to job stress -- A new psychometric instrument, *Scandinavian Journal of Work Environment and Health*, 14, 27-28.
162. *Initialement dans la revue Res-Systemica, Vol. 10, 2014, Mai 2014, Numéro spécial /Hommage à Emmanuel Nunez, Clinicien, Homme de Science, Systémicien*

163. International Labor Organization (2012, July 5): Why stress at work matters. International Labor Organization.
164. International Labor Organization (n.d.): Psychosocial risks and work-related stress. International Labor Organization.
165. Jackson, S. E., & Schuler, R. S. (1985): A meta-analysis and conceptual critique of research on role ambiguity and role conflict in work settings. *Organizational Behavior and Human Decision Processes*, 36, 16–78.
166. Jake M Najman(2004) : Status Syndrome Michael Marmot. London: Bloomsbury Publishing , *International Journal of Epidemiology*, Volume 34, Issue 2, April 2005, Pages 497–498: <https://doi.org/10.1093/ije/dyi032>
167. Jansen, A; Nguyen, X; Karpitsky, V; Mettenleiter, M (27 October 1995): "Central Command Neurons of the Sympathetic Nervous System: Basis of the Fight-or-Flight Response". *Science Magazine* 5236.(270)
168. Jayson, S. (2012, January 11): Yeah, we're stressed but dealing with it; Americans report a decrease in stress for the first time in five years, maybe because it's just the new normal. *USA Today*.
169. Jeffrey R. Edwards ; Cybernetic Theory of Stress, Coping, and Well-Being: Review and Extension to Work and Family
170. Jex, S. M., & Beehr, T. A. (1991): Emerging theoretical and methodological issues in the study of work-related stress. *Research in Personnel and Human Resources Management*, 9, 311–365.
171. Jex, S. M., & Elaqua, T. C. (1999): Time management as a moderator of relations between stressors and employee strain. *Work & Stress*, 13, 182–191.
172. Jick, T. D. & Mitz, L.F. (1985): Sex Differences in Work Stress, *Academy of Management Review*, 10, 408-420. Johnson, J.V., Hall, E.M. (1988): Job strain, workplace social support and cardiovascular disease: a cross-sectional study of a random sample of Swedish working population, *American Journal of Public Health*, 78, 1336-42.
173. Johnson, J. V., & Hall, E. M. (1988): Job strain, workplace social support, and cardiovascular disease: A cross-sectional study of a random sample of the Swedish working population. *American Journal of Public Health*, 78, 1336–1342.
174. Jones, M., Smith, K. & Johnston, D. (2005): Exploring the Michigan model: The relationship of personality, managerial support and organizational structure with health outcomes in entrants to the healthcare environment, *Work & Stress*, 19, 1-22.
175. Jossey- Bass, Inc. Tennant, C. (2001): Work Related Stress and Depressive Disorders. *Journal of Psychosomatic Research*, 51, 697-704. Tong, E.M.W., Bishop, G.D., Diong, S.M., Enkelmann, H.C., Why, Y.P., Ang, J. & Khader, M. (2004): Social support and personality among male police officers in Singapore, *Personality and Individual Differences*, 36, 109-123
176. K. M., & Vella-Brodrick, D. A. (2009): The “what,” “why” and “how” of employee well-being: A new model. *Social Indicators Research*, 90, 441–458.
177. Kahn, R. L., Wolfe, D. M., Quinn, R. P., Snoek, J. D., & Rosenthal, R. A. (1964): *Organizational stress: Studies in role conflict and ambiguity*. New York: Wiley.
178. Kahn, S.E. & Schutz, R.W. (1992): Causal Model of stress and coping: Women in Management, *Journal of Counselling Psychology*, 39, 227-239.
179. Kannampallil, T. G., Waicekauskas, K., Morrow, D. G., Kopren, K. M., & Fu, W. (2013): External tools for collaborative medication scheduling. *Cognition, Technology & Work*, 15, 121–131.

180. Karasek, R. & Theorell, T. (1990): *Healthy work: Stress, productivity and the reconstruction of working life*, New York: Basic Books.
181. Karasek, R. A. (1979): Job demands, job decision latitude, and mental strain: Implications for job redesign. *Administrative Science Quarterly*, 24, 285–308.
182. Karasek, R. A., & Theorell, T. (1990): *Healthy work: Stress, productivity, and the reconstruction of working life*. New York: Basic Books.
183. Karasek, R.A. (1998): Demand/Control Model: a social, emotional, and physiological approach to stress risk and active behaviour development, In J. Stellman (Ed.): *Encyclopaedia of Occupational Health and Safety*. Geneva: International Labour Office, 34.6-34.14.
184. Karen Danna, Ricky W. Griffin: Health and Well-Being in the Workplace: A Review and Synthesis of the Literature *Journal of Management*, vol. 25, 3: pp. 357-384. , First Published Jun 1, 1999. <https://doi.org/10.1177/014920639902500305>
185. Karen Smith & Derek W Johnston Martyn C Jones: Exploring the Michigan model The relationship of personality, managerial support and organizational structure with health outcomes in entrants to the healthcare environment *Journal Work & Stress An International Journal of Work, Health & Organisations* Volume 19, 2005 - Issue1 Published online: 23 Feb 2007
186. Kastaun, S., Gerriets, T., Yeniguen, M., Nef, H.M., Moellmann, H., Sammer, G., & Juenemann, M. (2014): Locus of control and stress management strategies in women with takotsubo cardiomyopathy. *International journal of cardiology*, 177 2, 658-60 .
187. Knight, B. G., Silverstein, M., McCallum, T. J., & Fox, L. S. (2000): A sociocultural stress and coping model for mental health outcomes among African American caregivers in southern California. *The Journals of Gerontology: Series B: Psychological Sciences and Social Sciences*, 55B, 142–150.
188. Kompier, M. (2003): Job Design and Well-being. In M. Schabracq, J. Winnubst & C.L. Cooper, (Eds.), *Handbook of Work and Health Psychology*, 429-454.
189. Kossek, E. E., Thompson, R. J., Lautsch, B. A. (2015): Balanced workplace flexibility: Avoiding the traps. *California Management Review*, 57, 5–25.
190. Kozusznik, M., Rodriguez, I., & Peiró, J. M. (2012): Cross-national outcomes of stress appraisal. *Cross Cultural Management*, 19, 507–525.
191. Kozusznik, M., Rodriguez, I., & Peiró, J. M. (2015): Eustress and distress climates in teams: Patterns and outcomes. *International Journal of Stress Management*, 22, 1–23.
192. Kristensen, T.S. (1995): The demand-control-support model: Methodological challenges for future research, *Stress Medicine*, 11, 17-26.
193. Kristof-Brown, A. L., Zimmerman, R. D., & Johnson, E. C. (2005): Consequences of individuals' fit at work: A meta-analysis of person-job, person-organization, person-group, and person-supervisor fit. *Personnel Psychology*, 58, 281–342.
194. Kuper, H., Singh-Manoux, A., Siegrist, J. & Marmot, M. (2002) When reciprocity fails: Effort-reward imbalance in relation to coronary heart disease and health functioning within the Whitehall II Study, *Occupational and Environmental Medicine*, 59, 777-784.
195. L. Froggatt, Kirk & Cotton, John. (1987): The Impact of Type A Behavior Pattern on Role Overload-induced Stress and Performance Attributions. *Journal of Management - J MANAGE*. 13. 87-98
196. LaMontagne, A. D., Keegel, T., Louie, A. M., Ostry, A., & Landsbergis, P. A. (2007): A systematic review of the job-stress intervention evaluation literature, 1990–2005. *International Journal of Occupational and Environmental Health*, 13, 268–280.

197. LaRocco, J. M., Tetrick, L. E., & Meder, D. (1989): Differences in perceptions of work environment conditions, job attitudes, and health beliefs among military physicians, dentists, and nurses. *Military Psychology, 1*, 135–151.
198. Lazarus, R. S., & Folkman, S. (1984): *Stress, appraisal, and coping*. New York: Springer.
199. Lazarus, R. S., & Folkman, S. (1991): The concept of coping. In A. Monat & R. S. Lazarus (Eds.), *Stress and coping: An anthology* (3d ed. ): New York: Columbia University Press.
200. Lazarus, R.S. & Folkman, S. (1984): Stress, appraisal, and coping. New York Springer
201. Lazarus, R.S. (1991): Psychological Stress in the Workplace. In P.L. Perrewe (Ed.): Handbook on job stress, *Journal of Social Behavior and Personality*, 6, 1-13.
202. Lease, S. H. (1999): Occupational role stressors, coping, support, and hardiness as predictors of strain in academic faculty: An emphasis on new and female faculty, *Research in Higher Education*, 40, 285-307.
203. LePine, J. A., Podsakoff, N. P., & LePine, M. A. (2005): A meta-analytic test of the challenge stressor-hindrance stressor framework: An explanation for inconsistent relationships among stressors and performance. *Academy of Management Journal*, 48, 764–775.
204. Lewin K. (1951): *Field theory in social science*. New York: Harper and Row.
205. Lewin, K. (1936): *Principles of topological psychology*. New York: McGraw-Hill.
206. Lewin, K. (1951): *Field theory in social science; selected theoretical papers*. New York: Harper & Row. Lim,
207. Lewin, K. (1997): *Resolving social conflicts & Field theory in social science*. Washington, DC: American Psychological Association. Previously published in 1948 and 1951.
208. Iiese, P. D., Edwards, J. R., & Sonnentag, S. (2017): Stress and well-being at work: A century of empirical trends reflecting theoretical and societal influences. *Journal of Applied Psychology*, 102, 389-402.
209. Lin, B. C., Kain, J. M., & Fritz, C. (2013): Don't interrupt me! An examination of the relationship between intrusions at work and employee strain. *International Journal of Stress Management*, 20, 77–94.
210. Linden, Greg & Smith, Brent & York, Jeremy. (2003): Industry Report: Amazon.com Recommendations: Item-to-Item Collaborative Filtering.. IEEE Distributed Systems Online. 4.
211. Liu, C., & Li, H. (2017) Stressor and stressor appraisals: The moderating effect of task efficacy. *Journal of Business and Psychology*, 1–14.
212. Liu, C., Liu, Y., Spector, P. E., Shi, L. (2011): The interaction of job autonomy and conflict with supervisor in China and the United States: A qualitative and quantitative comparison. *International Journal of Stress Management*, 18, 222–245.
213. Liu, C., Spector, P. E., & Shi, L. (2007): Cross-national job stress: A quantitative and qualitative study. *Journal of Organizational Behavior*, 28, 209–239.
214. Llorens, S., Bakker, A.B., Schaufeli, W., Salanova, M. (2006): Testing the robustness of the job demands-resources model. *International Journal of Stress Management*. 13, 378-391. Long, B.C.,
215. Luckhaupt, S. E., Tak, S., Calvert, G. M. (2010): The prevalence of short sleep duration by industry and occupational in the National Health Interview Survey. *Sleep*, 33, 149–159.
216. Luthans, F., Youssef, C. M., & Avolio, B. J. (2007): *Psychological capital: Developing the human competitive edge*. New York: Oxford University Press.

217. Luxembourg. Cox, T. & Mackay, C.J. (1981): A Transactional approach to occupational stress. In E.N. Corlett and J. Richardson (Eds.), *Stress, Work Design and Productivity*. Chichester:
218. Macan, T. H. (1994): Time management: Test of a process model. *Journal of Applied Psychology*, 79, 381–391.
219. Macan, T. H., Shahani, C., Dipboye, R. L., & Philips, A. P. (1990): College students' time management: Correlations with academic performance and stress. *Journal of Educational Psychology*, 82, 760–768.
220. Mark S Swanson: Classical Field Theory and the Stress-Energy Tensor Published September 2015 ON <https://iopscience.iop.org/book/978-1-6817-4121-5.pdf>
221. Mark, G.M. (2008): The relationship between workplace stress and job characteristics, individual differences, and mental health. Parkes, K.R. (1989): Personal control in an occupational context, In A. Mark.indd 31 16/06/2008 10:25:11 32 G.M. Mark and A.P.
222. Mark.indd 30 16/06/2008 10:25:11 31 Stress models: A review and suggested new direction Jose, P.E. (2004): Medgraph. [www.victoria.ac.nz/psyc/staff/paul-jose/files/medgraph/download.php](http://www.victoria.ac.nz/psyc/staff/paul-jose/files/medgraph/download.php). Karasek, R. (1979): Job demands, job decision latitude and mental strain: Implications for job redesign, *Administrative Science Quarterly*, 24, 285-306.
223. Masuda, A. D., Poelmans, S. A. Y., Allen, T. D., Spector, P. E., Lapierre, L. M., Cooper, C. L., et al. (2012): Flexible work arrangements availability and their relationship with work-to-family conflict, job satisfaction, and turnover intentions: A comparison of three country clusters. *Applied Psychology: An International Review*, 61, 1–29.
224. Matheson, M. T., and J. M. Ivancevich(1987), *Effective Human Resource and Management Strategies* eds. Controlling Stress San Francisco: Jossey-Bass Inc.,.
225. Mc care (1984), Situational seterminants of coping responses loss threat , and challenge, *journal of personality and social psychologie* (76).
226. McMahan, M. (2007): Think you might be addicted to email? You're not alone. AOL.
227. Mesures d'éducation Thérapeutique appliquées au stress en Cardiologie <http://www.meditas-cardio.fr/html/quoi/histoire.html>
228. Monat, A., & Lazarus, R. S. (1991): *Stress and coping: An anthology* (3d ed.). New York: Columbia University Press.
229. Montréal
230. Morimoto, H., Shimada, H., & Ozaki, K. (2013): Does stressor evaluation mediate sociocultural influence on coping selection? An investigation using Japanese employees. *International Journal of Stress Management*, 20, 1–19.
231. Narayanan, L., Menon, S., & Spector, P. E. (1999): A cross-cultural comparison of job stressors and reactions among employees holding comparable jobs in two countries. *International Journal of Stress Management*, 6, 197–212.
232. National Sleep Foundation (2005): Segment profiles. National Sleep Foundation.
233. National Sleep Foundation (2013): How much sleep do adults need?. National Sleep Foundation.
234. Nelson, D. L., & Simmons, B. L. (2003): Health psychology and work stress: A more positive approach. In J. C. Quick & L. E. Tetrick (Eds.), *Handbook of Occupational Health Psychology* (pp. 97–119): Washington, DC: American Psychological Association.
235. Norris, P. A., Fahrion, S. L., & Oikawa, L. O. (2007): Autogenic biofeedback training in psychophysiological therapy and stress management. In P. M. Lehrer, R. L. Woolfolk, & W.

- E. Sime (Eds.), *Principles and practices of stress management* (3d ed., pp. 175–205). New York: Guilford.
236. Ogawa, N. (2009). Stress, coping behavior, and social support in Japan and the United States. *Dissertation Abstracts International Section A*, 69, 3802.
237. Oksanen, K., & Ståhle, P. (2013): Physical environment as a source for innovation: Investigating the attributes of innovative space. *Journal of Knowledge Management*, 17, 815–827.
238. Parasuraman, S., & Cleek, M. A. (1984). Coping behaviors and managers' affective reactions to role stressors. *Journal of Vocational Behavior*, 24, 179–193.
239. Parasuraman, S., & Purohit, Y. S. (2000) : Distress and boredom among orchestra musicians: The two faces of stress. *Journal of Occupational Health Psychology*, 5, 74–83.
240. Park, C.L. & Folkman, S. (1997). Meaning in the context of stress and coping, *Review of General Psychology*, 2, 115-144.
241. Parkes, K. (1994). Personality and coping as moderators of work stress processes: models, methods and measures, *Work & Stress*, 8, 110-129.
242. Pawelski, J. O. (2016) : Defining the “positive” in positive psychology: Part II. A normative analysis. *Journal of Positive Psychology*, 11, 357–365.
243. Payne, R. (1988). *Individual Differences in the Study of Occupational Stress*, New York: Wiley.
244. Payne, R.A., Jick, T.D. & Burke, R.J. (1982). Wither stress research?: An agenda for the 1980's. *Journal of Occupational Behaviour*, 3, 131-145.
245. Pearlin, L. I., & Schooler, C. (1978):The structure of coping. *Journal of Health and Social Behavior*, 19, 2–21.
246. Peeters, M. A. G., & Rutte, C. G. (2005). Time management behavior as a moderator for the job demand-control interaction. *Journal of Occupational Health Psychology*, 1, 64–75.
247. Perrewe, P.L., & Zellars, K.L. (1999)M An examination of attributions and emotions in the transactional approach to the organizational stress process, *Journal of Organizational Behavior*, 20, 739-752.
248. Peter R. & Siegrist J. (1999): Chronic psychosocial stress at work and cardiovascular disease: the role of effort–reward imbalance, *International Journal of Law and Psychiatry*, 22, 441-449.
249. Peters, L. H., & O'Connor, E. J. (1980): Situational constraints and work outcomes: The influence of a frequently overlooked construct. *Academy of Management Review*, 5, 391–397.
250. Peters, L. H., & O'Connor, E. J. (1988): Measuring work obstacles: Procedures, issues, and implications. In F. D. Schoorman & B. Schneider (Eds.), *Facilitating work effectiveness* (pp. 105–123). Lexington, MA: Lexington Books.
251. Polly, S. (2014, July 2). Workplace well-being is not an oxymoron. *Positive Psychology News Daily*.
252. Ponnelle, S., Vaxevanoglou, X. & Garcia, F. (2012): L'usage des outils d'évaluation du stress au travail : perspectives théoriques et méthodologiques. *Le travail humain*, vol. 75(2), 179-213. doi:10.3917/th.752.0179.
253. Quick, C. J., Quick, J. D., Nelson, D. ., & Hurrell, J. J. (2003): *Preventive stress management in organizations*. Washington, DC: APA.
254. Quillian-Wolever, R. E., & Wolever, M. E. (2003):Stress management at work. In J. C. Quick & L. E. Tetrick (Eds.), *Handbook of occupational health psychology* (pp. 355–375). Washington, DC: American Psychological Association.

255. Rae Jean Proeschold-Bell, Elizabeth L. Turner, Gary G. Bennett, Jia Yao, David C. Toole Ragsdale, J. M., Beehr, T. A., Grebner, S., & Han, K. (2011): An integrated model of weekday stress and weekend recovery of students. *International Journal of Stress Management*, 18, 153–180.
256. Richardson, K. M., & Rothstein, H. R. (2008): Effects of occupational stress management intervention programs: A meta-analysis. *Journal of Occupational Health Psychology*, 13, 69–93.
257. Roberge , julie (2007): les stratigues de coping utilisées par les militaire ou EX militaire masculins atteints d'un stress-post traumatique suite au retour d'une mission de pais université laval ; Québec.
258. Rodríguez, I., Kozusznik, M. W., & Peiró, J. M. (2013): Development and validation of the Valencia Eustress-Distress Appraisal Scale. *International Journal of Stress Management*, 20, 279–308.
259. Rolland, Jean-Pierre. (1999): Modèles psychologiques du stress: Analyse et suggestions. *Pratiques Psychologiques*. 4. 99-122.
260. Ross, S.E., Niebling, B.C., & Heckert, T.M. (1999). *Sources of stress among college students*. *College Student Journal*, 33, 312-317
261. Rothbaum, F., Weisz, J. R., & Snyder, S. S. (1982): Changing the world and changing the self: A two-process model of perceived control. *Journal of Personality and Social Psychology*, 42, 5–37.
262. Rotter, J. B. (1966). *Generalized expectancies for internal versus external control of reinforcement*. *Psychological Monographs*, 80, 609.
263. Rousseau, V., & Aubé, C. (2010): *Social support at work and affective commitment to the organization: The moderating effect of job resource adequacy and ambient conditions*. *Journal of Social Psychology*, 150, 321–340.
264. Rydstedt, L.W., Devereaux, J. & Sverke, M. (2007): Comparing and combining the demand-control support model and the effort-reward imbalance model to predict long-term mental strain, *European Journal of Work and Organizational Psychology*, 3, 261-278.
265. S. & Frese, M. (2003): Stress in Organisations. In W.C. Borman, D.R. Ilgen & R.J. Klimoski (Eds.), *Comprehensive handbook of psychology*.
266. Saunders, T., Driskell, J. E., Johnston, J., & Salas, E. (1996): *The effect of stress inoculation training on anxiety and performance*. *Journal of Occupational Health Psychology*, 1, 170–186.
267. Schabracq, M.J. & Cooper, C.L. (2000): The changing nature of work and stress, *Journal of Managerial Psychology*, 3, 227-241.
268. Schaubroeck, J. (1999). Should the subjective be the objective? On Studying mental processes, coping behaviour, and actual exposures in organizational stress research, *Journal of Organizational Behavior*, 20, 753-760.
269. Schaubroeck, J., Ganster, D. C., Sime, W. E., & Ditman, D. (1993): *A field experiment testing supervisory role clarification*. *Personnel Psychology*, 46, 1–25.
270. Selmer, J. (2002): Coping strategies applied by Western vs overseas Chinese business expatriates in China. *International Journal of Human Resource Management*, 13, 19–34.
271. Sharon Glazer and Cong Liu Work, Stress, Coping, and Stress Management Subject: Industrial and Organizational Psychology Online Publication Date: Apr 2017 DOI: 10.1093/acrefore/9780190236557.013.30
272. Siegrist J & Marmot M (2004): *Health inequalities and the psychosocial environment - two scientific challenges*. *Social Science & Medicine*, 58, 8, 1463-1473

273. Siegrist J (1996): *Adverse health effects of high effort - low reward conditions at work*. Journal of Occupational Health Psychology, 1, 27-43.
274. Siegrist J (2000). *Place, social exchange and health: proposed sociological framework*. Social Science & Medicine, 51, 1283-1293.
275. Siegrist J (2002): Effort-reward Imbalance at Work and Health. In: P Perrewe & D Ganster (Eds.). Research in Occupational Stress and Well Being, Vol. 2: *Historical and Current Perspectives on Stress and Health*. New York: JAI Elsevier, 261-291.
276. Siegrist J, & Peter, R. (2000): The effort-reward imbalance model. The workplace and cardiovascular disease, Occupational Medicine: State of the Art Reviews, 15, 83-87.
277. Siegrist J, Theorell T (2006): Socioeconomic position and health: the role of work and employment. In: J Siegrist, M Marmot (Eds.). Social Inequalities in Health. New evidence and policy implications. Oxford: Oxford University Press
278. Siegrist J. Effort.; (2008): *reward imbalance and health in a globalized economy*. SJWEH Suppl:163–168.
279. Siegrist J., Peter R., Junge, A., Cremer, P. & Seidel, D. (1990): Low status control, high effort at work and ischemic heart disease: Prospective evidence from blue-collar men, Social Science and Medicine, 31, 1127-34.
280. Siegrist, J. (1996): *Adverse health effects of high effort/low reward conditions*. Journal of Occupational Health Psychology, 1, 27–41.
281. Siegrist, J. (2010): *Effort-reward imbalance at work and cardiovascular diseases*. International Journal of Occupational Medicine and Environmental Health, 23, 279–285.
282. Siegrist, J, Dragano, N, Nyberg, S. T, Lunau, T, Alfredsson, L, Erbel, R., et al: (2014): *Validating abbreviated measures of effort-reward imbalance at work in European cohort studies: The IPD-Work consortium*. International Archives of Occupational and Environmental Health, 87, 249–256.
283. Siegrist, J., Starke, D., Chandola, T., Godin, I., Marmot, M., Niedhammer, I. & Peter, R. (2004): The measurement of effort-reward imbalance at work: European Comparisons, Social Science & Medicine, 58, 1483-1499.
284. Siegrist, Johannes & Starke, Dagmar & Chandola, Tarani & Godin, Isabelle & Marmot, Michael & Niedhammer, Isabelle & Peter, Richard. (2004): The Measurement of Effort-Reward Imbalance at Work. Social science & medicine. On line [https://www.researchgate.net/publication/8888491\\_The\\_Measurement\\_of\\_Effort-Reward\\_Imbalance\\_at\\_Work](https://www.researchgate.net/publication/8888491_The_Measurement_of_Effort-Reward_Imbalance_at_Work)
285. Simon Moors (1998) STRESS ET TRAVAIL : ORIGINES ET APPROCHES Institut national de Recherche sur les Conditions de Travail 2 ième impression
286. Sinha, B. K., Willson, L. R., & Watson, D. C. (2000): *Stress and coping among students in India and Canada*. Canadian Journal of Behavioural Science/Revue Canadienne Des Sciences Du Comportement, 32(4), 218–225.
287. Sinnott, J., & Vatz, R. E. (2015, March 13). Maryland doesn't trust state employees to manage their health. Baltimore Sun.
288. Siu, O. L., Cooper, C. L., & Phillips, D. R. (2013, July 1). *Intervention studies on enhancing work well-being, reducing burnout, and improving recovery experiences among Hong Kong health care workers and teachers*. International Journal of Stress Management, 21, 69–84.
289. Smith Bakker, A.B., Demerouti, E., Euwema, M.C. (2005): Job resources buffer the impact of job demands on burnout. Journal of Occupational Health Psychology, 10, 170-80.

290. Smith Steptoe, & A. Appels (Eds.), Stress, personal control and health, 21-48. Chichester, England: Wiley.
291. Smith, A., Johal, S.S., Wadsworth, E., Davey Smith, G., & Peters, T. (2000): The Scale of Occupational Stress: the Bristol Stress and Health at Work Study. HSE Books. Report 265/2000. Mark.indd 32 16/06/2008 10:25:11 33 Stress models: A review and suggested new direction Sonnentag,
292. Sonnentag, S. (2012): *Psychological detachment from work during leisure time: The benefits of mentally disengaging from work*. Current Directions in Psychological Science, 21, 114–118.
293. Sørensen, O. H., & Holman, D. (2014): *A participative intervention to improve employee well-being in knowledge work jobs: A mixed-methods evaluation study*. Work & Stress, 28, 67–86.
294. Spector, P. E., & Jex, S. M. (1998): *Development of four self-report measures of job stressors and strains: Interpersonal Conflict at Work Scale, Organizational Constraints Scale, Quantitative Workload Inventory, and Physical Symptoms Inventory*. Journal of Occupational Health Psychology, 3, 356–367.
295. Spector, P. E., Chen, P. Y., & O'Connell, B. J. (2000): A longitudinal study of relations between job stressors and job strains while controlling for prior negative affectivity and strains. Journal of Applied Psychology, 85, 211–218.
296. Spector, P.E. (2003): Individual differences in health and well-being in organisations, In D.A. Hoffman L.E. Tetrick (eds). Health and Safety in Organisations: A Multilevel Perspective. in the Society of Industrial and Organizational Psychology. San Francisco, CA:
297. State of Maryland. (n.d.). Wellness program frequently asked questions. Maryland.gov.
298. Steve M. Jex (1998) Stress and Job Performance: Theory, Research, and Implications for Managerial Practice SAGE Publications
299. Strentz, T., & Auerbach, S. M. (1988): *Adjustment to the stress of simulated captivity: Effects of emotion-focused versus problem-focused preparation on hostages differing in locus of control*. Journal of Personality and Social Psychology, 55, 652–660.
300. Swanberg, J. E., McKechnie, S. P., Ojha, M. U., & James, J. B. (2011): *Schedule control, supervisor support and work engagement: A winning combination for workers in hourly jobs?* Journal of Vocational Behavior, 79, 613–624.
301. T. A. Beehr (1995): Psychological Stress In The Work Place, Rout Le Dge, London,
302. Taché J. Cancer, (1979): Stress, and Death. New York: Plenum Medical Book Company;
303. Tarafdar, M, Tu, Q, Ragu-Nathan, B. S., & Ragu-Nathan, T., (2007): *The impact of technostress on role stress and productivity*. Journal of Management Information Systems, 24, 301–328.
304. Taylor & Francis. Cox, T., Griffiths, A. & Rial-Gonzalez, E. (2000): Research on Work-Related Stress, Office for Official Publications of the European Communities:
305. Taylor & Francis. Demerouti, E., Bakker, A.B., Nachreiner, F. & Schaufeli, W.B. (2001). The job demands-resources model of burnout, Journal of Applied Psychology, 86, 499-512.
306. Tepper, B. J., & Henle, C. A. (2011): *A case for recognizing distinctions among constructs that capture interpersonal mistreatment in work organizations*. Journal of Organizational Behavior, 32, 487–498.
307. Tetrick, L. E., & Winslow, C. J. (2015): *Workplace stress management interventions and health promotion*. Annual Review of Organizational Psychology and Organizational Behavior, 2, 583–603.

308. The Dynamics of Occupational Stress: Proposing and Testing a Model Goluz Sadri & George A. Marcoulides.
309. Thomas w .Britt Seve M .Jex ( 2015);Thriving under stress ;harnessing demands in the workplace OXFORD university press new York .
310. Thomas, D. C., Au, K., & Ravlin, E. C. (2003). *Cultural variation and the psychological contract*. Journal of Organizational Behavior, 24, 451–471.
311. Toker, S., Shirom, A., Melamed, S., & Armon, G. (2012): *Work characteristics as predictors of diabetes incidence among apparently healthy employees*. Journal of Occupational Health Psychology, 17, 259–267.
312. V.K.G. (1996). Job insecurity and its outcomes-moderating effects of work-based and non-work based social support, Human Relations, 49, 171-194.
313. Van der Doef, M. & Maes, S. (1999): The Job-Demand (-Support) Model and psychological well-being: a review of 20 years of empirical research, Work & Stress, 13, 87-114.
314. Van der Doef, M. &Maes, S. (1998): The Job Demand-Control (-Support) Model and physical health outcomes: a review of the strain and buffer hypotheses, Psychology and Health, 13, 909-936.
315. van der Klink, J. J. L., Blonk, R. W. B., Schene, A. H., & van Dijk, F. J. H. (2001): *The benefits of interventions for work-related stress*. American Journal of Public Health, 91, 270–276.
316. Van Vegchel, N., de Jonge, J., Bakker, A.B. & Schaufeli, W.B. (2002):Testing global and specific indicators of rewards in the Effort-Reward Imbalance Model: Does it make any difference? European Journal of Work and Organizational Psychology, 11, 403-421.
317. Van Vegchel, N., de Jonge, J., Bosma, H. & Schaufeli, W.B. (2005) ز Reviewing the effort-reward imbalance model: drawing up the balance of 45 empirical studies, Social Science & Medicine, 60, 1117-1131.
318. Van Veldhoven, M., de Jonge, J., Broersen, S., Kompier, M. & Meijman, T. (2002): Specific relationships between psychosocial job conditions and job-related stress: A three level analytical approach, Work & Stress, 16, 207-228.
319. Veldhoven, M. van, Taris, T.W., Jonge, J. de & Broersen, S. (2005): The relationship between work characteristics and employee health and well-being: how much complexity do we really need? International Journal of Stress Management, 12, 3-28.
320. Velez, B. L., Moradi, B., & Brewster, M. E. (2013). *Testing the tenets of minority stress theory in workplace contexts*. Journal of Counseling Psychology, 60, 532–542.
321. Verquer, M. L., Beehr, T. A., & Wagner, S. H. (2003):*A meta-analysis of relations between person–organization fit and work attitudes*. Journal of Vocational Behavior, 63, 473–489.
322. Villani, D., Grassi, A., Cogna, C., Toniolo, D., Cipresso, P., & Riva, G. (2013): *Self-help stress management training through mobile phones: An experience with oncology nurses*. Psychological Services, 10, 315–322.
323. Vischer, J. C. (2007). *The effects of the physical environment on job performance: Towards a theoretical model of workspace stress*. Stress & Health, 23, 175–184.
324. Vitaliano, P.P., Russo, J., Carr, J.E., Maiuro, R.D. &Becker, J. (1985): The Ways of Coping Checklist Psychometric Properties, Multivariate Behavioral Research, 20, 3-26.
325. Walter Bradford Cannon (1915): Bodily Changes in Pain, Hunger, Fear and Rage: An Account of Recent Researches into the Function of Emotional Excitement. Appleton-Century-Crofts

326. Walter Bradford Cannon (1992): Bodily changes in pain, hunger, fear, and rage. New York: Appleton-Century-Crofts.
327. Wang, J. & Patten, S.B. (2001): Perceived work stress and major depression in the Canadian employed population, 20-49 years old, Journal of Occupational Health Psychology, 6, 283-289.
328. Warr, P.B. (1987): Work, unemployment, and mental health. Oxford: Clarendon Press. Mark.indd 33 16/06/2008 10:25:11 34
329. Wasti, S. A., & Cortina, L. M. (2002). *Coping in context: Sociocultural determinants of responses to sexual harassment*. Journal of Personality and Social Psychology, 83, 394–405.
330. Welbourne, J.L, Eggerth, D., Hartley, T.A., Andrew, M.E. & Sanchez, F. (2007): Coping strategies in the workplace: Relationships with attributional style and job satisfaction, Journal of Vocational Behavior, 70, 312-325.
331. Wiley & Sons. Mark.indd 28 16/06/2008: 10:25:11 29 Stress models: A review and suggested new direction
332. Wiley. Cox, T. & Griffiths, A. (1995): The nature and measurement of work stress: theory and practice. In J.R.
333. Wiley. Frese, M., & Zapf, D. (1999): On the Importance of the objective environment in stress and attribution theory. Counterpoint to Perrewe and Zellars, Journal of Organizational Behavior, 20, 761-765.
334. Willert, M. V., Thulstrup, A. M., Hertz, J., & Bonde, J. P. (2010): *Sleep and cognitive failures improved by a three-month stress management intervention*. International Journal of Stress Management, 17, 193–213.
335. Wilson & E.N. Corlett (Eds.), Evaluation of human work: a practical ergonomics methodology, London:
336. work & Stress An International Journal of Work, Health & Organisations Volume 18, 2004 - Issue 2 Published online: 23 Feb 2007 Journal.
337. Xanthopoulou, D., Bakker, A. B., Demerouti, E. & Schaufeli, W. B. (2007). The role of personal resources in the job demands-resources model, International Journal of Stress Management, 14, 121–141.
338. Xiao Q., Ottosson I., & Carlsson I. (2013): *Stressors and coping strategies in Chinese and Swedish students at a Swedish university*. Chinese Journal of Clinical Psychology, 21, 309–312.
339. -Year Holistic Health and Stress Intervention: Results of an RCT in Clergy
340. Zeidner, M. (1994): Personal and Contextual Determinants of Coping and Anxiety in an Evaluative Situation: A Prospective Study, Personality and Individual Differences, 16, 899-918.

# الفصل الثاني: التحليل التبادلي

محتويات الفصل :

تمهيد :

1. لمحة تاريخية

2. تعريف مقارنة التحليل التبادلي

3. أساسيات مقارنة التحليل التبادلي

1.3. حالات الأنا

2.3. تحليل حالات الأنا

3.3. تشخيص حالات الأنا

4.3. البنية المرضية لحالات الأنا: les pathologies des états du moi

4. تخطيط الأنا : Eégogramme

5. الحاجات حسب نظرية التحلي التبادلي

6. التبادلات

1.6. تعريف التبادلات

2.6. تحليل التبادلات

7. الملاحظات : les signes de reconnaissance

8. بناء الوقت Structuration du temps

9. علاقة الملاحظات ببناء الوقت

10. الألعاب النفسية (الحيل)

11. التكافل la symbiose

12. الأحاسيس (المشاعر) les sentiments

13. تحليل سيناريو الحياة

1.13. وضعيات الحياة

2.13. سيناريو الحياة

14. الإستقلالية الذاتية أو الضبط الذاتي L'autonomie

خلاصة الفصل

مراجع الفصل

**تمهيد:**

لقد بدأنا هذه الدراسة بتوضيح لمجمل الأفكار التي كانت سببا في تبلور إشكالياتها، ثم انتقلنا في فصل الإجهاد المهني منذ الدراسات الأولى فيه كموضوع مهم، حتى نركز على أهم المقاربات والنماذج التي حاولت تفسيره تفسيراً أقرب إلى الواقع، وأكثر قابلية للتجريب، والمساعدة في حل الظاهرة.

على هذا الأساس جاء هذا الفصل لنعرض من خلاله رؤيتنا و تناولنا للموضوع ، فقد خلصنا أن موضوع الإجهاد المهني تتحكم به متغيرات كثيرة ، ترتبط بشكل أو بآخر بشخصية الفرد و تفاعلها في تعاملها مع المتغيرات الداخلية والخارجية ، و عليه سوف نبين كيف أن التحليل التبادلي كمقاربة هو أحسن طريقة لجمع كل المتغيرات السابقة ، و دمجها بطريقة تساعدنا ليس إلى تفسير لغز تعامل الشخصية مع الإجهاد المهني بل و نأمل أن تكون هذه المقاربة بمثابة آلية ناجحة للتعامل مع الظاهرة ، ذلك لما تتميز به مقارنة التحليل التبادلي من شمولية للنظريات السابقة ، وبساطة في تركيبها وبنائها، ومرونة وواقعية في تعاملها مع المتغيرات ، و هذا ما نحاول تبينه في هذا الفصل .

حيث أن هذه المقاربة من المقاربات الحديثة التي حاولت إعطاء مفهوم متكامل متفاعل للشخصية مع عناصرها ومع البيئة المحيطة بها، وضعها العالم الأمريكي الكندي الأصل اريك بيرن في نهاية 1950 والتي تهتم بدراسة شخصية الفرد بإيضاح ماهية تركيبها وكيفية تفاعل وحداتها المتداخلة بعضها مع بعض وقوانين تواصل الأفراد مع أفراد آخرين في الوسط المحيط، كما لا تكتفي هذه المقاربة بالتفسير والشرح بل تهدف إلى تحسين علاقة الفرد مع نفسه ومع المحيط الخارجي من خلال تعريفه أكثر بذاته.

وكي نتعرف أكثر على هذه المقاربة ترى الطالبة الباحثة أن المحطات التاريخية التي مرت بها هذه المقاربة مهمة جداً، حيث أنها سوف تمكننا من التعرف على أسباب ظهورها والمغزى منها.

**1. نبذة تاريخية عن ظهور التحليل التبادلي:**

ما يسمى بالإنجليزية: (Transactional analysis)، وتسمى أيضاً تحليل المعاملات أو التحليل التبادلي هي نظرية في علم النفس أسسها الطبيب الأمريكي إريك بيرن، وتتلخص في القول بأن الفعل التبادلي (التفاعلي) ينقسم إلى مثير واستجابة، وتلك الاستجابة تتحول مرة أخرى إلى مثير يتطلب بدوره استجابة، ولقد لاحظ بيرن أن الطبيعة التعددية للإنسان تحتوي في داخلها ثلاثة شخصيات في ذات واحدة بما يؤدي إلى أن يلعب الإنسان ثلاثة أدوار متسقة مع هذه الشخصيات بالتناوب وربما معاً وفي آن واحد. وقد بدأت الفكرة في مجال عملي بعيد عن التنظير، وذلك أن هذا الطبيب كان يحاول أن يختبر حدسه الإكلينيكي في معرفة مهنة المجدد القادم للاستشارة (حيث كان 'بيرن' يعمل في الجيش حينذاك) White, M.

(White J. (1998) & وإذا به يكتشف في نفسه هذه القدرة المميزة، ثم يكتشف كيف يمكن تدريبها عمليا وبنظام محدد، ثم يكتشف من خلالها التكوين التركيبي للنفس الإنسانية من عدة حالات للذات Ego State وليس من عدة أجزاء مكونة لما هو ذات واحدة. وفي تطبيقاته العملية في مجال الإكلينيكي وفي العلاج خاصة بدأ يحدد خطوتي هذه النظرية وهما:

أولا: التحليل التركيبي (Structural Analysis) والذي يعنى به تحديد قوى وشحن كل من حالات الذات ومجالات نشاطها بالنسبة لبعضها البعض وبالنسبة للحالة الواعية للإنسان.

وثانيا: التحليل التفاعلي (Transactional Analysis) ويعنى به طريقة التفاعل المتداخلة بين حالات الأنا لفرد ما وحالات الأنا للآخر موضوع التفاعل، وقد سميت النظرية باسم هذه المرحلة الثانية رغم أهمية المرحلة الأولى وأصالتها.

وقد بدأت تطبيقات معطيات هذه النظرية في مجال الطب النفسى وخاصة مجال العلاج النفسى الفردي والجماعي، إلا أن تطبيقها انتشر في مجالات عديدة أخرى أهمها مجال التربية، وازدهر التحليل التبادلي سنة 1965 تاريخ إنشاء جمعية التحليل التبادلي الدولية ITAA والجمعية الأوروبية للتحليل التبادلي EATA سنة 1976.

(Berne Principles of TA from web12/05/2015)

## 2. تعريف مقارنة التحليل التبادلي:

يعرف "إيريك بيرن" مقارنة التحليل التبادلي بأنها:

- نظرية من نظريات الشخصية تركز على دراسة حالات الأنا الداخلية للفرد.
- نظام للعلاج النفسي يركز على تحليل التبادلات التي تظهر أثناء العلاج.
- نظرية اجتماعية تركز على تحليل التفاعلات في ظرف شامل ومنتهي معتمدة في ذلك على الحالات الداخلية للفرد. (Michel Hausenne p:05)

وتعرفها الجمعية العالمية للتحليل التفاعلي (ITAA): "التحليل التبادلي هي نظرية للشخصية وعلاج

نفسى نسقي من خلال الرجوع لنمو الفرد وتطوره" (Jean-Luc Monsempès from web 12/08/2016)

من خلال التعاريف السابقة للتحليل التبادلي نستنتج أنها مقارنة شاملة تهتم بدراسة شخصية الفرد بالاعتماد على حالات الأنا التي تكونها، وتعتبر هذه المرحلة الأولى والأصلية في هذه المقاربة، والتي تعتمد عليها باقي المراحل الأخرى، وبما أن الفرد في تواصل دائم مع الآخرين.

### 3. المفاهيم الأساسية في التحليل التبادلي:

في خلال هذا الفصل سوف نحاول أن نبين ماهية التحليل التبادلي، وأن نفصل فيه، ونبين مميزاته، ولما نعتبره بديل واحد للنظريات والمقاربات السابقة في دراسة تفاعل شخصية الأفراد مع الإجهاد المهني.

#### 1.3.1 حالات الأنا:

يعتبر مفهوم حالات الأنا مفهوما أساسيا في فهم جزء كبير من المفاهيم الأخرى المكونة لمقاربة التحليل التبادلي، فحالات الأنا هي الركيزة الأساسية التي تبنى عليها مقاربة التحليل التبادلي، حيث أن حالات الأنا الثلاث التي سنتطرق إليها مجتمعة تكون بنية الشخصية حسب هذه المقاربة.

#### تعريف حالات الأنا:

يعرف "بيرن" حالات الأنا في كتابه " ماذا تقول بعد أن تقول أهلا "في الصفحة 19 أنها: " نظام من التفكير، من المشاعر، ومن السلوكيات التي لها علاقة بمختلف مراحل تطور الفرد".

ويعرفها "بيكار" و"لوري هاوكرز" (Becard et Lawrie Hawkes) بأنها: "كل مركب من حالات داخلية (مشاعر موجودة أو غائبة، أفكار على الأقل واضحة) أو تظاهرة من السلوكيات (الحركة والسكون).

(Classique en A T vol 7 p:34)

المستنتج من التعاريف السابقة أن حالات الأنا كل متكامل لها عدة أبعاد: البعد المعرفي المتمثل في التفكير، البعد العاطفي المتمثل في المشاعر والأحاسيس وأيضا البعد السلوكي.

كما يعبر عن حالات الأنا بـ:

- مختلف النماذج التي تلقاها الفرد في الطفولة.
- مختلف المشاعر والأحاسيس التي عاشها الفرد.
- التطورات العديدة المسجلة خلال التجارب التي عاشها الفرد.

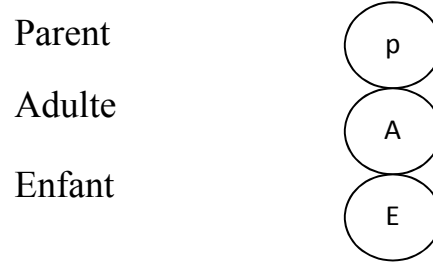
حسب بيرن فإن شخصية الفرد بنيته النفسية (psychisme) مقسمة إلى ثلاث (3) حالات من الأنا وهي:

حالة الأنا الأب Etat du moi Parent، حالة الأنا الراشد Etat du moi Adulte، حالة الأنا الطفل Etat du moi Enfant. وتظهر حالات الأنا عند الفرد في الوقت نفسه، لكن حالة واحدة فقط هي المتحكمة في لحظة

معينة. (Stewart Jan and Jones. 1987 p:24)

- حالات الأنا ليست لها علاقة بعمر الفرد فهي تعرض مظاهر إيجابية أو سلبية.

- حالات الأنا تعبر عن تفكير الفرد (ما يفكر به الآن أو ما فكر به سابقاً) وما يحس به الفرد أو ما أحس به سابقاً، ما يعتقد، وما يريده، كل التجارب في الحاضر والماضي، مع الآثار الواعية وغير الواعية التي أحدثتها هذه التجارب (Berne. 2012 p : 23)
- الدياترام Diagramme PAE هو الرسم التخطيطي الذي يوضح حالات الأنا، وهو مركب من ثلاث دوائر متلامسة. (José Grégoire (n.d.) : Les États Du Moi p 28)
- شكل رقم (17): دياترام حالات الأنا حسب بيرن



(les-concepts-de-base/etats-du-moi from web12/05/2015)

حيث تمثل:

- **الدائرة العلوية:** مختلف حالات الأنا التي استمدها (استعارها) الفرد من أشخاص آخرين، على العموم من الأبوين عبر التقمص، وقد يستعيرها من الصورة الوالدية، ويعرف هذا المظهر من مظاهر الشخصية حسب بيرن دائماً بأنا الأب.
- **الدائرة الوسطى:** حالات الأنا التي تطورت بشكل موضوعي، تسير من خلال التحليل الموضوعي للحالات العقلية الداخلية وأيضاً من المحيط الخارجي، ويظهر هذا النوع عن الراشد المسؤول، فمجموعة حالات الأنا تبني حالة الأنا الراشد في الشخصية.
- **الدائرة السفلية:** مختلف التثبيتات في المواقف الطفولية أو الجانب الطفولي من الشخصية، ما يظهر حالة الأنا الطفل.

(José Grégoire. (n.d.) p:30)

### 2.3. تحليل حالات الأنا:

تحلل حالات الأنا بطريقتين الأولى تهتم بالجانب البنائي للشخصية وتسمى بالتحليل البنائي والثانية تعني بتفاعل مختلف الحالات مع بعضها ووظيفة كل عنصر وهي التحليل الوظيفي.

#### 1.2.3 النموذج البنائي لتحليل حالات الأنا: يمثل تركيبة الشخصية، يصنف الأحداث الماضية

والاستراتيجيات المخزنة والحوادث الداخلية للفرد، كما يصنف الأفكار والأحاسيس المعاشة وسلوكيات الفرد، محتوى حالة من حالات الأنا.

وفي الحقيقة نميز نمودجين من في التحليل البنائي، الأول يهتم بالحالات الأنا الأساسية في الشخصية والثاني هو نموذج مركب من حالات جزئية أخرى (Agnès Le Guernic .2015p: 76) .

### ❖ النموذج البنائي لحالات الأنا (الصنف الأول):

يعتبر أكثر النماذج استخداماً عند بيرن، حيث يقسم النموذج إلى ثلاث حالات أساسية للأنا، يصف تكوينها، مميزاتها والطاقة النفسية لكل حالة. (Alain Cardon .1981 p :122)

- **حالة الأنا الأب P:** تحتوي على الأفكار، المشاعر، السلوكيات التي يكتسبها الفرد من المصادر الخارجية على الشكل السلطوي أو على أساس الشكل الوالدي، مثال:

- يجب أن تلاحظ جيداً عند قطع الطريق.

- لا تثق في الغرباء.

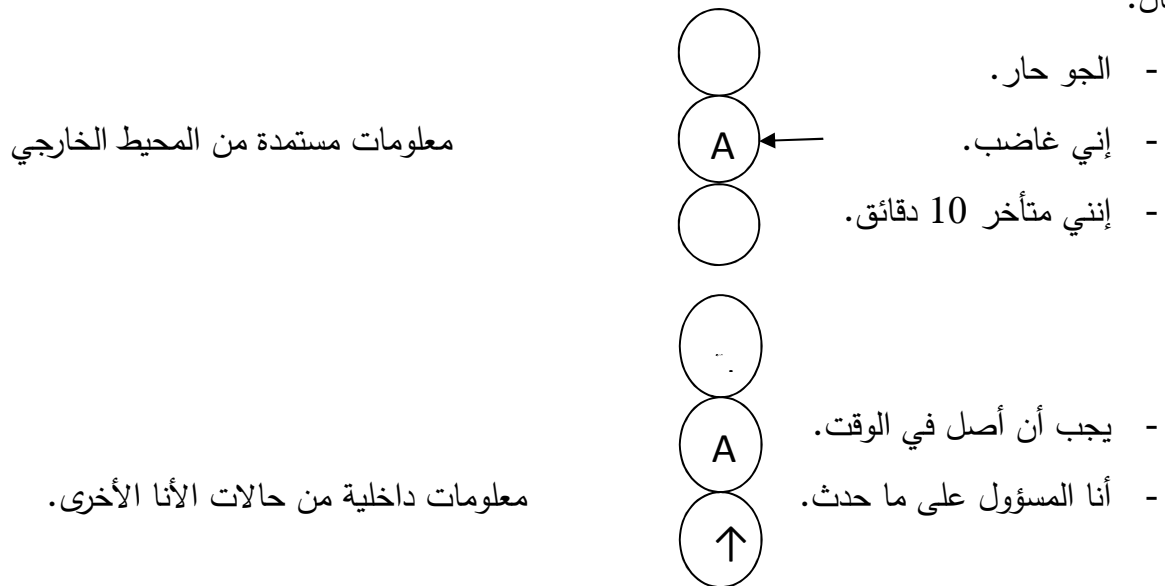
وتتميز حالة الأنا الأب بـ:

✓ الطاقة النفسية في حالة الأنا الأب مستمدة من الخارج ولها علاقة بالماضي. وسماها بيرن بـ exteropsyché

✓ تتطور حالة الأنا الأب ما بين 2 و 6 سنوات = l'appris

- **حالة الأنا الراشد A:** (Agnès Le Guernic: 2011p87) تحتوي على مجموعة الأفكار، المشاعر، السلوكيات التي ترتبط بـ هنا والآن، وهي الحالة التي تطورت بطريقة موضوعية من المحيط الخارجي والمحيط الداخلي (الأب P و الطفل E).

مثال:



وتتميز حالة الأنا الراشد بما يلي:

- ✓ يجمع المعلومات، يحسب الاحتمالات، يقرر ويحصر أهدافه ثم يقيم نتائجه مثلاً:
- بهدد السرعة، وإذا لم يحدث طارئ، سوف نصل حوالي الساعة 6. إذا بقيت طلبات الزبائن بهذا الشكل، سوف ينتهي المخزون في ظرف 20 يوماً.
- ✓ إذا لم تتوفر المعلومات الكافية فإنه لا يحكم الواقع بطريقة صحيحة (مثلاً نظرية الأرض المسطحة في القرن 12 م)، ليس عندي ساعة لكنني أتوقع أن تكون 10.

(Berne : Principles of T A12/05/2015)

✓ حالة الأنا الراشد هي حالة الأنا الأخيرة التي يكتسبها الفرد، نمط سلوك الراشد هنا يعرف بالسلوك الناضج.

- ✓ الطاقة النفسية تأتي من الإنعكاس الفردي الذي يكون في الحاضر والمعروف عند بيرن بـ: Neopsyche.
- ✓ يتطور حالة الأنا الراشد ويدعم أكثر ما بين 3 و 12 سنة ويسمى بالتفكير المعمق Le réfléchi.

(Berne :2010/3 N° 135 from web)

#### - حالة الأنا الطفل E:

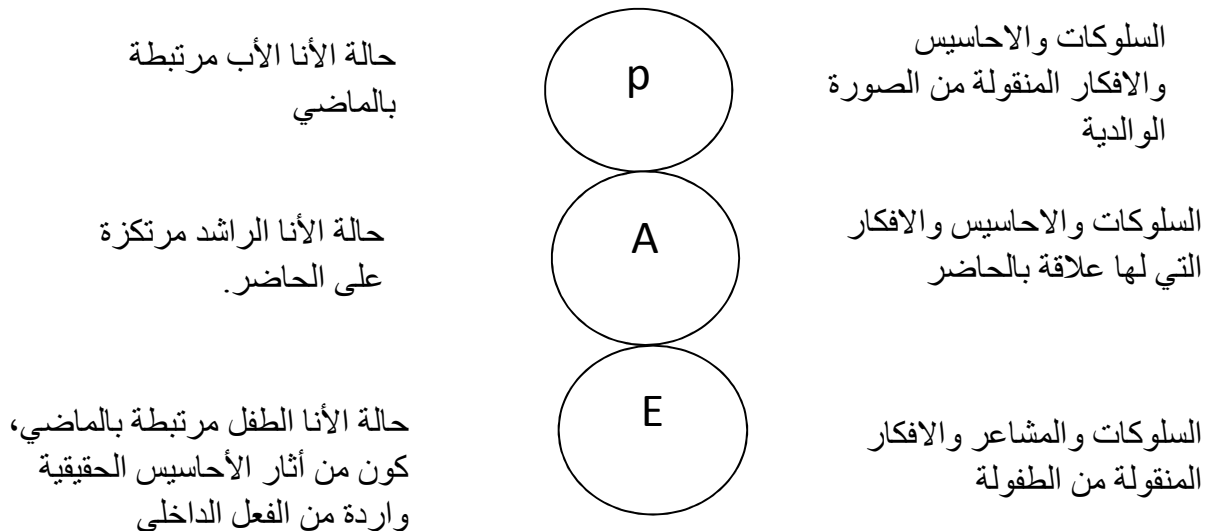
يحتوي على مجموعة الأفكار، المشاعر، السلوكيات التي لها علاقة بالطفولة (أرشيف الذكريات souvenirs archaïques) والتي تظهر بشكل طبيعي عند الفرد كقوله مثلاً: أنا جائع، أنا خائف...

- ✓ الطاقة النفسية آتية من التسجيلات المعاشة من قبل الفرد في الماضي، تعرف عند بيرن بـ: Archéopsyché.

✓ تتكون الحالة من فترة الميلاد وتتطور بشكل ضعيف فيما بعد سن 6 سنوات = Le ressenti

(Berne. 1977 Tchou, Laffont p: 67)

شكل رقم (18): النموذج البنائي أو الفينومينولوجي الصنف الأول



(Rebecca I. T Raumann et Richard G : p 29)

### ❖ النموذج البنائي لحالات الأنا (الصف الثاني):

يوضح النموذج البنائي لحالات الأنا الصف الثاني محتوى كل حالة من حالات الأنا. أين تأخذ بعين الإعتبار اثار الماضي المسجلة في الفرد منذ المراحل المختلفة من تطوره (مأخوذة من النظرة التاريخية) حيث أن الترقيم (في الصف البنائي الثاني) يرمز للتكوين القديم أو التاريخي لحالة الأنا، بحيث:

#### • الأب الكلي المسمى P2 :

يتكون الأب الكلي ال مسمى 2P من ثلاث 3 حالات من الأنا الداخلية، حيث لعبت الصور الوالدية المستدخلة (الأعمام، الإخوة، المعلم...) دورا كبير في بنائه، وهي كما يلي:

**P3:** هو المحتوى المستدخل من خلال حالة الأنا أب على الصور الوالدية للفرد متجسدا على شكل :

الأهداف ، الثقافة ، النظام ... مما يمثل الرسائل المرسله من جيل إلى جيل آخر .

**A3 :** هو المحتوى المستدخل لحالة الأنا الراشد على الصور الوالدية للفرد ، و هو مجموعة الصور

الوالدية التي أكدها الواقع.

**E3 :** هو المحتوى المستدخل لحالات الأنا الطفل من الصور الوالدية للفرد ، أي الطريقة التي يسير

بها الفرد مشاعره و رداً أفعاله الأولية المأخوذة من الصور الوالدية.

(Ray Little, Armelle Brunot (2010/4) p: 30-49)

•**الراشد A2 :** و هو غير مقسم لأنه مكون من الطبع ، و هو التكيف الذي له علاقة بالحاضر ، حيث

A2 يحتوى على مجموعة من الإستراتيجيات المتوفرة لدى الفرد أين يستخدمها لحل صعوبات و عراقيل

تواجهه في وضعيات مختلفة. ): (Raymond Hostie.1987 p: 54-56)

#### • **الطفل E2:** ويتكون بدوره من:

**E1 :** له علاقة بوقت مبكر من الطفولة ،يعتبر العديد من المختصين أن حالة **E1** هي المرحلة الأكثر

قدما عند الفرد حيث : **P0 ، A0 ، E0** تمتد من المراحل الأولى من حياة الفرد أي منذ الحياة الداخلية

في رحم الأم و حتى وقت قصير بعد الميلاد ، مما يبرز أهمية المرحلة الجنينية في هذا النموذج عند

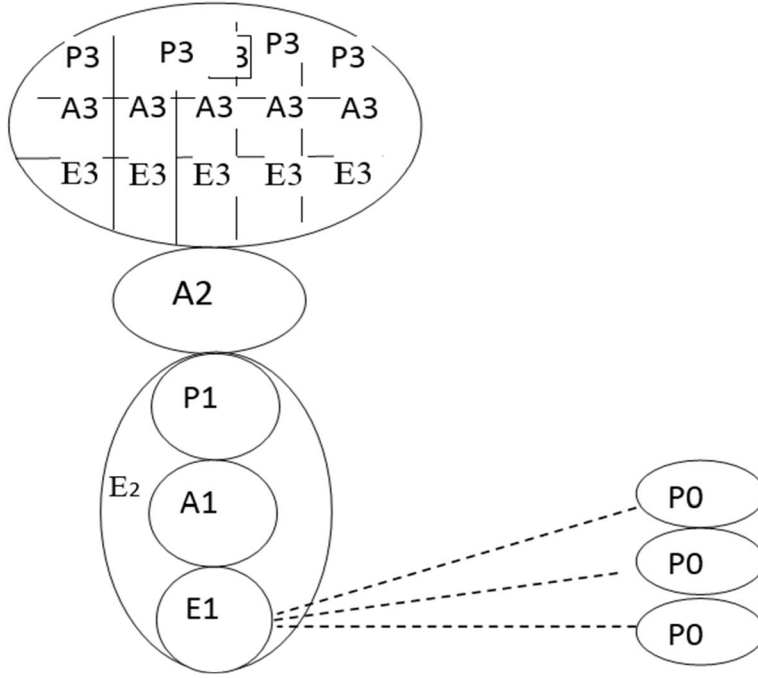
بيرن.

**A1 :** يرجع ظهوره إلى بداية توظيف الراشد عند الطفل الصغير الذي يقوم بتطوير حدسه.

**P1 :** يرجع ظهوره إلى الانفصال الأول من الوالدين و ظهور الصورة الأبوية.

(Ray Little, Armelle Brunot (2010/4) p. 30 -49)

شكل رقم (19): النموذج البنائي لحالات الأنا الصنف الثاني



(Agnès le Guernic .2004 p :130)

تظهر حالات الأنا (PAE) الشخصية الكاملة للفرد، كل ما يشعر به الفرد، وما يفكر فيه، كل ما يقوله أو يفعله. وهي كل التجارب المعاشة في مختلف مراحل الحياة. كل من الانظمة الثلاثة تدرك المثيرات بشكل مختلف، ويستجاب لها تبعا لطبيعة الإدراك. الشحنة النفسية تتناسب مع كل حالة من حالات الأنا، والحالة التي شحنت في وقت معين تكون لها قوة إدارية هي التي تحدد سلوك الفرد.

### 2.2.3 النموذج الوظيفي لتحليل حالات الأنا :

إن حالات الأنا الثلاثة (PAE) الوظيفية تسمح بفهم التفاعل مع الآخر ففي كل مرة نتكلم على التفاعل بين الأفراد نستعمل النموذج الوظيفي حيث أن النموذج الوظيفي = كيف = العمليات.

#### • الأب P:

✓ الأب المعياري (P.No)le Parent Normatif: وينقسم إلى قسمين:

- الأب المعياري الإيجابي (P.No+): الأب الحامي أو الحاضن Protecteur، وهو الأب القوي المقرر الذي لديه مبادئه الخاصة التي يطبقها، يضمن المراقبة.

- الأب المعياري السلبي (P.No-): وهو أب مضطهد، مسيطر، مسيء الظن.

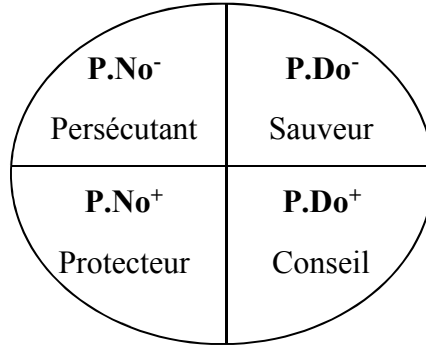
✓ الأب المعطاء (P.Do)Parent Donnant: وينقسم كذلك إلى قسمين:

- الأب المعطاء الإيجابي (P.Do+): أب نصوح، وهو الأب الذي يشخص الإحتياجات والدوافع ويربطها بالأسباب، فهو ينصح، يساعد، يدعم.

- الأب المعطاء السلبي (P.Do-): أب منقوض، الرئيس الأبوي الذي لا يعرف التفاوض ولديه اتجاهات ديماغوجية.

حالة الأب هذه يمكن أن توظف في الواقع على شاكلة الرسائل التي يتذكرها الفرد من الأقوال الوالدية. (Berne .2012 p: 19-29)

شكل رقم (20): حالة الأنا الأب الوظيفية



(Berne .2012 p: 28)

- الراشد: هو الذي ينظم، يوفر، يحسب، يسأل، يقرر.....، ويقسم إلى:
- ✓ الراشد السائل Questionneur : هو الذي يقوم ب: طرح التساؤلات، طرح مشكلات معينة، التحقق، وضع فرضيات.
- ✓ الراشد المقرر Décideur: هو الذي يجيب على التساؤلات، يحل المشكلات، يعلم، يخبر، يتحقق من الفرضيات ... (Berne . 2012 p: 35)

ويمكن تفسير وظيفة الراشد في هذه البنية من خلال الحوار الداخلي أو الحوار الداخلي والصراع:

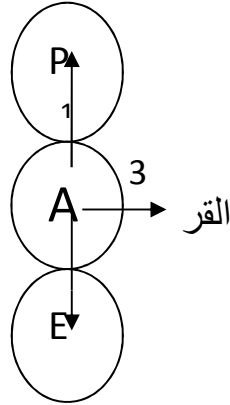
- الحوار الداخلي:

- أ - يحلل الفرد من خلال حالة الأنا الراشد كل من حالة الأب من أجل استنتاج القيم وحالة الطفل من أجل استخراج المشاعر.
- ب - ثم تقوم حالة الأنا الراشد بإضافة المعلومات الآتية من الخارج (حالة الأب، حالة الطفل) ثم يفكر، فيصنف، ويعالج وأخيرا يقرر.
- مثال:

1. هذا القرار هل يتوافق مع القوانين والأعراف الإجتماعية؟ وهل يتوافق مع أهدافي؟
2. هل هذا القرار سيشعرنني بالإرتياح؟ وهل يتوافق مع احتياجاتي ومشاعري؟
3. نحلل بعد التفكير ونتوصل لإتحاد القرار المناسب.

(Berne . 1966 p: 104)

## الشكل رقم: (21) الحوار الداخلي



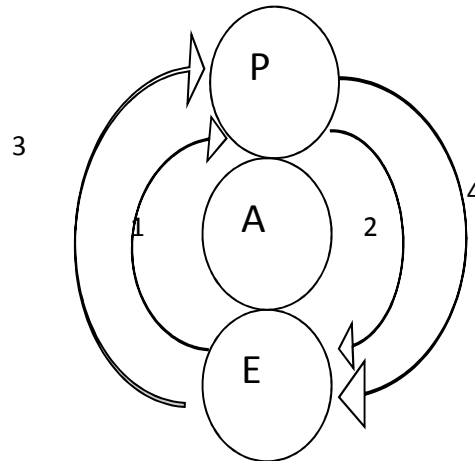
( Berne .1966 p :107)

- **الحوار الداخلي والصراع:** هو الصراع الداخلي ما بين حالة الأب وحالة الطفل والذي ينتهي بتقرير

نهائي من حالة الأنا الراشد الذي يفض الصراع، ويمكن شرحه في هذا المثال:

1. هذه المهنة شاقة .
2. لكنني بحاجة ماسة لها.
3. سأستمر فيها لألبي حاجتي، وأبحث عن بديل مريح، وأعتبرها في الوقت نفسه مرحلة انتقال.
4. رغم أنني سوف أبذل مجهودات كبيرة مرهقة خلال فترة الإنتظار.

## الشكل رقم: (22) الحوار الداخلي والصراع



(Berne .2005 p:97)

## • حالة الطفل:

✓ **الطفل المتكيف (E.AD):** و ينقسم إلى:

- **الطفل المتكيف الإيجابي (E.AD+):** **الطفل النموذج (Enfant modèle)**، يفعل ما يجب فعله

ليضمن التفاعل بشكل جيد تحت التأثيرات الوالدية، يتكيف مع القوانين، مع المتطلبات، يخاف

من ألا يقوم بما هو مطلوب منه بشكل جيد، يحاول دائما أن يكون في المستوى المطلوب

(Berne.2005 p: 102-108) (suradaptation)

- الطفل المتكيف السلبي (E.AD-): ونلاحظ فيه:

- الطفل المتكيف السلبي 1 (E.AD-1): هو الطفل الراضخ (soumis) وهو تابع وراضخ بشكل كبير.

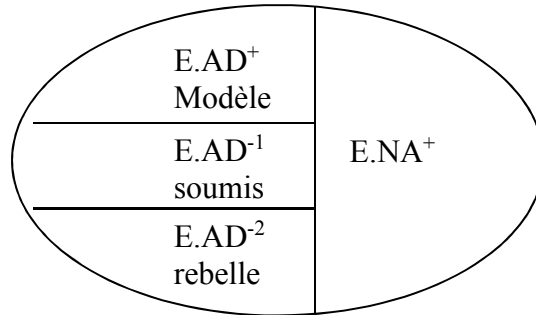
- الطفل المتكيف السلبي 2 (E.AD-2): وهو الطفل المتمرد (rebelle) العدواني، ضد التبعية، مع المواصلة في تصفية حسابات قديمة يرجع تاريخها إلى الطفولة.

✓ الطفل المعياري (E.NA) Enfant Nature:

- الطفل المعياري الإيجابي (E.NA+): طفل تلقائي، يتمتع بالحياة، مبدع، يعبر بحرية عن أحاسيسه كالفرح والحزن والغضب والخوف حسب المواقف.

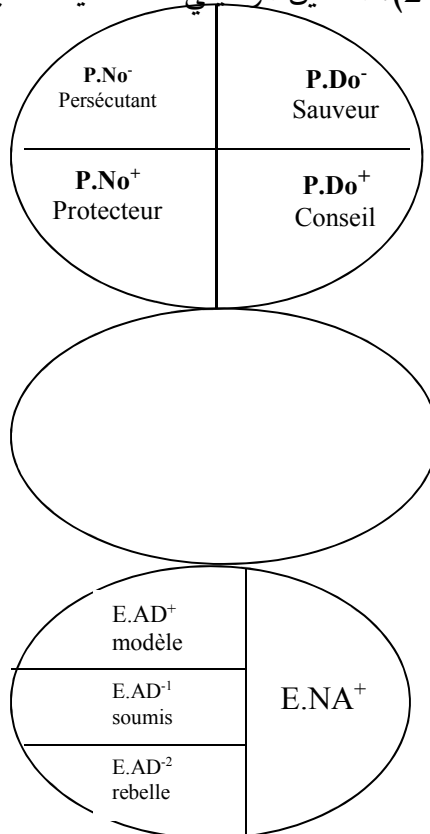
(Berne .1971 Payot, Paris p: 105-111 )

شكل رقم (23): حالة الأنا طفل



(Berne .1971p: 108)

شكل رقم(24): التحليل الوظيفي للشخصية حسب "كابيرز" و"كاهلير"



(Berne .1971p:109)

### 3.3. تشخيص حالات الأنا:

حسب بيرن هناك أربع طرق لمعرفة حالات الأنا وهي:

- التشخيص السلوكي العقلي Diagnostic comportemental
- التشخيص الإجتماعي Diagnostic social
- التشخيص التاريخي Diagnostic historique
- التشخيص الظاهري Diagnostic phénoménale يعتمد على علم دراسة الظواهر (phénoménologie).

### 1.3.3. التشخيص السلوكي:

يتمثل في ملاحظة سلوك الفرد لاستنتاج حالة الأنا المستخدمة لديه، وهذا من خلال الملاحظة والاستماع للكلمات، تغيير نبرة الصوت، الحركات، الإشارات، الوضعيات، الإيماءات، المهارات والمواقف أو علامات أخرى سلوكية يمكنها أن تساعد على معرفة حالة الأنا التي تسكن فيها الطاقة النفسية (Berne. 1977 p: 108). نستطيع القول أن هذا التشخيص يمكن استغلاله إلى حد بعيد جدا في دراسة تفاعل المعلمين مع الإجهاد المهني.

### 2.3.3. التشخيص الإجتماعي:

يتمثل في ملاحظة نوع التبادلات التي يستخدمها الفرد في محيطه الإجتماعي والفكرة التي يندرج ضمنها التشخيص الإجتماعي هو أن الفرد في تواصل مستمر مع الآخرين من خلال التبادلات المتكاملة مثال:

- إذا تواصلت مع الآخرين من خلال حالة الأنا الأب، فهناك احتمال أن الآخرين سيستجيبون لي من خلال حالة الأنا الطفل.
- إذا تواصلت مع الآخرين من خلال حالة الأنا الراشد، سأضمن أن الآخرين سيتواصلون معي من خلاله.
- إذا تواصلت مع الآخرين من خلال حالة الأنا طفل، سأضمن أن الآخرين سيتواصلون معي من خلال حالة الأنا الأب.

( Berne. 1977 Tchou, Laffont p:113)

كذلك الأمر بالنسبة للتشخيص الاجتماعي، ترى الباحثة أن عمليا جدا في دراسة الإجهاد المهني عند المعلمين، حيث أنه وكما سبقت الإشارة إليه في نظريات سابقة حاولت تفسير الإجهاد أن هناك دورا مهما للتفاعل الاجتماعي والدعم الاجتماعي في توجيه الإجهاد، كما أنه يمكن دراسة احتمال كون العلاقات الاجتماعية والمهنية مصدرا من مصادر الإجهاد.

### 3.3.3. التشخيص التاريخي:

التمثل في ملاحظة ماضي الفرد ومعاشه في مرحلة الطفولة، حيث يبحث المحلل عن الزمن الذي وجدت فيه مختلف حالات الأنا، وظروف تكوينها، مما يساعده على وضع مخطط لتدرج حالات الأنا عند ذلك الفرد، الشيء الذي يساهم في تفسير الخلل إن وجد، مثال عن الأسئلة المطروحة:

- إذا كان الفرد في حالة (EA,EL)(الطفل الحر، الطفل المتكيف) يجب البحث في الوضعيات السابقة في مرحلة الطفولة و السلوكات، السؤال عن عمر الفرد ، كيف كان تفكيره في تلك المرحلة ، كيف كانت مشاعره .

- عندما يكون الفرد في (PC, PN) يجب لبحث في ماضي الفرد، عن الأب P أو عن الصورة الوالدية التي نقل منها الفرد سلوكه،(من تشبهه، من تقلد، أحاسيسك ، أفكارك الظاهرة في هذا السلوك ).

- عندما يكون الفرد في حالة الراشد A يجب التأكد من هذه السلوكات ليست مقتبسة من مرحلة الطفولة وليست من السلوكات الأبوية.

(Berne. 1977 Tchou, Laffont p:113-119)

يمثل هذا الجانب بشكل مباشر الخلفية التاريخية النفسية للفرد، وهو مهم جدا لفهم الاضراب، و بالتالي يستفيد من مدرسة التحليل النفسي في هذا الجانب.

### 4.3.3. التشخيص الظاهري:

التمثل في إعادة إحياء مشاعر الفرد، والنظر في ماضيه مما يسمح بإيجاد الخلل وتصليحه، مثال: نضع صورة أبوية أمام الفرد ونطلب منه الأشياء التي لم يستطع قولها لما كان عمره 5 سنوات، مثلا نبدأ مكالمته بالتبكي ثم نكمل باستخدام العنف والصراخ، ثم نطلب منه أن يكتب كيف يريد أن يكون والده (Berne .1971 p: 145).

### 4.3. البنية المرضية لحالات الأنا: les pathologies des états du moi

من خلال التطبيق العملي لهذه النظرية في المجال الإكلينيكي اتضحت لبييرن معالم البنية المرضية لحالات الأنا، والتي حصرها فيما يلي:

#### 1.4.3. التلوث: la contamination

يعرف ستورث Stewart و جوانز Joins 1987 التلوث على أنه " اختلاط حالة الأنا الأب أو حالة الأنا الطفل مع حالة الأنا الراشد "

أما ستيفن سونديليروم **Stefan sandström** فيرى أن " التلوث يحدث عندما تكون حالة الأنا الأب أو الطفل مسجلة بطريقة معينة توقف وتحجز فهم الراشد للواقع " وعليه يمكن القول إن التلوث يحدث عندما يتحكم أو يؤثر سواء الأب أو الطفل في الراشد. ( Christine Roussy.pdf p: 19-20)

### ❖ دور التلوث في البنية المرضية:

- التلوث يحجب ويغلط الحكم عند الراشد.
- تلوث الراشد بالأب يشوه السيناريوهات الثقافية، كالعنصرية.
- تلوث الراشد بالطفل يشوه السيناريوهات الشخصية، فتظهر على شكل خدع أو حيل نفسية.

( Christine Roussy.pdf p: 21)

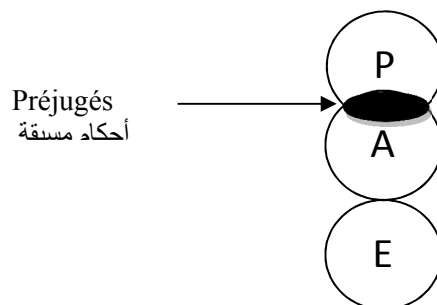
### ❖ أنواع التلوث:

#### التلوث البسيط من خلال الأب:

- يسمى بـ هذا النوع من التلوث بالأحكام المسبقة يظهر عموماً على علاقة الفرد مع أفراد معينين مثال على ذلك العنصرية، ففي بعض المجتمعات ينظرون إلى ذوي البشرة السوداء على أنهم أقل وزناً من البيض.
- عندما يلوث الراشد من خلال الأب يحدث خلل في فحص وتحليل المواقف التي يتقبلها الراشد دون تفكير.
- الراشد الذي لا يتحصل على معلومات من الأب يبقى سلبي، فهو لا يبحث عن المعلومات وبالتالي يضعف تحليل أفكاره ومعتقداته، مما يجعلها خاطئة.
- الراشد يتموقع في مكان الأب لإعطاء تبريرات وبراهين للأشياء التي يقولها، وتسوية الأزمة من خلال سيطرة الأب، مثال على ذلك رفض تلقي العمال الرجال الأوامر من المرأة، لأن حسب رأيهم المرأة ضعيفة وراضخة في أغلب الأحيان.

(Christine Roussy.pdf p: 21)

شكل رقم (25): التلوث البسيط من خلال الأب:

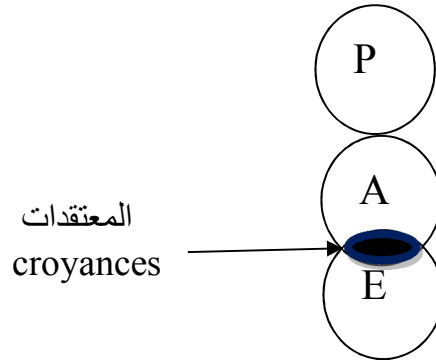


( Christine Roussy.pdf p: 21)

## التلوث البسيط من خلال الطفل:

يسمي بيرن هذا النوع من التلوث بالخدع **illusions** و التي تظهر من خلال المبالغة في الأحاسيس عندما تكون القرارات، الوضعيات الحياتية، المشاعر وأفكار الفرد لا تستند إلى الواقع (مجرد معتقدات) فنحن أمام وضعية تلوث الراشد بالطفل، كما يبينه الشكل التالي:

شكل رقم (26): التلوث البسيط من خلال الطفل



. (Christine Roussy.pdf p: 22)

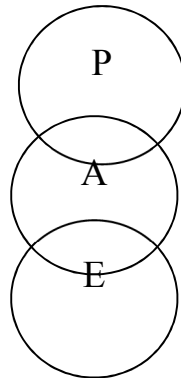
## التلوث المضاعف:

هو غموض و إلتباس بين حالات الأنا الأب و الطفل و الراشد، و الذي يحدث عندما تتكرر عند الفرد شعار الأب، الذي يوافق عليه من خلال معتقدات الطفل حيث يقوم الفرد بخلط الاثنين معا (شعار الأب و معتقدات الطفل) مع حقيقة الراشد، مثال على ذلك:

- لا أثق في الناس (P)

- لا أستطيع ان أمنح ثقتي لأي شخص (E)

شكل رقم (27): التلوث المضاعف



(Christine Roussy.pdf p :23)

## ملاحظة:

الراشد من المفروض أن يخضع إلى المنطق كل التلوثات القادمة من حالة الأب و من حالة الطفل وغالبا ما يتلوث بدرجة كبيرة من خلال حالة الأنا الأب منه من خلال حالة الأنا الطفل (باعتبار حالة الأنا الأب الحالة السلطوية). كما يمكننا القول أن التلوث هنا دليل على تفاعل الحالات في ما بينها، و يؤكد أن هذا التداخل صحي و عملي جدا لضمان تفاعل الفرد مع ذاته و محيطه.

## 2.4.3. الاستبعاد:

يحدث حسب بيرن عندما يقوم الفرد بغلق حالة أو عدة حالات من الأنا لديه، ما يعني أن حالة من حالات الأنا ستحتل الشعور أغلب الوقت، مثلا:

- في حالة استبعاد حالة الأنا الأب يظهر لدى الفرد استخدام القليل من القوانين أو الضوابط أو كأنه قام بتطوير قوانينه الخاصة في كل وضعية.

- عند استبعاد الراشد يظهر الفرد وكأن لديه صعوبات في مواجهة الواقع، أو كأن صراع داخلي ثابت يشوش علاقته مع الواقع.

- في استبعاد الطفل يتصرف الفرد وكأن ليس له أي رابط بذكريات الطفولة مما يجعله دائم الجدية والصرامة، ولا يأخذ بعين الاعتبار الاهتمام بحاجات الفرد.

(Sichem Veronique .1995 p:94)

في حالة استبعاد حالتين للأنا، (الاستبعاد المضاعف) نسمي حالة الأنا المتبقية بـ: حالة الأنا الحصرية exclusif.

- تكلم بيرن عن الأب المتين inébranlable، الراشد المتين والطفل المتين، وكأن حائط سميك يحجز ويمنع الطاقة النفسية من الدوران بين حالات الأنا.

- يمكن ظهور كل أشكال الاستبعاد عند الفرد في لحظة معينة ولكن عند تكرار هذا الاستبعاد بشكل كبير يمكن أن تمنع أو تحجز الوظيفة الصحيحة لحالات الأنا، الشيء الذي يؤثر على العلاقات بين الفرد والآخرين. مثال:

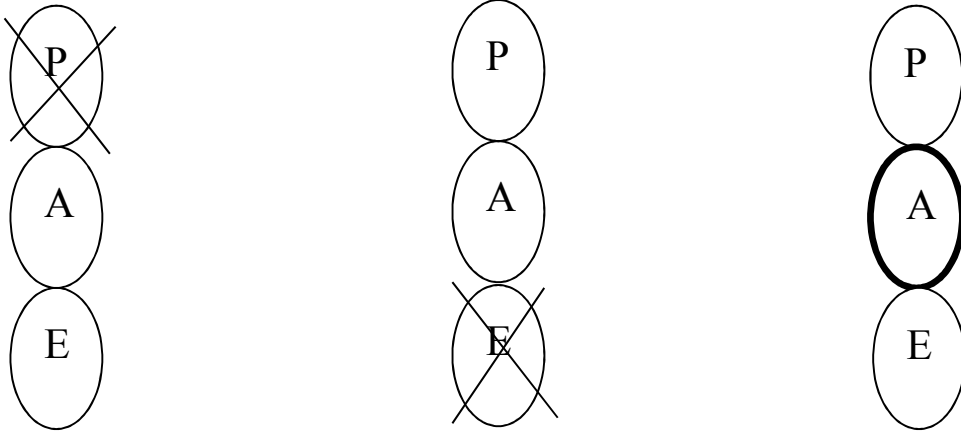
- في حالة الأب الحصري: الفرد يتصرف وكأن الامتثال للقوانين هو أمر بارز الأهمية (يعطيه أهمية كبيرة).

- الراشد الحصري: يظهر الفرد شديد النظام، متعدد المعلومات

- الطفل الحصري: يظهر الفرد قلة النضج، توظيف كبير للترغبات فقط وكأنه لا يزال يعيش كالطفل

(Stewart Ian.1988 p:83)

شكل رقم (28): الاستبعاد



Exclusion du Parent

يوظف كما يلي:

- إلغاء العديد من القوانين
- يطور الفرد قوانين خاصة به
- مثال: لا أحتاج إلى تصريح منه

Exclusion de l'Enfant

يلغي الفرد حاجاته الطفولية

Adult exclusif

كثير التنظيم

(Stewart Ian, 1988 p:85)

### 3.4.3. الحصر: (l'exclusion):

و يحدث عندما يكون هناك إستبعاد لحالتين من حالات الأنا و ينحصر في حالة أنا واحدة تستهلك كل الطاقة النفسية و تظهر بشكل غالب، رغم ذلك لا يكون دائما، فمثلا إذا تحدثنا على فرد لديه (الطفل الحصري)، فالشيء الذي يمكن قوله هو أن هذا الفرد نادرا ما يكون في حالات الأنا الأب و الراشد، باستثناء مواقف معينة، كما أنه ليس من الممكن عند هذا الفرد عدم "توظيف الأنا الراشد و الأنا الأب" و لو بصورة نسبية أو قليلة (Berne .(nd) Éditions .Tchou p: 67).

## 4. تخطيط الأنا : Eégogramme

يعرف جان دوساي: John Dusay تخطيط الأنا بإرجاعه إلى فرضية الاحتفاظ بالطاقة ، أي عندما تزداد كثافة حالة من حالات الأنا ، فحالات الأنا الأخرى تتخفف و تنقلص من أجل التعويض ، انتقال الطاقة النفسية يعمل بطريقة تسمح بثبات الطاقة النفسية (67 p: 1977 . Claude Steiner John Dusay)..

وهو رسم تخطيطي يوضح توزيع الطاقة النفسية بين حالات الأنا عند كل فرد في نموذجها الوظيفي، مما يمكن من تقدير أهمية كل وحدة من وحدات النموذج الوظيفي لحالات الأنا في شخصية الفرد .

في العادة، و حسب التنبيهات التي يتلقاها الفرد أو التي يعطيها، ينشط الفرد حالة معينة من حالات الأنا من أجل تغيير وضعية غير ملائمة، يمكن استخدام تخطيط الأنا كنقطة بداية لمعرفة حالة الأنا السائدة في تلك الوضعية (هنا و الآن) (87 p: Editions . Tchou (nd) Berne )

يعتمد التحليل التبادلي في تدخله عند وجود مشكلة على تخطيط الأنا كأداة مهمة في التشخيص ،حيث يسمح تحليل متوسط تخطيط الأنا بتحديد حالات الأنا التي يستثمرها الفرد بصورة عالية أو بصورة منخفضة بالرجوع إلى المبادئ الأساسية في التواصل(وضعيات) و إلى ثبات الطاقة .و الأسلوب المناسب لتعديل تخطيط الأنا حسب دوساي هو رفع الجزء المراد زيادته ،و هنا الطاقة ستغادر بشكل أوتوماتيكي الأجزاء المراد تقليصها ، و ليس تقليص الأجزاء المراد تقليصها ،و بمفهوم آخر حسب دوساي دائما ،يجب عدم إلغاء نقاط القوة ، بل تطوير نقاط الضعف ،و هنا يحصل الفرد على التوازن (35 p: John Dusay).

أهمية تخطيط الأنا تكمن في أنه يسمح لنا برؤية بسيطة وواضحة ومختصرة لكيفية توظيف الفرد لحالات الأنا في حياته اليومية، وكذلك كيفية استثمار الطاقة النفسية في كل صنف من أصناف الأنا.

إن رسم تخطيط الأنا هو أداة أساسية في دراسة الشخصية حسب مقاربة التحليل التبادلي، فهي تعتمد دراسة على حالات الأنا أثناء تفاعل الفرد مع الآخرين ما يعرف بالتبادلات، هذه الأخيرة منبعها ومحركها حسب إيريك بيرن الحاجات التي يسعى الفرد إلى إشباعها (79 p: Editions . Tchou (nd) Berne ) .

على هذا الأساس ترى الباحثة أنه قبل التطرق إلى مفهوم التبادلات يجب أولاً توضيح مفهوم الحاجات في هذه النظرية.

## 5. الحاجات حسب نظرية التحلي التبادلي :

ركز بيرن على أعمال روني سبيتز René Spitz في وضع مفهوم الحاجة، فالفرد حسبه يبني إجاباته سلوكاته، مواقفه، انطباعاته، انطلاقا من حاجاته ورغباته في إشباعها، وقد حدد بيرن ثلاث حاجات كبرى هي:

- الحاجة إلى التنبيه .
- الحاجة للملاطفات.
- الحاجة للبناء.

(Bittar Eric:22 mai 2007 p12)

### 1.5. الحاجة إلى التنبيه :

هي الحاجة للإحساس بالوجود الجسمي والعقلي، فبالنسبة للراشد يعتبر الحرمان الحسي العقاب الأكثر قسوة، وبالنسبة للرضيع أيضا الحرمان الحسي لا يعتبر أمر قاسي فقط بل كارثي، فمنذ الولادة وحتى قبلها، الطفل في حاجة إلى التنبيه من المحيط الخارجي من خلال اللمس، الحاجة لسماع الأصوات، رؤية الألوان... لإثبات وجوده وبالتالي إشباع حاجاته (Berne. 2012 P:27-28).

إن الإحساس الجسمي و العقلي يحقق تواصل الفرد مع المحيطه، و غيابه يؤدي بالفرد لاضطرابات انفعالية و أمراض جسمية، قد تؤدي حتى للموت، و هذا ما توصلت إليه أعمال سبيتز و هارلو Harlow في ملاحظتهم للأطفال الأيتام في المستشفيات (Berne, 1976.p:83).

**2.5. الحاجة للملاطفات:** الفرد بحاجة للتدعيم من الأخر، أن يكون معروفا ومقبولا على أنه فرد لديه خصوصياته، ولكنه أيضا مشابه للأخر. إن إشباع الحاجة للملاطفة ينمي ثقة الفرد بنفسه، وغيابها يؤدي بالفرد للعزلة والوقوع في الاكتئاب النفسي.

**3.5. الحاجة للبناء:** حسب بيرن الفرد في حاجة للتموقع في الفضاء المكاني والزمني، إن هذه الحاجة تقوده لاختيار الأسلوب المناسب للدخول في علاقات مع الاخر واشباع حاجاته.

(Les concepts de base, les besoins de base from web)

## 6. التبادلات :

### 1.6. تعريف التبادلات:

استعمل بيرن مصطلح التبادلات للدلالة على مختلف أنواع التفاعلات التي تظهر من خلال الخطابات الإجتماعية حيث يتكون التبادل من مثير واحد واستجابة واحدة، سواء كانت لفظية أو غير لفظية ما يعرف حسب بيرن بوحدة السلوك، وتسمى بالتبادلات لأن كل من المثير يبحث عن إشباع للحاجة من خلال الإستجابة التي تصبح بدورها مثيرا تبحث هي الأخرى عن إشباع لحاجة معينة.

( Olivier Cuillaneux 2013 p : 14)

نسمي التبادل كل تفاعل بين فردين، وتتكون التبادلات من التنبيه التبادلي + الإستجابة التبادلية. أما وحدة السلوك فهي التنبيه التبادلي الناشئ من حالة أنا معينة للفرد + الإستجابة التبادلية الناشئة من حالة أنا معينة للمستجيب ( *apres-e-berne-les-grandes-avancees From web* ).

ويعرف بيرن أيضا التحليل التبادلي على أنه الوحدة الأساسية للخطابات الإجتماعية. مما جعله يعتمد عليه في دراسة حالات الأنا التي يوظفها الفرد أثناء خطابه (تفاعله) مع الآخرين في وضعية هنا والآن. (Olivier Cuillaneux : 2009 p : 14)

وقد أسس بيرن نظريته في التحليل التبادلي انطلاقا من أربعة مناهج أساسية حسب رأيه لدراسة شخصية الفرد من خلال تواصل هذا الأخير مع ذاته ومع الآخرين، مما يبرز التوجه السلوكي المعرفي لبيرن، هذه المناهج هي:

- التحليل البنائي. (أنظر عنصر النموذج البنائي لتحليل حالات الأنا)
- تحليل التبادلات.
- تحليل اللعب النفسي
- تحليل السيناريو.

(Berne 1977. Tchou, Laffont .p:26)

### 2.6. تحليل التبادلات:

وصف بيرن ثلاث (3) أنواع محتملة للتبادلات، مما يشكل ثلاث (3) قواعد أساسية في الاتصال و هي:

**الأنماط الثلاثة الكبرى للتبادلات (للتعاملات) Transactions**

## ➤ التبادلات التكاملية:

يحدث هذا النوع من التبادل عندما تكون التوجيهات التبادلية متكاملة أي عندما تكون حالة الأنا المشار إليها هي التي تستجيب، ويشار إليها برسم تخطيطي فيه أسهم متوازية، ويتميز هذا النوع من التبادلات بما يلي:

- التبادلات تكون تواصلية وغير صراعية.
- تستمر مدة زمنية طويلة.

## ➤ التبادلات المتقاطعة:

يحدث هذا النوع من التبادلات عندما تكون التوجيهات غير متكاملة، أو عندما تكون حالة الأنا المشار إليها ليست هي التي تجيب، ويشار إليها برسم تخطيطي بأسهم متقاطعة.

- التبادلات المتقاطعة تحدث قطع للتواصل.
- لا يكون هناك تطور أو تقدم في التعاملات وهذا ما يسبب التصعيد، وقد يؤدي إلى التهيج أو العنف.

(Brecard, France Hawkes, Laurie. 2008 p: 252)

## ➤ التبادلات المخفية: هذا النوع من التبادل يحتوي على نوعين من الرسائل:

رسائل ظاهرة (على المستوى الإجتماعي) ورسائل مخفية (على المستوى النفسي) والتي تحدث في الوقت نفسه. ويحدث هذا النوع من التبادلات المخفية بانتشار نوعين من الرسائل، الظاهرة على المستوى الإجتماعي، والمخفية على المستوى النفسي، ولفهم سلوك معين يجب الأخذ بعين الاعتبار المستوى النفسي للتواصل، هذا النوع من التبادلات هو أساس ومنتشاً للعب النفسي عند الفرد (Christine Roussy 19/03/15 pdf).  
(from web)

حسب بيرن هذه الأنماط الثلاثة من التبادلات تظهر من خلالها نماذج محددة للتواصل بين الأفراد كما يلي.

## قواعد التواصل في التبادلات:

## ➤ القاعدة الأولى للتواصل: عندما تكون التبادلات تكاملية يكون هناك استمرارية غير منتهية للتواصل

حيث يتميز التواصل هنا بـ:

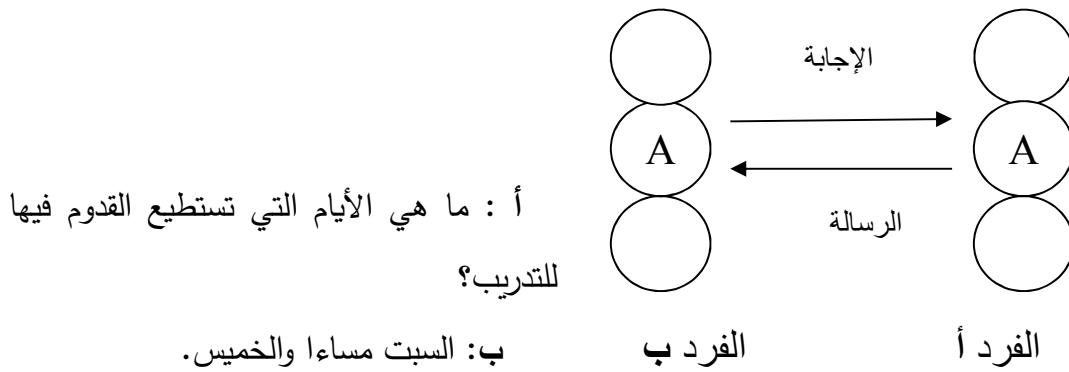
- غير محدد.
- بدون مفاجآت.
- إيجابي أو سلبي.

- الأشخاص في التواصل هنا يستمرون في المستوى الخطابى نفسه فمثلا عندما يواجه الفرد الأول الخطاب لحالة الأنا الراشد عند الفرد الثاني، هذا الأخير يستجيب من حالة الأنا الراشد لديه.
- يكون الحوار تلقائي بين الطرفين.

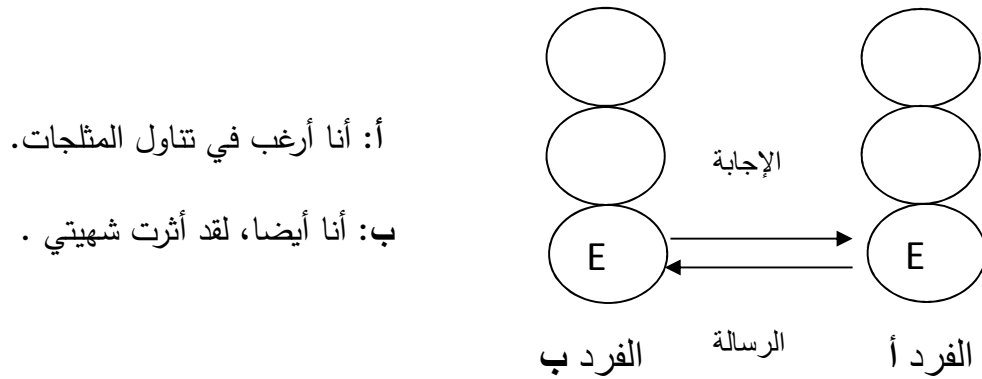
(Christophe Carré. 2002 p:102)

شكل رقم (29): أمثلة توضيحية للقاعدة الأولى للتواصل:

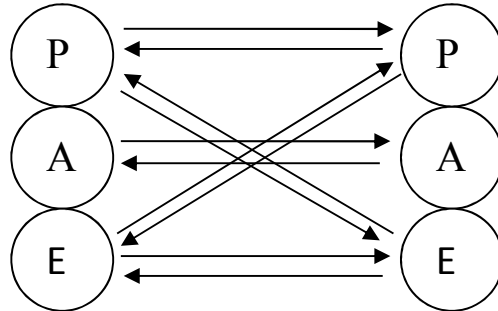
مثال 1: (راشد - راشد)



مثال 2: (طفل - طفل)



ويوضح النموذج التالي رقم (30): التبادلات المتكاملة ممكنة الحدوث:



(Dominique.2004 p:123)

➤ القاعدة الثانية للتواصل: عندما تكون التبادلات متقاطعة ينتج عنه قطع في التواصل، وعليه وجب على أحد الأفراد أو كلاهما تغيير حالة الأنا لكي يستمر الاتصال، وعليه فالتبادلات المتقاطعة تحدث:

- انكسار في التواصل.
- في غالب الأحيان يكون التواصل سلبي.
- يحدث اختلافات وخلافات.
- في أحيان معينة تعتبر طريقة لاسترجاع الحوار.

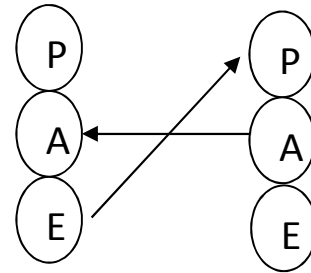
(Ian Stewart et Vann joins.1987 p: 87)

من بين (72) احتمال للتبادلات المتقاطعة يمكن إبراز (4) الأكثر أهمية كما هو مبين الأمثلة التالية:  
شكل رقم (31): القاعدة الثانية للتواصل:

مثال:

أ : هل انتهيت من إعداد الملف المطلوب ؟

ب : لماذا تضعني دائما في موقف مجهد ؟



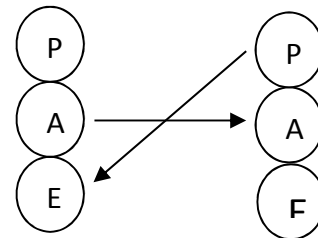
الفرد ب

الفرد أ

مثال :

أ : صغيري ، هل يمكنك مساعدتي في هذا العمل ؟

ب: أنا لست ابنك أنا المسؤول هنا .



الفرد ب

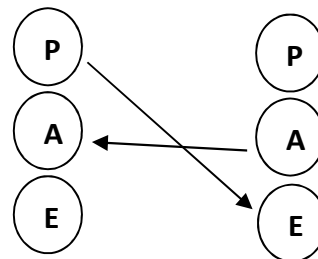
الفرد أ

مثال :

أ : هل ستأتي إلى العمل ؟

ب: أنت لا تعتقد أنه يجب توقيف العمل قليلا وأخذ قسط

من الراحة.



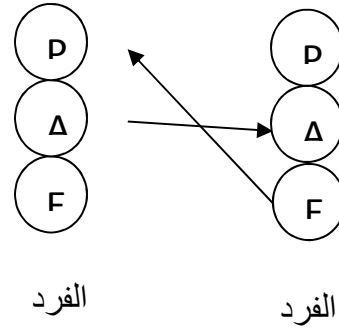
الفرد ب

الفرد أ

مثال :

أ : لقد سئمت من هذا العمل .

ب : حلل إيجابيات و سلبيات بقاءك في هذه الوظيفة .



( Sylvaine Pascual . Publié dans Mieux communiquer on web )

### ➤ القاعدة الثالث للتواصل:

على المستوى الإجتماعي يوظف الأفراد حالة أنا واحدة، ولكن على المستوى النفسي توظف حالتي الأنا المتبقيتين، وكنتيجة لذلك ينتهي التبادل المخفي على المستوى النفسي الداخلي، وليس على المستوى الإجتماعي الظاهر. حيث يتميز الاتصال بـ:

- التواصل مخفي (الأفراد لا يقولون الأشياء التي يفكرون فيها في الحقيقة).
- في غالب الأحيان يكون التواصل سلبي.
- إحساس متكرر بعدم الرضا.
- فقدان الصراحة.
- وسيلة مهمة للدخول في الألعاب النفسية.

مثال: عندما يتواصل فرد معين مع الراشد للفرد الأخر، يستجيب له هذا الأخير من حالة الأنا الراشد ولكن بشكل ضمني.

شكل رقم (32): القاعدة الثالثة للتواصل:

مثال :

على المستوى الإجتماعي : ←

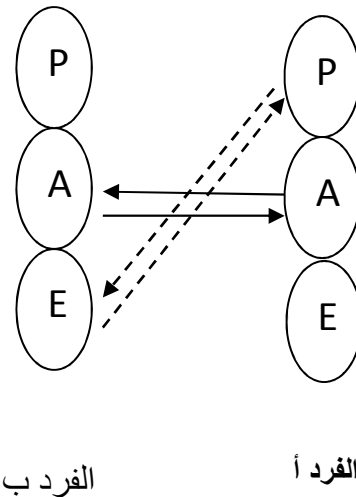
أ : ماذا عن الملف الذي طلبته منك ؟

ب: لقد وضعت على مكتبك .

على المستوى النفسي : ←---

أ : أنت لا تعرف قوانين الترتيب .

ب: تدفعني دائما لأداء الكثير من الأعمال.



**مثال:**

على المستوى الإجتماعي:

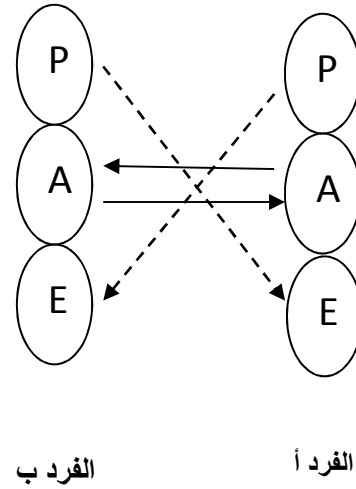
أ: هل لديك انشغالات يوم الخميس؟

ب: أين تود الذهاب؟

على المستوى النفسي:

أ: قل لأول مرة أنك غير مشغول .

ب: وضح ماذا تخفي من هذا السؤال؟



(Sylvie Morel 42 | 2010 :from web )

## 7. الملاحظات : les signes de reconnaissance

إن التبادلات التي تتم بين الأفراد في حياتهم اليومية، سواء (أسرية، مهنية....) مهمة بالنسبة للفرد، حيث تشعره بمكانته وأهميته بالنسبة للآخر بالرغم من جوانبها السلبية في الكثير من الأحيان (الصعوبات والانشغالات). حسب بيرن الهدف الأساسي من التبادلات هو إشباع الحاجة للتبنيه (أنا أتواصل = أنا موجود). إن التبادلات بين الأفراد ينشأ عنها مشاعر قد تكون إما ايجابية أو سلبية، والتي تعتبر كدليل مهم لإثبات الوجود (أنا موجود، أنت موجود) ما يعبر عن الملاحظات (Fanita English .1987 p:58) .

### 1.7. تعريف الملاحظات:

يعرف بيرن الملاحظات في كتابه (العب وأشخاص): "هو كل تدخل يؤدي إلى ظهور مداعبات واعتراف بالجميل".

وتعرف أيضا بأنها: "إشارات وشفهية أو غير شفهية، ايجابية أو سلبية، مشروطة أو غير مشروطة ضرورية للبقاء النفسي للفرد".

فالملاحظات قد تكون عبارة عن إشارات، أو إيماءات، نظرات، أو كلمات ايجابية مثل كلمات الحب والتدعيم، أو سلبية يتبادلها الأفراد، تعتبر وحدة أساسية في الحياة الاجتماعية.

- الملاحظات ضرورية في المبادلات بين الأفراد.
- الطريقة التي تتم من خلالها طلب، أو إعطاء، أو استقبال الملاحظات مختلفة بين الأفراد.
- هناك اختلاف في الحاجات اليومية للملاحظات عند الأفراد.

(D Jongeward & P Seyer ( n.d) p: 117).

## 2.7. الفرق بين الحاجة للتنبيه والحاجة للملاطفة:

إن التنبيه يشبع حاجة التنبيه فقط، لكن ليس بقدر الحاجة للملاطفة. مثال: إذا كنت تستمع للموسيقى جميلة فأنتك تشبع حاسة السمع فقط، إذا قرأ الفرد كتابا فإنه ينبه الأفكار لديه. أي أن التنبيه يشبع حاجة معينة فقط. أما بالنسبة للملاطفات فهي دليل لمكانة الفرد بالنسبة للآخر، الشيء الذي ينبه الجوانب البيولوجية والكيميائية للعقل وشعور الفرد بذاته (Brun J-P et Dugas N. 2002 p:83-84).

من خلال ما تم ذكره، فالملاطفات تحدث إشباعا أكثر شمولية من التنبيه حيث أن الفرد بحاجة إلى الإشباع النفسي والجسدي للوصول للتوازن.

## 3.7. أنواع الملاطفات: يمكن ان تكون الملاطفات مشروطة، او غير مشروطة، لفضية او غير لفضية،

ايجابية تدل على الموافقة، او سلبية تدل على الرفض.

- **الملاطفات المشروطة:** تعكس سلوك الفرد، مرتبطة بموقف معين، او بطلب ما. مثال: ما رأيك في هذا العمل؟ (Claude Steiner. 1980 p:58).

- **الملاطفات غير المشروطة:** تعكس حالة الفرد، تدل على ما هو عليه (ما يرضه)، قد تكون:

- ايجابي: تدل على الموافقة.

- سلبية: تدل على عدم الموافقة، تحمل في طياتها النقد، التقليل من القيمة.

- لفضية: تعبير لفضي.

- غير لفضية: إشارات وإيماءات. (Véronique Sichem. 1995 p : 93-96)

يمكن تلخيص أنواع الملاطفات في الجدول التالي:

جدول رقم (1): أنواع الملاطفات:

مشروطة	غير مشروطة	لفظية	غير لفظية
إيجابية	مشروطة	جيد	غير لفظية
- شكرا على التنظيم الجيد للمكان.	- أحبك.	ممتاز	- إبتسامة.
- هذه المقابلة جيدة.	- أنت رائع.		- إثارة ودية.
	- أنت ذكي.		
سلبية	غير مشروطة	- أنت مشاغب .	غير لفظية
- هذا القطاع غير منظم	- أكرهك .	- أنت شخص لا يحتمل.	- نظرة سيئة.
- هذا اللباس أنيق لكن لديك الجرأة في ارتدائه.	- أنت تزعجني.		- تكشيرة.
			- تقطيب تقاسيم الوجه .
			- عدم الرد على السؤال.

(Claude Steiner. 1981. Desclée de Brouwer p: 47).

#### 4.7. أهمية الملاحظات:

- ✓ الأفراد بحاجة للملاحظات غير المشروطة الإيجابية لأنها:
  - تعطيهم الإحساس بالحب، الاحترام، الاهتمام.
  - تعطيهم الإحساس بوجودهم (الأفراد) وأنهم على تواصل مع مختلف مصادر الطاقة.
- ✓ الأفراد بحاجة للملاحظات المشروطة الإيجابية لأنها تسمح بالتطور وتدعيم الثقة بالنفس.
- ✓ الأفراد بحاجة للملاحظات السلبية المشروطة لأنها مهمة في علاقات الأفراد خاصة في مجالات التربية والتعليم والحياة المهنية، فهي مهمة لتطور الأفراد من الناحية التربوية و المعرفية.
- ✓ أما الملاحظات السلبية غير المشروطة فهي دائما مدمرة للفرد، وتنتهي بالسلبية، كما لها آثار أخرى كعدم التشجيع.

(Brun et Dugas .2002 p:83-84)

#### 5.7. ديناميكية الملاحظات:

إن حاجة الفرد للملاحظات تدفعه لاستخدام إستراتيجية لإشباع هذه الحاجة، حيث يلجأ الفرد تحت تأثير الضغط الهائل لهذه الحاجة إلى عقد علاقة مع أشخاص آخرين (زملاء، أصدقاء) حيث يعتبرهم مصدرا هاما للتزويد بالملاحظات. هذه الحاجة للملاحظات تلزم الفرد بتقبل الملاحظات حتى السلبية منها، فالملاحظات السلبية أفضل بالنسبة للفرد من عدم توفر الملاحظات نهائيا، حيث فقدان الفرد للملاحظة أو غيابها يؤدي به للعزلة وفقدان الرغبة في العيش، حيث أن بإمكان هذا الغياب أن يدفع به للاكتئاب كمرض نفسي حيث يصنع الفرد من خلاله حاجزا بينه وبين الآخرين (Claude Steiner John Dusay.1977 p: 68).

للملاحظات السلبية تأثير سلبي حيث تحدث مشاكل نفسية عند الفرد

. هذا التأثير السلبي الذي من الممكن كذلك أن تحدثه الملاحظات الإيجابية غير الملائمة *inappropriée*

لوضعيات معينة، حيث تضر هي الأخرى بشخصية الفرد (Ian Stewart et Vannjoins. 1987p:94).

ويبقى التأثير الإيجابي للملاحظات مصدره فقط الملاحظات الإيجابية والملائمة لوضعيات معينة، حيث

تنبه النمو الفيزيائي والنفسي للفرد (Dominique ,Jean Pascal.2004 P:52).

في بعض الأحيان يتلقى الفرد الملاحظات الإيجابية بطريقة سلبية، وهذا الأمر مرتبط إما بنظرته لنفسه

أو أن الفرد الذي يعطي الملاحظات لا يكون صادقا في ذلك، كذلك لأن بعض الأفراد لا يعطون الأهمية

اللازمة لما يقوله الآخرون (الانتقاص من أهمية أقوال الآخرين) (le grand livre de l'AT P:8-9).

ويختلف الأفراد في حاجاتهم للملاطفات، فنجد البعض يركز على النوعية مثل الذكاء، القدرات الجمال... ومنهم من يركز على الكمية بحيث يتمكن الفرد من إكمال نهاره بطاقة كبيرة، لأنه تلقى ملاطفة إيجابية. (Dominique Chalvin. 1987 p:224)

## 6.7. اقتصاد الملاطفات:

يعتبر 'كلود ستينز 1978 Claude Steines' الطبيب العقلي والأخصائي في التحليل التبادلي، وأحد المقربين من "بيرن" أول من وضع فكرة "طريقة تسيير الفرد للملاطفات" انطلاقاً من مبدأ النقصان (لا يوجد الكثير من الملاطفات الإيجابية للجميع)، (هناك القليل من المقربين الذين يسمح بإعطائهم الملاطفات). واقتصاد الملاطفات هو مجموعة من القواعد الموضوعية من قبل الأب الناقد، والتي ينقصها الفرد من الصور الوالدية، حيث أن كل فرد قد طور نظامه الخاص لتبادل الملاطفات من خلال تاريخه الأسري الشخصي والوظيفي، حيث يحكم ذلك خمس (5) قوانين أساسية:

### ➤ قوانين اقتصاد الملاطفات:

- لا تطلب الملاطفات التي أنت في حاجة لها (لأنها غالية الثمن، سوف لن نعطيك منها مستقبلاً).
- لا تعطي الملاطفات التي ترغب في إعطائها (سوف تنفد منك).
- لا تستقبل الملاطفات التي أنت بحاجة إليها (يجب تخزينها واستهلاكها وقت الحاجة).
- لا ترفض الملاطفات التي لا ترغب بها (لأن ثمنها رخيص وبالتالي يمكن استعمالها).
- لا تعطي الملاطفات الإيجابية لنفسك (لأن هذا يعتبر تذبذباً).

(Anna A ,E Déry . (nd) p:59-61)

وللحصول على أحسن تسيير للملاطفات نلخص ما يلي:

### - الطالب:

وهو الخروج من تبعية الآخر، وهذا بوضع اقتراحات مفتوحة والحصول على السلوك الذاتي للفرد الذي يسير حاجاته بطلب التشجيعات (الملاطفات الإيجابية المشروطة وغير المشروطة)، وأيضا النقد (الملاطفات المشروطة السلبية) والتي تسمح له بالتطور بشكل أفضل، إذا فالطالب لا يعني الإلحاح أو الإرغام بل هو الإقتراح، الدعوة أو التنبيه (Stewart Jan and Jones. 1987 p:89).

- الإعطاء/العطاء: يعني إثراء علاقاتنا بإعطاء:

- ملاطفات إيجابية مشروطة وغير مشروطة.

- ملاطفات سلبية مشروطة، فهذا يساعد على التطور إذا أعطينا الملاطفات بطريقة مناسبة.

- كونك تعطي لا يعني أنك تجبر أو تلزم لكن يعني العرض بطريقة مناسبة.

(Dominique Chalvin. 1980 p: 47)

- الإستقبال **le recevoir**: يعني الترحيب بكل ما هو منبع الرضا والتطور:

- ملاطفات إيجابية مشروطة وغير مشروطة.

- ملاطفات سلبية مشروطة.

- الرفض:

إبعاد التأثيرات السلبية وذلك بترك والابتعاد عن الملاطفات غير المشروطة السلبية، وأيضا الملاطفات الإيجابية غير المناسبة، فالرفض لا يعني التمرد أو الاختلاف وقطع العلاقة.

(Olivier Nunge.1996p:19)

- الإعطاء للذات **se donner à sois même**:

مساعدة الفرد لنفسه بإحيائه لذكريات إيجابية، وتذكره للتشجيعات التي تلقاها وهذا من أجل تجاوز الصعوبات الحالية (J'échange donc je suis).

تعتبر الملاطفات أمر ضروري ومهم لتطور الفرد وتواصله في حياته اليومية، سواء الإجتماعية أو المهنية فلا يمكن الاستغناء عنها لأن ذلك يؤدي إلى نتائج سلبية مضرة للفرد.

إن المواقف الإجتماعية التي تلقاها الفرد بدءا من محيطه الأسري مروراً بتجاربه الخاصة، كلها تجارب تحد من استعماله للملاطفات (مبدأ النقصان) أو استعمالها بطريقة سلبية، الشيء الذي ينتج عنه سلبيات مدمرة للفرد، وبالتالي يجب تصحيح ذلك بإثراء علاقاتنا الداخلية (علاقة الفرد مع نفسه) و الخارجية (علاقة الفرد مع المحيط الخارجي) باستخدام الملاطفات المشروطة الإيجابية والسلبية، و غير المشروطة الإيجابية، و الابتعاد عن الملاطفات غير المشروطة السلبية، و هذا لمنح أنفسنا و الآخرين الفرصة كي نتطور من خلال توفير الطاقة الإيجابية و الرضا، للتصدي للعراقيل اليومية.

يمكننا القول أن الملاطفات عنصر هام في تفسير و تشخيص عملتفاعل الفرد مع ذاته، و مع الآخرين، و بالنسبة للإجهاد المهني، فالأكيد أنها سوف تكون أداة هامة في تحليل الظاهرة، طما تكون هذه المقاربة، و من خلال هذا المتغير (الملاطفات) قد أكدت ما ذهب إليه العلماء و الباحثون، من أن الفرد يسعى إلى إشباع حاجاته، و أكثر، و على أساس ذلك يتصرف، و يصع أهدافه التي يسعى إلى تحقيقها، و الأكيد أنه سوف يواجه صعوبات في ذلك، و و يحتاج إلى ملاطفات كي تزيد من إرادته، و تحسسه أنه موجود، و هذا ما وصلت إليه الدراسات التي أكدت أن إدراك المصادر يؤقر في الإجهاد، كما أن الدعم الاجتماعي و المساندة النفسية مهمة في حدوث الاجهاد كذلك، وبالتالي فإن الملاطفات قد تكون مهمور أداة دراسة مهمة جدا، و فعلا.

## 8. بناء الوقت Structuration du temps:

لقد تمت الإشارة في عنصر الملاحظات إلى أن الفرد بحاجة دائماً إلى الملاحظات من الأفراد المحيطين به، لكن الواقع يشير إلى أنه ليس بالإمكان الحصول عليها دائماً، الشيء الذي يدفع الفرد إلى استعمال حيل أخرى تعوض ذلك النقص وذلك ببناء وقته، وبتنظيم تبادلاته وعلاقته مع الآخرين (الحاجة للبناء).

انطلق بيرن أثناء وضعه لمصطلح بناء الوقت من منظور فلسفي هو الخوف من الفراغ وهو السبب الرئيس الذي يدفع الفرد للجوء لتنظيم وقته، ثم وضع لنا ستة (6) أنماط يعتمدها الفرد لبناء وقته وهي: المنعزل/ الطقائسي/ المضيع للوقت/ الناشط/ اللعب/ الصداقة والمودة (Olivier Nunge. 1998 p: 33).

### 1.8. أنماط بناء الوقت:

❖ **المنعزل Le retrait**: عزلة فيزيائية (جسمية) أو عقلية (يحلّم ، يسترخي....)، حتى وإن وجد الفرد مع الآخرين فلا يتواصل معهم ، بل يسترجع أفكاره سواء كانت إيجابية أو سلبية .

❖ **الطقائسي Le rituel**: يعقد علاقة بطريقة نمطية مقننة ، متوقعة ، مثلاً الأدب في إلقاء التحية هو نمط طقائسي ، و هو مختلف باختلاف عادات و معتقدات المجتمع ، و الطقائسي نمط مهم في الحياة اليومية .

❖ **المضيع للوقت Passe temps** : يعرض تبادلات (أب-أب) يتكلم عن أشياء محددة بدون هدف الحصول على ملاحظات ، يوصف هذا النوع بنصف الطقائسي ، حيث تبقى العلاقة على مستوى التبادلات اللفظية و لا تتعدى إلى الفعل.

(Berne Eric.1997. p 111)

❖ **النشط L'activité** : الطاقة لديه موجهة نحو هدف معين ، نحو مواضيع خارجية (العمل ، الرياضة ، الدراسة...) عنده نشاط منتج و إبداعي ، يحمل دافعية كبيرة.

❖ **اللعب النفسي Les jeux psychiques**: تخزين عاطفي شخصي أو موجه للغير ، قيادة نسقية لمشاعر غير محبوبة و لكن متوقعة.

❖ **المودة L'intimité**: تجربة مليئة بالتبادلات المباشرة و التلقائية ، ملاحظات شخصية و كذلك موجه للآخرين بدون هدف مخفي ، تكون مليئة بالثقة و بالتالي غياب للدفاع .

(Jean Maurice ; 1994p26)

## 2.8. إيجابيات وسلبيات طرق بناء الوقت:

الواجب ذكره هنا انه لا توجد طريقة أفضل من أخرى لبناء الوقت، ولكن هناك إيجابيات وسلبيات لكل طريقة، كما هو موضح من خلال هذا الجدول التالي:

## جدول رقم (2): إيجابيات وسلبيات طرق بناء الوقت.

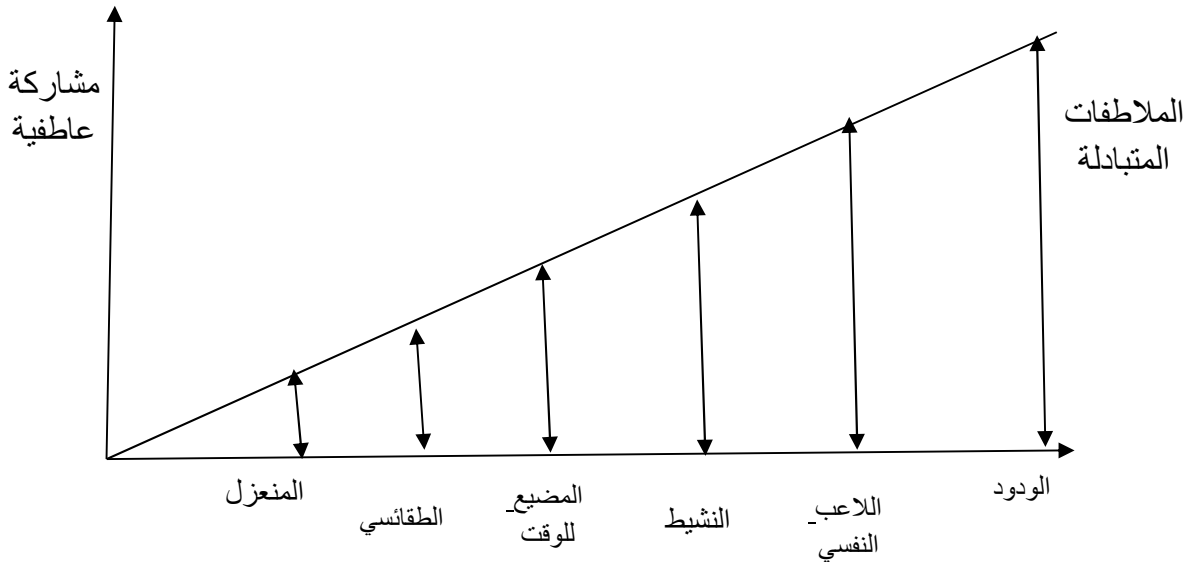
طرق بناء الوقت	الإيجابيات	السلبيات
<b>Le المنزل</b> <b>:retrait</b>	- أخذ فسحة مع الذات. - التفكير قبل الإستجابة. - تجديد الطاقة. - يبدع و يتخيل.	- رفض المحيط الخارجي. - الهروب من الأنشطة والخلافات. - استرجاع للأفكار السلبية.
<b>Le الطقائسي</b> <b>:rituel</b>	- يجد طاقته. - يساعد الأشخاص الخجولين على عقد علاقات. - يلفت انتباه الآخرين.	- يعيش كل علاقة في إطار طقائسي. - يظهر دائما الابتسامات واللطف للآخرين. - يكون منافق.
<b>المضجع للوقت</b> <b>Passé temps</b>	- يلطف الجو، يخلق جو مرح يبقى في تواصل دائم مع الآخرين.	- يعيش علاقات نمطية مستهلكة للوقت. - قول السوء في الآخرين.
<b>النشاط</b> <b>L'activité</b>	- يحل المشاكل بطريقة جماعية. - ينظم عمله بفعالية. - ينجح في الوصول إلى أهدافه بأقل مجهود .	- إدمان العمل. - يضطرب في أوقات الفراغ. - بعض أهداف سلبية.
<b>اللاعب النفسي</b> <b>Les jeux</b> <b>:psychiques</b>	- الإيجابيات غير موجودة ، فهذا النمط دائما سلبي .	- يبعث رسائل مخفية ليس لها ارتباط بالمستوى الإجتماعي و النفسي . - يحبط الآخرين. - نقد ذاتي لكل الاقتراحات.
<b>الودود</b> <b>:L'intimité</b>	- يعبر عن مشاعر إيجابية بدون رقابة. - صريح . يعبر عن مشاعره العميقة. - يتقل الآخر كما هو .	- لا توجد سلبيات فهو دائما إيجابي.

(Christine Chevalier et Martine Walter .2008 p:40)

## 9. علاقة الملاحظات ببناء الوقت :

في هذا العنصر، نشرح كيف يصل الفرد في غياب الملاحظات لاستخدام أساليب أو حيل أخرى الهدف منها ملأ الفراغ الناتج عن غياب الملاحظات (الخوف من النقص والفراغ) وبالتالي فهو يلجأ إلى بناء الوقت بطرق مختلفة، حيث يكون بناء الوقت وسيلة أو أسلوب تظهر من خلاله علاقة الفرد بالآخر، هذه الأخيرة يستدل عليها حسب درجة الملاحظات المتبادلة من المستوى الضعيف للمبادلات إلى المستوى العالي، رغم أنها قد تكون إيجابية مشجعة، أو سلبية مدمرة، حسب الوضعيات المختلفة التي يتعرض لها الفرد.

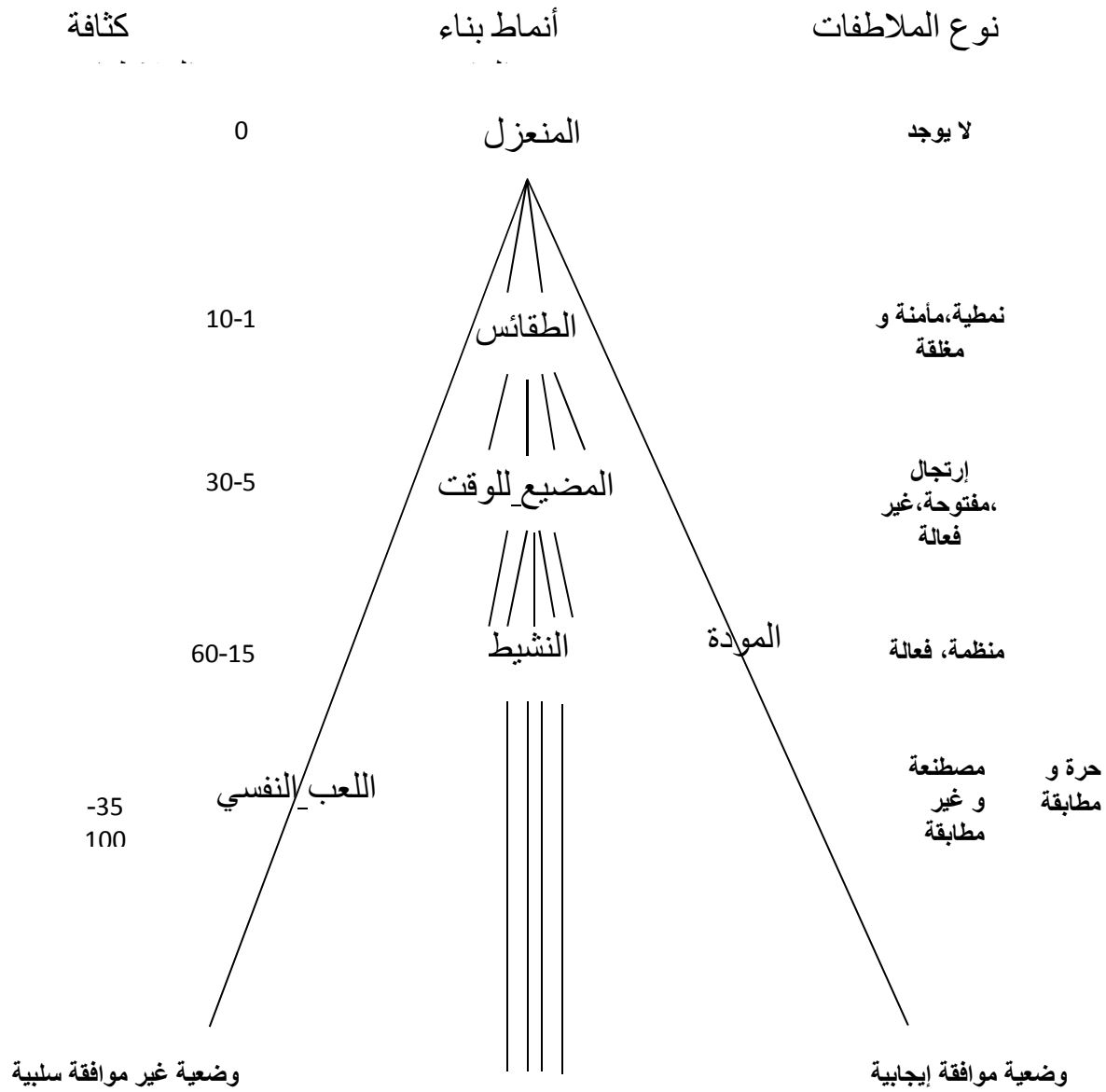
شكل رقم (33): بناء الوقت و تبادل الملاحظات :



(Clarke et Connie Dawson .1993 p: 57)

الرسم التخطيطي يبين أن كل من: الودود، اللاعب النفسي و النشيط، تسمح بتبادلات أكثر للملاحظات على عكس كل من المضيع للوقت، الطقائسي و المنعزل ( علاقة تبادلية طردية ) حيث أن بناء الوقت من النمط (المضيع للوقت ، الطقائسي ، المنعزل) يسمح ببناء وقت أكثر و كذلك كلما كان تبادل الملاحظات كبيراً فنحن في (المودة ، اللعب النفسي ، النشيط)

شكل رقم(34): دياغرام كوباس و رايموند هوستي Diagramme du Coupas de Raymond Hostie



(Christine Roussy .p 43 from web )

- التفاعلات في الأنماط المختلفة تظهر وتعاش على شكل مبادلات للملاحظات.
- الملاحظات تعطي بتنبهات مختلفة حسب كيفية بناء الوقت.
- كل من (المنعزل، الطاقئسي، المضيق للوقت) يمكن أن تقود الفرد إلي ألعاب (حيل) غير مرغوبة محبطة، حسب التوجه (موافق، غير موافق) التي توظف في وضعية معينة.
- المرور من الوضعية موافق إلى الوضعية غير موافق.
- المرور من الوضعية غير موافق. إلى الاتجاه موافق يصبح أكثر انحدارا بشكل متكافئ.

## 10. الألعاب النفسية (الحيل) :

### 1.10. تعريف الألعاب النفسية:

حسب مقارنة التحليل التبادلي هو الجزء الذي يأتي مباشرة بعد المودة (في بناء الوقت) وهي مليئة بالملاحظات السلبية، كما تؤدي لظهور عدم الرضا. وجاء ببيرن بتعريف للألعاب النفسية في كتابه "الألعاب وأشخاص حيث وصف عملها بأنه " تتابع مجموعة من التبادلات المخفية، المتكاملة و المتطورة، برسالة مخفية و التي تقود نحو مكسب سلبي متوقع (Berne .1998 p:50) .

وتعرف عند سكريبانو Scribano بـ"أنها ميكانيزم غير شعوري يبدأ من تقليل قيمة الفرد لنفسه، أو لذات الأخر، أو لوضعية معينة، لينتهي بتأكيد معتقدات الفرد أو الآخرين أو في الحياة" (Scribano.1992 p:66) .  
يمكننا القول أن اللعب النفسي هو نظام تبادل بين شخصين أو أكثر، بطريقة شعورية أو غير شعورية يحوي على حيل أو فخ أين تتعدى استمرارية الحوار من الجانب الاجتماعي إلى الجانب النفسي، و هذا لغرض الوصول إلى هدف محدد.

**2.10. سيرورة الألعاب النفسية:** يصف بيرن الألعاب بأنها نظام متكرر من التبادلات المتكررة، السطحية والمقبولة، لكن الدافعية فيها تبقى مخفية لغرض الوصول لهدف محدد (الإطاحة بالمغفل) بمجموعة من الضربات المسرحية (الفخ). (ISM from web)

و لقد لخص بيرن ذلك في معادلة كالتالي:  $AG+PE=R \rightarrow D \rightarrow MS \rightarrow B$  حيث :

(AG+PE): attrape nigaud (AG) الإمساك أو الإطاحة بالمغفل (+): مرتبط بـ

(PE): نقطة الضعف، لهذا السبب المستجيب يتفاعل (réagit/ R) واللعب بضغط (déclit /D) الشيء الذي يسبب لحظة الارتباك (moment de confusion /MC) وبالتالي سيصل اللاعب لهدفه أو المكسب (bénéfice/B). (Grégoire José. 2007 p :240)

**1. الإمساك أو الإطاحة:** يعني الإمساك بالخصم على المستوى النفسي المخفي، على العموم العلاقة تكون مرضية.

**2. نقطة الضعف:** المحاور يكون في نقطة ضعف و يفقد تقييمه للأخر أو لنفسه، و يطور اعتقاد غير مبرر لقوة الأخر أو ضعفه هو (هنا تظهر نقطة الضعف).

**3. استجابة المحاور (الانقضاء):** التبادلات تكون من نوع (راشد/راشد) و لكن التبادلات الخفية تكون على شكل (أب/طفل) أو (طفل/أب) تستمر و تبنى على علاقة تكافلية (symbiotique) مع غياب الاستماع

وجهل للحقيقة. (Colette Esmenjaud . 2010/1 (N° 133) p: 1-13)

4. الضغط أو الضربة المسرحية: لا تستمر طويلا، هناك رجوع للوضعية ضربة مسرحية، والمحاور يغير الوضعية في المثلث الدرامي أي التبادلات المخفية، التخلي عن العلاقة (راشد/ راشد) وتتجسد العلاقة (أب/ طفل) أو (طفل/أب).

5. الارتباك: لحظة ارتباك وذهول (مخفض للقيمة ومنخفض)

6. المكسب: كل فرد لديه شعور غير مرضى: ينكشف الفرد المخفض للقيمة، و الآخر يظهر على أساس منخفض من قيمته، و يبحث كل طرف عن الملاحظات، التي تكون سلبية (أفضل من ألا تكون ) لكنها غير مرضية و غير مبنية .(D chalvin ,J Pascal.2004 p:79-80)

مثال توضيحي عن الألعاب النفسية في الحياة المهنية:

الإمساك أو الإطاحة: المتمرن le stagiaire يطرح سؤال توضيحي عن كيفية توظيف أحسن للجانب التطبيقي، و التي سيتم الإجابة عنها من طرف المنشط l'animateur.

المتمرن يسأل: هل بالإمكان مساعدتي لتطبيق النصائح التي زودتني بها بشكل أحسن في الواقع، المتمرن يبدأ اللعب أو الحيلة بطعم مخفي وهو الانتقال من قيمة المنشط "نصائحك جيدة نظريا، و لكن غير عملية، أنت منشط سيئ يعرف فقط الجانب النظري".

نقطة الضعف: الطفل المتكيف للمنشط يريد أن ينجح التدريب، أن يكون منشط جيد، يقدم نصائح قانونية وعملية، نقطة الضعف لكل منشط جيد هي أن يكون نظري بشكل كبير. (المتمرن يضغط في الصميم) الطفل المتكيف الراضخ للمنشط يخاف أن يكون نظري في تدريبه، يحس بالنقص أمام المتمرنين، ويحس أنهم على دراية أكثر منه في المجال الذي يعمل فيه على تدريبهم، بالنسبة للمنشط هو أمر رهيب لأنه يعلم أن نقطة الضعف هذه لا يمكن تدعيمها بشكل كبير (نقطة إمساك مثالية) (Bittar . 2007 p: 178).

الإستجابة: المنشط يقع في الفخ دون أن يكون الراشد لديه واعي بذلك، تحت الضغط الرهيب للخوف من أنه لم يكن في المستوى المنشود فيحاول الخروج من هذا النقص، فيبدأ بإعطاء مجموعة من الأمثلة ليثبت بأنه غير نظري في تدريبه (القوة على المستوى النفسي مستمدة من تبادل أب-طفل لأنها علاقة تكافلية مع جهل للواقع)، لهذا تكون التبادلات على المستوى الإجتماعي متكاملة (راشد/ راشد) تأخذ وقت طويل، كقوله:

لقد أثرت نقطة مهمة ولكن... نعم ولكن... المنشط يغضب والمتمرن كذاك. (Gellert.W: p: 200-205)

1. الضربة المسرحية: المتمرن يعتب على المنشط أنه لا يركز على الجانب التطبيقي (لا يعطي نصائح) المنشط يبقى ساكن و لا يعرف كيف يجيب، و يفكر أن هذا المتمرن سيئ.

2. الارتباك والذهول: توتر يظهر عند الأفراد، المنشط قلق، المتمرن يحس أنه أطال الوقت في المناقشة وأنه وضع في موقف سيئ حيث أنه محط نظر المتدربين.

3. المكسب: كل من المنشط والمتكون مرا بتجربة سيئة و استقبلا لملاحظات سلبية، المتمرن يعتقد بعدم

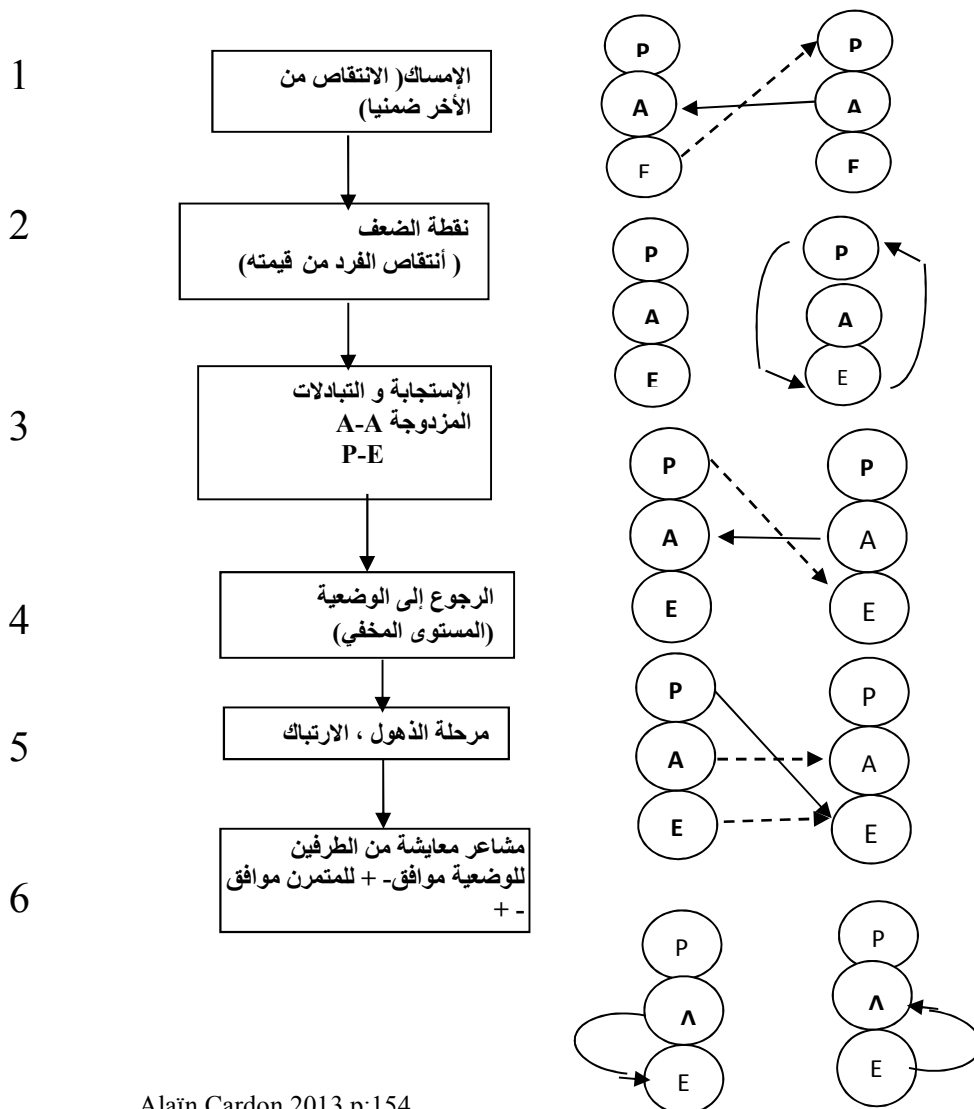
رضا المنشط رغم انتصاره بكبرياء، و يفكر أنه سيطلب الاعتذار من المدرب في الاستراحة حتى لا يطور مشاعر سلبية اتجاهه (D chalvin, F Eyssette .1984p:34).

من خلال ما تم التعرض إليه في هذا العنصر نستنتج أن اللعب النفسي أو الحيل النفسية:

- عملية تبدأ من عمل معين بهدف مخفي عن شعور الراشد ثم تتطور لنتيجة متوقعة، تنتهي دائما بعدم الرضا.
- يبدأ اللعب النفسي انطلاقا من الأب (الطبيعي الحاضن) المرسل إلى (الطفل المتكيف) أو العكس، أما على المستوى الإجتماعي فيكون من الشكل (راشد-راشد).
- يمكن أن يستمر اللعب من عدة دقائق وحتى عدة أشهر.
- اللعب النفسي ينتهي دائما بنتيجة سلبية غير مرضية (خدش نفسي، صراع حاد) حسب بيرن.

( Devienne , Auriol ,Bénatar ,Bénatar ,Brécard , Carré ,Hawkes . 2011 p: 114 )

شكل رقم (35): سيرورة اللعب النفسي:



Alaïn Cardon.2013 p:154

### 3.10. أسباب الألعاب النفسية:

حسب بيرن تعاش الألعاب النفسية بطريقة صعبة، وتؤدي إلى نتائج سلبية غير مرضية (خدش نفسي أو صراع حاد) وفيما يلي الأسباب التي تدفع بالأفراد إلى اللعب النفسي:

- بناء الوقت (أقل ملل من تضييع الوقت، أحسن من الحميمية)
- للحصول على الملاحظات (تكون غالباً مشحونة بطاقة سلبية كبيرة) من منطلق أن تحصل على ملاحظات سلبية أحسن من عدم الحصول عليها أصلاً.
- للحفاظ على الإطار المرجعي.
- لتأكيد وضعيات الحياة ومعتقداتنا الخاصة بنا أو الخاصة بالآخرين.
- لتقوية وتدعيم أفكار الفرد نفسه أو أفكار الآخرين.
- للبحث عن تراكم العواطف السلبية التي يستعملها الفرد لتبرير سلوكياته لاحقاً.
- لتأكيد المعتقدات.
- وسيلة لتجنب الحميمية التي تعتبر خطيرة من خلال حالة الأنا طفل، أي أن الألعاب تعوض الحميمية.
- لتوقع الآخر، الشيء الذي يعطي الفرد الاطمئنان لأنها تجعل له مكانة بين الآخر (الحاجة للمكانة). (Eric Berne. que dites vous p:121)

### 4.10. مكاسب الألعاب النفسية:

تكلم بيرن عن المكاسب السلبية للألعاب النفسية، هذه الأخيرة التي تنشأ من المشاعر، الإنقاص من الذات أو من ذات الآخرين أو الاثنين معاً، حيث أن هذه المكاسب تلعب دوراً هاماً في تأكيد سيناريو الفرد، وقد توصل بيرن إلى ستة (6) مكاسب أساسية وهي :

- المكاسب البيولوجية: تأكيد نظام تبادل الملاحظات.
- المكاسب الوجودية: تأكيد الإطار المرجعي العقلي للفرد (موافق، غير موافق)، أو الآخرين (الوضعية الوجودية لكل لاعب).
- المكاسب النفسية الداخلية: متمثلة في تقوية الأمل الأولى الأصلي والقرارات الآتية من المراحل القديمة.
- المكاسب النفسية الخارجية: تقوية الاستجابات الداخلية للفرد، خاصة عندما يتجنب أو يقلل من اتصالاته.

- المكاسب الإجتماعية الداخلية: تقوية الطرق البنائية للوقت في النشاط التخيلي
- المكاسب لإجتماعية الخارجية: تقوية البناء السلوكي العقلي للوقت.

(Christophe Cherpit, cours dialoguant from web)

### 5.10. درجات الألعاب النفسية:

حسب بيرن هناك ثلاث (3) درجات أساسية للألعاب النفسية تتميز فيما بينها من حيث الشدة:

- الدرجة الأولى: مقبولة اجتماعيا تؤدي إلى إكراه جسمي او نفسي بسيط.
- الدرجة الثانية: تحدث على مستوى شخصي، مخفية عن الآخرين تؤدي إلى أضرار معنوية قابلة للتحمل.
- الدرجة الثالثة: قاسية، مأساوية تؤدي إلى أضرار جسمية هامة، تنتهي بالفرد إلى المستشفى، السجن أو الوفاة.

(Christine Chevalier et Martine Walter. 2008p : 48-50 )

### 6.10. تصنيف الألعاب النفسية:

يمكن تصنيف الألعاب النفسية حسب الأدوار إلى:

❖ الشكل (J).

❖ المثلث الدرامي.

❖ رسم تخطيطي للتبادلات.

❖ الشكل (J): مستتب من معادلة بناء اللعب النفسي لبيرن ( $A+PI=R \rightarrow CA \rightarrow MC \rightarrow B$ ) حيث

أن اللعب النفسي يبنى بالطرق الستة التالية:

- الإمساك: هذه المرحلة مرتبط بوجودها بنقطة الضعف عند الفرد، تحتوي هذه المرحلة على تبادلات مخفية، الهدف منها وضع الآخر في دائرة التبرير والدفاع (لا يحصل اللعب النفسي إذا لم يستجب الفرد للتبادلات المخفية)

- نقطة الضعف: نقطة ضعف الآخر (هشاشته) كالخوف، الطمع، العاطفية الشديدة، الغضب، يجب على الفرد أن يكون واقعا بنقاط الضعف لديه .

- الإستجابة: تكون هناك استمرارية للتبادلات المخفية (إخفاء شيء معين)، إذا حصل ارتباك للشخص سيضعف الآخر بشكل أكبر على نقطة الضعف، و التي ظهر عموما في التبرير أو البحث عن البراهين

للإقناع ، يجب على الفرد هنا الوعي أن هناك أمر مخفي ، و يطلب على سبيل المثال من الآخر "مدا تنتظر مني بالضبط؟"، "هل هناك مشكل ؟ أشعر أنك متضايق؟".

- الضغط: هناك تبادل للأدوار (مثلث كاريمان) الذي سنتطرق له لاحقا.

- مرحلة الذهول: ذهول الفرد لأنه لم يتوقع أن يهاجم بهذه الطريقة، يجب على الفرد المحاور أن يعي بأن هذه العلاقة ستكون لها نهاية غير مرضية، وأن هناك نقص في الجدية في العلاقة، ويجب عليه أن يعرف نقاط الضعف عند الآخر وبالبدء في علاقة حقيقية.

- الفوائد السلبية: اللعب النفسي ينتهي عند هذه النقطة و بالتالي لا يمكن تغييره و لكن يجب تحليل الموقف للاستفادة منه في العلاقات القادمة.  
(Christine Roussy cour «101» pdf p:46-47)

### المثلث الدرامي لكاريمان Karpman:

تم وضعه من قبل كاريمان Stephen Karpman 1968 يهدف إلى تحليل اللعب من خلال توزيع أدوار الأفراد على المثلث الدرامي ، و الأدوار الثلاثة هي (الضحية victime المضطهد persécuteur المنقذ sauveur ) حيث أن الأدوار تبين السيناريو العلائقي النمطي و التي تكون تكاملية ، فمثلا ظهور لعب دور الضحية يدفع الآخر للعب دور المنقذ أو المضطهد ،و يمكن شرح أدوار السيناريو الثلاثة كما يلي:

الضحية: يبحث عن المنقذ الذي يعطي له يد العون، يدعم معتقداته، وهذا كنتيجة لتحريك دور المضطهد (المعنف، الموبخ ...) وهذا للحاجة للإحساس بالوجود حيث يعتبر أنه بحاجة للتوبيخ والتعنيف. الضحية الذي يبحث عن المنقذ يعتقد بأنه بحاجة لمساعدته لأجل التذكير بطريقة صحيحة لحل المشكلة. ويمكن التمييز بين نوعين من الضحية:

الضحية الراضخ: شكل مضخم للطفل المتكيف الراضخ السلبي، يحرك نقاط الضعف للمنقذ، يظهر عجزه بشكل مبالغ أكثر مما يكون عليه في الواقع.

الضحية المتمرد: شكل مضخم للطفل المتكيف المتمرد السلبي، يحرك نقاط الضعف للمضطهد.

(Moniek M. Thunnisen, Steffi Tarade .2008/2 (N° 126) p: 23-32)

المنقذ: هو شكل مضخم للأب الحاضن السلبي، يعطي اقتراحات للمساعدة انطلاقا من منطلق أنه أفضل من الآخر (التعالي على الآخر)، يعتقد أنه يجب عليه مساعدة الأفراد لأنهم غير قادرين على حل مشاكلهم بمفردهم (الأب الحاضن السلبي) الذي ينطلق من الوضعية (-/+) أي أنا أفضل من الآخرين (+) والآخر ضعيف وغير قادر (-).

**المضطهد:** المسيطر الغالب المستبد الذي يذل الآخر، إذا المضطهد يكون في حالة الأب الطبيعي، بالنسبة له الآخرين اقل قيمة منه (غير قادرين، جاهلين، ليس لديهم قيمة)، أي الوضعية (+/-) مثال :

موظف يرسب في مهمة وظيفية ويدخل في حوار مع المدير :

الموظف : أعتقد أنني رسبت (الضحية)

المدير : لقد وفرنا لك كل الإمكانيات لتحقيق الهدف (المنقض)

الموظف : لا أعتقد أنكم واصلتم مساعدتي حتى الانتهاء (الضحية).

المدير : لقد وضعنا كل إمكانياتنا لمساعدتك (المنقض).

الموظف : بدون شك ، و لكن لا أظن أن هذه المؤسسة فعالة (مضطهد)

المدير : جيد ، إذا كان الأمر كذلك .....(مضطهد)

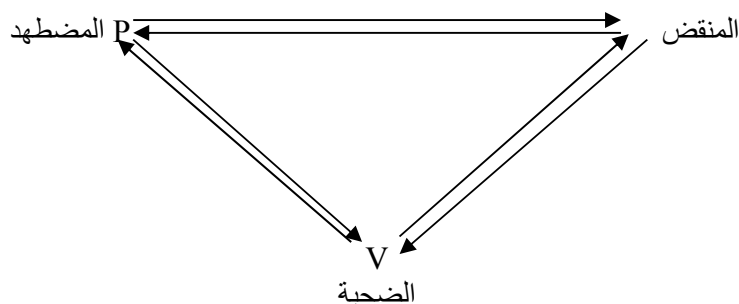
(Dominique ,Pascal et autres. 2004p:75)

من خلال المثال السابق نلاحظ أن دور الضحية (الموظف) حرك ظهور دور المنقض (المدير) هناك تبادل للأدوار في المثلث الدرامي حيث أن دور الضحية تحول إلى دور المضطهد، وكذلك تحول دور المنقض إلى دور المضطهد، فالأدوار لها علاقة بالمستويات النفسية المعاشة (عدم إشباع الحاجة إلى الملاحظات).

#### ميكانيزم اللعب في المثلث الدرامي:

- الدخول في المثلث الدرامي يمكن أن يكون من أي جانب (ضحية، مضطهد، منقض)
- يمكن تغيير الدور في أي لحظة.
- لكل فرد دور مسيطر يغلب ظهوره بشكل مستمر.
- اللعب يعطي للفرد هوية معينة تملأ الفراغ.
- ظهور تبعية الأفراد في الدور لبعضهم البعض.
- اللعب يعبر عن الانزعاج الحاصل عند الأفراد ويولد الألم، و هذا في أي دور يلعبه الفرد.
- يعتبر دور الضحية هو دور مركزي حيث بإمكانه تحريك دور المنقض وكذلك دور المضطهد.
- يمكن دخول عدة أشخاص في اللعب النفسي.

شكل رقم ( 36): المثلث الدرامي للأدوار الثلاثة لكارييمان :



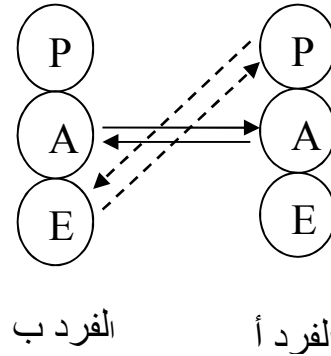
(Christophe Cherpit p3 from web )

## ❖ مخطط التبادلات:

يعتبر مخطط التبادلات طريقة من طرق تحليل اللعب النفسي، حيث أن هذا الأخير هو امتداد للمبادلات المخفية، حيث أن هذه الأخيرة تتطور لهدف محدد ومتوقع، وهي تبدأ خارج وعي الراشد وتكون على مستويين: الاجتماعية الظاهرية، والنفسية المخفية، ومجموعة هته التبادلات تؤدي إلى مكاسب سلبية تظهر في عدم الرضا، مثال:

- الفرد (أ): -كيف أعمل بهذا البرنامج؟ ← منبه على المستوى الإجتماعي.  
 الفرد (ب): -تبدأ بفتحه (يشرح الطريقة). ← مستجيب على المستوى الإجتماعي.  
 الفرد (ب): -فقط افهم الطريقة جيدا. ← منبه على المستوى النفسي.  
 الفرد (أ): -أنا أتلقى المعلومات بطريقة جيدة. ← مستجيب على المستوى النفسي.

الشكل رقم (37): التبادلات الأولى في اللعب النفسي لبييرن



(Christophe Cherpit p3 from web)

كما هو موضح في المثال السابق، إذا استمر الفرد (ب) بتلقي المعلومات بشكل جيد من الفرد (أ) فإن التبادلات ستستمر بدون ضربة مسرحية، على العكس من ذلك إذا الفرد (ب) لم يتلق المعلومة بشكل جيد سيغير الوضعية على المثلث الدرامي ويدخل في اللعب النفسي. (Laurie Hawkes. 2007 p: 49).

## 7.10. أساليب الخروج من اللعب النفسي:

- ✓ **القطع:** عند إحساس الفرد بأن العلاقة التبادلية تسير في منحى سلبي، يجب قطعها على الفور، ولا يعني بالقطع تكسير العلاقة، ولكن يعني البحث عن نمط آخر للتبادلات يكون أكثر فعالية.
- ✓ **التبادلات المتقاطعة:** فهي تدفع الفرد لتغيير حالة الأنا التي ينطلق من خلالها اللعب النفسي، وعلى العكس من الأسلوب الأول (القطع) هما يتم كشف الحيل المستخدمة عن طريق البحث عن حالة الراشد للأخر بهدف توظيفها ويكون ذلك عن طريق سؤال. مثال: أنت قلت هذا، ماذا تنتظر مني؟

التجارب تشير إلى أن الألعاب النفسية لا تحل بطريقة فورية وبالتالي يجب دائما البحث عن حالة الراشد للأخر، الذي يجب أن يعي أن حالة الطفل أو الأب هي من تحتل المكان في التبادلات.

( Lee Schiff Jacquie. ( n.d)p: 245)

✓ البحث عن منابع للملاطفات الإيجابية لتعويض الملاطفات السلبية التي تحدثها الألعاب النفسية.  
✓ تغيير وضعية الحياة عن طريق تطوير سلوكيات من نوع أنا إيجابي أنت إيجابي، الشيء الذي يقود على تبادلات فعالة.

(Caroline Carucchi 24 février 2012 p :25 )

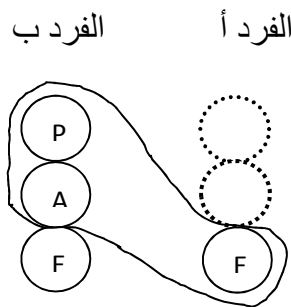
## 1.1 .التكافل la symbiose:

### 1.1.1. مفهوم التكافل:

وضع مصطلح التكافل من طرف شيف جاكوي و أرون ( Jaqui et Aron )، وعرفاه في عام 1970: "تسمي تكافل بين شخصين عندما يستجيبان ويظهران سلوكيات وكأنهما يشكلان شخصية واحدة بدل اثنان". (Schiff.J et Aaron 1975.p 139)

يمكن القول بعبارة أخرى أن التكافل هو ترتيب أو تنظيم بين شخصين ضمي بين شخصين أو أكثر أين توظف حالة معينة تحصر في حضور الأخر أي التكافل هو علاقة تكاملية إيجابية أولا بين شخصين جسمية أو نفسية ( Schiff.J et Aaron.1975p :140) .

شكل رقم (38): مفهوم التكافل



(Vergnaud & P Blin. 1994p : 15)

### 2.1.1. أنواع التكافل: يمكن تمييز بين نوعين من التكافل

#### الصنف الأول: التكافل السليم la symbiose saine

يظهر من خلال العلاقة أم طفل أين توظف الأم حالات الأنا الأب والراشد بغرض الاعتناء واشباع حاجات الطفل، هذه العلاقات لا تستمر طويلا فهي تزول بنمو الطفل الذي تصبح لديه القدرة للإشباع

الذاتي لحاجاته، غير أن استمرارية هذا النوع من التكافل يؤدي الى ظهور الصنف الثاني التكافل غير السليم (Marie Joseph Chalvin 1982 p 38) .

**الصنف الثاني: التكافل غير السليم** هو نوع من انتقاص و تجاهل قدرات الآخر في تلبية و إشباع حاجاته و يظهر هذا النوع متكررا في شكل تكافل سليم (صنف أول ) أي أن الفرد (ب) يكفل الفرد (أ).

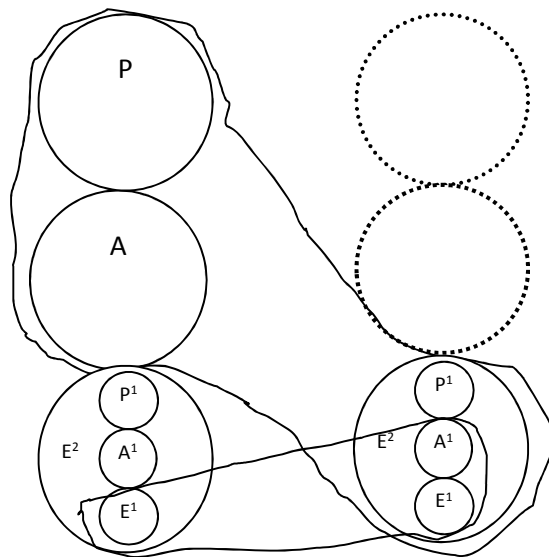
لكن التحليل العميق للحالة يظهر العكس فهناك اختلاف كبير بين الصنفين. حيث أن الفرد المتكفل به ظاهريا ينسى الإحساس بحاجات الطفل لديه ( هذه العملية تكون على مستوى الانفعالات ) و المتعلقة

بالطفل  $E_1$  للشخص (أ) و الذي يكفلها للشخص (ب) (Clarke ET Connie Dawson .1993 p: 25)

و الرسم التخطيطي يوضح ذلك:

شكل رقم (39): التكافل غير السليم

الفرد أ                      الفرد ب



( France Brécard. 2011 p: 66)

في هذا السياق يمكن تمييز حالتين :

**الحالة الأولى:** الفرد " أ " هو حافل ينسى حاجاته الاصلية ليتكفل بحاجات الأم لديه :

مثال: في مستوى الطفولة المبكرة يتعلم الطفل بسرعة عدم البكاء كي لا يزعج الأم المكتتبه في هذه الحالة هناك ضعف كبير حالة الأنا طفل للأم الذي يلغى ولا يستثمر في رعاية الطفل في المستوى الظاهري يبدو وكأن الأم هي من تقوم برعاية الطفل لكن في حقيقة الامر الطفل يعلم في داخله كيف يتكفل بحاجات الأم المكتتبه والذي قد يكون مكبوتا.

**الحالة الثانية:** الفرد "أ" راشد يظهر و كأنه عاجز على الضبط الذاتي التكافل غير السليم مع الفرد "ب" هذا الأخير الذي يظهر أنه المتكفل بالفرد أ لكن في الواقع، من المهم للفرد "ب" ان يبق الفرد "أ" عاجزا لأن

هذا يعتبر إنقاص له. هذا النوع من التكافل مرتبط بالأوامر "لا تكبر" ( Jean-Luc Monsempès from web ) مثال: ميراي فتاة عمرها 35 سنة تعود للعيش مع أمها لأنها غير قادرة على دفع مستحقات الكراء، ظاهريا تبدو الفتاة غير قادرة على تحمل مسؤوليتها، لكن في الواقع هي تتكفل بالطفل E1 للألم الذي تفتقده فهي غير قادرة على تحمل الوحدة. (France. 2011 p: 67)

### 3.11. سيرورة التكافل :

ستتطرق الطالبة الباحثة في هذا العنصر إلى ميكانيزمات أساسية ومهمة بالاحتفاظ بالتكافل وهي كما يلي -التجاهل méconnaissance : يعتبر التجاهل ميكانيزم عقلي يعمل على تشويه الواقع الفرد المتجاهل يفكر و يتصرف و كأن بعض المظاهر الخاصة به أو الخاصة بالآخر هي أقل دلالة على ما هي عليه في الواقع (الإنكار) و يظهر التجاهل على 4 أشكال مختلفة

1. أنا غير قادر على حل المشكل (الانتقاص أو تجاهل القدرات الذاتية) أو قدرات الآخر.
2. أنا لا أجد حلا مناسباً (تجاهل الحلول الممكنة).
3. هذا ليس مشكلاً حقيقياً لا تلح (الانتقاص من أهمية الشكل)
4. لا يوجد مشكلة (الانتقاص وتجاهل وجود المشكلة)

(Actualités en A T ( n.d)p: 97)

مثال: موظفة تصرخ لمسؤول بوجود مشكل في التواصل في المصلحة : هذا المسؤول سيجيب بوحدة من الأساليب التالية كما هو موضح في الجدول التالي:

1	تجاهل القدرات الذاتية أو قدرات الآخر	لا أستطيع فعل شيء . يضحك ...هل تفكرين أن بإمكانك التغيير؟
2	تجاهل الحلول الممكنة	هذا صحيح ، لقد حاولنا لكن لم نتوصل للحل.
3	تجاهل أهمية المشكل	هذا ممكن لكننا نعمل دائماً بهذه الطريقة و كل شيء جيد
4	تجاهل وجود المشكلة	ماذا؟ مشكل في التواصل! لكن هذا غير صحيح لم ألاحظ شيء من هذا القبيل.

(Claudie Ramond.2009 p:22-23)

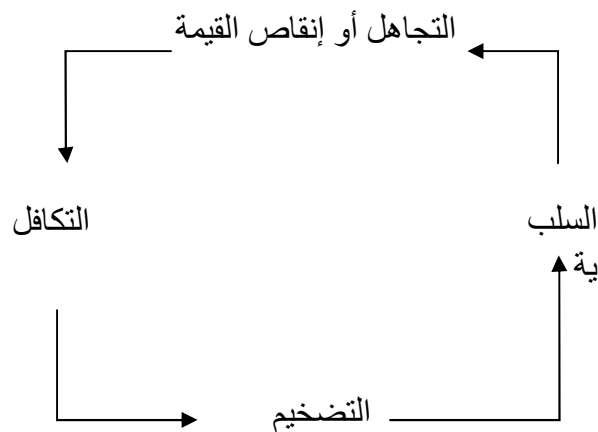
- التضخيم la grandiosité :

هو ميكانيزم يعمل على تبرير التكافل ، و هو لا يعني المبالغة و تضخيم مظاهر الواقع ، و لكن هو تبرير السلوكات السلبية من أجل الحفاظ على علاقات التبعية. (Claudie Ramon. 1989 p: 15)

يمكن وصف أربعة (4) أشكال للسلبية ، التي هي مجموعة من السلوكيات التي يقوم بها الفرد هدفها الهروب من حل مشكل معين ، هي كما يلي :

1. لا تفعل شيئاً ne rien faire : و هو إظهار الفرد لعجز في حل مشكل معين.
2. الإفراط في التكيف : يبحث الفرد دائما على إرضاء الآخر ( يتصرف انطلاقا من تطلعات الآخر).
3. التهيج agitation: فرد مضغوط ، كثير الحركة ، بدون هدف محدد ، منهك ، يشرع في أعمال كثيرة لكن دون أن يكمل أحدها .
4. العنف : تعنيف الفرد لذاته أو للآخر ، يلقي اللوم على الآخر في عدم قدرته على حل مشاكله الخاصة. (Cyrułnik Boris.1993 p: 48)

شكل رقم (40): سيرورة التكافل



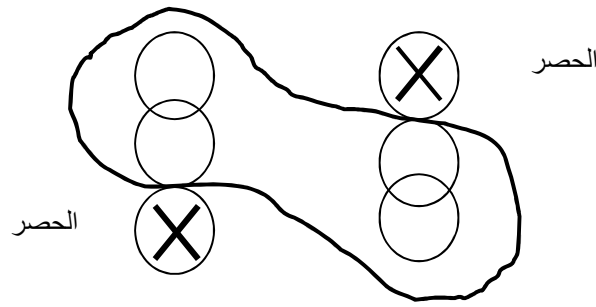
( Cyrułnik Boris.1999 p: 65 )

مثال : أستاذ في التعليم الابتدائي في مواجهة مشكل في التواصل مع زميل في العمل:  
التجاهل أو إنقاص القيمة: أنا موظف، عملي مرتبط أساسا بأعداد الدروس وتقديمها للمتعلمين.  
التكافل : على المدير وضع خطة لمعالجة المشكلات في العلاقات الإنسانية بين المعلمين .  
التضخيم : لدي الكثير من الأعمال لأنجزها و لن أضيع وقتي في هذه المشاكل.  
السلبية : سأجنب الحديث معه و الوقت كفيل بإصلاح المشكلة .

#### 4.11. مميزات التكافل : هناك مجموعة من الخصائص تميز التكافل يمكن حصرها في ما يلي :

- الراشد المفكر يلعب دورا صغيرا ، وهذا يسبب التلوث : حيث المبادلات من الشكل راشد - راشد ، يكون تحت تأثير الأب أو الطفل المتكيف ( Daniel Chernet.2009 p: 47 ) ، كما هو موضح في الشكل التالي:

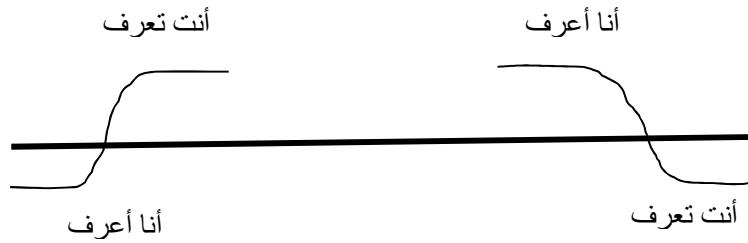
شكل رقم (41) : مميزات التكافل :



(Daniela Stanciu. 2008 p: 77)

- تبدأ العلاقات التكافلية انطلاقاً من انتقاص قيمة الأخر أو انتقاص الفرد لذاته، كما هو موضح في:

شكل رقم (42): تشكل العلاقات التفاعلية



(Dichter Ernes p : 56)

- بقاء الفرد مرتبط بالأخر: مثل حالات الانتحار بسبب فقدان شخص معين حيث يمكن التعبير عن

العلاقة التكافلية بالمعادلة:  $1 = 1 + 1$

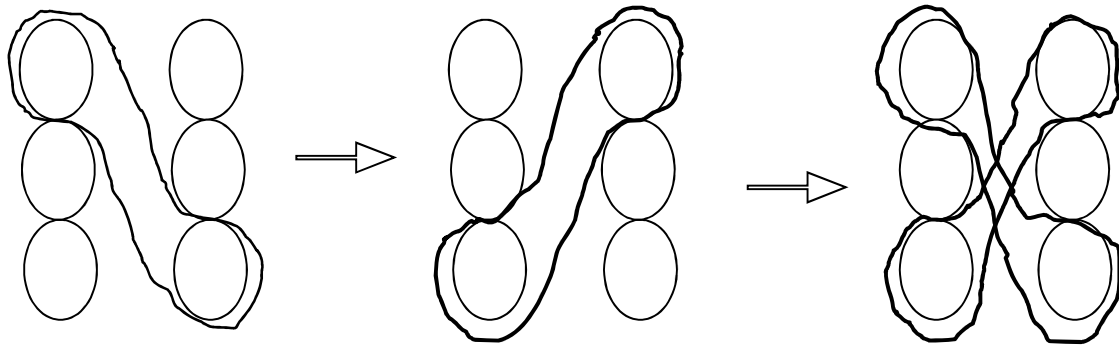
- العلاقات التكافلية عموماً تكون من الشكل: أب - طفل متكيف.

- العلاقات التكافلية في غالب الأحيان تكون مرفقة بالتكافل المضاد contre symbiose الذي يحدث

التوازن في العلاقات، أين يشبع الفرد حاجات الأخر، وهذا في مواجهة موقف معين كما هو موضح في

الشكل التالي:

شكل رقم (43): العلاقات التكافلية



(Dominique chalvin Francois Eyssette .19 p: 84)

مثال : العلاقة المتوازنة → التكافل → العلاقة متوازنة  
 لا تفعل هذا → لا أستطيع إدارة الموارد المالية بشكل جيد  
 سأتكفل أنا بهذا الأمر →

## 12. الأحاسيس (المشاعر) : les sentiments

تعتبر الأحاسيس جزء لا يتجزأ من حياة الفرد يرافقه في جميع أفعاله، حيث يمكن لها أن تكون شعورية أو غير شعورية، وتجدر الإشارة أن هناك لفظ كبير بين مجموعة من المفاهيم القريبة من مفهوم الأحاسيس، وعليه كان لزاما على الباحثة تحديد كل منها لتقادي أي إشكال اصطلاحية.

(Ersskine R et Zaleman (nd), M, CAT, vol 1 p 45)

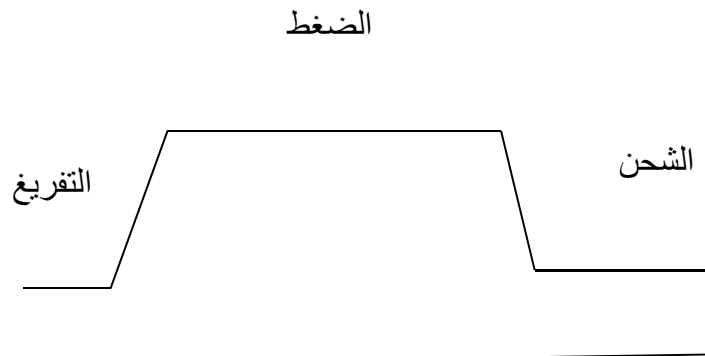
### 1.12. مفاهيم قريبة من مفهوم الأحاسيس:

**الإنفعال** : هو ردة فعل جسمية و نفسية لوضعية معينة. في البداية هناك تظاهرة داخلية ثم ردة فعل خارجية. (Moniek M. T, Steffi T. (2008/2) p: 26)

- هو ردة فعلية جسمية في مواجهة تجربة مرضية أو غير مرضية، تحدث تغييرا في الهيكلة الكيميائية بشكل مؤقت. تتحول الانفعالات المدركة تكرارا بالعقل إلى مشاعر. (Olivier elissalt 2007 p1 from web)

من خلال التعريفات السابقة يمكن تحديد مفهوم الانفعال على أنه ردة فعل خاصة يحدثها منبه معين مما يمكن من تنظيم الحالة الداخلية للجسم بطريقة تحافظ على سلامته، ويدوم الانفعال عدة دقائق ويمر بثلاث مراحل أساسية هي الشحن، الضغط والتفريغ، حسب الشكل التالي:

شكل رقم (44): مراحل الانفعال



(Isabelle Filliozat .2009 . n14 p:7)

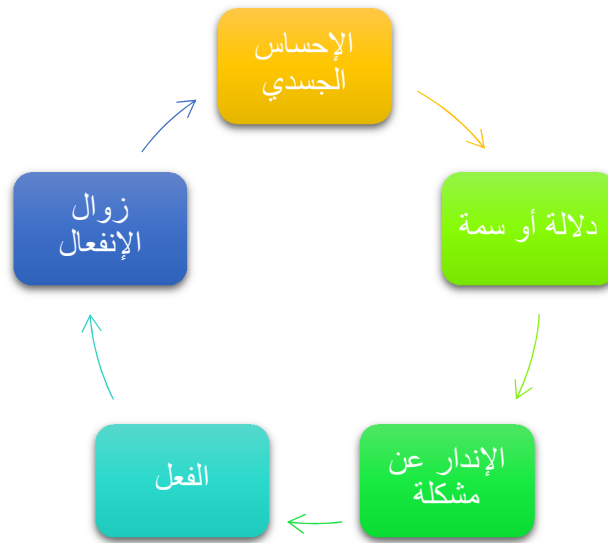
### سيرورة الانفعال :

تتم سيرورة الانفعال عبر العمليات التالية :

- الشعور بالتغيرات الجسدية (حرارة ، انقباض ، رجفة ، رعاش ، توتر)
- دلالة أو سمة .
- الإنذار عن وجود مشكلة.
- الفعل .
- زوال الانفعال.

و يمكن تلخيص ذلك في المخطط التالي:

شكل رقم (45) سيرورة الإنفعال



(Claude Schell .2013 p:112 )

**المزاج :** حالة عاطفية قد تدوم ساعات أو يوم كامل، يمكن أن تكون ثابتة أو متطورة أو متغيرة، هي على العموم نتيجة لانفعال غير معبر عليه.

**الطبع Tempérament :** هي عادة انفعالية اكتسبت في مرحلة الطفولة تطبع الفرد مدى الحياة، تعبر على اقتناعات و اعتقادات فردية ، مثلا أنا خجول أنا منفعل ... تظهر في ردت أفعالنا بطريقة نمطية (Isabelle Filliozat. ( n.d)p: 84) .

## 2.12. الأحاسيس:

هي أسلوب أو طريقة من خلالها تتم ترجمة الأفكار، الانفعالات، علاقتنا مع الآخر، مشاعر، حالة عاطفية تكون على الأقل واضحة. تتشكل الأحاسيس انطلاقا من التنوع في الانفعالات.

إن التعبير عن الأحاسيس يقوي الأفكار الجيدة كالحب والحنين. وبالتالي فالإحساس في هذه المقاربة مختلف تماما عما هو معروف سابقا، فهو هنا يعبر عن مجمل التسجيلات انفعالية والسلوكية التي يتعرض لها الفرد ويخزنها كي تكون آلية تعامل مع المواقف مستقبلا.

لا يمكن تصنيف الأحاسيس إلى جيدة أو سيئة، بل تكون جيدة عندما تساعد الفرد على تسيير وضعية معينة بصيغة هنا والآن، وتكون الأحاسيس سلبية عندما تكون غير فعالة في تسيير الوضعية.

(Isabelle Méténier .2006 p: 47)

### 3.12. أشكال الأحاسيس:

تستعمل الأحاسيس الأصلية في الحياة اليومية لحل المشاكل التي يعيشها الفرد، وفي بعض الأحيان تكون على العكس من ذلك فقد يعتقد الفرد بأنها معرقة ومزعجة له، وهناك ارتباط وثيق بين الأحاسيس وظهور الانفعالات المرتبطة بها والسلوك المرافق لها فمثلا:

- الخوف : يرافقه سلوك تجنب الخطر القادم .
- الغضب : يرافقه سلوك من التحفيز و التنبيه لتغيير الوضعية الظاهرة.
- الحزن : يظهر عندما تغسل سلوكيات محاولات التغيير ، و يفقد الأمل في التغيير و عندما تكون الوضعية مستحيلة.
- الفرح : يوظف عندما يرتبط بلحظة فرح و سعادة .

عندما يحل المشكل تختفي الانفعالات والسلوكيات المرافقة له (Isabelle Harle . 2013 p:10) .

وحسب التحليل التبادلي فإن دراسة الأحاسيس كعملية لا تكون إلا من خلال دراسة الانفعالات الظاهرة التي تنتج سلوكيات مرافقة الظاهرة (الجانب الوظيفي للإحساس). تعتبر الانفعالات أصلية عندما توظف بشكل طبيعي أي عندما يكون لظهورها ارتباط وثيق بوضعية و حاجة معينة و محددة بوقت معين، و تكون غير أصلية عندما لا توظف بشكل طبيعي أي لا يكون ظهورها مرتبط بوضعية معينة ، و هي مشاعر مرتبطة بنظام من المعتقدات الوهمية أو الخاطئة (De panny. 2004 p:72) .

#### الإحاسيس الأصلية:

يمكن تمييز أربع أنواع من الأحاسيس الأصلية:

- ✓ **الخوف:** هو انفعال مرتبط بالمستقبل، وهو منذر عن خطر ما قادم ينتج عنه ردة فعل معينة، ويكون الخوف موظفا عندما يرتبط بخطر حقيقي، ويكون غير موظف عندما يكون الخطر هوامي أو درامي، وأن القلق الظاهر يثبط الفعل، ويمكن أن تكون الحالة ناتجة عن توقع سلبي.
- التغاضي عن الخوف يمكن أن يكون خطيرا لأن ذلك لا يتيح الفرصة للأخذ بعين الاعتبار الإشارات التي تسمح بالحماية.
- يمكن للخوف أن يظهر في عدة أشكال كالقلق، الحصر، التوتر، الذعر....
- عندما يكون الخوف غير مبرر فهذا يكشف عن اضطراب معين.
- حاجة الفرد عند وجود الخوف هي الحماية، الحصول على المعلومة، الاستعلام، الراحة.

(Marc Vachon from web)

✓ **الغضب:** هو انفعال له علاقة بالحاضر، يهدف لتوقيف تغيير في الوضعية، لأن الوضعية محببة وغير مرضية. يكون الغضب أصلي عندما يوضح الفرد للأخر الحدود الخاصة به، ويكون غير أصلي (غير موظف) عندما يكون مرتبط بالماضي، ويكون بذلك غير فعال ولا يحدث أي تغيير. يظهر القلق في عدت أشكال: عنف، تهيج، عدوان، صراخ، مضايقة.... الطريقة التي يظهر أو يعبر بها الفرد عن غضبه تعتبر مهمة، حيث أن التعبير عن الغضب يحرق المشاعر ولكن بشرط أن يعبر الفرد عن نفسه وعن أحاسيسه وليس أن يعاتب الآخرين (الحاجة هي الحصول على الاحترام من الأخر).

(Caroline Carlicchi . 2012 from web)

✓ **الحنن:** هو انفعال مرتبط بالماضي، بالفقدان، يمكن اعتباره مشاعر أصلية عندما يكون مرتبط بفقدان حقيقي أو عندما يكون كتسيير للحداد، يكون غير أصلي عندما ترتبط بالاكتئاب أو تعيق الحزن والأسى الذي لا يحل، بل ويضعف الفرد ويمنعه من العيش الطبيعي. هناك عدة مستويات للحزن، ومن أهم العناصر التي تساعد على تجاوز الحزن والحداد هو التكلم عنه وكذلك مقاسمته مع الآخرين، في بعض الحالات يبقى الفرد محتجز داخل الحزن لأنه لا يشعر بالراحة والدعم من المحيط. (Chevalier p: 45)

✓ **الفرح:** انفعال مرتبط بالحاضر أو بالمستقبل، يكون الفرح أصلي عندما يكون مرتبط بلحظة مفرحة في الحاضر أو في المستقبل، و يعتبر الضحك أحد مظاهر الفرح إذا كان الضحك هو انفعال مرتبط بالحاضر أو بالمستقبل، و يمكن أيضا إعادة عيس اللحظات السعيدة من الماضي و الإحساس بالرضا الشيء الذي يجعل الفرد يحس بالسعادة الرضا، الضحك و الابتسام تكون غير أصلية عندما تستعمل كردة فعل دفاعية ضد لحظة مؤلمة أي عندما يكون الضحك بدون فرح و بدون علاقة مع الوضعية المعاشة في بعض الأحيان الفكاهة و الضحك تعتبر وسيلة لتجنب الألم في الحياة و هذا الدفاع هو أكثر تقبلا و إمتاعا للأخر من الحزن.

(Caroline Carlicchi : 2012 Retrieved from web)

من خلال العرض السابق تعتبر الانفعالات أصلية عندما تكون مرتبطة بحدث معين وبوقت معين، الشيء الذي يثير ردة فعل بيولوجية فطرية مما يؤدي بدوره لظهور ردة فعل اجتماعية والجدول التالي يلخص ذلك:

جدول رقم (3): ملخص للأحاسيس الأصلية والسلوكات المرافقة لها

الحدث	الانفعال	السلوك البيولوجي الفطري	رسالة الأنا التعبير	السلوك الإجتماعي يتطور بقبول الحدود
خطر، تهديد المستقبل	الخوف (من) الخوف إلى الذعر	الذهاب خارجا(الهرب)	أنا قلق	طلب الحماية أو المعلومة (مع تقبل للحدود الشخصية)
إحباط، ضرر مفاجئ. الحاضر	غضب (من التهيج) حتى الغضب (الشديد)	الذهاب ضد (الهجوم)	أنا منزعج	طلب لتصليح أو لتغيير السلوك (مع احترام لحدود الأخر)
فقدان. الماضي	الحزن (من الأسى) حتى فقدان الأمل	الذهاب داخل (الانسحاب)	أنا حزين	طلب الدعم أو الإصغاء (احترام حدود الوقت)
نجاح، رضا. ماضي/حاضر/مستقبل	فرح (من السرور) حتى النشوة	الذهاب نحو (الانفتاح)	أنا سعيد	طلب التقاسم

(Carlo Moiso et michelle Novellino 2004)

كما تمت الإشارة إليه سابقا فإن كل انفعال ينتج عنه سلوك مناسب له الشيء الذي يسمح بزوال ذلك الانفعال فمثلا: الخوف ← الهروب = زوال الخوف، لكن على العكس من ذلك إذا لم ينتج عن الخوف السلوك المناسب (أي أن الفرد لم يحرك ساكنا) سيؤدي ذلك إلى ظهور سلوك ثاني و ربما ثالث يختفي تحت الانفعال الأصلي، فحسب "هورني" فالقلق الذي يعني انسداد أو إعاقة في الخوف يعتبر دفاع ضد التواصل مع الغضب، هذا الأخير الذي يعتبر عامل خطر و تهديد، كما يمكن للقلق أن يكن غطاء للحزن.

(Initiation à l'AT . Stage 101 fromweb p: 55)

### الأحاسيس العقيمة :

تختلف هذه الأحاسيس عن الأحاسيس الأصلية في طريقة التعبير عنها (الجانب الوظيفي لها) حيث تكون غير منتجة، أو عقيمة ، بحيث أن الانفعال الناتج من الأحاسيس الأصلية لا يكون مناسب للوضع الإجتماعية التي يعيشها الفرد (مكبوت) ، مما يجبر الفرد على كبتة و تعويضه بإحساس آخر مناسب أكثر إجتماعيا مما يحقق التكيف مع الوضعية .

ويمكن تمييز ثلاث أساليب تعبير غير منتجة للأحاسيس العقيمة (غير وظيفية) عند الفرد و هي ( mode d'expression improductif des sentiments):

الأحاسيس غير الأصلية (التطفل) : sentiments parasites

مجموعة الطوابع : la collections des timbres

les émotions élastiques : الانفعالات المرنة :

الأحاسيس غير الأصلية ( المتطفل ) :

ظهر هذا المصطلح أول مرة في كتاب " que dites-vous après dit bonjour ? " و وصفها بيرن بأنها "إحساس من بين الأحاسيس الممكنة ، تعود الفرد توظيفه ليعطيه كمكسب من اللعب النفسي الذي لعبه " ( Monich M T. staffi T. 2008 p:28)

و يعرفها ستوارت Stewart و جاونس Joines : "إحساس دائم ، جشع في مرحلة الطفولة ، تم عيشه في وضعيات عديدة مجهدة ، و هو غير مناسب كوسيلة راشد لحل المشاكل" ( Stewart .v. Joines .1991 p: 22 )

و تعرفها فانيتا إنجلش Fanita English : "هو إحساس كتبدل غي أصلي substitif أخذ مكان الاحساس الأصلي الذي سيظهر عند انسان معطاء ، في لحظة عطاء ، إذا لم تكن هذه الأخيرة في مرحلة الطفولة قد عرفت نقصا في كل مرحلة تظهر فيها الأحاسيس الأصلية . (Daniel Chernet .octobre 2007)

من خلال التعاريف السابقة يمكن استخلاص ما يلي :

- الإحساس غير الأصلي أو المتطفل يظهر في مرحلة الطفولة لمواجهة لحظة مجهدة.
- هناك تكرار في ظهوره.
- هناك كبت للإحساس الأصلي وتغييره بالإحساس المقبول اجتماعيا (الإحساس المتطفل).
- الأحاسيس غير الأصلية يرافقها سلوك، يهدف بطريقة غير شعورية لإشباع الحاجات وخاصة الملاحظات.
- و عموما يمكن القول أن الأحاسيس المتطفلة هي أحاسيس أو انفعالات دفاعية، شجعت في مرحلة الطفولة ،أين تم تبديل الانفعال أو الإحساس الأصلي (غير المقبول اجتماعيا) بإحساس أو انفعال غير أصلي لكنه مقبول اجتماعيا ، بهدف إشباع حاجات الفرد ، و الحصول على الملاحظات ، و هو وسيلة سلبية لعلاج أو لمواجهة المشاكل.

(Fanita English . novembre 2008 - n° 51 p:1-8)

- ميكانيزم ظهور الإحساس المتطفل :

كما قلنا سابقا يتعلم الفرد تعويض الإحساس المتطفل مكان الإحساس الأصلي بتشجيع من الأسرة ، التي تردع و تمنع ظهور بعض الأحاسيس الأصلية عبر قوانينها، ما يظهر على شكل الرفض الاجتماعي، عندما يكتشف الطفل أن التعبير عن هذه الأحاسيس الأصلية يمنع ظهور استجابات مرضية له (لا تشبع

حاجاته ) يقوم بكبت هذه الأحاسيس الأصلية التي يرفضها الوالدين وغير المقبولة اجتماعيا ، و تبديلها بأخرى مقبولة اجتماعيا ،أي بأحاسيس متطفلة ، بهدف لفت انتباه الوالدين له ، و الحصول على الملاطفات. ليس لظهور الإحساس المتطفل ارتباط بالوضعية الحالية المعاشة، فهو إحساس مرتبط بنظام من المعتقدات والهوامات الفردية، وخاصة بطريقة إدراك الفرد للحوادث المعاشة.

- إن استبدال الأحساس الاصلي بالإحساس المتطفل يحدث نوعا من الخلط والتشويه بين الأحاسيس والحاجات التي تبقى غير مشبعة، وتشبع بطريقة سيئة في مرحلة الرشد أي أن هناك تأثير على الطفل التلقائي، هناك تعلم (الطفل المتكيف) حيث أنه يجب إبراز أنواع محددة فقط من الانفعالات والتي تشبع حاجته للملاطفات. ويجد الفرد أن الأحاسيس المتطفلة تحدث له نوعا من الإرهاق والانزعاج في الوضعية الانفعالية أو العاطفية (2004) p:72). (Dominique chalvin . Jean Pascal .

مثال توضيحي: الطفل الذي يكون شديد الحركة للتعبير عن الفرح، لكن الوالدان يعارضان هذا السلوك و يطالبان منه بالهدوء، هنا تم قطع الانفعال الأصلي من طرف الوالدين (الفرح) الذي بالنسبة للطفل لم يشبع حاجاته بالمشاطرة، هنا سيقوم بتبديل الشعور الأصلي (الفرح) بالشعور غير الأصلي (الاكتئاب).الطفل نفسه في العائلة نفسها يعبر عن مشاعر الألفة و المحبة يلاحظ أن هناك ردع لهذه المشاعر فيقوم بتبديل الملل بانفعال آخر و هو النفور و الكراهية . وفي مرحلة الراشد بدل أن يعيش هذا الفرد مشاعر الفرح و الحب يميل لعيش الندم (1993 p:15). (Fanita English .

- الانفعال ظاهرة غير مرتبطة بالوضعية أو بالحدث.

- يعبر عن الأفعال بطريقة متصنعة.

- سلوك الفرد مرتبط بالتناقضات (مثال: ضحك الفرد أثناء روايته قصة مؤلمة)

- الإحساس بالإنزعاج وعدم الراحة، و هذا الشعور يزداد شدة مع التكرار.

- أنماط التطفل: هناك نمطين أساسيين للتطفل حسب "إنجلش"

التطفل نمط (1): ينطلق من خلال الطفل المتكيف (ضحية متمرد أو راضخ) ليتواصل مع الأب بهدف الحصول على ملاطفات إيجابية أو سلبية الوضعية (+ -)

التطفل نمط (2): يبدأ من الأب الطبيعي أو الحاضن السلبي للطفل المتكيف ، هناك إلحاح للحصول على ملاطفات شكر أو تذمر ، الوضعية (+ -)

في حالة حصول خلل للتطفل، مثلا إذا لم يستجب الشريك أو قام بقطع التبادل من خلال الراشد أو الطفل التلقائي، فالفرد المتطفل يدخل في اللعب النفسي لاسترجاع التطفل.

(France Brécard et Laurie Hawkes. 2008,p:30)

## - دوران أحاسيس التطفل :

تعرف أحاسيس التطفل: "نظام مشوه ومدعم ذاتيا من الأفكار و المشاعر و السلوكيات " أي أن دوران أحاسيس التطفل يرتكز على ثلاث (3) ركائز أساسية هي :

1. معتقدات ومشاعر: قد تكون نابعة من الفرد نفسه أو الآخرين أو المحيط.
2. مظاهر التطفل: وقد يكون سلوك ملاحظ، عنصر هوامي (تخيلي) أو تجربة داخلية تعاش من طرف الفرد (ألم جسدي، إحساس نفسي)
3. أحداث مقوية: ذكريات انفعالية مشحونة.

(Ersskine R et Zalcmn M (nd) p:187)

والمخطط التالي يوضح ذلك .

شكل رقم (45): نقاط ارتكاز دوران أحاسيس التطفل

معتقدات ومشاعر	مظاهر التطفل	أحداث مقوية
<p>من الذات</p> <p>من الآخرين</p> <p>من المحيط</p> <p>وضعية</p>	<p>- تبادلات غير موافقة.</p> <p>- لعب الدور.</p> <p>- مواقف جسدية و هوامات.</p> <p>- جسنة somatisation.</p> <p>- مشاعر التطفل.</p> <p>مشاعر مكبوتة</p>	<p>ذكريات قديمة في وضعية مماثلة.</p> <p>ردة فعل حالية</p> <p>حقيقية للآخرين</p>

([www.transformeaction.ch](http://www.transformeaction.ch))

مثال توضيحي في الجدول رقم (4): دوران الأحاسيس المتطفلة :

معتقدات سيناريو	الأحاسيس المتطفلة	الأحداث المقوية
<p><u>معتقدات نحو الذات:</u></p> <p>-أنا ضعيف ، سأحس بالأمان إذا بقيت بعيدا عن الآخرين.</p> <p>-لا يحبني أحد.</p> <p>-لا أستطيع الدفاع عن نفسي.</p> <p><u>نحو الآخر:</u></p> <p>- هم أقوياء .</p> <p>- الكل يحبهم.</p> <p><u>نحو المحيط :</u></p> <p>-في الحياة هناك الضعيف و القوي .</p> <p>-الأقوياء لديهم الحظوظ دائما</p>	<p><u>السلوكات المرئية:</u></p> <p>-البقاء منفرد في المطعم أو في الراحة.</p> <p>-عدم التواصل مع التلاميذ الآخرين.</p> <p>-سلوكات اجتماعية_، لا يقول صباح الخير لأترابه.</p> <p>-يلعب مع أطفال أكبر منه سنا.</p> <p><u>التجربة الداخلية:</u></p> <p>- الخوف للذهاب للمدرسة.</p> <p>- الخوف من الإنتقام.</p> <p>- التلاميذ يحدقون بي في المدرسة.</p> <p>- أشعر أنهم يسخرون مني.</p> <p><u>مشاعر: الخوف، حزن، فقدان الأمل، مشاعر التطفل :الغضب.</u></p> <p><u>اللعب النفسي:</u></p> <p>من الشكل نعم و لكن.</p> <p><u>الدور في اللعب: الضحية.</u></p>	<p>- لما كنت صغيرا في السادسة من عمري كسر طفل أصبعي ولم يعاقب.</p> <p>- كان طفل يدفعني في رواق المدرسة و الكل كان يضحك.</p> <p>- في مرة من المرات أردت الدفاع عن نفسي فعوقبت بسبب سلوكي العنيف.لدي صديق و لكن لديه أصدقاء آخرين جدد قالوا له أنهم لا يريدون اللعب معي.</p> <p>- أصبح الصديق لا يتعامل معي.</p>

(www.transformeaction.ch)

لقد قام كل من "أرسكين" و "زالكمان" بوضع تفسير لدوران الأحاسيس المتطفلة و التي اعتبروها نظاما مشوها من الأفكار و المشاعر و السلوكات المبنية على ثلاث (3) أسس رئيسية هي : المعتقدات ، وضعيات قد تكون مظاهر التطفل و الأحداث المقوية .هذه الأسس في ارتباط مستمر و متكامل مع بعضها البعض، حيث أن ظهور سلوك معين يكون له ارتباط وثيق بمعتقد الفرد ، هذا الأخير الذي يدعم و يعزز و يؤكد من خلال الأحداث أو الذكريات الماضية.

إن دوران مشاعر التطفل ليس بناءا جامدا قائما على (3) أسس فقط بل هو سيرورة ديناميكية متكاملة، يكمل كل عنصر الآخر، الشيء الذي من شأنه أن يظهر ويفسر مشاعر التطفل (Ersskine et Zalzman . (nd).

(p:189).

## - تفسير ظهور مشاعر التطفل : (النظريات المفسرة لمشاعر التطفل)

اختلفت النظريات في تفسيرها لظهور مشاعر التطفل، و من أهم هذه التفسيرات نجد:

**تفسير بيرن :** ربط مشاعر التطفل بمكاسب اللعب النفسي (إرجع إلى التعريف) حسب المعادلة : الإمساك + نقطة الضعف = ردة فعل ← الضربة المسرحي ← لحظة الذهول ← مكسب ، و حسب بيرن فالمكسب قد يكون سلوك معين (محاولة الانتحار، علاقة جنسية ..) أو مجرد شعور متطفل ، الذي من شأنه أن يكون الطعم أو نقطة الضعف الذي ينطلق منه اللعب النفسي مرة أخرى .

**أما إنجلش:** تحدثت عن ظهور مشاعر التطفل في المقال الذي نشره عام 1972 تحت عنوان "المشاعر المتطفلة و المشاعر الحقيقية" ، حيث وصف المشاعر المتطفلة بأنها تختلف عن نظيرتها الأصلية ، فرغم أن الفرد يحس المشاعر المتطفلة و كأنها مشاعر أصلية إلا أن الآخرين يرونها على أنها متصنعة ، نمطية و غير أصلية ، و أكدت إنجلش بأن العديد من الألعاب النفسية ما هي إلا مجموعة غير محددة من التبادلات المتكاملة ، و اللعب النفسي حسبها هو علامة فشل التطفل ، حيث أن مجموعة التبادلات تظهر و كأنها لعب نفسي و لكن في الحقيقة تصبح فاشلة بطريقة مناسبة و كأنها مشاعر متطفلة أو تضييع للوقت بدون الضربة المسرحية (Moniek M Thunnisen ,Steffi Tarade .2008p:28).

كل من بيرن و إنجلش فسرا ظهور مشاعر التطفل باللعب النفسي ، حيث اعتبر بيرن التطفل مكسب من مكاسب اللعب النفسي رغم أن إنجلش ترى بأن الفشل في اللعب النفسي يظهر بطريقة و كأنه مشاعر متطفلة عند غياب الضربة المسرحية ، لكن الملاحظ أن كلا الرأيين لهما آليات سيرورة مشاعر التطفل نفسها. Alain Cardon 1981 p 64

أما ماريلين زالكمان فقد فسرت ظهور مشاعر التطفل في نظريتها (نظام التطفل) الذي يركز على قرار البقاء ، بأن الأصل في مشاعر التطفل هو الأسرة ، حيث تقوم بتعليمها للفرد ، و التي تستمر و تتطور في بقية حياة الطفل إلى نظام التطفل ، الذي هو تكيف يهدف إلى :

- البقاء .
- طلب الحماية .
- الحصول على الملاحظات .
- و هذا النظام يتضمن :
- مجموعة من الآراء
- مظاهر التطفل
- التجارب المقوية.

(Berne .1976p:54)

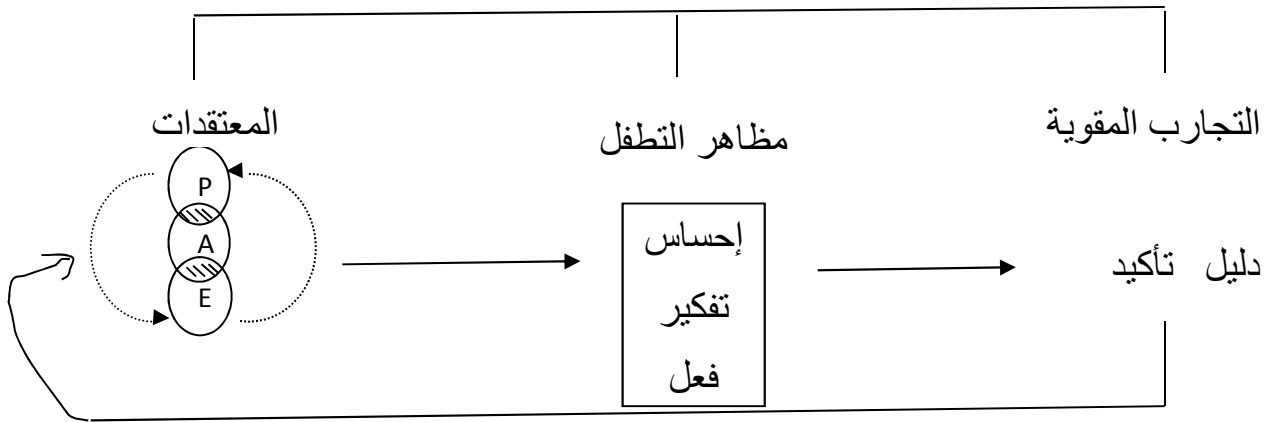
هذه النظرية وضحت العوامل المساعدة في ظهور مشاعر التطفل و كذا الأهمية من ظهورها، كما بينت أن مشاعر التطفل قد تم تعليمها و تدعيمها للطفل من قبل الأسرة ، فليس هناك تطور لهذه المشاعر حسب ما جاءت به "زالكمان" (إن مشاعر التطفل هي نتاج تعلم في مرحلة الطفولة )

(Ersskine et Zalcman . (nd) p:196)

أما "ريتشارد إرسكين **Richard Erskine**" فقد حدد أن العمليات التي تؤدي إلى نظام التطفل تبدأ بقرار البقاء لبقاء الأحداث (غير المنسجمة و غير المكتملة) هنا توظيف للآراء و المعتقدات ،فمثلا (الحقيقة في رفض الآخرين لي هو أنني سيء ،غبي ،مجنون ... ) فهذه المعتقدات هي منبه من الراشد الملوث من الأب أو الطفل ، و هي متكررة في الحوار الداخلي للفرد ،و توظف في دائرة مغلقة ،و كنتيجة لذلك (أعتقد أن لا أحد يحبني ،و أحس أنني حزين) هنا الفرد يظهر الحزن للآخرين (مظاهر التطفل) بهدف لفت انتباه الآخرين و بالتالي إقناعه بالعكس ،و في حالة عدم حصول ذلك يصبح هذا عنصر دعم مهم لتقوية و تعزيز آراء و معتقدات الفرد .

(Richard Erskine. Janet Moursund . 2001 p:124)

شكل رقم (46): تفسير ريتشارد إرسكين لنظام التطفل



(Richard Erskine, Janet Moursund. 2001 p:128)

### مجموعة الطوايع:

يطلق هذا المصطلح على تراكم مجموعة من المشاعر المتطفلة التي لم يوظفها الفرد بطريقة صحية(مكبوتة) ،حيث قام بتخزينها لمدة أسابيع ،أشهر و في بعض الأحيان عدة أعوام ،و تنتهي بإعطاء الفرد المبررات لسلوكاته المدمرة أو التدمير الذاتي ،فمثلا : بدل أن يعبر الفرد عن استيائه يقوم بتخزين هذا الإحساس (الاستياء ) الذي سيتراكم مع مرور الوقت حتى يصل إلى حد التشبع (القطرة التي أفاضت الكأس ) ،هنا يعتقد الفرد أن لديه تبرير للقيام بسلوكات معينة ، فطالب الطلاق يتشاجر مع الشريك أو مع

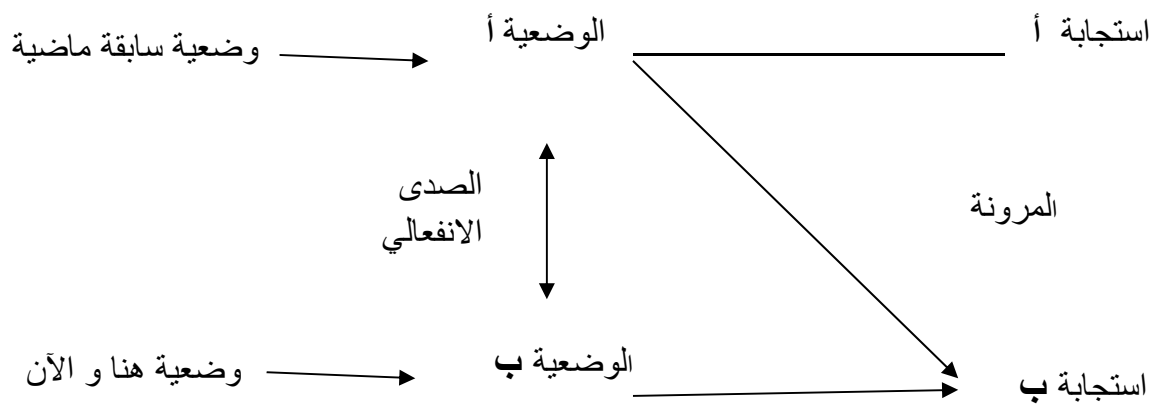
شخص آخر ، يكسر الأشياء دون الشعور بالندم ،(سلوكات تدميرية) أو الدخول في حالة اكتئابية قد تؤدي على الانتحار(تدمير ذاتي)(Claudie Ramond .2009 p :79) .

- يمكن للفرد أن يجمع نمط واحد من الطابع فقط مثلا (الغضب)، وعلى العكس من ذلك يمكن له أن يجمع عدة أنماط مختلفة (الغضب، الخوف...) أي أن هناك فروق فردية في ذلك.
- كل فرد يصنع الطابع الخاصة به بشكل شخصي، حيث لا يستطيع الآخرين تغيير طابعه، ولكن يمكنهم تغيير القيمة فقط (9) (Muchielli Alex.1995p: 9) .

### الانفعالات المرنة:

هي إعادة عيش المشاعر غير الواعية نفسها التي كتبت في الماضي من قبل الفرد (الآن و هنا) شبيهة بتلك اللحظة الماضية، أي أن الفرد يمر في اللحظة (هنا و الآن) بموقف و وضعية مجهدة شبيهة إلى حد كبير بالوضعية القديمة، الشيء الذي من شأنه إحياء انفعالات شبيهة بالتي كتبت سابقا (Formation) (à AT néo-bernienne p: 190-192)

### شكل رقم (32): الانفعالات المرنة



(Olivier Nunge .1996p:25)

بإمكان الانفعالات المرنة توقيف أو تشويه وعي الفرد للواقع، حيث يتشكل حصر وتحديد لوظيفة الفرد في وضعية "هنا والآن" (Berne. 1977 Payot p: 35).

## 4.12. العلاقة بين اللعب النفسي والأحاسيس العقيمة:

كخلاصة لما تم عرضه سابقا يمكن حصر العلاقة بين اللعب النفسي والأحاسيس العقيمة في النقاط

التالية:

- أن الفرد في حاجة دائما إلى التنبيه والملاطفات الشيء الذي يدفعه إلى اللعب النفسي من أجل إشباع الحاجة للملاطفات.

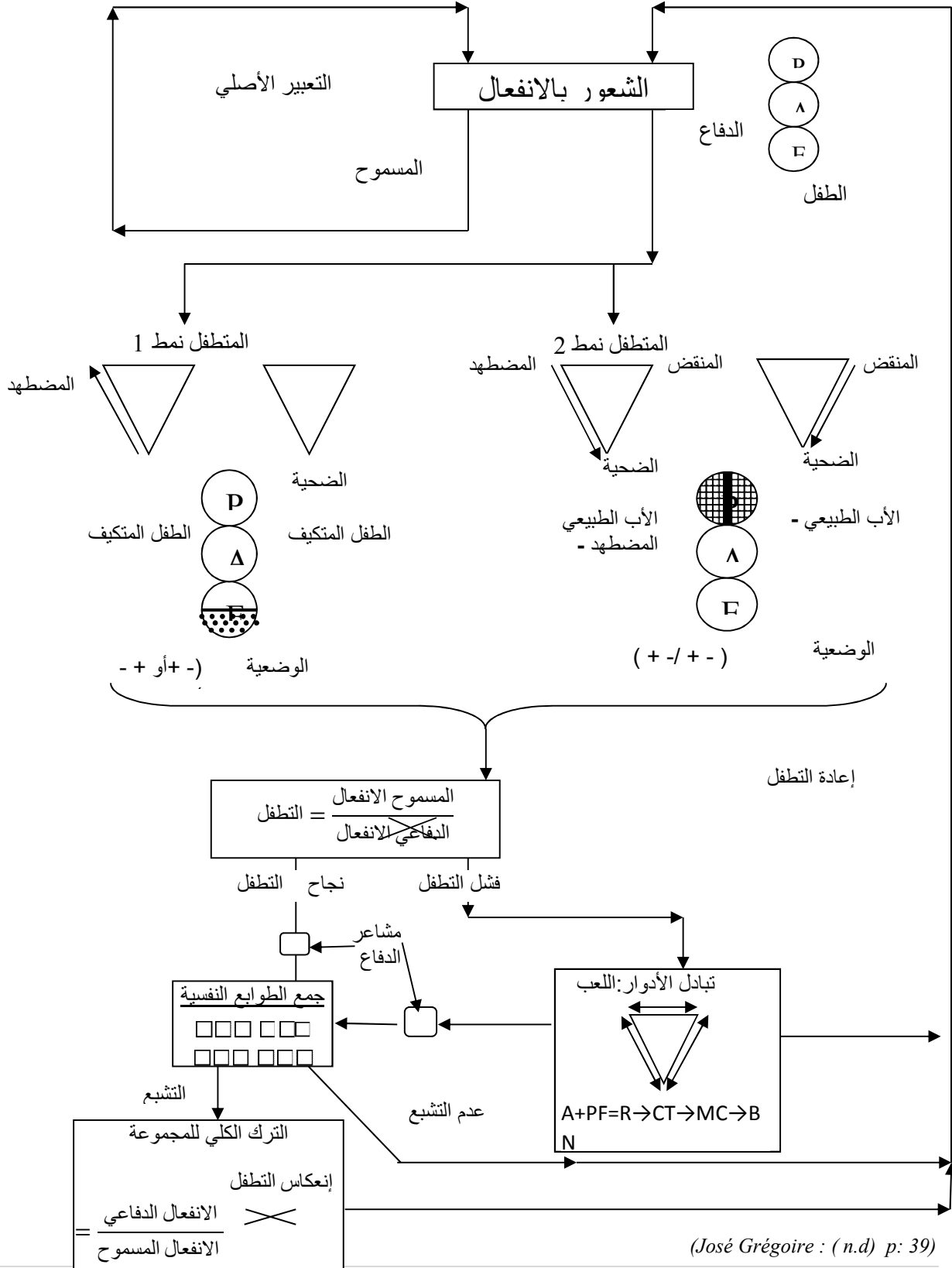
• إذا كان اللعب النفسي لا يحتوي على الضربة المسرحية أي معادلة من الشكل:

(مكاسب سلبية → الإستجابة = نقطة الضعف + الإمساك) فهذا يعتبر تطفل، حيث أن النمط الأول من

التطفل يعمل ابتداءً من وضعية الحياة (+-)، أما النمط الثاني من التطفل فتبدأ العمليات فيه من

نمط الحياة (- +) (Games People Play.1973 p:23-25).

شكل رقم (47): العلاقة بين اللعب النفسي والأحاسيس العقيمة



### 13. تحليل سيناريو الحياة:

**1.13.1. وضعيات الحياة:** يتأثر الفرد منذ طفولته الأولى بمحيطه الإجتماعي الذي قد يكون مصدر إشباع حاجات الطفل التلقائي ووقد لا يكون في الفترة الممتدة من 3 إلى 5 سنوات وقبل سن السابعة (7) تحديدا يبني الطفل "وضعية الحياة" التي تحدد الطريقة أو الأسلوب الذي ينظر به الفرد مستقبلا للأخر، وطريقة نظر الأخر للفرد، أي التفكير، التعامل، سلوكه مع الأخر بغرض الحصول على الملاطفات، ويمكن تحديد أربع (4) وضعيات للحياة هي: موافق / موافق، موافق / غير موافق، غير موافق / موافق، غير موافق / غير موافق. (حسب فرانك إرنست Frank Ernest (Franklin Ernst.1968p: 41) .

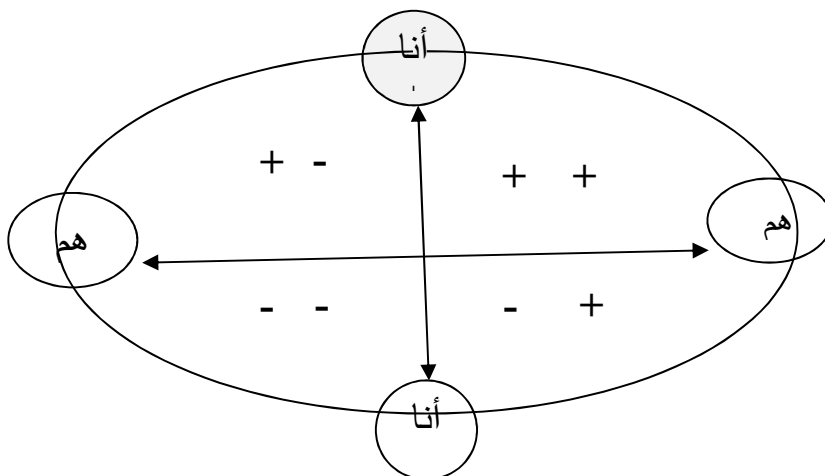
تعتبر وضعيات الحياة الوضعية القاعدية لسيناريو الحياة، وهي "اعتقاد عقلي عن الفرد نفسه وعن الآخرين، يمكن من تبرير قرارات وسلوكات، أو هي وضعية عقلية بناها الفرد هدفها الجوهرية التواصل والتوافق مع الأخر" (Stewart, Ian Joines. Vann 2005 p:98).

يمكن حصر أربع وضعيات الحياة : (موافق / موافق + ) ، (موافق + / غير موافق - ) ، (غير موافق - / موافق + ) ، (غير موافق - / غير موافق -).

- ✓ أنا موافق/أنت موافق(+ +): ← أتقبل نفسي و أتقبل الأخر.
- ✓ أنا غير موافق / أنت موافق(+ -): ← أرفض نفسي و أتقبل الأخر.
- ✓ أنا موافق/أنت غير موافق(- +): ← أتقبل نفسي و أرفض الأخر.
- ✓ أنا غير موافق/أنت غير موافق(- -): ← لا أتقبل نفسي و لا أتقبل الأخر.

(Qu'est-ce que l'A T - fromweb AT toulouse)

والرسم التخطيطي يوضح ذلك شكل رقم (48): وضعيات الحياة الأربعة لفرانك إرنست



(A Cardon V Lenhard t& P Nicolas :2004 , p 35)

وضع إرنست طريقة لتحليل تبادلات الوضعيات والتي أسماها (L'enclos ok) والتي تصف أربع (4) أنماط أو أساليب للعلاقات مع الآخرين أسماها كذلك "الطباع العامة" (caractéristique générales) والتي وضحتها في الجدول المربع التالي: شكل رقم (49): مربع تحليل الوضعيات ل:فرانك إرنست

	+ -	أنا موافق	+ +	
		▲		
		- أتقبل نفسي كما هي، لا أتقبلك أنت كما أنت.	- أتقبل نفسي و أتقبل الآخر	
		- وضعية تضخيم "أنت تابع لي أنا الأقوى"	- وضعية بنائية تعاونية "الذهاب معا للأمام"	
		- إتجاه مشكل :إنها غلطتك أنت.	- إتجاه مشكل :ماهو المشكل؟كيف يمكن حله؟	
		- المشاعر المفضلة:الاحتقار، الشفقة، الكراهية، التمرد.	- مشاعر تلقائية،رضا،تجانس.	
أنت	◀			أنت
غير موافق				▶ موافق
		- لا أتقبل نفسي، لا أتقبل الآخر	- أتقبلك كما أنت ، لا أتقبل نفسي كما أنا.	
		- وضعية :إنتقام اكتئاب ،ضعف، نقمة.	- وضعية رضوخ، تشويه، أنا تابع لك أنت الأقوى.	
		- إتجاه المشكل:أنها غلطة الآخرين.	- إتجاه مشكل :إنها غلطتي،لا يهمني.	
		- المشاعر:الحزن ،فقدان الأمل.	- المشاعر:خوف،إثم،عار،إعجاب.	
	- -	غير موافق	- +	

(Michel Josien .2007p:72)

حيث أن الوضعية:

✓ أنا موافق أنت موافق (+ +) : هي الوضعية السوية التي تظهر التوافق النفسي للفرد ، الذي يظهر تقبلا للآخر كما هو ، و يكون الفرد في هذه الوضعية واعيا بمسؤولياته ،واثقا بقدراته ،يعيش مشاعر الصداقة ، الوحدة ، القوة ، في انسجام مع نفسه و مع الآخر(التبادلات مع الآخر تكون تكاملية )

- أب/أب : لتبادل القيم ، النصائح....

- راشد/راشد : لتبادل المعلومات ، الأفكار.....

- طفل/طفل : لتبادل المتعة ، الاستياء،الإبداع ، الأحلام....

تكون التبادلات مباشرة بدون خلفية ( sans arrière pense ) (Blaise Ollivier.1995p:17).

✓ أنا إيجابي أنت سلبي (+/-) : هي وضعية هيمنة و اضطهاد و سيطرة يشعر الفرد بالعظمة ، و أنه أحسن من الآخر (التقليل من قيمة الآخر) ، الفرد يبحث من خلال هذه الوضعية عن الكمال أو الإنتقام ، و بالتالي يعطي لنفسه الحق في النقد و الحماية (الأب الناقد السلبي) ، فإذا تقبل الطرف الآخر هذه الوضعية سيحس الطرف الأول بالانتصار ، و بالتالي التسلط ، تعتبر هذه الوضعية وضعية قوة و دينامية لكن تنقصها المشاعر و العواطف حيث تعرض بشكل سلطوي اضطهادي أو منقوض (Vincent Lenhardt.1990 p: 21)

✓ أنا سلبي أنت إيجابي (-/+): الفرد في هذه الوضعية يحس بتفوق الآخر عليه (وضعية إلغاء)، يبحث الفرد من خلا هذه الوضعية أن يكون محبوبا من قبل الآخر ، الشيء الذي يجعل الفرد راضخا ، و تابعا للآخر ، ينمي مشاعر الضعف و العجز و المعانات ، و يظهر في دور الضحية ، يشكك في نفسه و قدراته ، التبادلات هنا توظف انطلاقا من حالة الطفل المتكيف الراضخ (Vincent Lenhardt. 2009p:23) .

✓ أنا سلبي أنت سلبي (-/-): وضعية إحباط تقود إلى العزلة والاكئاب النفسي، قد تؤدي إلى الانتحار، وهي الوضعية الأكثر إحباطا، تفقد الفرد ثقته بنفسه وبالآخر، متشائم، غير مبادر وغير منتج مدمر، ذاتي التدمير (Alain Cardon 2013 from web).

تكون الوضعيات في الحياة المهنية من الشكل :

✓ أنا (+) و أنت (+) و الآخر (-) : الديماغوجية.

✓ أنا (+) و أنت (-) و الآخر (+) :المبشر ، الإعلامي، المنقوض.

✓ أنا (-) و أنت (+) و الآخر (+) : الرضوخ.

✓ أنا (-) و أنت (-) و الآخر (-) : خيبة الأمل .

و الجدول التالي يوضح مختلف وضعيات الحياة للفرد في مواجهة وضعيات الأفراد المحيطين به :

الجدول (5) وضعيات الحياة الفرد في مواجهة وضعيات الأفراد المحيطين به:

(+ +)	(- +)	(+ -)	(- -)	
تفاوضي إيجابي مستمر . وضعية مستقرة	يحمي ، يطالب بوضع ما يريد،يعطي معلومات ،يقاوم الاستقزاز . وضعية غير مستقرة	دعم اطمئنان بروز القدرات الدعوة للتفاوض . وضعية غير مستقرة.	يبقى الثقة بالنفس، يدعو (-- ) للمشاركة، يرفض الانهزام. وضعية غير مستقرة	(+ +) في مواجهة

يبحث عن السيطرة أو الاستقزاز للدخول في صراع. وضعية غير مستقرة	يريد تدمير الآخر، بينهم منافسة سلبية، صراع في الأفكار، يلعبون من أجل السيطرة والصراع. وضعية غير مستقرة	السيطرة، التدمير الإلحاح، يهاجم يعطي كثيرا يسخر. وضعية مستقرة	يدمر، يتجاهل، يزعج يضطهد، يتحرش، يقلل من قيمة الآخر. وضعية غير مستقرة	(+ -) في مواجهة ←
يعجب، يبقى جانبا في الاحتياط، يتقبل بدون مناقشة، قلما يحاول الحركة وضعية غير مستقرة	الرضوخ، القبول، إعطاء الدلائل وضعية مستقرة	صراع، حوار أصم، محاولة التحول في الدور (-- ) أو (+) وضعية غير مستقرة	المرور في (+) وضعية غير مستقرة	(- +) في مواجهة ←
ينسحب، لا يجب لا بنعم و لا بلا . وضعية غير مستقرة	يدع الآخر يدمره أو العكس (+) عن طريق التعطيل و العرقلة. وضعية غير مستقرة	يؤدي (-- ) إلى السخرية أو الانهزامية . وضعية غير مستقرة	نوبان في السكوت و الانزعاج. وضعية مستقرة	(- -) في مواجهة ←

(Sylvaine Pascual Publié dans *Mieux communiquer on web* )

وكخلاصة لما تم ذكره سابقا عن وضعيات الحياة وارتباطها بنوعية العلاقات:

- إذا كان فردين في وضعية(++) فإن العلاقة ستكون مستقرة.
- إذا كان فردين في وضعية(+ -) فإن هذا يعني بروز لعب السيطرة و الصراعات .
- إذا كان الفرد في وضعية (+ -) و الآخر في وضعية(+ -) فإن العلاقة ستكون من النمط مسيطر/مسيطر عليه(Vincent Lenhardt. 2006 p:53).

إن دلالة الوضعية (+ -) هي تبليغ رسالة للآخر من الشكل (+ -)، إذا تقبل هذا الأخير الوضعية (+ -) فهذا انتصار (+ -)، و لكن إذا رفض الآخر هذه الوضعية ، و استجاب بالوضعية (+ -) فهنا يدخل الفردين في صراع من أجل السيطرة ( البحث عن الإنتصار).

إن دلالة الوضعية (+ -) هي إقناع الطرف الآخر بالضعف، لهذا فالفرد من خلال هذه الوضعية يبحث بطريقة لا شعورية عن (+ -). إن الأفراد في علاقاتهم انطلاقا من الوضعية (+ -) أو (+ -) يتموضعون في حالة تكامل ، يواجهون صعوبات في الإنفصال ، لأن في ذلك تنازل عن سيناريوهاتهم الأصلية (السيطرة على الآخر) (Milton J. Rosenberg and Carl I. Hovland.1960,p: 13-14) .

### 2.13. سيناريو الحياة:

يحتل مفهوم سيناريو الحياة موقعا مركزيا في مقاربة التحليل التبادلي، حيث تم تطويره عام 1965 من قبل "بيرن" و "كلود ستينز"، فحسب "بيرن" حياة الفرد منظمة وفق سيناريو مبرمج وغير واعي، حيث يسمح هذا المفهوم بفهم ما يحدث في حياة الفرد، كيف يفهمها وما هي نظرتة اتجاهها.

**تعريف:** حسب بيرن هو: "السيناريو هو مخطط للحياة، بني في الأساس من مجموعة قرارات محددة من قبل الطفل بغرض التكيف مع وضعية خارجية، هذه القرارات جرت تقويتها من قبل الأبوين، واثباتها فيما بعد من خلال الأحداث المعاشة في السنوات الستة (6) الأولى من حياة الطفل، الشيء الذي من شأنه خلق بدائل مختارة " (Berne.1977 Payot p:45).

حسب "بيرن" السيناريو هو:

- ✓ مجموع القرارات التي اتخذها الطفل منذ الطفولة الأولى.
- ✓ القرارات نابعة من وضعية معاشة ضاغطة.
- ✓ القرارات تدعم من قبل الأبوين أو الصور الوالدية، كما تدعم أيضا من تكرر عيش الوضعيات نفسها،

حيث أن: حالات الأنا توظف في مواقف متعددة أو تجارب يعيشها الطفل، الذي يقوم بتسجيل هذه التجارب على شكل معلومات، انفعالات ومشاعر، حيث من خلالها يتم اتخاده لقرارات معينة

(Clotilde & A Ziegler: 2010/4 (N° 136) p:64-66).

إن نظرة الفرد لنفسه وللآخر (وضعية الحياة) تعتبر عملية دمج للتربية التي تلقاها الفرد من خلال الأوامر والرخص، والتي من شأنها خلق خيارات، سلوكيات، قيم، خوف، رغبات والتي تقود الفرد إلى نسخ المخططات نفسها، وعيش القصص نفسها مع الأشخاص أنفسهم.

إذا كان السيناريو هو مجموعة الرسائل الخارجية التي استدخلها الطفل في وضعيات مجهدة من الطفولة و رداات الأفعال (السلوكيات) التي تنتج عنها، و للشرح و التدقيق أكثر في هذا التعريف سوف نعود إلى أصل السيناريو (Claude Steiner . 2010 p : 75 ) .

### 1.2.13. أصل السيناريو :

لا يمتلك الطفل في سنوات الأولى الوسائل اللازمة لإشباع حاجاته فهو في تبعية عاطفية و جسدية للوالدين و الأفراد المحيطين لإشباع حاجاته (الحاجة إلى الحب، الحماية.....) حيث تظهر عند الطفل معانات انفعالية و عدم ثبات نفسي و جسدي إذا لم يتم إشباع حاجاته .و للخروج من هذه الوضعية يترجم الطفل هذه الوضعية المعاشة وفقا لقدراته المنطقية و العقلية انطلاقا من الراشد A1 لإعطاء تفسير ملائم ، فمثلا الطفل في مواجهته للأمه التي كانت غائبة عن المنزل ، فهو يرغب في أن يحتضنها و يعانقها ، لكن حينما تبعده قائلة "إنتظر أنا مشغولة الآن ، ليس الوقت مناسباً" يترجم الطفل هذا الموقف على أن أمه لا تحبه ، و هو غير مهم بالنسبة لها ، و لكي يكون له ثبات نفسي رغم هذا التفسير للموقف سوف يقرر "أنه لن يحتاج أحدا"، هنا سوف يكبت هذه الحاجة للحب ، و يعتمد على سلوك الإبتعاد ، الذي يسمح له بتجنب المعاناة (Gloria Noriega Gayol. Olivier Montadat 2010/1 (N° 133) p: 24-45).

هذا المثال يوضح الطريقة التي من خلالها يظهر الفرد مخطط حياته (السيناريو) من خلال التجربة وترجمة هذه التجربة بطريقته الشخصية ما يقوده إلى نوعية القرار الذي اتخذه والإستجابة لحاجته في الحماية (Olivier Cuillaneux . 2013p:14).

### 2.2.13. تصنيفات السيناريو أو عمليات سيناريو الحياة:

يقصد بعمليات السيناريو كيفية عيش الأفراد لسيناريو حياتهم في الزمن. فمهما اختلف الأفراد فإنهم سيعيشون السيناريو وفق مخططات معينة اختلف العلماء في تصنيفهم لهذه العمليات:

✓ تصنيف بيرن: صنف بيرن ستة (6) انماط أساسية للسيناريو وهي:

- قبل avant
  - بعد apres
  - أبدا jamais
  - دائما toujours
  - تقريبا (encore et encore) ou presque
  - بدون نهاية sans fin
- مخطط الحياة القصير والطويل

(Steiner Claude.1996 p :41)

- سيناريو الحياة قبل: تابع للنواهي التي يجب أن تحترم لوقت معين ، مثال : لا أكون سعيدا قبل أن أنهي هذا العمل يوضح هذا التصنيف من خلال الأسطورة الخرافية (هرقل hercule) البطل الإغريقي الذي قبل أن يرتقي إلى مستوى نصف إله ، فهو مطالب بتكملة مجموعة من المهام الصعبة و القاسية كالتخلص من مقر ملك جبل النار (Les concepts de base,les besoins de base from web) .
- سيناريو الحياة بعد: يندرج تحت شعار أن لكل شيء ثمنه ، أين الموانع لا تتحقق إلا من خلال توقيت معين ، مثلا : "بعد 40 سنة الحياة ستكون بائسة و ستزداد سوءا يوما تلو الآخر. هذا لن يستمر . سأستمتع بوقتي اليوم ولمنني سأدفع الثمن غدا، يجب الاستمتاع بالشباب لأنك لن تستطيع ذلك عندما تصبح شيخا " مستوحاة من أسطورة "دوميكالس Domiccales " قوي عظيم إغريقي يعيش حياة سعيدة ، يأكل و يشرب و يلهو لكن في خلال هذا الوقت يضع طفل السيف تحت رأسه ، بعد أن ينزع السيف ظهر لديه خوف دائم و ثابت من أن خطرا معين سيطيح به (Delaunay.Lapra. muller.teboul et bussat .1984 p:18)
- سيناريو الحياة أبدا : نظرتة للحياة و أنه لا يستطيع أبدا تحقيق ما يرغب به "لن أنجح أبدا"، "لن أعيش سعيدا"، مقتبس من أسطورة "طونطال Tontale "محكوم عليه بالمؤبد داخل حوض في طرفه طعام و في طرفه الآخر إبريق من الماء ، و ليس بإمكانه الوصول إليهما ، فبقي في مكانه حتى مات جوعا و عطشا(Clotilde . Ziegler :2010/4 N° 136. p: 66) .
- سيناريو الحياة دائما: يجب على البقاء دائما في الوضعية غير المرضية، و ذلك ناتج للعقوبات الوالدية : "ستبقى دائما خجولا ، لا تصلح لشيء " و مرتبطة بقبول التنبهات غير المشروطة الموجهة للطفل كأن يقول : لماذا يحصل لي دوما الشيء نفسه ؟ ! هذا السيناريو مستوحى من الأسطورة "أراشني Arachné" المطرزة الإلهية التي تستمر في ادعائها الجنون لتتحدى الإله أثينا في مسابقة التطريز فعاقبتها أثينا بتحويلها إلى عنكبوت، و حطم عليها مدى الحياة بتطريز القماش . (Claude Steiner : ( n.d) Paris EPI p:145) .
- سيناريو الحياة تقريبا: من الشكل اقتربت ولكن ليس بالشكل الكافي و الكلي، مثل عبارات "أكاد أصل هذه المرة " ، "شكرا على الكتاب قرأته ما عدى الفصل الأخير"الفرد الذي يتبع هذا النمط من السيناريو يبذل مجهودا كبيرا دون أن يصل إلى الهدف المنشود في جميع المجالات. هذا السيناريو مقتبس من أسطورة "سيلسيف Silsyphé"الذي غضب من آلهة الخوف، فحكموا عليه مؤبدا بدرجة الصخر من التل إلى قمة الجبل، و في كل مرة يقترب من قمة الجبل يترك الصخرة فتعود إلى مكانها في الأسفل في التل ( Claude Steiner.1974p: 112) .
- سيناريو الحياة بدون نهاية: يندرج ضمن هذا السيناريو غالبية المتقاعدين و النساء التقليديات (المنشغلات بتربية الأطفال)، و رجال السياسة، انطلاقا من وقت معين "لا أعرف ماذا افعل" كتعبيرهم لم أخطط لشيء، انتظرت بلهف التقاعد و لكنني لا أدري ماذا سأفعل الآن ، فأنا غير راض ، كيف سأستثمر

الوقت ". مقتبس هذا النمط من أسطورة " فيليون و بونسيس Philéon & Bancis " هذان الزوجان المسنان أكرما الآلهة المتكثرة على شكل بائع متجول، في حين الآخرين رفضوا ذلك فكافأتهم الآلهة بتحويلهم للأبد إلى أشجار أغصانها متداخلة (Alain Cardon 2013pdf from web: p170)

✓ تصنيف سيتينز: يمكن تلخيص تصنيف سيتينز للسيناريو في الجدول التالي:

جدول رقم (6): تلخيص تصنيف سيتينز للسيناريو

التصنيف	بدون حب	بدون تفكير	بدون فرح
التوظيف المفقود	✓ الودة	✓ الوعي	✓ التلقائية
الأوامر	✓ لا تكن قريبا ✓ لا تكن	✓ لا تفكر ✓ لا تكن أنت	✓ لا تحس ✓ لا تنجح
النتيجة التراجمية	✓ اكتئاب ✓ انتحار	✓ ارتباك ✓ جنون	✓ الملل ✓ تعاطي المخدرات ✓ والكحول...
العمليات العلاجية	✓ التدرج على تبادل الملاطفات غير المشروطة (+)	✓ تشجيع التفكير الواضح. ✓ تقوية الراشد (A)	✓ التشجيع على التعبير على الأفكار

(Georges Nizard .1985 P : 136.)

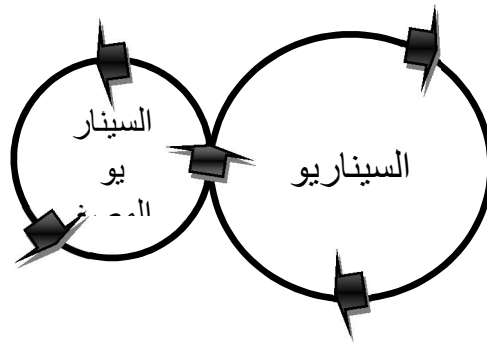
✓ تصنيف بيل هولواي Bill Holloway :

اقترح إضافة نمط السيناريو "دون استراحة" « sans repos » الذي يندرج تحته رجال الأعمال و كذلك الأمهات اللواتي يشتركن في "ضغوط الوقت" (debordé)

السيناريو المصغر Le mini scénario :

هو تسلسل سلوكي عقلي ملاحظ ، قصير المدة حيث يدور لحوالي 7 ثواني ، له ارتباط بمجموعة عناصر السيناريو يجعله يستمر ، و يمكن تلخيصه في الشكل التالي (الدائرة الصغيرة التي تدفع سير الدائرة الكبيرة) (Méthode : l'analyse transactionnelle from web) .

شكل رقم (50): علاقة السيناريو المصغر بالسيناريو:



(A Clotilde & A Ziegler: 2010/4 N° 136 p: 64-66)

حسب كاهلر هناك خمسة (5) رسائل أساسية مسيرة للسيناريو القصير و هي الإرشادات التالية:

1. كن مثاليا ،2. كن قويا ،3. أفرحني ،4. أبدل مجهودا ،5. أسرع. هذه الرسائل مخزنة في حالة الأنا الأب و التي تنشط من خلال وضعية الحياة " غير موافق " تظهر من خلال سلوكات ملاحظة و مميزة.

1. **كن مثاليا soit parfait**: من النمط (يمكنك العمل أكثر)(ليس سيئا و لكن أنتظر منك الأحسن )، الوجه يبدو جديا و صارما ، مشدودا و مضطربا ، الرأس مرتفع ،نظرات متجبرة ، مستقيم القامة ،لباسه كلاسيكي ، هذا الفرد يميل إلى الإكثار من الكلام في مواضيع مختلفة ، بدون استعمال لعلامات الوقف ، هذا السلوك يجعله يتوهم أنه يوظف الراشد لديه ، كما يعتقد أنه يحمي الطفل لديه ، و يظهر ذلك من خلال الأخطاء التي تظهر للآخرين ( Nisbett, R. E., & Wilson, T. D. 1977p: 231. from web ) .

2. **أفرحني fait moi plaisir**: من النمط لا تكن أنانيا، تشعرنني بالسلام، كن مهذبا...، المبادرة بالترحيب ، و ضع الجسم منحني ، الحاجبان مرتفعان ، منتبه بشكل كبير ،سلوكات إغرائية وجه مائل (منحني للأسفل) مع عينين يلاحظان الجوانب أو إلى الأعلى ، اليدان على الأغلب متشابكتان ، أو يقوم بفركهما . يميل هذا الشخص عند الاتصال إلى بداية الجمل و إنهاؤها بسؤال، و هذا بحثا منه على التوافق مع المحاور و فجأة يقوم بطرح أسئلة تحريكية، أو يوجه ، يبحث عن الحصول على المجاملات ، يستمع بالإشارة بـ "نعم" عن طريق الرأس خلال كل خطاب ، تعابيره الحيوية قصيرة تقاديا أو لتجنب قول "لا" من المحاور . في نهاية الحوار أو الخطاب يظهر صوته مرتفع ليطلب الانتباه، و كذلك لإثبات أنه قد "نجح" (Alain Cardon: 2013from web p:182-183).

3. **ابذل مجهودا fait un effort**: أصل هذا السيناريو يوجه إلى طموح الوالدين أن يحقق أبنائهم النجاحات التي لم لم يحققوها هم، من صفاته الإستماع بانتباه، قوامه منحني دائما إلى الأمام ، يجلس واضعا مرفقيه على ركبتيه ،يحب التنفس ، قبضته مغلقة و الإبهام إلى الداخل ، الوجه متجه إلى المحاور ، نظرتة متأملة و مركزة ، لديه خوف من عدم الفهم ، يطرح هذا الفرد العديد من الأسئلة في نهاية الحوار بدون الاستماع إلى الاجابة ، أو يطرح سؤالا قد تم الاجابة عنه.

تعاييره الشائعة: سأحاول، قدمت أفضل ما لدي، ليس سهلا، هذا الأمر صعب، هذه مشكلة، لا أعلم، لا أستطيع .... صوته مطابق للموقف العام وغالبا ما يكون حزينا (Nicole Pierre .2007p: 64).

4. أسرع fait vite: منفعل، مفرط في التكيف تظهر ليه سلوكات الاثارة والهيجان، خطواته طويلة، يتحرك بسرعة ولا يبق ماكثا في مكان واحد، يتحرك ثم يتوقف (كأن يشعل سيجارة ثم يطفؤها)، الحاجبان مجتمعان والعينان نشيطتان تتبع كل حركة، يتميز هذا النمط من الأفراد بنفاذ الصبر، يقطع جمل الآخرين ليكملها يعتقد أنه فهم قبل انتهاء الاخر من كلامه، يشرح باختصار وبتسرع.

تعاييره من الشكل: أسرع أسرع ، يجب الانتهاء ، إذا...انتهينا ؟ إذا ... سنبدأ ؟ موافق موافق ، يجب الإسراع....طريقة كلامه سريعة (Les concepts de base,les besoins de base from web).

5.كن قويا soit fort: تظهر عليه إشارات الإغلاق ، الذراعان متقاطعتان أو حول الركبتان ،الساقان متقاطعتان أما الجسم و اليدين غالبا ما يكونو جامدين ،أو أن تمسك اليدين بالكرسي أو بشئ آخر . أما التعابير الحيوية عنده فنادرة ، لديه وجه جامد بدون حركة ( لا يعبر إلا نادرا عن الحزن ، الغضب ، الخوف ، الفرح) (Claude Steiner.1992 p:78).

تعاييره من الشكل : ليس لدي تعليقات ، لا تدعهم يؤثرون عليك ، لقد شعرت ...،يجب الانتقاد ...الخ .صوته رتيب ، نبرته قاسية و مجردة من العاطفة ( Sylvaine Pascual , les Messages Contraignants on web ).

كل رسالة من هذه الرسائل الخمسة تحمل جانبا إيجابيا نلخصه في الجدول التالي :

جدول رقم (7): الجوانب الإيجابية للرسائل الخمسة لكاهلر

كن مثاليا	أفرحني	ابذل مجهودا	أسرع	كن قويا
منظم جدا	متكيف /ثابت	مستمر	فعال	متحمل / عنيد
- غير راض - متطلب	- الخوف من تخيب الآمال. - الخوف من اقتحام الآخرين لحياته. - البحث عن استحسان و قبول الآخرين.	- يضمن أن كل نجاح يمر بعمل قاسي. - يميل لتعقيد الأمور. - غير راض يميل للانتقاد.	- منفعل . - يوضع في مواقف مجهدة بغرض تقديم الأفضل.	- يكتبون المشاعر . - يرغبون بتجاوز الصعوبات دون مساعدة.

(Claude Steiner.1974 p: 57)

عمليا هذا التصنيف مناسب جدا لتجديد نوع السيناريو المعتمد عند المعلمات خلال تفاعلاتهم اليومية ، لأنه يمكن لنا أن نجد آلية لتحديد هذه السلوكات و التعرف على المشاعر كذلك .

### 3.2.13. مكونات السيناريو :

يبني السيناريو من خلال أربع (4) عناصر أساسية هي: أوامر les injonctions، نواهي contre injonction، البرامج programme، قرار الحياة. décision de survivre.

ملاحظة هامة: لقد أضاف "لويس جونسون Luis M Johnson" مصطلح القرارات القديمة، و هي عبارة عن قرارات قديمة يتلقاها الفرد في المرحلة الجنينية، أين تقوم ذاكرة الخلايا بتخزينها، و هي كل الإحساسات في مرحلة الحمل و السبعة (7) أشهر الأولى بعد الولادة .

✓ **الأوامر:** هي الرسائل الموجهة في شكل ممنوعات، رسائل غير شفوية يتلقاها الفرد قبل سن الستة (6) سنوات، انطلاقا من حالة الأنا طفل متكيف مع الوالدين ، و التي تسجل في الأب (1) صنف (p1) .  
(Claude Steiner. 2010 p:75).

قام كل من "بوب" و "ماري غولتينغ Bob & Mary Goulting " بحصر الأوامر التالية:

✓ أنماط الأوامر:

- على المستوى السلوكي :

**1. أنت غير متوفر أو موجود :** هذه الأوامر لها علاقة بالميول الإنتحارية لدى الراشد ، و مشاعر عدم استحقاق المحبة ، تنشأ من التهديدات الوالدية و تنقل للطفل من خلال القسوة و التعنيف أو عدم المبالاة التي يشعر بها الطفل، هذه التهديدات يعبر عنها الوالدين من الشكل :

الحياة ستكون أفضل لو لم يوجد بها طفل ، مثال : "لقد عانيت بشكل كبير ولادتك"، "او لم يكن لدي طفل لعملت بشكل مميز"، و في العمل يتقبل الفرد الأعمال الخطيرة و ساعات العمل الطويلة و المكتظة بالنشاطات.

**2. لا تكون أنت :** هذه الأوامر هي الأصل في سلوكيات الفرد المصممة من قبل الوالدين ، فمثلا : الأبنان اللذان كان لهما رغبة في إنجاب طفل بدل فتاة ، فيتعاملون معها كأن يلبسونها على أنها طفل ، أو يفضلون واحد من الأبناء على البقية و يعبرون عن ذلك ، كأن يقولوا "أخوك أحسن منك .أرأيت أخوك فلان يحسن عمل .....على عكسك أنت " و في العمل يتقبل هؤلاء الأفراد الأعمال التي تكون خارج مهامهم المنوطة بهم أو بقدراتهم أو المعارضة لمبادئهم (Nicole Pierre; Claudie Ramond. 2005 p:69 71) .

**3. لا تكون طفلا:** أمر له علاقة بالقرارات المبكرة للطفل بعدم اللعب أو المرح، أو الرضا، حيث سوف تظهر في العمل عندما يتلقى الفرد أعباء عمل تفوق مواصفات عمله، أو أو راتبه وحتى وضعيته. تبني من خلال الوالدين الذين يشعرون بالتهديد في حالة الأنا طفل والتي يوصلونها إلى أطفالهم، كأن يقولوا: "أنت

كبير على فعل..."، "الفتيات الكبيرات لا يفعلن هذا...". "إعتني بأخيك الصغير". (Christine Roussy cour. «101» p 55 from web)

**4. لا تكبر:** له علاقة بالقرارات المبكرة لدى الطفل بعدم الرغبة بأن يصبح راشداً ، بالغاً أو مفكراً . مصدرهما الوالدان اللذان هدفهما الأساسي أن يكونا والدين متميزين، و لا يرغباً في انفصال الطفل عنهما، كأن يقولاً: "أنت صغير على فعل هذا ..."، ولا تتركني". و في المجال المهني يقوم الفرد بأعمال محددة ، يكملها تحت المراقبة الصارمة ، بدون مسؤولية في اتخاذ القرار أو حل المشاكل (Christine Chevalier. 2006 p: 74)

**5. لا تنجح :** هي الأصل في تدمير الذات الذي يقول إلى الفشل في مختلف الميادين ، و هي نتيجة لغيرة الوالدين اللاشعورية من الطفل (من خلال حالة الأنا طفل)، الرسائل غير الشعورية الموجهة للطفل تكون من الشكل: "إذا أصبحت أحسن، أذكى، أغنى، لديك شهادات أكثر مني سوف لن أحبك أبداً " . أما في المجال المهني لاحقاً فسوف يتقبل هذا الفرد بالأوامر المتناقضة وغير الواضحة، كما يقبل بمسؤوليات غير ضرورية أو يقبل أعمال في ظروف غير ملائمة.

**6. لا تفعل :** هي أصل التردد في القرارات حيث ينتظر الفرد أن يقرر الآخرون في مكانه . ويأتي هذا الأمر من خوف الوالدين أن يتأذى الطفل أو يفعل أشياء ضارة، إذا فابتعد.

وفي المجال المهني يتقبل الفرد الأعمال المتنوعة، الطارئة، وأمر آخر لحظة والمتقطعة، مما ينتج صراع دائم وغير منتهي في العمل.

**7. ليس له قيمة:** له علاقة بالقلق عند الأفراد، يظهر بسبب الوالد الذي يرسل رسائل للطفل مفادها أن الطفل ليس بالمهم للوالد و هذا الأخير ليس في حاجة مهمة له .

أما في المجال المهني فيقبل هذا الفرد الأعمال السيئة، غير الواضحة، و الخالية من سبل التطور و الترقية (Moïso Carlo, & Novellino Michele.2004. p: 52).

**8. ليس له علاقة:** علاقة بالسلوكيات الفردية المنعزلة، التي تظهر في شكل أنانية، عدم القدرة على الإحساس بالرضا داخل الجماعة. أما في المجال المهني يكون الفرد كثير التغيير والتحويل في منصبه ولا يريد الاستقرار.

**9. لا تكن قريباً:** هذا الأمر يعبر عنه من الشكل: "لا ترض على أحد"، "لا تحب"، وهو الأصل في نقص الثقة بالآخرين، حيث يظهر الفرد سلوكيات تجعل الآخر يرفضه، سببها منع أو حرمان الطفل من الوالدين، أي من خلال عدم الاقتراب الجسدي، أو عدم التواصل مع الطفل، أو غياب الوالدين كلياً. في العمل يميل

هذا الفرد إلى الأعمال التي لا تتطلب علاقات وتواصل مع الآخرين (Christine Chevalier et Martine  
Walter.2008 p :78-81)

**10. لا تكن سليم التفكير:** هي أصل السلوكات الوسواسية أو الأمراض العقلية، تظهر هذه الأوامر من الشكل "لا تكن سليم التفكير"، حيث يبينها الطفل انطلاقاً من أن الوالدان لا يمنحانه الطاقة والوقت الكافيان إلا عند مرض الطفل فقط، وبالتالي يخزن الطفل هنا أن المرض شيء جيد و مناسب للفت انتباه الوالدين. في العمل عندما يجبر على العمل في ظروف غير مريحة (حرارة عالية، إنارة غير مناسبة، ضوضاء عالية) يجهد ويقدم عمل سيء (Caroline Carlicchi 3 janvier :2013 from web).

### - على مستوى التفكير :

**11. لا تفكر:** تعتبر الأصل في فقدان الوضوح، عدم الرضا في اللحظة التي يتم فيها اتخاذ القرار، وتكون على شكل "لا تفكر في هذا الشيء" (على الأغلب الجنس) أو لا تفكر إلا في ما أفكر أنا فيه. تأتي من الوالدين اللذين لا يسمحان للطفل بالتفكير والنقد. أما في المجال المهني، فيقبل الفرد الأوامر التي ليس لها تفسير أو توضيح للعمل.

### - على مستوى العواطف:

**12. لا تحس:** تعتبر الأصل في اضطراب المشاعر الجسدية كالجوع مثلاً، كما قد تكون أصل الإضطرابات العقلية، و هي من الشكل "لا تحس هذا الإحساس" أو " لا تحس ما تحس به بل ما أحس أنا به"، يكتسبها الطفل اللذان يكتبان مشاعره و أحاسيسه، و الطفل قد يربط هذا الردع بجميع المشاعر و الأحاسيس أو نمط واحد و محدد من الأحاسيس و المشاعر مثلاً " لا تبكي"، "كن شجاعاً"، "أنا جائع يجب عليك أن تأكل"، "يجب عليك ارتداء المعطف لأنني أحس بالبرد". في المجال المهني يتقبل الفرد العمل الصعب الذي لا يسمح له بالتعبير عن مشاعره (Michele Novellino. 1995 n°74 p: 33).

فيما بعد أضافت "جيزال جاوي Fracise Gyzal Jaoui " الأمر رقم:

**13. لا تعرف (ne sache pas)** والذي تعتبره السبب في السلبية في لحظة البحث عن المعلومات تحت شعار "لا تكتشف"، حيث يكتسبها الطفل من الأبوين اللذان يرفضان الإجابة عن أسئلة الطفل، ويحدقان فيه بنظرات مزعجة، أو يعبران عن ذلك بجمل مثل: "سأجيب لاحقاً" أو "لا أريد أن أعرف" (Isabelle Harle. ...2013 p: 10-13)

من خلال ما تم عرضه سابقا من الأوامر، برزت أهمية الرسائل الوالدية التي يترجمها الطفل حسب مرحلة النضج لديه، وفيما بعد سيتم اتخاذ القرار عن سيناريو الحياة الذي سيواجه به المشكلات والوضعيات الصعبة، هذه الرسائل في الحقيقة تحجب الإدراكات الصحيحة لواقع الطفل. إنطلاقا من ستة (6) حتى سبعة (7) سنوات الطفل يتعلم ويكيف ويوافق بين الأوامر حاجاته الخاصة، وطريقة توظيفه للإرشادات.

✓ **البرنامج** : يتكون بين 7 و 8 سنوات ، يعرف بالنموذج التقني الوالدي ، يعرض للطفل ماذا وكيف يفعل لتحقيق السيناريو ، هو على الاغلب يعلم من قبل الوالد من الجنس نفسه انطلاقا من حالة الأنا الراشد.

✓ **القرارات**: حوالي (6-7) تبنى القرارات التي يتخذها الطفل انطلاقا من دمج تأثير المحيط الخارجي وكذلك حاجات الطفل الأساسية ، ليظهر بذلك نمط الحياة الذي اختاره الطفل تجاه وضعية صعبة و تحت الضغط ، وفي هذه الوضعية يقرر الطفل كيف سيكون سلوكه ، ما الذي يجب إظهاره أو إخفاؤه ، من سيثق به ، من خلال هذه القرارات التي يتخذها الطفل في مرحلة مبكرة (قرارات غير شعورية) يكور هذا الأخير إدراكاته تجاه الحياة .

إذا القرار هو اعتقاد لأنا أو للآخر مرتبط بمشاعر مؤلمة، متبوع بسلوك مدعم لهذه الوضعية، حيث أن القرارات التي يتخذها الطفل في مرحلة مبكرة هي غير ثابتة ويمكن بالتالي أن تتغير في مرحلة الرشد.

أعطى "كلود ستينر" الأهمية في تشخيص السيناريو إلى دراسة التركيب السوماتي للفرد، الذي يعتبر وسيلة من خلالها يترجم السيناريو للفرد، إذ أن القرارات التي يتخذها الفرد حسب تدرجها لترجمة الجسدية خاصة في نمو و بناء العضلات.

إن دوران الطاقة و الانفعالات تحت تأثير الأوامر يعتبر أمر معرقل للنمو الجسدي.

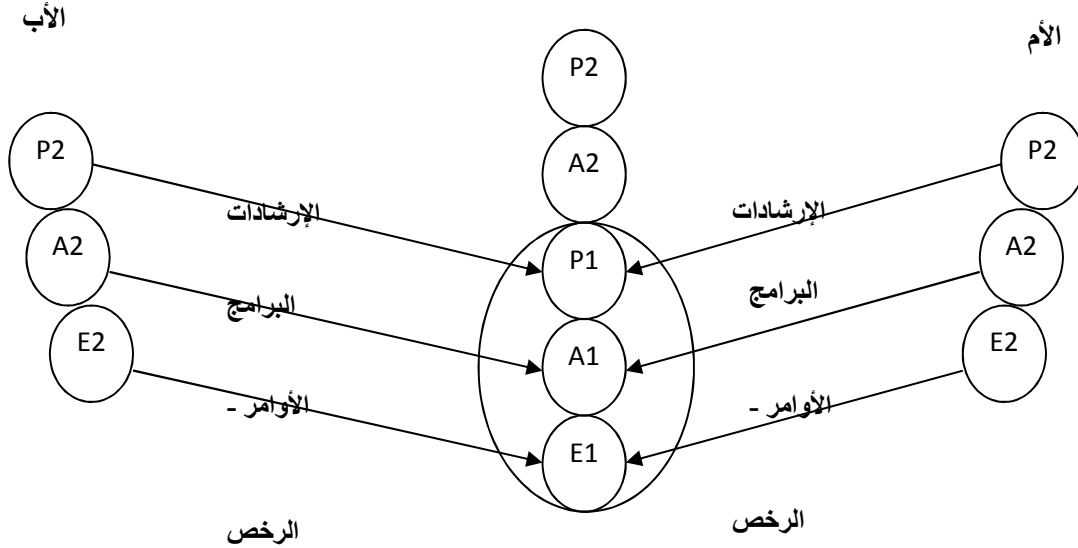
كما أن كل وظيفة جسدية تسيطر بشكل معين فمثلا: التفكير يسيطر على الجسم من خلال المخ الرياضي يتحكم في المخ من خلال الجسم ، و عليه فإن الخصائص النفسية الفردية تساعد على التشكل الجسدي ،مثلا :الأفراد الذين يميلون للإحساس بالمسؤولية يتجهون إلى تطوير اليدين الذراعين و الأكتاف ، و تضخيم أعلى الجذع ، بينما الأجزاء السفلى للجسم تهمل ، تتصلب تذبذب (Michel Hausenne. 2004 p: 87) .

**الانفعالية motivité**: تميل إلى تطوير الأعضاء الحسية (البصر، السمع ، اللمس) بينما العضلات تبقى مترهلة و ناعمة .

إن الأوامر التي يتلقاها الطفل تدمج لتشوه الجسم، تفقده التوازن، تسحب منه الطاقة من جزء معين لتشبع جزء آخر من أجزاء الجسم، الشيء الذي يؤدي إلى ظهور تناقضات سومانوية مثل ظهر قوي وبطن مرتخي فك قوي وعينين صغيرتان، يدان ماهرتان وساقان غير رشيقتين.

فمن خلال ما تم عرضه يمكننا القول أن كل سيناريو يجد تركيبه خاصة للتعبير الجسدي الذي يميل لمحاكاة المواقف و شكل البطل للفرد (Claude Steiner. 2010 p:24-29).

شكل رقم (51): نظام السيناريو حسب ستينر



(Claude Steiner. ( n.d) Paris EPI. P: 38)

#### 4.2.13. دوران السيناريو : Le circuit du scenario

يتشكل دوران السيناريو انطلاقاً من ثلاث (3) عوامل رئيسية، و هي : المعتقدات و مشاعر السيناريو ، مظاهر السيناريو ، الأحداث المقوية.

✓ **معتقدات السيناريو:** هي اعتقادات تمهيدية (تظهر في الطفولة) حول الذات و الآخرين، و هي وسيلة لشرح المشاعر المؤلمة (تتمع في اللحظة التي يتم فيها اتخاذ القرار)، كمثال: الطفل الذي يفقد ملاطفات الأم يظهر عنده الخوف من الهجر، و سيحاول الطفل بمختلف السلوكيات (كالتعبير عن الغضب) لمحاولة لفت انتباه الأم = « (معتقد السيناريو العقلي).

الطفل يعطي تفسيراً آخر لهذه الوضعية: أعتقد أنني أقل ذكاءً من أخي الأكبر = « (اعتقاد ثانوي)، إذا هذه الوضعية تقود إلى الاعتقاد:

- اعتقاد حول الذات: أنا سيء، غبي.
- اعتقاد نحو الآخر: الآخر أقوى مني أذكى مني.
- اعتقاد نحو الحياة: الحياة غير عادلة.

المشاعر التي تظهر في لحظة قرار السيناريو: لكي ألفت الانتباه سأغضب هي مشاعر متطفلة تعوض المشاعر الأصلية (الخوف). دوران المشاعر المتطفلة يطلق عليه عند العديد من العلماء بـ: دوران السيناريو (Claude Steiner. John Dusay 1977 p: 24-30).

✓ **مظاهر السيناريو** : هي كل المواقف الداخلية و الخارجية التي تظهر المعتقد و مشاعر السيناريو كالسلوكات المرئية ، المعاش الداخلي و الهومات.

- السلوكات المرئية: تبنى من خلال التظاهرات الانفعالية (كلمات ، إيماءات)

- السلوكات الداخلية أو المعاش الداخلي: تظهر من خلال الغضب ، الألم الجسدي ، الحزن الذي يعتبر كرد فعل لمعتقدات السيناريو . (Claude Steiner: 1981 Epi p 52)

- السلوكات الداخلية أو الهومات: هي غير حقيقية ، بينها الفرد من خلال الهومات و الأحلام .

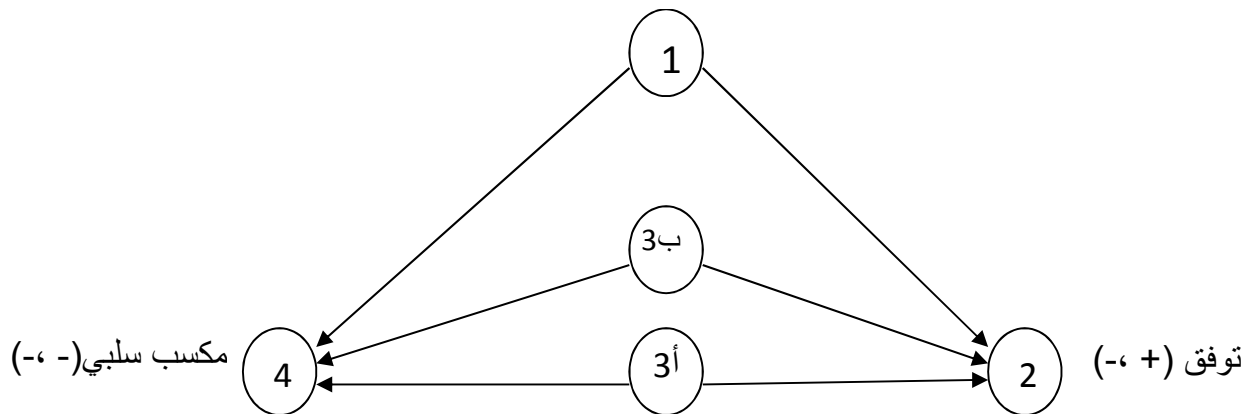
✓ **الأحداث المقوية**: هي مجموعة الأحداث التي تقوي معتقدات السيناريو ، حيث أن كل حادث

مقوي سيرفق بالطابع . (Christine Roussy cour «101» p 43 from web p 61)

**دوران السيناريو**: تعتبر الارشادات الوالدية و السلوكات الملاحظة الناتج عنها الجزء الأول من دوران السيناريو القصير، الذي يمر عبر عدة مراحل والتي يمكن اختزالها في المخطط التالي:

شكل رقم (52): مراحل دوران السيناريو القصير .

الرسائل الارشادية (موافق، إذا...)



(Claude Steiner.1974 p: 82)

حيث يمكن توضيح ذلك في ما يلي :

1. الإرشادات : تكون من النمط (موافق إذا ) مثلا : ستكون إيجابي (+) إذا بدلت مجهودا.

2. أوامر السيناريو : لا أنجح ، لا أستطيع الوصول أبدا إلى الهدف المنشود .

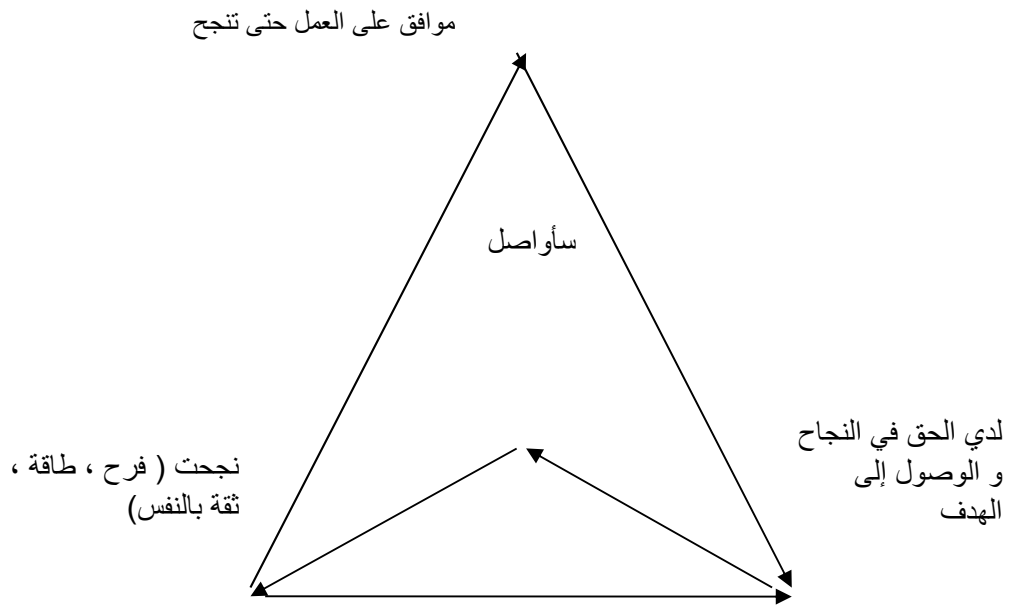
3. أ . الرضوخ : سأحاول ، و لكن أخاف ألا أصل إلى الهدف المنشود.

3.ب. التمرد : سأفعل العكس و لا تهمني النتائج .

4. المكاسب السلبية (ال فشل): كنت متأكدا، دائما يحصل لي الأمر نفسه .

- يمكن تعويض السيناريو القصير السلبي بسيناريو قصير إيجابي، حيث ننتقل برخص كافية كما هو موضح في المثال التالي :

شكل رقم (53): تعويض السيناريو القصير السلبي بسيناريو قصير إيجابي



(Claude Steiner.1974 p: 86)

## 14. الإستقلالية الذاتية أو الضبط الذاتي L'autonomie :

يعتبر هذا المفهوم هو الهدف الأساسي الذي تصبو إليه نظرية التحليل التبادلي، من خلال قيادة الفرد نحو الوعي بحاجاته الأساسية، تقبل مسؤولياته، اتخاذ قراراته بناءً على شخصيته، عيش المشاعر الاصلية والتعبير عنها، تقبل نفسه وتقبل الآخر كما هو، كل هذا يقوده إلى تطوير القدرة على مسايرة الحياة كما هي.

### 1.14. تعاريف :

تعرف فرنكلين إرنست Franklin Ernest الضبط الذاتي على أنه " القدرة على عيش أكبر قدر ممكن من العلاقات (موافق/موافق) والتي تقود إلى علاقات إيجابية مستمرة مع الآخر" (Daniel Chernet. Octobre 2007).  
أما تيد نوفي Ted Novey فيرى تحققه إذا استطاع الفرد أن يستثمر على الأقل 95% من وقته في الوضعية (+/+). (Theodore B Novey ,January 1995 p:80).

يعرفها إيريك بيرن الإستقلالية الذاتية بأنها قدرة الفرد على استعمال ثلاثة كفاءات أساسية هي: الوعي التلقائية والمودة (Berne, 1976 p:197).

### 1-الوعي:

عنصر أساسي في الاستقلالية الذاتية، ووضوحه يعني قدرة الفرد على الاتصال بالواقع انطلاقاً من مبدأ هنا والآن وليس من خلال لحظات مرتبطة بالماضي أو المستقبل. كما أن لوضوح الوعي ارتباط بـ:

- الوعي الذاتي وهو وعي الفرد بقدراته طباعه الأصلية تفكيره سلوكاته أهدافه وحاجاته فالوعي بالذات على أنك مختلف عن الآخرين ومتميز عنهم.
- الوعي بالآخر أي بقدراته بحاجاته بمواقفه وطريقته لفهم الوضعية أسلوبه وطريقة ردة فعله اتجاه سلوكنا افعالنا ورسائلنا
- الوعي بالوضعية إن الوعي الذاتي والوعي بالآخر يؤدي إلى الوعي بالوضعية الحالة وبمختلف التوظيفات والتفاعلات والأسباب المحركة للموقف (Daniel Chernet. 2009 P: 15-16).

### 2-التلقائية :

التعبير بحرية عن الشخصية أي استخدام حالات الأنا الثلاثة بسلاسة بحرية بوعي لعدم الانحصر

داخل حالة أنا واحدة التعبير عن الانفعالات والمشاعر والأفكار وعن الأهداف بحرية وهذا من أجل تطوير العلاقات وكذلك القدرة على استعمال النموذج العلائقي المناسب للوضعية والهدف منها (<http://www.at-toulouse.com/ressources/l-analyse-transactionnelle>).

### 3- القدرة على المودة:

القدرة على الدخول في علاقات أصلية حقيقية مع الآخر القدرة على تبادل لحظات انفعال حقيقية (دون لعب دون أحكام ودون كبت) هي أيضا القدرة على التعبير عن الفرح وأيضا الغضب أو الخوف وكذلك المطالبة بالاطمئنان ([les-concepts-de-base-etats-du-moi/](http://les-concepts-de-base-etats-du-moi/) from web).

## 2.14. سيرورة الإستقلالية الذاتية:

إن استعمال الفرد للكفاءات السابقة للوصول إلى الضبط الذاتي يجعله يمر بأربع (4) مراحل حسب ما وضعته كاترين سيمور:

### 1-مرحلة التبعية:

هي مرحلة الرضوخ للآخر الآخر هو المسؤول عن خياراتنا أفعالنا وكذلك النتائج يكون الفرد في هذه المرحلة بحاجة لتبعية الآخر بغرض تحقيق أهدافه (دور الضحية في المثلث الدرامي) تظهر في شكل ردود الضحية في المثلث الدرامي في الحالات المرضية. أما في الحالات الأصلية فهي تعبر عن استجابة لعدم المساواة أو فقدان حقيقي مثلا الرضيع يكون تابعا للآخر ليشبع حاجاته.

### 2-مرحلة رفض التبعية:

هي مرحلة التمرد رفض التبعية تتميز بالطابع العدائي الغضب وهي مرحلة هامة للانتقال للمرحلة الموالية في الحالات المرضية تظهر على شكل (دور المضطهد في المثلث الدرامي) أو العدوانية السلبية أما إذا كانت أصلية فتكون مبنية على رؤية واضحة لعجز أو قصور الفرد الذي كان معتمدا عليه.

(Martine Fistino.2012 p: 118)

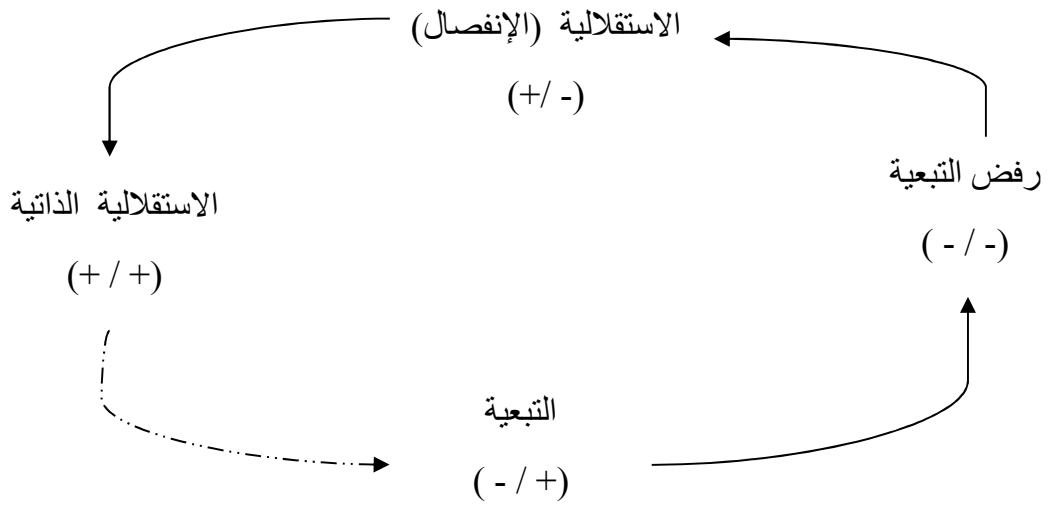
### 3- مرحلة الاستقلالية :

يكون الفرد في هذه المرحلة المسؤول على خياراته الذاتية. هي مرحلة وعي الفرد بأهدافه بهويته يستطيع تحقيق أهدافه انطلاقا من وسائله الخاصة. في الحالات المرضية تظهر على شكل المنقض في المثلث الدرامي أما إذا كانت أصلية فهي تسمح باكتشاف أنظمة وبناء معايير جديدة.

## 4. مرحلة الاستقلالية الذاتية :

هي مرحلة المسؤولية عن خيارات الفرد، سلوكاته ونتائجها، الفرد المستقل ذاتيا يوظف أفعاله، طاقاته مع الآخر للوصول إلى أحسن النتائج. تعتبر هذه المرحلة مرحلة نضج متقدم حيث يطور علاقاته مع الآخر (cycle de la dépendance et accès-a l'autonomie. /2013/01 from web).

شكل رقم (54): مسار الاستقلالية الذاتية لكاترين سيمور



( Caroline Carlicchi :3 janvier 2013 from web)

إن تعرض الفرد لموقف مجهد حسب فرانس بيكار و لوري هاوكس يؤدي إلى توظيف السيناريو الداخلي للفرد و الذي بناه في وقت سابق، هذا السيناريو الذي يؤدي إلى حجب و تظليل حقيقة الموقف المجهد (سواء إدراكه أو تقييمه).

## خلاصة الفصل:

هدف التحليل التبادلي هو الوصول بالفرد إلى الإستقلالية الذاتية مما يعني الشفاء من السيناريو. فتمتع الفرد بالاستقلالية الذاتية في مجابهة موقف مجهد يعني حسن تسيير الموقف من قبل الفرد، أي بعبارة أخرى الوصول إلى وعي واضح، طاقة كافية للأنا لمواجهة هذه المواقف المجهد.

فكما وضحنا أن السيناريو هو تكافل مجموع عناصر الشخصية وتوظيفها في مواقف معينة، فإننا نتساءل هنا كيف يحدث الاجهاد في هذه الأثناء، وكيف تتفاعل عناصر الشخصية بهذه المقاربة في مجابهة المواقف المجهد.

هذا ما يقودنا إلى أجرأت أفكارنا في جانب ميداني للدراسة، خاصة وأنا نستطيع الآن التأكيد على النقاط التالية:

- ❖ من جهة هو نظرة تضمن شمولية كل عناصر شخصية الفرد، ودقيقة في تحديد العلاقة بين هذه العناصر.
- ❖ نظرة شاملة لجميع ما حققته المقاربات والنماذج والنظريات السابقة في تعامل الفرد مع الإجهاد خاصة والحياة عموماً.
- ❖ تمكنا من دراسة العلاقات الموجودة بين عناصر الفرد الداخلية والبنوية له، وتفاعله مع المحيط.
- ❖ جاءت هذه المدرسة بشيء مهم جداً هو ضرورة فهم تفسير الظواهر في إطارها الزماني، والمكاني.
- ❖ كذلك فمن الأساسيات التي جاء بها التحليل التبادلي أنه مقاربة تفاعلية ارشادية ليست تفسيرية فقط، فهدفه دوما صحة الفرد.

## Referances :

1. Claude Steiner (n.d.): L'autre face du pouvoir, Desclée de Brouwer.
2. Claudie Ramond (2009) :*L'homme inachevé, comment grandir avec ses émotions de la*
3. Fanita English (1993) :Analyse transactionnelle et émotions Desclée de Brouwer1976.
4. François Delivré(2003) : Le pouvoir de négocier, InterEditions, Paris
5. Godard Alain, Vincent Lenhardt1999 : Engagements Espoirs et Rêves, Village Mondial,
6. Jean Yves Fournier(1993) : Gérer les rapports de force Ed. Organisations.
7. Marie Joseph Chalvin 1982 :Comment réussir avec ses élèves ESF
8. Nola Katherine Symor, (n.d.) (publication originale en anglais en 1977). « Le cycle de la dépendance » in Les Classiques de l'analyse transactionnelle N° 3, Éditions d'Analyse transactionnelle .
9. *Transactional Analysis Journal*, publié par l'ITAA . transactionnelle N° 1, Éditions d'Analyse transactionnelle (publication originale en anglais en 1975).
10. A Layman's Guide to Psychiatry and Psychoanalysis, 1971: (trad. Psychiatrie et psychanalyse à la portée de tous), Arthème-Fayard.
11. Abramis, D. J. (1994). Work role ambiguity, job satisfaction, and job performance: Meta-analyses and review. *Psychological Report*, 75, 1411–1433.
12. Actualités en Analyse Transactionnelle revue francophone, éditée par les Editions d'AT.
13. Actualités en Analyse Transactionnelle revue francophone, éditée par les Editions d'AT.
14. Adams, G. A., & Jex, S. M. (1999). Relationships between time management, control, work–family conflict, and strain. *Journal of Occupational Health Psychology*, 1, 72–77.
15. Agnès le Guernic (2004): Etats du moi, transactions et communication : Savoir enfin que dire
16. Agnès le Guernic (2004): Etats du moi, transactions et communication : Savoir enfin que dire après avoir dit bonjour ! Inter éditions.
17. Agnès Le Guernic (2009) :Sortir des conflits Paris Inter Editions..
18. Agnès Le Guernic (2014) : Améliorez vos relations et vivez mieux, Comment développer des relations humaines de qualité en famille, entre amis et dans la vie professionnelle, Ed Ixelles.
19. Agnès Le Guernic (2015) : Analyse transactionnelle en action, Les concepts clés de l'AT et leurs applications au quotidien, Ed Ixelles.
20. Agnès Le Guernic 2011 : L'Analyse transactionnelle, pour mieux se connaître et améliorer ses
21. Agnès le Guernic et José Grégoire (2009) : Sortir des conflits grâce à l'AT : Pacifier ses relations avec l'analyse transactionnelle Inter éditions.
22. Alain Cardon (1981) : Jeux Pédagogiques et Analyse Transactionnelle. Les Éditions D'organisation.
23. Alain Cardon (1986) : le manager et son équipe l'analyse transactionnelle et l'école de palo alto. Paris les éditions d'organisation,
24. Alain Cardon (2013) Available at <http://ifat.net/>
25. Alain Cardon Vincent Lenhardt Pierre Nicolas 2004 :L'Analyse Transactionnelle outil de communication et d'évolution Éditions d'Organisation 2 éd, (02/01/2015) Available at <http://www.acifr.org>
26. Alain Cardon, Vincent Lenhardt Pierre Nicolas 1979 l' Analyse Transactionnelle, Paris, Ed d'Organisation
27. Alain Cardon(1992) : Décider en équipe, Paris Edtions d'Organisation,
28. Alain Crespelle(1992), Le moi, le rôle et la personne, différences et interférences ; extension du modèle de l'analyse transactionnelle à la dimension instituée de la relation, AAT n°52
29. Alain Crespelle(1992), Le moi, le rôle et la personne, différences et interférences ; extension du modèle de l'analyse transactionnelle à la dimension instituée de la relation, AAT n°52

30. Alex Mucchielli(2004) : Approche systémique dans les organisations, Paris Armand Colin,.
31. Alloy, L. B., & Abramson, L. Y. (1979). *Judgment of contingency in depressed and nondepressed students: Sadder but wiser?* Journal of Experimental Psychology: General, 108, 441–483.
32. Among Attitude Components(p 1-14) New Haven And London, Yale University Press.
33. Amstad, F. T., Meier, L. L., Fasel, U., Elfering, A., & Semmer, N. K. (2011). *A meta-analysis of work-family conflict and various outcomes with a special emphasis on cross-domain versus matching-domain relations.* Journal of Occupational Health Psychology, 16, 151–169.
34. Analyse Transactionnelle ? (n.d.) Retrieved November 27 2015 from.<http://www.analyse-transactionnelle.com/>
35. analyse transactionnelle 2010/4 (N° 136), p. 64-66.
36. Analyse transactionnelle et stress Available at [https://www.youtube.com/results?search\\_query=analyse+transactionnelle+et+stress](https://www.youtube.com/results?search_query=analyse+transactionnelle+et+stress)
37. Anna A ,E Déry article :les strokes en management ou les signes de reconnaissances) Actualités en analyse transactionnelle (N° 133), p. 1-13.
38. Anne Clotilde Abécassis Ziégler, « Le point sur... La scène de scénario », Actualités en analyse transactionnelle 2010/4 (N° 136)
39. Anne Clotilde Abécassis Ziégler, « Le point sur... La scène de scénario », Actualités en analyse transactionnelle 2010/4 (N° 136)
40. Aoui, Gysa (1979) Le Triple Moi, Paris : Robert Laffont. attitudes.
41. Assouline, M., & Meir, E. I. (1987). Meta-analysis of the relationship between congruence and well-being measures. Journal of Vocational Behavior, 31, 319–332.
42. At Institut français d'analyse transactionnelle sur [http://ifat.net/histoire\\_at.php](http://ifat.net/histoire_at.php) AT .Vol 2.
43. Aust, B., & Ducki, A. (2004). *Comprehensive health promotion interventions at the workplace: Experiences with health circles in Germany.* Journal of Occupational Health Psychology, 9, 258–270.
44. Bakker, A. B., van Veldhoven, M. J. P. M., & Xanthopoulou, D. (2010). *Beyond the demand-control model: Thriving on high job demands and resources.* Journal of Personnel Psychology, 9, 3–16.
45. Bakker, A. B., Demerouti, E., Sanz-Vergel, A. I. (2014). *Burnout and work engagement: The JD-R approach.* Annual Review of Organizational Behavior, 1, 389–411.
46. Beauvois Jean-Léon(1994) : Traité de la servitude libérale. Dunod,.
47. Bergman, M. E., Palmieri, P. A., Drasgow, F., & Ormerod, A. J. (2012). *Racial/ethnic harassment and discrimination, its antecedents, and its effect on job-related outcomes.* Journal of Occupational Health Psychology, 17, 65–78.
48. Berne Éric – Que dites-vous après avoir dit Bonjour ?) Paris ,Tchou éd, Laffont
49. Berne Éric ( 2006) – Que dites-vous après avoir dit Bonjour ?) Paris ,Tchou éd, Laffont
50. Berne Éric (1975) :Psychanalyse et psychiatrie à la portée de tous Stock.
51. Berne Éric (1977) : Analyse Transactionnelle et psychothérapie. Petite Bibliothèque Paris
52. Berne Éric (1991) :La vallée du bonheur (conte) Inter Éditions
53. Berne Éric (2005) :Structure et dynamique des organisations et des groupes, Editions d'AT.
54. Berne Éric 1977 : Analyse Transactionnelle et psychothérapie. Petite Bibliothèque Paris
55. Berne Éric aurait 100 ans Actualités en analyse transactionnelle 2010/3 (N° 135) Available at Institut français d'analyse transactionnelle sur [http://ifat.net/histoire\\_at.php](http://ifat.net/histoire_at.php)
56. Berne Eric Principles Of Transactional Analysis Available at <http://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/a>
57. Berne Éric( 1967 :Des jeux et des hommes. Stock,.
58. Berne Éric(1966) :The structure and Dynamics of Organisations and Groups, New York,
59. Berne Éric(1971) : Analyse Transactionnelle et Psychothérapie Paris, Payot,
60. Berne Éric(1971) :Psychanalyse et psychiatrie à la portée de tous Fayard,
61. Berne Eric(1977) :Que dites-vous après avoir dit bonjour ?,Paris ,Tchou éd, Laffont.

62. Berne Eric(1997) ;l'analyse transactionnelle et psychothérapie Petite bibliothèque Paris Payot.
63. Berne Éric(1998) :La vallée du bonheur (Conte) Paris Inter Editions.,
64. Berne Eric(2006) :Principes de traitement psychothérapeutique en groupe Editions d'AT.
65. Berne Eric(2010 ):Amour, sexe et relations Lyon Editions d'AT.
66. Berne Éric(2012) : Intuition et états du moi . Dunod Inter Edition.
67. Berne Eric.(1967) :Des jeux et des hommes. Stock.,
68. Berne Eric(1966) :The structure and Dynamics of Organisations and Groups, New York,
69. Berne vulgarise Freud! Available at <http://www.terret.ch/site/un-peu-de-philo/autres->
70. Berne vulgarise Freud! Available at <http://www.terret.ch/site/un-peu-de-philo/autres->
71. Berne, Eric (1976) : Des Jeux et des hommes Paris : Payot.
72. BITTAR Eric (22 mai 2007) : Favoriser l'apprentissage avec l'At 6 emes Journées Apprentissages ENS Cachan.
73. Blaise Ollivier(1995) : L'acteur et le sujet, Vers un nouvel acteur économique, Paris, Desclée de Brouwer.
74. Blog-Fn. Coaching-go.com /2013/01 cycle de la dépendance et accès-a l'autonomie.
75. Bowling, N. A., & Kirkendall, C. (2012). *Workload: A review of causes, consequences, and potential interventions*. In J. Houdmont, S. Leka, & R. Sinclair (Eds.), *Contemporary occupational health psychology*(Vol. 2) (pp. 221–238). Chichester, U.K.: Wiley.
76. Breaugh, J. A., & Colihan, J. P. (1994). *Measuring facets of job ambiguity: Construct validity evidence*. *Journal of Applied Psychology*, 79, 191–202.
77. Brecard, France Hawkes, Laurie (2008 ):Le grand livre de l'analyse transactionnelle Paris Eyrolles.
78. Brecard, France Hawkes, Laurie (2008 ):Le grand livre de l'analyse transactionnelle Paris Eyrolles.
79. Brouwer,.,
80. Bruner Jerome(1991) :car la culture donne forme à l'esprit. Eshel, Paris,. Grenoble Université. C Teries 5/4/2013 Available at <http://analysetransactionnelle.fr/jeux-psychologiques-en-entreprise/> .
81. Bruner Jerome(1991) :car la culture donne forme à l'esprit. Eshel, Paris,. Grenoble :
82. bussat (1984) analyse transactionnelle et relation de travail ..4 ed Editions ESF Paris p18.
83. C Teries 5/4/2013 Available at <http://analysetransactionnelle.fr/jeux-psychologiques-en->
84. Cancelliere, C., Cassidy, J. D., Ammendolia, C., & Côte, P. (2011). Are workplace health promotion programs effective at improving presenteeism in workers? A systematic review and best evidence synthesis of the literature. *BMC Public Health*, 11, 395–406.
85. Caplan, R. D. (1987). Person–environment fit in organizations: Theories, facts, and values. In A. W. Riley & S. J. Zaccaro (Eds.), *Occupational stress and organizational effectiveness* (pp. 103–140). New York: Praeger.
86. Cardon Alain (1986) :L'Analyse transactionnelle Ed. Organisations.
87. Cardon Alain(2003) : Coaching d'équipe, Eyrolles – Editions d'Organisation.
88. Carlo Moïso et michelle Novellino(2004) : Analyse Transactionnelle : retour aux sources, Lyon Editions d'AT,
89. Carlo Moïso et michelle Novellino(2004) : Analyse Transactionnelle : retour aux sources,
90. Carlo Moïso, Michele Novellino(1982) : Retour aux sources Editions d'AT.
91. Carlo Moïso, Michele Novellino. octobre (2004 )Retour aux sources Analyse
92. Caroline Carlicchi (3 janvier 2013 ) Retrieved October 22 2014 from <http://blog-fr.coaching-go.com/2013/01/le-pouvoir-des-signes-de-reconnaissance/>
93. Caroline Carlicchi (3 janvier 2013 ) Retrieved October 22 2014 from <http://blog-fr.coaching-go.com/2013/01/le-pouvoir-des-signes-de-reconnaissance/>
94. Caroline Carlicchi :Etre a l'écoute de ses émotions,(2012) : Retrieved October 11 2014 from [www.blog.fr.coaching.ge.com](http://www.blog.fr.coaching.ge.com)
95. Caroline Carlicchi :Etre a l'écoute de ses émotions,(2012) : Retrieved October 11 2014
96. Caroline Carucchi(24 février 2012) analyse transactionnelle et coaching outils .
97. Caroline Carucci : ( 2013) se libérer de ses injonctions parentales Retrieved 12/02/2014 from web .
98. Chalvin Marie-Joseph(1993) : *Enseignement et Analyse Transactionnelle*. Nathan.

99. *changements organisationnels : une perspective transactionnelle* », Le travail humain (Vol. 67),
100. Chong, D. S. F., van Eerde, W., Rutte, C. G., & Chai, K. H. (2012). Bringing employees closer: The effect of proximity on communication when teams function under time pressure. *Journal of Product Innovation Management*, 29, 205–215.
101. Christine Chevalier (2006) : Faire face aux émotions : Pour gérer au quotidien conflits,
102. Christine Chevalier et Martine Walter (2008) : L'analyse transactionnelle, Inter éditions (un cours 101 complet).
103. Christine Chevalier et Martine Walter (2008) : L'analyse transactionnelle, Inter éditions Christine Roussy introduction à l' Analyse Transactionnelle Retrieved (19/03/15 )
104. Christine Roussy Introduction a L' Analyse Transactionnelle Atelier «101» L'A.T. Pour Une Nouvelle Communication (n.d.) Retrieved April 14 2014 from [www.formation-consulting.ch](http://www.formation-consulting.ch)
105. Christine Roussy Introduction a L' Analyse Transactionnelle Atelier «101» L'A.T. Pour
106. Christine Roussy introduction à l' Analyse Transactionnelle Retrieved October 07 2014 from [www.cls.upt.ro/files/conferinte/proceedings/2008/03\\_stanciu.pdf](http://www.cls.upt.ro/files/conferinte/proceedings/2008/03_stanciu.pdf)
107. Christophe Carré , Laurie Hawkes (2011) 50 exercices pour bien commencer l'année Ed eyrolles.
108. Christophe Carré(2002) : Surmonter les conflits, Editions d'Organisation, Paris .
109. Christophe Cherpit , cours dialoguant (n.d.) Retrieved October 07 2014
110. Christophe Marx, (2010/4) « Soins psychologiques obligés des agresseurs sexuels : impasse ou défi réaliste ? », *Actualités en analyse transactionnelle* (N° 136).
111. Christophe Marx, (2010/4) « Soins psychologiques obligés des agresseurs sexuels : impasse
112. Chrobot-Mason, D., & Leslie, J. B. (2012). *The role of multicultural competence and emotional intelligence in managing diversity*. *Psychologist-Manager Journal*, 15, 219–236.
113. Cilliers, F. (2011). *Individual diversity management and salutogenic functioning*. *International Review of Psychiatry*, 23, 501–507.
114. Claessens, B. C., Van Eerde, W., Rutte, C. G., & Roe, R. A. (2004). *Planning behavior and perceived control of time at work*. *Journal of Organizational Behavior*, 25, 937–950.
115. Classique en Analyse Transactionnelle, (n.d.) 7 volumes, publiés par les Editions d'AT .
116. Classiques de l'analyse transactionnelle N° 1, publiés par les Editions d'AT
117. Claude Schell (2013) : la roue des émotion de plutchinck et les sentiments parasites.
118. Claude Steiner (1981) : A quoi jouent les alcooliques 1971 Epi.
119. Claude Steiner (1981) : L'autre face du pouvoir Desclée de Brouwer.
120. Claude Steiner (2010) : Des scénarios et des hommes : Analyse transactionnelle des scénarios de vie. Desclée de Brouwer.
121. Claude Steiner (2010) : Des scénarios et des hommes : Analyse transactionnelle des
122. Claude Steiner (n.d.): Des scénarios et des hommes, Paris EPI.
123. Claude Steiner (n.d.): Le conte chaud et doux des chaud ou doux.
124. Claude Steiner John Dusay (1977) : Egograms, How I see you and how you see me,
125. Claude Steiner(1974) : Des scénarios et des hommes Epi.
126. Claude Steiner(1984) : Le conte chaud et doux des chaudoudoux Paris Inter Editions..
127. Claude Steiner(1992) : Des scénarios et des hommes, Desclée de Brouwer.
128. Claude Steiner(1998) : l' ABC des émotions InterEditions.
129. Claudie Ramon (1989): Grandir Ed La Méridienne .
130. Colette Esmenjaud, (2010/1) « Psychogénéalogie et psychodrame : la danse des origines », *Actualités en analyse transactionnelle* (N° 133), p. 1-13.
131. Commonsienne : *l'analyse transactionnelle de la relation salariale Revue Interventions Economiques* , Retrieved novembre 9 ,2014 from <http://interventionseconomiques.revues.org/1254>
132. commonsienne : l'analyse transactionnelle de la relation salariale Revue Interventions Economiques, Retrieved novembre 9,2014 from <http://interventionseconomiques.revues.org/1254>

133. communication et d'évolution Éditions d'Organisation 2 éd, (02/01/2015) Available at <http://www.acifr.org>
134. Cooper, C. L., Dewe, P. D., & O'Driscoll, M. P. (2011). Employee assistance programs: Strengths, challenges, and future roles. In J. C. Quick, L. E. Tetrick, J. C. Quick, L. E. Tetrick (Eds.), *Handbook of occupational health psychology* (2d ed.) (pp. 337–356). Washington, DC: American Psychological Association.
135. Covert, M. D. & Thompson, L. F. (2003). Technology and workplace health. In J. C. Quick & L. E. Tetrick (Eds.), *Handbook of occupational health psychology* (pp. 221–241). Washington, DC: American Psychological Association.
136. cours 101 complet).
137. cours101pp46-47)
138. Cyrulnik Boris(1993) : Les nourritures affectives. Odile Jacob,.
139. Cyrulnik Boris(1999) : Un merveilleux malheur. Odile Jacob,.
140. Cyrulnik Boris(2001) : Les vilains petits canards. Odile Jacob,.
141. Daniel Chernet (2009): coachez avec l'analyse transactionnelle ,Fondamentaux. Outils. Cas commentés 1ère édition Editions d'Organisation .
142. Daniel Chernet . (octobre 2007) :journal d'un coach article publier
143. Daniel Chernet(2009): Coacher avec l'analyse transactionnelle Groupe Eyrolles, Sous la direction de François Delivré.
144. Daniela Stanciu ( 2008) : l'analyse transactionnelle 'Professional Communication And Translation Studies. University of the West, Timi~oara,21.
145. Dewe, P., & Kompier, M. (2008). Foresight mental capital and wellbeing project: Wellbeing and work: Future challenges. London: The Government Office for Science.
146. Dichter Ernest(1961) : La stratégie du désir. Fayard.
147. Dolto Françoise(1971): Psychanalyse et pédiatrie. Editions du Seuil.
148. Dominique ,Jean Pascal,(2004) : analyse transactionnelle et relation de travail
149. Dominique Chalvin (1987) :Les outils de base de l' Analyse Transactionnelle, Editions ESF,
150. Dominique chalvin Francois Eyssette (1984) :les petit conflits dans le travail comment en sortir Dunod Paris.
151. Dominique Chalvin(1980) AT et relations de travail ESF.
152. Dominique Chalvin(1980) AT et relations de travail ESF.
153. Dominique delaunay ; Jean-pascal .Lapra ;Jean-Louis muller .Jacques teboul et Francis bussat (1984) analyse transactionnelle et relation de travail ..4 ed Editions ESF Paris 8.
154. Dominique delaunay ; Jean-pascal .Lapra ;Jean-Louis muller .Jacques teboul et Francis
155. Dominique Genelot(2001) : Manager dans la complexité, Insep Editions, Paris .
156. d'Organisation,
157. Doroth Jongeward & Philip Seyer (nd): Gagner dans l'entreprise, l'AT dans la vie professionnelle, Traduction par Jonathan Gontar , Paris Inter éditions.
158. Dwyer, D. J., & Ganster, D. C. (1991). The effects of job demands and control on employee attendance and satisfaction. *Journal of Organizational Behavior*, 12, 595–608.
159. Eburnlomo, E. O., Hare-Everline, N., Weber, A., & Rich, J. (2015). Development of a comprehensive 12-week health promotion program for Houston Airport System. *Texas Public Health Journal*, 67(1), 11–13.
160. Edgar Morin(1990) : Introduction à la pensée complexe, ESF éditeur, Paris 1 ier Editions AT, éducative. In 9ème congrès de l'ARIATE .
161. Edgar Morin(1990) : Introduction à la pensée complexe, ESF éditeur, Paris 1 ier Editions AT,.
162. Edwards, J. R. (2008). Person-environment fit in organizations: An assessment of theoretical progress. *The Academy of Management Annals*, 2, 167–230.
163. Elsevier Masson SAS Masson, Paris.
164. Emilie Devienne , Philippe Auriol , Laurence Bénatar , Sophie Bénatar , France Brécard ,
165. en entreprise 2 e édition France ,Pearson Education .

166. Ersskine R et Zalcmn M (nd), *le circuit de sentiments parasite, un modèle d'analyse CAT*, vol 1.
167. *Etes-vous une victime, un sauveur ou un persécuteur ?* (n.d.) Retrieved October 04 2015
168. Etzion, D., Eden, D., & Lapidot, Y. (1998). *Relief from job stressors and burnout: Reserve service as a respite*. *Journal of Applied Psychology*, 83, 577–585.
169. Fanita English (1987): *Qui suis-je face à toi*, Ed Hommes et groupes.
170. Fanita English 2010 : *S'épanouir tout au long de sa vie* Inter Éditions.
171. Fanita English (1985) : *Aventures et Analyse transactionnelle*, EPI .
172. Fanita English, (novembre 2008) « *Le contrat triangulaire* » *Métaphore* — n° 51 pp1-8
173. *Formation à l'analyse transactionnelle néo-bernienne*. In Paris 190–192. (CAT 3, 117-119)
174. France Brécard et Laurie Hawkes (2008): *Le grand livre de l'analyse transactionnelle*, Inter éditions .
175. France Brécard (2008) : *Actualités en analyse transactionnelle Réussite & Permissions T.S.T.A. Psychothérapie*, Paris, Institut français d'analyse transactionnelle
176. France Brécard (2008) : *Actualités en analyse transactionnelle Réussite &*
177. François Delivré (2002) : *Le Métier de coach*, Éditions d'Organisation.
178. François Vergonjeanne (2010): *Coacher Groupes et organisations*, Inter éditions
179. Françoise Kourilsky-Belliard (1999) : *Du désir au plaisir de changer*, Dunod, Paris .
180. Frank de Zwart et al. (2004/3), « *Analyse du discours de travailleurs confrontés à des changements organisationnels : une perspective transactionnelle* », *Le travail humain* (Vol. 67), p257-281. DOI 10.3917/th.673.0257 .
181. Frank de Zwart et al. (2004/3), « *Analyse du discours de travailleurs confrontés à des*
182. Franklin Ernst, (n.d.) « *L'enclos OK, une grille pour aller de l'avant avec l'autre* » in *Les Classiques de l'analyse transactionnelle N° 1*, Éditions d'Analyse transactionnelle (publication originale en anglais en 1968).
183. Franklin Ernst, (n.d.) « *L'enclos OK, une grille pour aller de l'avant avec l'autre* » in *Les*
184. French, J. R. P., Jr., & Kahn, R. L. (1962). *A programmatic approach to studying the industrial environment and mental health*. *Journal of Social Issues*, 18, 1–48.
185. French, S. (2015, May 27). [PCS workload and work-life balance survey 2013](#). London: Public and Commercial Services Union.
186. Fried, Y., Laurence, G. A., Shirom, A., Melamed, S., Toker, S., Berliner, S., & Shapira, I. (2013). *The relationship between job enrichment and abdominal obesity: A longitudinal field study of apparently healthy individuals*. *Journal of Occupational Health Psychology*, 18, 458–468. from [www.blog.fr.coaching.ge.com](http://www.blog.fr.coaching.ge.com)
187. from <http://isabelleconti.com/le-triangle-dramatique-de-steve-karpman/>
188. from [http://oserchanger.com/blogue\\_2/2014/08/31/analyse\\_transactionnelle/](http://oserchanger.com/blogue_2/2014/08/31/analyse_transactionnelle/)
189. from [http://oserchanger.com/blogue\\_2/2014/08/31/analyse\\_transactionnelle/](http://oserchanger.com/blogue_2/2014/08/31/analyse_transactionnelle/)
190. Frone, M. R. (2000). *Interpersonal conflict at work and psychological outcomes: Testing a model among young workers*. *Journal of Occupational Health Psychology*, 5, 246–255.
191. Games People Play. *The Psychology of Human Relations*, (1973) : (trad. des jeux et des hommes. *Psychologie des relations humaines*, Stock, 1975 )
192. Games People Play. *The Psychology of Human Relations*, (1973) : (trad. des jeux et des
193. Gellert Shepard, & Wilson Grace (n.d.). *Les contrats*. AAT 13, 4–9. (CAT 1, 200-205).
194. Gellert Shepard, & Wilson Grace (n.d.). *Les contrats*. AAT 13, 4–9. (CAT 1, 200-205).
195. Georges Kohlrieser (2007) : *Négociations sensibles*, Village Mondial, Paris
196. Georges Nizard ,1985 : *Analyse transactionnelle et soin infirmiers* ed Pierre Mardaga
197. Gloria Noriega Gayol, Olivier Montadat (2010/1) « *La co-dépendance : un scénario transgénérationnel* », *Actualités en analyse transactionnelle* (N° 133), p. 24-45.
198. Godard Alain, Vincent Lenhardt 1999 : *Engagements Espoirs et Rêves*, Village Mondial
199. Greenhaus, J. H., & Beutell, N. J. (1985). *Sources of conflict between work and family roles*. *Academy of Management Review*, 10, 76–88.
200. Grégoire José, (2007) : *Les états du moi, trois systèmes interactifs*, Editions d'Analyse Transactionnelle. Grégoire José, (2009) *Les orientations récentes de l'AT* Editons d'AT.

201. Gysa Jaoui (1979) : La triple loi, Ed Robert Laffont,
202. Gysa Jaoui, & M.C. Marie-Claude Gourdin, (1982) Transactions Exercice de l'analyse transactionnelle dans la vie professionnelle, Paris Inter Editions.
203. Hackman, J. R., & Oldham, G. R. (1980). Work Redesign. Reading, MA: Addison-Wesley.
204. Helena Hargaden et Charlotte Sills (2006) : Analyse transactionnelle : une perspective relationnelle Editions d'AT.
205. Helena Hargaden et Charlotte Sills (n.d.) : L'AT : une perspective relationnelle Editions d'AT Lyon.
206. Helena Hargaden et Charlotte Sills (n.d.) : L'AT : une perspective relationnelle Editions
207. Heron, K. E., & Smyth, J. M. (2010). *Ecological momentary interventions: Incorporating mobile technology into psychosocial and health behaviour treatments*. British Journal of Health Psychology, 15, 1–39.
208. Hershcovis, M. (2011). ["Incivility, social undermining, bullying ... oh my!": A call to reconcile constructs within workplace aggression research](#). Journal of Organizational Behavior, 32, 499–519.
209. Ian Stewart (1992): La pratique de l'analyse transactionnelle : Editions St Yves, Ottawa,
210. Ian Stewart (1992): La pratique de l'analyse transactionnelle : Editions St Yves, Ottawa,
211. Ian Stewart et Vann Joines (1991) : Manuel d'Analyse Transactionnelle Paris Inter Editions..
212. Initiation à l'AT : Stage 101 (n.d.) Retrieved October 07 2014 from <http://www.cafat.fr/se-former-a-l-analyse-transactionnelle/initiation-a-l-at-stage-101.html>
213. Initiation à l'AT : Stage 101 (n.d.) Retrieved October 07 2014 from <http://www.cafat.fr/se-214.integrata> par Hélène Cadot Éditeurs d'Analyse Transactionnelle.
215. intégrer l'analyse transactionnelle et la psychanalyse », Actualités en analyse transactionnelle
216. Intuition and Ego-States (1977): The origins of T.A.,
217. Isabelle Filliozat (2009), la lettre éduquer à la non violence et à la paix n14revu
218. Isabelle Filliozat (n.d.) que se passe-t-il en moi ? ed JC lattes
219. Isabelle Harle (2013) ; analyse transactionnelle et autorité.
220. Isabelle Méténier (2006) : Histoire personnelle, destinée professionnelle Editions Demos.
221. Isabelle Méténier (2007) : Histoire personnelle, histoire professionnelle, Editions Demos.
222. Jackson, S. E., & Schuler, R. S. (1985). A meta-analysis and conceptual critique of research on role ambiguity and role conflict in work settings. Organizational Behavior and Human Decision Processes, 36, 16–78.
223. Jacques-Antoine Malarewicz (2009) : Gérer les conflits au travail La médiation systémique en entreprise 2<sup>e</sup> édition France, Pearson Education .
224. James M., Jongeward D (1979) : Naître gagnant, L'analyse transactionnelle dans la vie quotidienne, Paris Inter Editions.
225. James M., Jongeward D (1979) : Naître gagnant, L'analyse transactionnelle dans la vie
226. Jean Illsley Clarke et Connie Dawson (1993) : Grandir avec ses enfants Hazelden.
227. Jean Illsley Clarke, Connie Dawson et David Bredehoff (2004) : How much is enough ?
228. Jean-Luc Monsempès AT et PNL, des différences conciliables (n.d.) Retrieved March 10 2015 from <http://www.institut-repere.com/Programmation-Neuro-linguistique/at-et-pnl-des-differences-conciliables.html>
229. Jean-Maurice Vergnaud & Philippe Blin (6<sup>e</sup> tirage 1994) l'analyse transactionnelle Outil d'évolution personnelle et professionnelle Momentos EO Les Éditions d'organisation .
230. Jean-Maurice Vergnaud & Philippe Blin (6<sup>e</sup> tirage 1994) l'analyse transactionnelle Outil
231. John dusay et Claude steiner (1976) l' Analyse Transactionnelle, Paris, Ed. Universitaires
232. John dusay et Claude steiner (1976) l' Analyse Transactionnelle, Paris, Ed. Universitaires
233. John Heath Letter from the ITAA President (10/10/14.) Retrieved March 09 2015 from <https://itaaworld.org>,

234. John Heath Letter from the ITAA President (10/10/14.) Retrieved March 09 2015 from
235. Johnson, J. V., & Hall, E. M. (1988). Job strain, workplace social support, and cardiovascular disease: A cross-sectional study of a random sample of the Swedish working population. *American Journal of Public Health*, 78, 1336–1342.
236. José Grégoire (2007) :Les orientations récentes de l'analyse transactionnelle Editions d'AT.
237. José Grégoire (2009) Les orientations récentes de l'analyse transactionnelle Psychanalytique , intégrative, relationnelle, corporelle-relationnelle, co-créative, narrativiste Les éditions d'analyse transactionnelle
238. José Grégoire (n.d.) : Les États Du Moi : Trois Systèmes Interactifs : Editions d'AT Lyon.
239. José Grégoire (n.d.) : Les orientations récentes de l'analyse transactionnelle : Editions d'At Lyon. José Grégoire (2007) :Les orientations récentes de l'analyse transactionnelle Editions d'AT.
240. José Grégoire(n.d.) : Les Etats Du Moi : Trois Systèmes Interactifs : Editions d'AT Lyon.
241. José Grégoire(n.d.) : Les orientations récentes de l'analyse transactionnelle: Editions d'At
242. Julie Hay (n.d.): Analyse Transactionnelle et formation .Ed Desclée de Brouwer.
243. Julie Hay (n.d.): Analyse Transactionnelle et formation .Ed Desclée de Brouwer.
244. Karasek, R. A. (1979). Job demands, job decision latitude, and mental strain: Implications for job redesign. *Administrative Science Quarterly*, 24, 285–308.
245. Karine et Thierry Alberne(2008) : Les thérapies familiales Systémiques 3 e édition Elsevier Masson SAS Masson, Paris.
246. Karine et Thierry Alberne(2008) : Les thérapies familiales Systémiques 3 e édition
247. Kieran Nolan, José Grégoire, (2010/4) « Comprendre le trouble obsessionnel-compulsif : intégrer l'analyse transactionnelle et la psychanalyse », *Actualités en analyse transactionnelle* (N°136),
248. Kieran Nolan, José Grégoire, (2010/4) « Comprendre le trouble obsessionnel-compulsif :
249. Kossek, E. E., Thompson, R. J., Lautsch, B. A. (2015). Balanced workplace flexibility: Avoiding the traps. *California Management Review*, 57, 5–25.
250. L' Analyse Transactionnelle : en bref, les idées clés (n.d.) Retrieved March 07 2015 from <http://www.analyse-transactionnelle.com/menuglossaire.html>
251. L' Analyse Transactionnelle : en bref, les idées clés (n.d.) Retrieved March 07 2015 from
252. l'.autonomie on web [www.Analyse-transactionnelle.fr/les-concepts-de-base/](http://www.Analyse-transactionnelle.fr/les-concepts-de-base/).
253. la portée de tous), Arthème-Fayard.
254. La Psychogithèque -Travail – Musicothérapie (n.d.) Retrieved March 06 2015 from
255. La Psychogithèque -Travail – Musicothérapie (n.d.) Retrieved March 06 2015 from
256. Laborit Henri. (1976) :Eloge de la fuite. Robert Laffont,.
257. Laborit Henri. (1976) :Eloge de la fuite. Robert Laffont,.
258. LaRocco, J. M., Tetrick, L. E., & Meder, D. (1989). Differences in perceptions of work environment conditions, job attitudes, and health beliefs among military physicians, dentists, and nurses. *Military Psychology*, 1, 135–151.
259. Laurie Hawkes( 2007) :Le cours de notre vie : L'analyse transactionnelle aujourd'hui Desclée de Brouwer.
260. Laurie Hawkes( 2007) :Le cours de notre vie : L'analyse transactionnelle aujourd'hui
261. Laurie Hawkes, France Brécard (2008) :Le grand livre de l'analyse transactionnelle Eyrolles
262. Laurie Hawkes, France Brécard (2008) :Le grand livre de l'analyse transactionnelle Eyrolles
263. Le T.A.J. (n.d.) (*Transactional Analysis Journal*), revue de l'I.T.A.A,
264. Le T.A.J. (n.d.) (*Transactional Analysis Journal*), revue de l'I.T.A.A,
265. Lee Schiff Jacquie (n.d.): Ils sont devenus mes enfants , Inter éditions.
266. Lee Schiff Jacquie (n.d.): Ils sont devenus mes enfants , Inter éditions.
267. l'enfant intérieur : Analyse transactionnelle et psychothérapie intégrative Inter éditions.
268. Leonhard Schlegel (1998) : Qu'est-ce l'analyse transactionnelle, (traduction française, in

269. Leonhard Schlegel (1998) : Qu'est-ce l'analyse transactionnelle, (traduction française, in AAT n°85, ),
270. les A.A.T. (n.d.) (Actualités en Analyse Transactionnelle), revue francophone d'analyse
271. les A.A.T. (n.d.) (Actualités en Analyse Transactionnelle), revue francophone d'analyse
272. Les concepts de base, les besoins de base (n.d.) Retrieved March 11 2015 from
273. Les concepts de base, les besoins de base (n.d.) Retrieved March 11 2015 from
274. Levine Seymour. Stimulation in infancy. Scientific American 202 (1960), 80 –86.
275. Levine Seymour. Stimulation in infancy. Scientific American 202 (1960), 80 –86.
276. Lewin K. (1951). Field theory in social science. New York: Harper and Row.
277. Lewin, K. (1936). Principles of topological psychology. New York: McGraw-Hill.
278. Lewin, K. (1997). Resolving social conflicts & Field theory in social science. Washington, DC: American Psychological Association. Previously published in 1948 and 1951.
279. Lin, B. C., Kain, J. M., & Fritz, C. (2013). Don't interrupt me! An examination of the relationship between intrusions at work and employee strain. International Journal of Stress Management, 20, 77–94.
280. Luckhaupt, S. E., Tak, S., Calvert, G. M. (2010). The prevalence of short sleep duration by industry and occupational in the National Health Interview Survey. Sleep, 33, 149–159.
281. Luthans, F., Youssef, C. M., & Avolio, B. J. (2007). Psychological capital: Developing the human competitive edge. New York: Oxford University Press.
282. Lyon Editions d'AT,
283. Macan, T. H. (1994). Time management: Test of a process model. Journal of Applied Psychology, 79, 381–391.
284. Marc Vachon (n.d.) Retrieved January 03 2015
285. Marie Joseph Chalvin 1993 :Analyse transactionnelle et enseignement Nathan
286. Martine Fustino 1914/2012coach-Martine-fustino.comcycl/-de-l-autonomie.
287. Martine Gabriel L'analyse transactionnelle (n.d.) Retrieved January 01 2015 from <https://www.lepsychologue.be/articles/AT-analyse->
288. Martine Gabriel L'analyse transactionnelle (n.d.) Retrieved January 01 2015 from
289. Masuda, A. D., Poelmans, S. A. Y., Allen, T. D., Spector, P. E., Lapierre, L. M., Cooper, C. L., et al. (2012). Flexible work arrangements availability and their relationship with work-to-family conflict, job satisfaction, and turnover intentions: A comparison of three country clusters. Applied Psychology: An International Review, 61, 1–29.
290. McMahon, M. (2007). [Think you might be addicted to email? You're not alone](#). AOL.
291. mental processes(1977). Psychological Review 84, 3, 231–259.
292. Méthode : l'analyse transactionnelle (n.d.) Retrieved May 01 2015 from <http://www.psychologies.com/Therapies/Toutes-les-therapies/Psychotherapies/Articles-et-Dossiers/Methode-l-analyse-transactionnelle>
293. Méthode : l'analyse transactionnelle (n.d.) Retrieved May 01 2015 from
294. Meyrem le Saget(1992) : Le manager intuitif, Dunod, Paris .
295. Michel Hausenne(2004) :psychologie de la personnalité .1ier edition de boeck. université.
296. Michel Josien (2007) Techniques de communication interpersonnelle : Analyse
297. Michele Novellino( 1995) «Communication inconsciente et interprétation en A.T. » (traduction française, in AAT n°74,).
298. Milton J. Rosenberg and Carl I. Hovland (1960) Cognitive, affective, and behavioral components of attitudes ,
299. Milton j. Rosenber , carl i. Hovland , william j. Mcguire , robert p. Abelson, jack w. Brehm(nd); Attitude Organization And Change; An Analysis Of Consistency Among Attitude Components(p 1-14) New Haven And London, Yale University Press.
300. Milton J. Rosenberg and Carl I. Hovland (1960) Cognitive, affective, and behavioral
301. Moïso Carlo, & Novellino Michele(2004). Analyse Transactionnelle Retour aux sources.
302. Moïso Carlo, & Novellino Michele(2004). Analyse Transactionnelle Retour aux sources.

303. Monich M T. staffi T( 2008) :actualité en AT institue français d'analyse transactionnelle
304. Moniek M. Thunnisen, Steffi Tarade, (2008/2 ) « *Tout est dans le jeu psychologique : le travail Avec les jeux psychologiques et les sentiments parasites* », *Actualités en analyse transactionnelle* (N° 126), p. 23-32. DOI 10.3917/aatc.126.0023
305. Moniek M. Thunnisen, Steffi Tarade, (2008/2 ) « Tout est dans le jeu psychologique : le travail
306. Moniek M. Thunnisen, Steffi Tarade, (2008/2 ) « Tout est dans le jeu psychologique : le travail avec les jeux psychologiques et les sentiments parasites », *Actualités en analyse transactionnelle* (N° 126), p. 23-32. DOI 10.3917/aatc.126.0023
307. Muchielli Alex(1995). *Psychologie de la communication. Que sais-je ?* PUF,.
308. Muchielli Alex(2006). *Les motivations. Que sais-je ?* PUF,.
309. Nathan Tobie(2001). *L'influence qui guérit*. Poches Odile Jacob,.
310. National Sleep Foundation (2005). [Segment profiles](#). National Sleep Foundation.
311. National Sleep Foundation (2013). [How much sleep do adults need?](#). National Sleep Foundation.
312. Nicole Pierre Claudie Ramond( 2005): *Pratique de l'Analyse Transactionnelle dans la classe Avec des jeunes et dans les groupes*, ESF .
313. Nicole Pierre Claudie Ramond( 2005): *Pratique de l'Analyse Transactionnelle dans la classe : avec des jeunes et dans les groupes*, ESF .
314. Nicole Pierre(1998-2002) : *Pratique de l'Analyse Transactionnelle dans la classe avec des jeunes et dans les groupes* ESF éditeurs.
315. Nicole Pierre(1998-2002) : *Pratique de l'Analyse Transactionnelle dans la classe avec des jeunes et dans les groupes* ESF éditeurs.
316. Nicole Pierre: avec la participation de Fanita English( 2007) *Retrouver et développer son énergie vitale* Inter Éditions
317. Nicole Pierre: avec la participation de Fanita English( 2007) *Retrouver et développer son*
318. Nimier Jacques(2006). *Camille a la haine et... Léo adore les maths*. Aléas,.
319. Nisbett, R. E., & Wilson, T. D. (1977). Telling more than we can know: Verbal reports on mental processes. *Psychological Review*, 84, 231-259 Retrieved November 08 2015 from <http://hdl.handle.net/2027.42/92167>
320. Norris, P. A., Fahrion, S. L., & Oikawa, L. O. (2007). Autogenic biofeedback training in psychophysiological therapy and stress management. In P. M. Lehrer, R. L. Woolfolk, & W. E. Sime (Eds.), *Principles and practices of stress management* (3d ed., pp. 175–205). New York: Guilford.
321. Ogawa, N. (2009). *Stress, coping behavior, and social support in Japan and the United States*. Dissertation Abstracts International Section A, 69, 3802.
322. Oksanen, K., & Ståhle, P. (2013). Physical environment as a source for innovation: Investigating the attributes of innovative space. *Journal of Knowledge Management*, 17, 815–827.
323. Olivier Cuillaneux (2013) *Eric Berne et quelques notions d'Analyse Transactionnelle, Les causeries de l'APAP* ,
324. Olivier elissalt( 2007) Retrieved November 22 2015 from [www.elissalt.net/dqn/emotions.doc](http://www.elissalt.net/dqn/emotions.doc) origine de l'analyse transactionnelle .Des experts vous répondent ? (n.d.) Retrieved November 21 2015 from <http://coaching.comprendrechoisir.com/comprendre/analyse-transactionnelle>
325. Page, K. M., & Vella-Brodrick, D. A. (2009). The “what,” “why” and “how” of employee well-being: A new model. *Social Indicators Research*, 90, 441–458.
326. Pamela Lewin : *Les cycles de l'identité* , Paris ,Inter éditions .
327. Parsons Talcott(1964). *The social system*. The Free Press, New York,.
328. Pawelski, J. O. (2016). [Defining the “positive” in positive psychology: Part II. A normative analysis](#). *Journal of Positive Psychology*, 11, 357–365.
329. Pearlin, L. I., & Schooler, C. (1978). [The structure of coping](#). *Journal of Health and Social Behavior*, 19, 2–21.

330. Peeters, M. A. G., & Rutte, C. G. (2005). Time management behavior as a moderator for the job demand-control interaction. *Journal of Occupational Health Psychology*, 1, 64–75.
331. Permissons T.S.T.A. Psychothérapie, Paris, Institut français d'analyse transactionnelle.
332. Peters, L. H., & O'Connor, E. J. (1980). Situational constraints and work outcomes: The influence of a frequently overlooked construct. *Academy of Management Review*, 5, 391–397.
333. Peters, L. H., & O'Connor, E. J. (1988). Measuring work obstacles: Procedures, issues, and implications. In F. D. Schoorman & B. Schneider (Eds.), *Facilitating work effectiveness* (pp. 105–123). Lexington, MA: Lexington Books.
334. Pierre Cocheteux (March 25 2013) : Retrieved February 12, 2014 from
335. Pierre Cocheteux, Balado Transactionnel, (15 April 2013) Retrieved February 10, 2014 from <http://pierrecocheteux.com/episode-2-les-transactions/>
336. Pinker Steven(1999) : L'instinct du langage. Odile Jacob.
337. Polly, S. (2014, July 2). [Workplace well-being is not an oxymoron](#). *Positive Psychology News Daily*.
338. Principles of Group Treatment, 1966: (trad. Principes de traitement psychothérapeutique en groupe, éditions d'Analyse transactionnelle, 2006 )
339. Qu'est-ce que l'Analyse Transactionnelle (n.d.) Retrieved June 13, 2014 from <http://www.at-toulouse.com/ressources/l-analyse-transactionnelle>
340. Qu'est-ce que l'Analyse Transactionnelle ? (n.d.) Retrieved May 12, 2014 from
341. Ray Little, Armelle Brunot(2010/4) « Processus schizoïdes : travailler avec les défenses de l'état du moi Enfant replié sur lui-même », *Actualités en analyse transactionnelle* (N° 136),
342. Ray Little, Armelle Brunot(2010/4) « Processus schizoïdes : travailler avec les défenses de l'état du moi Enfant replié sur lui-même », *Actualités en analyse transactionnelle* (N° 136), p. 30-49.
343. Raymond Hostie(1987) : Analyse Transactionnelle, l'âge adulte Paris Inter Editions.
344. Raymond Hostie(1987) : Analyse Transactionnelle, l'âge adulte Paris Inter Editions.
345. Rebecca I. T Raumann et Richard G modèles ( n.d) analyse des états de moi .
346. Rebecca I. T Raumann et Richard G modèles ( n.d) analyse des états de moi .
- 347. References**
348. relationnelle Editions d'AT.
349. relations humaines de qualité en famille, entre amis et dans la vie professionnelle, Ed Ixelles.
350. relations, Ed Ixelles.
351. Richard Erskine, Janet Moursund (2001) : Retrouver l'enfant intérieur Reprendre contact avec l'enfant intérieur : Analyse transactionnelle et psychothérapie intégrative Inter éditions.
352. Rosella Pedone, (2005) « Contrat et relations contractuelle lors du premier entretien de
353. Rosenberg M. J., & Hovland C. I. ( n.d) Attitude organization and change. New Haven:
354. Rosenthal, & Jacobson(1972). Castermann Pygmalion à l'école.,.
355. Rothbaum, F., Weisz, J. R., & Snyder, S. S. (1982). Changing the world and changing the self: A two-process model of perceived control. *Journal of Personality and Social Psychology*, 42, 5–37.
356. Rotter, J. B. (1966). Generalized expectancies for internal versus external control of reinforcement. *Psychological Monographs*, 80, 609.
357. Rousseau, V., & Aubé, C. (2010). Social support at work and affective commitment to the organization: The moderating effect of job resource adequacy and ambient conditions. *Journal of Social Psychology*, 150, 321–340.
358. Saunders, T., Driskell, J. E., Johnston, J., & Salas, E. (1996). The effect of stress inoculation training on anxiety and performance. *Journal of Occupational Health Psychology*, 1, 170–186.
359. scénarios de vie. Desclée de Brouwer.
360. Schaubroeck, J., Ganster, D. C., Sime, W. E., & Ditman, D. (1993). A field experiment testing supervisory role clarification. *Personnel Psychology*, 46, 1–25.

- 361.Schiff.J et Aaron (1975) : the cathexis Reader cathexis Institute; passivité classique AT. Edition
- 362.Schiff.J et Aaron (1975) : the cathexis Reader cathexis Institute; passivité classique AT. Edition AT .Vol 2.
- 363.Scribano(1992) :analyse transactionnelle et psychologie clinique ,Paris psy come éditions.
- 364.Scribano(1992) :analyse transactionnelle et psychologie clinique ,Paris psy come éditions.
- 365.Selmer, J. (2002). Coping strategies applied by Western vs overseas Chinese business expatriates in China. *International Journal of Human Resource Management*, 13, 19–34.
- 366.Sex in Human Loving (1970):traduction française :Sexe, amour et relations,éd. d'A.T.2010.
- 367.Sex in Human Loving (1970):traduction française :Sexe, amour et relations,éd. d'A.T.2010.
- 368.Sichem Veronique (1995) : Analyse Transactionnelle Face A La Difficulté D'apprendre.
- 369.Sichem Veronique (1995) : Analyse Transactionnelle Face A La Difficulté D'apprendre.
- 370.Siegrist J & Marmot M (2004). Health inequalities and the psychosocial environment - two scientific challenges. *Social Science & Medicine*, 58, 8, 1463-1473.
- 371.Siegrist J (1996). Adverse health effects of high effort - low reward conditions at work. *Journal of Occupational Health Psychology*, 1, 27-43.
- 372.Siegrist J (2000). Place, social exchange and health: proposed sociological framework. *Social Science & Medicine*, 51, 1283-1293.
- 373.Siegrist J, Theorell T (2006). Socioeconomic position and health: the role of work and employment. In: J Siegrist, M Marmot (Eds.). *Social Inequalities in Health. New evidence and policy implications*. Oxford: Oxford University Press.
- 374.Siegrist, J. (1996). Adverse health effects of high effort/low reward conditions. *Journal of Occupational Health Psychology*, 1, 27–41.
- 375.Siegrist, J. (2010). Effort-reward imbalance at work and cardiovascular diseases. *International Journal of Occupational Medicine and Environmental Health*, 23, 279–285.
- 376.Siegrist, J., Dragano, N., Nyberg, S. T., Lunau, T., Alfredsson, L., Erbel, R., et al. (2014). Validating abbreviated measures of effort-reward imbalance at work in European cohort studies: The IPD-Work consortium. *International Archives of Occupational and Environmental Health*, 87, 249–256.
- 377.Sinha, B. K., Willson, L. R., & Watson, D. C. (2000). Sinnott, J., & Vatz, R. E. (2015, March 13). [Maryland doesn't trust state employees to manage their health](#). Baltimore Sun.
- 378.Siu, O. L., Cooper, C. L., & Phillips, D. R. (2013, July 1). [Intervention studies on enhancing work well-being, reducing burnout, and improving recovery experiences among Hong Kong health care workers and teachers](#). *International Journal of Stress Management*, 21, 69–84.
- 379.Sommaire des Classiques d'A.T (n.d.) Retrieved August 3,2014 from <http://www.editionsat.fr/sommaireclassiques.html#c1>
- 380.Sonnentag, S. (2012). Psychological detachment from work during leisure time: The benefits of mentally disengaging from work. *Current Directions in Psychological Science*, 21, 114–118.
- 381.sortir Dunod Paris.
- 382.Spector, P. E., & Jex, S. M. (1998). Development of four self-report measures of job stressors and strains: Interpersonal Conflict at Work Scale, Organizational Constraints Scale, Quantitative Workload Inventory, and Physical Symptoms Inventory. *Journal of Occupational Health Psychology*, 3, 356–367.
- 383.Spitz René(1949). Hospitalisme. *Revue française de psychanalyse* XIII, 397–425.
- 384.State of Maryland. (n.d.). [Wellness program frequently asked questions](#). Maryland.gov.
- 385.Steiner Claude, (1996 )Des scénarios et des hommes, Editions Desclée de Brouwer,.

386. Stephen B. Karpman (1995 January); The Scripting of a Therapist, *Transactional Analysis Journal*, vol. 25, 1: pp. 65-66.
387. Stephen B. Karpman (1995 January); the Scripting of a Therapist, *Transactional Analysis Journal*, vol. 25, 1: pp. 65-66.
388. Stephen B. Karpman (April 1975) The Bias Box for Competing Psychotherapies *Transactional Analysis Journal* ; vol. 5, 2
389. Stephen B. Karpman (April 1975) The Bias Box for Competing Psychotherapies *Transactional Analysis Journal* ; vol. 5, 2: pp. 107-116.
390. Stephen B. Karpman (October 1974) Overlapping Egograms, *Transactional Analysis Journal*,; vol. 4, 4: pp. 16-19.
391. Stephen B. Karpman (October 1975); *The Parent Percolator*, *Transactional Analysis Journal*, vol. 5, 4: pp. 365-389.
392. Stephen B. Karpman, m.d. The new drama triangles usataa/itaa, conference lecture August 11, 2007 Free Download Worksheet for the DVD pdf.
393. Stephen Karpman, ( October 2006) Lost in Translation: Neo-Bernean or Neo-Freudian? *Transactional Analysis Journal*; vol. 36, 4: pp. 284-302.
394. Stewart .v. Joines (1991) :manuel d'analyse transactionnelle Ester édition.
395. STEWART Ian (1992) La pratique de l'analyse transactionnelle - Les Éditions Saint Yves inc., Ottawa, Canada,
396. Stewart Ian and Vann Joines (2005) : Manuel d'analyse transactionnelle Dunod-Inter Editions.
397. Stewart Ian, (1988) La pratique de l'Analyse Transactionnelle Les Editions Saint-Yves .
398. Stewart Jan and Vann Jones.(1987): TA today ; a new introduction to transactional analysis
399. Strategie Systemique (n.d.) Retrieved december 15,2014 from <http://strategie-systemique.blogspot.com/2007/09/la-bote-outils-des-coachs.html>
400. Strategies Systemique (n.d.) Retrieved December 15, 2014 from <http://strategie-systemique.blogspot.com/2007/09/la-bote-outils-des-coachs.html>
401. Swanberg, J. E., McKechnie, S. P., Ojha, M. U., & James, J. B. (2011). Schedule control, supervisor support and work engagement: A winning combination for workers in hourly jobs? *Journal of Vocational Behavior*, 79, 613–624.
402. Sylvaine Pascual ,les Messages Contraignants , Connaissance de soi/ L'actualité d'It(n.d), Retrieved december 9,2014 from <http://www.ithaquecoaching.com/articles/ebook-haque-gratuit-les-messages-contraignants-1768.html>
403. Sylvaine Pascual ,Mieux communiquer / Compétences relationnelles / Les étagères d'Ithaque (n.d.) Retrieved december 10,2014 from <http://www.ithaquecoaching.com/articles/communication-non-violente-5444.html>
404. Sylvaine Pascual, les Messages Contraignants, Connaissance de soi/ L'actualité d'Ithaque (n.d), Retriever décembre 9,2014 from <http://www.ithaquecoaching.com/articles/ebook-gratuit-les-messages-contraignants-1768.html>
405. Sylvaine Pascual, Mieux communiquer / Compétences relationnelles / Les étagères d'Ithaque (n.d.) Retrieved december 10,2014 from <http://www.ithaquecoaching.com/articles/communication-non-violente-5444.html>
406. Sylvie Morel Actualité de John Commons (42 | 2010) : L'économie du travail
407. Symor Nola K. ( n.d) Le cycle de la dépendance. AAT 27, 140–145. (CAT 3, 241-246).
408. Symor Nola K. ( n.d) Le cycle de la dépendance. AAT 27, 140–145. (CAT 3, 241-246).
409. Taibi Kahler (1978) *Transactional Analysis revisited*, Human Development Publications,
410. Taibi Kahler (1978) *Transactional Analysis revisited*, Human Development Publications,
411. Taibi Kahler : *Les Personnalites Et Les* (n.d), Retrieved January 2,2014 from <http://www.libreavecsoi.com/2012/10/les-personnalites-et-les-portes-de.html>
412. Taibi Kahler : *Les Personnalites Et Les* (n.d), Retrieved January 2,2014 from <http://www.libreavecsoi.com/2012/10/les-personnalites-et-les-portes-de.html>

413. Tarafdar, M., Tu, Q., Ragu-Nathan, B. S., & Ragu-Nathan, T., (2007). The impact of technostress on role stress and productivity. *Journal of Management Information Systems*, 24, 301–328.
414. Tepper, B. J., & Henle, C. A. (2011). [A case for recognizing distinctions among constructs that capture interpersonal mistreatment in work organizations](#). *Journal of Organizational Behavior*, 32, 487–498.
415. *The Structure and Dynamics of Groups and Organizations*, (1966) (trad. Structure et Dynamique des organisations et des groupes, éditions d'Analyse transactionnelle,
416. Theodore B Novey (January 1995); *Transactional Analysis Journal*, vol. 25, 1: pp. 77-80.
417. Theodore B. Novey (July 2006) *Transactional Analysis Journal*, ; vol. 36, 3: pp. 180-185.
418. Thomas Harris( 1973): D'accord avec soi et avec les Autres Edition Epi.
419. Thomas, D. C., Au, K., & Ravlin, E. C. (2003). Cultural variation and the psychological contract. *Journal of Organizational Behavior*, 24, 451–471.
420. Toker, S., Shirom, A., Melamed, S., & Armon, G. (2012). Work characteristics as predictors of diabetes incidence among apparently healthy employees. *Journal of Occupational Health Psychology*, 17, 259–267.
421. Tony White: The contextual diagnosis of ego states
422. Tony White: The contextual diagnosis of ego states Formation à l'analyse transactionnelle néo-bernienne. In Paris 190–192. (CAT 3, 117-119)
423. Transactional Analysis and Psychotherapy (1961) : trad. Analyse transactionnelle et Psychothérapie, Paris Payot.
424. Transactional Analysis and Psychotherapy (1961) : trad. Analyse transactionnelle et
425. Transactionnelle Traduction en français de Stati dell'Io, Le basi teoriche dell'analisi transazionale
426. Transactionnelle Traduction en français de Stati dell'Io, Le basi teoriche dell'analisi transazionale integrata par Hélène Cadot Éditeurs d'Analyse Transactionnelle.
427. transactionnelle, école de Palo Alto, PNL. éditeur: Eyrolles.
428. Transactionnelle.php?PHPSESSID=45476833e875c5a2036c13264c64d8a2 mental processes(1977). *Psychological Review* 84, 3, 231–259.
429. Trouilloud D, & Sarrazin P. (2002) *L'effet pygmalion existe-t-il ? influence des attentes des enseignants sur la motivation et la réussite des élèves*. *Science et Motricité* 46, 69–94.
430. Une Nouvelle Communication (n.d.) Retrieved April 14 2014 from [www.formation-consulting.ch](http://www.formation-consulting.ch)
431. Vergonjeanne François(2001) : La séquence S.P.E.C : Une façon de repenser l'alliance .
432. Vergonjeanne., François, (2012): le kotodama Un Modele Pour Comprendre Et Accompagner le Changement Dans Les Groupes Et Les Organisations. A.A.T.
433. Véronique Sichem (1995) : Analyse transactionnelle face à la difficulté d'apprendre, Editions Psicom.
434. Véronique Sichem (1995) : Analyse transactionnelle face à la difficulté d'apprendre ,Editions Psicom
435. Véronique Sichem(1994), *L'inhibition intellectuelle dans la relation au savoir*, AAT n°67
436. Véronique Sichem(1994), *L'inhibition intellectuelle dans la relation au savoir*, AAT n°67
437. Verquer, M. L., Beehr, T. A., & Wagner, S. H. (2003). *A meta-analysis of relations between person–organization fit and work attitudes*. *Journal of Vocational Behavior*, 63, 473–489.
438. Villani, D., Grassi, A., Cognetta, C., Toniolo, D., Cipresso, P., & Riva, G. (2013). *Self-help stress management training through mobile phones: An experience with oncology nurses*. *Psychological Services*, 10, 315–322.
439. Vincent Lenhardt( 2009): L'analyse Transactionnelle réédition .

440. Vincent Lenhardt(1990) :L' Analyse Transactionnelle, procédures et concepts, Retz.  
 441. Vincent Lenhardt(1992) : Les responsables porteurs de sens, Insep Editions, Paris.  
 442. Wasti, S. A., & Cortina, L. M. (2002). *Coping in context: Sociocultural determinants of responses to sexual harassment*. Journal of Personality and Social Psychology, 83, 394–405.  
 443. What Do You Say After You Say Hello?, 1972 New York, Grove Press Inc. (trad. Que dites- vous après avoir dit bonjour ?, Paris ,Tchou éd, Laffont, réédité en 2006)  
 444. What Do You Say After You Say Hello?, 1972 New York, Grove Press Inc. (trad. Que dites-Vous après avoir dit bonjour ?, Paris, Tchou éd, Laffont, réédité en 2006)  
 445. White, M. & White J. Talking TA. (WPATA Publications, revised 1998)  
 446. Winnicott D. W(1976). L'enfant et le monde extérieur. Paris Payot.  
 447. www.l'analysetransactionnelle.fr

### Cites :

448. <http://analysetransactionnelle.fr/>  
 449. <http://analysetransactionnelle.fr/claude-steiner/>  
 450. <http://analysetransactionnelle.fr/lanalyse-transactionnelle/apres-e-berne-les-grandes-avancees/>  
 451. <http://analysetransactionnelle.fr/lanalyse-transactionnelle/cest-quoi-l-analyse-transactionnelle/>  
 452. <http://analysetransactionnelle.fr/lanalyse-transactionnelle/eric-berne/>  
 453. <http://analysetransactionnelle.fr/les-concepts-de-base/etats-du-moi/>  
 454. <http://analysetransactionnelle.fr/les-concepts-de-base/les-meconnaissances/>  
 455. <http://analysetransactionnelle.fr/ou-se-former/le-101-kezako/>  
 456. <http://anti-stress.portalaction.com/vaincre-le-stress1tpe.html#>  
 457. <http://bookboon.com/fr/management-et-strategie-ebooks>  
 458. <http://bookboon.com/fr/search?q=analyse+transactionnelle>  
 459. [http://books.google.dz/books?id=oWzbxkQyaIYC&printsec=frontcover&source=gbs\\_vpt\\_buy#v=onepage&q&f=false](http://books.google.dz/books?id=oWzbxkQyaIYC&printsec=frontcover&source=gbs_vpt_buy#v=onepage&q&f=false)  
 460. <http://books.openedition.org/ceup/804>  
 461. <http://bookzz.org/s/?q=analyse+transactionnelle&t=0>  
 462. <http://cafecom-rouen-processcom.blogspot.com/2013/06/mecanismes-echec.html>  
 463. <http://coaching.comprendrechoisir.com/comprendre/analyse-transactionnelle>  
 464. <http://en.pdfsb.net/search/?q=transactionnal+analyse&lng=en&pgs=50>  
 465. <http://fr.pdfsb.net/search/?q=analyse+transactionnelle&lng=fr&pgs=10?q=analyse%20transactionnelle>  
 466. <http://fr.pdfsb.net/search/?q=analyse+transactionnelle&p=10&lng=fr&pgs=10?q=analyse%20transactionnelle>  
 467. <http://ihm2011.unice.fr/>  
 468. [http://livresebookgratuit.blogspot.com/2014/02/le-grand-livre-de-l-transactionnelle\\_21.html](http://livresebookgratuit.blogspot.com/2014/02/le-grand-livre-de-l-transactionnelle_21.html)  
 469. <http://onlinelibrary.wiley.com/doi/10.1111/1468-0408.00023/abstract>  
 470. <http://pierrecocheteux.com/decouvrez-l-at/proposer-un-article/>  
 471. <http://pierrecocheteux.com/des-emotions-pour-quoi-faire/>  
 472. <http://pratclif.com/analyse-transactionnelle/index.htm>  
 473. <http://search.openedition.org/index.php?q=universit%C3%A9&s=Interventions+%C3%A9conomiques>  
 474. <http://strategie-systemique.blogspot.com/2007/09/la-bote-outils-des-coachs.html>  
 475. <http://tony-white.com/psychological-strokes/>  
 476. <http://vaincre-les-risques-psychosociaux.fr/cartographiez-votre-stress-1tpe/>  
 477. <http://w4.uqo.ca/crcoc/Publications.htm>  
 478. <http://www.analyse-transactionnelle.com/menuglossaire.html#TOB>  
 479. <http://www.atorg.com/category/actualites-ecole/tob/>  
 480. <http://www.at-toulouse.com/ressources/l-analyse-transactionnelle>  
 481. <http://www.cabinet-cocheteux.com/presentation.htm>

482. <http://www.cafat.fr/se-former-a-l-analyse-transactionnelle/initiation-a-l-at-stage-101.html>
483. <http://www.cairn.info/revue-actualites-en-analyse-transactionnelle-2010-3-page-1.htm>
484. <http://www.cairn.info/revue-actualites-en-analyse-transactionnelle-2008-1-page-26.htm>
485. <http://www.cifat.fr/-bibliographie-.html>
- 486.289. <http://www.depage.be/nouvelles/analyse-transactionnelle-initiation-formation>
487. <http://www.drthomasharris.com/eric-berne-and-ta/>
488. <http://www.editionsat.fr/articles.html>
489. <http://www.editionsat.fr/sommaireclassiques.html#c1>
490. <http://www.ericberne.com/>
491. <http://www.ericberne.com/eric-berne-archives/>
492. <http://www.ericberne.com/games-people-play/>
493. <http://www.ericberne.com/transactional-analysis/>
494. <http://www.formation-consulting.ch/documentation/qu-est-ce-que-l-analyse-transactionnelle>
495. <http://www.functionalfluency.com/>
496. <http://www.goodreads.com/search?utf8=%E2%9C%93&query=analyse+transactionnelle>
497. <http://www.hongkiat.com/blog/20-best-websites-to-download-free-e-books/>
498. <http://www.ifat.net/>
499. [http://www.ifat.net/repertoire\\_livre.php?id\\_type\\_article=6](http://www.ifat.net/repertoire_livre.php?id_type_article=6)
500. <http://www.instantcheckmate.com/search/success>
501. <http://www.instdta.org/advanced-ta-training.html>
502. <http://www.ism.fr/formation/comprendre-les-fondamentaux-de-l-analyse-transactionnelle.html>
503. <http://www.ithaquecoaching.com/articles/ebook-gratuit-les-messages-contrainnants-1768.html>
504. <http://www.jean-jacques-daumoine.net/pages/autres-stages-et-formations/analyse-transactionnelle.html>
505. <http://www.lepsychologue.be/psychologie/AT-analyse-transactionnelle.php?PHPSESSID=45476833e875c5a2036c13264c64d8a2>
506. <http://www.libreavecoi.com/2012/10/les-personnalites-et-les-portes-de.html>
507. <http://www.mangaluxe.com/quiz/test/egogramme.php>
508. <http://www.metamorphoses.be/stress-influence-personnalite-ur-141.html>
509. <http://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC2970834/>
510. <http://www.oecd.org/edu/imhe/fromglobalisationtointernationalisationtheinfluenceoffrankingtonsonjapanesehighereducationbyellenhazelkorn.htm>
511. <http://www.ongoingsupport.org.uk/tonywhitecpd.html>
512. [http://www.polymtl.ca/etudes/cs/ergonomie/dess\\_ergonomie.php#](http://www.polymtl.ca/etudes/cs/ergonomie/dess_ergonomie.php#)
513. <http://www.psychologies.com/Therapies/Toutes-les-therapies/Psychotherapies/Articles-et-Dossiers/Methode-l-analyse-transactionnelle>
514. [http://www.psychologitheque.be.sitew.com/L\\_analyse\\_transactionnelle.H.htm#L\\_analyse\\_transactionnelle.H](http://www.psychologitheque.be.sitew.com/L_analyse_transactionnelle.H.htm#L_analyse_transactionnelle.H)
515. <http://www.psy-coach.fr>
516. [http://www.psy-coach.fr/index.php?option=com\\_content&view=article&id=29:le-stress-mecanismes-et-therapies-efficaces&catid=36&Itemid=146](http://www.psy-coach.fr/index.php?option=com_content&view=article&id=29:le-stress-mecanismes-et-therapies-efficaces&catid=36&Itemid=146)
517. [#">http://www.rlt.ulaval.ca/?pid=439 #](http://www.rlt.ulaval.ca/?pid=439)
518. <http://www.semlate.fr/l-analyse-transactionnelle/>
519. <http://www.terret.ch/site/un-peu-de-philo/autres-auteurs/40-berne-vulgarise-freud>
520. <http://www.theberne.com/whatson.htm>
521. [http://www.transformeaction.ch/home/index.php?option=com\\_content&task=view&id=21&Itemid=29](http://www.transformeaction.ch/home/index.php?option=com_content&task=view&id=21&Itemid=29)
522. <http://www.ulb.ac.be/soco/creatic/chp1str.html>
523. <http://www.ulb.ac.be/soco/creatic/theorie.html>

528. <http://www.uomustansiriyah.edu.iq/library/suonvermasseg.php?page=37>
529. <http://www.vitorrent.net/search/analyse+transactionnelle>
530. <http://www.weabow.com/test-personnalite-gratuit.html>
531. [http://www.youtube.com/results?search\\_query=analyse+transactionnelle](http://www.youtube.com/results?search_query=analyse+transactionnelle)
532. [http://www.youtube.com/results?search\\_query=analyse+transactionnelle+et+stress+](http://www.youtube.com/results?search_query=analyse+transactionnelle+et+stress+)
533. <https://delivre.wordpress.com/>
534. [https://fr.surveymonkey.com/MySurvey\\_Create.aspx](https://fr.surveymonkey.com/MySurvey_Create.aspx)
535. <https://fr.surveymonkey.com/r/?sm=IHDw%2f0wqb4HX%2fpK3G79ZBD9fYFebc97RoS%2bPJ8RrZdo%3d>
536. <https://fr.surveymonkey.com/s/testdelegogramme>
537. [www.Francoise-platiau-en/le-concept-d'autonomie.html](http://www.Francoise-platiau-en/le-concept-d'autonomie.html)
538. [www.ithaquecoaching.com/articles/connaissancedesoi\\_lesmessagecontraignants/lavanepascual/mieuxvivreavecmomsstresse,relationàsoit/1577](http://www.ithaquecoaching.com/articles/connaissancedesoi_lesmessagecontraignants/lavanepascual/mieuxvivreavecmomsstresse,relationàsoit/1577)
539. [www.lespasseurs.com/btc\\_lear/ind](http://www.lespasseurs.com/btc_lear/ind)
540. [www.psychotherapie.over\\_blog.com/article/les.émotions\\_d\\_apres\\_l\\_analyse.transactionnell49794247.html](http://www.psychotherapie.over_blog.com/article/les.émotions_d_apres_l_analyse.transactionnell49794247.html)
541. [www.seve.free.franatpieges.htm](http://www.seve.free.franatpieges.htm)
542. [www.transformeaction.ch](http://www.transformeaction.ch)
543. [www.transformeaction.ch](http://www.transformeaction.ch)
544. [http://www.troisiemevoie.com/isabelle\\_harle/2007/10/effets-dans-la-.html](http://www.troisiemevoie.com/isabelle_harle/2007/10/effets-dans-la-.html)
545. <http://www.institut-repere.com/PROGRAMMATION-NEURO-LINGUISTIQUE-PNL/at-et-pnl-des-differences-conciliables.html>

# الدراسة الميدانية

# الفصل الأول: الطريقة والإجراءات

تمهيد :

1. منهج الدراسة
  2. عينة الدراسة
  3. الدراسة الاستطلاعية
  - 2.3. أهداف الدراسة الاستطلاعية
  - 3.3. إجراءات الدراسة الاستطلاعية
  - 4.3. نتائج الدراسة الاستطلاعية
  4. الدراسة الأساسية
  - 1.4. مرحلة بناء وسائل جمع البيانات
  - مقاييس الإجهاد المهني لدى معلمي المرحلة الابتدائية
  - مقاييس الشخصية وفق مقارنة التحليل التبادلي
  - 2.4. مرحلة تطبيق وسائل جمع البيانات
  5. المعاملات الإحصائية
- مراجع الفصل

**تمهيد :**

قبل التطرق إلى الإجراءات الدراسة الميدانية، تجدر الإشارة أن محتوى الفصول النظرية جاء لبيان بنية الإشكالية، فبعد أن اهتمت الباحثة بموضوع الإجهاد من خلال أثاره وأهميته في عند كل من الأفراد والمنظمات في العصر الحديث، حاولت التعرف على هذه الظاهرة منذ الظهور الأول للمصطلح، والدراسات الأولى التي تناولته، لتنظم كل تلك المعلومات على شكل سيرورة الظاهرة بالنمط نفسه، وكونها ركزت على النظريات والنماذج التي حاولت تفسيره، ذلك كي تخلص إلى رؤيتها وتناولها الشخصي للموضوع. وجدت الباحثة بعد ذلك أن موضوع الإجهاد يجب أن يتناول من بطريقة شاملة ودقيقة وعملية، لذلك تبنت مقارنة التحليل التبادلي، كونها ترى أنها الأحسن والأكثر موضوعية والأنسب عمليا للدراسة الموضوع بشيء من النسقية دون أن تهمل تفاعل عناصر، خاصة وأن مقارنة التحليل التبادلي هي مقارنة نسقية الأصل، وتدرس الشخصية بكل دقة وفعالية، هذه الشخصية التي أثبتنا أنها تجمع مختلف العناصر الوسيطة التي تتحكم في سيرورة الإجهاد. وعليه فهذه الفصول الميدانية ماهي إلا تكملة للسياق نفسه، حيث تحاول الباحثة تجسيد أفكارها النظرية حول الموضوع في الميدان.

**1. منهج الدراسة:**

لأننا بصدد وصف ظاهرة الإجهاد المهني وتحديد مصادرها، أثارها، وتحليل سيرورتها عند معلمي الابتدائي من خلال تحليل عمل الشخصية في هذا الإطار بتبني مقارنة التحليل التبادلي ولأن هدف الدراسة هو تفسير الديناميكية وشرح آلية التعرض وربما مقاومة الإجهاد في بيئة تنظيمية علائقية محددة وليس تعميم النتائج المتواصل إليها، بل نحاول فقط التشخيص وربما الإرشاد، لذلك فنحن بصدد استخدام المنهج الوصفي (الارتباطي والمقارن، ودراسة الحالة)

**2. عينة الدراسة:**

بالنسبة للمجتمع الأصلي فهو مجموع معلمي الطور الابتدائي في المنظومة التربوية ، أما المجتمع الإحصائي فهو مجموع معلمي الطور الابتدائي لولاية أم البواقي ، و بالنسبة لعينة الدراسة ،و إذ أن طبيعة الدراسة و متغيراتها ، تتجه في إطار عدم وجود اختلاف بين أفراد العينة في مصادر و أثار الإجهاد بل الاختلاف يكمن في عمل الشخصية الذي نحاول تحليله من خلال مقارنة التحليل التبادلي ، أي أن عينة الدراسة يجب أن تشترك في حدود علائقية تبادلية مهنية ، فقد جعلنا ذلك نختار بشكل قصدي معلمي مدرسة واحدة (ع/ع الابتدائية بأم البواقي)، للاعتبارات التالية :

(1) قدرة الباحثة على التواصل مع أفراد العينة والتعامل معهم بشكل مستمر باعتبارهم زملاءها في العمل.

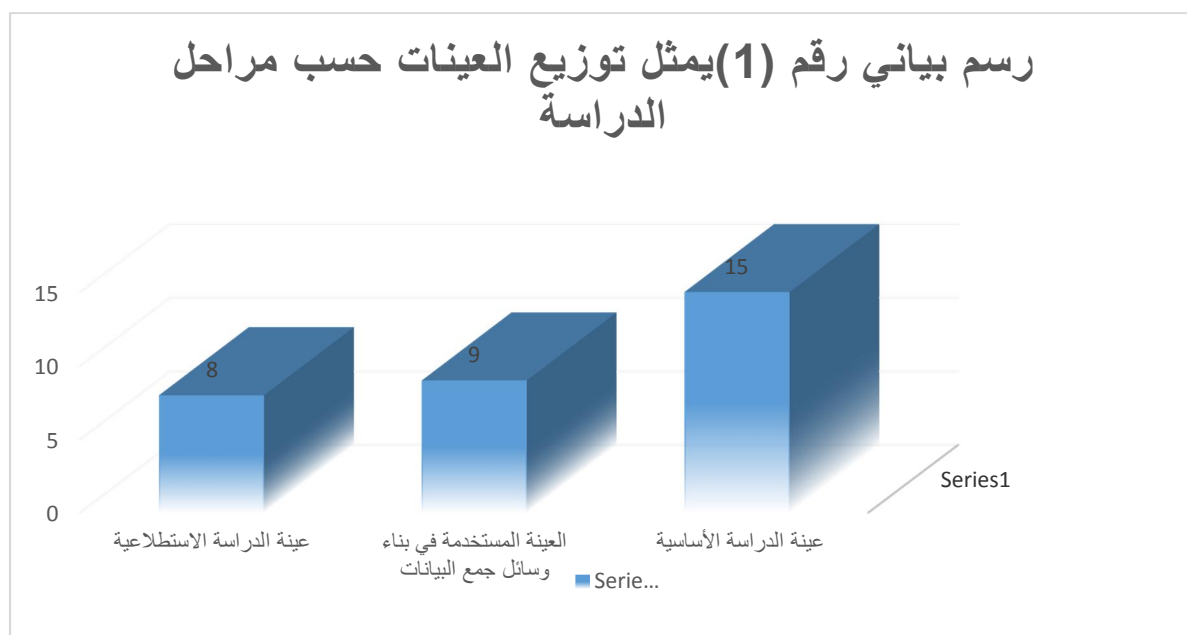
(2) إحساس العينة بأهمية المشكلة وأخطارها وكذا رغبتهم في التعرف على مختلف الطرائق واستراتيجيات المجابهة.

(3) قابلية العينة للتجاوب مع الاختبارات (غياب حساسية التخوف من الاختبارات النفسية).

### خصائص عينة الدراسة :

جدول رقم ( 9 ) خصائص عينة الدراسة

عينة الدراسة الأساسية	العينة المستخدمة في بناء وسائل جمع البيانات	عينة الدراسة الاستطلاعية	الجنس		معدل الخبرة	معدل السن	العدد الاجمالي
			ذكور	اناث			
15	11	8	1	25	13 سنة	36 سنة	26 معلم



### 3. الدراسة الاستطلاعية:

#### 1.3. أهداف الدراسة الاستطلاعية:

- ✓ حصر المجتمع الأصلي والمجتمع الإحصائي وتحديد عينة الدراسة.
- ✓ تصميم واختبار مقياسي مصادر وآثار الإجهاد المهني لدى معلمي الابتدائي.
- ✓ تصميم واختبار أدوات تحليل الشخصية حسب التحليل التبادلي.
- ✓ التأكد من الإجراءات الميدانية المناسبة للدراسة.

✓ إثراء متغيرات الدراسة، والعمل على إيجاد إجابات أولية عن الأسئلة الأولية للمشكلة.

✓ السعي لتحديد أهداف الدراسة بدقة أكبر.

### 2.3. إجراءات الدراسة الاستطلاعية:

قامت الطالبة الباحثة بعد استقراء المعلومات، وتصميم وتكوين الإطار النظري للبحث، وما تعلق بالإجهاد المهني، والتحليل التبادلي بتصميم وتنفيذ مقابلات مفتوحة مع المعلمين بغرض حصر متغيرات الدراسة، وتحديد آليات قياسها، وإيجاد طريقة لتطبيق أدوات بحث تساهم في التفسير النهائي للنتائج.

أجريت مقابلات مفتوحة على عينة مكونة من ثمان (8) معلمات، تنتمي إلى ابتدائية واحدة تضم (26) معلما. معدل الزمن المخصص للمقابلة هو 45 دقيقة، حيث بنيت هذه المقابلات على الأساس التالي:

✓ محور أول من المقابلة: أسئلته نصف موجهة حول تحديد الميادين والأبعاد المسؤولة عن توفير مصادر الإجهاد المهني، والوقوف على هذه المصادر وتحديد مجال التأثير.

✓ المحور الثاني من المقابلة: أسئلة نصف موجهة بغرض تحديد الأبعاد التي تظهر على مستواها أعراض الإجهاد المهني عند المعلمين، وطبيعة هذه الأعراض.

✓ محور ثالث من المقابلة: تدور أسئلته حول: طبيعة التبادلات، معرفة أهم الحاجات التي تحرك سلوك المعلم، كيف ينظر المعلم لنفسه، ولآخر... والهدف من هذا المحور في المقابلة لم يكن جمع النتائج في حد ذاتها بل الوقوف على إمكانية قياس هذه الجوانب في الميدان، وما هي الطرق والوسائل الأقرب لذلك.

### 3.3. نتائج الدراسة الاستطلاعية:

✓ وجدت الباحثة أن نسبة 8/6 من المعلمين يؤكدون على تعرضهم للإجهاد المهني بشكل مستمر وأن هذه الظاهرة تشترك فيما بينهم في مجموعة من المصادر والآثار.

✓ وعليه قررت الباحثة ضرورة تطبيق مقياسين لتحديد الإجهاد يتمثلان في مقياس المصادر ومقياس الآثار:

✓ بالنسبة لمقياس مصادر الإجهاد المهني لدى معلمات الطور الابتدائي، حصرت الباحثة مجموعة من المؤشرات يمكن جمعها في: تأثير الظروف الفيزيقية للعمل، تأثير وسائل وتجهيزات العمل عبء الدور، غموض الدور، صراع الدور، تأثير الحوافز والنمو المهني، تأثير العلاقات المهنية تأثير مستوى التلاميذ، وخصائص المناهج الدراسية، والمكانة الاجتماعية للمعلم والتي كانت قاعدة لمقياس مصادر الإجهاد المهني لدى معلمات الابتدائي، والذي سوف نفضله أكثر في الدراسة الأساسية.

✓ بالنسبة لمقياس آثار الإجهاد المهني، وجدت الطالبة الباحثة أنه يمكن استعمال مقياس الباحثة بن زروال فتيحة دون تعديل أو تكييف، لأنه طبق أولا في البيئة نفسها (أم البواقي) كما أن العينة متشابهة،

ونفترض عدم وجود متغيرات أخرى دخيلة قد تؤثر على آثار الإجهاد سوى بنية الشخصية (التي سوف نفضل في إجراءات قياسها حسب مقارنة التحليل التبادلي)، كما أن تطبيق هذا المقياس على عينة الاستطلاعية أظهر سهولة وتجاوبا جيدا للمعلمين في التعامل معه (حيث طبق في شكل مقابلات) لملاحظة صعوبات الفهم أو الإجابة.

✓ بالنسبة لطرق تحليل الشخصية حسب التحليل التبادلي ، ترى الباحثة أن عنصر التبادلات بين المعلمين مهم جدا في تحديد تعاملهم مع المجهادات ، كما أظهر الدراسة الاستطلاعية أن كل من (غموض الدور ، صراع الدور ، الحوافز و النمو المهني، العلاقات المهنية ، مستوى التلاميذ ، و المكانة الاجتماعية للمعلم) هي في الأصل نواحي لمختلف التبادلات المهنية اليومية للمعلم مع محيط عمله ، و عليه ترى الطالبة الباحثة أن تحليل التبادلات مهم جدا في الدراسة النهائية ، و بما أن هذه التبادلات تخضع في الأصل إلى طبيعة حالات الأنا عند المعلمين ،التي لها علاقة بطبيعة و نوعية السيناريو المستخدم من قبلهم ، و الذي يعزز في ظهوره من خلال منح أو تلقي المعلم للملاطفات ، فإن هذه العناصر التي تم اختيارها ،أساسية للبحث في حالة اعتماد مقارنة التحليل التبادلي لتفسير سيرورة الشخصية في مجابهة الإجهاد المهني ، كما سوف نتعرض لأدوات قياس هذه العناصر بالفصيل في تصميم أدوات الدراسة النهائية.

## 4. الدراسة الأساسية:

قامت الطالبة الباحثة بإجراء الدراسة الأساسية في الابتدائية نفسها على مرحلتين: المرحلة الأولى لبناء وسائل جمع البيانات، والمرحلة الثانية لتطبيق الوسائل وجمع البيانات.

### 1.4. مرحلة بناء وسائل جمع البيانات:

#### ❖ مقاييس الإجهاد المهني لدى معلمي المرحلة الابتدائية:

1. مقياس مصادر الإجهاد المهني: اعتمادا على ما جاء في بناء الجانب النظري للإجهاد المهني، وكذلك ما وصلت إليه الطالبة الباحثة من مصادر للإجهاد المهني لدى المعلمات كنتيجة للبحث الاستطلاعي، تم تحديد مجموعة من الجوانب اعتبرت منشأ للإجهاد المهني لدى المعلمات، حيث صاغت الباحثة مجموعة من المؤشرات لتعبر و تشمل كل المحاور، بحيث يعبر كل معلم عن شدة تأثيرها من خلال وضع علامة (x) أمام واحدة من الأربع (4) درجات المناسبة لتأثير البند عليه، والتي تمتد من (0) = تأثير غير موجود، 1= تأثير ضعيف، 2= تأثير متوسط، 3= تأثير كبير. فكانت الاستمارة في شكلها الأولي أنظر الملحق رقم (1).

وقد أفرزت إجراءات التأكد من صدق وثبات النسخة الأولية للمقياس، التي اعتمدت على حساب معامل ارتباط البنود مع الدرجة الكلية للمقياس بغرض حذف البنود التي ليس لها ارتباط بالمقياس أي غير دالة أصلا أو تلك التي أظهرت معاملات ارتباطها اتجاها سلبيا ، حيث أفرزت العملية في الأخير عن مقياس مصادر الإجهاد المهني لدى معلمي الطور الابتدائي مكون من خمس (5) محاور يجسدها 72 بنداً، يعبر عنها المعلم من خلال البدائل سابقة الذكر نفسها ، و يشرح الجدول التالي توزيع المحاور و البنود في مقياس مصادر الإجهاد المهني لدى معلمي الطور الابتدائي :

جدول رقم (10) توزيع بنود مقياس مصادر الإجهاد المهني لدى معلمي الابتدائي على المحاور		
المحاور	عدد البنود	البنود
الوسائل والتجهيزات الظروف الفيزيائية للعمل	14	(1)،(2)، (3)،(4)،(5)، (6)،(7)،(8)،(9)،(10)،(11)،(12)،(13)،(14)
الدور	17	(15) (16) (17) (18) (19) (20) (21) (22) (23) (24) (25) (26)(27) (28) (29) (30) (31)
الحوافز	13	(32) (33) (34) (35) (36) (37) (38) (39) (40) (41) (42) (43) (44)
العلاقات	17	(45) (46) (47) (48) (49) (50) (51) (52) (53) (54) (55) (56) (57) (58) (59) (60) (61)
السياسة التعليمية	11	(62) (63) (64) (65) (66) (67) (68) (69) (70) (71) (72)

## الخصائص السيكومترية لمقياس مصادر الإجهاد المهني:

## أولاً/ الصدق الظاهري:

استخدم الصدق الظاهري بعرض الاستبيان على مجموعة من الخبراء في الميدان من ذوي الاختصاص والخبرة في الموضوع، وهذا ما قامت به الطالبة الباحثة حيث قدمت الأداة في شكلها الأولي (انظر الملحق رقم 1) بعد أن اطلعت مجموع الخبراء المتكونة من 5 معلمين ذوي خبرة أكثر من 25 سنة في التعليم الابتدائي، و 5 مفتشين بيداغوجيين لمعلمي الطور الابتدائي على موضوع الدراسة، وتساؤلاته، وأهدافه، والتعاريف الإجرائية لمتغيراته، طلبت ملاحظاتهم حول المقياس وفقراته، من حيث مدى ملائمة الفقرات لموضوع الدراسة، وقدرتها على الكشف عن المعلومات المرغوبة، وكذلك من حيث ترابط كل فقرة بالمحور المندرجة تحته ومدى وضوح الفقرة وسلامة صياغتها للعينة، في شكل مقابلة كما اقترحوا طرق لتحسين العيوب سواء بالحذف أو الإبقاء أو تعديل العبارات وإضافة بعضها و حتى من حيث التعديل اللغوي لها، وكذا النظر في ترتيب البنود و نوع البدائل وغير ذلك مما رأوه مناسباً. بناء على ذلك، تم تعديل شكل ومضمون المقياس ليقدم مرة أخرى للمحكمين بعد التعديلات، حيث تم إلغاء بعض البنود لأن نتائجها كانت أقل من 0.8، بينما احتفظت صاحبة المقياس بالبنود التي تراوحت درجة صدقها حسب معادلة" لوشي بين 0.8 و 1" كما هو مبين في الجدول رقم 11، ليكون المقياس بهذا الشكل أكثر صدقاً.

(انظر الملحق رقم 2)

معادلة لوشي: ص م = ن-و-ن/2 حيث ن: العدد الإجمالي للمحكمين

ن و: عدد المحكمين الذين اعتبروا العبارة تقيس. ن/2

(مقدم: 2003، ص 15)

سجلت الباحثة درجة اتفاق كلية للمحكمين على المقياس، تقدر بـ: 0,95 وهي أقرب 1، وبالتالي فالمقياس

يتمتع بصدق ظاهري مقبول.

## جدول رقم (11) معاملات اتفاق المحكمين حول مقياس مصادر الإجهاد المهني لدى المعلمين

رقم البند	محور الوسائل والتجهيزات و الظروف الفيزيقية للعمل	صدق البند
Q1	مبنى المدرسة غير صالح للدراسة	0,8
Q2	فناء المدرسة غير صالح للعب	0,8
Q3	لا يوجد ملعب مناسب لممارسة الرياضة	1
Q4	عدم وجود دورات مياه خاصة بالمعلمين	1
Q5	قلة نظافة الأقسام	0,8
Q6	عدم ملائمة قاعة الأساتذة	1
Q7	نقص التدفئة	1
Q8	نقص التهوية	0,8
Q9	نقص الإضاءة	0,8
Q10	أعاني من الاكتظاظ في القسم	1
محور الوسائل		

1	نقص بعض الأدوات الأساسية كأقلام الحبر، المساطر...	Q11
1	تنقص بعض الوسائل التعليمية الحديثة	Q12
1	اضطراري إلى توفير بعض الوسائل من مالي الخاص	Q13
1	اضطراري إلى التحضير للامتحانات من مالي الخاص	Q14
	<b>محور الدور</b>	
1	أكلف بحراسة التلاميذ في الساحة	Q15
1	أكلف بحراسة التلاميذ أثناء أكلهم في المطعم المدرسي	Q16
1	أكلف بالتحضير اليومي للدروس حتى لو كانت على سبيل المراجعة	Q17
1	لا يوجد متخصص في علم النفس المدرسي لدراسة حالات التلاميذ	Q18
1	ارتفاع عدد التلاميذ في القسم الواحد	Q19
1	يلقي أولياء الأمور المسؤولية علينا كاملة علي في تعليم أولادهم	Q20
1	يلقى أولياء الأمور اللوم علي في ضعف مستوى أولادهم	Q21
1	كثرة التقويمات	Q22
1	كثرة التحضير للدروس	Q23
1	صعوبة تطبيق الأنشطة المقررة في المنهاج	Q24
1	كثرة الندوات التربوية	Q25
0,8	أشعر بعدم جدوى التحضير اليومي للدروس	Q26
0,8	عدم وضوح إجراءات تطبيق المنهاج	Q27
1	درجة التحكم في أليات وتقنيات التدريس الملائمة	Q28
0,8	عدم وضوح الدور الطبيعي الذي من المفروض أن يقوم به المعلم	Q29
1	العمل في ظل تعليمات متناقضة	Q30
1	العمل في تحت أوامر مسؤولين متعددين	Q31
	<b>محور الحوافز</b>	
0,8	القيام ببعض الأعمال التي لا تتفق ومبادئ	Q32
1	صعوبة التوفيق بين واجباتي كمعلم وواجبات الأسرة	Q33
1	صعوبة أن أكون معلما ومربيا في الوقت نفسه	Q34
1	أعاني من عدم تناسب الأجر مع الجهد المبذول	Q35
1	عدم الرضى عن أساليب الترقية	Q36
1	أشعر بعدم الرضى عن مهنتي كمعلم	Q37
1	مهنة التعليم لا تحقق لي طموحاتي	Q38
1	صعوبة التدرج في المسار المهني (الترقية)	Q39
1	مهنة التعليم تحد من تنمية مهاراتي	Q40
1	لا تساهم الندوات في تحسين كفاءاتي ومهاراتي	Q41
1	الدخل الشهري لا يمنحني الاكتفاء	Q42
1	قلة الامتيازات في مهنة التعليم	Q43
1	قلة فرص التجديد في المهنة	Q44
	<b>محور العلاقات</b>	
1	لا يقدر أولياء الأمور أنني أهتم بصالح أولادهم	Q45
1	ضعف التعاون بين الأسرة والمدرسة	Q46
0,8	اهتمام المفتش البيداغوجي بالشكليات	Q47
0,8	حكم المفتش على أدائي في التدريس من زيارة واحدة	Q48
0,8	تقصير المفتش في زيارتي	Q49
0,8	فرض المفتش رأيه على المعلم دون مناقشة	Q50
0,8	تصيد المفتش لأخطائي	Q51
1	استخدام المفتش لأسلوب الأمر وسلطة القانون في توجيهي	Q52
1	مستوى التعاون بين المعلمين	Q53
1	تباين المؤهل العلمي بين المعلمين	Q54
1	مساندة الزملاء في حال وقوع مشكلة	Q55
1	مدى تعاون الزملاء في حل بعض المشاكل التي تعوق العملية التعليمية	Q56

1	دور الفريق التربوي في إرساء التعاون	Q57
1	أسلوب المدير في معاملته بين المعلمين والمعلمات	Q58
1	تدخل المدير في الأمور التي لا تعنيه	Q59
1	مساندة المدير للمعلم في حال وقوع مشكلة	Q60
1	درجة تقدير الإدارة لمجهودات المعلم في المدرسة	Q61
<b>محور السياسة التعليمية</b>		
1	لا ينتبه إلي بعض التلاميذ في القسم	Q62
1	لا يراجع بعض التلاميذ دروسهم في المنزل	Q63
1	لا ينجز بعض التلاميذ واجباتهم المنزلية	Q64
1	تقل دافعية التلاميذ في بعض المواد الدراسية	Q65
1	صعوبة بعض المواضيع المقررة على التلاميذ	Q66
1	قلة الوقت المخصص للتمارين	Q67
0,8	عدم مناسبة بعض الكتب المدرسية	Q68
0,8	لا تتلاءم بعض المواضيع مع سن التلاميذ	Q69
0,8	صعوبة تطبيق الأنشطة الواردة في المنهاج	Q70
1	التمييز بين المعلم والأستاذ في الأجور	Q71
1	تدني النظرة الاجتماعية للمعلم	Q72

**ثانيا / صدق الاتساق الداخلي :** وذلك من خلال قياس قوة ارتباط كل بند و البعد الذي ينتمي إليه ،اعتمادا على حساب معامل ارتباط بيرسون Corrélation Pearson ، حيث أفرزت النتائج على القيم كما هي مبينة في الجدول التالي :

جدول رقم (12) معاملات ارتباط بنود مقياس مصادر الإجهاد المهني لدى معلمي الطور الابتدائي بأبعادها		
ارتباط	الظروف الفيزيائية للعمل	ارتباط الوسائل والتجهيزات
0,776	مبنى المدرسة غير صالح للدراسة	نقص بعض الأدوات الأساسية كأقلام الحبر، المساطر...
0,876	فناء المدرسة غير صالح للعب	تنقص بعض الوسائل التعليمية الحديثة
0,876	لا يوجد ملعب مناسب لممارسة الرياضة	اضطراري إلى توفير بعض الوسائل من مالي الخاص
0,877	عدم وجود دورات مياه خاصة بالمعلمين	اضطراري إلى التحضير للامتحانات من مالي الخاص
	قلة نظافة الأقسام	0,547
	عدم ملائمة قاعة الأساتذة	0,573
	نقص التدفئة	0,722
	نقص التهوية	0,645
	نقص الإضاءة	0,597
	أعاني من الاكتظاظ في القسم	0,584
ارتباط	الدور	العلاقات
0,419	أكلف بحراسة التلاميذ في الساحة	لا يقدر أولياء الأمور أنني أهتم بصالح أولادهم
0,474	أكلف بحراسة التلاميذ أثناء أكلهم في المطعم المدرسي	ضعف التعاون بين الأسرة والمدرسة
0,425	اشعر بعدم جدوى التحضير اليومي للدروس	اهتمام المفتش البيداغوجي بالشكليات
0,375	كثرة التقويمات	حكم المفتش على أدائي في التدريس من زيارة واحدة
0,513	ارتفاع عدد التلاميذ في القسم الواحد	تقصير المفتش في زيارتي
0,405	يلقي أولياء الأمور المسؤولية علينا كاملة علي في تعليم أولادهم	فرض المفتش رأيه على المعلم دون مناقشة
0,517	يلقي أولياء الأمور اللوم علي في ضعف مستوى أولادهم	تصيد المفتش لأخطائي

0,45	استخدام المفتش لأسلوب الأمر وسلطة القانون في توجيهي	0,484	لا يوجد متخصص في علم النفس المدرسي لدراسة حالات التلاميذ
0,417	مستوى التعاون بين المعلمين	0,479	كثرة التحضير للدروس
0,607	تباين المؤهل العلمي بين المعلمين	0,362	صعوبة تطبيق الأنشطة المقررة في المنهاج
0,147	مساندة الزملاء في حال وقوع مشكلة	0,428	كثرة الندوات التربوية
0,55	مدى تعاون الزملاء في حل بعض المشاكل التي تعوق التعليمية	0,458	أكلف بالتحضير اليومي للدروس حتى لو كانت على سبيل المراجعة
0,547	دور الفريق التربوي في إرساء التعاون	0,662	عدم وضوح إجراءات تطبيق المنهاج
0,75	أسلوب المدير في معاملته بين المعلمين والمعلمات	0,46	درجة التحكم في الآليات وتقنيات التدريس الملائمة
0,647	تدخل المدير في الأمور التي لا تعنيه	0,607	عدم وضوح الدور الطبيعي الذي من المفروض أن يقوم به المعلم
0,439	مساندة المدير للمعلم في حال وقوع مشكلة	0,632	العمل في ظل تعليمات متناقضة
0,523	درجة تقدير الإدارة لمجهودات المعلم في المدرسة	0,309	العمل في تحت أوامر مسؤولين متعددين
ارتباط	السياسة التعليمية	ارتباط	الحوافز
0,413	لا ينتبه إلى بعض التلاميذ في القسم	0,308	القيام ببعض الأعمال التي لا تتفق ومبادئ
0,621	لا يراجع بعض التلاميذ دروسهم في المنزل	0,504	صعوبة التوفيق بين واجباتي كمعلم وواجبات الأسرة
0,62	لا ينجز بعض التلاميذ واجباتهم المنزلية	0,456	صعوبة أن أكون معلما ومربيا في الوقت نفسه
0,821	تقل دافعية التلاميذ في بعض المواد الدراسية	0,615	أعاني من عدم تناسب الأجر مع الجهد المبذول
0,575	صعوبة بعض المواضيع المقررة على التلاميذ	0,114	عدم الرضى عن أساليب الترقية
0,608	قلة الوقت المخصص للتمارين	0,367	أشعر بعدم الرضى عن مهنتي كمعلم
0,73	عدم مناسبة بعض الكتب المدرسية	0,829	مهنة التعليم لا تحقق لي طموحاتي
0,574	لا تتلاءم بعض المواضيع مع سن التلاميذ	0,488	صعوبة التدرج في المسار المهني (الترقية)
0,74	صعوبة تطبيق الأنشطة الواردة في المنهاج	0,581	مهنة التعليم تحد من تنمية مهاراتي
0,634	التمييز بين المعلم والأستاذ في الأجور	0,665	لا تساهم الندوات في تحسين كفاءاتي ومهاراتي
0,431	تدني النظرة الاجتماعية للمعلم	0,704	الدخل الشهري لا يمنحني الاكتفاء
		0,493	قلة الامتيازات في مهنة التعليم
		0,345	قلة فرص التجديد في المهنة

وهي قيم ارتباط إيجابية مقبولة تدل على أن المقياس يتمتع باتساق داخلي مقبول .

**ثالثا / الصدق البنائي:** يقيس مدى تحقق الأهداف التي تريد الأداة الوصول إليها، اعتمادا على دراسة قوة

ارتباط محاور المقياس والدرجة الكلية له، حيث يبين الجدول رقم 13 قيم معاملات ارتباط بيرسون لكل

محور بالدرجة الكلية ، و يلاحظ أن مستويات الارتباط عالية لمحاور المقياس مع الدرجة الكلية المقياس

له مما يدل على ارتباط مقبولا.

جدول رقم (13) معاملات ارتباط محاور مقياس مصادر الإجهاد المهني لدى المعلمين بدرجته الكلية		
المحاور	معامل ارتباط بيرسون	القيمة الاحتمالية
متوسط الدور	0,676**	0,003
متوسط الوسائل	0,548*	0,026
متوسط الحوافز	0,649**	0,004
متوسط العلاقات	0,717**	0,001
متوسط السياسة التعليمية	0,731**	0,007

رابعا / الثبات:

وهو ضمان الحصول على نفس النتائج تقريبا إذا أعيد تطبيق الاستبيان أكثر من مرة على نفس المجموعة من الأفراد تحت ظروف متماثلة، أو مدى الاتساق في الإجابة على المقياس من قبل المستجيب إذا هي نفسها طبقت عدة مرات في الظروف نفسها، ويعني استقرار المقياس، وعدم تناقضه مع نفسه، أي أن المقياس يعطي النتائج نفسها باحتمال مساو لقيمة المعامل إذا أعيد تطبيقه على العينة نفسها.

يكون المقياس ثابت كلما كانت درجة معامل ألفا كرونباخ أكبر أو تساوي 0,60

جدول رقم (14): درجات ثبات مقياس مصادر الإجهاد المهني و محاوره		
عدد المشاهدات	الدرجة	معامل ارتباط ألفا كرومباخ
18	0.822	متوسط الدور
11	0.813	متوسط الوسائل
14	0.806	متوسط الحوافز
18	0.856	متوسط العلاقات
12	0.892	متوسط السياسة التعليمية
73	0,944	الدرجة الكلية

ويتضح من خلال الجدول السابق ارتفاع معاملات الثبات مما يعكس ثباتا وصدقا مقبولا.

## 2. مقياس أثار الإجهاد المهني:

طبقت الطالبة الباحثة مقياس أثار الإجهاد المهني للباحثة بن زروال فتيحة دون تعديل أو تكييف. يهدف هذا المقياس إلى تحديد مستوى الإجهاد من خلال مدى ظهور أعراضه الموزعة على 50 بندا تتوزع على ثلاثة أبعاد هي كالتالي:

19 بند للأعراض الجسدية، 16 بند للأعراض النفسية، و 15 بندا للتعبير عن الأعراض السلوكية.

الخصائص السيكومترية لمقياس أعراض الإجهاد المهني: لمعرفة هذه الخصائص من صدق وثبات، قامت صاحبة المقياس بن زروال فتيحة بتطبيقه على عينة قوامها 128 فردا وكانت الدرجات كالتالي:  
أولا: الصدق: اعتمدت الطالبة الباحثة على صدق التكوين construct validity من خلال التحليل العاملي، تحليل البنود الصدق التقاربي والاختلافي، قدر صدقه بـ 0.82.

ثانيا: الثبات: تم حساب معامل الثبات بالاعتماد على طريقتي: التجزئة النصفية بعد تصحيح الطول بمعادلة سبيرمان براون، ومعامل ألفا كرونباخ، وذلك بعد تطبيق واحد، وقدر ثباته بـ 0.97.  
كما أعيد حسابه بمعامل ألفا كرونباخ وكانت النتيجة.

حساب الارتباط بين مقياسي الإجهاد المهني (المصادر والأعراض) عند معلمي الطور الابتدائي:

قامت الباحثة بإضافة التأكد من الصدق التلازمي لهذه الأداة من خلال حساب معاملات الارتباط بين درجات أفراد العينة على مقياس الأعراض ومقياس مصادر الإجهاد المهني الذي أعدته الباحثة، حيث يوضح الجدول رقم 15 أن هناك ارتباطا مقبولا للمقياسين.

جدول رقم (15) ارتباط مقياس مصادر الإجهاد المهني ومقياس أعراض الإجهاد المهني		
معامل الارتباط	الدرجة	القيمة الاحتمالية
Tau-B de Kendall	,383*	0,024
Rho de Spearman	,506*	0,027
Alpha de Cronbach	,729	أكبر من 0.60

سجلنا مستويات ارتباط مقبولة عند مستوى دلالة جيد في العلوم الاجتماعية و هو 0,05 بين درجات تطبيق مقياسي مصادر و أعراض الإجهاد المهني عند معلمي الطور الابتدائي ، مما يعزز إمكانية قياس الإجهاد بتطبيق إحداهما أو كلاهما ، كما يؤكد خاصة على أن الأعراض الظاهرة عند المعلمين هي ذات ارتباط قوي جدا بالمصادر المجهدة التي يتعرضون لها .

### ❖ مقاييس الشخصية وفق مقارنة التحليل التبادلي:

صممت بالاستعانة بمجموعة من التراث النظري و الدراسات المسجلة في هذا الاطار التي جاء بها Analyse Transactionnelle Et في كتاب Dominique D,jean P ,Jean L , Jacoues T, Francis B Relations De Travail Connaissance Du Problème ، و بعض مواقع الأنترنت التي توفر هذه الاختبارات. اعتمدت الباحثة على الدراسة الاستطلاعية لتحديد نواحي الشخصية التي يجب دراستها لتفسير الإجهاد حسب مقارنة التحليل التبادلي، وتجريب مبدئي لهذه المقاييس، وكانت النتيجة في هذه الدراسة، مجموعة مقاييس بغرض تحديد نواحي الشخصية حسب مقارنة التحليل التبادلي وشبكتي مقابلتين سوف نفصل في كل منها كالتالي:

### 1. مقياس حالات الأنا لدى معلمي الطور الابتدائي:

يهدف تحديد حالة الأنا الغالبة الاستعمال أو الظهور أثناء وضعيات الإجهاد المهني صمم هذا المقياس المتكون من جزأين، الأول خاص بتعلية المقياس التي تبين للمجيب كيفية الإجابة من خلال وضع علامة (X) أمام البند الذي يرى بأن ما جاء فيه ينطبق عليه ، والجزء الثاني يشمل 90 بندا، موزعة على حالات الأنا الأساسية الثلاث (أنظر الملحق رقم 3) .

جدول رقم (16) توزيع بنود مقياس حالات الأنا على الأبعاد الرئيسية و الفرعية		
حالات الأنا الأساسية	حالات الأنا الجزئية	البنود
الأب	الأب المعطاء الإيجابي	ب1/ب2/ب3/ب4/ب5/ب6/ب7/ب8/ب9/ب10
	الأب المعطاء السلبي	ب11/ب12/ب13/ب14/ب15/ب16/ب17/ب18/ب19/ب20
	الأب المعياري السلبي (المضطهد)	ب21/ب22/ب23/ب24/ب25/ب26/ب27/ب28/ب29/ب30
	الأب المعياري الإيجابي (الحاضن)	ب31/ب32/ب33/ب34/ب35/ب36/ب37/ب38/ب39/ب40
الراشد		ب41/ب42/ب43/ب44/ب45/ب46/ب47/ب48/ب49/ب50
الطفل	الطفل المتكيف الإيجابي (طن)	ب51/ب52/ب53/ب54/ب55/ب56/ب57/ب58/ب59/ب60
	الطفل المعياري الإيجابي	ب61/ب62/ب63/ب64/ب65/ب66/ب67/ب68/ب69/ب70
	الطفل المتكيف السلبي (الراضخ)	ب71/ب72/ب73/ب74/ب75/ب76/ب77/ب78/ب79/ب80
	الطفل المتكيف السلبي (المتنرد)	ب81/ب82/ب83/ب84/ب85/ب86/ب87/ب88/ب89/ب90

الخصائص السيكومترية للمقياس:

أولاً/ الصدق:

صدق الاتساق الداخلي: أعدت الطالبة الباحثة مقياساً مكوناً من 90 بنود موزعة على حالات الأنا الممثلة في الجدول رقم ( 16 ) ، بعد حساب صدق الاتساق الداخلي للمقياس، قامت الباحثة بحذف البنود التي لم تحقق معامل ارتباط أعلى من 0,30 ( و هو الحد الأدنى للاحتفاظ بالبنود حسب ميتشال-محك ميتشال-)، كما في الجدول التالي:

جدول رقم (17) درجات الارتباط للبنود النهائية في المقياس		
القيمة الاحتمالية	الارتباط	الأب المعطاء الإيجابي
0,029	0,562*	2. أشجع باستمرار التلاميذ الذين أدرسهم.
0,001	0,756**	4. أبحث باستمرار عن نقاط الضعف لدى المتعلمين لمعالجتها.
0,029	0,562*	6. أخصص للحياة الأسرية مساحة كبيرة في حياتي.
0,005	0,680**	9. الأطفال و التلاميذ بحاجة لنا لذلك أخاف كثيراً على مستقبلهم.
القيمة الاحتمالية	الارتباط	الأب المعطاء السلبي
0,044	0,527*	11. أحتفظ لنفسى بالأعمال الصعبة.
0,002	0,725**	14. أستغل عطلي من أجل تحسين مذكرات دروسي.
0,009	0,647**	16. أحب أن أحل مشكلات الآخرين على طريقتي.
القيمة الاحتمالية	الارتباط	الأب المعياري السلبي (المضطهد)
0,1	0,441	24. أعاقب التلاميذ الذين لا يتابعون الدرس معي.
0,013	0,624*	25. أتشدد كثيراً في إعطاء النقاط أثناء التقويم.
0,013	0,624*	26. ينهمني الآخرون بأنني انتقد زملائي في العمل بطريقة قاسية
0,078	0,468	28. أستطيع الشعور بنوايا الآخرين السيئة اتجاهي.
0,001	0,772**	30. أميل إلى مقاطعة حديث الآخرين عندما تكون أفكارهم غير مقبولة
القيمة الاحتمالية	الارتباط	الأب المعياري الإيجابي (الحاضن)
0,101	0,44	32. لا يتقبل الأولياء مستوى أبنائهم لذلك أطمئنهم على مستقبلهم

0,029	0,563*	34. رغم مستوى التلاميذ المتفاوت لن أتقبل رسوب أي منهم
0,043	0,529*	37. تلقين التلاميذ الأخلاق و القيم مسؤوليتي
0,048	0,518*	38. أحب التحدي و تعلم حلول جديدة
0	0,879**	39. هناك قيم يجب العمل على إرساءها لدى التلاميذ
<b>القيمة الاحتمالية</b>	<b>الارتباط</b>	<b>الراشد</b>
0	0,936**	42. أحرص على تبادل المعلومات مع الأولياء عن حالة أولادهم
0	0,936**	43. أوازن بين احتياجات أسرتي و عملي
0,149	0,491	44. أوازن بين أوقات العمل و أوقاتي الخاصة
0	0,936**	46. لدي ثقة كبيرة في نفسي على حل المشكلات التي أواجهها لأنني أستغل الوقت والوسائل اللازمة لذلك.
<b>القيمة الاحتمالية</b>	<b>الارتباط</b>	<b>الطفل المتكيف الإيجابي (الطفل النموذج)</b>
0,026	0,572*	52. لا اصرح برأيي في الاجتماعات و إذا لزم الأمر أكون مع الأغلبية
0,008	0,659**	55. احب أن أكون عند حسن ظن مسؤولي بي في العمل
0,097	0,459*	56. أقوم بما يلزم كي أكون في المستوى المطلوب
	0,854*	58. احب الشخص الرزين و المتواضع لأنها سمة مهمة بالنسبة لي
0,013	0,437*	59. عندي أصدقاء كثر و ألتقي بهم لتمضية أوقات مرحة
<b>القيمة الاحتمالية</b>	<b>الارتباط</b>	<b>الطفل المعياري الإيجابي</b>
1	0,464	61. في طفولتي كنت متحررا من جميع القيود
0,464	0,597*	63. أكون كما أنا مع زملائي في العمل بإيجابياتي و سلبياتي
0,019	0,597*	65. أبعد تفكيري عن الأشياء التي أعتبرها غير مهمة
0,346	0,406	66. أقوم بأعمالي في اللحظة الأخيرة و اترك بعضها لوقت لاحق
0,072	0,533*	68. احب النشاطات البدنية كالمشي و السباحة لأنها تجعلني مسرورا
0,005	0,684**	69. أعبر عن مشاعري بكل تلقائية
<b>القيمة الاحتمالية</b>	<b>الارتباط</b>	<b>الطفل المتكيف السلبي (الراضخ)</b>
0,024	0,579*	72. في الاجتماعات أو الندوات لا ابدى رأيي خوفا من الخطأ
0,02	0,592*	75. أخاف من انتقادات المسؤولين في العمل
0,078	0,469	76. أنفذ تعليمات رؤسائي في العمل حتى و إن لم اكن مقتنعا بها
0,003	0,716**	77. أكون حذرا عند لقائي بالأولياء خوفا من الوقوع في صراع معهم
<b>القيمة الاحتمالية</b>	<b>الارتباط</b>	<b>الطفل المتكيف السلبي (الراضخ)</b>
0	0,788**	82. كنت تلميذا مشاغبا.
0,001	0,779**	83. أنا صريح جدا لدرجة أن ذلك يسبب المشاكل
0,014	0,617*	84. أواجه انتقادات المسؤولين و لا أتحملها
0,039	0,536*	85. أنفذ مهامتي كما أريد أنا.
0	0,856**	86. لا اهتم كثيرا بإتقان مذكراتي.
0	0,788**	87. مهنة التعليم مضجرة ومملة.
0,001	0,764**	88. لا أنفذ التعليمات التي أجدها غير معقولة.
0,039	0,536*	89. لا يهمني رأي مسؤولي عني في العمل ما دمت مقتنعا بما أفعل

مما جعل المقياس يتكون في شكله النهائي من البنود المعرفة في الجدول التالي:

جدول رقم (18) المقياس النهائي لحالات الأنا		
حالات الأنا الأساسية	حالات الأنا الجزئية	البند
الأب	الأب المعطاء الإيجابي	ب/2ب/4ب/6ب/9ب/
	الأب المعطاء السلبي	ب/11ب/14ب/16ب/
	الأب المعياري السلبي (المضطهد)	ب/24ب/25ب/26ب/28ب/30ب/
	الأب المعياري الإيجابي (الحاضن)	ب/32ب/34ب/37ب/38ب/39ب/
	الراشد	ب/42ب/43ب/44ب/46ب/
الطفل	الطفل المتكيف الإيجابي (طن)	ب/52ب/55ب/56ب/58ب/59ب/
	الطفل المعياري الإيجابي	ب/61ب/63ب/65ب/66ب/68ب/69ب/
	الطفل المتكيف السلبي (الراضخ)	ب/72ب/75ب/76ب/77ب/
	الطفل المتكيف السلبي (المتنرد)	ب/81ب/82ب/83ب/84ب/85ب/86ب/87ب/88ب/89ب/

## الصدق البنائي:

جدول رقم ( 19 ) درجات معامل ارتباط المحاور لمقياس حالات الأنا		
المحاور	معامل ارتباط بيرسون	القيمة الاحتمالية
الأب المعطاء الإيجابي	,914*	,031
الأب المعطاء السلبي	,675*	,080
الأب المعياري السلبي (المضطهد)	,729*	,034
الأب المعياري الإيجابي (الحاضن)	,612**	,057
الراشد	,862	,089
الطفل المتكيف الإيجابي (الطفل النموذج)	,630*	,608
الطفل المعياري الإيجابي	,721*	,060
الطفل المتكيف السلبي (الراضخ)	,709**	,003
الطفل المتكيف السلبي (المتنرد)	,667*	,053

نظرا لأن حالات الأنا الجزئية تشترك مع حالة الأنا الكلية في خصائص أساسية، وتتميز عنها في خصائص أخرى، فقد قامت الباحثة بتفحص الصدق البنائي لهذه الأداة من خلال:

## دراسة الارتباطات الفرعية (حالات الأنا الجزئية) بأبعادها الرئيسية

ولأن مقياس حالات الأنا مكون من حالات جزئية للأنا الأب، وحالات جزئية للأنا الطفل ارتأت الطالبة الباحثة التأكد من وجود ارتباط مقبول لهذه الحالات الجزئية مع الدرجة الكلية لكل حالة، وبعد تفريغ النتائج جاءت كالتالي:

بالنسبة للحالات الجزئية لحالة الأنا "أب":

جدول رقم ( 20 ) معاملات ارتباط حالات الأنا الجزئية لحالة الأنا أب					
الأب	الأب	الأب المعطاء	الأب المعطاء	الأب	
الحاضن	المضطهد	السلي	الإيجابي		
,135	,256	,289	1	,763**	الأب المعطاء الإيجابي
-,167	,255	1	,289	,714**	الأب المعطاء السلي
,237	1	,255	,256	,597*	الأب المعياري السلي (المضطهد)
1	,237	-,167	,135	,282	الأب المعياري الإيجابي (الحاضن)

من خلال الجدول نلاحظ وجود ارتباطات سلبية بين كل من : (الأب المعطاء السلي / الأب الحاضن) كذلك وجود ارتباطات ضعيفة بين كل من الأب المعطاء الإيجابي و(الأب المعطاء السلي/ الأب المضطهد) والأب المضطهد و(الأب المعطاء الإيجابي/الأب المعطاء السلب/الأب الحاضن) وبين الأب الحاضن من جهة و (الأب المعطاء الإيجابي/الأب المضطهد). هذه الدرجات الضعيفة للارتباط ما هي إلا دليل على الاختلاف الموجود بين أنواع الأنا الجزئية لحالة الأنا أب، ذلك أنها تظهر عند الفرد بالتناوب وليس دفعة واحدة وهو البرهان على أن المقياس يقيس حقيقة هذه الغاية، وهي حالة الأنا الظاهرة أو الغالبة عند الفرد.

#### بالنسبة لحالات الأنا "طفل" الجزئية:

جدول رقم ( 21 ) معاملات ارتباط حالات الأنا الجزئية لحالة الأنا طفل					
الطفل	الطفل	الطفل	الطفل	الطفل	
المتكيف السلي (المتنرد)	المتكيف السلي (الراضخ)	المعياري الإيجابي	المتكيف الإيجابي (طن)		
,063	,389	-,645**	1	,533*	الطفل المتكيف الإيجابي (طن)
-,455	-,347	1	-,645**	-,247	الطفل المعياري الإيجابي
,267	1	-,347	,389	,782**	الطفل المتكيف السلي (الراضخ)
1	,267	-,455	,063	,522*	الطفل المتكيف السلي (المتنرد)

من خلال الجدول نلاحظ وجود ارتباطات ضعيفة بين الطفل المتكيف الإيجابي (الطفل النموذج) والطفل المعياري الإيجابي كما نلاحظ درجة ارتباطه الضعيفة مع الطفل الطبيعي السلي المتنرد، وهذا طبيعي جدا لأنهما متناقضان تقريبا، كما نسجل وجود ارتباطات ضعيفة وأخرى سلبية لحالة الأنا الطفل المعياري الإيجابي مع كل الحالات الجزئية الأخرى للأنا الطفل، والأمر نفسه يتكرر مع حالة الأنا الطفل المتكيف السلي (الراضخ) والطفل المعياري السلي المتنرد.

وهو دليل يؤكد الدرجات الضعيفة للارتباط ما هي إلا دليل على أن المقياس صادق من حيث بناء محاوره، ويقاس حقيقة ما أعد لقياسه وهو حالة الأنا الظاهرة أو الغالبة. ذلك أن حالات الأنا الجزئية للطفل مختلفة من حيث التمييز والظهور، حيث تظهر حسب وضعية الفرد بالتناوب وليس دفعة واحدة. إن الاختلاف في دلالة درجات الارتباط الطبيعي بالنظر لطبيعة المقياس، حيث أن ظهور حالة أنا جزئية، قد يرتبط بحالة الأنا الكلية، لكن أكد سوف يختلف عنها من حيث بعض العناصر، ما يفسر وجود ارتباط قوي أحيانا وغيابه مرة أخرى أو أن اتجاهه سلبي. نرى أن هذه النتائج منطقية لأن حال الأنا هذه تضم مجموعة من الخصائص المتناقضة أحيانا، كما أن ظهور حالة أنا في زمن معين يطغى على ظهور بقية حالات أنا، وبالتالي نرى أن هذه النتائج تدل على صدق المقياس .

**ثانيا/ الثبات :**

للتأكد من ثبات مقياس حالات الأنا لدى معلمي الطور الابتدائي تم اعتماد التطبيق مرة واحدة ، و حساب معامل ألفا كرومباخ ، وكانت النتائج كما يبينها الجدول كالتالي :

جدول رقم ( 22 ) ثبات مقياس حالات الأنا		
المحاور	عدد المشاهدات	قيمة الثبات الفا كرومباخ
الأب المعطاء الإيجابي	5	0.777
الأب المعطاء السلبي	4	0.713
الأب المعياري السلبي (المضطهد)	6	0.618
الأب المعياري الإيجابي (الحاضن)	6	0.720
الراشد	5	0.623
الطفل المتكيف الإيجابي (الطفل النموذج)	6	0.630
الطفل المعياري الإيجابي	7	0.711
الطفل المتكيف السلبي (الراضخ)	5	0.602
الطفل الطبيعي السلبي المتمرد	10	0.602
المقياس	46	0.884

ويظهر من خلال الجدول أن درجات معامل الفا كرومباخ أكبر من 0,60 ما يدل على ارتباط مقبول واختبار ثابت. وفي النتائج ترتب المتوسطات من الأعلى قيمة إلى الأقل قيمة، ما يقابله الحالة الأكثر ظهورا إلى الأقل ظهورا عند كل معلم.

## 2. مقياس الملاطفات:

الملاطفات هي ألفاظ، أو سلوكيات أو إيماءات أو أحكام تصدرها عن ذات الشخص، أو أفعاله وما يقوم به أو تتلقاها منه، قد تكون إيجابية (عبارات الحب والمساندة) أو سلبية (تحمل في طياتها النقد السلبي والتقليل من القيمة).

يهدف تشخيص ملاطفات معلمي الطور الابتدائي، وتحديد ما إن كانت ملاطفات مشروطة متعلقة بذاتهم أم ملاطفات غير مشروطة مرتبطة بما يقومون به، وكذا التعرف على ما إذا كانت طبيعة الملاطفات التي يمنحها أو يتلقاها الفرد إيجابية أم سلبية، قامت الباحثة بتصميم مقياس يتكون في صورته الأولية من جزأين: (أنظر الملحق رقم 4) .

✓ **تعليمية الاختبار : مفادها :** " أثناء تعاملك اليومي مع زملائك في العمل، من فضلك حدد الدرجة التي تتناسب مع البنود التالية بوضع (x) في الخانة المناسبة".

✓ **مادة المقياس :** تتكون من 16 بندا موزعة على أربع محاور:

- ثمان بنود تعبر عن ملاطفات مشروطة أربعة منها سلبية ومثلها إيجابية.
  - وثمان بنود أخرى تعبر عن الملاطفات غير المشروطة أربعة منها سلبية ومثلها إيجابية.
- موزعة حسب الجدول التالي:

جدول رقم (23) توزيع بنود مقياس الملاطفات		
ملاطفات مشروطة	ملاطفات غير مشروطة	
البند 9 / البند 10 / البند 11 / البند 12	البند 1 / البند 2 / البند 3 / البند 4	ملاطفات سلبية
البند 13 / البند 14 / البند 15 / البند 16	البند 5 / البند 6 / البند 7 / البند 8	ملاطفات إيجابية

الخصائص السيكومترية للمقياس:

أولا/ الصدق:

صدق الاتساق الداخلي:

من خلال حساب معامل ارتباط البنود وحذف البند الذي تحقق أقل من 0,30 ، (و هو الحد الأدنى للاحتفاظ بالبند حسب ميتشال-مك ميتشال-)، كما يشير الجدول التالي إليه:

جدول رقم (24) حساب درجات معامل ارتباط بنود مقياس الملاطفات		
الارتباط	القيمة الاحتمالية	ملاطفات غير مشروطة سلبية
,727**	0,002	إلى أي مدى يمكنك قبول ملاطفات سلبية من الآخرين في العمل؟
0,347	0,375	في حالة غياب الملاطفات في العمل، إلى أي مدى يمكنك طلب ملاطفات سلبية من الآخرين؟
0,387	0,155	إلى أي مدى يمكنك منح ملاطفات سلبية للآخر؟
,675**	0,006	إلى أي مدى يمكنك رفض منح ملاطفات سلبية للآخر؟
ملاطفات غير مشروطة إيجابية		
0,463	0,082	إلى أي مدى يمكنك قبول ملاطفات إيجابية؟

0,257	0,312	إلى أي مدى يمكنك طلب ملاطفات إيجابية من الآخرين ولو بطريقة غير مباشرة
0	,830**	إلى أي مدى يمكنك منح ملاطفات إيجابية للآخر؟
0,539	0,473	إلى أي مدى يمكنك رفض منح ملاطفات إيجابية للآخر؟
<b>ملاطفات مشروطة سلبية</b>		
0,037	,543*	إلى أي مدى يمكنك قبول ملاطفات سلبية عن جهودك وما تفعله في العمل من الآخرين في العمل؟
0,468	0,303	في حالة غياب الملاطفات عن جهودك وما تفعله في العمل، إلى أي مدى يمكنك طلب ملاطفات ولو كانت سلبية من الآخرين.
0,014	,618*	إلى أي مدى يمكنك منح ملاطفات سلبية عن جهود الآخر وما يفعله في العمل؟
0,012	,630*	إلى أي مدى يمكنك رفض منح ملاطفات سلبية عن جهود الآخر وما يفعله في العمل؟
<b>ملاطفات مشروطة إيجابية</b>		
0,001	,765**	إلى أي مدى يمكنك قبول ملاطفات إيجابية عن جهودك وما تفعله في عملك من الآخرين؟
0,002	,728**	إلى أي مدى يمكنك طلب ملاطفات إيجابية عن جهودك وما تفعله في عملك من الآخرين ولو بطريقة غير مباشرة؟
0	,812**	إلى أي مدى يمكنك منح ملاطفات إيجابية عن جهود الآخر وما يفعله في العمل؟
0,559	0,364	إلى أي مدى يمكنك رفض منح ملاطفات إيجابية عن جهود الآخر وما يفعله في العمل؟

**الصدق البنائي:** من خلال قياس ارتباط درجات مقياس الملاطفات عند معلمي الطور الابتدائي مع محاور المقياس.

جدول رقم (25) حساب درجات ارتباط بنود مقياس الملاطفات مع محاوره		
المحاور	درجة معامل ارتباط بيرسون	القيمة الاحتمالية
ملاطفات غير مشروط سلبية	0,235	0,398
ملاطفات غير مشروط إيجابية	0,256	0,358
ملاطفات مشروط سلبية	0,113	0,69
ملاطفات مشروط إيجابية	0,415	0,124

حيث أشارت النتائج إلى وجود ارتباط ضعيف، ونراه منطقي لتمييز كل نوع من الملاطفات بخصائص معينة، وأسلوب ودوافع متناقضة، ومختلفة تماما تجعل من الصعب جدا وجود ارتباط بين درجات المحور ودرجات المقياس ككل.

#### ثانيا /الثبات:

قدر الثبات من خلال حساب درجة معامل الفا كرونباخ بتطبيق واحد، والتي وجدت أكبر 0,60 وبالتالي فالارتباط عال والاختبار ثابت.

وفي النتائج ترتب المتوسطات من الأعلى قيمة إلى الأقل قيمة، ما يقابله نوع الملاطفات الأكثر ظهورا إلى الأقل ظهورا عند كل معلم.

### 3. مقياس سيناريو الحياة المصغر لمعلمي الطور الابتدائي:

السيناريو المصغر هو مجموعة قرارات بناها الفرد في صغره، قامت الأحداث المعاشة في السنوات الأولى من حياة الفرد بتثبيتها وتقويتها، لتعطي مجموعة بدائل يستعملها الفرد للخروج من وضعيات مشابهة، ما يكون مخطط الحياة، تخزين وتظهر على شكل صفات ومبادئ تكون خمسة سيناريوهات حياة أساسية. يهدف المقياس إلى التعرف على سيناريو الحياة المصغر الأكثر استعمالاً عند المعلمين أثناء مواجهتهم لوضعيات مجهدّة، في حياتهم المهنية. يتكون المقياس من:

- **تعلّمة المقياس:** يطلب من المفحوص وضع علامة (X) أمام الصفات التي يرى بأنها موجودة عنده.
- **مادة المقياس وتطبيقه:**

المقياس عبارة عن مجموعة من البنود موزعة عشوائياً، مقسمة على مجموعات تعبر عن خمس سيناريوهات حياة أساسية، يضم كل سيناريو:

- ✓ صفات إيجابية يرى الفرد أنها موجودة عنده
- ✓ صفات سلبية يرى الفرد أنها موجودة عنده.
- ✓ ما يقوله الفرد لنفسه.
- ✓ ما يقوله الآخرون له.

حيث و بعد حساب صدق الاتساق الداخلي كانت النتيجة التالية:

جدول رقم (26) توزيع بنود مقياس سيناريو الحياة المصغر على المحاور ، قبل و بعد حساب الصدق					
عدد البنود	سيناريو الحياة كن مثاليا	سيناريو الحياة أفرحني	سيناريو الحياة أسرع	سيناريو الحياة أبذل مجهودا	سيناريو الحياة كن قويا
قبل حساب الصدق	31	33	17	30	28
بعد حساب الصدق وحذف البنود	26	30	14	30	25

الخصائص السيكومترية للمقياس:

أولا/ الصدق:

صدق الاتساق الداخلي:

تم تقدير الصدق من خلال حساب درجة الارتباط بين البند والدرجة الكلية للمحور.

## جدول رقم (27) درجة ارتباط البنود مع محاور سيناريو الحياة

## محور سيناريو الحياة "كن مثاليا"

البنود	الارتباط	القيمة الاحتمالية
1	الحس الإداري	0,036
2	التشارك و الاندماج مع الآخرين	0,049
3	الدقة و الالتزام الوظيفي	0,018
4	إجادة التنظيم	0,087
5	أخاف من الفشل	0,002
6	الخوف من حكم الإدارة و الزملاء على أدائي	0,025
7	عدم الرضا الدائم عن أدائي	0,066
8	أتعصب لرأبي، و أستعمل العناد	0,010
9	متطلباتي عالية جدا مع ذاتي و مع الآخرين.	0,005
10	النزعة إلى التأجيل خوفا من الإنجاز السلبي	0,001
11	ما قمت به من عمل لم يكن في المستوى المطلوب	0,075
12	عليك أن ترفع من طموحك	0,002
13	عليك أن تنتبه أكثر لما تقوم به	0,087
14	من هو قدوتك من زملائك	0,080
15	أعد المحاولة حتى تتحسن نتائج أعمالك.	0,087
16	طمئني بأنك حزت على أحسن تقدير	0,074
17	ليس كافيا مقارنة بما تملك	0,064
18	يجب أن تكون الأفضل	0,047
19	أنا منهمك بالنجاح	0,086
20	لست أبدا راض عن عملي	0,049
21	يمكن أن أنهك في هذا العمل	0,069
22	أضيع وقتي في تفاصيل غير مهمة	0,049
23	يجب أن يتم كل شيء بطريقة مثالية خاصة بالنسبة للآخرين	0,079
24	أنا دائما في حالة من عدم الرضا والإحباط	0,078
25	نحن جيّدون	0,086
26	يمكننا ذلك	0,029

## سيناريو الحياة "أسرع"

البنود	الارتباط	القيمة الاحتمالية
1	أستطيع التصرف في كل مكان وزمان	0,076
2	أعترف بأنني شخص متسرع وصبري نافذ	0,018
3	أنا متأخر في كثير من الأحيان	0,006
4	أشعر دوما بالتعب الشديد ومزاجي سيئ	0,079
5	السرعة في انجاز المهام دون مراعاة الاتقان	0,123
6	أنت دائما تخذلنا	0,084
7	نحن متأخرون مرة أخرى بسببك	0,051
8	أنت تضيع وقتك	0,239

0,046	0,517	أسرع	9
0,001	0,744**	أسباب التعب للمحيطين بي	10
0,087	0,846*	لن أراهن على فقدان وظيفتي	11
0,406	0,615*	لا أخذ وقتا للتنفس (العمل و العمل)	12
0,039	0,433	سوف أكون قادرا على فعل أي شيء فقط يجب أن أسرع	13
0,025	0,576*	سوف أكون قادرا على فعل أي شيء حتى لو كنت مشوشا	14
<b>ارتباط البنود مع محور سيناريو الحياة "أبذل مجهودا"</b>			
<b>القيمة الاحتمالية</b>	<b>الارتباط</b>	<b>البنود</b>	
0,638	0,644	أتمتع بقدرة كبيرة على العمل	1
0,461	0,630	أستطيع أن أتكيف مع وضعيات العمل	2
0,482	0,765	ألتزم بخطة العمل التي أرسماها	3
0,01	0,643**	لدي مثابرة على تحقيق أهدافي	4
0,375	0,473	أحب تعقيد الأمور	5
0,051	0,512	عدم القدرة على الاستمتاع بالملاذات البسيطة	6
0,206	0,461	لدي شعور متواصل بالإرهاك	7
0,16	0,382	يبدو لي أنك لم تستغل وقتك لإنجاز المطلوب	8
0,16	0,382	من خلال الكد والتعب نحصل على ما نريد	9
0,193	0,491	لا يمكن تحقيق شيء دون بذل أدنى جهد.	10
0,103	0,715	ليس لدينا شيء من دون أي شيء.	11
0,195	0,354	أبذل جهدا أكثر	12
0,012	0,627*	أنت لا تعمل بما فيه كفاية	13
0,214	0,341	المهم هو بذل المجهود ولا تهتم النتائج	14
0,082	0,464	غالبا ما أفضّل بالرغم من الجهود الكبيرة التي أبذلها	15
0,118	0,421	أنا لا أتشجع	16
0,01	0,639*	لا أستطيع تخطي الصعاب مهما بذلت من مجهود	17
0,058	0,837	دائما يزداد العمل صعوبة	18
0,055	0,504	كلما كان ما أقوم به مهما كلما قلت قيمة النتائج	19
0,106	0,434	يجب أن يعاني الفرد في عمله لا أن يتلذذ	20
0,17	0,374	رتيب ونيري	21
0,206	0,461	دون التواءات	22
0,022	0,586	قاسي ، دون مودة	23
0,006	0,670**	حدث لي	24
0,187	0,361	لا يهمني	25
0,191	0,496	ليس لدي أي تعليقات	26
0,102	0,438	شعرت	27
0,195	0,354	يجب أن تعرف كيف تستوعب الأمر	28
0,219	0,433	عليك أن تتمسك جيدا	29
0,232	0,406	يجب ألا تتأثر	30

محور سيناريو الحياة " كن قويا "			
البنود	الارتباط	القيمة الاحتمالية	
1	0,052	0,854	لدي القدرة على القيادة
2	0,427	0,112	أسيطر على عواظي بشكل جيد
3	0,415	0,682	أنا إنسان طموح جدا
4	0,303	0,078	لدي نوع من الصلابة النفسية
5	0,543	0,611	قادر على عدم الاستماع لعواظي ودفنها
6	0,342	0,398	يمكنني القول أنني شخص عنيد
7	0,699**	0,004	موافقي العاطفية غير قابلة للنقاش
8	0,455	0,088	يستحيل أن أفوض من بينوني
9	0,469	0,082	أفضل العمل الفردي والتنافس على العمل الجماعي
10	0,798	0,072	كنا في مثل سنك أكثر مسؤولية منك الآن
11	0,852	0,053	الحياة صعبة هل تظنها سهلة لك
12	0,852	0,053	لا أريد أن أراك تبكي
13	0,747	0,091	أنت حساس جدا
14	0,344	0,209	هناك من هو أتعس منك
15	0,497	0,06	لا أسمح لنفسني بالتعبير عن مشاعري
16	0,313	0,256	أبدو لا إنسانيا وباردا
17	0,623*	0,013	يمكنني إدارة كل شيء لوحدي
18	0,635*	0,011	اقمع مشاعري كي لا أعاني أو أتذمر
19	0,388	0,152	بسيط
20	0,455	0,088	يدل على نفاذ الصبر
21	0,392	0,238	أحاول / أود
22	0,302	0,273	أبذل قصارى جهدي
23	0,497	0,06	إنها مشكلة
24	0,798	0,072	أنا لا أعرف
25	0,651**	0,009	لا أستطيع / لا يمكن

## الصدق البنائي للمقياس :

يقيس مدى تحقق الأهداف التي تريد الأداة الوصول إليها، ويبين مدى ارتباط كل بعد من أبعاد الدراسة بالدرجة الكلية للمقياس.

جدول رقم ( 28 ) عرض ارتباط محاور مقياس سيناريو الحياة المصغر مع درجة المقياس		
المحاور	درجة معامل ارتباط سبيرمان	القيمة الاحتمالية
سيناريو الحياة كن مثاليا	0,669**	0,008
سيناريو الحياة أفرحني	0,628*	0,012
سيناريو الحياة أسرع	0,574*	0,025

0,065	0,546*	سيناريو الحياة أبذل مجهودا
0,035	0,546*	سيناريو الحياة كن قويا

ثانيا/ ثبات المقياس:

قدر الثبات من خلال حساب درجة معامل الفا كرونباخ بتطبيق واحد، والتي وجدت أكبر 0,60 وبالتالي فالارتباط عال والاختبار ثابت.

جدول رقم (29) عرض ثبات محاور مقياس سيناريو الحياة المصغر و ثبات المقياس					
الثبات الكلي للمقياس	سيناريو الحياة مثلايا	سيناريو الحياة أفرحني	سيناريو الحياة أسرع	سيناريو الحياة أبذل مجهودا	سيناريو الحياة كن قويا
0,84	0,831	0,804	0,803	0,787	0,769

وفي النتائج ترتب المتوسطات من الأعلى قيمة إلى الأقل قيمة، ما يقابله سيناريو الحياة المصغر الأكثر ظهورا إلى الأقل ظهورا عند كل معلم (أنظر الملحق رقم 5).

### دليل المقابلات:

بالنسبة للمقياسين المتبقيين في تحليل الشخصية، اعتمدت الباحثة على المقابلة كوسيلة لدراسة نوعية التبادلات، ووضعيات الحياة السائدة التوظيف والاستعمال في حياة المعلمات، لذلك اعتمدت الطالبة الباحثة على تحليل المحتوى أو تحليل إجابات المعلمات.

### تحليل المحتوى (المضمون):

هو تحويل الكيفي الذي يسرده المفحوص عن حالته إلى ما هو كمي من أجل تسهيل التحليل، وقد استعمله العديد من العلماء في العلوم الإنسانية باعتبار أن الإنسان كائن يشتهي الحديث، فتحويل كلامه إلى أرقام يسهل على الباحث التحليل والوصول إلى أدق النتائج. (Mucchielli R. 1984 , p:17)

- وقد قام روجي ميكيلي R Mucchielli بعرض عن كيفية استعمال تحليل المضمون من خلال وضع فئات تندرج تحتها أفكار أساسية يتم استخراجها من كلام المفحوص وحساب عدد تكرارها، ثم التعليق على ذلك التحويل الكمي . وحسب ميكيلي يجب أن تتوفر فيه مميزات وشروط أساسية.
- الموضوعية: حيث يجب اعتبار المحتوى كمعطيات قابلة للدراسة العلمية.
  - الشمولية: لا بد من الإلمام بموضوع التحليل دون إغفال بعض الجوانب .
  - المنهجية: اتباع خطوات دقيقة للوصول إلى الهدف المرجو.
  - الكمية: هي التعبير عن النتائج بقيم عددية تؤدي إلى حسابات وتقييمات دقيقة.

وتعتمد طريقة تحليل المضمون على تحليل الخطاب المكتوب والشفوي من أجل إعطاء معنى ومدلول للمقابلة وحسب ميكيلي يقطع النص المكتوب والشفوي إلى وحدات (فئات) تساعد على الاستثمار الموضوعي للمعطيات حيث تكون فئاتها متطابقة مع مؤشر من مؤشرات بعد رئيسي لموضوع الدراسة وبالنسبة لتحديد الفئات فيكون حسب محتوى نص المقابلة نصف الموجهة التي تحتوي على أسئلة نصف مفتوحة والتي ترتبط بفرضيات الدراسة وهذه الفئات تسمح بترميز وحدات أو عبارات نص المقابلة. ويوجد هناك ثلاث عمليات رئيسية تعد بمثابة منهجية العمل في تحليل المحتوى حددها دافال R Daval ب:

الترميز/الوحدات / الأصناف.

الترميز: هو عملية تحويل المعطيات الخام بواسطة التقطيع، الجمع، الإحصاء.

الوحدات: هو تقطيع المحتوى إلى شرائح لتسهيل كل العمليات وهذه الشرائح تسمى " العمليات".

الأصناف: كل فرضية تحتوي على الأقل صنف وكل صنف يرجع إلى فرضية والصنف بالنسبة للفرضية ما هو بسيط بالنسبة للمركب.

(رجاء محمود، 2006، ص ص: 442-443).

مراحل تحليل المحتوى:

تمر هذه التقنية بستة مراحل أساسية حسب لوكيير (Le Cuyer) (1990).

المرحلة الأولى: تتمثل في القراءة الأولية للنص ووضع قائمة للنصوص.

المرحلة الثانية: اختيار وتحديد وحدات الترتيب والتصنيف التي تساعد على تخطي المعنى العام للنص من خلال تقسيمه إلى وحدات تسمى " وحدات المعنى" وتعتمد كوحدة للقياس والمقارنة بين مختلف النصوص وتسمى وحدة الترقيم أو الوحدة الحاملة للمعنى.

المرحلة الثالثة: مرحلة التصنيف وتعتمد أساسا على تحديد الفئات التي ستحتوي الوحدات التي وضعت في المرحلة السابقة ويتم استخراج هذه المحاور من فرضيات الدراسة أو مباشرة من النص إن لم تكن هناك فرضيات.

المرحلة الرابعة: تعتمد على حساب التكرار والتحليل الكمي.

المرحلة الخامسة: تحديد الطريقة الإحصائية التي يتم بواسطتها معالجة المعطيات.

المرحلة السادسة: تفسير النتائج المحصل عليها (R Mucelli 1977. p 34).

اعتمدت الطالبة الباحثة طريقة تحليل المحتوى لتحليل مقابليتي: " وضعيات الحياة " والتبادلات، والتي مر كل منهما بالمراحل التالية:

- تقطيع وتشكيل وحدات المعنى: ومن خلالها يتم تقطيع الخطاب.
- توزيع وتشكيل وحدات المعنى في شكل فئات (فئة تصنيفية)

- ترتيب الفئات حسب تكراراتها.

#### 4. مقابلة تحديد نوعية التبادلات:

باعتبار التبادلات هي مختلف أنواع التفاعلات التي تظهر من خلال الخطابات الاجتماعية، حيث يتكون التبادل من مثير واستجابة، قد تكون لفظية وغير لفظية، فإن أنسب أداة تمكننا من تحليلها هي المقابلة لذلك تم تصميم دليل مقابلة سمي بدليل تحليل مقابلة التبادلات، يهدف إلى التعرف إلى نوعية تبادلات الفرد مع الآخرين ووضعها ضمن التصنيف التالي:

✓ تبادلات تكاملية.

✓ تبادلات متقاطعة.

✓ تبادلات مخفية.

وتتكون هذه المقابلة من ثمانية أسئلة كالتالي:

1. على الغالب، كيف ترى علاقتك بزملائك في العمل؟
2. عموماً ماهي الأسباب الحقيقية التي تدفعك للتواصل معهم؟
3. هل تعتقد أن تواصلك مع الزملاء يتأثر بأمور سلبية ما هي وكيف تؤثر؟
4. هل يصادف أن تريد أموراً لا تستطيع التصريح بها أثناء للحوار؟ لماذا؟
5. هل يستمر تواصلكم غالباً؟
6. هل تكون ردود أفعالهم مناسبة لك؟
7. على الغالب هل تحقق غاياتك؟
8. كيف يكون التجاوب العام (هل أنت راض عن التواصل)؟

#### 5. مقابلة تحديد وضعية الحياة لدى معلمي الطور الابتدائي:

**تقديم المقابلة:** تهدف المقابلة إلى تشخيص وضعيات الحياة التي يعيشها معلم، من خلال تحليل 10 وضعيات شائعة لتعامل الموظفين مع زملائهم، على أساس نظرتين بسيطتين، كيف يرى الفرد ذاته وكيف يرى الآخرين، هل يرى ذاته إيجابية أم سلبية وهل يرى الآخرين إيجابيين أم سلبيين، من خلال الوضعيات الشائعة التالية هي :

جدول رقم (30) وضعيات التعامل الشائعة في العمل لتحليل وضعيات الحياة	
1.	نمط تسيير العمل
2.	طريقة مجابهة المشكلات
3.	المواقف اتجاه قوانين العمل
4.	طريقة النظر للصراعات
5.	ردة الفعل اتجاه الغضب
6.	طبيعة المواقف من الإدارة
7.	المزاج الغالب في العمل
8.	التصرف في حالات القشل
9.	السلوك في الاتصال الأول مع الموظفين
10.	طبيعة ردة الفعل عند التعارض مع الزملاء

**تعليمات المقابلة:** يقوم المطبق أولاً بالتقديم للمقابلة ويشرح وضعيات الحياة للمفحوصين على أنها نظرة صورة، أحكام، أفكار يكونها الفرد عن ذاته وعن الآخرين خلال وضعيات تواصلية، في حياته اليومية، كما يحدد على المفحوصين بضرورة الإجابة بكل موضوعية وبكل مصداقية عن وضعيات الموجودة في بنود المقابلة، التي جاءت في شكلها النهائي (أنظر الملحق رقم 6)

#### 2.4. مرحلة تطبيق وسائل جمع البيانات:

طبقت الباحثة وسائل جمع البيانات على مجموع المعلمات المحدد في عينة الدراسة بطريقة تستلزم التحضير الجيد للمقابلات والمقاييس المعدة، واستغلال علاقة العمل بين الباحثة والمعلمات لإنجاح العملية بالتأكد على سرية المعلومات، وأهمية النتائج في المساعدة، كذلك شددت الباحثة ضمان تعاون أفراد العينة من خلال ترك الحرية لهم في اختار زمن ومكان ملئ المقاييس وإجراء المقابلات. كل هذه الشروط الهدف منها جعل أفراد العينة يرغبون في واضحة للتعاون من خلال الإجابة على بنود المقاييس، وأسئلة المقابلات بطريقة تلقائية إرادية، وبكل موضوعية ممكنة. دامت العملية عشرة (10) أيام متتالية، مع الحرص ألا يكون تواصل بين المعلمات على موضوع وماهية الدراسة.

## 5. الأساليب الإحصائية المستخدمة:

- استعانت الطالبة الباحثة ببرنامج الحزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية (SPSS) نسخة 23 للمعالجة الإحصائية للبيانات تبعاً لحاجات الباحثة في كل مرحلة ، اعتماداً على ما يلي :
- ✓ معادلة لوشي: تم استخدامها للتأكد من الصدق الخارجي الظاهري كنوع من أنواع صدق المحتوى.
  - ✓ معامل ارتباط بيرسون: تم استخدامها للتأكد من صدق الاتساق الداخلي كنوع من أنواع الصدق البنائي، و كذا لحساب الارتباط بين مقياس المصادر و الأثار.
  - ✓ الفا كرونباخ: تم استخدامه بعد تطبيق المقاييس مرة واحدة للتأكد من ثبات. الواحد
  - ✓ التكرارات و النسب المؤوية: تم استخدامها لتحليل محتوى المقابلات .
  - ✓ المتوسطات الحسابية: استخدمت بعد تحويل درجات أفراد العينة من في المقاييس المطبقة حيث :
- قورنت بالمتوسط الفئوي لمقياس مصادر الاجهاد المهني المقدر (2) وقيمت على أساسه كما قدرت مقارنة بالمتوسط الفئوي للمقياس أثار الإجهاد المهني المقدر ( 1.7).
- بالنسبة للمقاييس الأخرى رتبت المتوسطات تنازلياً كي نحدد أي المتغيرات ظهر أكثر .

## مراجع الفصل :

1. مقدم عبد الحفيظ (2003): الإحصاء والقياس النفسي والتربوي: مع نماذج من المقاييس والاختبارات، ديوان المطبوعات الجامعية، الجزائر.
2. رجاء محمود أبو علام (2006): مناهج البحث في العلوم النفسية و التربوية، دار النشر للجامعات ط 5 ، مصر.
3. Mucchielli R. (1984), L'analyse de Contenu des Documents et des Communications, 5ème Ed. ESF .
4. Bacher F., (1982), Les Enquêtes en Psychologie, N° 2, Presses Universitaires de Lille

# الفصل الثاني عرض النتائج وتحليلها

تمهيد :

1. عرض وتحليل نتائج كل حالة على حدا

2. عرض وتحليل نتائج العينة ككل

1.2. عرض النتائج المتعلقة بالإجهاد المهني

2.2. عرض النتائج المتعلقة بالتحليل التبادلي

3. عرض النتائج حسب مستوى الإجهاد المهني

1.3. بالنسبة لذوي الإجهاد المهني المرتفع

2.3. بالنسبة لذوي الإجهاد المهني المنخفض

حوصلة:

4. دراسة إحصائية لدلالة الفروق بين نتائج ذوي الإجهاد المهني المرتفع وذوي الإجهاد المهني المنخفض

1.4. فيما يخص شدة تأثير مصادر الإجهاد المهني

2.4. فيما يخص حالات الأنا

3.4. فيما يخص الملاحظات

5.4. فيما يخص سيناريو الحياة

6.4. فيما يخص التبادلات

7.4. فيما يخص وضعيات الحياة

5. التحليل:

**تمهيد :**

في هذا الفصل نعرض النتائج التي توصلنا إليها من خلال تطبيق مقاييس الإجهاد المهني ومقاييس الشخصية حسب التحليل التبادلي، على معلمات الطور الابتدائي عينة الدراسة.

استهلت الباحثة عرض النتائج بالنسبة لكل حالة على حدي، بدءا بتشخيص الإجهاد، ووصولاً إلى طبيعة الشخصية، وبعد أن كانت النتائج غير واضحة بالشكل المطلوب، قسمت الباحثة العينة إلى فئتين، حسب مستوى ظهور الإجهاد المهني، فئة المعلمات المجهدات، وفئة أخرى من المعلمات غير المجهدات.

كذلك الأمر لم تصل الباحثة إلى نتائج إحصائية تحدد اتجاهها معيناً للموضوع، وعلى خلفية هذه النتائج انتقلت الباحثة إلى مستوى آخر من التحليل، وهو دراسة شخصية المعلمات من خلال البحث في الارتباطات والاختلافات التي من الممكن أن تظهر إحصائياً بين هتين الفئتين، ومختلف الفروق التي من الممكن أن تدل إحصائياً على ارتباط وتأثير متغير ما من الشخصية على الإجهاد المهني لدى المعلمات.

## 1. عرض وتحليل نتائج كل حالة على حدا:

اعتمادا على المتوسطات الحسابية وتكرارات استجابات أفراد العينة على مختلف أدوات جمع البيانات تم رصد النتائج الخاصة بكل حالة من حيث تأثير مختلف المصادر المهنية للإجهاد، وظهور آثار الإجهاد من جهة، وحالات الأنا، ونوع الملاحظات الشائعة الاستعمال، ونوع سيناريو الحياة، والتبادلات الأكثر استخداما وكذا وضعيات الحياة الغالبة الظهور لدى المعلمة. من جهة أخرى كما يلي.

### • عرض نتائج المعلمة رقم 01

#### ➤ مصادر الإجهاد المهني وآثاره:

إن تسجيل تأثير نصف أبعاد مصادر الإجهاد المهني من أصل ستة جعل المعلمة غير معنية بالإجهاد من حيث مصادره، على الرغم من ذلك فإن ظهور آثار الإجهاد المهني كان قوي على مستواها.

#### جدول رقم (31): أهمية تأثير مصادر الإجهاد المهني وظهور آثاره لدى المعلمة رقم 1

متوسط تأثير مصادر بعد وسائل العمل	3	تأثير قوي
متوسط تأثير مصادر بعد الحوافز	2,38	تأثير قوي
متوسط تأثير مصادر بعد السياسة التعليمية	2	تأثير قوي
متوسط تأثير مصادر بعد الدور	1,94	تأثير ضعيف
متوسط تأثير مصادر بعد العلاقات	1,25	تأثير ضعيف
متوسط تأثير مصادر بعد الظروف الفيزيائية للعمل	1,1	تأثير ضعيف
متوسط تأثير مجمل مصادر الإجهاد المهني	1,79	تأثير ضعيف
متوسط ظهور آثار الإجهاد المهني	1,8	ظهور قوي

#### ➤ حالات الأنا

تستعمل هذه المعلمة حالتين من حالات الأنا الأب تتميز بالإيجابية، ثم حالة أنا طفل كذلك إيجابية، وتأتي حالة الأنا الراشد في المرتبة الثالثة.

#### جدول رقم (32): ترتيب ظهور حالات الأنا لدى المعلمة رقم 1

حالة الأنا	متوسط الظهور	الترتيب
الأب المعطاء الإيجابي	1	المرتبة 1
الأب المعطاء السلبي	0,33	المرتبة 5
الأب المعياري السلبي (المضطهد)	0,4	المرتبة 4
الأب المعياري الإيجابي (الحاضن)	0,8	المرتبة 2
الراشد	0,6	المرتبة 3
الطفل المتكيف الإيجابي (الطفل النموذج)	0,8	المرتبة 2
الطفل المعياري الإيجابي	0,6	المرتبة 3
الطفل المتكيف السلبي (الراضخ)	0,4	المرتبة 4
الطفل المتكيف السلبي (المتنرد)	0,4	المرتبة 4

(نهتم بالمراتب الثلاث الأولى فقط )

### ➤ الملاطفات

هذه المعلمة تمنح وتستقبل ملاطفات غير منطقية حيث جاءت على رأسها ملاطفات غير مشروط سلبية وملاطفات مشروط إيجابية ثم ملاطفات غير مشروط إيجابية معها ملاطفات مشروط سلبية.

جدول رقم (33): ترتيب ظهور نوع الملاطفات لدى المعلمة رقم 1

المرتبة	المتوسط	نوع الملاطفات
المرتبة 1	2	ملاطفات غير مشروط سلبية
المرتبة 2	1,75	ملاطفات غير مشروط إيجابية
المرتبة 2	1,75	ملاطفات مشروط سلبية
المرتبة 1	2	ملاطفات مشروط إيجابية

➤ سيناريو الحياة: تعتمد هذه المعلمة على سيناريو الحياة كن قويا، ويليه أفرحني ثم كن مثاليا.

جدول رقم (34): ترتيب ظهور نوع سيناريو الحياة لدى المعلمة رقم 1

المرتبة	المتوسط	نوع سيناريو الحياة
3	0,32	سيناريو الحياة كن مثاليا
2	0,33	سيناريو الحياة أفرحني
4	0,29	سيناريو الحياة أسرع
2	0,33	سيناريو الحياة ابذل مجهودا
1	0,62	سناريو الحياة كن قويا

### ➤ التبادلات

تبادلات هذه المعلمة تكاملية على الغالب، مما يأتي منطقي نوعا مع حالات الأنا المستعملة.

جدول رقم (35): ترتيب ظهور نوع التبادلات لدى المعلمة رقم 1

%	تك	نوع التبادلات
66.66	8	تكاملية
16.67	2	مقاطعة
16.67	2	مخفية
100	12	المجموع

### ➤ وضعيات الحياة

في سياق النتائج السابقة ترى هذه المعلمة أنها إيجابية، بينما الأخر قد يكون إيجابيا أو سلبيا.

## جدول رقم (36): ترتيب ظهور وضعيات الحياة لدى المعلمة رقم 1

وضعيات الحياة	تك	%
أنا إيجابي	14	45.16%
أنت إيجابي	09	29.03%
أنا سلبي	0	0%
أنت سلبي	08	25.81%
المجموع	31	100

## تحليل نتائج المعلمة رقم 1:

حالة الأنا	التبادلات	الملاحظات	وضعيات الحياة	سيناريو الحياة
الأب المعطاء الإيجابي	تكاملية	- مشروطة إيجابية. - غير مشروطة سلبية	(أنا إيجابي-أنت إيجابي)	كن مثاليا

توظف المعلمة حالة الأنا (الأب المعطاء الإيجابي) في مواجهتها للمصادر المهنية المجهددة فهي ومن خلال هذه الحالة تشخص الاحتياجات المهنية، الدوافع وتربطها بالأسباب.

تتميز الحالة بالانضباط في العمل و المثابرة في تخطي الصعاب و الطموح الدائم لتحقيق الأفضل تحت سيطرة سيناريو الحياة: كن مثاليا، كما يساعدها توقعها النفسي مع ذاتها ومع الآخر في تجاوز الصعوبات و العراقيل انطلاقا من ثقتها بنفسها و الدعم الذي تتلقاه من الزملاء في العمل وهذا ما تثبتته وضعية الحياة (أنا + أنت ) التي توظفها في مجابته للوضعيات المجهددة في العمل ، و التي تسمح للحالة وتشعرها بالقوة وروح المسؤولية و القدرة على تخطي المشكلات المهنية وهذا ما أكدته من خلال إجابتها على السؤال: ماهي الطريقة التي تجابهين بها المشكلات؟ فقالت: التفكير بعمق والحوار المنطقي، المقنع والجاد فمهما كبرت المشكلة فحسب رأيي لها حل.

وعن السؤال كيف تنظرين للصراعات وكيف يراها البقية؟ فردت بأن: الصراعات إن دلت على شيء فهي تدل على الاختلاف والتباين في وجهات النظر وطرق الطرح يمكن اعتبارها دليل واضح للديناميكية المستمرة في العمل والسعي إلى الأفضل وهي مبحث ضعف في حالة عدم الاتفاق بين الزملاء لهذا أحاول دائما أن أفهم الزملاء وأساعدهم لتخطي المشاكل، أما البقية فالكثير منهم لا يدخل في الصراع بسوء نية.

إن المعلمة بهذا الود تثبت أنها تنتظر للمصادر المهنية المجهددة المتمثلة في العلاقات مع الآخر بإيجابية، كما وأنها تحاول احتواء الصراع انطلاقا من حالة الأنا (الأب المعطاء الإيجابي) في قولها أحاول دائما فهم الزملاء وأساعدهم على تخطي المشاكل، وهذا ما تثبتته أيضا في ردها على السؤال كيف تكون ردة فعلك عند تعارضك مع أحد الزملاء؟ وكيف يتصرف الآخرون في مثل هذا الموقف؟

قالت: أحاول فتح باب الحوار والنقاش بشكل مباشر وتوضيح موقن بتقديم أدلة مقنعة والاعتذار الفوري في حال ارتكاب أي خطأ أو الإجحاف في حق الآخر فالمعلمة في مواجهتها للصراعات والتعارض مع الزملاء في العمل تشخص الدوافع وتربطها بالأسباب في محاولة منها لتسيير هذه المصادر المجهدة وهذا ما تم التطرق إليه سابقاً.

تعيش المعلمة توافق نفسي مع ذاتها ومع الآخر (أنا + أنت+) ما يمكنها من تخطي المجهودات بثقة وليونة، وما يمكنها أيضاً من الحصول على دعم الزملاء في العمل وهذا الأخير الذي يمكن الاستدلال عليه انطلاقاً من التبادلات المتكاملة التي تعطيها الاستمرارية في تبادل النصائح والمساعدة على تخطي المشكلات المهنية، فهي تنتظر للتواصل مع الزملاء في العمل بأنه إيجابي وهذا ما تثبته من خلال إجابتها عن السؤال: على الغالب كيف ترى علاقتك بزملائك في العمل؟ فردت علاقة طيبة يسودها الاحترام المتبادل والتشاور فيما يخص العمل.

وعن الأسباب الحقيقية التي تدفعها للتواصل معهم ردت هي أساليب اجتماعية إنسانية ومهنية أما فيما يخص المهنة فتناقش عن الصعوبات في العمل ونحضر للتقويمات... الخ، ما يدل على أن المعلمة تتقاسم المشكلات المهنية مع الزملاء بهدف إيجاد الحلول فالزملاء بالنسبة لها هم دعم مهم لتخطي المشكلات المهنية، وهذا ما أجابت عليه: هل يستمر تواصلكم غالباً؟ في أغلب الأحيان خاصة فيما يتعلق بالعمل.

وفي جوابها عن السؤال على الغالب هل تحقق غايتك؟ نعم، وبكل شفافية، وهل أنت راضية عن التواصل؟ نعم إلى حد كبير. وما يدعم هذا التواصل الإيجابي هو تلقيها للملاحظات غير المشروطة الإيجابية التي تعطيها الإحساس بالحب والاحترام والاهتمام وتشعرها بأهميتها في محيطها المهني.

إن ثقة المعلمة بنفسها ونظرتها الإيجابية لذاتها وللآخر سمح لها بتسيير ومقاومة الإجهاد بإيجابية وليونة.

## • عرض نتائج المعلمة رقم 02

### ➤ مصادر الإجهاد المهني وآثاره:

بالنسبة لهذه المعلمة سجلنا أن لكل الأبعاد المتعلقة بمصادر الإجهاد المهني لدى المعلمات تأثير قوي عليها، بالإضافة إلا الظهور القوي لآثار الإجهاد المهني عندها.

### جدول رقم (37): أهمية تأثير مصادر الإجهاد المهني وظهور آثاره لدى المعلمة رقم 2

تأثير قوي	2,2	متوسط تأثير مصادر بعد الظروف الفيزيائية للعمل	تأثير مصادر الإجهاد المهني
تأثير قوي	3	متوسط تأثير مصادر بعد الوسائل	
تأثير قوي	2,41	متوسط تأثير مصادر بعد الدور	
تأثير قوي	2,54	متوسط الحوافز	
تأثير قوي	2,25	متوسط تأثير مصادر بعد العلاقات	
تأثير قوي	2,82	متوسط تأثير مصادر بعد السياسة التعليمية	
تأثير قوي	2,45	متوسط تأثير مجمل مصادر الإجهاد المهني	
ظهور قوي	2,38	متوسط ظهور آثار الإجهاد المهني	آثار الإجهاد المهني

### ➤ حالات الأنا

تعتمد هذه المعلمة على حالات أنا إيجابية على الغالب في المراتب أولى جاءت غالبيتها في حالة الأنا الأب، كما لاحظنا استعمالها كذلك لحالة الأنا الطفل المتكيف، ورغم أنها سلبية إلا أن الرضوخ يبقى نوعاً من أنواع التكيف.

### جدول رقم (38): ترتيب ظهور حالات الأنا لدى المعلمة رقم 2

الترتيب	متوسط الظهور	حالة الأنا
المرتبة 2	0,75	الأب المعطاء الإيجابي
	0	الأب المعطاء السلبي
	0,6	الأب المعياري السلبي (المضطهد)
المرتبة 1	0,9	الأب المعياري الإيجابي (الحاضن)
	0,6	الراشد
المرتبة 3	0,7	الطفل المتكيف الإيجابي (الطفل النموذج)
	0,5	الطفل المعياري الإيجابي
المرتبة 3	0,7	الطفل المتكيف السلبي (الراضخ)
	0,4	الطفل المتكيف السلبي (المتنرد)

(نهتم بالمراتب الثلاث الأولى فقط)

## ➤ الملاحظات

تحب هذه المعلمة الأحكام المتعلقة بالنشاطات والمهام على شكل ملاحظات غير مشروطة سواء إيجابية أو سلبية، و تقبل كذلك تلك المتعلقة بذاتها شرط أن تكون إيجابية، وأخر احتمالاتها أن يحكم الآخرون أو أن تحكم هي بالسلب على ذات الآخرين.

## جدول رقم (39): ترتيب ظهور نوع الملاحظات لدى المعلمة رقم 2

المرتبة	المتوسط	نوع الملاحظات
المرتبة 1	2	ملاحظات غير مشروط سلبية
المرتبة 1	2	ملاحظات غير مشروط إيجابية
المرتبة 2	1.5	ملاحظات مشروط سلبية
المرتبة 1	2	ملاحظات مشروط إيجابية

## ➤ سيناريو الحياة

تستعمل المعلمة سيناريو الحياة كن قويا، و كن مثاليا، مما يعكس طموحا و رغبة كبيرة في الكمال، إن سعي هذه المعلمة نحو الإتقان و القوة، ربما يجعلها في وضعية محرجة، خاصة إذا لم تحقق أهدافها، ما يفسره استعمالها لسيناريو الحياة أفرحني .

## جدول رقم (40): ترتيب ظهور نوع سيناريو الحياة لدى المعلمة رقم 2

المرتبة	المتوسط	نوع سيناريو الحياة
المرتبة 2	0,72	سيناريو الحياة كن مثاليا
المرتبة 3	0,57	سيناريو الحياة أفرحني
المرتبة 4	0,5	سيناريو الحياة أسرع
المرتبة 5	0,37	سيناريو الحياة ابذل مجهودا
المرتبة 1	0,73	سناريو الحياة كن قويا

## ➤ التبادلات

تبادلات المعلمة تكاملية على الغالب ما يتماشى وحالة الأنا الأنا الحاضن السائدة، ربما ما يفسر ظهور إجهاد قوي عندها.

## جدول رقم (41): ترتيب ظهور نوع التبادلات لدى المعلمة رقم 2

نوع التبادلات	تك	%
تكاملية	8	66.67 %
متقاطعة	3	25 %
مخفية	01	8.33 %
المجموع	12	100

## ➤ وضعيات الحياة

ترى هذه المعلمة نفسها سلبية في حين ترى الآخرين إيجابيين، ما يعكس تبنيها لسيناريو الحياة كن قويا بدرجة أولى وكن مثاليا بدرجة ثانية، في إطار صراعها نحو الكمال، و ما يفسر كذلك تعرضها للإجهاد.

جدول رقم (42):ترتيب ظهور وضعيات الحياة لدى المعلمة رقم 2

وضعيات الحياة	تك	%
أنا إيجابي	04	14.29%
أنت إيجابي	09	32.14%
أنا سلبى	10	35.71%
أنت سلبى	05	17.86%
المجموع	28	100

### تحليل شخصية المعلمة رقم 02:

رقم الحالة	حالة الأنا	التبادلات	الملاطفات	وضعيات الحياة	سيناريو الحياة
2	الطفل المتكيف السلبى	تكاملية	- غير مشروطة سلبية	(أنا سلبى-أنت إيجابي)	كن قويا

حسب النتائج المتحصل عليها فإن المعلمة قد تعرضت إلى مصادر مهنية مجهدة تمثلت في الدرجة الأولى في الوسائل والتجهيزات بنسبة... لتليها مباشرة السياسات التعليمية المتمثلة (مستوى التلاميذ و المناهج الدراسية) وهذا ما يبدو ظاهريا أنه يتعارض مع النتائج التي توصلت إليها الدراسات السابقة عن العوامل المسببة للإجهاد في مهنة التعليم هي نوعية العلاقة مع الآخرين خاصة مع التلاميذ ومع الزملاء و الإدارة أيضا، وتأتي فيما بعد العوامل التنظيمية و الشخصية التي يظهر أنها أقل أهمية ( Bernnes et al,1985.p01) وفي نفس السياق لخص فاخر عاقل في أن بعضها يأتي من المجتمع وبعضها يصدر من العلاقات المهنية مع الدارسين و الإداريين (عاقل، 1982، ص 564).

إن إدراك المعلمة وتقييمها للمصادر السابقة الذكر على أنها مصادر مجهدة ينبع أساسا من رغبتها الملحة وعدم رضاها على مستوى أدائها المهني ومستوى المتعلمين العلمي؟، والطموح إلى تحسين أدائها ومستوى المتعلمين وسلوكياتها وتفكيرها وعن زملائها في العمل حيث تستخدم وضعية الحياة (أنا -أنت +) حسب ما ظهر في نتائج مقابلة "وضعية الحياة". إن استخدام المعلمة لهذه الوضعية دليل على عدم تقبلها لذاتها في حين أنها تتقبل زملاءها في العمل بإيجابياتهم وسلبياتهم، هذه الوضعية تدل على عدم الرضوخ والتبعية للآخر، والتي تتبناها مشاعر الخوف، الإثم للذات، والانبهار والإعجاب بالآخر (الآخر أقوى مني وأذكى مني).

تسعى المعلمة من خلال الوضعية (أنا - أنت+) إلى البحث عن تقدير الذات المفقود عندها فهي تشك في قدراتها، تشعر بالضعف و العجز و المعاناة الشيء الذي يجعلها راضخة وهذا ما يمكن الاستدلال عليه انطلاقا من تخطيط حالة الأنا السائدة هي الطفل المتكيف الراضخ حيث تظهر دائما في دور الضحية أثناء تواصلها مع زملائها في العمل وهذا بحث عن إشباع الحاجة لتقدير الذات التي تفتقدها و الحاجة للملاطفات وهذا ما يمكننا الاستدلال عليه انطلاقا من تبادلاتها مع زملائها و التي أظهرت النتائج على أنها تبادلات تكاملية حيث أنها لا تدخل في صراعات مع الآخر نتيجة لضعف تقديرها في مقابلة التبادلات عن السؤال: كيف ترى علاقتك مع زملائك في العمل؟ بأن علاقتها حسنة إلى جيدة وأنا دائما أتقادي المشاكل" وعن الأسباب الحقيقية التي تدفعها للتواصل معهم هي التوصل إلى حلول للمشاكل التي تصادفني في العمل أما عن السؤال: هل تصادفك أمور لا تستطيعين التصريح بها: فقد أجابت نعم هناك أمور سرية لا أستطيع التصريح بها لزملائي في العمل حتى لا تمس شخصهم وحتى لا تختلف ونقع في سوء التفاهم، كل هذه الأجوبة ماهي إلا دليل على ضعف ثقتها بنفسها واحساسها بالعجز للتصدي للمصادر المجهددة وأن علاقتها مع الزملاء في العمل ماهي إلا تبادلات تكاملية سطحية، لا تؤدي إلى إثراء العلاقة و الهدف منه هو البحث عن تقدير لذات الغائبة عندها الوضعية (أنا - أنت+)، وكذا البحث عن الملاطفات الإيجابية التي تعزز ثقتها بنفسها لكن تحصل على ملاطفات غير مشروطة سلبية و التي تتقبلها انطلاقا من حالة الأن الطفل الواضح ووضعية الحياة (أنا - أنت +) و انطلاقا أيضا من مبدأ الحصول على ملاطفات سلبية أفضل من عدم الحصول على الملاطفات .

إن تلقي المعلمة للملاطفات السلبية غير المشروطة يعطيها الإحساس بعدم التشجيع و يحدث لها مشاكل نفسية مدمرة ( Ian stevart 1987 p 94 ) .

في ظل هذه الإحباطات الداخلية الوضعية (أنا- أنت+) و التي تؤكدتها وتدعمها العلاقات الخارجية (الملاطفات غير المشروطة السلبية) تواصل المعلمة و البحث عن تجاوز هذه الصعوبات و العراقيل دون مساعدة، و البحث عن تقدير الذات بتحريك السيناريو كن قويا، أين تكبت المعلمة مشاعرها السلبية، فلا تعبر إلا نادرا عن الحزن و الغضب و الخوف فتبقى الأحاسيس و الحاجات غير مشبعة، وهنا ستبرز المعلمة انطلاقا من الطفل المتكيف الراضخ أنواعا محددة من الأحاسيس المتطفلة، في محاولة لإشباع الحاجة للملاطفة، وهنا تجد المعلمة أن الأحاسيس المتطفلة تحدث لها نوعا من الإرهاق و الانزعاج، وفي هذا السياق يؤكد فيصل محمد الزراد أن المعاناة و الإحباط و الغضب و الانفعال و الشعور بالنقص وعدم القدرة على تأكيد الذات عناصر يتولد منها الإجهاد. (فيصل محمد الزراد، 2000، ص 75) ، نفس النتائج

توصل إليها "دوس" وزملاؤه في دراسة قاموا بها سنة 1991 على عينة من أفراد الشرطة ، حيث أظهرت النتائج أنه كلما ارتفع تقدير الذات انخفض مستوى الإجهاد و العكس صحيح (الارتباط السلبي)

(Truchot : 2004, p 191-192).

لقد انطلقنا في تحليلنا لحالة المعلمة 2 من مصادر مجهدة تبدو ظاهريا أن ليس لها علاقة بالعلاقات مع الذات ومع الآخرين، لنثبت في الأخير أنه ببساطة مشكل علائقي مع الذات ومع الآخر، إن عدم وعي المعلمة لذاتها ، لقدراتها و أهدافها ، حاجاتها، وعدم الوعي بالآخر (الزملاء في العمل بقدراتهم ، حاجاتهم، أسلوبهم وردة فعلهم اتجاه سلوكها وأفعالها، ضف إلى ذلك كتب المشاعر و الرغبات و الرضوخ للآخرين أين يصبح الآخر هو المسؤول عن خياراتها، أفعالها وكذا النتائج (التبعية) كلها عوامل ساهمت في ظهور الإجهاد المهني عند هذه الحالة.

إن كبح التعبير عن الحاجات والمشاعر الذي هو نتيجة لاستعداد دوراتي أو لتجارب عائلية تعلم فيها الطفل مواجهة الأحداث المجهدة بطريقة تتميز بعدم التعبير عن رغباته أو انفعالاته مما أدى في النهاية إلى الشعور بالعجز واليأس (B.Shweitzer et quantard,; p60)

الحالة تعيش تحت ضغط كن قوي وارض الآخرين.

### • عرض نتائج المعلمة رقم 03

#### ➤ مصادر الإجهاد المهني وآثاره:

تعاني المعلمة رقم 3، من تأثير قوي لمجمل مصادر الإجهاد المهني ، ما يفسر ظهور درجة عالية من آثار الإجهاد من جهة أخرى لديها ، رغم أننا سجلنا أن نصف الأبعاد لم يكن لها تأثير قوي على شخصية المعلمة ، أو بعبارة أخرى نص الأبعاد لم تكون ذات تأثير مجهد عليها .

#### جدول رقم (43): أهمية تأثير مصادر الإجهاد المهني وظهور آثاره لدى المعلمة رقم 03

متوسط تأثير مصادر بعد وسائل العمل	3	تأثير عال
متوسط تأثير مصادر بعد الحوافز	2,15	تأثير عال
متوسط تأثير مصادر بعد السياسة التعليمية	1,82	تأثير ضعيف
متوسط تأثير مصادر بعد الدور	2,76	تأثير عال
متوسط تأثير مصادر بعد العلاقات	1,63	تأثير ضعيف
متوسط تأثير مصادر بعد الظروف الفيزيائية للعمل	1,1	تأثير ضعيف
متوسط تأثير مجمل مصادر الإجهاد المهني	2,03	تأثير قوي
متوسط ظهور آثار الإجهاد المهني	2,34	ظهور قوي

## ➤ حالات الأنا

تستعمل هذه المعلمة هنا الأب المعياري الحاضن أكثر من الأب المعطاء الإيجابي، ثم تتبادل مع حالة الأنا طفل، فتستعمل تارة الطفل النموذج، و تارة أخرى الطفل الراضخ، و يلاحظ أن استعمالها لحالة الأنا الراشد ضعيف الظهور .

جدول رقم (44): ترتيب ظهور حالات الأنا لدى المعلمة رقم 03

الترتيب	متوسط الظهور	حالة الأنا
المرتبة 2	0,75	الأب المعطاء الإيجابي
	0	الأب المعطاء السلبي
	0,6	الأب المعياري السلبي (المضطهد)
المرتبة 1	0,9	الأب المعياري الإيجابي (الحاضن)
	0,6	الراشد
المرتبة 3	0,7	الطفل المتكيف الإيجابي (الطفل النموذج)
	0,5	الطفل المعياري الإيجابي
المرتبة 3	0,7	الطفل المتكيف السلبي (الراضخ)
	0,4	الطفل المتكيف السلبي (المتمرد)

(نهتم بالمراتب الثلاث الأولى فقط )

## ➤ الملاحظات

تمنح هذه المعلمة، وتستقبل ملاحظات غير مشروطة سلبية و إيجابية، كما تقبل الملاحظات المشروطة على أن تكون إيجابية، ما يتماشى نوعا ما مع حالات الأنا غالبية الاستعمال.

جدول رقم (45): ترتيب ظهور نوع الملاحظات لدى المعلمة رقم 03

المرتبة	المتوسط	نوع الملاحظات
المرتبة 1	2	ملاحظات غير مشروطة سلبية
المرتبة 1	2	ملاحظات غير مشروطة إيجابية
المرتبة 2	1,5	ملاحظات مشروط سلبية
المرتبة 1	2	ملاحظات مشروط إيجابية

## ➤ سيناريو الحياة

سيناريو الحياة الأكثر استعمالا هو ابذل مجهودا، يليه كن مثاليا، ثم أفرحني لأن هذه المعلمة غالبا ما تنظر تقييما إيجابيا عنها أو عن أفعالها و يتماشى مع وضعيات الحياة.

جدول رقم (46): ترتيب ظهور نوع سيناريو الحياة لدى المعلمة رقم 03

المرتبة	المتوسط	نوع سيناريو الحياة
المرتبة 2	0,52	سيناريو الحياة كن مثاليا
المرتبة 3	0,5	سيناريو الحياة أفرحني
المرتبة 5	0,36	سيناريو الحياة أسرع
المرتبة 1	0,6	سيناريو الحياة ابذل مجهودا
المرتبة 4	0,38	سناريو الحياة كن قويا

### ➤ التبادلات

تبادلات المعلمة تكاملية على الغالب تتماشى والسياق العام للشخصية وخاصة وضعيات الحياة.

### جدول رقم (47): ترتيب ظهور نوع التبادلات لدى المعلمة رقم 03

نوع التبادلات	تك	%
تكاملية	13	76.47 %
مقاطعة	03	17.65 %
مخفية	01	05.88 %
	17	100

### ➤ وضعيات الحياة

تنظر المعلمة إلى نفسها على أنها سلبية، في حين تعتقد أن الآخر إيجابي.

### جدول رقم (48): ترتيب ظهور وضعيات الحياة لدى المعلمة رقم 03

وضعيات الحياة	تك	%
أنا إيجابي	08	21.05 %
أنت إيجابي	11	28.95 %
أنا سلبي	15	39.47 %
أنت سلبي	04	10.53 %
	38	100

### تحليل نتائج المعلمة رقم 03:

توظف الحالة في مواجهتها للمصادر المهنية المجهدة وضعية الحياة (الأنا-أنت+) حيث تحس بالعجز و ضعف الثقة بالنفس تتبعها مشاعر الخوف و المعاناة الشيء الذي يجعلها راضخة للآخر بحثا منها عن تقدير الذات وعن الملاطفات، وهذا ما تثبته من خلال إجابتها على أسئلة المقابلة عن مواقفها اتجاه قوانين عملها بأنها تنفذها دون نقاش ولا جدال لأن حسبها القانون قانون وعن مواقفها من الإدارة: أني بعيدة كل البعد عن الإدارة وترتبطني معها الوثائق فقط، كما أنني أنفذ تعاليم إدارتي دون نقاش وعن السؤال فيما خص أول تواصلها مع الموظفين فقالت: أتصرف بأدب و احترام وأحاول إعطاء الصورة الجميلة و الصحيحة عن نفسي، كل هذه الإجابات تؤكد أن المعلمة:

تخاف من إبداء الرأي والنقاش لأنها تشعر بالضعف ونقص الثقة بالنفس فهي في تعاملاتها تكون راضخة للآخرين بحثاً عن الملاحظات وتعزيز الثقة بالنفس وهذا ما تؤكد تبادلاتها التكاملية مع الآخرين حيث تتجنب الدخول في صراع معهم وهذا ما تثبته من خلال الإجابة عن السؤال كيف ترى علاقتك بزملائك في العمل؟ بأنها علاقة بعيدة لكنها سطحية، (المعلمة هنا تثبت سطحية التواصلات التكاملية).

• كما لا يمكنها في معظم الأحيان أن تصرح بأمور أثناء الحوار وذلك حفاظاً على علاقتها بمن حولها فهي لا تريد أن يفهم كلامها بالخطأ أو أن يكون فيه تجريح، لأن في ردهم عليها قد تكون قسوة (المعلمة هنا تؤكد بحثها عن الملاحظات وتقدير الذات). ردود أفعالهم هذه التي تناسبها في أغلب الأحيان، وان لم تكن كذلك فإنها تتغاض عنها حتى لا تؤثر سلباً على علاقتها معهم.

• تتواصل المعلمة انطلاقاً من حالة الأنا الأب المعيارى الإيجابي فهي تشجع ترافق وتحمي الآخر تحت ضغط سيناريو الحياة أفرحني (تتعامل مع الآخر دون أنانية، بأدب، يشعر الآخر بالأمان) بحثاً عن الملاحظات وتتجنب قول لا خوفاً من الوقوع في الوضعية (أنا-أنت+).

• تعيش تحت سيطرة الرسالة أرض الآخرين، وعلى الرغم مما تبذله من مجهودات فهي تعجز عن بناء علاقات فعالة.

• تشعر بالإهانة والإحباط كلما عجزت على الحصول على الإشباع الأمر الذي يولد الإجهاد.

#### • عرض نتائج المعلمة رقم 04

##### ➤ مصادر الإجهاد المهني وآثاره:

بالنسبة لهذه المعلمة لا يوجد تأثير لمصادر الإجهاد المهني ككل، رغم ذلك سجلنا تأثير بعدين فقط من أصل سبعة متعلقة، إلا أن ظهور آثار الإجهاد المهني كان قوي على مستواها، وهذا قد يرجع لأسباب أخرى.

#### جدول رقم (49): أهمية تأثير مصادر الإجهاد المهني وظهور آثاره لدى المعلمة رقم 04

متوسط تأثير مصادر بعد وسائل العمل	3	تأثير قوي
متوسط تأثير مصادر بعد الحوافز	2,15	تأثير قوي
متوسط تأثير مصادر بعد السياسة التعليمية	1,91	تأثير ضعيف
متوسط تأثير مصادر بعد الدور	1,88	تأثير ضعيف
متوسط تأثير مصادر بعد العلاقات	1,25	تأثير ضعيف
متوسط تأثير مصادر بعد الظروف الفيزيائية للعمل	1,2	تأثير ضعيف
متوسط تأثير مجمل مصادر الإجهاد المهني	1,75	تأثير ضعيف
متوسط ظهور آثار الإجهاد المهني	1,72	ظهور قوي

##### ➤ حالات الأنا

تستعمل هذه المعلمة حالات أنا سلبية على الغالب، أهمها الأب المعطاء السلبي، والأب المضطهد، كما نشير إلى استعمالها لحالات أنا طفل سلبية كذلك، وقلما تستعمل الطفل النموذج.

#### جدول رقم (50): ترتيب ظهور حالات الأنا لدى المعلمة رقم 04

حالة الأنا	متوسط الظهور	الترتيب
الأب المعطاء الإيجابي	0,5	
الأب المعطاء السلبي	1	المرتبة 1
الأب المعياري السلبي (المضطهد)	0,7	المرتبة 2
الأب المعياري الإيجابي (الحاضن)	0,4	
الراشد	0,5	
الطفل المتكيف الإيجابي (الطفل النموذج)	0,6	المرتبة 3
الطفل المعياري الإيجابي	0,5	
الطفل المتكيف السلبي (الراضخ)	0,6	المرتبة 3
الطفل المتكيف السلبي (التمرد)	0,7	المرتبة 2

(نهتم بالمراتب الثلاث الأولى فقط)

#### ➤ الملاحظات

ترى المعلمة ذاتها، بشكل إيجابي بينما تمنح وتتلقى أحكاما سلبية كلما تعلق بنشاطاتها، ومهامها.

#### جدول رقم (51): ترتيب ظهور نوع الملاحظات لدى المعلمة رقم 04

نوع الملاحظات	المتوسط	المرتبة
ملاحظات غير مشروطة سلبية	1,75	المرتبة 2
ملاحظات غير مشروطة إيجابية	1,25	المرتبة 2
ملاحظات مشروط سلبية	1,25	المرتبة 3
ملاحظات مشروط إيجابية	2	المرتبة 1

#### ➤ سيناريو الحياة

تستعمل المعلمة على الغالب سيناريو الحياة كن قويا، وتنتظر أن يفرحها الآخرون، وهذا ما يفسر سعيها للكمال في مرتبة الثالثة، أي أنها على الغالب تبذل مجهودا وتنتظر أن يقيم إيجابيا الآخرون مجهودها، وأن يروها مثالية.

#### جدول رقم (52): ترتيب ظهور نوع سيناريو الحياة لدى المعلمة رقم 04

نوع سيناريو الحياة	المتوسط	المرتبة
سيناريو الحياة كن مثاليا	0,24	المرتبة 3
سيناريو الحياة أفرحني	0,33	المرتبة 2
سيناريو الحياة أسرع	0,14	المرتبة 5
سيناريو الحياة ابذل مجهودا	0,2	المرتبة 4
سيناريو الحياة كن قويا	0,42	المرتبة 1

## ➤ التبادلات

تبادلاتها تكاملية فقط ما يعكس ترتيب ظهور سيناريوهات الحياة لديها.

## جدول رقم (53): ترتيب ظهور نوع التبادلات لدى المعلمة رقم 04

نوع التبادلات	تك	%
تكاملية	08	100%
متقاطعة	00	00%
مخفية	00	00%
المجموع	8	100

## ➤ وضعيات الحياة

ترى المعلمة نفسها أولاً إيجابية، كما ترى الآخرين كذلك، ما يفسر التبادلات التكاملية التي ظهرت عندها .

## جدول رقم (54): ترتيب ظهور وضعيات الحياة لدى المعلمة رقم 04

وضعيات الحياة	تك	%
أنا إيجابي	17	54.84%
أنت إيجابي	09	29.03%
أنا سلبي	02	06.45%
أنت سلبي	03	09.68%
المجموع	31	100

## تحليل نتائج المعلمة رقم 04:

حالة الأنا	التبادلات	الملاحظات	وضعيات الحياة	سيناريو الحياة
الأب المعطاء الإيجابي. -الأب المعطاء السلبي. الطفل المتكيف السلبي	تكاملية	مشروطة إيجابية	(أنا إيجابي-أنت إيجابي)	كن مثاليا

تواجه الحالة مصادر الإجهاد المهني بمرونة وهذا نتيجة لاستخدامها ثلاث حالات أنا مختلفة وهي: حالة الأنا الأب المعطاء الإيجابي، حالة الأنا الأب المعطاء السلبي، حالة الأنا الطفل المعياري السلبي لكن المعلمة توظف حالة أنا واحدة من حالات الأنا السابقة في مواجهتها للمصادر المهنية المجهدة وهذا حسب نوعية المصدر المجهد الذي تتعرض له حيث في تشخيص الاحتياجات، تبحث عن الدوافع تساعد، تدعم انطلاقاً من حالة الأنا الأب المعطاء الإيجابي.

- تستمد سلطتها، قوتها من توظيف أسلوب المنقض انطلاقاً من حالة الأنا الأب المعطاء السلبي.
- كما تكون الحالة متمردة، ورافضة للتبعية، انطلاقاً من حالة الأنا الطفل المتكيف السلبي.

- بتنشيطها لسيناريو الحياة " كن مثاليا " تبحث المعلمة دائما عن المثالية في حلها للمشاكل التي تعترضها المثالية في أدائها لعملها في علاقاتها فتطمح دائما لتحقيق الأفضل، وأن تكون في المستوى المطلوب وما يدعم ذلك، وما يزيدها قوة هو عيشها لوضعية الحياة (أنا+، أنت+) والتي من خلالها تعيش توافقا نفسيا ثقة بذاتها، بقدراتها في التصدي للمشكلات والموارد المهنية المجهدة وهذا ما تؤكد في ردها عن السؤال: ماهي الطريقة التي تجابهين بها المشكلات؟
- تجابه المشكلات بالطريقة الأنسب لكل مشكلة فإن استعدى الأمر التريث والسلامة في المجابهة كان ذلك، وان استعدت للجوء إلى الصرامة والحدة كان ذلك.
- هذه الإجابة ما هي إلا إثبات لقدراتها وثقتها للتصدي للمشكلة وتدل أيضا على الاختلاف في استخدام حالات الأنا السابقة، فالتريث والسلامة، حالة الأنا الأب المعطاء الإيجابي، أما الصرامة، الحدة الأب المعطاء السلبي، الطفل المتكيف السلبي.
- تتصرف بعقلانية، في حالات الفشل تتقبل ذلك، تدفع نفسها إلى الأمام حتى لا تجعل منه نقطة توقف كما تقول: "فأنا أرى أنه من الفشل يأتي النجاح، نسقط ونقف حتى نتعلم".
- تشعر المعلمة بالرضا في عملها وهذا ما نستدل عليه بإجاباتها: فهي منقبلة لقوانين عملها إلى حد ما، ولا تجد صعوبة في التكيف معها. وموقفها حسن من الإدارة فكما تصرح: " فهم يعملون بما تسمح لهم القوانين حتى تسير الأمور على ما يرام".
- تلقى المعلمة الدعم في محيطها المهني بتلقيها الملاحظات الإيجابية المشروطة التي تدعم لها ثقتها بذاتها وتمنحها التطور.
- تتبادل المعلمة، الأفكار، المشاعر، المساعدة والنصائح بشكل مستمر انطلاقا من التبادلات التكاملية، وهذا ما سنستدل عليه من إجابتها عن السؤال: على الغالب كيف ترى علاقتك بزملائك في العمل؟ حيث أجابت بأنها علاقة جيدة يسودها الاحترام والتقدير المتبادل.
- وعندما سئلت هل تعتقد أن تواصلك مع الزملاء يتأثر بأمور سلبية؟ ماهي وكيف تؤثر؟
- كان ردها: لا أعتقد ذلك لأن التواصل مبني على قاعدة سليمة.
- أما: هل يستمر تواصلكم غالبا؟ فكانت الإجابة: في أغلب الأحيان يستمر.
- وبالنسبة لسؤال ماهي الأسباب التي تدفعك للتواصل معهم، أجاب بأنها بغرض السؤال عن صحتهم، أحوالهم وعن أمور تخص العمل.
- إن توافق المعلمة النفسي وتقبلها للأخر (الزملاء في العمل) بالإضافة إلى تلقيها الدعم في محيطها المهني كلها ساعدت في تسيير ومجابهة الإجهاد بالطريقة السليمة.

## • عرض نتائج المعلمة رقم 05

## ➤ مصادر الإجهاد المهني وآثاره:

## جدول رقم (55): أهمية تأثير مصادر الإجهاد المهني وظهور آثاره لدى المعلمة رقم 05

متوسط تأثير مصادر بعد وسائل العمل	3	تأثير قوي
متوسط تأثير مصادر بعد الحوافز	2,23	تأثير قوي
متوسط تأثير مصادر بعد السياسة التعليمية	2,36	تأثير قوي
متوسط تأثير مصادر بعد الدور	2,59	تأثير قوي
متوسط تأثير مصادر بعد العلاقات	1,69	تأثير ضعيف
متوسط تأثير مصادر بعد الظروف الفيزيائية للعمل	2,3	تأثير قوي
متوسط تأثير مجمل مصادر الإجهاد المهني	2,27	تأثير قوي
متوسط ظهور آثار الإجهاد المهني	1,98	ظهور قوي

المعلمة رقم 5 تعاني من تأثير كبير لأبعاد مصادر الإجهاد المهني، ما عدى بعد العلاقات، مما جعل آثار الإجهاد عندها مرتفعة جدا.

## ➤ حالات الأنا

تتضارب حالات الأنا الغالبة عند هذه الحالة، فهي تستعمل الأب المعطاء السلبي بكثرة، ويليه مباشرة الأب الحاضن، ثم نجد الطفل المتمرد بعدها، و هي حالات أنا لا تعطي الاتزان، قد تكون سببا للإجهاد كما قد تكون نتيجة له.

## جدول رقم (56): ترتيب ظهور حالات الأنا لدى المعلمة رقم 05

الترتيب	متوسط الظهور	حالة الأنا
المرتبة	0,5	الأب المعطاء الإيجابي
المرتبة 1	1	الأب المعطاء السلبي
	0,7	الأب المعياري السلبي (المضطهد)
المرتبة 2	0,9	الأب المعياري الإيجابي (الحاضن)
	0,7	الراشد
	0,7	الطفل المتكيف الإيجابي (الطفل النموذج)
	0,4	الطفل المعياري الإيجابي
	0,5	الطفل المتكيف السلبي (الراضخ)
المرتبة 3	0,8	الطفل المتكيف السلبي (المتمرد)

(نهتم بالمراتب الثلاث الأولى فقط)

## ➤ الملاحظات

تفضل هذه الحالة الملاحظات الإيجابية عموماً، سواء مشروطة أو غير مشروطة.

جدول رقم (57): ترتيب ترتيب ظهور نوع الملاحظات لدى المعلمة رقم 05

المرتبة	المتوسط	نوع الملاحظات
المرتبة 3	1,25	ملاحظات غير مشروطة سلبية
المرتبة 2	2,25	ملاحظات غير مشروطة إيجابية
المرتبة 4	1,25	ملاحظات مشروط سلبية
المرتبة 1	2,75	ملاحظات مشروط إيجابية

## ➤ سيناريو الحياة

تسعى هذه الحالة أن تكون قوية من خلال استعمالها لسيناريو الحياة كن قويا، و سعيها للكمال يتجلى من خلال سيناريو الحياة كن مثاليا، تنتظر الملاحظات الإيجابية بدليل سيناريو الحياة أفرحني .

جدول رقم (58): ترتيب ظهور نوع سيناريو الحياة لدى المعلمة رقم 05

المرتبة	المتوسط	نوع سيناريو الحياة
المرتبة 2	0,52	سيناريو الحياة كن مثاليا
المرتبة 3	0,43	سيناريو الحياة أفرحني
المرتبة 5	0,29	سيناريو الحياة أسرع
المرتبة 4	0,4	سيناريو الحياة ابذل مجهودا
المرتبة 1	0,54	سناريو الحياة كن قويا

## ➤ التبادلات

تبادلات الحالة تكاملية بأغلبيتها ما يفسر سيناريو الحياة والملاحظات.

جدول رقم (59): ترتيب ظهور نوع التبادلات لدى المعلمة رقم 05

نوع التبادلات	تك	%
تكاملية	10	83.34%
منقاطعة	01	8.33%
مخفية	01	8.33%
المجموع	12	100

## ➤ وضعيات الحياة

ترى هذه الحالة نفسها إيجابية كما ترى الآخرين كذلك، كما يمكن أن تراهم سلبيين، وهذا منطقي مقارنة بحالات الأنا الغالبة الاستعمال عندها.

### جدول رقم (60): ترتيب ظهور وضعيات الحياة لدى المعلمة رقم 05

وضعيات الحياة	تك	%
أنا إيجابي	11	36.67%
أنت إيجابي	11	36.67%
أنا سلبي	01	3.33%
أنت سلبي	07	23.33%
المجموع	28	100

### تحليل نتائج المعلمة رقم 05:

حالة الأنا	التبادلات	الملاحظات	وضعيات الحياة	سيناريو الحياة
الأب المعياري الإيجابي	تكاملية	مشروطة سلبية	(أنا إيجابي-أنت إيجابي)	كن قويا

تؤثر المصادر المهنية بدرجة عالية على المعلمة والتي تواجهها انطلاقاً من حالة الأنا (الأب المعياري الإيجابي) الذي يتميز بالقوة وتطبيق مبادئه الخاصة، ثم يقرره وتحت سيطرة سيناريو الحياة "كن قويا" تواجه الحالة المجهودات بقوة واصرار وتحمل وهذا ما تؤكد في إجابتها عن السؤال: ماهي الطريقة التي تجابه بها المشكلات؟ أجابها من خلال تجاربي وخبراتي في الحياة والتوكل على الله والرجوع إلى الشريعة هذا ما يمنحني القوة والطمأنينة، وفي ردها عن السؤال: في حالات الفشل كيف تتصرفين؟ أتلى بالعزيمة والقدرة لمواجهة المشكل لأن المشكل مهما كان حجمه له حل سواء بالطرق السهلة أو الصعبة.

قوة تحملها نتيجة لتوافقها النفسي النابع من الوضعية الحياتية (أنا+ أنت+)، التي تعتبر وضعية قبول للذات، الثقة بالنفس وأيضاً تقبل للأخر كما هو الشيء الذي جعلها تشعر بالرضا في العمل سواء في شقه المتعلق بالعلاقة بالإدارة وقوانين العمل، فعلى حد قولها أن عملها حكومي و يجب احترام القوانين: "ما دمنا منطويين تحت غطاء العمل الحكومي يجب علينا احترام القوانين في حدود المعقول"، أما عن مواقفها من الإدارة فهي: "علاقة حسنة إلا القليل من العنصر النسوي بين الموظفين".

- المعلمة راضية عن أدائها في العمل، فهي تسيره بطريقة مناسبة لأنها كما تقول: هو جيد بسبب اطلاعي على كل ما هو جديد ومفيد وخاصة بالتنسيق مع الزملاء والمناقشة والحوار.
- مزاجها الغالب في العمل جيد، ما دامت تعامل معاملة حسنة من الزملاء وتجد منهم سلوكيات طيبة.

- تساهم تبادلات المتكاملة للحالة من تبادل النصائح والمساعدة من قبل الزملاء في العمل وهذا يعتبر دعماً أساسياً لها، وهذا ما تثبته الإجابة عن السؤال:
- ترى أن علاقتها بزملائها في العمل هي علاقات حسنة يسودها الاحترام والعلاقات الطيبة.
- تتواصل معهم بسبب الاحترام والأخوة ولحل بعض المشاكل في الحياة العملية.
- تمنح التبادلات التكاملية للمعلمة حالة من الاستقرار في المحيط المهني دون صراع، وهذا ما أجابت عنه انطلاقاً من السؤال الذي فحواه هل يصادف أن تريد أموراً لا تستطيع التصريح بها أثناء الحوار؟ لماذا؟ حيث أجابت بـ لا أستطيع التصريح بأمور عندما أجد أنني سأحاول فرض رأيي على زملائي فأسكت تجنباً لحدوث مناوشات وللحفاظ على الحوار البناء.
- تحظى المعلمة في محيطها بملاحظات مشروطة إيجابية تدعم ثقتها بنفسها وتمنحها التطور.

### • عرض نتائج المعلمة رقم 06

#### ➤ مصادر الإجهاد المهني وآثاره:

#### جدول رقم (61): أهمية تأثير مصادر الإجهاد المهني وظهور آثاره لدى المعلمة رقم 06

متوسط تأثير مصادر بعد وسائل العمل	1	تأثير ضعيف
متوسط تأثير مصادر بعد الحوافز	0,46	تأثير ضعيف
متوسط تأثير مصادر بعد السياسة التعليمية	0,55	تأثير ضعيف
متوسط تأثير مصادر بعد الدور	0,94	تأثير ضعيف
متوسط تأثير مصادر بعد العلاقات	0,63	تأثير ضعيف
متوسط تأثير مصادر بعد الظروف الفيزيائية للعمل	0	تأثير منعدم
متوسط تأثير مجمل مصادر الإجهاد المهني	0,58	تأثير ضعيف
متوسط ظهور آثار الإجهاد المهني	0,4	ظهور ضعيف

هذه الحالة لا تعاني من إجهاد مهني بدليل أننا لم نسجل أي تأثير قوي لأي بعد من أبعاد المصادر التي تؤثر في المعلمات، بل وكان متوسط تأثير مصادر بعد الظروف الفيزيائية للعمل منعدماً، كما أننا لم نسجل متوسط مرتفع لظهور آثار الإجهاد المهني عليها.

#### ➤ حالات الأنا

حالات الأنا الغالبة الاستعمال عند هذه الحالة تبدو مناسبة ومتكاملة فيما بينها مما قد يفسر كون الحالة غير مجهدة.

#### جدول رقم (62): ترتيب ظهور حالات الأنا لدى المعلمة رقم 06

الترتيب	متوسط الظهور	حالة الأنا
	0	الأب المعطاء الإيجابي
	0	الأب المعطاء السلبي
	0,6	الأب المعياري السلبي (المضطهد)
المرتبة 1	0,9	الأب المعياري الإيجابي (الحاضن)
	0,4	الراشد
المرتبة 2	0,8	الطفل المتكيف الإيجابي (الطفل النموذج)
	0,5	الطفل المعياري الإيجابي
المرتبة 3	0,7	الطفل المتكيف السلبي (الراضخ)
	0,6	الطفل المتكيف السلبي (المتمرد)

(نهتم بالمراتب الثلاث الأولى فقط)

### ➤ الملاطفات

تفضل هذه الحالة الملاطفات السلبية سواء المشروطة أو غير المشروطة، قد يفسر ذلك بأن الحالة راضية عن وجود هذه الملاطفات، أفضل من عدم وجود ملاطفات بتاتا.

جدول رقم (63): ترتيب ظهور نوع الملاطفات لدى المعلمة رقم 06

المرتبة	المتوسط	نوع الملاطفات
المرتبة 4	1	ملاطفات غير مشروطة سلبية
المرتبة 3	1,5	ملاطفات غير مشروطة إيجابية
المرتبة 1	2,25	ملاطفات مشروط سلبية
المرتبة 2	1,75	ملاطفات مشروط إيجابية

### ➤ سيناريو الحياة

تستعمل هذه الحالة سيناريو ابذل مجهودا في سعيها أن تكون قوية، وتكون حياتها مثالية، أن ظهور هذه السيناريوهات بهذا الترتيب والتسلسل، يجعل الحالة في استقرار منطقي.

جدول رقم (64): ترتيب ظهور نوع سيناريو الحياة لدى المعلمة رقم 06

المرتبة	المتوسط	نوع سيناريو الحياة
المرتبة 3	0,6	سيناريو الحياة كن مثاليا
المرتبة 4	0,53	سيناريو الحياة أفرحني
المرتبة 5	0,36	سيناريو الحياة أسرع
المرتبة 1	0,77	سيناريو الحياة ابذل مجهودا
المرتبة 2	0,73	سناريو الحياة كن قويا

## ➤ التبادلات

تبادلات الحالة لا يمكن أن تكون إلا تكاملية بنسبة كاملة وهذا ما يؤكد ما قبله من نتائج.

## جدول رقم (65): ترتيب ظهور نوع التبادلات لدى المعلمة رقم 06

نوع التبادلات	تك	%
تكاملية	08	100%
مقاطعة	00	00%
مخفية	00	00%
المجموع	8	100

## ➤ وضعيات الحياة

ترى المعلمة نفسها بشكل إيجابي، و ترى الآخر كذلك ، هذا لا يعني أنها لا تراه أحيانا سلبي .

## جدول رقم (66): ترتيب ظهور وضعيات الحياة لدى المعلمة رقم 06

وضعيات الحياة	تك	%
أنا إيجابي	11	42.31%
أنت إيجابي	08	30.77%
أنا سلبي	01	03.85%
أنت سلبي	06	23.07%
المجموع	26	100

## تحليل نتائج المعلمة رقم 06:

حالة الأنا	التبادلات	الملاحظات	وضعيات الحياة	سيناريو الحياة
الأب المعياري الإيجابي	تكاملية	مشروطة سلبية	أنا إيجابي/أنت إيجابي	أفرحني

تواجه الحالة المصادر المجهدة في المحيط المهني انطلاقا من حالة الأنا والأب المعياري الإيجابي حيث يتسم بالقوة، يطبق مبادئها الخاصة ثم يقرر وتحت سيطرة سيناريو الحياة أفرحني تتكيف الحالة مع المجهودات وفي المقابل يخاف من تخييب الآمال لكن نظرة المعلمة لذاتها وللآخرين (الزملاء في العمل) انطلاقا من الوضعية (أنا+ أنت+) التي تعتبر وضعية توافق نفسي، حيث تعالج المعلمة المصادر المجهدة التي تصادفها بطريقة قوية ، وهذا ما أجابت عنه في مقابلة وضعيات الحياة: ماهي الطريقة التي تجابهين بها المشكلات؟ أواجه المشكلة بالتعرف على أسبابها وحلها بتعقل لأن كل مشكلة ولها حل، وعن السؤال كيف تتصرف في حالات الفشل فأجابت: "الفشل موجود لكن الأمل أيضا موجود لا تعتبر الفشل نهاية، العالم بل لا بد من التحدي والمحاولة.

- المعلمة كذلك تقبل وتوافق الآخر من خلال إجابتها عن سؤال: كيف تكون ردة فعلك عندما تعرضك مع أحد الزملاء؟ بالتصريح بأن كل واحد منا له وجهة نظر في الحياة ولهذا أنا لا أعارض أحد.
- من خلال ما أجابت به المعلمة فقد أظهرت قوة وثقة بالنفس وتوافق في مواجهة المجهودات التي تصادفها في البيئة المهنية وتجنب الصراعات.
- إن نظرة التقبل للآخر كما هو جعلها تدخل في تبادلات متكاملة انطلاقاً من حالة الأنا الأب المعيارى الإيجابى حيث تحمي تحتضن الآخر وفي المقابل تتلقى الدعم حيث يستمر التواصل بدون صراعات وهذا ما أكده في المقابلة على الغالب كيف ترى علاقتك بزملائك في العمل؟ أراها حسنة، طيبة، ماهي الأسباب التي تدفعك للتواصل معهم فأجابت سبب أنهم زملائي فنحن نتقاسم ونشترك في نفس المهام ونفس الظروف بإيجابياتها وسلبياتها.
- يتضح أن الزملاء والمعلمة في العمل مصدراً للدعم والمساعدة لها من خلال ردها على سؤال: هل تصادفك أموراً لا تستطيع التصريح بها أثناء الحوار؟ فأجابت لا، لا يوجد شيء أخفيه عن الزملاء فنحن متفاهمون، وأنا راضية عن التواصل من خلال الإجابات.
- تعتبر الملاحظات المشروطة السلبية التي تتلقاها المعلمة مهمة في مجال التربية والتعليم فهي تطور الأفراد من الناحية التربوية والمعرفية (المرجع ص 32) إن كل هذه السيرورة النسقية إيجابية في مقاومة الإجهاد لدى المعلمة.

### • عرض نتائج المعلمة رقم 07

#### ➤ مصادر الإجهاد المهني وآثاره:

جدول رقم (67): أهمية تأثير مصادر الإجهاد المهني وظهور آثاره لدى المعلمة رقم 07

متوسط تأثير مصادر بعد وسائل العمل	3	تأثير قوي
متوسط تأثير مصادر بعد الحوافز	2,46	تأثير قوي
متوسط تأثير مصادر بعد السياسة التعليمية	3	تأثير قوي
متوسط تأثير مصادر بعد الدور	1,71	تأثير ضعيف
متوسط تأثير مصادر بعد العلاقات	0,81	تأثير ضعيف
متوسط تأثير مصادر بعد الظروف الفيزيكية للعمل	1,8	تأثير ضعيف
متوسط تأثير مجمل مصادر الإجهاد المهني	1,89	تأثير ضعيف
متوسط ظهور آثار الإجهاد المهني	1,48	ظهور ضعيف

رغم تسجيل تأثير قوي لثلاث أبعاد من أصل ستة متعلقة بمصادر الإجهاد المهني لدى المعلمات إلا أن متوسط تأثير مجمل مصادر الإجهاد المهني كان ضعيفا، كما سجلنا متوسط منخفض لأثار الإجهاد المهني على مستوى المعلمة رقم 7.

### ➤ حالات الأنا

تتميز هذه المعلمة باستعمال متنوع لحالات الأنا، فنجد أنها تستعمل تارة حالة الأنا الأب المعياري السلبي ثم الطفل المعياري الإيجابي، ثم الأب المعطاء الإيجابي، وقد يكون لهذا الأمر علاقة بعدم ظهور أعراض الإجهاد عندها.

جدول رقم (68): ترتيب ظهور حالات الأنا لدى المعلمة رقم 07

الترتيب	متوسط الظهور	حالة الأنا
المرتبة 3	0,75	الأب المعطاء الإيجابي
	0,67	الأب المعطاء السلبي
المرتبة 1	0,9	الأب المعياري السلبي (المضطهد)
	0,5	الأب المعياري الإيجابي (الحاضن)
	0,4	الراشد
	0,4	الطفل المتكيف الإيجابي (الطفل النموذج)
المرتبة 2	0,8	الطفل المعياري الإيجابي
	0,5	الطفل المتكيف السلبي (الراضخ)
	0,4	الطفل المتكيف السلبي (المتنرد)

(نهتم بالمراتب الثلاث الأولى فقط)

### ➤ الملاحظات

هذه المعلمة تمنح وتحبذ استقبال ملاحظات إيجابية بالدرجة الأولى سواء كانت متعلقة بما تفعله أو بما هي عليه، وأما الملاحظات السلبية فتكون في آخر الترتيب.

جدول رقم (69): ترتيب ظهور نوع الملاحظات لدى المعلمة رقم 07

المرتبة	المتوسط	نوع الملاحظات
المرتبة 3	1,25	ملاحظات غير مشروطة سلبية
المرتبة 1	1,75	ملاحظات غير مشروطة إيجابية
المرتبة 3	1,25	ملاحظات مشروطة سلبية
المرتبة 2	1,5	ملاحظات مشروطة إيجابية

### ➤ سيناريو الحياة

رغم أن سيناريو الحياة الأكثر ظهورا عند هذه المعلمة هو سيناريو كن قويا تقريبا كباقي الحالات إلا أن هذه المعلمة لا تعاني من الإجهاد، وقد يكون السبب هو وعي المعلمة للمعايير والقيم التي تسعى إلى تحقيقها من خلال استعمالها لسيناريو الحياة كن مثاليا، وبترتيب منطقي توفيرها لأليات نجاحها من خلال استعمالها لسيناريو ابدل مجهودا، فهناك نوع من المنطقية في ترتيب سيناريوهات الحياة لديها.

**جدول رقم (70): ترتيب ظهور نوع سيناريو الحياة لدى المعلمة رقم 07**

المرتبة	المتوسط	نوع سيناريو الحياة
المرتبة 2	0,52	سيناريو الحياة كن مثاليا
المرتبة 4	0,43	سيناريو الحياة أفرحني
المرتبة 5	0,07	سيناريو الحياة أسرع
المرتبة 3	0,5	سيناريو الحياة ابذل مجهودا
المرتبة 1	0,65	سناريو الحياة كن قويا

**➤ التبادلات**

تبادلات الحالة تكاملية بدرجة كبيرة جدا، والملاحظ عدم وجود تبادلات مخفية أصلا، مما قد يفسر مع حالات الأنا وباقي النتائج عدم ظهور الإجهاد لديها.

**جدول رقم (71): ترتيب ظهور نوع التبادلات لدى المعلمة رقم 07**

نوع التبادلات	تك	%
تكاملية	08	88.89%
منقاطعة	01	11.11%
مخفية	00	00%
المجموع	9	100

**➤ وضعيات الحياة**

ترى المعلمة نفسها إيجابية بدرجة أولى كما ترى الآخرين كذلك، والملاحظ بخصوص وضعيات الحياة الشائعة الاستعمال لديها أنها لا ترى بأنها في وضعية حياة سلبية، وهذا قد يرجع لكونها تسعى إلى بذل مجهودات وتحسن من ذاتها باستمرار (ما يفسره ترتيب سيناريوهات الحياة لديها)

**جدول رقم (72): ترتيب ظهور وضعيات الحياة لدى المعلمة رقم 07**

وضعيات الحياة	تك	%
أنا إيجابي	12	42.86%
أنت إيجابي	10	35.71%
أنا سلبي	00	00%
أنت سلبي	06	21.43%
المجموع	28	100

**تحليل نتائج المعلمة رقم 07:**

حالة الأنا	التبادلات	الملاطفات	وضعيات الحياة	سيناريو الحياة
الأب المعطاء الإيجابي	تكاملية	غير مشروطة إيجابية	(أنا إيجابي-أنت إيجابي)	كن مثاليا

الحالة في مواجهتها للمصادر المهنية المجهدة توظف حالة الأنا الأب المعطاء الإيجابي يشخص الاحتياجات المهنية والدوافع ويربطها بالأسباب وبالتالي فهو في تخطي الصعاب.

تتميز الحالة بالانضباط في العمل والمثابرة في تخطي الصعاب والطموح الدائم لتحقيق الأفضل تحت سيطرة سيناريو الحياة كن مثالي، كما يساعدها توافقه النفسي مع ذاتها ومع الآخر في تجاوز الصعوبات والعراقيل انطلاقاً من ثقتها بنفسها والدعم الذي تتلقاه من الزملاء في العمل وهذا ما تثبته وضعية الحياة (أنا+، أنت+) التي توظفها في مجابته للوضعيات المجهدة في العمل أين تشعر الحالة بالقوة وروح المسؤولية وعدم التسرع وهذا ما تؤكد في ردها على السؤال ماهي الطريقة التي تجابهين بها المشكلات؟ بأنها تمنح لنفسها الوقت الكافي لدراسة المشكلة من جميع النواحي وعدم التسرع في حلها ولا أرى أن هذه المشكلة هي نهاية الطريق، والآخرين أيضاً فقد يصيبون في حل مشاكلهم. وعن ردة فعلها اتجاه الغضب فأجابت: أتأني ولا أسرع في اتخاذ القرار وأنا في حالة الغضب. وفي ردها عن السؤال كيف تتصرفين في مجالات الفشل؟ فأجابت بأنها تبدأ بدراسة الأسباب والعوامل المؤدية له وتغير الخطة والتريث في الوصول للنتائج المرجوة.

● إن ما أدلت به الحالة لدليل واضح على تحليها بالهدوء والثقة بالنفس ما يمنحها القوة في مجابهة المجهدات التي تتعرض لها انطلاقاً من الاحتياجات والدوافع وكذا ربطها بالأسباب المؤدية لها.

● سمحت الوضعية (أنا+ أنت+) التي توظفها المعلمة في مجابته للإجهاد المهني بتوظيفها للتبادلات التكاملية من الحصول على دعم الآخرين (الزملاء في العمل) لها وهذا ما يظهر من خلال إجابته على السؤال: كيف ترى علاقتك بزملائك في العمل؟

● العلاقة جيدة مبنية على التفاهم والاحترام والتعاون من أجل مصلحة المتعلم وعن الأسباب التي تدفعها إلى التواصل فأجابت بأنها من أجل التعاون والأخذ من عند الزملاء كل ما هو جديد ومفيد في حياتي المهنية.

● يستمر تواصل الحالة مع الزملاء في العمل انطلاقاً من التبادلات التكاملية انطلاقاً من حالة الأنا الأب المعطاء الإيجابي (استمرارية في تبادل القيم النصائح وأيضاً المساعدة).

وهذا ما تثبته في ردها عن السؤال: هل يستمر تواصلكم غالباً؟ حيث ردت بـ: نعم يستمر التواصل غالباً حتى تتمكن من الوصول إلى رأي يتفق فيه معظم أعضاء الفوج التربوي وعن راضيها عن التواصل فقد أجابت بنعم أنا راضية وغالباً ما تتحقق غايات من التواصل مع زملائي في العمل.

● ما يدعم ذلك هو تلقي المعلمة للملاحظات غير المشروطة الإيجابية التي تعطيها الإحساس بالحب والاحترام والاهتمام أهميتها في محيطها المهني.

● مواجهة الإجهاد انطلاقاً من مصادره، كلها عوامل ساهمت في تيسير الإجهاد بالطريقة المثلى.

## • عرض نتائج المعلمة رقم 08

## ➤ مصادر الإجهاد المهني وآثاره:

## جدول رقم (73): أهمية تأثير مصادر الإجهاد المهني وظهور آثاره لدى المعلمة رقم 08

متوسط تأثير مصادر بعد وسائل العمل	2,75	تأثير قوي
متوسط تأثير مصادر بعد الحوافز	1,92	تأثير ضعيف
متوسط تأثير مصادر بعد السياسة التعليمية	2,45	تأثير قوي
متوسط تأثير مصادر بعد الدور	2,41	تأثير قوي
متوسط تأثير مصادر بعد العلاقات	1,75	تأثير ضعيف
متوسط تأثير مصادر بعد الظروف الفيزيائية للعمل	1,1	تأثير ضعيف
متوسط تأثير مجمل مصادر الإجهاد المهني	2	تأثير ضعيف
متوسط ظهور آثار الإجهاد المهني	1,28	ظهور ضعيف

رغم تسجيل تأثير ثلاث أبعاد فقط من أصل سبعة متعلقة بمصادر الإجهاد المهني لدى المعلمات إلا أن متوسط تأثير مجمل مصادر الإجهاد المهني كان ضعيفا، مما جعل نسبة ظهور آثار الإجهاد المهني كان ضعيفا كذلك على مستوى المعلمة رقم 8.

## ➤ حالات الأنا

تستعمل هذه المعلمة حالات أنا متعددة ومتنوعة، ويظهر بأنها تكاملية، قد تساهم في وضعها في إطار سليم خالي من الصراع، فهي الطفل النموذج من جهة، وقد تكون الطفل الراضخ، من جهة أخرى، كما قد تكون أبا حاضنا، راشدا أو طفلا متمردا، وهذا يشير إلى تنوع إيجابي في استعمال حالات الأنا نراه سببا مهما في تكيف الحالة مع الإجهاد بدليل عدم ظهور هذا الأخير عندها.

## جدول رقم (74): ترتيب ظهور حالات الأنا لدى المعلمة رقم 08

حالة الأنا	متوسط الظهور	الترتيب
الأب المعطاء الإيجابي	0	
الأب المعطاء السلبي	0	
الأب المعياري السلبي (المضطهد)	0,4	
الأب المعياري الإيجابي (الحاضن)	0,5	المرتبة 3
الراشد	0,5	المرتبة 3
الطفل المتكيف الإيجابي (الطفل النموذج)	0,9	المرتبة 1
الطفل المعياري الإيجابي	0,4	
الطفل المتكيف السلبي (الراضخ)	0,7	المرتبة 2
الطفل المتكيف السلبي (التمرد)	0,5	المرتبة 3

(نهتم بالمراتب الثلاث الأولى فقط )

## ➤ الملاحظات

هذه الحالة تظهر مساواة منطقية جدا من حيث منح وتقبل ملاحظات سواء عن ذاتها أو ذات الآخرين أو عما تفعله أو يفعله الآخرون، فقد سجلنا ظهور جميع الملاحظات بأنواعها بالدرجة ذاتها.

جدول رقم (75): ترتيب ظهور نوع الملاحظات لدى المعلمة رقم 08

المرتبة	المتوسط	نوع الملاحظات
المرتبة 1	1,5	ملاحظات غير مشروط سلبية
المرتبة 1	1,5	ملاحظات غير مشروط إيجابية
المرتبة 1	1,5	ملاحظات مشروط سلبية
المرتبة 1	1,5	ملاحظات مشروط إيجابية

## ➤ سيناريو الحياة

بالنسبة لهذه الحالة فسيناريو الحياة الغالب هو أفرحني، ثم كن قويا، ثم كن مثاليا، ويظهر أن هناك نوع من المنطقية في تعامل هذه الحالة مع المشكلات التي تواجهها، مما قد يفسر عدم ظهور الإجهاد لديها بطبيعة الحالة بالإضافة إلى باقي مميزات شخصيتها التي سوف تظهر لاحقا من خلال التحليل.

جدول رقم (76): ترتيب ظهور نوع سيناريو الحياة لدى المعلمة رقم 08

المرتبة	المتوسط	نوع سيناريو الحياة
المرتبة 3	0,36	سيناريو الحياة كن مثاليا
المرتبة 1	0,53	سيناريو الحياة أفرحني
المرتبة 5	0,21	سيناريو الحياة أسرع
المرتبة 4	0,33	سيناريو الحياة ابذل مجهودا
المرتبة 2	0,38	سناريو الحياة كن قويا

## ➤ التبادلات

مثل الحالة السابقة تبادلات هذه المعلمة تكاملية بصفة غالبية والملاحظ كذلك عدم وجود تبادلات مخفية ما يساعد على الاتزان النفسي.

جدول رقم (77): ترتيب ظهور نوع التبادلات لدى المعلمة رقم 08

نوع التبادلات	تك	%
تكاملية	8	72.73%
متقاطعة	3	27.27%
مخفية	00	00%
المجموع	11	100

➤ **وضعية الحياة**

ترى الحالة أولاً أن تبادلات الآخرين معها إيجابية، ثم ترى تبادلاتها مع الآخرين كذلك، وبالطريقة نفسها ولكن بدرجة أقل ترى تبادلات الآخرين معها سلبية، وتبادلاتها معهم كذلك.

**جدول رقم (78): ترتيب ظهور وضعيات الحياة لدى المعلمة رقم 08**

وضعية الحياة	تك	%
أنا إيجابي	08	34.78%
أنت إيجابي	09	39.13%
أنا سلبي	02	8.70%
أنت سلبي	04	1.79%
المجموع	23	100

**تحليل نتائج المعلمة رقم 08:**

حالة الأنا	التبادلات	الملاحظات	وضعية الحياة	سيناريو الحياة
الطفل المتكيف الإيجابي	تكاملية	- غير مشروطة سلبية. - مشروطة سلبية. - غير مشروطة إيجابية. - مشروطة إيجابية.	(أنا + أنت)	أبذل مجهودا

الحالة 08 قاومت الإجهاد حيث أنها أدركت المصادر وقيمتها بأنها غير مجهدة حيث أنها تستخدم حالة الأنا الطفل المتكيف + الإيجابي في مجابته للمصادر المهنية المجهدة ما يسمح لها بالتكيف مع قوانين العمل ومتطلباته فهي تحاول دائما أن تكون في المستوى المطلوب خوفا من ألا تقوم بمهامها بشكل جيد وهذا تحت تأثير سيناريو الحياة ابذل مجهودا فالحالة تضمن انطلاقا من هذا السيناريو أن كل نجاح يجب أن يمر بعمل قاس فبالنسبة لها المصادر المهنية المجهدة تعتبر أمرا عاديا ولا حتميا في المهنة فتسعى لمواجهة و التكيف معها وما يعزز ذلك هي وضعية الحياة (أنا + أنت) التي تعتبر وضعية سوية تظهر توافق الحالة النفسي أي تشعر بالقوة، الثقة بالنفس و الوعي بالمسؤولية اتجاه المصادر المجهدة وهذا ما تثبته من خلال إجابتها عن السؤال: ما رأيك في نمط تسييرك لعملك؟ حيث تجيب بـ: أنا أسيره بما يناسبني ويناسب تلاميذي وزملائي كذلك.

كذلك في ردها على السؤال: ماهي الطريقة التي تجابه بها المشكلات وكيف يواجهها زملائك، فقالت إنها تواجه المشكلة بهدوء وتحاول إيجاد حل لها مناسب والآخرين كذلك وعن مواقفها اتجاه قوانين العمل فترى بأنها تعسفية لكن ما بالبيد حيلة فيجب التأقلم معها ونحن بانتظار الفرج.

- كل هذه الإجابات تدل على إيجابية في نظرتها للوضعيات المجهدة وثقة بالنفس لمواجهتها.
- سمحت الوضعية (أنا، أنت+) للحالة بتحقيق تبادلات متكاملة مع الزملاء في العمل تحقق الفعالية انطلاقا من تبادل القيم، المعلومات، الأفكار....
- وهذا ماردت عليه في المقابلة عن السؤال كيف ترى علاقتك بزملائك في العمل بأنها علاقة احترام متبادل.
- تلقى الحالة الدعم في المحيط المهني حيث التواصل مع الزملاء يكون هادفا (تبادل الحلول، الأفكار المشاعر...) ويستمر في كثير من الأحيان دون صراع بغرض مساعدة بعضنا البعض (الزمالة)، تلك هي مضمون إجابتها عن الأسباب التي تدفعها للتواصل.
- تستقبل الحالة ملاطفات غير مشروطة سلبية غير مشجعة ومدمرة لكنها في المقابل تستقبل أيضا ملاطفات مشروطة إيجابية وسلبية وغير مشروطة إيجابية تعطيها الإحساس بالحب والاحترام، الاهتمام (تؤكد دعم الزملاء لها)، كما أنها تسمح بالتطور وتدعيم الثقة بالنفس.

### • عرض نتائج المعلمة رقم 09

#### ➤ مصادر الإجهاد المهني وآثاره:

#### جدول رقم (79): أهمية تأثير مصادر الإجهاد المهني وظهور آثاره لدى المعلمة رقم 09

متوسط تأثير مصادر بعد وسائل العمل	3	تأثير قوي
متوسط تأثير مصادر بعد الحوافز	2,23	تأثير قوي
متوسط تأثير مصادر بعد السياسة التعليمية	2,36	تأثير قوي
متوسط تأثير مصادر بعد الدور	2,76	تأثير قوي
متوسط تأثير مصادر بعد العلاقات	2,06	تأثير قوي
متوسط تأثير مصادر بعد الظروف الفيزيائية للعمل	1,5	تأثير ضعيف
متوسط تأثير مجمل مصادر الإجهاد المهني	2,28	تأثير قوي
متوسط ظهور آثار الإجهاد المهني	2,46	ظهور قوي

هناك مجهدات مهنية تؤثر بقوة على المعلمة رقم 8، رغم أن تأثير الظروف الفيزيائية للعمل كان دون دلالة، ذلك ما يفسر ظهور قوي لآثار الإجهاد المهني عليها.

#### ➤ حالات الأنا

ربما يرجع كون الحالة مجهدة إلى استعمالها لحالات أنا غير مناسبة، فاعتمادها على الأب المضطهد بدرجة كبيرة، يليه الأب الحاضن والطفل المعياري قد أدخل الحالة في عدم اتزان، رغم اعتمادها على الراشد،

والمرجح حسب رأينا هو سوء اختيار توقيت استعمال حالات الأنا، لأن هذا التنوع لو كان مستغلا كما يجب لأخرج الحالة بدرجة كبيرة حسب رأينا من حالة الإجهاد إلى حالة الاتزان.

### جدول رقم (80): ترتيب ظهور حالات الأنا لدى المعلمة رقم 09

الترتيب	متوسط الظهور	حالة الأنا
المرتبة 3	0,5	الأب المعطاء الإيجابي
	0,33	الأب المعطاء السلبي
المرتبة 1	0,8	الأب المعياري السلبي (المضطهد)
المرتبة 2	0,6	الأب المعياري الإيجابي (الحاضن)
المرتبة 3	0,5	الراشد
المرتبة 3	0,5	الطفل المتكيف الإيجابي (الطفل النموذج)
المرتبة 2	0,6	الطفل المعياري الإيجابي
المرتبة 3	0,5	الطفل المتكيف السلبي (الراضخ)
	0,4	الطفل المتكيف السلبي (المتنرد)

(نهتم بالمراتب الثلاث الأولى فقط)

### ➤ الملاحظات

الملاحظات الظاهرة عند هذه الحالة غير مركبة بشكل منطقي حسب رأينا، فترتيب ظهورها أن أمكن تفسيره فهو يشير إلى وجود خلل على مستوى الملاحظات الممنوحة والمستقبلية من قبل الحالة، الأمر الذي يدعم النتائج التي تشير إلى تعرض الحالة للإجهاد.

### جدول رقم (81): ترتيب ظهور نوع الملاحظات لدى المعلمة رقم 09

المرتبة	المتوسط	نوع الملاحظات
المرتبة 3	1,25	ملاحظات غير مشروطة سلبية
المرتبة 1	2	ملاحظات غير مشروطة إيجابية
المرتبة 2	1,75	ملاحظات مشروطة سلبية
المرتبة 4	1	ملاحظات مشروطة إيجابية

### ➤ سيناريو الحياة

تشير النتائج المتعلقة بسيناريو الحياة الأكثر استعمالا عند هذه المعلمة إلى وجود ضغط كبير على مستوى الشخصية، نلتسمه من خلال الترتيب الذي جاءت به سيناريوهات الحياة عندها، ففي حين نجدها تسعى بشكل كبير أن تكون قوية، يزيد الضغط عليها حينما نجد أنها تسعى لبذا مجهود أكبر، وترغب في الوصول إلى المثالية، بينما تنتظر من الآخرين المساندة. أن ترتيب سيناريوهات الحياة عند هذه الحالة وبهذه الطريقة نراه في حد ذاته عامل مجهدا على شخصيتها، مما يدعم تعرض الحالة للإجهاد.

**جدول رقم (82): ترتيب ظهور نوع سيناريو الحياة لدى المعلمة رقم 09**

المرتبة	المتوسط	نوع سيناريو الحياة
المرتبة 2	0,6	سيناريو الحياة كن مثاليا
المرتبة 3	0,53	سيناريو الحياة أفرحني
المرتبة 4	0,43	سيناريو الحياة أسرع
المرتبة 2	0,6	سيناريو الحياة ابذل مجهودا
المرتبة 1	0,73	سيناريو الحياة كن قويا

**➤ التبادلات:**

تبادلات الحالة متقاطعة، ثم مخفية وبدرجة أقل تكاملية، ما يفسر تعرضها للإجهاد.

**جدول رقم (83): ترتيب ظهور نوع التبادلات لدى المعلمة رقم 09**

نوع التبادلات	تك	%
تكاملية	02	18.18%
متقاطعة	05	45.46%
مخفية	04	36.36%
المجموع	11	100

**➤ وضعيات الحياة**

ترى هذه المعلمة أن الآخرين سلبيين في حين أنها إيجابية، ما يفسر وجود تبادلن متقاطعة عندها بدرجة كبيرة، كما يؤكد على تعرضها للإجهاد خاصة مع حالات الأنا الغالبة الاستعمال وسيناريوهات الحياة المستعملة عندها.

**جدول رقم (84): ترتيب ظهور وضعيات الحياة لدى المعلمة رقم 09**

وضعيات الحياة	تك	%
أنا إيجابي	08	34.78%
أنت إيجابي	02	8.70%
أنا سلبي	01	4.35%
أنت سلبي	12	52.17%
المجموع	23	100

**تحليل نتائج المعلمة رقم 09:**

حالة الأنا	التبادلات	الملاحظات	وضعيات الحياة	سيناريو الحياة
الأب المعياري السلبي	متقاطعة	- غير مشروطة إيجابية. - مشروطة سلبية.	(أنا إيجابي-أنت سلبي)	كن مثاليا

تظهر المعلمة مستوى عال من الإجهاد انطلق من مصادر مجهددة في بيئة العمل تمثلت في الوسائل وتليها مباشرة بنسبة متقاربة غموض الدور .

إن المعلمة أدركت هذه المصادر وقيمتها بأنها مجهددة انطلاقاً من رغبتها القوية في الإنجاز و النجاح في الأداء تحت سيطرة سيناريو الحياة "كن مثالياً" فعلى هذا الأساس تبحث المعلمة عن المثالية في عملها حيث لا تشعر المعلمة بالرضا عن الأعمال التي تقوم بها وعن أدائها وتسعى دائماً لتحقيق المزيد من النجاح الشيء الذي يجعلها تميل إلى التنافس مع الزملاء في العمل الذي اشتد إلى درجة متطرفة ، مما يؤدي إلى نشوء صراعات وعداوات في المحيط المهني وهذا يؤكد استعمال حالة الأنا "الأب المضطهد " أي أن المعلمة في تواصلها مع الزملاء في العمل تسيطر عليها فكرة إساءة الظن في الآخرين و الانتقاص من قيمتهم فتعطي لنفسها الحق في السيطرة، الأمر ، النقد و الاضطهاد وهذا ما تؤكد وضعيتها الحياة لديها: (أنا+،أنت) فانطلاقاً من ذلك تشعر المعلمة بالعظمة و احتقار للآخر فتتعامل معه بأسلوب فيه فوقية انطلاقاً من حالة الأنا الأب (المضطهد) و التي تكون موجهة للطفل الراضخ الشيء الذي يدخلها في تبادلات متقاطعة مع الآخرين وهذا ما يمكن الاستدلال عليه في المقابلة انطلاقاً من إجابتها على السؤال: كيف ترى علاقتك بزملائك في العمل؟ كانت إجابتها: بعض الأساتذة تنقصهم الثقة بالنفس فيبحثون على المشاكل.

إن هدف المعلمة من التواصل مع الزملاء في العمل هو تأكيد الوضعية (أنا+، أنت-) فتدخل في اللعب النفسي بهدف إثبات هذه الوضعية خاصة في تواصلها مع النفس الوضعية (أنا+، أنت-) فالمعلمة تبحث عن السيطرة واقناع الآخر بأنها الأقوى وأن الطرف الآخر هو الضعيف والأقل شأنًا-الشيء الذي يؤدي إلى صراعات والى مكاسب نفسية سلبية، وتدخل في الوحدة نتيجة استبعادها للآخرين باعتبار أنهم ليسوا من مستواها وهذا ما تثبته من خلال إجابتها عن السؤال: هل أنت راضي على التواصل؟ بأنها في كثير من الأحيان أندم على التواصل خاصة مع الزميلات ناقصات عقل ودين.

## • عرض نتائج المعلمة رقم 10

## ➤ مصادر الإجهاد المهني وآثاره:

جدول رقم (85): أهمية تأثير مصادر الإجهاد المهني وظهور آثاره لدى المعلمة رقم 10

تأثير قوي	3	متوسط تأثير مصادر بعد وسائل العمل	تأثير مصادر الإجهاد المهني
تأثير ضعيف	1,54	متوسط تأثير مصادر بعد الحوافز	
تأثير قوي	3	متوسط تأثير مصادر بعد السياسة التعليمية	
تأثير ضعيف	1,94	متوسط تأثير مصادر بعد الدور	
تأثير ضعيف	1,5	متوسط تأثير مصادر بعد العلاقات	
تأثير ضعيف	1,8	متوسط تأثير مصادر بعد الظروف الفيزيائية للعمل	
تأثير ضعيف	1,97	متوسط تأثير مجمل مصادر الإجهاد المهني	
ظهور قوي	2,6	متوسط ظهور آثار الإجهاد المهني	آثار الإجهاد المهني

بالنسبة لهذه المعلمة، يكفي أنها تعاني من مصادر إجهاد تعزى إلى السياسة التعليمية، ووسائل العمل فقط كي تظهر عندها آثار الإجهاد المهني بشكل مرتفع.

## ➤ حالات الأنا

تتنوع حالات الأنا الغالبة الظهور عند هذه المعلمة بين الأب والطفل، رغم ذلك فهي في معظمها سلبية الأمر الذي من شأنه أن يكون قد ساهم في تعرض المعلمة للإجهاد، وليس التكيف مع المجهادات خاصة في غياب استعمال لحالة الأنا الراشد، وسوف نحاول التأكد من الأمر في تقصينا لباقي العناصر الأخرى.

جدول رقم (86): ترتيب ظهور حالات الأنا لدى المعلمة رقم 10

الترتيب	متوسط الظهور	حالة الأنا
	0,5	الأب المعطاء الإيجابي
المرتبة 1	1	الأب المعطاء السلبي
المرتبة 2	0,8	الأب المعياري السلبي (المضطهد)
المرتبة 3	0,7	الأب المعياري الإيجابي (الحاضن)
	0,6	الراشد
المرتبة 3	0,7	الطفل المتكيف الإيجابي (الطفل النموذج)
	0,5	الطفل المعياري الإيجابي
المرتبة 3	0,7	الطفل المتكيف السلبي (الراضخ)
المرتبة 2	0,8	الطفل المتكيف السلبي (التمرد)

(نهتم بالمراتب الثلاث الأولى فقط)

## ➤ الملاحظات

الحالة تفضل منح واستقبال ملاحظات إيجابية، أي أنه لا يهم على من تكون الأحكام والقيم والتقدير عن الأفراد ذاتهم أو عما يقومون به من أعمال بقدر ما يهم أن تكون إيجابية.

## جدول رقم (87): ترتيب ظهور نوع الملاحظات لدى المعلمة رقم 10

المرتبة	المتوسط	نوع الملاحظات
المرتبة 2	1,5	ملاحظات غير مشروطة سلبية
المرتبة 1	2	ملاحظات غير مشروطة إيجابية
المرتبة 2	1,5	ملاحظات مشروط سلبية
المرتبة 1	2	ملاحظات مشروط إيجابية

## ➤ سيناريو الحياة

تبحث هذه المعلمة عن الإرضاء في سعيها للكمال والقوة لهذا جاءت سيناريوهات الحياة الأكثر استعمالاً وبالترتيب التالي، أفرحني، كن مثالياً، كن قوياً.

## جدول رقم (88): ترتيب ظهور نوع سيناريو الحياة لدى المعلمة رقم 10

المرتبة	المتوسط	نوع سيناريو الحياة
المرتبة 2	0,44	سيناريو الحياة كن مثالياً
المرتبة 1	0,47	سيناريو الحياة أفرحني
المرتبة 5	0,14	سيناريو الحياة أسرع
المرتبة 4	0,23	سيناريو الحياة ابذل مجهوداً
المرتبة 3	0,38	سيناريو الحياة كن قوياً

## ➤ التبادلات

رغم أن تبادلات المعلمة تكاملية بدرجة ساحقة إلا أن ذلك لم يشفع لها في تجاوز تأثير المجهودات المهنية عليها.

## جدول رقم (89): ترتيب ظهور نوع التبادلات لدى المعلمة رقم 10

نوع التبادلات	تك	%
تكاملية	7	77,78%
متقاطعة	1	11,11%
مخفية	1	11,11%
المجموع	8	100

➤ **وضعية الحياة**

ترى هذه المعلمة بدرجة أولى نفسها إيجابية والأخرين كذلك، كما يمكن أن ترى الآخرين أنهم سلبيون إلا أنها لا ترى نفسها أبداً من منظور سلبي، وهذا ما جاء حسب ظهور وضعيات الحياة لديها.

**جدول رقم (90): ترتيب ظهور وضعيات الحياة لدى المعلمة رقم 10**

وضعية الحياة	تك	%
أنا إيجابي	09	36%
أنت إيجابي	09	36%
أنا سلبي	00	00%
أنت سلبي	07	28%
	26	100

**تحليل نتائج المعلمة رقم 10:**

بالنسبة لهذه المعلمة، سجلنا وجود آثار للإجهاد المهني عالية، رغم أن درجة تأثير المجهادات المهنية ضعيف أي أن مصدر الإجهاد خارجي وغير مرتبط بالوظيفة أو العمل، وبالتالي لا يمكن تحليل شخصية الحالة وفق التحليل التبادلي في مجابهة الإجهاد لأنه وكما قد سبقنا الإشارة له في وسائل جمع البيانات أننا لا يمكن الاعتراف بالإجهاد المهني إلا إذا سجلنا وجود كل من المجهادات المهنية والآثار معا.

• **عرض نتائج المعلمة رقم 11**➤ **مصادر الإجهاد المهني وآثاره:****جدول رقم (91): أهمية تأثير مصادر الإجهاد المهني وظهور آثاره لدى المعلمة رقم 11**

تأثير مهني	متوسط تأثير مصادر بعد وسائل العمل	2,5	تأثير قوي
تأثير مصادر الإجهاد المهني	متوسط تأثير مصادر بعد الحوافز	2,46	تأثير قوي
	متوسط تأثير مصادر بعد السياسة التعليمية	2,91	تأثير قوي
	متوسط تأثير مصادر بعد الدور	2,59	تأثير قوي
	متوسط تأثير مصادر بعد العلاقات	2,19	تأثير قوي
	متوسط تأثير مصادر بعد الظروف الفيزيائية للعمل	2	تأثير قوي
	متوسط تأثير مجمل مصادر الإجهاد المهني	2,44	تأثير قوي
	آثار الإجهاد المهني	متوسط ظهور آثار الإجهاد المهني	2,34

المعلمة رقم 11 تعاني من إجهاد بدلالة مرتفعة سواء من حيث المصادر المجهدة، أو من حيث دلالة

ظهور آثار الإجهاد المهني، التي تأتي بشكل مرتفع جدا.

## ➤ حالات الأنا

نعتقد أن تبني هذه المعلمة لحالات الأنا الأب الحاضن ثم المضطهد، ثم الطفل الإيجابي والراضخ قد ساهم بشكل كبير في عدم تكيفها مع المجهودات المهنية مما ساهم في ظهور كبير لأثار الإجهاد المهني لديها.

جدول رقم (92): ترتيب ظهور حالات الأنا لدى المعلمة رقم 11

الترتيب	متوسط الظهور	حالة الأنا
	0	الأب المعطاء الإيجابي
	0,67	الأب المعطاء السلبي
المرتبة 2	0,8	الأب المعياري السلبي (المضطهد)
المرتبة 1	0,9	الأب المعياري الإيجابي (الحاضن)
	0,4	الراشد
	0,6	الطفل المتكيف الإيجابي (الطفل النموذج)
المرتبة 3	0,7	الطفل المعياري الإيجابي
المرتبة 3	0,7	الطفل المتكيف السلبي (الراضخ)
	0,6	الطفل المتكيف السلبي (التمرد)

(نهتم بالمراتب الثلاث الأولى فقط)

## ➤ الملاحظات

أكثر الملاحظات التي تمس هذه المعلمة هي ملاحظات مشروطة سلبية، قد تتجسد في شكل انتقادات لما تقوم به من نشاطات، ثم تأتي باقي الملاحظات سواء الإيجابية أو السلبية أقل استعمالاً في الحياة اليومية للمعلمة.

جدول رقم (93): ترتيب ظهور نوع الملاحظات لدى المعلمة رقم 11

المرتبة	المتوسط	نوع الملاحظات
المرتبة 2	1,5	ملاحظات غير مشروطة سلبية
المرتبة 2	1,5	ملاحظات غير مشروطة إيجابية
المرتبة 1	2	ملاحظات مشروط سلبية
المرتبة 2	1,5	ملاحظات مشروط إيجابية

## ➤ سيناريو الحياة

تسعى هذه المعلمة إلى تلقي مشاعر إيجابية من خلال بذل المجهود أكثر فأكثر وبسرعة مناسبة، هذا ما أشارت إليه سيناريوهات الحياة الأكثر استعمالاً في حياتها اليومية.

جدول رقم (94): ترتيب ظهور نوع سيناريو الحياة لدى المعلمة رقم 11

المرتبة	المتوسط	نوع سيناريو الحياة
المرتبة 5	0,4	سيناريو الحياة كن مثاليا
المرتبة 1	0,6	سيناريو الحياة أفرحني
المرتبة 3	0,5	سيناريو الحياة أسرع
المرتبة 2	0,53	سيناريو الحياة ابذل مجهودا
المرتبة 4	0,42	سناريو الحياة كن قويا

### ➤ التبادلات

يبدو أن التبادلات المنطقية الظهور عند هذه المعلمة هي التبادلات المتقاطعة، ووجود التبادلات التكاملية بعدها كذلك يعتبر منطقي لأن المعلمة تسعى إلى استقطاب مشاعر التقدير والثناء، وهي قليلة الاعتماد على التبادلات المخفية.

### جدول رقم (95): ترتيب ظهور نوع التبادلات لدى المعلمة رقم 11

نوع التبادلات	تك	%
تكاملية	05	38.46%
متقاطعة	07	53.85%
مخفية	01	7.69%
المجموع	13	100

### ➤ وضعيات الحياة

الأخر سلبي بدرجة كبيرة، وأنا إيجابي إلى حد ما، هذه هي الفكرة الأساسية عند هذه المعلمة، رغم أنها قد تقبل بدرجة أقل ومتساوية أن الآخر إيجابي وهي سلبية، لكن الأمر أقل ظهورا أثناء استخدامها لوضعيات الحياة.

### جدول رقم (96): ترتيب ظهور وضعيات الحياة لدى المعلمة رقم 11

وضعيات الحياة	تك	%
أنا إيجابي	06	22.23%
أنت إيجابي	04	14.81%
أنا سلبي	04	14.81%
أنت سلبي	13	48.15%
المجموع	27	100

### تحليل نتائج المعلمة رقم 11:

حالة الأنا	التبادلات	الملاحظات	وضعيات الحياة	سيناريو الحياة
الأب المعياري الإيجابي	متقاطعة	- مشروطة سلبية	(أنا إيجابي-أنت سلبي)	أبذل مجهودا

تؤثر المصادر المهنية على المعلمة بشكل عال خاصة تلك التي لها علاقة بالسياسة التعليمية من جانبي (مستوى التلاميذ والمناهج الدراسية) وعليه بالرجوع إلى نتائج حالات الأنا فالمعلمة توظف حالة الأنا (الأب المعياري) الإيجابي الذي يعتبر أن حامى حاضن، قوي ومقرر لديه مبادئه الخاصة، فالمعلمة من هذا المنطلق تتعامل بهدف الوصول مع المتعلمين بسلوك ومشاعر وأفكار الأب الذي يحتضن ويحوي المتعلم بهدف الوصول إلى النتائج المسطرة وعلي فالمعلمة تمتلك الحس العالي بالمسؤولية اتجاه المتعلمين، وهذا ما يحرك لديها سيناريو الحياة "أبذل مجهودا" حيث أن أصل هذا السيناريو يوجه إلى طموح الوالدين أن يحقق أبنائهم النجاح الذي لم يحققوه هم.

- بالرجوع إلى وضعية الحياة السائدة التي توظف من قبل المعلمة في المجال المهني الوضعية (أنا+)، أنت-) وهي وضعية تضخيم للأنا: (أنا قوي، أتقبل نفسي كما أنا) في حين أنها تنتظر لزملائها في العمل بأنهم أقل درجة منها (تقل من قيمتهم)، تشعر بتبعيتهم لها، فالمعلمة انطلاقاً من هذه الوضعية تبحث عن الكمال مع المتعلمين ومع زملاء العمل فتعطي لنفسها الحق في الحماية والنقد وانطلاقاً من حالة الأب المعياري الإيجابي، وهذا ما يفسر ظهور نوعين من التبادلات في تواصلها مع الزملاء وهي:

- تبادلات المعلمة تكاملية وتحدث أثناء تواصل المعلمة مع الزملاء الذين تغلب عليهم الوضعية (أنت + أنا-) حيث تشعر المعلمة بالسيطرة على الآخر وبالتالي تأكيد الوضعية (أنا+ أنت-).

- التبادلات المتقاطعة: يحدث هذا النوع من التبادلات مع الزملاء الذين تغلب عليهم الوضعية (أنا+، أنت-) فالمعلمة هنا ستواجه وضعية منافسة سلبية، صراع في الأفكار البحث عن تدمير الآخر لإثبات المعتقد (أنا+ أنا قوي، أنا كامل و أنت ضعيف وأقل شأنًا مني)، وهنا تدخل المعلمة في اللعب النفسي من أجل السيطرة و البحث عن الانتصار و إقناع الطرف الآخر بضعفه انطلاقاً من حالة الأنا المعياري الإيجابي إلى الطفل المتكيف وهذا للحصول على الملاحظات و لتأكيد وضعية الحياة و تأكيد المعتقد (الحاجة إلى المكانة) غير أن الألعاب النفسية غالباً ما تنتهي بمكاسب سلبية وهذا ما يفسر ظهور الملاحظات المشروطة السلبية عند المعلمة وهذا ما تثبته عند الإجابة عن السؤال: هل أنت راضية على التواصل مع الزملاء في العمل ب: أنا راضية عند تواصلني مع أشخاص معينين لأنني وجدت فيهم وساعة الصدر و الزمالة لكن البعض الآخر فأنا نادمة جداً لأنني تحدثت معهم أصلاً لأنه من خلال خبرتي القليلة الأشخاص السيئون لا يندمجون.

- إن البحث عن الكمال و النظرة السلبية للآخرين و التقليل من قدراته، حاجاته، وطريقة ردة الفعل اتجاه سلوكنا وأفعلنا بالإضافة إلى نقص الدعم في الوسط المهني الملاحظات السلبية المشروطة الصراع، عوامل أدت إلى ظهور الإجهاد عند هذه الحالة حيث إنها تخضع المعلمة للضغط، أبذل مجهوداً "شعار سلوكها

في المواقف المجهدّة" الاستمرار في الحرب وارهاب الآخرين وهو الموقف العدوانى الذي ينتهي به إلى الوحدة و الإجهاد (Chalien, 1993, p-p 29.31).

• تأمل الحالة في حل مشاكلها بالتحكم في الموقف، تهدد الحالة الوحدة نتيجة استبعادها للآخرين باعتبار أنهم ليسوا من مستواها (Chalien, p 29-.31).

### • عرض نتائج المعلمة رقم 12

#### ➤ مصادر الإجهاد المهني وآثاره:

جدول رقم (97): أهمية تأثير مصادر الإجهاد المهني وظهور آثاره لدى المعلمة رقم 12

تأثير مهني	متوسط تأثير مصادر الإجهاد المهني	متوسط ظهور آثار الإجهاد المهني
متوسط تأثير مصادر بعد وسائل العمل	2,75	تأثير قوي
متوسط تأثير مصادر بعد الحوافز	1,77	تأثير ضعيف
متوسط تأثير مصادر بعد السياسة التعليمية	2,18	تأثير قوي
متوسط تأثير مصادر بعد الدور	1,59	تأثير ضعيف
متوسط تأثير مصادر بعد العلاقات	2	تأثير قوي
متوسط تأثير مصادر بعد الظروف الفيزيقية للعمل	1,8	تأثير ضعيف
متوسط تأثير مجمل مصادر الإجهاد المهني	1,92	تأثير ضعيف
متوسط ظهور آثار الإجهاد المهني	2.44	ظهور قوي

رغم تسجيل تأثير قوي لثلاث أبعاد فقط من أصل ستة متعلقة بمصادر الإجهاد المهني لدى المعلمة إلا أن النتيجة النهائية كانت تشير لوجود تأثير منخفض للمجهدات، رغم ذلك سجلنا وجود ظهور قوي لآثار الإجهاد المهني، وهذا قد يرجع إلى انخفاض مستوى المواجهة لدى المعلمة رقم 12، كما قد يعزى لوجود مصادر أخرى للإجهاد المهني ساهمت في وجود الظاهرة.

#### ➤ حالات الأنا

هناك تنوع في استخدام حالات الأنا عند هذه المعلمة، ورغم أنها تستخدم الراشد إلا أن آثار الإجهاد المهني عندها مرتفعة.

جدول رقم (98): ترتيب ظهور حالات الأنا لدى المعلمة رقم 12

حالة الأنا	متوسط الظهور	الترتيب
الأب المعطاء الإيجابي	0	
الأب المعطاء السلبي	0,33	
الأب المعياري السلبي (المضطهد)	0,3	
الأب المعياري الإيجابي (الحاضن)	0,5	
الراشد	0,8	المرتبة 2
الطفل المتكيف الإيجابي (الطفل النموذج)	0,5	

المرتبة 1	0,9	الطفل المعياري الإيجابي
المرتبة 3	0,7	الطفل المتكيف السلبي (الراضخ)
	0,5	الطفل المتكيف السلبي (المتمرد)

(نهتم بالمراتب الثلاث الأولى فقط)

### ➤ الملاحظات

تأتي الملاحظات الإيجابية عند هذه المعلمة في المرتبة الأولى من حيث الاستخدام، رغم ذلك لا يوجد تفسير منطقي لظهور أعراض الإجهاد عندها، إلا إذا افترضنا أن حالات الأنا المستخدمة من قبل الحالة لم تكن مناسبة في وضعية هنا والآن.

### جدول رقم (99): ترتيب ظهور نوع الملاحظات لدى المعلمة رقم 12

المرتبة	المتوسط	نوع الملاحظات
المرتبة 2	1	ملاحظات غير مشروطة سلبية
المرتبة 1	1,25	ملاحظات غير مشروطة إيجابية
المرتبة 1	1,25	ملاحظات مشروط سلبية
المرتبة 1	1,25	ملاحظات مشروط إيجابية

### ➤ سيناريو الحياة

هذه المعلمة تهتم بالوقت كثيرا، كما تنتظر من الآخرين أن يقيموا إيجابيا، كما تسعى بدرجة أقل أن تكون قوية، و يمكن اعتبار سيناريوهات الحياة هذه أصلا عوامل تزيد من شدة تأثير العوامل المجهد عليها.

### جدول رقم (100): ترتيب ظهور نوع سيناريو الحياة لدى المعلمة رقم 12

المرتبة	المتوسط	نوع سيناريو الحياة
المرتبة 4	0,64	سيناريو الحياة كن مثاليا
المرتبة 2	0,83	سيناريو الحياة أفرحني
المرتبة 1	0,86	سيناريو الحياة أسرع
المرتبة 5	0,6	سيناريو الحياة ابذل مجهودا
المرتبة 3	0,69	سناريو الحياة كن قويا

### ➤ التبادلات

رغم أن معظم تبادلات الحالة تكاملية والبقية توزعت بين المتقاطعة والمخفية إلا أن الحالة شهدت إجهادا كما سبق الإشارة إليه، رغم أنها استعملت حالة الأنا الراشد، ونرى بأن الخلل لا يعود إلى نوع التبادلات، بل ممكن جدا في متى استعملت الحالة هذه التبادلات.

**جدول رقم (101): ترتيب ظهور نوع التبادلات لدى المعلمة رقم 12**

نوع التبادلات	تك	%
تكاملية	6	60%
متقاطعة	2	20%
مخفية	2	20%
المجموع	10	100

**➤ وضعيات الحياة**

ترى هذه المعلمة نفسها والأخر إيجابيان بدرجة كبيرة، لكن إذا تعلق الأمر بالجانب السلبي، في سلبية ولكن بدرجة ضعيفة جداً، أما الآخر فسلبي بدرجة كبيرة، وهذا ما يعكس ربما ترتيب ظهور حالات الأنا عندها.

**جدول رقم (102): ترتيب ظهور وضعيات الحياة لدى المعلمة رقم 12**

وضعيات الحياة	تك	%
أنا إيجابي	9	33,33%
أنت إيجابي	9	33,33%
أنا سلبي	1	3,70%
أنت سلبي	8	29,63%
المجموع	27	100

**تحليل نتائج المعلمة رقم 12:**

بالنسبة لهذه المعلمة كذلك، سجلنا وجود آثار للإجهاد المهني عالية، رغم أن درجة تأثير المجهودات المهنية ضعيفة أي أن مصدر الإجهاد خارجي وغير مرتبط بالوظيفة أو العمل، وبالتالي لا يمكن تحليل شخصية الحالة وفق التحليل التبادلي في مجابهة الإجهاد لأنه وكما قد سبقت الإشارة له في وسائل جمع البيانات أننا لا يمكن الاعتراف بالإجهاد المهني إلا إذا سجلنا وجود كل من المجهودات المهنية والآثار معاً.

## • عرض نتائج المعلمة رقم 13

## ➤ مصادر الإجهاد المهني وآثاره:

## جدول رقم (103): أهمية تأثير مصادر الإجهاد المهني وظهور آثاره لدى المعلمة رقم 13

تأثير قوي	3	متوسط تأثير مصادر بعد وسائل العمل	تأثير مصادر الإجهاد المهني
تأثير قوي	2,62	متوسط تأثير مصادر بعد الحوافز	
تأثير قوي	2	متوسط تأثير مصادر بعد السياسة التعليمية	
تأثير قوي	2,53	متوسط تأثير مصادر بعد الدور	
تأثير قوي	2,63	متوسط تأثير مصادر بعد العلاقات	
تأثير ضعيف	1,9	متوسط تأثير مصادر بعد الظروف الفيزيائية للعمل	
تأثير قوي	2,42	متوسط تأثير مجمل مصادر الإجهاد المهني	
ظهور ضعيف	0,68	متوسط ظهور آثار الإجهاد المهني	آثار الإجهاد المهني

تظهر نتائج هذه المعلمة اعترافا بوجود مجهدات مهنية، رغم ذلك بينت نتائجها المتعلقة بآثار الإجهاد المهني انخفاضا كبيرا عن المستوى الطبيعي، مما يشير إلى مقاومة جيدة للمجهدات.

## ➤ حالات الأنا

رغم عدم وجود لحالة الأنا الراشد التي تدل على المنطق والعقلانية، لا أن هذه المعلمة استعملت مجموعة من حالات الأنا الإيجابية، التي تنوعت بين الطفل والأب إلا أن المعلمة وفقت كثيرا في تسييرها ربما لحالات الأنا هذه بطريقة ساهمت في كبح أثر المجهدات لديها.

## جدول رقم (104): ترتيب ظهور حالات الأنا لدى المعلمة رقم 13

الترتيب	متوسط الظهور	حالة الأنا
المرتبة 1	1	الأب المعطاء الإيجابي
المرتبة 3	0,67	الأب المعطاء السلبي
	0,6	الأب المعياري السلبي (المضطهد)
المرتبة 2	0,7	الأب المعياري الإيجابي (الحاضن)
	0,5	الراشد
	0,3	الطفل المتكيف الإيجابي (الطفل النموذج)
المرتبة 2	0,7	الطفل المعياري الإيجابي
	0,4	الطفل المتكيف السلبي (الراضخ)
	0,6	الطفل المتكيف السلبي (التمرد)

(نهتم بالمراتب الثلاث الأولى فقط)

## ➤ الملاحظات

تفضل هذه المعلمة التعامل مع الآخرين من خلال ملاطفات إيجابية مشروطة، بينما البقية تأت لاحقا.

**جدول رقم (105): ترتيب ظهور نوع الملاحظات لدى المعلمة رقم 13**

المرتبة	المتوسط	نوع الملاحظات
المرتبة 2	1,75	ملاحظات غير مشروطة سلبية
المرتبة 2	1,75	ملاحظات غير مشروطة إيجابية
المرتبة 2	1,75	ملاحظات مشروط سلبية
المرتبة 1	2,5	ملاحظات مشروط إيجابية

**➤ سيناريو الحياة**

يتمشى سيناريو الحياة الغالب عند هذه المعلمة وهو سيناريو أفرحني، وظهر ملاحظات إيجابية لديها رغم هذا فهي تسعى جاهدة لبذل مجهودات و تكون قوية للحفاظ على هذه الحالة.

**جدول رقم (106): ترتيب ظهور نوع سيناريو الحياة لدى المعلمة رقم 13**

المرتبة	المتوسط	نوع سيناريو الحياة
المرتبة 5	0,28	سيناريو الحياة كن مثاليا
المرتبة 1	0,47	سيناريو الحياة أفرحني
المرتبة 4	0,29	سيناريو الحياة أسرع
المرتبة 2	0,37	سيناريو الحياة ابذل مجهودا
المرتبة 3	0,35	سناريو الحياة كن قويا

**➤ التبادلات**

نسبة كبيرة من تبادلات الحالة تكاملية، ونرى أن هذا يتناسب بدرجة كبيرة مع ترتيب حالات الأنا ونوع الملاحظات المفضلة لديها، وحتى مع قيم الإجهاد.

**جدول رقم (107): ترتيب ظهور نوع التبادلات لدى المعلمة رقم 13**

نوع التبادلات	تك	%
تكاملية	07	77.78%
متقاطعة	01	11.11%
مخفية	01	11.11%
المجموع	9	100

**➤ وضعيات الحياة**

غالبا ما تجد هذه المعلمة نفسها في وضعيات ترى بأنها أولا إيجابية والآخرين كذلك، رغم أنه يمكن لهم جدا أن يكونوا سلبيين، إلا أنها لا تكون كذلك أبدا.

**جدول رقم (108): ترتيب ظهور وضعيات الحياة لدى المعلمة رقم 13**

وضعيات الحياة	تك	%
أنا إيجابي	10	41.67%
أنت إيجابي	09	37.50%
أنا سلبي	00	00%
أنت سلبي	05	20.83%
المجموع	24	100

**تحليل نتائج المعلمة رقم 13:**

حالة الأنا	التبادلات	الملاحظات	وضعيات الحياة	سيناريو الحياة
الأب المعطاء الإيجابي	تكاملية	مشروطة إيجابية	(أنا إيجابي-أنت إيجابي)	أبذل مجهودا

تؤثر المصادر المهنية بدرجة عالية على الحالة خاصة فيما يتعلق منها بالعلاقات المهنية في العمل التي تجابهها الحالة انطلاقا من حالة الأنا الأب المعطاء الإيجابي الذي هو أب نصوح، يساعد، يدعم تتواصل الحالة من خلال هذه الحالة الموجهة إلى الطفل الراضخ للطرف الآخر ويحدث الصراع إذا استجاب هذا الأخير من خلال حالة الأنا الأب الموجهة للطفل أو الراشد نحو الراشد. وعلى هذا الأساس أدركت الحالة قيمة العلاقات المهنية بأنها مصدرا مجهدا في العمل لكن الحالة تتغلب عليه بتوظيفها لسيناريو الحياة أبذل مجهودا.

- تدعم الحالة نظرتها للمجهدات المهنية على أنها ضرورة حتمية يجب أن تصادفها في العمل وأن كل نجاح يجب أن يمر بمراحل قاسية، ويجب بذل مجهودا يخصصها. كما يساهم توافقها النفسي الذي يظهر من خلال الوضعية (أنا، أنت+) في مواجهة المصادر المهنية المجهدة من خلال ثقتها بنفسها وقوتها في مواجهة المصادر المجهدة من خلال ثقتها بنفسها وقوتها وهذا ما نستدل عليه من خلال إجابتها عن السؤال: ماهي الطريقة التي تجابه بها المشكلات؟ بالتريث والحوار المفعم بالإقناع والحجة والثقة بالنفس، ردت عن كيفية تصرفها اتجاه الفشل بجهد لتخطي هذا الفشل ولا أستسلم.

- تشعر الحالة بالرضا اتجاه قوانين عملها ففي جوابها عن موقفها اتجاه قوانين عملها ردت بأنها تحترم القوانين لأن القانون مهم لضبط أعمالنا. وردت عن السؤال ماهي مواقفك من الإدارة؟ بأنها إيجابية في الإدارة تتعاون على المشكلات.

- كما تلقى الحالة دعم الزملاء في العمل انطلاقا من التبادلات المتكاملة التي تعطيها الاستمرارية في الدعم والمساندة وتبادل النصائح حيث أنها صرحت بأن علاقاتها في الغالب جيدة مع الزملاء في العمل وأن التواصل يستمر ويحقق غاياته في الغالب.

•تستقبل الحالة من محيطها في العمل ملاطفات مشروطة إيجابية تسمح لها بالتطور وتدعيم الثقة بالنفس في التصدي ومجابهة المصادر المهنية المجهدة.

### • عرض نتائج المعلمة رقم 14

➤ مصادر الإجهاد المهني وآثاره:

جدول رقم (109): أهمية تأثير مصادر الإجهاد المهني وظهور آثاره لدى المعلمة رقم 1

تأثير	متوسط تأثير مصادر بعد وسائل العمل	1	تأثير ضعيف
متوسط تأثير مصادر بعد الحوافز <td>1,77</td> <td>تأثير ضعيف</td> <td></td>	1,77	تأثير ضعيف	
متوسط تأثير مصادر بعد السياسة التعليمية <td>2,09</td> <td>تأثير قوي</td> <td></td>	2,09	تأثير قوي	
متوسط تأثير مصادر بعد الدور <td>1,88</td> <td>تأثير ضعيف</td> <td></td>	1,88	تأثير ضعيف	
متوسط تأثير مصادر بعد العلاقات <td>2,13</td> <td>تأثير قوي</td> <td></td>	2,13	تأثير قوي	
متوسط تأثير مصادر بعد الظروف الفيزيائية للعمل <td>1,3</td> <td>تأثير ضعيف</td> <td></td>	1,3	تأثير ضعيف	
متوسط تأثير مجمل مصادر الإجهاد المهني <td>1,8</td> <td>تأثير ضعيف</td> <td></td>	1,8	تأثير ضعيف	
متوسط ظهور آثار الإجهاد المهني <td>1.76</td> <td>ظهور قوي</td> <td></td>	1.76	ظهور قوي	

بالنسبة لهذه المعلمة، ورغم أن مجموع أبعاد المجهودات المهنية لا تبين وجود تأثير واضح، ودال إحصائيا إلا أن وجود تأثير قوي على مستوى بعدين فقط من أبعاد مصادر الإجهاد المهني كان كافيا لظهور مستوى دالة بالنسبة لآثار الإجهاد المهني، وقد يرجع ذلك إلى تأثير عوامل أخرى للإجهاد خارج الإطار المهني قد تساهم في وجود آثار الظاهرة.

### ➤ حالات الأنا

إن حالات الأنا المستعملة عند هذه المعلمة تتميز عادة بالعقلانية و الموضوعية أكثر مقارنة مع باقي الحالات ، خاصة و أن الأب المعياري الحاضن يضيف نوعا من مشاعر الحماية و الاهتمام، الشيء الذي قد يجعل من حالات الأنا هذه موضع شك في مجابهة المعلمة للمجهودات ، حيث قد تكون حالات الأنا هذه أصلا من ما زاد في عدم تأقلم المعلمة مع مصادر الإجهاد مما يجعل حالات الأنا نفسها مجهدات تؤثر على تعامل المعلمة في حياتها اليومية ، و هذا ما قد يفسر الاختلاف بين مستويات تأثير مصادر الإجهاد المتذبذبة ، و مستوى آثار الإجهاد العالي.

جدول رقم (110): ترتيب ظهور حالات الأنا لدى المعلمة رقم 14

حالة الأنا	متوسط الظهور	الترتيب
الأب المعطاء الإيجابي	0	
الأب المعطاء السلبي	0	
الأب المعياري السلبي (المضطهد)	0,5	
الأب المعياري الإيجابي (الحاضن)	0,6	المرتبة 3

المرتبة 1	0,8	الراشد
المرتبة 2	0,7	الطفل المتكيف الإيجابي (الطفل النموذج)
	0,5	الطفل المعياري الإيجابي
المرتبة 2	0,7	الطفل المتكيف السلبي (الراضخ)
	0,5	الطفل المتكيف السلبي (المتنرد)

### ➤ الملاحظات

الملاحظات الغالبة الظهور سواء من حيث المنح أو التلقي عند هذه المعلمة هي ملاحظات غير مشروط إيجابية، أي أحكام وقيم إيجابية تتداول بين المعلمة ومحيطها عن الأشخاص ذاتهم، كما تتداول المعلمة قيما وأحكاما سلبية عن واقع ما تقوم به هي والأخرون في مجال العمل، وما هم عليه، الأمر الذي يفسر وجود المعلمة في تناقض بين ما تريده وما هو حاصل، والأكيد أن لهذا الأمر صلة مباشرة بظهور آثار الإجهاد المهني. بينما تأتي باقي الملاحظات لاحقا.

### جدول رقم (111): ترتيب ظهور نوع الملاحظات لدى المعلمة رقم 14

المرتبة	المتوسط	نوع الملاحظات
المرتبة 3	1	ملاحظات غير مشروط سلبية
المرتبة 1	1,75	ملاحظات غير مشروط إيجابية
المرتبة 2	1,25	ملاحظات مشروط سلبية
المرتبة 1	1,75	ملاحظات مشروط إيجابية

### ➤ سيناريو الحياة

تفضل هذه المعلمة الثناء والمشاعر الإيجابية، ربما نظرا لقيمتها وتقانيها في العمل حسب حالات الأنا الظاهرة عندها، الأمر الذي يدعمه كل من سيناريو الحياة أسرع، وكن مثاليا، مما يجعل المعلمة ذات قيم ومبادئ تسعى إلى تحقيقها بسرعة، سعيا منها بدرجة أولى لتلقيها الثناء، وفي حالة عدم حصول ذلك الأكيد أن الأمر سوف يزيد من حدة الإجهاد، وليس تعديله.

### جدول رقم (112): ترتيب ظهور نوع سيناريو الحياة لدى المعلمة رقم 14

المرتبة	المتوسط	نوع سيناريو الحياة
المرتبة 3	0,48	سيناريو الحياة كن مثاليا
المرتبة 1	0,53	سيناريو الحياة أفرحني
المرتبة 2	0,5	سيناريو الحياة أسرع
المرتبة 4	0,47	سيناريو الحياة ابذل مجهودا
المرتبة 5	0,42	سيناريو الحياة كن قويا

## ➤ التبادلات

تبادلات الحالة تكاملية على الغالب، رغم وجود المتقاطعة والمخفية، ونرى أن النتائج منطقية مقارنة مع حالات الأنا والسيناريوهات الغالبة الاستعمال.

## جدول رقم (113): ترتيب ظهور نوع التبادلات لدى المعلمة رقم 14

نوع التبادلات	تك	%
تكاملية	07	70%
متقاطعة	02	20%
مخفية	01	10%
المجموع	10	100

## ➤ وضعيات الحياة

ترى المعلمة نفسها والأخرين بشكل إيجابي، رغم أن الآخرين قد يكونون سلبيين إلا أنها لا تكون سلبية أبداً، وهذا ما يتناسب واستخدامها لحالة الأنا الأب الحاضن، إن وضعيات حياة المعلمة قد تكون سبباً إضافياً في عدم تكيفها مع المجهودات من حيث أنها لا تكون سلبية أبداً حسب رأيها.

## جدول رقم (114): ترتيب ظهور وضعيات الحياة لدى المعلمة رقم 14

وضعيات الحياة	تك	%
أنا إيجابي	10	41.66%
أنت إيجابي	09	37.51%
أنا سلبي	00	00%
أنت سلبي	05	20.83%
المجموع	24	100

## تحليل نتائج المعلمة رقم 14:

حالة الأنا	التبادلات	الملاحظات	وضعيات الحياة	سيناريو الحياة
الراشد	تكاملية	- غير مشروطة إيجابية - مشروطة إيجابية	(أنا إيجابي-أنت إيجابي)	كن قويا

المعلمة رقم 14 لا تعاني من الإجهاد المهني فقد أدركت المصادر وقيمتها على أنها غير مجهد حيث إن المعلمة في مواجهتها للمجهودات تستعمل سيناريو الحياة "كن قويا" حيث تتحدى المجهودات ، تتحملها وتقاومها وهذا انطلاقاً من جمع المعلومات ، تطرح التساؤلات تضع فرضيات، تفكر ، تصنف، تعالج وأخيراً تضع قرارات تناسب احتياجاتها ومشاعرها وأهدافها، وهذا ما يؤكد استخدامها لحالة أنا الراشد فالمعلمة في مواجهتها للمجهودات المهنية تقيّمها وتدركها كما هي (بمنطقية) وتعالجها انطلاقاً من ارتكازها على معطيات تحللها انطلاقاً من حالة الأب من أجل استنتاج القيم وحالة الطفل من أجل استخراج المشاعر ثم

حالة الأنا الراشد عندها بإضافة المعلومات الآتية من الخارج (حالة الأب، حالة الطفل) تفكر تصنف وتعالج وفي الأخير تنتهي بتقرير نهائي من حالة الأنا الراشد الذي يفرض الصراع لديها .

• تظهر المعلمة توافق نفسي مع ذاتها ومع الزملاء في العمل انطلاقاً من الوضعية (أنا، أنت+) حيث تتقبل الآخر كما هو، تعي بمسؤوليتها، تثق بقدراتها، تعيش مشاعر الصداقة والانسجام مع نفسها ومع الآخر وهذا ما نستدل عليه من إجابتها عن نمط تسييرها لعملها؟ وكيف يسير الزملاء فقد أجابت يروقني نمط تسييري لعملي وبالنسبة لزملائي فهناك الكثير ممن يسير على الدرب السليم.

• أما عن الطريقة التي تجابه بها المشكلات وكيف يواجهها الآخرون فقد أجابت لأنها تحلها بالطريقة السليمة (تؤكد استعمال الراشد، الثقة بالنفس) والآخرون هناك من يتبع نفس طريقي أو ربما يتجنب المشاكل. وفي جوابها عن مشاعرها في العمل، فقالت أنا مرتاحة، هادئة والآخر فهو بنفس مزاجي والبعض القليل متقلب المزاج.

• إن الوضعية (أنا، أنت+) تقود المعلمة للتبادلات التكاملية مع الزملاء في العمل بهدف تبادل القيم، النصائح، لانطلاقاً من الوضعية أب/أب. بهدف تبادل المعلومات والأفكار انطلاقاً من راشد/راشد. بهدف تبادل المتعة، الأشياء، الأحلام طفل / طفل. وهذا ما أجابت عنه عن السؤال في مقابلة التبادلات؟

• ما هي الأسباب الحقيقية التي تدفعك للتواصل مع الزملاء فأجابت المناقشة فيما خص المناهج والمواد التعليمية المقدمة للمتعلمين والإعداد للاختبارات الفصلية (التبادلات راشد-راشد) وفي إجابتها: كيف ترى علاقتك بزملائك في العمل: علاقة عمل طيبة (تثبت استعمال الراشد).

• إن التبادلات تشبع الحاجة للمواصلات عند المعلمة حيث أنها تتلقى ملاطفات غير مشروطة إيجابية الإحساس بالحب والاحترام والاهتمام. والمشروطة الإيجابية تسمح بالتطور وتدعيم الثقة بالنفس. فالمعلمة جابهت الإجهاد حيث أنها أدركت وقيمت مصادره بطريقة موضوعية كما أنها تعيش توافق نفسي مع الذات ومع الآخر، لديها ثقة بنفسها تدعمها الملاطفات المشروطة الإيجابية في وسطها المهني تحس بالحب والاحترام (الدعم في المحيط المهني) كلها عوامل ساهمت في تسيير الإجهاد ومجابهته بالطريقة السليمة.

## • عرض نتائج المعلمة رقم 15

## ➤ مصادر الإجهاد المهني وآثاره:

جدول رقم (115): أهمية تأثير مصادر الإجهاد المهني وظهور آثاره لدى المعلمة رقم 15

تأثير ضعيف	0,75	متوسط تأثير مصادر بعد وسائل العمل	تأثير مصادر الإجهاد المهني
تأثير قوي	2,15	متوسط تأثير مصادر بعد الحوافز	
تأثير قوي	2,09	متوسط تأثير مصادر بعد السياسة التعليمية	
تأثير قوي	2,18	متوسط تأثير مصادر بعد الدور	
تأثير قوي	2,31	متوسط تأثير مصادر بعد العلاقات	
تأثير قوي	2	متوسط تأثير مصادر بعد الظروف الفيزيائية للعمل	
تأثير قوي	2,08	متوسط تأثير مجمل مصادر الإجهاد المهني	
ظهور ضعيف	1,6	متوسط ظهور آثار الإجهاد المهني	آثار الإجهاد المهني

تظهر نتائج مقياس الإجهاد المهني عند المعلمة 15 وجود مقاومة جيدة للمصادر المجهدة، التي تظهر بنسبة كبيرة، بدليل انخفاض متوسط آثار الإجهاد المهني لديها .

## ➤ حالات الأنا

تكاد تكون حالات الأنا الأكثر استخداما عند هذه المعلمة هي حالات سلبية، رغم تواجد الراشد في المراتب الأولى، و نرى بأن للأمر تأثيرا مباشرا على التعامل مع مصادر الإجهاد عند المعلمة، حيث أن عدم الاهتمام و اللامبالاة، يقللان من صدق المجهودات وبالتالي يكونان نوع من الإنكار و تجاهل المجهودات أصلا.

جدول رقم (116): ترتيب ظهور حالات الأنا لدى المعلمة رقم 15

الترتيب	متوسط الظهور	حالة الأنا
	0,25	الأب المعطاء الإيجابي
المرتبة 1	1	الأب المعطاء السلبي
	0,2	الأب المعياري السلبي (المضطهد)
المرتبة 3	0,5	الأب المعياري الإيجابي (الحاضن)
المرتبة 2	0,7	الراشد
المرتبة 3	0,5	الطفل المتكيف الإيجابي (الطفل النموذج)
المرتبة 3	0,5	الطفل المعياري الإيجابي
المرتبة 2	0,7	الطفل المتكيف السلبي (الراضخ)
المرتبة 2	0,7	الطفل المتكيف السلبي (التمرد)

(نهتم بالمراتب الثلاث الأولى فقط)

## ➤ الملاحظات

ملاحظات الحالة سلبية، تبعا لحالات الأنا، وقد تكون عبارة عن نقد سلبي، وتهكم حول زملاء العمل، أو قيم وأحكام ساخرة عما يقومون به، سواء المعلمة نفسها أو الآخرين، هذا ما نراه نوعا من محاولة المعلمة للهروب من مجهدات الحياة المهنية.

## جدول رقم (117): ترتيب ظهور نوع الملاحظات لدى المعلمة رقم 15

المرتبة	المتوسط	نوع الملاحظات
المرتبة 2	1,5	ملاحظات غير مشروطة سلبية
المرتبة 1	1,75	ملاحظات غير مشروطة إيجابية
المرتبة 3	1	ملاحظات مشروط سلبية
المرتبة 1	1,75	ملاحظات مشروط إيجابية

## ➤ سيناريو الحياة

سيناريو حياة المعلمة الغالب هو سيناريو كن قويا ، الأمر الذي قد نفسره على أن هذه المعلمة تسعى أن تكون قوية من خلال حالات الأنا السلبية و الملاحظات السلبية ، كذلك فسعي المعلمة للحصول على المشاعر الإيجابية منطقي ، فمن خلال استهتارها بالوضع تسعى إلى الحصول على نوع من الاستلطاف و الاهتمام من قبل الآخرين ، هذا الأمر الذي يتحول إلى سيناريو كن مثاليا ، لأن المعلمة من خلال تهكمها على الآخرين و أفعالهم تقدم البديل بالمقابل ، كي تسير نوعا ما الوضع و تكون مثالية ، و تتلقى الدعم و المساندة و المشاعر الإيجابية .

## جدول رقم (118): ترتيب ظهور نوع سيناريو الحياة لدى المعلمة رقم 15

المرتبة	المتوسط	نوع سيناريو الحياة
المرتبة 3	0,52	سيناريو الحياة كن مثاليا
المرتبة 2	0,57	سيناريو الحياة أفرحني
المرتبة 5	0,21	سيناريو الحياة أسرع
المرتبة 4	0,3	سيناريو الحياة ابذل مجهودا
المرتبة 1	0,65	سناريو الحياة كن قويا

## ➤ التبادلات

تبادلات مقبولة مع ما سبق من تشخيص لشخصية المعلمة حسب التحليل التبادلي، حيث تظهر النتائج وجود تبادلات متقاطعة بنسبة أكبر من التكاملية، ذلك أن خلافاً للمعلمة أكثر من تعاونها، حيث أنه وكما سبق الإشارة إليه فإن المعلمة تسعى إلى نقد الآخرين بشدة وجذب اهتمام البقية من خلال التهكم، والسخرية من الوضع والأشخاص، ومن الطبيعي أن نجد التبادلات المخفية قليلة هنا، لأن السخرية في حد ذاتها تفرغ وبالتالي فالمعلمة في حاجة قليلة جدا لإخفاء مشاعرها.

**جدول رقم (119): ترتيب ظهور نوع التبادلات لدى المعلمة رقم 15**

نوع التبادلات	تك	%
تكاملية	05	38.46%
مقاطعة	07	53.85%
مخفية	01	7.69%
المجموع	13	100

**➤ وضعيات الحياة**

طبيعية جدا مقارنة بما سبق، حيث أن المعلمة ترى بأنها والآخر القريب منها إيجابيان بينما البعيد موضع السخرية سلبي جدا، وقلما يكون إيجابيا.

**جدول رقم (120): ترتيب ظهور وضعيات الحياة لدى المعلمة رقم 15**

وضعيات الحياة	تك	%
أنا إيجابي	10	33.33%
أنت إيجابي	10	33.33%
أنا سلبي	02	6.67%
أنت سلبي	08	26.67%
المجموع	30	100

**تحليل نتائج المعلمة رقم 15:**

رقم الحالة	حالة الأنا	التبادلات	الملاحظات	وضعيات الحياة	سيناريو الحياة
15	الأب المعطاء السلبي	مقاطعة	غير مشروطة إيجابية. مشروطة إيجابية.	(أنا إيجابي/أنت إيجابي/الأخر سلبي)	كن مثاليا

تؤثر المصادر المهنية بدرجة عالية على الحالة وعلى رأسها المصادر المتعلقة بالعلاقات المهنية لتليها المصادر المتعلقة بالدور في مواجهة المعلمة للمجهدات المهنية المتعلقة بالعلاقات في العمل توظف حالة الأنا (الأب المعطاء السلبي) هو الأب المنقوض، الذي لا يعرف التفاوض، الرئيس الأبوي الذي له اتجاهاته الديماغوجية، وعليه يكون التواصل من الأب المعطاء السلبي للحالة للطفل الراضخ للطرف الآخر وهنا يحدث الصراع، خاصة إذا استجاب الآخر انطلاقا من حالة الأنا الأب أو الراشد، مما يؤدي إلى حدوث قطع في التواصل وهذا ما يمكننا الاستدلال عليه من التبادلات المقاطعة عند الحالة الذي ينتج عنه انكسار في التواصل وتواصل سلبي وهذا ما تؤكد الحالة في جوابها عن السؤال: كيف ترى علاقتك بزملائك في العمل؟ بأنها محدودة في حدود العمل عدا قلة تجمعني بهم علاقة طيبة أكثر من علاقة الزمالة.

• وأيضاً وفي جوابها عن السؤال: هل تعتقد أن تواصلك مع الزملاء يتأثر بأمور سلبية ماهي وكيف تؤثر؟ أجابت نعم مع البعض تتأثر بأمور سلبية فتقطع علاقتي بهم.

• استعمال المعلمة للتبادلات المتقاطعة، يجعلها تقيم وتدرك أن المصدر المتعلق بالعلاقات المهنية مصدراً مجهداً لكنها تقاومه انطلاقاً من كسر العلاقة وقطعها.

• كذلك قيمت هذه العلاقة المصادر المهنية المتعلقة بالدور على أنها مجهداً انطلاقاً من سعيها الدائم لتحسين أدائها، فتبذل مجهودات مضاعفة تحت تأثير سيناريو الحياة "كن مثالياً"، وتلعب ثقتها بنفسها وكذا نظرتها الإيجابية للزملاء في العمل (الذين هي على تواصل إيجابي معهم) دوراً مهماً في مواجهة المجهودات المهنية انطلاقاً من وضعية الحياة (أنا + أنت + الآخر-) ما يؤكد الاتجاه لديماغوجي من حالة الأب المعطاء السلبي. ففي الإجابة عن السؤال: ما رأيك في نمط تسيرك لعملك: ردت يروقني نمط تسيري للعمل على ثقتها بنفسها فيما تعلق بنظرتها لعمليها.

• أما عن الطريقة التي تجابه بها المشكلات فردت بأنها تتفادها قدر المستطاع هذه الإجابة تؤكد قطع تواصلها عن بعض الزملاء، وتواصل القول: أحلها بالطرق السليمة تؤكد قدرتها وثقتها للتصدي للمجهودات المهنية بتجنب الدخول في صراعات عن طريق قطعها للتواصل وهذا في ردها عن السؤال كيف تنظرين للصراعات؟ بأنها مضيعة للوقت فأنا أتجنبها كما تبدي الحالة رضا كبير اتجاه الإدارة وقوانين العمل حيث أجابت عن السؤال ما هو موقفك اتجاه قوانين عمالك؟ أنا أتقيد لها واحترمها ورأي أن القوانين يجب أن تطبق بصرامة وبحذافيرها.

• وعن موقفها من الإدارة ردت: أتقبل كل شيء يصدر من الإدارة كما تتلقى الحالة ملاطفات غير مشروطة إيجابية التي تعطيها الإحساس بالحب، الاحترام والاهتمام، والملاطفات المشروطة الإيجابية التي تدعم ثقتها بنفسها.

## حوصلة:

حاولت الباحثة في هذه المرحلة تحليل التفاعل بين مصادر الإجهاد المهني، وشخصية المعلمات من منظور التحليل التبادلي، وعلاقة كل ذلك بآثار الإجهاد، ونستطيع القول إنه لا توجد علاقة واضحة، رغم أن حالة المعلمات بالنسبة للإجهاد المهني جاءت منطقية حسب ما تم استنباطه من شخصيتهم، لكن لتفسير العلاقة بشكل خطي، و البحث عن قوانين تحكم هذا التفاعل، سوف تلجئ الباحثة للانتقال إلى مستوى آخر من التحليل، يكمن في البحث عن هذه التفاعلات على مستوى عينة الدراسة ككل، والتي قد نجد فيها تفسيراً واضحاً للنموذج الذي نريده في الشخصية المقاومة للإجهاد من خلال استعمال أمثل لعناصر الشخصية وفق التحليل التبادلي.

## 2. عرض وتحليل نتائج العينة ككل:

## 1.2. عرض النتائج المتعلقة بالإجهاد المهني:

## 1.1.2. من حيث المصادر:

اعتمادا على شدة تأثير مصادره قامت الطالبة الباحثة بحساب متوسط الدرجات التي تحصل عليها كل فرد في مقياس مصادر الإجهاد المهني على 72 بند (حسب التقديرات المقدمة في المقياس (0) = تأثير غير موجود، 1 = تأثير ضعيف، 2 = تأثير متوسط، 3 = تأثير كبير)، ثم وبالإستعانة ببرنامج الحزم الإحصائية، تم حساب المتوسط الفئوي للمقياس المقدر بـ 2، وعدلت درجة كل فرد النهائية على المقياس حسب التقسيم المعدل للفئات بعد تصحيح طول الفئة، وظهرت فئتين:

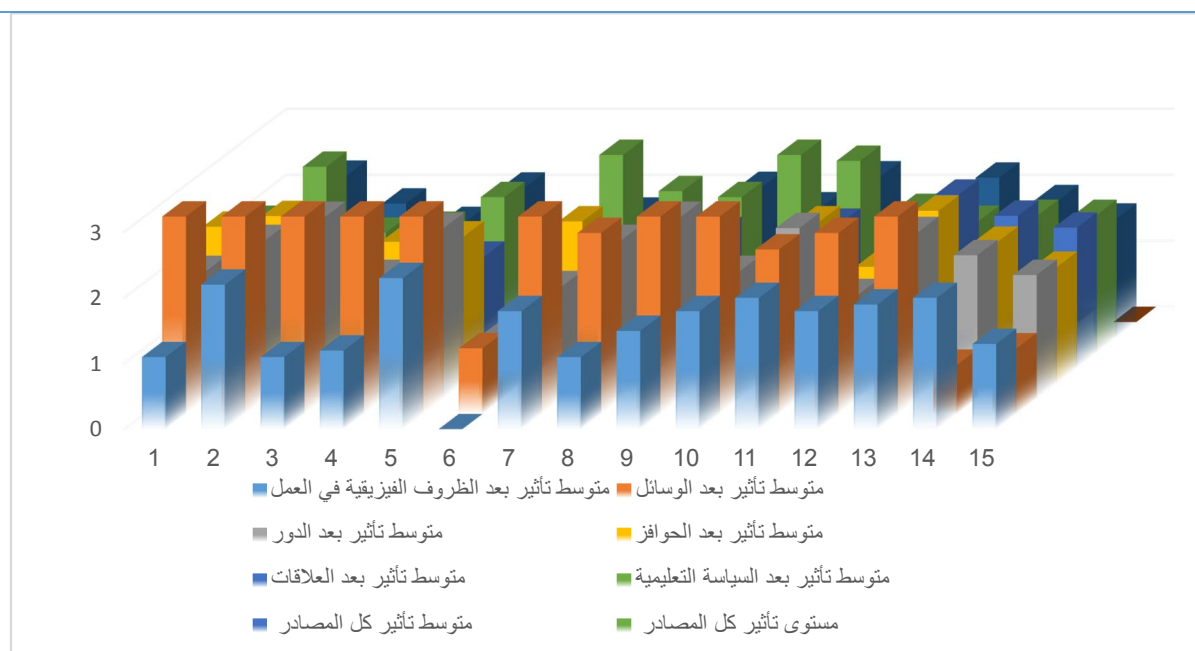
الفئة الأولى: أقل من المتوسط الفئوي 2، يقابلها تأثير ضعيف لمصادر الإجهاد المهني على المعلم.

الفئة الثانية: أكبر من المتوسط الفئوي 2,1، يقابلها تأثير عالي لمصادر الإجهاد المهني على المعلم.

وجاءت النتائج كالتالي:

جدول رقم (121): مستويات تأثير مصادر الإجهاد المهني على أفراد العينة													
رقم المعلم	العمل الفيزيقي في الظروف	متوسط تأثير بعد	الوسائل	متوسط تأثير بعد	الدور	متوسط تأثير بعد	العلاقات	متوسط تأثير بعد	التعليمية	متوسط تأثير بعد	المصادر	متوسط تأثير كل	مستوى تأثير كل
1	1,1	3	1,94	2,38	1,25	2	1,79	تأثير ضعيف					
2	2,2	3	2,41	2,54	2,25	2,82	2,45	تأثير عالي					
3	1,1	3	2,76	2,15	1,63	1,82	2,03	تأثير عالي					
4	1,2	3	1,88	2,15	1,25	1,91	1,75	تأثير ضعيف					
5	2,3	3	2,59	2,23	1,69	2,36	2,27	تأثير عالي					
6	0	1	0,94	0,46	0,63	0,55	0,58	تأثير ضعيف					
7	1,8	3	1,71	2,46	0,81	3	1,89	تأثير ضعيف					
8	1,1	2,75	2,41	1,92	1,75	2,45	1	تأثير ضعيف					
9	1,5	3	2,76	2,23	2,06	2,36	2,28	تأثير عالي					
10	1,8	3	1,94	1,54	1,5	3	1,97	تأثير ضعيف					
11	2	2,5	2,59	2,46	2,19	2,91	2,44	تأثير عالي					
12	1,8	2,75	1,59	1,77	2	2,18	1,92	تأثير ضعيف					
13	1,9	3	2,53	2,62	2,63	2	2,42	تأثير عالي					
14	2	0,75	2,18	2,15	2,31	2,09	2,08	تأثير عالي					
15	1,3	1	1,88	1,77	2,13	2,09	1,8	تأثير ضعيف					

رسم بياني (2) يمثل مستويات تأثير مصادر الإجهاد المهني على أفراد العينة



يمكننا القول من خلال النسب المحصل عليها لكل العينة على مقياس المصادر ككل أن نسبة المعلمات اللواتي تعانين من مصادر الإجهاد المهني متقاربة إلى حد كبير لنسبة المعلمات اللواتي لم تؤثر فيها هذه المصادر.

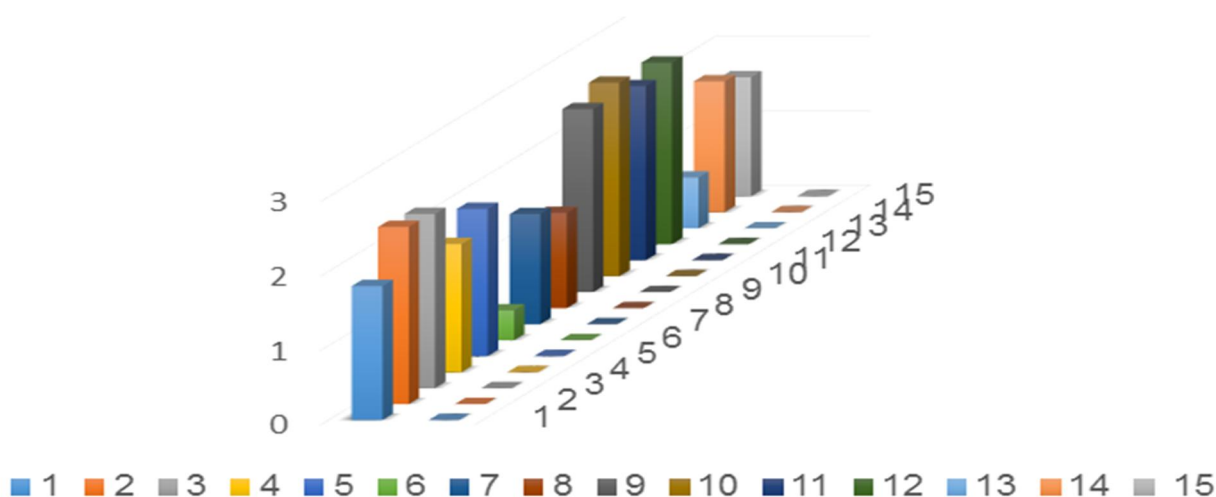
## 2.1.2. من حيث الآثار:

اعتمادا على شدة ظهور آثاره قامت الطالبة الباحثة بحساب متوسط الدرجات التي تحصل عليها كل فرد في المقياس على 50 بند (حسب التقديرات المقدمة في المقياس (0) = أبدا، 1 = نادرا، 2 = أحيانا، 3 = غالبا، 4 = دائما)، ثم وبالإستعانة ببرنامج الحزم الإحصائية، تم حساب المتوسط الفئوي للمقياس المقدر بـ 1.7، وعدلت درجة كل فرد النهائية على المقياس حسب التقسيم المعدل للفئات بعد تصحيح طول الفئة وظهرت فئتين:

**الفئة الأولى:** أقل من المتوسط الفئوي 1.7، يقابلها ظهور قوي للآثار الإجهاد المهني على المعلم.  
**الفئة الثانية:** أكبر من المتوسط الفئوي 1.7، يقابلها ظهور ضعيف لآثار الإجهاد المهني على المعلم.  
 وجاءت النتائج كالتالي:

جدول رقم ( 122 ) مستويات ظهور آثار الإجهاد المهني لدى أفراد العينة															
رقم المعلم	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15
متوسط ظهور آثار الإجهاد المهني	1,8	2,38	2,34	1,72	1,98	0,4	1,48	1,28	2,46	2,6	2,34	2,44	0,68	1,76	1,6
مستوى ظهور آثار الإجهاد المهني	تأثير ضعيف	تأثير قوي	تأثير قوي	تأثير ضعيف	تأثير قوي	تأثير قوي	تأثير ضعيف	تأثير ضعيف	تأثير قوي	تأثير ضعيف	تأثير قوي	تأثير ضعيف	تأثير قوي	تأثير قوي	تأثير ضعيف

رسم بياني رقم (3) يمثل مستويات ظهور آثار الإجهاد المهني لدى أفراد العينة



كذلك الأمر بالنسبة لآثار الإجهاد المهني، فقد بينت المعلمات عينة الدراسة تماثلاً تقريبياً بين من ظهرت لديهم آثار الإجهاد المهني، ومن لم تظهر لديهم هذه الآثار.

### 3.1.2. من حيث الارتباط بين المصادر والآثار:

اعتماداً على درجات الأفراد في مقياس مصادر الإجهاد المهني ومقياس مستوى ظهور آثار الإجهاد المهني قامت الطالبة الباحثة بحساب معامل الارتباط بين درجات الاختبار، كي تستطيع التأكيد من جهة على علاقة مصادر الإجهاد المهني عند المعلمات بآثاره، وتستدل من جهة أخرى على المعيار الأكثر دقة لتحديد الحالات التي يمكننا القول بأنها تعرضت للإجهاد.

جدول رقم (123) معامل الارتباط بين درجات الأفراد على مقياس مصادر الإجهاد المهني ودرجاتهم على مقياس مستوى ظهور الآثار

معامل ارتباط	قيمة الارتباط	القيمة الاحتمالية
Tau-B de Kendall كندال	,383*	,024
Spearman Rho de سبيرمان	,506*	,027

التعليق :

الحالات التي تعاني إجهادا مهنيا مرتفعا اعتمادا على نتائج تأثير مصادر الإجهاد المهني:

الحالات رقم: 2، 3، 5، 9، 11، 13، 14 .

الحالات التي تعاني إجهادا مهنيا مرتفعا اعتمادا على مستوى ظهور الآثار:

الحالات رقم: 2، 3، 5، 9، 10، 11، 12، 14 .

الحالات التي تعاني إجهاد مهني مرتفعا اعتمادا على تأثير المصادر المجهدة وظهور آثار الإجهاد المهني هي:

الحالات رقم: 2، 3، 5، 9، 11، 13، 14 .

الملاحظ أن كل من الحالتين 10،12 سجلت وجودا عاليا لآثار الإجهاد المهني رغم أن درجة تأثير المجهودات المهنية ضعيفة أي أن مصدر الإجهاد المهني خارجي وغير مرتبط بالوظيفة، وكما سبق الإشارة إليه أننا نقر بوجود الإجهاد المهني إذا سجلنا وجود مصادر مهنية مجهدة أدت لظهور آثار الإجهاد المهني، وعليه تم حذف الحالتين من التحليل الإحصائي الكلي للعينة.

دراسة مصادر وآثار الإجهاد المهني لدى معلمات الطور الابتدائي لا يمكنها إعطاء تفسيراً لظاهرة الإجهاد إلا من خلال إدخال بيانات المقاييس التي أعدت لدراسة الشخصية من خلال مقارنة التحليل التبادلي، كي نحاول تفسير سيروية الإجهاد المهني لديهن، وعلاقة كل من مصادر وآثار الإجهاد من جهة، وبين حالات الأنا وسيناريوهات الحياة، والتبادلات، وضعيات الحياة، والملاطفات من جهة أخرى.

لذلك سوف نطرح في هذه المرحلة النتائج العامة لتحليل شخصية المعلمات حسب التحليل التبادلي

## 2.2. عرض النتائج المتعلقة بالتحليل التبادلي:

### 1.2.2. من حيث حالات الأنا:

هدفت الطالبة الباحثة من خلال دراسة حالات الأنا لدى المعلمات إلى تحديد حالات الأنا الغالبة الاستعمال في حياة اليومية للمعلم، وعليه قامت الطالبة الباحثة بحساب المتوسط الحسابي لاستجابات المعلمات على مقياس حالات الأنا ثم ترتيب متوسطات حالات الأنا من الأكبر، إلى الأدنى، أي من الأكثر ظهوراً إلى الأقل ظهوراً، وجاءت النتائج كالتالي:

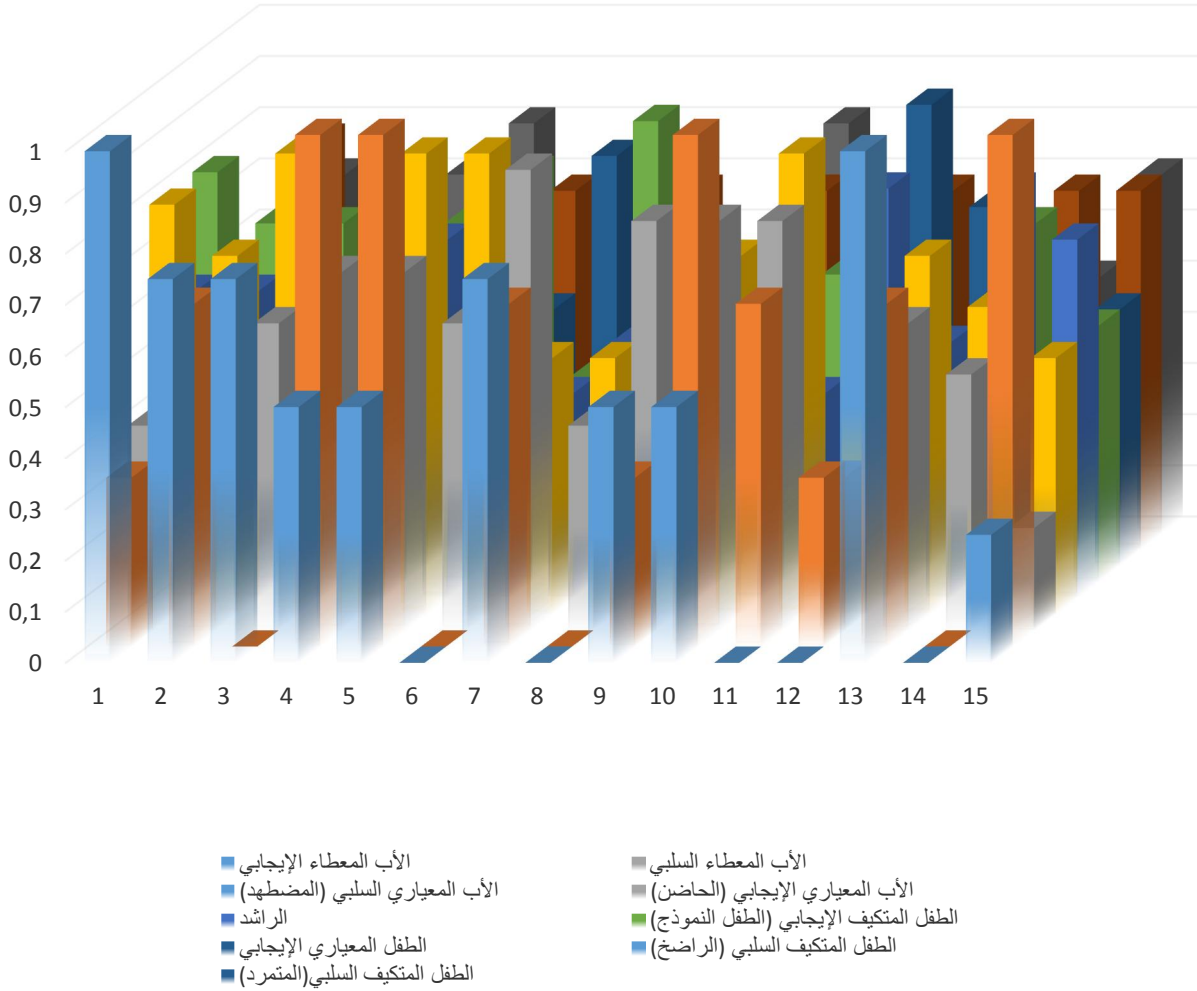
جدول رقم (124) حالات الأنا لدى أفراد العينة

رقم المعلم	الأب المعطاء الإيجابي	الأب المعطاء السلبي	الأب المعياري السلبي (المضطهد)	الأب المعياري الإيجابي (الحاضن)	الراشد	الطفل المتكيف الإيجابي (النموذج)	الطفل المعياري الإيجابي	الطفل المتكيف السلبي (الراضخ)	الطفل المتكيف السلبي (المتنرد)
1	1	0,33	0,4	0,8	0,6	0,8	0,6	0,4	0,4
2	0,75	0,67	0,6	0,7	0,6	0,7	0,3	0,8	0,7
3	0,75	0	0,6	0,9	0,6	0,7	0,5	0,7	0,4
4	0,5	1	0,7	0,4	0,5	0,6	0,5	0,6	0,7
5	0,5	1	0,7	0,9	0,7	0,7	0,4	0,5	0,8
6	0	0	0,6	0,9	0,4	0,8	0,5	0,7	0,6
7	0,75	0,67	0,9	0,5	0,4	0,4	0,8	0,5	0,4
8	0	0	0,4	0,5	0,5	0,9	0,4	0,7	0,5
9	0,5	0,33	0,8	0,6	0,5	0,5	0,6	0,5	0,4
10	0,5	1	0,8	0,7	0,6	0,7	0,5	0,7	0,8
11	0	0,67	0,8	0,9	0,4	0,6	0,7	0,7	0,6
12	0	0,33	0,3	0,5	0,8	0,5	0,9	0,7	0,5
13	1	0,67	0,6	0,7	0,5	0,3	0,7	0,4	0,6
14	0	0	0,5	0,6	0,8	0,7	0,5	0,7	0,5
15	0,25	1	0,2	0,5	0,7	0,5	0,5	0,7	0,7

وبعد تعويض النتائج وترتيبها كانت النتيجة كالتالي:



### رسم بياني رقم ( 4 ) يوضح ترتيب حالات الأنا حسب مستوى توظيفها



### 2.2.2. من حيث نوع الملاحظات :

هدفت الطالبة الباحثة من خلال تشخيص نوع الملاحظات لدى المعلمات إلى تحديد طبيعة الملاحظات الموجودة في الحياة اليومية للمعلم، وعليه قامت بحساب المتوسط الحسابي لاستجابات المعلمات على مقياس تشخيص نوع الملاحظات ، ثم ترتيب المتوسطات حسب النوع (مشروطة وغير مشروطة) وحسب طبيعة الملاحظات (سلبية وإيجابية) من الأكبر، إلى الأدنى، وجاءت النتائج كالتالي:

## جدول رقم ( 127 ) طبيعة الملاحظات لدى العينة

ملاحظات مشروط إيجابية		ملاحظات مشروط سلبية		ملاحظات غير م إيجابية		ملاحظات غير م سلبية		المعاملات
المرتبة	المتوسط	المرتبة	المتوسط	المرتبة	المتوسط	المرتبة	المتوسط	
المرتبة 1	2	المرتبة 2	1,75	المرتبة 2	1,75	المرتبة 1	2	1
المرتبة 2	1,5	المرتبة 3	1,25	المرتبة 1	1,75	المرتبة 4	1	2
المرتبة 1	2	المرتبة 2	1,5	المرتبة 1	2	المرتبة 1	2	3
المرتبة 1	2	المرتبة 3	1,25	المرتبة 2	1,75	المرتبة 2	1,75	4
المرتبة 1	2,75	المرتبة 4	1,25	المرتبة 2	2,25	المرتبة 3	1,25	5
المرتبة 2	1,75	المرتبة 1	2,25	المرتبة 3	1,5	المرتبة 4	1	6
المرتبة 2	1,5	المرتبة 3	1,25	المرتبة 1	1,75	المرتبة 3	1,25	7
المرتبة 1	1,5	المرتبة 1	1,5	المرتبة 1	1,5	المرتبة 1	1,5	8
المرتبة 4	1	المرتبة 2	1,75	المرتبة 1	2	المرتبة 3	1,25	9
المرتبة 1	2	المرتبة 2	1,5	المرتبة 1	2	المرتبة 2	1,5	10
المرتبة 2	1,5	المرتبة 1	2	المرتبة 2	1,5	المرتبة 2	1,5	11
المرتبة 1	1,25	المرتبة 1	1,25	المرتبة 1	1,25	المرتبة 2	1	12
المرتبة 1	2,5	المرتبة 2	1,75	المرتبة 2	1,75	المرتبة 2	1,75	13
المرتبة 1	1,75	المرتبة 2	1,25	المرتبة 1	1,75	المرتبة 3	1	14
المرتبة 1	1,75	المرتبة 3	1	المرتبة 1	1,75	المرتبة 2	1,5	15

## 3.2.2. من حيث السيناريو المصغر:

هدفت الباحثة من خلال دراسة السيناريو المصغر للمعلمين إلى تحديد نوع السيناريو المصغر الغالب لدى كل معلم، وعليه قامت الباحثة بحساب المتوسط الحسابي لاستجابات المعلمات على مقياس السيناريو المصغر للمعلمين، ثم ترتيب متوسطات أنواع السيناريو من الأكبر، إلى الأدنى، وجاءت النتائج كالتالي:

جدول رقم (129) السيناريو المصغر لدى العينة

سيناريو الحياة كن قويا		سيناريو الحياة ابذل مجهودا		سيناريو الحياة أسرع		سيناريو الحياة أفرحني		سيناريو الحياة كن مثاليا		ترميز المعلومات
المرتبة	المتوسط	المرتبة	المتوسط	المرتبة	المتوسط	المرتبة	المتوسط	المرتبة	المتوسط	
3	0,32	2	0,33	4	0,29	2	0,33	1	0,62	1
2	0,72	3	0,57	4	0,5	5	0,37	1	0,73	2
2	0,52	3	0,5	5	0,36	1	0,6	4	0,38	3
3	0,24	2	0,33	5	0,14	4	0,2	1	0,42	4
2	0,52	3	0,43	5	0,29	4	0,4	1	0,54	5
3	0,6	4	0,53	5	0,36	1	0,77	2	0,73	6
2	0,52	4	0,43	5	0,07	3	0,5	1	0,65	7
3	0,36	1	0,53	5	0,21	4	0,33	2	0,38	8
2	0,6	3	0,53	4	0,43	2	0,6	1	0,73	9
2	0,44	1	0,47	5	0,14	4	0,23	3	0,38	10
5	0,4	1	0,6	3	0,5	2	0,53	4	0,42	11
4	0,64	2	0,83	1	0,86	5	0,6	3	0,69	12
5	0,28	1	0,47	4	0,29	2	0,37	3	0,35	13
3	0,48	1	0,53	2	0,5	4	0,47	5	0,42	14
3	0,52	2	0,57	5	0,21	4	0,3	1	0,65	15

اعتمدت الطالبة الباحثة طريقة تحليل المحتوى لتحليل مقابليتي: " وضعيات الحياة " والتبادلات، والتي

مر كل منهما بالمراحل التالية:

- تقطيع وتشكيل وحدات المعنى: ومن خلالها يتم تقطيع الخطاب.
- توزيع وتشكيل وحدات المعنى في شكل فئات (فئة تصنيفية)
- ترتيب الفئات حسب تكراراتها.

جدول رقم (126): التبادلات السائدة لدى أفراد العينة

الأفراد	تكاملية	متقاطعة	مخفية	التبادلات السائدة
1	8	2	2	تكاملية
2	8	3	1	تكاملية
3	13	3	1	تكاملية
4	8	0	0	تكاملية
5	10	1	1	تكاملية
6	8	0	0	تكاملية
7	8	1	0	تكاملية
8	8	3	0	تكاملية
9	2	6	3	متقاطعة
11	5	7	1	متقاطعة
13	7	1	1	تكاملية
14	7	2	1	تكاملية
15	5	7	1	متقاطعة

#### 4.2.2. مقابلات التبادلات:

هدفت الطالبة الباحثة من دراسة نوع التبادلات لدى المعلمات إلى تحديد طبيعة التبادلات السائدة في حياتهن اليومية، حيث تم حساب تكرار ظهور كل نوع من أنواع التبادلات لديهن (تكاملية، متقاطعة، مخفية) وجاءت النتائج كالتالي:

يلاحظ من خلال الجدول أعلاه أن التبادلات التكاملية ظهرت بشكل شبه مطلق في تعاملات 10 حالات من أصل 13، بينما التبادلات المتقاطعة كانت سائدة الظهور عند 3 ثلاث حالات، و لم تسجل ظهور التبادلات المخفية بشكل سائد لدى أي حالة من حالات الدراسة.

#### 5.2.2. مقابلة وضعيات الحياة:

هدفت الطالبة الباحثة من دراسة نوع الملاحظات لدى المعلمات إلى تحديد طبيعة وضعيات الحياة السائدة في حياتهن اليومية، حيث تم حساب تكرار ظهور كل نوع من أنواع وضعيات الحياة لديهن (أنا إيجابي، أنت إيجابي، أنا سلبي، أنت سلبي) وجاءت النتائج كما يلي:

## جدول رقم (128): وضعية الحياة لدى العينة

الأفراد	أنا إيجابي	أنت إيجابي	أنا سلبي	أنت سلبي	وضعية الحياة السائدة
1	13	9	0	8	أنا إيجابي، أنت إيجابي
2	4	9	10	5	أنا سلبي، أنت إيجابي
3	8	11	15	4	أنا سلبي، أنت إيجابي
4	17	9	2	3	أنا إيجابي، أنت إيجابي
5	11	11	1	7	أنا إيجابي، أنت إيجابي
6	11	8	1	6	أنا إيجابي، أنت إيجابي
7	12	10	0	6	أنا إيجابي، أنت إيجابي
8	8	9	2	4	أنا إيجابي، أنت إيجابي
9	8	2	1	12	أنا إيجابي، أنت سلبي
11	6	4	4	13	أنا إيجابي، أنت سلبي
13	10	9	0	5	أنا إيجابي، أنت إيجابي
14	10	9	0	5	أنا إيجابي، أنت إيجابي
15	10	10	2	8	أنا إيجابي، أنت إيجابي

الملاحظ من خلال الجدول أعلاه أن وضعية الحياة (أنا إيجابي، أنت إيجابي) هي الوضعية السائدة في تعاملات 9 حالات من أصل 13 حالة، بينما ظهرت الوضعية (أنا سلبي، أنت إيجابي) لدى حالتين، وظهرت أيضا الوضعية (أنا إيجابي، أنت سلبي) لدى حالتين من حالات الدراسة.

بالرغم من وجود حالات غالبية الظهور في شخصية المعلمات سواء من حيث حالات الأنا أو السيناريو أو أي من العناصر الأخرى التي حددنا بها الشخصية من مقارنة التحليل التبادلي، إلا أنه و لكي نتأكد من من علاقتها المباشرة بظهور الإجهاد أو مقاومته ، تبقى النتائج في شكلها الكلي غير واضحة، ولا تمكن من تفسير أي شيء، وعلى هذا الأساس قسمت الباحثة عينتها إلى فئتين، فئة تكي تكون قاعدة لتحليل إحصائي أكثر تعمقا ، نرجو أن يعطينا تفسيراً أوضح للعلاقة ، وبذلك

سوف نعرض نتائج تحليل الشخصية

وفق مقاييس التحليل التبادلي التي أجرتها الباحثة على عينتها وفق فئتين.

## 3. عرض النتائج حسب مستوى الإجهاد المهني:

## 1.3.1. بالنسبة لذوي الإجهاد المهني المرتفع:

جدول رقم ( 130 ): ترتيب مصادر الإجهاد المهني حسب شدة تأثيرها

رقم المعلم	الرتبة	مجموع المتوسطات	14	13	11	9	5	3	2
متوسط تأثير بعد وسائل العمل	1	18,25	0,75	3	2,5	3	3	3	3
متوسط تأثير بعد الدور	2	17,82	2,18	2,53	2,59	2,76	2,59	2,76	2,41
متوسط تأثير بعد الحوافز	3	16,38	2,15	2,62	2,46	2,23	2,23	2,15	2,54
متوسط تأثير بعد السياسة التعليمية	4	16,36	2,09	2	2,91	2,36	2,36	1,82	2,82
متوسط تأثير بعد العلاقات	5	15,97	2,08	2,42	2,44	2,28	2,27	2,03	2,45
متوسط تأثير بعد الظروف الفيزيائية للعمل	6	14,76	2,31	2,63	2,19	2,06	1,69	1,63	2,25

في حين أن متوسط تأثير الأبعاد هو 16,07، أي أن كل بعد فوق هذه النسبة يؤثر بشكل هام على العينة، نجد الأبعاد ذات التأثير الواضح لدى هذه الفئة هي أولاً بعد وسائل العمل، ثم بعد الدور، ثم بعد الحوافز، وتأتي السياسة التعليمية كأخر بعد يؤثر في إجهاد العينة.

## 1.1.3.1. من حيث حالات الأنا:

جدول رقم ( 131 ): ترتيب حالات حسب مستوى توظيفها

نوع حالة الأنا	الرتبة	مجموع المتوسطات	14	13	11	9	5	3	2
الأب المعياري الإيجابي (الحاضن)	1	5,3	0,6	0,7	0,9	0,6	0,9	0,9	0,7
الأب المعياري السلبي (المضطهد)	2	4,6	0,5	0,6	0,8	0,8	0,7	0,6	0,6
الطفل المتكيف السلبي (الراضخ)	3	4,3	0,7	0,4	0,7	0,5	0,5	0,7	0,8
الطفل المتكيف الإيجابي (الطفل النموذج)	4	4,2	0,7	0,3	0,6	0,5	0,7	0,7	0,7
الراشد	5	4,1	0,8	0,5	0,4	0,5	0,7	0,6	0,6
الطفل المتكيف السلبي (المتمرد)	6	4	0,5	0,6	0,6	0,4	0,8	0,4	0,7
الطفل المعياري الإيجابي	7	3,7	0,5	0,7	0,7	0,6	0,4	0,5	0,3
الأب المعطاء الإيجابي	8	3,5	0	1	0	0,5	0,5	0,75	0,75
الأب المعطاء السلبي	9	3,34	0	0,67	0,67	0,33	1	0	0,67

يظهر أن حالة الأنا الأب المعياري الإيجابي (الحاضن) هي أكثر حالات الأنا استخداما لدى هذه الفئة، تليها مباشرة حالة الأنا الأب المعياري السلبي (المضطهد)، ثم الطفل المتكيف السلبي (الراضخ) والطفل المتكيف الإيجابي (الطفل النموذج)، بينما تأتي حالة الأنا الراشد في المنتصف تقريبا، وتعود حالات الأنا الأب المتبقية للظهور بنسبة ضعيفة جدا، تأتي في أواخر الترتيب.

### 2.1.3. من حيث الملاطفات:

جدول رقم (132): ترتيب نوع الملاطفات حسب مستوى توظيفها

نوع الملاطفات	الرتبة	مجموع المتوسطات	14	13	11	9	5	3	2
ملاطفات غير مشروطة إيجابية	1	13	1,75	1,75	1,5	2	2,25	2	1,75
ملاطفات مشروطة إيجابية	2	13	1,75	2,5	1,5	1	2,75	2	1,5
ملاطفات مشروط سلبية	3	10,75	1,25	1,75	2	1,75	1,25	1,5	1,25
ملاطفات غير مشروطة سلبية	4	9,75	1	1,75	1,5	1,25	1,25	2	1

الملاطفات الأكثر طلبا أو منحا لدى هذه الفئة هي ملاطفات إيجابية على العموم، تأتي تلك المتعلقة بذات الشخص بدرجة أولى بينما ما يطلق على الأفعال في المرتبة الثانية، بينما تأتي الأحكام والقيم التي تتلقاها المعلمات عن ذاتها بصيغة سلبية (الملاطفات السلبية) في درجات أقل طلبا، ولا تحبذ المعلمات أبدا ما جاء من أحكام أو قيم تطلق على ما تقوم به كتقييم سلبي، حيث أن الملاطفات غير المشروطة السلبية جاءت في آخر الترتيب من حيث المنح أو الطلب.

### 3.1.3. من حيث سيناريو الحياة:

جدول رقم (133): ترتيب سيناريوهات الحياة حسب مستوى توظيفه

نوع سيناريو الحياة	الرتبة	مجموع المتوسطات	14	13	11	9	5	3	2
سيناريو الحياة كن قويا	1	3,52	0,48	0,28	0,4	0,6	0,52	0,52	0,72
سيناريو الحياة ابذل مجهودا	2	3,63	0,53	0,47	0,6	0,53	0,43	0,5	0,57
سيناريو الحياة أسرع	3	2,87	0,5	0,29	0,5	0,43	0,29	0,36	0,5
سيناريو الحياة أفرحني	4	3,34	0,47	0,37	0,53	0,6	0,4	0,6	0,37
سيناريو الحياة كن مثاليا	5	3,57	0,42	0,35	0,42	0,73	0,54	0,38	0,73

يظهر أن المعلمات المجهدات يستعملن بكثرة سيناريو الحياة سيناريوهات حياة مجهدة إن صح التعبير أو يمكن لها أن تزيد من حدة الإجهاد أكثر من أن تحد من أثاره ، فالمعلمات المجهدات يستعملن سيناريو كن قويا ، ثم ابدل مجهودا ، وأسرع ، ثم ما قبل الأخير ينتظرن من الآخرين أن يسعدوهن كرد فعل لهذه الجهود المبذولة ، و ينتظرن في الأخير أن يصلن إلى درجة المثالية ، بالنسبة لترتيب سيناريوهات حياة العينة ككل فهذا قد نراه سببا كافيا في زيادة خطر الإجهاد وليس تحسينه ، وربما سوف يكون هذا الاستعمال لسيناريوهات الحياة مفسرا لارتفاع الإجهاد المهني عندهم .

### 4.1.3 من حيث التبادلات:

جدول رقم (134): ترتيب نوع التبادلات حسب مستوى توظيفها

نوع التبادلات	الرتبة	التكرارات	14	13	11	9	5	3	2
تكاملية	1	52	7	7	5	2	10	13	8
متقاطعة	2	23	2	1	7	6	1	3	3
مخفية	3	9	1	1	1	3	1	1	1

تبادلات هذه الفئة تكاملية ، متقاطعة ، و مخفية بنسبة أقل ، وهذا منطقي نوعا ما إذا ما وضع مع سيناريوهات الحياة المستعملة وحالات الأنا ، حيث أن سعي المعلمات إلى القوة و السرعة و تلقي الملاحظات الإيجابية ، يدفعها إلى استعمال تبادلات تكاملية ، بينما سعيها إلى الحصول على ملاطفات شخصية، وسعيها للكمال أنا إيجابي أنت سلبي يجعل من تبادلاتها مع الآخرين تتقاطع ، و تتصرف المعلمات في ما بينها للحصول على المثالية ، خاصة و أنهن يتشابهن في ترتيب عناصر شخصياتهن ، وبشكل عام تواجدت لدى العينة تبادلات مخفية التي تقود إلى ظهور اللعب النفسي هذا الأخير غالبا ما ينتهي بآثار نفسية وأحيانا جسدية سلبية، ما يعتبر تفسيراً آخر لارتفاع شدة الإجهاد لديهن .

### 5.1.3 من حيث وضعيات الحياة:

جدول رقم (135): ترتيب وضعيات الحياة حسب مستوى توظيفها

نوع وضعيات الحياة	الرتبة	التكرارات	14	13	11	9	5	3	2
أنا إيجابي	1	57	10	10	6	8	11	8	4
أنت إيجابي	2	55	9	9	4	2	11	11	9
أنت سلبي	3	51	5	5	13	12	7	4	5
أنا سلبي	4	31	0	0	4	1	1	15	10

جاء ترتيب وضعيات الحياة لدى هذه الفئة بالدرجة الأولى من الشكل (أنا إيجابي، أنت إيجابي) حيث أن نظرتهم لذواتهن وللآخر تكون بطريقة إيجابية، كما تظهر أيضا الوضعية (أنا إيجابي، أنت سلبي) أي

أنهن يعتقدن بقديستهن وتنزههن عن الأخطاء (أنا أحسن من الآخر الذي هو أقل قيمة مني)، فأفكارهن ومعتقداتهن وكل ما يفعله يسير في هذا الإطار، ما يتماشى بمنطق كل من التبادلات خاصة المتقاطعة والمخفية وسيناريو الحياة وترتيب استغلال حالات الأنا لديهن.

### 2.3. بالنسبة لذوي الإجهاد المهني المنخفض:

ترتيب مصادر الإجهاد المهني الأكثر ظهورا بالنسبة للمعلمات غير المجهدات

جدول رقم (136): ترتيب مصادر الإجهاد المهني حسب شدة تأثيرها

مصادر الإجهاد	الرتبة	مجموع المتوسطات	15	8	7	6	4	1
متوسط الوسائل	1	19,5	1	2,75	3	1	3	3
متوسط السياسة التعليمية	2	17,18	2,09	2,45	3	0,55	1,91	2
متوسط الحوافز	3	14,45	1,77	1,92	2,46	0,46	2,15	2,38
متوسط الدور	4	14,29	1,88	2,41	1,71	0,94	1,88	1,94
متوسط الكلي	5	12,7	1,8	1	1,89	0,58	1,75	1,79
متوسط العلاقات	6	11,32	2,13	1,75	0,81	0,63	1,25	1,25

في حين أن متوسط تأثير الأبعاد هو 16,07، أي أن كل بعد فوق هذه النسبة يؤثر بشكل هام على العينة ونجد الأبعاد ذات التأثير الواضح عند هذه الفئة هي أولا متوسط تأثير مصادر بعد وسائل العمل، ثم بعد السياسة التعليمية فقط، وتأتي بقية الأبعاد بتأثير منخفض عند هذه الفئة.

## 1.2.3. من حيث حالات الأنا:

جدول رقم (137): ترتيب حالات الأنا حسب مستوى توظيفها

المرتبة	حالات الأنا	المتوسطات	15	8	7	6	4	1
1	الطفل المتكيف الإيجابي (الطفل النموذج)	5,2	0,5	0,9	0,4	0,8	0,6	0,8
2	الطفل المتكيف السلبي (الراضخ)	5	0,7	0,7	0,5	0,7	0,6	0,4
3	الأب المعياري الإيجابي (الحاضن)	4,8	0,5	0,5	0,5	0,9	0,4	0,8
4	الطفل المعياري الإيجابي	4,7	0,5	0,4	0,8	0,5	0,5	0,6
5	الطفل المتكيف السلبي (المتنرد)	4,6	0,7	0,5	0,4	0,6	0,7	0,4
6	الراشد	4,5	0,7	0,5	0,4	0,4	0,5	0,6
7	الأب المعطاء السلبي	4,33	1	0	0,67	0	1	0,33
8	الأب المعياري السلبي (المضطهد)	4,3	0,2	0,4	0,9	0,6	0,7	0,4
9	الأب المعطاء الإيجابي	3	0,25	0	0,75	0	0,5	1

حالات الأنا الأكثر ظهوراً عند هذه الفئة هي حالة الأنا الطفل المتكيف الإيجابي (الطفل النموذج)، تليها مباشرة حالة الأنا الطفل المتكيف السلبي (الراضخ) ، ثم تأتي حالات الأنا الأب المعياري الإيجابي (الحاضن)، الطفل المعياري الإيجابي ،الطفل المتكيف السلبي(المتنرد)،الراشد، الأب المعطاء السلبي ، الأب المعياري السلبي (المضطهد)، بمتوسطات متقاربة ، و تكون حالة الأنا الأب المعطاء الإيجابي هي الأقل ظهوراً عند هذه الفئة ، و الملاحظ أن هناك تنوعاً في استخدام حالات الأنا من حيث الطبيعة و الاتجاه، وربما هذا ما يشكل مقاومة لظهور الإجهاد المهني عند هذه الفئة من المعلمات .

## 2.2.3. من حيث الملاطفات:

جدول رقم (138): ترتيب الملاطفات حسب مستوى توظيفها

المرتبة	نوع الملاطفات	المجموع	15	8	7	6	4	1
1	ملاطفات مشروطة إيجابية	13,75	1,75	1,5	1,5	1,75	2	2
2	ملاطفات غير مشروطة إيجابية	13,25	1,75	1,5	1,75	1,5	1,75	1,75
3	ملاطفات مشروطة سلبية	11,75	1	1,5	1,25	2,25	1,25	1,75
4	ملاطفات غير مشروطة سلبية	11,5	1,5	1,5	1,25	1	1,75	2

ملاطفات هذه الفئة إيجابية على العموم ولا تشكل اختلافاً عن فئة المعلمات المجهدات، حيث تحب المعلمات هنا منح واستقبال ملاطفات إيجابية تتعلق بما يقمن به بدرجة أولى، و عما هم عليه بدرجة ثانية بينما لا يحبذن أبداً تلك الملاطفات التي تعطي أحكاماً وقيماً سلبية على ذاتهم، وتأتي الأحكام والقيم السلبية عما يقومون به من أفعال بدرجة أقل في نهاية الترتيب.

يتم هنا إظهار ترتيب الملاطفات لدى هذه الفئة من أكثرها ظهوراً إلى أقلها.

## 3.2.3. من حيث سيناريو الحياة:

جدول رقم (139): ترتيب سيناريو الحياة حسب مستوى توظيفه

	نوع السيناريو	المجموع	15	12	10	8	7	6	4	1
1	سيناريو الحياة كن مثالياً	4,52	0,65	0,69	0,38	0,38	0,65	0,73	0,42	0,62
2	سيناريو الحياة ابذل مجهوداً	4,02	0,57	0,83	0,47	0,53	0,43	0,53	0,33	0,33
3	سيناريو الحياة كن قوياً	3,64	0,52	0,64	0,44	0,36	0,52	0,6	0,24	0,32
4	سيناريو الحياة أفرحني	3,26	0,3	0,6	0,23	0,33	0,5	0,77	0,2	0,33
5	سيناريو الحياة أسرع	2,28	0,21	0,86	0,14	0,21	0,07	0,36	0,14	0,29

المعلومات المجهدات يستعملن سيناريو الحياة كن مثاليا وابدل مجهودا بدرجة كبيرة، ثم سيناريو الحياة كن قويا وأفرحني بدرجة أقل، بينما يلجأن إلى سيناريو الحياة أسرع بدرجة قليلة كأخر الاستخدام.

### 4.2.3. من حيث التبادلات:

جدول رقم (140): ترتيب التبادلات حسب مستوى توظيفها

الترتيب	نوع التبادلات	التكرارات	15	12	10	8	7	6	4	1
1	تكاملية	45	5	0	0	8	8	8	8	8
2	متقاطعة	13	7	0	0	3	1	0	0	2
3	مخفية	3	1	0	0	0	0	0	0	2

تبادلات المعلومات غير المجهدات تكاملية بنسبة كبيرة جدا، وقد تكون متقاطعة ولكن بنسبة ضعيفة، مقارنة باستخدام التبادلات التكاملية، لكنها قليل جدا ما تكون في شكل تبادلات مخفي بدليل نسبتها الضعيفة جدا مقارنة بسابقتها.

### 5.2.3. من حيث وضعيات الحياة:

جدول رقم (141): ترتيب وضعيات الحياة حسب مستوى توظيفها

المرتبة	حالة الأنا	المجموع	15	12	10	8	7	6	4	1
1	أنا إيجابي	71	10	0	0	8	12	11	17	13
2	أنت إيجابي	55	10	0	0	9	10	8	9	9
3	أنت سلبي	35	8	0	0	4	6	6	3	8
4	أنا سلبي	7	2	0	0	2	0	1	2	0

يظهر أن المعلومات غير المجهدات يستعملن بكثرة وضعيات الحياة أنا إيجابي، كما يرون الآخر كذلك بدرجة أقل، أم أن يكون الآخر سلبي فهذا وارد لكن بدرجة قليلة، والمهم أن هذه الفئة قلما ترى بأنها سلبية.

## حوصلة:

من خلال هذا العرض التوضيحي بين نتائج مختلف اختبارات الإجهاد المهني واختبارات الشخصية المطبقة على العينة، وبمقارنة بسيطة بين نتائج الفئتين: فئة ذوي الإجهاد المهني المنخفض، وفئة ذوي الإجهاد المهني المرتفع، يتضح لنا جليا بأن الفئتين تشتركان في اعتبار بعد وسائل العمل، والحوافز على أنها مصادر مهنية مجهدة، كما أن الفئتين لا تختلفان في منح ملاطفات مشروطة إيجابية، وغير مشروطة إيجابية، وأيضا في نوعية وضعية الحياة السائدة (أنا إيجابي، أنت إيجابي)، وكذا نوعية التبادلات (التكاملية). أما الاختلاف الملاحظ بين الفئتين فيمكن أساسا في توظيف حالات الأنا، وسيناريو الحياة حيث أن فئة ذوي الإجهاد المرتفع تميل إلى توظيف حالة الأنا الأب المعياري الإيجابي (الحاضن) تليها مباشرة حالة الأنا الأب المعياري السلبي (المضطهد)، وكذا سيناريو الحياة كن قويا، في حين فئة ذوي الإجهاد المنخفض يغلب في تعاملاتها حالة الأنا الطفل المتكيف الإيجابي (الطفل النموذج) وبدرجة ثانية الطفل المتكيف السلبي (الراضخ)، كما وتوظف سيناريو الحياة كن مثاليا.

وللتأكد أكثر من جوهر الاختلافات الملاحظة أعلاه سيتم القيام بدراسة دلالة هذه الفروق إحصائيا.

#### 4. دراسة إحصائية لدلالة الفروق بين نتائج ذوي الإجهاد المهني المرتفع وذوي الإجهاد المهني المنخفض:

بهدف الوقوف على دلالة الفروق الملاحظة في نتائج فئتي ذوي الإجهاد المهني المرتفع، وذوي الإجهاد المهني المنخفض، و بالنظر إلى حجم عينة البحث (13) إضافة إلى طبيعة توزيعات بيانات الفئتين غير الموحدة، فقد تم اعتماد اختبار مان ويتني Mann-Whitney U Test وهو اختبار لا معلمي بديل اختبار (ت). و الانطلاق من فرضية صفرية مفادها:

- لا يوجد فروق ذات دلالة إحصائية بين رتب أفراد الفئتين من حيث تأثير أبعاد المجهودات عليهم، ومستوى توظيف كل من: حالات الأنا، الملاطفات، سيناريو الحياة، التبادلات، ووضعيات الحياة.
- و فرضية بديلة مفادها: متوسطات الرتب بين فئة ذوي الإجهاد المهني المرتفع، وفئة ذوي الإجهاد المهني المنخفض غير متساوي.

#### 1.4. فيما يخص شدة تأثير مصادر الإجهاد المهني:

جدول رقم (142): متوسطات ورتب تأثير أبعاد مصادر الإجهاد حسب الفئتين

مجموع الرتب	متوسط الرتب	الفئة	مصادر الإجهاد المهني
45,00	5,63	ذوي الإجهاد المنخفض	متوسط تأثير مجهودات بعد الظروف الفيزيائية للعمل
75,00	10,71	ذوي الإجهاد المرتفع	
60,00	7,50	ذوي الإجهاد المنخفض	متوسط تأثير مجهودات بعد وسائل العمل
60,00	8,57	ذوي الإجهاد المرتفع	
37,50	4,69	ذوي الإجهاد المنخفض	متوسط تأثير بعد مجهودات الدور
82,50	11,79	ذوي الإجهاد المرتفع	
45,50	5,69	ذوي الإجهاد المنخفض	متوسط تأثير مجهودات بعد الحوافز
74,50	10,64	ذوي الإجهاد المرتفع	
43,00	5,38	ذوي الإجهاد المنخفض	متوسط تأثير مجهودات بعد العلاقات
77,00	11,00	ذوي الإجهاد المرتفع	
63,00	7,88	ذوي الإجهاد المنخفض	متوسط تأثير مجهودات بعد السياسة التعليمية
57,00	8,14	ذوي الإجهاد المرتفع	

من خلال الجدول السابق يمكننا ملاحظة أن هناك فرق بين متوسطات الرتب بين المجموعتين ذات التأثير المنخفض، وذات التأثير المرتفع ، في بعض الأبعاد. وللتأكد من دلالة هذه الفروق الملاحظة بين المجموعتين يوضح الجدول رقم 143 نتائج اختبار مان ويتني.

**جدول رقم (143): نتائج اختبار مان ويتني لدلالة الفروق في تأثير مصادر الإجهاد بين ذوي الإجهاد المرتفع وذوي الإجهاد المنخفض**

	متوسط تأثير مجهودات بعد الظروف الفيزيائية	متوسط تأثير مجهودات بعد وسائل العمل	متوسط تأثير بعد مجهودات الدور	متوسط تأثير مجهودات بعد الحوافز	متوسط تأثير مجهودات بعد العلاقات	متوسط تأثير مجهودات بعد السياسة التعليمية
U de Mann-Whitney	9	24	1,5	9,5	7	27
W de Wilcoxon	45	60	37,5	45,5	43	63
Z	-2,217	-0,523	-3,081	-2,154	-2,432	-0,116
Signification asymptotique (bilatérale)	<b>0,027</b>	0,601	<b>0,002</b>	<b>0,031</b>	<b>0,015</b>	0,908
Signification exacte [2*(signification unilatérale)]	,029 <sup>b</sup>	,694 <sup>b</sup>	,001 <sup>b</sup>	,029 <sup>b</sup>	,014 <sup>b</sup>	,955 <sup>b</sup>
a. Critère de regroupement المجهودات المهنية تأثير مستوى						
b. Non corrigé pour les ex aequo.						

من خلال نتائج الاختبار يمكننا قبول الفرض الصفري فيما يتعلق بمتوسط تأثير مجهودات بعد السياسة التعليمية، ومتوسط تأثير مجهودات بعد وسائل العمل. لأن مستوى الدلالة أكبر من 5/1000.

ورفض الفرض الصفري فيما يتعلق بمتوسط تأثير مجهودات بعد العلاقات، متوسط تأثير مجهودات بعد الحوافز، متوسط تأثير بعد مجهودات الدور، متوسط تأثير مجهودات بعد الظروف الفيزيائية، لأن مستوى الدلالة أقل من 5/1000 وبالتالي قبول الفرضية البديلة فيما يخص متوسط تأثير بعد علاقات العمل بين ومتوسط تأثير بعد الحوافز، ومتوسط تأثير بعد الدور، ومتوسط تأثير بعد الظروف الفيزيائية في العمل.

أي أنه يمكننا القول بعدم وجود اختلاف في تأثير كل من بعد السياسة التعليمية، و بعد وسائل العمل بين ذوي الإجهاد المهني المرتفع ، وذوي الإجهاد المهني المنخفض ، بينما فئة ذوي الإجهاد المرتفع أكثر تأثراً بالحوافز، علاقات العمل، الدور، والظروف الفيزيائية من ذوي الإجهاد المنخفض.

## 2.4. فيما يخص حالات الأنا:

جدول رقم (144): متوسطات رتب توظيف حالات الأنا لدى الفئتين

حالات الأنا	مستوى الإجهاد المهني	متوسط الرتب	مجموع الرتب
حالة الأنا الأب المعطاء الإيجابي	ذوي الإجهاد المنخفض	7,31	58,50
	ذوي الإجهاد المرتفع	8,79	61,50
حالة الأنا الأب المعطاء السلبي	ذوي الإجهاد المنخفض	8,38	67,00
	ذوي الإجهاد المرتفع	7,57	53,00
حالة الأنا الاب المضطهد	ذوي الإجهاد المنخفض	7,00	56,00
	ذوي الإجهاد المرتفع	9,14	64,00
حالة الأنا الأب الحاضن	ذوي الإجهاد المنخفض	6,06	48,50
	ذوي الإجهاد المرتفع	10,21	71,50
حالة الأنا الراشد	ذوي الإجهاد المنخفض	7,63	61,00
	ذوي الإجهاد المرتفع	8,43	59,00
حالة الأنا الطفل المعلم الصغير	ذوي الإجهاد المنخفض	8,56	68,50
	ذوي الإجهاد المرتفع	7,36	51,50
حالة الأنا الطفل المعياري الإيجابي	ذوي الإجهاد المنخفض	8,50	68,00
	ذوي الإجهاد المرتفع	7,43	52,00
حالة الأنا الطفل المعياري السلبي الراضخ	ذوي الإجهاد المنخفض	8,00	64,00
	ذوي الإجهاد المرتفع	8,00	56,00
حالة الأنا الطفل المعياري السلبي المتمرد	ذوي الإجهاد المنخفض	8,06	64,50
	ذوي الإجهاد المرتفع	7,93	55,50

نلاحظ من خلال الجدول أعلاه أنه لا توجد فروق واضحة بين متوسطات رتب المجموعتين فيما يتعلق بحالات الأنا، لذلك تم الاستعانة باختبار مان ويتي لدلالة الفروق بين المجموعتين، يوضح نتائج الجدول رقم 144.

## جدول رقم (145): نتائج اختبار مان ويتني لدلالة الفروق في توظيف حالات الأنا بين الفئتين

	حالة الأنا الأب المعطاء الإيجابي	حالة الأنا الأب المعطاء السلبي	حالة الأنا الأب المضطهد	حالة الأنا الأب الحاضن	حالة الأنا الراشد	حالة الأنا الطفل المعلم الصغير	حالة الأنا الطفل المعياري الإيجابي	حالة الأنا الطفل المتكيف السلبي الراضخ	حالة الأنا الطفل المتكيف السلبي المتمرد
U de Mann-Whitney	22,5	25	20	12,5	25	23,5	24	28	27,5
W de Wilcoxon	58,5	53	56	48,5	61	51,5	52	56	55,5
Z	-0,657	-0,358	-0,939	-1,835	-0,356	-0,533	-0,479	0	-0,059
Signification asymptotique (bilatérale)	0,511	0,72	0,348	0,066	0,722	0,594	0,632	1	0,953
Signification exacte [2*(signification unilatérale)]	,536b	,779b	,397b	,072b	,779b	,613b	,694b	1,000b	,955b
Critère de regroupement : a. مستوى تأثير المجهودات المهنية									
b. Non corrigé pour les ex aequo.									

اعتمادا على نتائج الاختبار يمكننا قبول الفرض الصفري فيما يتعلق باستعمال حالة الأنا الطفل المعياري السلبي، حالة الأنا الطفل المعياري الإيجابي، حالة الأنا الطفل المعلم الصغير، حالة الأنا الراشد، حالة الأنا الأب الحاضن حالة الأنا الأب المضطهد، حالة الأنا الأب المعطاء السلبي، حالة الأنا الأب المعطاء الإيجابي لأن مستوى الدلالة أكبر من 5/1000.

أي أنه لا توجد فروق بين ذوي الإجهاد المرتفع، وذوي الجهد المنخفض في استخدام حالات الأنا: الطفل المعياري السلبي، الطفل المعياري الإيجابي، الطفل المعلم الصغير، الراشد، الأب الحاضن، الأب المضطهد، الأب المعطاء السلبي، والأب المعطاء الإيجابي.

وفي مقابل ذلك قبول الفرض البديل فيما يخص استخدام حالة الأنا الطفل المتكيف السلبي (المتمرد)، أي أن هناك اختلافا بين ذوي الإجهاد المرتفع، وذوي الإجهاد المنخفض في استخدام حالة الأنا الطفل المتكيف السلبي (المتمرد)، لأنه وبالنظر لمعطيات فإن مستوى الدلالة أقل من 5/1000 (0,059)

## 3.4. فيما يخص الملاحظات:

جدول رقم (146): متوسطات رتب الملاحظات حسب مستوى تأثير المجهودات المهنية

الملاحظات	مستوى الإجهاد المهني	متوسط الرتب	مجموع الرتب
ملاحظات غير مشروط سلبية	ذوي الإجهاد المنخفض	7,44	59,50
	ذوي الإجهاد المرتفع	8,64	60,50
ملاحظات غير مشروط ايجابية	ذوي الإجهاد المنخفض	8,25	66,00
	ذوي الإجهاد المرتفع	7,71	54,00
ملاحظات مشروط سلبية	ذوي الإجهاد المنخفض	8,88	71,00
	ذوي الإجهاد المرتفع	7,00	49,00
ملاحظات مشروط ايجابية	ذوي الإجهاد المنخفض	8,00	64,00
	ذوي الإجهاد المرتفع	8,00	56,00
قبول الملاحظات	ذوي الإجهاد المنخفض	7,88	63,00
	ذوي الإجهاد المرتفع	8,14	57,00
طلب الملاحظات	ذوي الإجهاد المنخفض	9,44	75,50
	ذوي الإجهاد المرتفع	6,36	44,50
منح الملاحظات	ذوي الإجهاد المنخفض	8,50	68,00
	ذوي الإجهاد المرتفع	7,43	52,00
رفض منح الملاحظات	ذوي الإجهاد المنخفض	8,13	65,00
	ذوي الإجهاد المرتفع	7,86	55,00

نلاحظ في الجدول أنه لا توجد فروق واضحة بين متوسطات رتب المجموعتين فيما يتعلق بالملاحظات سواء من حيث نوعيتها أو من حيث طلب أو منح المعلمات لهذه الملاحظات. وللتأكد سوف نحسب دلالة الفروق بين المجموعتين لاختبار مان ويتي.

جدول رقم (147): اختبار مان ويتني لدلالة الفروق في الملاحظات بين ذوي الإجهاد المرتفع وذوي الإجهاد المنخفض

ملاحظات غير مشروط سلبية	ملاحظات غير مشروط إيجابية	ملاحظات مشروط سلبية	ملاحظات مشروط إيجابية	قبول الملاحظات	طلب الملاحظات	منح الملاحظات	رفض منح الملاحظات	
U de Mann-Whitney	23,5	26	21	28	27	16,5	24	27
W de Wilcoxon	59,5	54	49	56	63	44,5	52	55
Z	- 0,53 3	- 0,24 6	- 0,84 3	0	-0,12	1,43 3	- 0,47 3	- 0,12 3
Signification asymptotique (bilatérale)	0,59 4	0,80 6	0,39 9	1	0,90 4	0,15 2	0,63 6	0,90 2
Signification exacte [2*(signification unilatérale)]	,613 b	,867 b	,463 b	1,000 b	,955 b	,189 b	,694 b	,955 b
a. Critère de regroupement : مستوى تأثير المجهودات المهنية :								
b. Non corrigé pour les ex aequo.								

من خلال نتائج الاختبار يمكننا أن نقول بـ:

قبول الفرض الصفري فيما يتعلق بمنح أو طلب الملاحظات، أو المتعلق بطبيعة الملاحظات لأن مستوى الدلالة أكبر من 5/1000.

أي أن المعلمات ذوات الإجهاد المرتفع لا يختلفن عن المعلمات ذوات الإجهاد المنخفض من حيث: منح الملاحظات، طلب الملاحظات، قبول الملاحظات، واستخدام ملاحظات مشروطة إيجابية، استخدام ملاحظات مشروطة سلبية، استخدام ملاحظات غير مشروطة إيجابية، واستخدام ملاحظات غير مشروطة سلبية.

## 5.4. فيما يخص سيناريو الحياة:

جدول رقم (148): متوسطات رتب سيناريو الحياة حسب مستوى تأثير المجهودات المهنية

سيناريو الحياة	مستوى الإجهاد المهني	متوسط الرتب	مجموع الرتب
سيناريو الحياة كن مثاليا	ذوي الإجهاد المنخفض	8,50	68,00
	ذوي الإجهاد المرتفع	7,43	52,00
سيناريو الحياة أفرحني	ذوي الإجهاد المنخفض	6,63	53,00
	ذوي الإجهاد المرتفع	9,57	67,00
سيناريو الحياة أسرع	ذوي الإجهاد المنخفض	5,81	46,50
	ذوي الإجهاد المرتفع	10,50	73,50
سيناريو الحياة أبذل مجهودا	ذوي الإجهاد المنخفض	7,31	58,50
	ذوي الإجهاد المرتفع	8,79	61,50
سيناريو الحياة أبذل كن قويا	ذوي الإجهاد المنخفض	7,44	59,50
	ذوي الإجهاد المرتفع	8,64	60,50

فيما يتعلق بسيناريو الحياة المستخدم بكثرة بين المعلمات نلاحظ فقط فرقا واضحا بين عينة المعلمات المجهودات وعينة المعلمات غير المجهودات فقط في استخدام سيناريو الحياة أسرع، بينما باقي السيناريوهات لا توجد في متوسطات رتبها ما يشير إلى فرق واضح. وللتأكد سوف نحسب دلالة الفروق بين المجموعتين لاختبار مان ويتني .

جدول رقم (149): اختبار مان ويتني لدلالة الفروق في سيناريو الحياة بين ذوي الإجهاد المرتفع وذوي الإجهاد المنخفض

	سيناريو الحياة كن مثاليا	سيناريو الحياة أفرحني	سيناريو الحياة أسرع	سيناريو الحياة أبذل مجهودا	سيناريو الحياة كن قويا
U de Mann-Whitney	24,000	17,000	10,500	22,500	23,500
W de Wilcoxon	52,000	53,000	46,500	58,500	59,500
Z	-,468	-1,280	-2,045	-,645	-,526
Signification asymptotique (bilatérale)	,640	,201	<b>,041</b>	,519	,599
Signification exacte [2*(signification unilatérale)]	,694 <sup>b</sup>	,232 <sup>b</sup>	,040 <sup>b</sup>	,536 <sup>b</sup>	,613 <sup>b</sup>
a. Critère de regroupement : المهنية المجهودات تأثير مستوى					
b. Non corrigé pour les ex aequo.					

من خلال النتائج المحصل عليها بعد تطبيق اختبار مان وتني لدلالة الفروق يمكننا القول بـ:

قبول الفرض الصفري المتعلق بـ: درجة استخدام سيناريو الحياة كن قويا، أبذل مجهودا، أفرحني، كن مثاليا

لأن مستوى الدلالة فيهم كلهم أكبر من 5/1000.

بينما يرفض الفرض الصفري المتعلق بـ: درجة استخدام سيناريو الحياة أسرع، وبالتالي نعتمد الفرض البديل الذي يقول:

هناك فروق ذات دلالة إحصائية بين مجموع المعلمات المجهودات ومجموع المعلمات غير المجهودات في درجة استخدام سيناريو الحياة أسرع، لأن مستوى الدلالة أقل من 5/1000. (041) كنتيجة: تختلف عينة ذوي الإجهاد المرتفع، وذوي الإجهاد المنخفض من حيث استخدامها لسيناريوهات الحياة فقط من خلال استخدام سيناريو الحياة أسرع.

## 6.4. فيما يخص التبادلات:

جدول رقم (150): متوسطات رتب التبادلات حسب مستوى تأثير المجهودات المهنية

التبادلات	مستوى الإجهاد المهني	متوسط الرتب	مجموع الرتب
التبادلات التكاملية	ذوي الإجهاد المنخفض	8,13	65,00
	ذوي الإجهاد المرتفع	7,86	55,00
التبادلات المتقاطعة	ذوي الإجهاد المنخفض	6,69	53,50
	ذوي الإجهاد المرتفع	9,50	66,50
التبادلات المخفية	ذوي الإجهاد المنخفض	6,75	54,00
	ذوي الإجهاد المرتفع	9,43	66,00

نلاحظ في الجدول أنه لا توجد فروق واضحة بين متوسطات رتب المجموعتين فيما يتعلق باستخدام التبادلات المتقاطعة، والتبادلات المخفية، وللتأكد سوف نحسب دلالة الفروق بين المجموعتين لاختبار مان ويتني.

جدول رقم (151): اختبار مان ويتني لدلالة الفروق في التبادلات بين ذوي الإجهاد المرتفع وذوي الإجهاد المنخفض

	التبادلات المتقاطعة	التبادلات المخفية	التبادلات التكاملية
Mann-Whitney U	17,500	18,000	27,000
Wilcoxon W	53,500	54,000	55,000
Z	-1,237	-1,270	-,120
Asymp. Sig. (2-tailed)	,216	,204	,904
Exact Sig. [2*(1-tailed Sig.)]	,232 <sup>b</sup>	,281 <sup>b</sup>	,955 <sup>b</sup>
a. Grouping Variable: مستوى تأثير المجهودات المهنية			
b. Not corrected for ties.			

من خلال النتائج المحصل عليها بعد تطبيق اختبار مان وتني لدلالة الفروق يمكننا القول بقبول الفرض الصفري المتعلق ب: درجة استخدام التبادلات المخفية، التبادلات المتقاطعة، التبادلات التكاملية.

لأن مستوى الدلالة فيهم كلهم أكبر من 5/1000.

**كنتيجة:**

لا تختلف المعلمات المجهدات عن المعلمات غير المجهدات في استخدام نوع التبادلات.

رغم ذلك، نريد التأكد من عدم وجود الفروق بتطبيق اختبار ك<sup>2</sup> على العينتين.

**التبادلات السائدة:**

جدول رقم (152): توزيع التبادلات السائدة وفق مستوى تأثير المجهدات المهنية

المجموع	مستوى الإجهاد المهني		نوعية التبادلات السائدة
	إجهاد مرتفع	إجهاد منخفض	
12	5	7	تبادلات تكاملية
3	2	1	تبادلات متقاطعة
15	7	8	المجموع

و للتأكد أكثر عن دلالة الفروق قامت الباحثة بحساب اختبار ك<sup>2</sup>.

**دلالة اختبار ك<sup>2</sup>:**

جدول رقم (153): نتائج اختبار كاي مربع لدلالة الفروق بين ذوي الإجهاد المرتفع وذوي الإجهاد

المنخفض من حيث التبادلات السائدة

	Value	df	Asymptotic Significance (2-sided)	Exact Sig. (2-sided)	Exact Sig. (1-sided)
Pearson Chi-Square	,603 <sup>a</sup>	1	,438		
Continuity Correction <sup>b</sup>	,017	1	,897		
Likelihood Ratio	,608	1	,436		
Fisher's Exact Test				,569	,446
Linear-by-Linear Association	,562	1	,453		
N of Valid Cases	15				

a. 2 cells (50,0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is 1,40.

b. Computed only for a 2x2 table

من خلال الجدول رقم (153) نلاحظ أن هناك 50% من الخلايا (أي أكثر من 20%) تشمل تكرارات أقل من 5، وبالتالي نحتاج لتفحص قيمة معامل Likelihood Ratio ودلالته؛ ويظهر ذات الجدول أن قيمة دلالته أكبر من 0.05، مما يعني أن الفروق الملاحظة بين ذوي الإجهاد المرتفع وذوي الإجهاد المنخفض من حيث التبادلات السائدة غير دالة؛ أي لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين الفئتين تعزى إلى متغير التبادلات السائدة، بعبارة أخرى لا تختلف التبادلات السائدة بين نوات الإجهاد المهني المرتفع، وذوات الإجهاد المهني المنخفض.

#### 7.4. فيما يخص وضعيات الحياة:

جدول رقم (154): متوسطات رتب وضعيات الحياة حسب مستوى تأثير المجهدات المهنية

مجموع الرتب	متوسط الرتب	مستوى الإجهاد المهني	وضعيات الحياة
79,50	9,94	ذوي الإجهاد المنخفض	وضعية الحياة أنا إيجابي
40,50	5,79	ذوي الإجهاد المرتفع	
65,50	8,19	ذوي الإجهاد المنخفض	وضعية الحياة أنت إيجابي
54,50	7,79	ذوي الإجهاد المرتفع	
57,00	7,13	ذوي الإجهاد المنخفض	وضعية الحياة أنا سلبي
63,00	9,00	ذوي الإجهاد المرتفع	
64,00	8,00	ذوي الإجهاد المنخفض	وضعية الحياة أنت سلبي
56,00	8,00	ذوي الإجهاد المرتفع	

نلاحظ وجود فروق بين متوسطات ذوي الإجهاد المنخفض والإجهاد المرتفع فيما يتعلق بوضعيات الحياة أنا إيجابي، وأنا سلبي، بينما لا توجد فروق واضحة بينهما في استخدام وضعيات الحياة أنت إيجابي، وأنت سلبي، ورغم ذلك سوف نتأكد من خلال اختبار مان ويتني لدلالة الفروق بين العينتين.

جدول رقم (155): اختبار مان ويتني لدلالة الفروق في وضعيات الحياة بين ذوي الإجهاد المرتفع وذوي الإجهاد المنخفض

	وضعية الحياة أنا إيجابي	وضعية الحياة أنت إيجابي	وضعية الحياة أنا سلبي	وضعية الحياة أنت سلبي
U de Mann-Whitney	12,500	26,500	21,000	28,000
W de Wilcoxon	40,500	54,500	57,000	56,000
Z	-1,810	-,189	-,836	,000
Signification asymptotique (bilatérale)	,070	,850	,403	1,000
Signification exacte	,072 <sup>b</sup>	,867 <sup>b</sup>	,463 <sup>b</sup>	1,000 <sup>b</sup>
a. Critère de regroupement : المهنية المجهودات تأثير مستوى				
b. Non corrigé pour les ex aequo.				

من خلال النتائج المحصل عليها بعد تطبيق اختبار مان وتتي لدلالة الفروق يمكننا القول بقبول الفرض الصفري المتعلق ب: درجة استخدام وضعية الحياة أنت سلبي، درجة استخدام وضعية الحياة أنا سلبي، درجة استخدام وضعية الحياة أنا إيجابي، درجة استخدام وضعية الحياة أنت إيجابي. لأن مستوى الدلالة فيهم كلهم أكبر من 5/1000.

**كنتيجة:** لا تختلف المعلمات المجهودات عن المعلمات غير المجهودات في استخدام وضعيات الحياة.

رغم ذلك، نريد التأكد من عدم وجود الفروق بتطبيق اختبار ك<sup>2</sup> على العينتين.

**وضعية الحياة السائدة:**

جدول رقم (156): توزيع وضعيات الحياة السائدة وفق مستوى تأثير المجهودات المهنية

المجموع	مستوى الإجهاد		وضعية الحياة السائدة
	إجهاد مرتفع	إجهاد منخفض	
11	3	8	أنا + أنت +
2	2	0	أنا + أنت -
1	1	0	أنا - أنت -
1	1	0	أنا - أنت +
15	7	8	المجموع

## دلالة اختبار كاي مربع:

جدول رقم (157): نتائج اختبار كاي مربع لدلالة الفروق بين ذوي الإجهاد المرتفع وذوي الإجهاد المنخفض من حيث وضعية الحياة السائدة

	Value	df	Asymptotic Significance (2-sided)
<b>Pearson Chi-Square</b>	6,234 <sup>a</sup>	3	,101
<b>Likelihood Ratio</b>	7,837	3	<b>,050</b>
<b>Linear-by-Linear Association</b>	4,455	1	,035
<b>N of Valid Cases</b>	15		

بما أن هناك 75% من الخلايا (أي أكثر من 20%) تشمل تكرارات أقل من 5، فإننا نضطر لتفحص قيمة معامل Likelihood Ratio ودلالته؛ ومن خلال الجدول أعلاه يظهر أن دلالة هذا الأخير يساوي مستوى الدلالة 0.05، مما يعني أن الفروق الملاحظة بين ذوي الإجهاد المرتفع وذوي الإجهاد المنخفض من حيث وضعية الحياة السائدة دالة إحصائياً، ويمكن القول أن هناك وضعيات حياة سائدة مرتبطة في ظهورها بوجود إجهاد مرتفع، وهناك وضعيات حياة أخرى سائدة الظهور عند وجود إجهاد منخفض.

## 5. التحليل:

من خلال سعي الباحثة للتعرف على عمل شخصية المعلمات في مجابتهن للإجهاد المهني، استطاعت أولاً تحديد مجموعة من المصادر المسببة للإجهاد المهني لدى أفراد العينة، كذلك فقد تمكنت من تحديد مجمل الآثار التي يسببها الإجهاد المهني لدى معلمات الطور الابتدائي، على هذا الأساس تمكنت الطالبة الباحثة من تقسيم المعلمات إلى مجموعتين: فئة ذوي الإجهاد المهني المرتفع، وفئة ذوي الإجهاد المهني المنخفض، بهدف المقارنة بينهما فتبين أن الفئتين تشتركان في اعتبار بعد وسائل العمل، والحوافز على أنها مصادر مهنية مجهدة، كما أنهما لا تختلفان في منح ملاطفات مشروطة، وغير مشروطة إيجابية، وأيضاً في نوعية وضعية الحياة السائدة (أنا إيجابي، أنت إيجابي)، وكذا نوعية التبادلات (التكاملية). أما الاختلاف الملاحظ بين الفئتين فكان أساساً في توظيف حالات الأنا، وسيناريو الحياة حيث أن فئة ذوي الإجهاد المرتفع تميل إلى توظيف حالة الأنا الأب المعياري الإيجابي (الحاضن) تليها مباشرة حالة الأنا الأب المعياري السلبي (المضطهد)، وكذا سيناريو الحياة كن قويا، في حين فئة ذوي الإجهاد المنخفض يغلب في تعاملاتها حالة الأنا الطفل المتكيف الإيجابي (الطفل النموذج) وبدرجة ثانية الطفل المتكيف السلبي (الراضخ)، كما وتوظف سيناريو الحياة "كن مثاليا". على الرغم من الاختلافات الظاهرية الملاحظة بين الفئتين، إلا أنه وبالاعتماد على دلالة الفروق أفرزت النتائج المتحصل عليها أن فئة ذوي الإجهاد المرتفع كانت الأكثر تأثراً بالمصادر المهنية المتمثلة في: الظروف الفيزيائية في العمل، علاقات العمل، والحوافز مقارنة بفئة ذوي الإجهاد المنخفض. إن فئة المعلمات ذوات الإجهاد المرتفع أدركت وقيمت مستوى الموارد و المزايا التي توفرها لهن بيئة العمل من حيث ظروف العمل الفيزيائية، وعلاقات العمل مع الزملاء و الإدارة، و حتى مع الأولياء، و نظام الحوافز الضعيف نوعاً ما في المنظومة التربوية على أنها أسباب تتعارض مع حاجاتهن للمساندة من الآخر سواءً الأولياء، الأساتذة أو الإدارة فيما يتعلق بالأمور البيداغوجية، وفي حل بعض المشكلات الأخرى في حال وقوعها، وكذا حاجتهن للتقدير: الترقيّة، زيادة الأجور، تحسين الكفاءات، تنمية المهارات، وأيضاً الحاجة لتقدير المفتش البيداغوجي والمدير لمجهوداتهن، هذا التعارض الذي يولد حالة عدم توازن بين حاجات المعلمات و الموارد المتوفرة على مستوى الوظيفة .

وبانطلاق المعلمات من إدراك وتقييم أولي لتناقض مستوى الحاجات (الحاجة للدعم و المساندة، والتقدير) مع مستوى الموارد التي توفرها بيئة العمل، تنشأ لديهن من خلال هذا الاختلال في التوازن إدراكاً لحالة من التهديد، مما يضعهن أمام وضعية تحدي (الوضعية المجهدة) يسعون بالضرورة لإيجاد حل لها

حيث يبذلون قصارى جهدهم بهدف تقديم الأفضل وبأسرع وقت ممكن تحت شعار: "أستطيع الوصول للهدف المنشود إذا أسرع، سأحاول وأجتهد بسرعة" أي من خلال تبني سيناريو الحياة "أسرع"، و الذي بينت نتائج دلالة الفروق على وجوده كمؤشر مميز لفئة ذوي الإجهاد المرتفع"، مما يظهر تشكل سلوكيات الإثارة، والانفعال، والهيجان.

إن هذه الفئة من المعلمات، ومن خلال توظيفها لهذا السيناريو تجعل من الطموح والصرامة أهم مميزات شخصيتها، وحيث أن المصادر المجهددة سابقة الذكر لا تزال تضغط على المعلمات، خاصة في ظل عدم الحصول على المساندة والتقدير (ما يسمى بالأحداث المقوية) و تحت ضغط إشباع الحاجة للمساندة تعقد هذه الفئة علاقات مع الزملاء في العمل الذين تعتبرهم مصدرا هاما للتردد بالملاطفات الملائمة للوضعية المجهددة؛ وعلى الرغم من أن هذه العلاقات تميزت بظهور التبادلات التكاملية إلا أن هذه الأخيرة في الحقيقة ماهي إلا تبادلات سطحية تتجم عنها ملاطفات إيجابية غير دالة (مجرد مجاملات) أين تتلقاها هذه الفئة بطريقة سلبية لأنها غير ملائمة للوضعية المجهددة: كون الآخر لم يكن صادقا في إعطائها، أو أنهم لا يعطون الأهمية اللازمة لأقوال الآخرين (الانتقاص من أهمية أقوال الآخرين) وهذا ما عبرت عنه فئة ذوي الإجهاد المرتفع من خلال شدة تأثير مصادر الإجهاد المهني لديهم خاصة فيما يتعلق ببعد علاقات العمل (ضعف تعاون المعلمين في حل المشاكل البيداغوجية ومشاكل أخرى، ضعف مساندة الزملاء، نقص تقدير الأولياء والمفتش البيداغوجي).

وفي ظل ضعف المقويات العلائقية (الدعم و المساندة المذكورة أعلاه) تتنامى المشاعر السلبية المرتبطة بأفكار الخوف من الفشل (المعتقد بالفشل)، نتيجة لمحدودية الموارد الداعمة ويتجسد المعتقد بالفشل أكثر فأكثر، خاصة إذا قامت الخبرة التي عاشتها هذه الشخصيات في وضعيات سابقة مشابهة (مثلا في صغر المعلمة، شهدت تعرضها لمجموعة من المطالب بشكل عام، أو أن تعنف بسبب أمور ليس في استطاعتها الالتزام بها، أو أن تتعرض لسلوكيات سلبية محبطة في حالة فشل ما -سلوك والدي في الغالب- (أنت فاشلة، لا تستطيعين القيام بشيء...)) ذلك ما يكون سببا في تعزيز هذا الموقف المجهد سلبيا، هنا يحدث استهلاك واستنزاف لموارد المقاومة، فتلجأ هذه الفئة للتركيز على توظيف حالة الأنا الطفل المتكيف السلبي "المتمرد" كمحاولة أخرى للخروج من الوضعية المجهددة، وكأن لسان قولها: "بما أنه لا يمكنني تغيير الواقع (المعتقد بالفشل) فسأفعل العكس و لا تهمني النتائج"، وهنا تكبت المشاعر الأصلية (الخوف من الفشل) وتعوض بالمشاعر المتطفلة (الغضب) كمحاولة منهم لتخطي الشعور بالفشل؛ وفي هذا الصدد ذكر دومينيك

شافان وباسكال أن استبدال الشعور الأصلي بالمتطفل يحدث نوعاً من الخلط والتشويه بين المشاعر والحاجات التي تبقى غير مشبعة، وبالتالي تحدث نوعاً من الإرهاق والانزعاج (Pascal, 1972).  
إن هذه الفئة وتوظيفها لسيناريو الحياة "أسرع" والطفل المتكيف السلبي "المتنمر" في مجابقتها للمجهودات خاصة المرتبطة منها بحاجتها للمساندة (بعد العلاقات) وحاجتها للتقدير (الحوافز والظروف الفيزيائية) لم تتمكن من تحقيق أو إشباع حاجاتها، وبالتالي لم تصل إلى إحداث التوازن المطلوب، وكلما استمر تعرض المعلمات لهذه الوضعية كلما ارتفع مستوى الإجهاد المهني لديهن.

**المراجع :**

1. بركات عبد العزيز(2014): مقدمة في التحليل الإحصائي لبحوث الإعلام. الدار المصرية اللبنانية.

2. أسماء الميرغني: دروس في إحصاء (اختبارمان ويتني) قناة يوتيوب <https://www.youtube.com/watch?v=ke-9FKBqFEg>، تم النشر الأحد 22 يناير 2017. زمن الفيديو 15 دقيقة.

**References :**

3. Lawley, D.N., (1963) :Maxwell, A.E., Factor Analysis asa Statistical Method, Butterworths Mathematical Texts, England,.
4. Mardia, K.V., Kent, J.T., Bibby, J.M. ( 1979),: Multivariate Analysis, Academic Press, London.
5. <http://faculty.chass.ncsu.edu/garson/PA765/factor.html>
6. Documents mis en ligne par Michael Friendly et notamment : <http://www.psych.yorku.ca/lab/psy6140/lectures/>
7. Une discussion intéressante sur l'utilisation pratique de l'analyse factorielle : <http://core.ecu.edu/psyc/wuenschk/stathelp/EFA.htm>
8. Site pour télécharger ce polycopié etles fichiers d'exemples : <http://geai.univ-brest.fr/~carpenti/>

# الخاتمة

## الخاتمة:

حاولت هذه الدراسة تفسير الإجهاد المهني لدى معلمي الطور الابتدائي كسيرورة تفاعلية بالاعتماد على مقارنة التحليل التبادلي، فبدأت من التأكد من وجود الإجهاد المهني لديهم، وذلك من خلال حصر مختلف العوامل المسببة له، ثم الانتقال إلى تحديد مستوى الإجهاد لدى المعلمات من خلال قياس درجة تأثير مصادره المهنية وكذا شدة ظهور أعراضه، ثم انتقلت إلى محاولة تحليل تفاعل شخصية المعلمات مع هذه الظاهرة اعتماداً على التحليل التبادلي، و للوصول ليس فقط لتفسير سيرورة العملية، بل إلى محاولة الكشف عن الفروق في تعامل شخصيات المعلمات مع الظاهرة، والتي بإمكانها أن تشكل مؤشرات دالة على ظاهرة الإجهاد المهني، و اعتماداً على خصائص الشخصية حسب مقارنة التحليل التبادلي بالشكل التالي :

- حالات الأنا (الأب بأنواعه /الراشد بأنواعه /الطفل بأنواعه)

- التبادلات (تكاملية، متقاطعة، مخفية)

- الملاحظات (مشروطة إيجابية، غير مشروطة إيجابية، مشروطة سلبية، غير مشروطة سلبية)

- وضعيات الحياة (أنا إيجابي، أنت إيجابي، أنا سلبي، أنت سلبي)

- سيناريو الحياة (كن قويا، كن مثاليا، أسرع، أفرحني، ابذل مجهودا)

سمحت النتائج المتحصل عليها من خلال تطبيق مقاييس الإجهاد المهني، ومقاييس الشخصية حسب التحليل التبادلي لكل حالة على حدة، من إعطاء تفسير ديناميكي لتفاعل خصائص الشخصية حسب التحليل التبادلي مع الإجهاد المهني بدءاً من مصادره وصولاً لآثاره.

وللوصول لدلالة تصنيفية واضحة بين مختلف المتغيرات، انتقلت الباحثة إلى مستوى آخر من التحليل، يكمن في البحث عن الارتباطات بين مستوى الإجهاد (مرتفع/منخفض)، وظهور عناصر الشخصية عند المعلمات حيث أسفرت النتائج على تشابه الفئتين في:

1. اعتبار بعد وسائل العمل، والحوافز على أنها مصادر مهنية مجهدة.

2. أن كلتا العينتين تمنح ملاحظات مشروطة، وملاحظات غير مشروطة إيجابية.

3. أن نوعية وضعية الحياة السائدة لديهما هي (أنا إيجابي/ أنت إيجابي).

4. كما تشترك الفئتان في توظيف التبادلات التكاملية.

وعلى الرغم من وجود التشابه في الحالات السابقة، إلا أن النتائج بينت كذلك اختلافاً في استغلال بعض عناصر الشخصية بين الفئتين حيث:

## الخاتمة

1. فئة ذوي الإجهاد المرتفع تميل إلى توظيف حالة الأنا الأب المعياري الإيجابي (الحاضن) تليها مباشرة حالة الأنا الأب المعياري السلبي (المضطهد).
  2. فئة ذوي الإجهاد المهني المرتفع تميل إلى توظيف سيناريو الحياة كن قويا.
  3. في حين فئة ذوي الإجهاد المنخفض يغلب في تعاملاتها حالة الأنا الطفل المتكيف الإيجابي (الطفل النموذج) وبدرجة ثانية الطفل المتكيف السلبي (الراضخ).
  4. توظف فئة ذوي الإجهاد المنخفض سيناريو الحياة "كن مثاليا".
- يمكن لهذه النتائج بهذا الشكل أن تشير إلى التصنيف (التشابه والاختلاف) لكنها لم تمكن من إعطاء دلالة واضحة على خصائص الشخصية الدالة والمنبئة عن الإجهاد المهني لدى المعلمات، مما دفع بالباحثة للانتقال لدراسة دلالة الفروق باستخدام اختبار مان ويتي وكاي مربع، وقد أفرزت النتائج ما يلي:
1. الشخصية الأكثر توظيفا لسيناريو الحياة "أسرع" في تعاملاتها هي الشخصية الأكثر تعرضا للإجهاد المهني.
  2. الشخصية الأكثر توظيفا لحالة الأنا الطفل المتكيف السلبي "المتنرد" في تعاملاتها هي الشخصية الأكثر تعرضا للإجهاد المهني.
- رغم هذا يمكننا في الأخير التأكيد على أمر أساسي، وهو أنه من الممكن أن تتشابه أو تختلف مصادر الإجهاد المهني وأثاره بين المعلمات، لكن النتائج التي استنتجتها الباحثة من خلال هذه الدراسة هي:
1. كل شخصية تعتمد على عناصر التحليل التبادلي بشكل أساسي في التعامل مع الإجهاد.
  2. على الرغم من اختلاف استخدام عناصر الشخصية بين الأفراد في مواقف معينة، إلا أن التركيز على توظيف سيناريو الحياة "أسرع" والطفل المتكيف السلبي "المتنرد" يزيد من حدة مجهودات معينة (علاقات العمل، الظروف الفيزيائية للعمل، الحوافز المهنية) مرتبطة بحاجة الأفراد للدعم والتقدير.
  3. اعتماد مقارنة التحليل التبادلي أساسي في فهم وارشاد الشخصية للخروج من الإجهاد المهني السلبي.
- وفي الأخير تقترح الطالبة الباحثة جملة من المقترحات سواء للاستفادة أكثر من نتائج الدراسة، أو لتحسينها وزيادتها دقة وهي:
- ✓ توسيع عينة الدراسة إلى عينة أكبر حجما من أساتذة التعليم الابتدائي للتدقيق أكثر في علاقة الشخصية حسب التحليل التبادلي في ظهور الإجهاد.
  - ✓ تصميم برامج تدريبية إرشادية تعتمد على التحليل التبادلي، لفائدة العاملين بالتعليم الابتدائي هدفها تحسين عمل خصائص شخصيتهم أثناء مواجهتهم للمجهودات المهنية.
  - ✓ تصميم دورات في الاتصال التنظيمي أساسها الشخصية حسب التحليل التبادلي، لمجابهة ظاهرة الإجهاد المهني في المؤسسات التربوية.

## مراجع الدراسة :

## باللغة العربية:

1. الأحمد أمل (2009): "أساليب التعامل مع الضغوط النفسية لدى الشباب الجامعي" دراسة ميدانية، على عينة من طلبة جامعة دمشق"، مجلة العلوم التربوية والنفسية. (5ع).
2. الاشقرانجي محمد(2003): "الضغوط النفسية لدى الطلبة الوافدين وحاجاتهم الارشادية في غزة" أطروحة دكتوراه غير منشورة. كلية التربية، جامعة أم القرى.
3. أندرو سيزلاقي و مارك جي ولاس(1991) ترجمة جعفر أبو القاسم أحمد، معهد الإدارة العامة، الرياض.
4. بسطا لورنس (1990): ضغوط العمل لدى معلمي مرحلة التعليم الأساسي مصادرها و الإنفعالات النفسية السلبية المصاحبة لها، دراسات تربوية، العدد 30، مصر.
5. بن زروال فتيحة (2008): "أنماط الشخصية وعلاقتها بالاجهاد -المستوى، الاعراض، المصادر، واستراتيجيات المجابهة -رسالة دكتوراه غير منشورة، جامعة منتوري قسنطينة.
6. جمال مرسي وثابت ادريس (2002): السلوك التنظيمي، دار الجامعة، الإسكندرية، مصر ط1.
7. الجندي أمسية السيد، مكاري نبيلة ميخائيل (2007) "الضغوط النفسية كما يدركها معلمي المواد التطبيقية بالمرحلة الثانوية" المجلة المصرية للدراسات النفسية، ع17
8. جودت عزت (2001): " تعديل السلوك الإنساني" ط1، عمان، الدار العالمية الدولية ودار الثقافة للنشر والتوزيع.
9. حبيب الصحاف(1997): معجم إدارة الموارد البشرية و شؤون العاملين، ط1، مكتبة لبنان
10. حسين محمود، ونادر الزيود (1999): "مشكلات طلبة الجامعة ومستوى الاكتئاب لديهم في ضوء بعض المتغيرات". مجلة البصائر، مجلد 3 عدد 2، جامعة البترا، عمان.
11. خشالي، شاكركر جار الله/تميمي، إياد فاضل. أثر خصائص العمل على الإجهاد الوظيفي للعاملين: دراسة ميدانية في المستشفيات الأردنية الخاصة. جامعة العلوم التطبيقية الأهلية. الأردن.
12. دخان والحجار نبيل (2006): الضغوط النفسية لدى طلبة الجامعة الإسلامية وعلاقتها بالصلابة النفسية لديهم"، مجلة الجامعة الإسلامية، المجلد الرابع عشر، العدد2.
13. سلطان (2002): " مصادر الضغوط في العمل لدى المدرسين في المرحلة المتوسطة بدولة الكويت وعلاقتها بالاضطرابات النفسية الجسمية " مجلة العلوم التربوية، جامعة الكويت، المجلد الثامن والعشرون، العدد الأول.
14. سمير احمد عسكر (1988): متغيرات ضغط العمل، دراسة نظرية و تطبيقية في قطاع المصارف، الإمارات العربية المتحدة، الإدارة العامة، العدد 60.
15. سوس إبراهيم أبو العلا سلمي، أسماء توفيق مبروك مصطفى (2007): الانفعالات المسيطرة على الحياة بكل من إستراتيجية المواجهة و التكيف الناقد لدى طلان المرحلة الثانوية، حوليات مركز البحوث و الدراسات النفسية، الجريدة الثالثة، الرسالة الخامسة، كلية الآداب ، جامعة القاهرة.
16. السيد عبيد، ماجد بهاء الدين(2008):"الضغط النفسي ومشكلاته وأثره على الصحة النفسية" عمان: دار صفاء للنشر والتوزيع.

17. الشخانبة احمد عيد (2009): "التكيف مع الضغوط النفسية، دراسة ميدانية "دار الحامد للنشر والتوزيع عمان الاردن.
18. شعبان، رجب (1995): "الفروق الجنسية والعمرية في أساليب التكيف مع المواقف الضاغطة"، مجلة علم النفس، القاهرة، الهيئة المصرية العامة للكتاب، ع 34.
19. طه عبد العظيم حسين (2006): إدارة الضغوط التربوية و النفسية، دار الفكر للطباعة و النشر و التوزيع، مصر.
20. طه عبد العظيم حسين، سلامة عبد العظيم حسين (2006): استراتيجية إدارة الضغوط النفسية و التربوية، دار الفكر، ط1، عمان الأردن.
21. العبادي محمود (1995): "دراسة قياس الضغوط النفسية لدى الشباب الجامعي" دراسة ميدانية على عينة من طلبة جامعة الكويت، "دراسة غير منشورة".
22. عبد الرحمان بن علي (1995)، العلاقة بين ضغوط العمل و بين الولاء التنظيمي و الأداء و الرضا الوظيفي و الصفات الشخصية، دراسة مقارنة، الإدارة العامة، مجلد 35، العدد الثاني.
23. عبد الرحمن الطيريري (1994): "الضغط النفسي، مفهومه، تشخيصه، طرق علاجه ومقاومته" الرياض، مطابع شركة الصفحات الذهبية.
24. عبد العزيز، عبد المجيد محمد (2005): سيكولوجيا مواجهة الضغوط في المجال الرياضي، مركز الكتاب للنشر و التوزيع، القاهرة.
25. عودة احمد وفتحي حسن ملكاوي (1992): "أساسيات البحث العلمي في التربية والعلوم"
26. الغانم عبد العزيز (1985): " تربية الشباب في ضوء تحديات العصر " ، أبحاث ودراسات المؤتمر التربوي الخامس عشر ، جمعية المعلمين الكويتية ، الكويت .
27. فائق فوزي عبد الخالق(1969):ضغوط العمل الوظيفي ، مجلة آفاق اقتصادية المجلد 17 العدد 67 الإمارات.
28. الكبسي كامل ثامر (2002): أثر استبعاد الفقرات غير المميزة وغير الصادقة في معاملي صدق المقياس وثباته"، مجلة كلية الادارة والاقتصاد، جامعة بغداد.
29. الكحلوت عماد، ونصر الكحلوت(2006): "الضغوط المدرسية وعلاقتها بأداء معلمي التكنولوجيا بالمرحلة الأساسية العليا" دراسة مقدمة للمؤتمر الأول بجامعة الأقصى بغزة "المناهج الفلسطينية الواقع والتطلعات".
30. ماجدة العطية (2003): سلوك المنظمة، دار الشروق ، ط1، عمان، الأردن.
31. محمد علي الشبراوي (2000): "علاقة ضغط مهنة التدريس بسمات شخصية المعلم "www.maganin.com.
32. نجاح بنت قبلان(2004):مصادر ضغوط المهنة في المكتبات الأكاديمية .ط1 مطبوعات مكتبة الملك فهد الرياضين السعودية .
33. الهاشمي لوكيا (2002):الضغط النفسي في العمل: مصادره، آثاره وطرق الوقاية. مجلة أبحاث نفسية وتربوية، مخبر التطبيقات النفسية والتربوية، جامعة منتوري، قسنطينة، الجزائر.
34. الهاشمي لوكيا (2000/99): الضغط النفسي لدى أساتذة التعليم العالي. تقرير نهائي عن مشروع البحث: 98-96/02/96، مديرية البحث الجامعي، جامعة منتوري، قسنطينة.
35. هانم بنت حامد ياركندي (2000): الصحة النفسية في المفهوم الإسلامي ودراسات نفسية أخرى، الرياض، دار عالم الكتب.

36. هناء أحمد شويخ (2007): أساليب تخفيف الضغوط النفسية الناتجة عن الأورام السرطانية مع تطبيقات على حالات أورام المثانة السرطانية. القاهرة: ايتراك للنشر والتوزيع، ط1.
37. هيجان عبد الرحمن بن أحمد بن محمد (1998) : " ضغوط العمل منهج شامل لدراسة مصادرها ونتائجها وكيفية أدارتها " الرياض، معهد الإدارة العامة.
38. الوردني محمود (1986):"مدخل إلى الطب وعلم النفس المرضي" سوريا، دار الحوار.
- 39.
40. وفيه أحمد الهنداوي(1994): استراتيجيات التعامل مع ضغوط العمل الإداري، الرياض، المملكة العربية السعودية.

### References:

41. Claudie Ramond (2009) : *L'homme inachevé, comment grandir avec ses émotions de la*
42. Fanita English (1993) : *Analyse transactionnelle et émotions* Desclée de Brouwer 1976.
43. François Delivré (2003) : *Le pouvoir de négociateur*, InterEditions, Paris
44. Godard Alain, Vincent Lenhardt 1999 : *Engagements Espoirs et Rêves*, Village Mondial,
45. Jean Yves Fournier (1993) : *Gérer les rapports de force* Ed. Organisations.
46. Marie Joseph Chalvin 1982 : *Comment réussir avec ses élèves* ESF
47. Nola Katherine Symor, (n.d.) (publication originale en anglais en 1977). « Le cycle de la dépendance » in *Les Classiques de l'analyse transactionnelle* N° 3, Éditions d'Analyse transactionnelle .
48. *Transactional Analysis Journal*, publié par l'ITAA . transactionnelle N° 1, Éditions d'Analyse transactionnelle (publication originale en anglais en 1975).
49. "Adrenaline, Cortisol, Norepinephrine: The Three Major Stress Hormones, Explained". Huffington Post. April 19, 2014. Retrieved 16 August 2014.
50. "How Cells Communicate During the fight or flight response ". University of Utah. Retrieved 18 April 2013.
51. [http://www.troisiemevoie.com/isabelle\\_harle/2007/10/effets-dans-la-.html](http://www.troisiemevoie.com/isabelle_harle/2007/10/effets-dans-la-.html)
52. 289. <http://www.depage.be/nouvelles/analyse-transactionnelle-initiation-formation>
53. A Layman's Guide to Psychiatry and Psychoanalysis, 1971: (trad. Psychiatrie et psychanalyse à la portée de tous), Arthème-Fayard.
54. Abdul Hamid, N.H. & Sulaiman, Norizam & Mohd Aris, Siti Armiza & Murat, Zunairah & Taib, M.N.. (2010): Evaluation of human stress using EEG Power Spectrum. 6th International Colloquium on Signal Processing and Its Applications (CSPA). 1 - 4. 10.1109/CSPA.2010.5545282
55. Abramis, D. J. (1994). Work role ambiguity, job satisfaction, and job performance: Meta-analyses and review. *Psychological Report*, 75, 1411–1433.
56. Abramis, D. J. (1994): Work role ambiguity, job satisfaction, and job performance: Meta-analyses and review. *Psychological Report*, 75, 1411–1433.
57. *Actualités en Analyse Transactionnelle revue francophone*, éditée par les Editions d'AT.
58. *Actualités en Analyse Transactionnelle revue francophone*, éditée par les Editions d'AT.
59. Adams, G. A., & Jex, S. M. (1999) : Relationships between time management, control, work–family conflict, and strain. *Journal of Occupational Health Psychology*, 1, 72–77.

60. Adams, G. A., & Jex, S. M. (1999). Relationships between time management, control, work–family conflict, and strain. *Journal of Occupational Health Psychology*, 1, 72–77.
61. Addison-Wesley. Haghightagou H. & Peterson C (1995) : Coping and depressive symptoms among Iranian students, *Journal of Social Psychology*, 135, 175-80.
62. Agnès le Guernic (2004): Etats du moi, transactions et communication : Savoir enfin que dire
63. Agnès le Guernic (2004): Etats du moi, transactions et communication : Savoir enfin que dire après avoir dit bonjour ! Inter éditions.
64. Agnès Le Guernic (2009) :Sortir des conflits Paris Inter Editions..
65. Agnès Le Guernic (2014) : Améliorez vos relations et vivez mieux, Comment développer des relations humaines de qualité en famille, entre amis et dans la vie professionnelle, Ed Ixelles.
66. Agnès Le Guernic (2015) : Analyse transactionnelle en action, Les concepts clés de l'AT et leurs applications au quotidien, Ed Ixelles.
67. Agnès Le Guernic (2011) : L'Analyse transactionnelle, pour mieux se connaître et améliorer ses
68. Agnès le Guernic et José Grégoire (2009) : Sortir des conflits grâce à l'AT : Pacifier ses relations avec l'analyse transactionnelle Inter éditions.
69. Alain Cardon (1981) : Jeux Pédagogiques et Analyse Transactionnelle. Les Éditions D'organisation.
70. Alain Cardon (1986) : le manager et son équipe l'analyse transactionnelle et l'école de palo alto. Paris les éditions d'organisation,
71. Alain Cardon (2013) Available at <http://ifat.net/>
72. Alain Cardon Vincent Lenhardt Pierre Nicolas 2004 :L'Analyse Transactionnelle outil de communication et d'évolution Éditions d'Organisation 2 éd, (02/01/2015) Available at <http://www.acifr.org>
73. Alain Cardon, Vincent Lenhardt Pierre Nicolas 1979 l' Analyse Transactionnelle, Paris, Ed d'Organisation
74. Alain Cardon(1992) : Décider en équipe, Paris Edtions d'Organisation,
75. Alain Crespelle(1992), Le moi, le rôle et la personne, différences et interférences ; extension du modèle de l'analyse transactionnelle à la dimension instituée de la relation, AAT n°52
76. Alain Crespelle(1992), Le moi, le rôle et la personne, différences et interférences ; extension du modèle de l'analyse transactionnelle à la dimension instituée de la relation, AAT n°52
77. Alex Mucchielli(2004) : Approche systémique dans les organisations, Paris Armand Colin,.
78. Alexandra N. Nowbar, Graham D. Cole, Matthew J. Shun-Shin, Judith A. Finegold, Darrel P. Francis(2014):*International RCT-based guidelines for use of preoperative stress testing and perioperative beta-blockers and statins in non-cardiac surgery*. *International Journal of Cardiology*, Volume 172, Issue 1, 1 March, Pages 138-143
79. Alloy, L. B., & Abramson, L. Y. (1979). *Judgment of contingency in depressed and nondepressed students: Sadder but wiser?* *Journal of Experimental Psychology: General*, 108, 441–483.
80. Alloy, L. B., & Abramson, L. Y. (1979): Judgment of contingency in depressed and nondepressed students: Sadder but wiser? *Journal of Experimental Psychology: General*, 108, 441–483.
81. Among Attitude Components(p 1-14) New Haven And London, Yale University Press.
82. Amstad, F. T., Meier, L. L., Fasel, U., Elfering, A., & Semmer, N. K. (2011): A meta-analysis of work-family conflict and various outcomes with a special emphasis on cross-

- domain versus matching-domain relations. *Journal of Occupational Health Psychology*, 16, 151–169.
83. Amstad, F. T., Meier, L. L., Fasel, U., Elfering, A., & Semmer, N. K. (2011). *A meta-analysis of work-family conflict and various outcomes with a special emphasis on cross-domain versus matching-domain relations*. *Journal of Occupational Health Psychology*, 16, 151–169.
84. Analyse Transactionnelle ? (n.d.) Retrieved November 27 2015 from <http://www.analyse->
85. analyse transactionnelle 2010/4 (N° 136), p. 64-66.
86. Analyse transactionnelle et stress Available at [https://www.youtube.com/results?search\\_query=analyse+transactionnelle+et+stress](https://www.youtube.com/results?search_query=analyse+transactionnelle+et+stress)
87. Anna A ,E Déry article :les strokes en management ou les signes de reconnaissances) *Actualités en analyse transactionnelle* (N° 133), p. 1-13.
88. Anne Clotilde Abécassis Ziégler, « Le point sur... La scène de scénario », *Actualités en analyse transactionnelle* 2010/4 (N° 136)
89. Anne Clotilde Abécassis Ziégler, « Le point sur... La scène de scénario », *Actualités en*
90. Aoui, Gysa (1979) *Le Triple Moi*, Paris : Robert Laffont. attitudes.
91. Arnold, J., Cooper, C. L., & Robertson, I. T. (1995): *Work psychology. Understanding human behaviour in the workplace* (2nd ed.). London: Pitman Publishing. Mark.indd 27 16/06/2008 10:25:11 28 G.M. Mark and A.P
92. Assouline, M., & Meir, E. I. (1987). Meta-analysis of the relationship between congruence and well-being measures. *Journal of Vocational Behavior*, 31, 319–332.
93. Assouline, M., & Meir, E. I. (1987):Meta-analysis of the relationship between congruence and well-being measures. *Journal of Vocational Behavior*, 31, 319–332.
94. At Institut français d'analyse transactionnelle sur [http://ifat.net/histoire\\_at.php](http://ifat.net/histoire_at.php) AT Vol 2.
95. Aust, B., & Ducki, A. (2004). *Comprehensive health promotion interventions at the workplace: Experiences with health circles in Germany*. *Journal of Occupational Health Psychology*, 9, 258–270.
96. Aust, B., & Ducki, A. (2004):Comprehensive health promotion interventions at the workplace: Experiences with health circles in Germany. *Journal of Occupational Health Psychology*, 9, 258–270.
97. Bakker, A. B., van Veldhoven, M. J. P. M., & Xanthopoulou, D. (2010): Beyond the demand-control model: Thriving on high job demands and resources. *Journal of Personnel Psychology*, 9, 3–16.
98. Bakker, A. B., van Veldhoven, M. J. P. M., & Xanthopoulou, D. (2010). *Beyond the demand-control model: Thriving on high job demands and resources*. *Journal of Personnel Psychology*, 9, 3–16.
99. Bakker, A. B., Demerouti, E., Sanz-Vergel, A. I. (2014). *Burnout and work engagement: The JD-R approach*. *Annual Review of Organizational Behavior*, 1, 389–411.
100. Bakker, A. B., Demerouti, E., Sanz-Vergel, A. I. (2014): Burnout and work engagement: The JD-R approach. *Annual Review of Organizational Behavior*, 1, 389–411.
101. Baron, R. M., & Kenny, D.A. (1986): The Mediator-Moderator Variable Distinction in Social Psychological Research: Conceptual, Strategic, and Statistical Considerations. *Journal of Personality and Social Psychology*, 51, 6,
102. Beehr, T. A., & Glazer, S. (2001). A cultural perspective of social support in relation to occupational stress. In P. Perrewé, D. C. Ganster, & J. Moran (Eds.), *Research in occupational stress and well-being* (pp. 97–142). Amsterdam: JAI Press.
103. Beauvois Jean-Léon(1994 ): *Traité de la servitude libérale*. Dunod,.

104. Beehr, T. A., Glaser, K. M., Canali, K. G., & Wallwey, D. A. (2001): Back to basics: Re-examination of demand control theory of occupational stress. *Work & Stress, 15*.
105. Ben Fekih Aissi Linda, « Monitoring électronique des performances : sources de stress », *Management & Avenir, 2010/7 (n° 37)*, p. 306-328. DOI : 10.3917/mav.037.0306. URL : <https://www.cairn.info/revue-management-et-avenir-2010-7-page-306.htm>
106. Bergman, M. E., Palmieri, P. A., Drasgow, F., & Ormerod, A. J. (2012): Racial/ethnic harassment and discrimination, its antecedents, and its effect on job-related outcomes. *Journal of Occupational Health Psychology, 17*, 65–78.
107. Bergman, M. E., Palmieri, P. A., Drasgow, F., & Ormerod, A. J. (2012). *Racial/ethnic harassment and discrimination, its antecedents, and its effect on job-related outcomes*. *Journal of Occupational Health Psychology, 17*, 65–78.
108. Bernand Gangloff (2000): satisfaction et souffrance au travail, ed l'hamattan, paris.
109. Berne Éric – Que dites-vous après avoir dit Bonjour ?) Paris ,Tchou éd, Laffont
110. Berne Éric ( 2006) – Que dites-vous après avoir dit Bonjour ?) Paris ,Tchou éd, Laffont
111. Berne Éric (1975) :Psychanalyse et psychiatrie à la portée de tous Stock.
112. Berne Eric (1977) : Analyse Transactionnelle et psychothérapie. Petite Bibliothèque Paris
113. Berne Eric (1991) :La vallée du bonheur (conte) Inter Éditions
114. Berne Éric (2005) :Structure et dynamique des organisations et des groupes, Editions d'AT.
115. Berne Éric 1977 : Analyse Transactionnelle et psychothérapie. Petite Bibliothèque Paris
116. Berne Éric aurait 100 ans Actualités en analyse transactionnelle 2010/3 (N° 135) Available at Institut français d'analyse transactionnelle sur [http://ifat.net/histoire\\_at.php](http://ifat.net/histoire_at.php)
117. Berne Eric Principles Of Transactional Analysis Available at <http://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/a>
118. Berne Éric( 1967) :Des jeux et des hommes. Stock,.
119. Berne Eric(1966) :The structure and Dynamics of Organisations and Groups, New York,
120. Berne Éric(1971) : Analyse Transactionnelle et Psychothérapie Paris, Payot,
121. Berne Éric(1971) :Psychanalyse et psychiatrie à la portée de tous Fayard,
122. Berne Eric(1977) :Que dites-vous après avoir dit bonjour ?,Paris ,Tchou éd, Laffont.
123. Berne Eric(1997) ;l'analyse transactionnelle et psychothérapie Petite bibliothèque Paris Payot.
124. Berne Éric(1998) :La vallée du bonheur (Conte) Paris Inter Editions.,
125. Berne Eric(2006) :Principes de traitement psychothérapeutique en groupe Editions d'AT.
126. Berne Eric(2010) :Amour, sexe et relations Lyon Editions d'AT.
127. Berne Éric(2012) : Intuition et états du moi . Dunod Inter Edition.
128. Berne Eric.(1967) :Des jeux et des hommes. Stock,.
129. Berne Eric(1966) :The structure and Dynamics of Organisations and Groups, New York,
130. Berne vulgarise Freud! Available at <http://www.terret.ch/site/un-peu-de-philo/autres->
131. Berne vulgarise Freud! Available at <http://www.terret.ch/site/un-peu-de-philo/autres->
132. Berne, Eric (1976) : Des Jeux et des hommes Paris : Payot.
133. Bernner , s.o, sorom , D & willius , E (1985) : the stress chain : A longitudinal occupational psychology vol 58.
134. Bhagat, R. S, O'Driscoll, M. P, Babakus, E, Frey, L, Chokkar, J., Ninokumar, B. H and al (1994). Organizational stress and coping in seven national contexts: A cross-cultural investigation. In G. P. Keita & J. J. Hurrell (Eds.), *Job stress in a changing workforce:*

- Investigating gender, diversity, and family issues*. Washington, DC: American Psychological Association.
135. Bhagat, R. S., Krishnan, B., Nelson, T. A., Leonard, K. M., Ford, D. J., & Billing, T. K. (2010): Organizational stress, psychological strain, and work outcomes in six national contexts: A closer look at the moderating influences of coping styles and decision latitude. *Cross Cultural Management*, 17, 10–29.
136. Bhagat, R. S., Segovis, J. C., & Nelson, T. A. (2012): *Work stress and coping in the era of globalization*. New York: Routledge.
137. Bianchi, E (2004) :et ress and coping Among cardiovascular nurses vol 25, NO 7 pp 737-745.
138. Billings, A. G., & Moos, R. H. (1981): The role of coping responses and social resources in attenuating the stress of life events. *Journal of Behavioral Medicine*, 4, 139–157.
139. Birnie, K., Speca, M., & Carlson, L. E. (2010): Exploring self-compassion and empathy in the context of mindfulness-based stress reduction (MBSR). *Stress & Health*, 26, 359–371.
140. Biron, C., Gatrell, C., & Cooper, C. L. (2010) ُ Autopsy of a failure: Evaluating process and contextual issues in an organizational-level work stress intervention. *International Journal of Stress Management*, 17, 135–158.
141. BITTAR Eric (22 mai 2007) : Favoriser l'apprentissage avec l'At 6 emes Journées Apprentissages ENS Cachan.
142. Blaise Ollivier(1995) : L'acteur et le sujet, Vers un nouvel acteur économique, Paris, Desclée de Brouwer.
143. Blog-Fn. Coaching-go.com /2013/01 cycle de la dépendance et accès-a l'autonomie.
144. Bosma, H., Peter, R., Siegrist, J., and Marmot, M.G. (1998): Alternative job stress models and the risk of coronary heart disease. *American Journal of Public Health*, 88.
145. Bowling, N. A., & Kirkendall, C. (2012). *Workload: A review of causes, consequences, and potential interventions*. In J. Houdmont, S. Leka, & R. Sinclair (Eds.), *Contemporary occupational health psychology*(Vol. 2) (pp. 221–238). Chichester, U.K.: Wiley.
146. Bowling, N. A., & Kirkendall, C. (2012): Workload: A review of causes, consequences, and potential interventions. In J. Houdmont, S. Leka, & R. Sinclair (Eds.), *Contemporary occupational health psychology*(Vol. 2) (pp. 221–238). Chichester, U.K.: Wiley.
147. Breugh, J. A., & Colihan, J. P. (1994). Measuring facets of job ambiguity: Construct validity evidence. *Journal of Applied Psychology*, 79, 191–202.
148. Breugh, J. A., & Colihan, J. P. (1994). *Measuring facets of job ambiguity: Construct validity evidence*. *Journal of Applied Psychology*, 79, 191–202.
149. Brecard, France Hawkes, Laurie (2008 ):Le grand livre de l'analyse transactionnelle Paris Eyrolles.
150. Brecard, France Hawkes, Laurie (2008 ):Le grand livre de l'analyse transactionnelle Paris
151. Brief, A.P., & George, I.M. (1991): Psychological stress and the workplace: A brief comment on Lazarus' outlook. In P.L. Perrewe (Ed.), *Handbook on job stress*. *Journal of Social Behaviour and Personality*, 6 (7), 15-20.
152. Briner, R.B., Harris, C., & Daniels, K. (2004): How do work stress and coping work? Toward a fundamental theoretical reappraisal. *British Journal of Guidance & Counselling*, 32, 2, 223-234.
153. Brouwer,.
154. Bruk-Lee, V., & Spector, P. E. (2006): The social stressors-counterproductive work behaviors link: Are conflicts with supervisors and coworkers the same?. *Journal of Occupational Health Psychology*, 11, 145–156.

155. Bruner Jerome(1991) :car la culture donne forme à l'esprit. Eshel, Paris,. Grenoble Université. C Teries 5/4/2013 Available at <http://analysetransactionnelle.fr/jeux-psychologiques-en-entreprise/> .
156. Bruner Jerome(1991) :car la culture donne forme à l'esprit. Eshel, Paris,. Grenoble :
157. bussat (1984) analyse transactionnelle et relation de travail ..4 ed Editions ESF Paris p18.
158. Buunk, B. P, de Jonge, J, Ybema, J.F, & de Wolff, C.J. (1991): Psychosocial Aspects of Occupational Stress. In P.J.D. 159.5/4/2013 Available at <http://analysetransactionnelle.fr/jeux-psychologiques-en->
160. C. L. Cooper (1998): Theories of organizational stress Oxford: Oxford University Press,. (pp. 122-152).
161. Cancelliere, C, Cassidy, J. D, Ammendolia, C, & Côte, P. (2011): Are workplace health promotion programs effective at improving presenteeism in workers? A systematic review and best evidence synthesis of the literature. *BMC Public Health*, 11, 395–406.
162. Cancelliere, C., Cassidy, J. D., Ammendolia, C., & Côte, P. (2011). Are workplace health promotion programs effective at improving presenteeism in workers? A systematic review and best evidence synthesis of the literature. *BMC Public Health*, 11, 395–406.
163. Cannon, Walter (1932): Wisdom of the Body. United States: W.W. Norton & Company. ISBN 0393002055.
164. Caplan, R. D. (1987). Person–environment fit in organizations: Theories, facts, and values. In A. W. Riley & S. J. Zaccaro (Eds.), *Occupational stress and organizational effectiveness* (pp. 103–140). New York: Praeger.
165. Caplan, R. D. (1987): Person–environment fit in organizations: Theories, facts, and values. In A. W. Riley & S. J. Zaccaro (Eds.), *Occupational stress and organizational effectiveness* (p103–140). New York: Praeger.
166. Caplan, R.D., Cobb, S., French, J.R., Harrison, R.D. & Pinneau, S.R. (1975): Job Demands and Worker Health: Main effects and occupational differences. Washington: U.S. Government Printing Office.
167. Carayon, P. (1993): Effect of electronic performance monitoring on job design and worker stress: Review of the literature and conceptual model. *Human Factors*, 35
168. Cardon Alain (1986) :L'Analyse transactionnelle Ed. Organisations.
169. Cardon Alain(2003) : Coaching d'équipe, Eyrolles – Editions d'Organisation.
170. Carlo Moïso et michelle Novellino(2004) : Analyse Transactionnelle : retour aux sources, Lyon Editions d'AT,
171. Carlo Moïso et michelle Novellino(2004) : Analyse Transactionnelle : retour aux sources,
172. Carlo Moïso, Michele Novellino(1982) : Retour aux sources Editions d'AT.
173. Carlo Moïso, Michele Novellino. octobre (2004 )Retour aux sources Analyse
174. Caroline Carlicchi (3 janvier 2013 ) Retrieved October 22 2014 from <http://blog-fr.coaching-go.com/2013/01/le-pouvoir-des-signes-de-reconnaissance/>
175. Caroline Carlicchi (3 janvier 2013 ) Retrieved October 22 2014 from <http://blog-fr.coaching-go.com/2013/01/le-pouvoir-des-signes-de-reconnaissance/>
176. Caroline Carlicchi :Etre a l'écoute de ses émotions,(2012) : Retrieved October 11 2014 from [www.blog.fr.coaching.ge.com](http://www.blog.fr.coaching.ge.com)
177. Caroline Carlicchi :Etre a l'écoute de ses émotions,(2012) : Retrieved October 11 2014
178. Caroline Carucchi(24 février 2012) analyse transactionnelle et coaching outils .
179. Caroline Carucci : ( 2013) se libérer de ses injonctions parentales Retrieved 12/02/2014 from web .

180. Cartwright, S., & Cooper, C. L. (2005): Individually targeted interventions. In J. Barling, E. K. Kelloway, & M. R. Frone (Eds), *Handbook of work stress* (pp. 607–622). Thousand Oaks, CA: SAGE.
181. Carver, C.S., Scheier, M.F., & Weintraub, J.K. (1989): *Assessing coping strategies: A theoretically based approach*. *Journal of Personality and Social Psychology*, 56, 267-283
182. Cavanaugh, M. A., Boswell, W. R., Roehling, M. V., & Boudreau, J. W. (2000): An empirical examination of self-reported work stress among U.S. managers. *Journal of Applied Psychology*, 85, 65–74.
183. Chalvin Marie-Joseph(1993) : *Enseignement et Analyse Transactionnelle*. Nathan.
184. *changements organisationnels : une perspective transactionnelle* », *Le travail humain* (Vol. 67),
185. Chong, D. S. F., van Eerde, W., Rutte, C. G., & Chai, K. H. (2012): Bringing employees closer: The effect of proximity on communication when teams function under time pressure. *Journal of Product Innovation Management*, 29, 205–215.
186. Chong, D. S. F., van Eerde, W., Rutte, C. G., & Chai, K. H. (2012). Bringing employees closer: The effect of proximity on communication when teams function under time pressure. *Journal of Product Innovation Management*, 29, 205–215.
187. Chris Walls & Frank Darby: The New Zealand government approach to stress and fatigue
188. Christine Chevalier (2006 ): *Faire face aux émotions : Pour gérer au quotidien conflits*,
189. Christine Chevalier et Martine Walter (2008): *L'analyse transactionnelle*, Inter éditions (un cours 101 complet).
190. Christine Chevalier et Martine Walter (2008): *L'analyse transactionnelle*, Inter éditions Christine Roussy introduction à l' Analyse Transactionnelle Retrieved (19/03/15 )
191. Christine Roussy Introduction a L' Analyse Transactionnelle Atelier «101» L'A.T. Pour Une Nouvelle Communication (n.d.) Retrieved April 14 2014 from [www.formation-consulting.ch](http://www.formation-consulting.ch)
192. Christine Roussy Introduction a L' Analyse Transactionnelle Atelier «101» L'A.T. Pour
193. Christine Roussy introduction à l' Analyse Transactionnelle Retrieved October 07 2014 from [www.cls.upt.ro/files/conferinte/proceedings/2008/03\\_stanciu.pdf](http://www.cls.upt.ro/files/conferinte/proceedings/2008/03_stanciu.pdf)
194. Christophe Carré , Laurie Hawkes (2011) *50 exercices pour bien commencer l'année* Ed eyrolles.
195. Christophe Carré(2002) : *Surmonter les conflits*, Editions d'Organisation, Paris .
196. Christophe Cherpit , cours dialoguant (n.d.) Retrieved October 07 2014
197. Christophe Marx, (2010/4) « Soins psychologiques obligés des agresseurs sexuels : impasse ou défi réaliste ? », *Actualités en analyse transactionnelle* (N° 136).
198. Christophe Marx, (2010/4) « Soins psychologiques obligés des agresseurs sexuels : impasse
199. Chrobot-Mason, D., & Leslie, J. B. (2012): The role of multicultural competence and emotional intelligence in managing diversity. *Psychologist-Manager Journal*, 15, 219–236.
200. Chrobot-Mason, D., & Leslie, J. B. (2012). *The role of multicultural competence and emotional intelligence in managing diversity*. *Psychologist-Manager Journal*, 15, 219–236.
201. Cilliers, F. (2011). *Individual diversity management and salutogenic functioning*. *International Review of Psychiatry*, 23, 501–507.
202. Cilliers, F. (2011): *Individual diversity management and salutogenic functioning* *International Review of Psychiatry*, 23, 501–507.
203. Claessens, B. C., Van Eerde, W., Rutte, C. G., & Roe, R. A. (2004): Planning behavior and perceived control of time at work. *Journal of Organizational Behavior*, 25, 937–950.

204. Claessens, B. C., Van Eerde, W., Rutte, C. G., & Roe, R. A. (2004). Planning behavior and perceived control of time at work. *Journal of Organizational Behavior*, 25, 937–950.
205. *Classique en Analyse Transactionnelle*, (n.d.) 7 volumes, publiés par les Editions d'AT .
206. *Classiques de l'analyse transactionnelle N° 1*, publiés par les Editions d'AT
207. Claude Schell (2013) :la roue des émotion de plutchinck et les sentiments parasites.
208. Claude Steiner (1981) :A quoi jouent les alcooliques1971 Epi.
209. Claude Steiner (1981) :L'autre face du pouvoir Desclée de Brouwer.
210. Claude Steiner (2010) : Des scénarios et des hommes : Analyse transactionnelle des scénarios de vie. Desclée de Brouwer.
211. Claude Steiner (2010) : Des scénarios et des hommes : Analyse transactionnelle des
212. Claude Steiner (n.d.): Des scénarios et des hommes, Paris EPI.
213. Claude Steiner (n.d.): L'autre face du pouvoir, Desclée de Brouwer.
214. Claude Steiner (n.d.): Le conte chaud et doux des chaud ou doux.
215. Claude Steiner John Dusay (1977) : Egograms, How I see you and how you see me,
216. Claude Steiner(1974) :Des scénarios et des hommes Epi.
217. Claude Steiner(1984) :Le conte chaud et doux des chaudoudoux Paris Inter Editions..
218. Claude Steiner(1992) : Des scénarios et des hommes, Desclée de Brouwer.
219. Claude Steiner(1998) :1 L'ABC des émotions InterEditions.
220. Claudie Ramon (1989): Grandir Ed La Méridienne .
221. Codo, S. (2013): Le stress professionnel dans le secteur public, Le cas des managers. *RIMHE : Revue Interdisciplinaire Management, Homme & Entreprise*, 6(2), 63-79. doi:10.3917/rimhe.006.0063.
222. *Colette Esmenjaud*, (2010/1) « Psychogénéalogie et psychodrame : la danse des origines », *Actualités en analyse transactionnelle* (N° 133), p. 1-13.
223. *Commonsienne : l'analyse transactionnelle de la relation salariale Revue Interventions Economiques* , Retrieved novembre 9 ,2014 from <http://interventionseconomiques.revues.org/1254>
224. *commonsienne :l'analyse transactionnelle de la relation salariale Revue Interventions Economiques*, Retrieved novembre 9,2014 from <http://interventionseconomiques.revues.org/1254>
225. *communication et d'évolution Éditions d'Organisation* 2 éd, (02/01/2015) Available at <http://www.acifr.org>
226. Cooper, C. L., Dewe, P. D., & O'Driscoll, M. P. (2011): Employee assistance programs: Strengths, challenges, and future roles. In J. C. Quick, L. E. Tetrick, J. C. Quick, L. E. Tetrick (Eds.), *Handbook of occupational health psychology* (2d ed.) (p337–356). Washington, DC: American Psychological Association.
227. Cooper, C. L., Dewe, P. D., & O'Driscoll, M. P. (2011). Employee assistance programs: Strengths, challenges, and future roles. In J. C. Quick, L. E. Tetrick, J. C. Quick, L. E. Tetrick (Eds.), *Handbook of occupational health psychology* (2d ed.) (pp. 337–356). Washington, DC: American Psychological Association.
228. Cooper, C. L., Dewe, P. J., & O'Driscoll, M. P. (2001): *Organizational stress: A review and critique of theory, research, and applications*. Thousand Oaks, CA: SAGE.
229. Covert, M. D. & Thompson, L. F. (2003). Technology and workplace health. In J. C. Quick & L. E. Tetrick (Eds.), *Handbook of occupational health psychology* (pp. 221–241). Washington, DC: American Psychological Association.
230. Covert, M. D. & Thompson, L. F. (2003). Technology and workplace health. In J. C. Quick & L. E. Tetrick (Eds.), *Handbook of occupational health psychology* (pp. 221–241). Washington, DC: American Psychological Association.
231. cours 101 complet).
232. cours101pp46-47)

233. Cox, T. & Griffiths, A. (1995): The nature and measurement of work stress: theory and practice. In J.R. Wilson & E.N. Corlett (Eds.), Evaluation of human work: a practical ergonomics methodology, London: Taylor & Francis.
234. Cox, T. & Mackay, C.J. (1981): A Transactional approach to occupational stress. In E.N. Corlett and J. Richardson (Eds.), Stress, Work Design and Productivity. Chichester: Wiley & Sons.
235. Cox, T. (1987): Stress, coping and problem solving. *Work & Stress*, 1,
236. Cox, T., & Ferguson, E. (1991): Individual Differences, Stress and Coping. In C.L. Cooper, & R. Payne (Eds.). *Personality and Stress: Individual Differences in the Stress Process*. Wiley.
237. Cox, T., & Ferguson, E. (1991): Individual Differences, Stress and Coping. In C.L. Cooper, & R. Payne (Eds.). *Personality and Stress: Individual Differences in the Stress Process*.
238. Cox, T., Griffiths, A. & Rial-Gonzalez, E. (2000): Research on Work-Related Stress, Office for Official Publications of the European Communities: Luxembourg
239. Cyrulnik Boris (1993) : Les nourritures affectives. Odile Jacob,.
240. Cyrulnik Boris (1999) : Un merveilleux malheur. Odile Jacob,.
241. Cyrulnik Boris (2001) : Les vilains petits canards. Odile Jacob,.
242. Daniel Chernet (2009): coachez avec l'analyse transactionnelle ,Fondamentaux. Outils. Cas commentés 1ère édition Editions d'Organisation .
243. Daniel Chernet . (octobre 2007) :journal d'un coach article publie
244. Daniel Chernet (2009): Coacher avec l'analyse transactionnelle Groupe Eyrolles, Sous la direction de François Delivré.
245. Daniela Stanciu ( 2008) : l'analyse transactionnelle 'Professional Communication And Translation Studies. University of the West, Timișoara, 21.
246. Dawson, K. M., O'Brien, K. E., & Beehr, T. A. (2016): The role of hindrance stressors in the job demand-control-support model of occupational stress: A proposed theory revision. *Journal of Organizational Behavior*, 37(3), 397–415.
247. de Jonge, J, Bosma, H., Peter, R. & Siegrist, J. (2000): Job strain, effort-reward imbalance and employee well-being: a large-scale cross-sectional study, *Social Science and Medicine*, 50, 1317-1327.
248. de Jonge, J., & Dormann, C. (2003): The DISC model: Demand-induced strain compensation mechanisms in job stress. In M. F. Dollard, H. R. Winefield, & A. H. Winefield (Eds.), *Occupational stress in the service professions*, 43-74. London:
249. Dewe P.J., O'Driscoll M.P., Cooper C.L. (2012): Theories of Psychological Stress at Work. In: Gatchel R., Schultz I. (eds) *Handbook of Occupational Health and Wellness*. Handbooks in Health, Work, and Disability. Springer, Boston, MA
250. Dewe, P. (1991): Primary Appraisal, secondary appraisal and coping: their role in stressful work encounter, *Journal of Occupational Psychology*, 64, 331-351.
251. Dewe, P., & Kompier, M. (2008): *Foresight mental capital and wellbeing project: Wellbeing and work: Future challenges*. London: The Government Office for Science.
252. Dewe, P., & Kompier, M. (2008). *Foresight mental capital and wellbeing project: Wellbeing and work: Future challenges*. London: The Government Office for Science.
253. Dewe, P., & Trenberth, L. (2004): Work stress and coping: drawing together theory and practice, *British journal of guidance & counselling*, 32, 143-156.
254. Dichter Ernest (1961) : La stratégie du désir. Fayard.
255. Dolto Françoise (1971): Psychanalyse et pédiatrie. Editions du Seuil.
256. Dominique ,Jean Pascal, (2004) : analyse transactionnelle et relation de travail

257. Dominique Chalvin (1987) :Les outils de base de l' Analyse Transactionnelle, Editions ESF,
258. Dominique chalvin Francois Eyssette (1984) :les petit conflits dans le travail comment en sortir Dunod Paris.
259. Dominique Chalvin(1980) AT et relations de travail ESF.
260. Dominique Chalvin(1980) AT et relations de travail ESF.
261. Dominique delaunay ; Jean-pascal .Lapra ;Jean-Louis muller .Jacques teboul et Francis bussat (1984) analyse transactionnelle et relation de travail ..4 ed Editions ESF Paris 8.
262. Dominique delaunay ; Jean-pascal .Lapra ;Jean-Louis muller .Jacques teboul et Francis
263. Dominique Genelot(2001) : Manager dans la complexité, Insep Editions, Paris .
264. Dopkeen, J. C., & DuBois, R. (2014): *Stress in the workplace: A policy synthesis on its dimensions and prevalence*. White paper. University of Illinois Chicago, Center for Employee Health Studies, School of Public Health.
265. d'Organisation,
266. Doroth Jongeward & Philip Seyer (nd): Gagner dans l'entreprise, l'AT dans la vie professionnelle, Traduction par Jonathan Gontar , Paris Inter éditions.
267. Dossiers/Methode-l-analyse-transactionnelle
268. Downloaded from <http://group.bmj.com/> Published on December 17, 2016
269. Drenth, H. Thierry & C.J. de Wolff (Eds.), *Handbook of Work and Organizational Psychology*, 145-182.
270. Dwyer, D. J., & Ganster, D. C. (1991): The effects of job demands and control on employee attendance and satisfaction. *Journal of Organizational Behavior*, 12, 595–608.
271. Dwyer, D. J., & Ganster, D. C. (1991). The effects of job demands and control on employee attendance and satisfaction. *Journal of Organizational Behavior*, 12, 595–608.
272. Earnshaw, J. & Cooper, C. L. (1994): Employee stress litigation: The UK experience. *Work and Stress*, 8, 287-295
273. Ebunlomo, E. O., Hare-Everline, N., Weber, A., & Rich, J. (2015): Development of a comprehensive 12-week health promotion program for Houston Airport System. *Texas Public Health Journal*, 67(1), 11–13.
274. Ebunlomo, E. O., Hare-Everline, N., Weber, A., & Rich, J. (2015). Development of a comprehensive 12-week health promotion program for Houston Airport System. *Texas Public Health Journal*, 67(1), 11–13.
275. Edgar Morin(1990) : Introduction à la pensée complexe, ESF éditeur, Paris 1 ier Editions AT, éducative. In 9ème congrès de l'ARIATE .
276. Edgar Morin(1990) : Introduction à la pensée complexe, ESF éditeur, Paris 1 ier Editions AT,.
277. Edwards, J. R. (2008): Person-environment fit in organizations: An assessment of theoretical progress. *The Academy of Management Annals*, 2, 167–230.
278. Edwards, J. R. (2008). Person-environment fit in organizations: An assessment of theoretical progress. *The Academy of Management Annals*, 2, 167–230.
279. Elsevier Masson SAS Masson, Paris.
280. Emilie Devienne , Philippe Auriol , Laurence Bénatar , Sophie Bénatar , France Brécard ,
281. en entreprise 2 e édition France ,Pearson Education .
282. Ersskine R et Zalzman M (nd),*le circuit de sentiments parasite, un modèle d'analyse* CAT,vol 1.
283. *Etes-vous une victime, un sauveur ou un persécuteur ?*(n.d.) Retrieved October 04 2015

284. Etzion, D., Eden, D., & Lapidot, Y. (1998): Relief from job stressors and burnout: Reserve service as a respite. *Journal of Applied Psychology*, 83, 577–585.
285. Etzion, D., Eden, D., & Lapidot, Y. (1998). *Relief from job stressors and burnout: Reserve service as a respite*. *Journal of Applied Psychology*, 83, 577–585.
286. Falkum, E., Olff, M., & Aasland, O.G. (1997): Revisiting the factor structure of the ways of coping checklist: a three-dimensional view of the problem-focused coping scale. A study among Norwegian physicians. *Personality and Individual Differences*, 22, 257-267.
287. Fanita English (1987): Qui suis-je face à toi, Ed Hommes et groupes.
288. Fanita English 2010 :S'épanouir tout au long de sa vie Inter Éditions.
289. Fanita English(1985) : Aventures et Analyse transactionnelle, EPI .
290. Fanita English, (novembre 2008) « Le contrat triangulaire » Métaphore -- n° 51 pp1-8
291. Firth-Cozens, J. (2003): Doctors, their wellbeing, and their stress: It is time to be proactive about stress—and prevent it. *British Medical Journal*, 326, 670–671.
292. Flaxman, P. E., & Bond, F. W. (2010): Worksite stress management training: Moderated effects and clinical significance. *Journal of Occupational Health Psychology*, 15, 347–358.
293. Florio, G. A., Donnelly, J.P. & Zevon, M.A (1998). The Structure of WorkRelated Stress and Coping Among Oncology Nurses in High-Stress Medical Settings: A transactional Analysis, *Journal of Occupational Health Psychology*, 3, 227-242.
294. Folkman, S. (1984): Personal control and stress and coping processes: A theoretical analysis, *Journal of Personality and Social Psychology*, 46, 839-852.
295. Folkman, S., & Lazarus, R. S. (1980): An analysis of coping in a middle-aged community sample. *Journal of Health and Social Behavior*, 21,
296. Folkman, S., Lazarus, R.S., Gruen, R.J., & DeLongis, A. (1986): Appraisal, Coping, Health Status, & Psychological Symptoms, *Journal of Personality and Social Psychology*, 50,
297. *Formation à l'analyse transactionnelle néo-bernienne*. In Paris 190–192.(CAT 3, 117-119)
298. France Brécard et Laurie Hawkes( 2008): Le grand livre de l'analyse transactionnelle, Inter éditions .
299. France Brécard( 2008) :Actualités en analyse transactionnelle Réussite & Permissions T.S.T.A. Psychothérapie, Paris, Institut français d'analyse transactionnelle
300. France Brécard( 2008) :Actualités en analyse transactionnelle Réussite &
301. François Delivré(2002) : Le Métier de coach, Éditions d'Organisation.
302. François Vergonjeanne( 2010): Coacher Groupes et organisations, Inter éditions
303. Françoise Kourilsky-Belliard(1999) : Du désir au plaisir de changer, Dunod, Paris .
304. Frank de Zwart et al. (2004/3), « Analyse du discours de travailleurs confrontés à des changements organisationnels : une perspective transactionnelle », *Le travail humain* (Vol. 67), p257-281. DOI 10.3917/th.673.0257 .
305. Frank de Zwart et al. (2004/3), « Analyse du discours de travailleurs confrontés à des
306. Franklin Ernst, (n.d.) « L'enclos OK, une grille pour aller de l'avant avec l'autre » in *Les Classiques de l'analyse transactionnelle N° 1*, Éditions d'Analyse transactionnelle (publication originale en anglais en 1968.
307. Franklin Ernst, (n.d.) « L'enclos OK, une grille pour aller de l'avant avec l'autre » in *Les*
308. French & all , (1982) *Mechanisme of jobs stress and stain* , New yorm.
309. French, J. R. P., Jr., & Caplan, R. D. (1972): Organizational stress and individual strain. In A. Marrow (Ed.), *The failure of success*. New York: AMACOM.
310. French, J. R. P., Jr., & Kahn, R. L. (1962). A programmatic approach to studying the industrial environment and mental health. *Journal of Social Issues*, 18, 1–48.

311. French, J. R. P., Jr., & Kahn, R. L. (1962): A programmatic approach to studying the industrial environment and mental health. *Journal of Social Issues*, 18, 1–48.
312. French, J.R.P. Jr, Caplan, R.D., & Harrison, R.V. (1982): The mechanisms of job stress and strain. London:
313. French, J.R.P. Jr. (1973): Person-role fit, *Occupational Mental Health*, 3, 15-20.
314. French, S. (2015, May 27). PCS workload and work-life balance survey 2013. London: Public and Commercial Services Union.
315. French, S. (2015, May 27): *PCS workload and work-life balance survey 2013*. London: Public and Commercial Services Union.
316. Fried, Y., Laurence, G. A., Shirom, A., Melamed, S., Toker, S., Berliner, S., & Shapira, I. (2013): The relationship between job enrichment and abdominal obesity: A longitudinal field study of apparently healthy individuals. *Journal of Occupational Health Psychology*, 18, 458–468.
317. Fried, Y., Laurence, G. A., Shirom, A., Melamed, S., Toker, S., Berliner, S., & Shapira, I. (2013). *The relationship between job enrichment and abdominal obesity: A longitudinal field study of apparently healthy individuals*. *Journal of Occupational Health Psychology*, 18, 458–468. from [www.blog.fr.coaching.ge.com](http://www.blog.fr.coaching.ge.com)
318. from <http://isabelleconti.com/le-triangle-dramatique-de-steve-karpman/>
319. from [http://oserchanger.com/blogue\\_2/2014/08/31/analyse\\_transactionnelle/](http://oserchanger.com/blogue_2/2014/08/31/analyse_transactionnelle/)
320. from [http://oserchanger.com/blogue\\_2/2014/08/31/analyse\\_transactionnelle/](http://oserchanger.com/blogue_2/2014/08/31/analyse_transactionnelle/)
321. Frone, M. R. (2000). Interpersonal conflict at work and psychological outcomes: Testing a model among young workers. *Journal of Occupational Health Psychology*, 5, 246–255.
322. Frone, M. R. (2000): Interpersonal conflict at work and psychological outcomes: Testing a model among young workers. *Journal of Occupational Health Psychology*, 5, 246–255.
323. G.M. Mark and A.P. Smith Gianakos, I. (2002): Predictors of Coping with Work Stress: The Influences of sex, gender role, social desirability, and locus of control, *Sex Roles*, 46, 149-158.
324. G.M. Mark and A.P. Smith Warr, P.B. (1990): Decision latitude, job demands, and employee wellbeing, *Work and Stress*, 4, 285–294.
325. Gabriel, P. (2000): *Mental Health in the Workplace*, International Labour Office, Geneva. Mark.indd 29 16/06/2008 10:25:11 30
326. Games People Play. *The Psychology of Human Relations*, (1973) : (trad. des jeux et des hommes. *Psychologie des relations humaines*, Stock, 1975 )
327. Games People Play. *The Psychology of Human Relations*, (1973) : (trad. des jeux et des
328. Gellert Shepard, & Wilson Grace (n.d.). *Les contrats*. AAT 13, 4–9. (CAT 1, 200-205).
329. Gellert Shepard, & Wilson Grace (n.d.). *Les contrats*. AAT 13, 4–9. (CAT 1, 200-205).
330. Georges Kohlireser (2007) : *Négociations sensibles*, Village Mondial, Paris
331. Georges Nizard ,1985 : *Analyse transactionnelle et soin infirmies* ed Pierre Mardaga
332. Giga, S. I., Cooper, C. L., & Faragher, B. (2003): The development of a framework for a comprehensive approach to stress management interventions at work. *International Journal of Stress Management*, 10, 280–296.
333. Glazer, S. (2008): Cross-cultural issues in stress and burnout. In J. R. B. Halbesleben (Ed.), *Handbook of Stress and Burnout in Health Care* (pp. 79–93): Huntington, NY: Nova Science Publishers.
334. Glazer, S., & Beehr, T. A. (2005): Consistency of the implications of three role stressors across four countries. *Journal of Organizational Behavior*, 26, 467–487.

335. Glazer, S., Kożusznik, M. W., & Shargo, I. A. (2012): Global virtual teams: A cure for or a cause of- stress. In P. L. Perrewé, J. Halbesleben, & C. Rosen (Eds.), *Research in occupational stress and well being: The role of the economic context on occupational stress and well being* (Vol. 10, pp. 213–266). Bingley, U.K.: Emerald.
336. Glazer, S., Kożusznik, M. W., Meyers, J. H., & Ganai, O. (2014): Cultural implications of meaningfulness as a resource to mitigate work stress. In S. Leka & R. Sinclair (Eds.), *Contemporary occupational health psychology: Global perspectives on research and practice* (Vol. 3) (p114–130). Hoboken, NJ: Wiley.
337. Glazer, S., Stetz, T. A., & Izso, L. (2004): Effects of personality on subjective job stress: A cultural analysis. *Personality and Individual Differences*, 37, 645–658.
338. Gloria Noriega Gayol, Olivier Montadat (2010/1) « *La co-dépendance : un scénario transgénérationnel* », Actualités en analyse transactionnelle (N° 133), p. 24-45.
339. Godard Alain, Vincent Lenhardt 1999 : Engagements Espoirs et Rêves, Village Mondial
340. Goetzel, R.Z., Anderson, D.R., Whitmer, R.W., Ozminkowski, R.J., Dunn, R.L. & Wasserman J, (1998): The relationship between modifiable health risks and health care expenditures, *Journal of Occupational and Environmental Medicine*, 40, 843-854.
341. Greenhaus, J. H., & Beutell, N. J. (1985). *Sources of conflict between work and family roles*. *Academy of Management Review*, 10, 76–88.
342. Greenhaus, J. H., & Beutell, N. J. (1985): Sources of conflict between work and family roles. *Academy of Management Review*, 10, 76–88.
343. Grégoire José, (2007) :Les états du moi, trois systèmes interactifs, Editions d'Analyse Transactionnelle. Grégoire José, (2009) Les orientations récentes de l'AT Editons d'AT.
344. Griffiths, A. (1998): The psychosocial work environment. In R. C. McCaig and M. J. Harrington (Eds.) *The changing nature of occupational health*, 213-232.
345. Gysa Jaoul( 1979) :La triple loi, Ed Robert Laffont,
346. Gysa Jaoui, & M.C. Marie-Claude Gourdin, (1982) *Transactions Exercice de l'analyse transactionnelle dans la vie professionnelle*, Paris Inter Editions.
347. Hackman, J. R., & Oldham, G. R. (1980). *Work Redesign*. Reading, MA: Addison-Wesley.
348. Hackman, J. R., & Oldham, G. R. (1980): *Work Redesign*. Reading, MA: Addison-Wesley.
349. Hans Selye: ,1964 «From Dream to Discovery » («The Stress of Life»)(McGraw Hill, New York
350. Harry Mills, Natalie Reese, and Mark Dombeck, John 30, 2008 pdf on web <http://pdf.ad-joga.sk/What-To-Do-When-Mistakes-Make-You-Quake-A-Kids-Guide-To-Accepting-Imperfection.pdf>
351. Hauke, A., Flintrop, J., Brun, E., & Rugulies, R. (2011): The impact of work-related psychosocial stressors on the onset of musculoskeletal disorders in specific body regions: A review and meta-analysis of 54 longitudinal studies. *Work & Stress*, 25,
352. Health & Safety Executive (n.d.): *Cardiff and Value University Health Board—A stress case study*.
353. Health and Safety Executive (2007): *Managing the risk factors of work-related stress in Home Office headquarters and the Border and Immigration Agency*, Retrieved, March 2008, from, <http://www.homeoffice.gov.uk/hons/white-hon/hon041-2007.pdf?view=Binary>
- Health and Safety Executive (2007): *HSE Management standards indicator tool*, Retrieved, June 2008, from, <http://www.hse.gov.uk/stress/standards/pdfs/indicatortool.pdf>

354. Health and Safety Executive (2007): Workplace Stress Costs Great Britain in Excess of £530 million, Retrieved, March 2008, from, <http://www.hse.gov.uk/press/2007/c07021.htm>
355. Helena Hargaden et Charlotte Sills (2006) :Analyse transactionnelle : une perspective relationnelle Editions d'AT.
356. Helena Hargaden et Charlotte Sills(n.d.) : L'AT : une perspective relationnelle Editions d'AT Lyon.
357. Helena Hargaden et Charlotte Sills(n.d.) : L'AT : une perspective relationnelle Editions
358. Hendrix , W.H (1989) job and personal factors related to job stress and risk of developing coromary artery disease.
359. Heron, K. E., & Smyth, J. M. (2010). *Ecological momentary interventions: Incorporating mobile technology into psychosocial and health behaviour treatments*. *British Journal of Health Psychology*, 15, 1–39.
360. Heron, K. E., & Smyth, J. M. (2010): Ecological momentary interventions: Incorporating mobile technology into psychosocial and health behaviour treatments. *British Journal of Health Psychology*, 15, 1–39.
361. Hershcovis, M. (2011). “Incivility, social undermining, bullying ... oh my!”: A call to reconcile constructs within workplace aggression research. *Journal of Organizational Behavior*, 32, 499–519.
362. Hershcovis, M. (2011): “Incivility, social undermining, bullying ... oh my!”: A call to reconcile constructs within workplace aggression research. *Journal of Organizational Behavior*, 32, 499–519.
363. Higgins, J. E., & Endler, N. S. (1995): Coping, life stress, and psychological and somatic distress. *European Journal of Personality*, 9, 253–270.
364. Hobfoll, S. E. (1989): Conservation of resources: A new attempt at conceptualizing stress. *American Psychologist*, 44, 513–524.
365. Hobfoll, S. E. (1998): *Stress, culture, and community: The psychology and philosophy of stress*. New York: Plenum Press.
366. Hobfoll, S. E. (2001): The influence of culture, community, and the nested-self in the stress process: Advancing Conservation of Resources Theory. *Applied Psychology: An International Review*, 50, 337–421.
367. Hoboken, NJ: Wiley. Spector, P.E. (1982): Behavior in organisations as a function of employee locus of control, *Psychological Bulletin*, 91, 482 – 497.
368. Hodgson, J.T., Jones, J. R., Elliot, R.C. & Osman, J. (1993): Self-reported Work-related Illness: Results from a Trailer Questionnaire on the 1990 Labour Force Survey in England and Wales. Sudbury: HSE Books.
369. Houlfort. N et Sauve, (2010), la santé psychologique des enseignants, Canada, université
370. How Cells Communicate During Fight or Flight  
[https://learn.genetics.utah.edu/content/cells/fight\\_flight/](https://learn.genetics.utah.edu/content/cells/fight_flight/)
371. <http://analysetransactionnelle.fr/>
372. <http://analysetransactionnelle.fr/claude-steiner/>
373. <http://analysetransactionnelle.fr/lanalyse-transactionnelle/apres-e-berne-les-grandes-avancees/>
374. <http://analysetransactionnelle.fr/lanalyse-transactionnelle/cest-quoi-l-analyse-transactionnelle/>
375. <http://analysetransactionnelle.fr/lanalyse-transactionnelle/eric-berne/>
376. <http://analysetransactionnelle.fr/les-concepts-de-base/etats-du-moi/>
377. <http://analysetransactionnelle.fr/les-concepts-de-base/les-meconnaissances/>
378. <http://analysetransactionnelle.fr/ou-se-former/le-101-kezako/>
379. <http://anti-stress.portalaction.com/vaincre-le-stress1tpe.html#>

380. <http://bookboon.com/fr/management-et-strategie-ebooks>
381. <http://bookboon.com/fr/search?q=analyse+transactionnelle>
382. [http://books.google.dz/books?id=oWzbxkQyaIYC&printsec=frontcover&source=gbs\\_vpt\\_buy#v=onepage&q&f=false](http://books.google.dz/books?id=oWzbxkQyaIYC&printsec=frontcover&source=gbs_vpt_buy#v=onepage&q&f=false)
383. <http://books.openedition.org/ceup/804>
384. <http://bookzz.org/s/?q=analyse+transactionnelle&t=0>
385. <http://cafecom-rouen-processcom.blogspot.com/2013/06/mecanismes-echec.html>
386. <http://coaching.comprendrechoisir.com/comprendre/analyse-transactionnelle>
387. <http://en.pdfsb.net/search/?q=transactionnal+analyse&lng=en&pgs=50>
388. <http://fr.pdfsb.net/search/?q=analyse+transactionnelle&lng=fr&pgs=10?q=analyse%20transactionnelle>
389. <http://fr.pdfsb.net/search/?q=analyse+transactionnelle&p=10&lng=fr&pgs=10?q=analyse%20transactionnelle>
390. <http://ihm2011.unice.fr/>
391. [http://livresebookgratuit.blogspot.com/2014/02/le-grand-livre-de-l-transactionnelle\\_21.html](http://livresebookgratuit.blogspot.com/2014/02/le-grand-livre-de-l-transactionnelle_21.html)
392. <http://onlinelibrary.wiley.com/doi/10.1111/1468-0408.00023/abstract>
393. <http://pierrecocheteux.com/decouvrez-l-at/proposer-un-article/>
394. <http://pierrecocheteux.com/des-emotions-pour-quoi-faire/>
395. <http://pratclif.com/analyse-transactionnelle/index.htm>
396. <http://psychology.oxfordre.com/view/10.1093/acrefore/9780190236557.001.0001/acrefore-9780190236557-e-30>
397. <http://search.openedition.org/index.php?q=universit%C3%A9&s=Interventions+%C3%A9conomiques>
398. <http://strategie-systemique.blogspot.com/2007/09/la-bote-outils-des-coachs.html>
399. <http://tony-white.com/psychological-strokes/>
400. <http://vaincre-les-risques-psychosociaux.fr/cartographiez-votre-stress-1tpe/>
401. <http://w4.uqo.ca/crcoc/Publications.htm>
402. <http://www.afscet.asso.fr>
403. <http://www.analyse-transactionnelle.com/menuglossaire.html#TOB>
404. <http://www.atorg.com/category/actualites-ecole/tob/>
405. <http://www.at-toulouse.com/ressources/l-analyse-transactionnelle>
406. <http://www.cabinet-cocheteux.com/presentation.htm>
407. <http://www.cafat.fr/se-former-a-l-analyse-transactionnelle/initiation-a-l-at-stage-101.html>
408. <http://www.cairn.info/revue-actualites-en-analyse-transactionnelle-2010-3-page-1.htm>
409. <http://www.cairn.info/revue-actualites-en-analyse-transactionnelle-2008-1-page-26.htm>
410. <http://www.cifat.fr/-bibliographie-.html>
411. <http://www.drthomasharris.com/eric-berne-and-ta/>
412. <http://www.editionsat.fr/articles.html>
413. <http://www.editionsat.fr/sommaireclassiques.html#c1>
414. <http://www.ericberne.com/>
415. <http://www.ericberne.com/eric-berne-archives/>
416. <http://www.ericberne.com/games-people-play/>
417. <http://www.ericberne.com/transactional-analysis/>
418. <http://www.formation-consulting.ch/documentation/qu-est-ce-que-l-analyse-transactionnelle>
419. <http://www.functionalfluency.com/>
420. <http://www.goodreads.com/search?utf8=%E2%9C%93&query=analyse+transactionnelle>
421. <http://www.hongkiat.com/blog/20-best-websites-to-download-free-e-books/>

422. <http://www.ifat.net/>
423. [http://www.ifat.net/repertoire\\_livre.php?id\\_type\\_article=6](http://www.ifat.net/repertoire_livre.php?id_type_article=6)
424. <http://www.instantcheckmate.com/search/success>
425. <http://www.instdta.org/advanced-ta-training.html>
426. <http://www.institut-repere.com/PROGRAMMATION-NEURO-LINGUISTIQUE-PNL/at-et-pnl-des-differences-conciliables.html>
427. <http://www.ism.fr/formation/comprendre-les-fondamentaux-de-l-analyse-transactionnelle.html>
428. <http://www.ithaquecoaching.com/articles/ebook-gratuit-les-messages-contrainnants-1768.html>
429. <http://www.jean-jacques-daumoine.net/pages/autres-stages-et-formations/analyse->
430. <http://www.lepsychologue.be/psychologie/AT-analyse->
431. <http://www.libreavecsoi.com/2012/10/les-personnalites-et-les-portes-de.html>
432. <http://www.mangaluxe.com/quiz/test/egogramme.php>
433. <http://www.metamorphoses.be/stress-influence-personnalite-ur-141.html>
434. <http://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC2970834/>
435. <http://www.oecd.org/edu/imhe/fromglobalisationtointernationalisationtheinfluenceofrankingsonjapanesehighereducationbyellenhazelkorn.htm>
436. <http://www.ongoingsupport.org.uk/tonywhitecpd.html>
437. [http://www.polymtl.ca/etudes/cs/ergonomie/dess\\_ergonomie.php#](http://www.polymtl.ca/etudes/cs/ergonomie/dess_ergonomie.php#)
438. <http://www.psychologies.com/Therapies/Toutes-les-therapies/Psychotherapies/Articles-et->
439. [http://www.psychologitheque.be.sitew.com/L\\_analyse\\_transactionnelle.H.htm#L\\_analyse\\_transactionnelle.H](http://www.psychologitheque.be.sitew.com/L_analyse_transactionnelle.H.htm#L_analyse_transactionnelle.H)
440. <http://www.psy-coach.fr>
441. [http://www.psy-coach.fr/index.php?option=com\\_content&view=article&id=29:le-stress-](http://www.psy-coach.fr/index.php?option=com_content&view=article&id=29:le-stress-)
442. [#">http://www.rlt.ulaval.ca/?pid=439 #](http://www.rlt.ulaval.ca/?pid=439)
443. <http://www.semlate.fr/l-analyse-transactionnelle/>
444. <http://www.terret.ch/site/un-peu-de-philo/autres-auteurs/40-berne-vulgarise-freud>
445. <http://www.theberne.com/whatson.htm>
446. [http://www.transmeaction.ch/home/index.php?option=com\\_content&task=view&id=21&Itemid=29](http://www.transmeaction.ch/home/index.php?option=com_content&task=view&id=21&Itemid=29)
447. <http://www.ulb.ac.be/soco/creatic/chp1str.html>
448. <http://www.ulb.ac.be/soco/creatic/theorie.html>
449. <http://www.uomustansiriyah.edu.iq/library/suonvermasseg.php?page=37>
450. <http://www.vitorrent.net/search/analyse+transactionnelle>
451. <http://www.weabow.com/test-personnalite-gratuit.html>
452. [http://www.youtube.com/results?search\\_query=analyse+transactionnelle](http://www.youtube.com/results?search_query=analyse+transactionnelle)
453. [http://www.youtube.com/results?search\\_query=analyse+transactionnelle+et+stress+](http://www.youtube.com/results?search_query=analyse+transactionnelle+et+stress+)
454. <https://delivre.wordpress.com/>
455. [https://fr.surveymonkey.com/MySurvey\\_Create.aspx](https://fr.surveymonkey.com/MySurvey_Create.aspx)
456. <https://fr.surveymonkey.com/r/?sm=IHDw%2f0wqb4HX%2fpK3G79ZBD9fYFebc97RoS%2bPJ8RrZdo%3d>
457. <https://fr.surveymonkey.com/s/testdelegogramme>
458. Huang, G.D., Feurstein, M., & Sauter, S.L. (2002): Occupational Stress and Work-Related Upper Extremity Disorders: Concepts and Models, American Journal of Industrial Medicine, 41
459. Hurrell, J. J. & McLaney, M. A. (1988): Exposure to job stress -- A new psychometric instrument, Scandinavian Journal of Work Environment and Health, 14, 27-28.
460. Ian Stewart (1992): La pratique de l'analyse transactionnelle : Editions St Yves, Ottawa,

461. Ian Stewart (1992): La pratique de l'analyse transactionnelle : Editions St Yves, Ottawa,
462. Ian Stewart et Vann Joines(1991) :Manuel d'Analyse Transactionnelle Paris Inter Editions..
463. *Initialement dans la revue Res-Systemica, Vol. 10, 2014, Mai 2014, Numéro spécial /Hommage à Emmanuel Nunez, Clinicien, Homme de Science, Systémicien*
464. Initiation à l'AT : Stage 101(n.d.) Retrieved October 07 2014 from [http://www.cafat.fr/se-](http://www.cafat.fr/se-former-a-l-analyse-transactionnelle/initiation-a-l-at-stage-101.html)
465. Initiation à l'AT : Stage 101(n.d.) Retrieved October 07 2014 from <http://www.cafat.fr/se->
466. intégrata par Hélène Cadot Éditeurs d'Analyse Transactionnelle.
467. intégrer l'analyse transactionnelle et la psychanalyse », Actualités en analyse transactionnelle
468. International Labor Organization (2012, July 5): Why stress at work matters. International Labor Organization.
469. International Labor Organization (n.d.): Psychosocial risks and work-related stress. International Labor Organization.
470. Intuition and Ego-States(1977): The origins of T.A.,
471. Isabelle Filliozat (2009 ), la lettre éduquer à la non violence et à la paix n14revu
472. Isabelle Filliozat (n.d.) que se passe –t-il en moi ?ed JC lattes
473. Isabelle Harle ( 2013 ) ; analyse transactionnelle et autorité.
474. Isabelle Méténier (2006) :Histoire personnelle, destinée professionnelle Editions Demos.
475. Isabelle Méténier (2007)): Histoire personnelle, histoire professionnelle, Editions Demos.
476. Jackson, S. E., & Schuler, R. S. (1985). A meta-analysis and conceptual critique of research on role ambiguity and role conflict in work settings. *Organizational Behavior and Human Decision Processes*, 36, 16–78.
477. Jackson, S. E., & Schuler, R. S. (1985): A meta-analysis and conceptual critique of research on role ambiguity and role conflict in work settings. *Organizational Behavior and Human Decision Processes*, 36, 16–78.
478. Jacques-Antoine Malarewicz ( 2009 ) : Gérer les conflits au travail La médiation systémique en entreprise 2 e édition France ,Pearson Education .
479. Jake M Najman(2004) : Status Syndrome Michael Marmot. London: Bloomsbury Publishing , *International Journal of Epidemiology*, Volume 34, Issue 2, April 2005, Pages 497–498: <https://doi.org/10.1093/ije/dyi032>
480. James M., Jongeward D(1979) : Naître gagnant, L'analyse transactionnelle dans la vie quotidienne, Paris Inter Editions.
481. James M., Jongeward D(1979) : Naître gagnant, L'analyse transactionnelle dans la vie
482. Jansen, A; Nguyen, X; Karpitsky, V; Mettenleiter, M (27 October 1995): "Central Command Neurons of the Sympathetic Nervous System: Basis of the Fight-or-Flight Response". *Science Magazine* 5236.(270)
483. Jayson, S. (2012, January 11): Yeah, we're stressed but dealing with it; Americans report a decrease in stress for the first time in five years, maybe because it's just the new normal. *USA Today*.
484. Jean Illsley Clarke et Connie Dawson (1993) :Grandir avec ses enfants Hazelden.
485. Jean Illsley Clarke, Connie Dawson et David Bredehoft(2004) :How much is enough ?

486. Jean-Luc Monsempès AT et PNL, des différences conciliables (n.d.) Retrieved March 10 2015 from <http://www.institut-repere.com/Programmation-Neuro-linguistique/at-et-pnl-des-differences-conciliables.html>
487. Jean-Maurice Vergnaud & Philippe Blin (6' tirage 1994)l'analyse transactionnelle Outil d'évolution personnelle et professionnelle Momentos EO Les Éditions d'organisation .
488. Jean-Maurice Vergnaud & Philippe Blin (6' tirage 1994)l'analyse transactionnelle Outil
489. Jeffrey R. Edwards ; Cybernetic Theory of Stress, Coping, and Well-Being: Review and Extension to Work and Family
490. Jex, S. M., & Beehr, T. A. (1991): Emerging theoretical and methodological issues in the study of work-related stress. *Research in Personnel and Human Resources Management*, 9, 311–365.
491. Jex, S. M., & Elaqua, T. C. (1999): Time management as a moderator of relations between stressors and employee strain. *Work & Stress*, 13, 182–191.
492. Jick, T. D. & Mitz, L.F. (1985): Sex Differences in Work Stress, *Academy of Management Review*, 10, 408-420. Johnson, J.V., Hall, E.M. (1988): Job strain, workplace social support and cardiovascular disease: a cross-sectional study of a random sample of Swedish working population, *American Journal of Public Health*, 78, 1336-42.
493. John dusay et Claude steiner(1976) l' Analyse Transactionnelle, Paris, Ed. Universitaires
494. John dusay et Claude steiner(1976) l' Analyse Transactionnelle, Paris, Ed. Universitaires
495. John Heath Letter from the ITAA President (10/10/14.) Retrieved March 09 2015 from <https://itaaworld.org>,
496. John Heath Letter from the ITAA President (10/10/14.) Retrieved March 09 2015 from
497. Johnson, J. V., & Hall, E. M. (1988). Job strain, workplace social support, and cardiovascular disease: A cross-sectional study of a random sample of the Swedish working population. *American Journal of Public Health*, 78, 1336–1342.
498. Johnson, J. V., & Hall, E. M. (1988): Job strain, workplace social support, and cardiovascular disease: A cross-sectional study of a random sample of the Swedish working population. *American Journal of Public Health*, 78, 1336–1342.
499. Jones, M., Smith, K. & Johnston, D. (2005): Exploring the Michigan model: The relationship of personality, managerial support and organizational structure with health outcomes in entrants to the healthcare environment, *Work & Stress*, 19, 1-22.
500. José Grégoire (2007) :Les orientations récentes de l'analyse transactionnelle Editions d'AT.
501. José Grégoire (2009) Les orientations récentes de l'analyse transactionnelle Psychanalytique , intégrative, relationnelle, corporelle-relationnelle, co-créative, narrativiste Les éditions d'analyse transactionnelle
502. José Grégoire (n.d.) : Les États Du Moi : Trois Systèmes Interactifs : Editions d'AT Lyon.
503. José Grégoire (n.d.) : Les orientations récentes de l'analyse transactionnelle : Editions d'At Lyon. José Grégoire (2007) :Les orientations récentes de l'analyse transactionnelle Editions d'AT.
504. José Grégoire(n.d.) : Les Etats Du Moi : Trois Systèmes Interactifs : Editions d'AT Lyon.
505. José Grégoire(n.d.) : Les orientations récentes de l'analyse transactionnelle: Editions d'At

506. Jossey- Bass, Inc. Tennant, C. (2001): Work Related Stress and Depressive Disorders. *Journal of Psychosomatic Research*, 51, 697-704. Tong, E.M.W., Bishop, G.D., Diong, S.M., Enkelmann, H.C., Why, Y.P., Ang, J. & Khader, M. (2004): Social support and personality among male police officers in Singapore, *Personality and Individual Differences*, 36, 109-123
507. Julie Hay (n.d.): Analyse Transactionnelle et formation .Ed Desclée de Brouwer.
508. Julie Hay (n.d.): Analyse Transactionnelle et formation .Ed Desclée de Brouwer.
509. K. M., & Vella-Brodrick, D. A. (2009): The “what,” “why” and “how” of employee well-being: A new model. *Social Indicators Research*, 90, 441–458.
510. Kahn, R. L., Wolfe, D. M., Quinn, R. P., Snoek, J. D., & Rosenthal, R. A. (1964): *Organizational stress: Studies in role conflict and ambiguity*. New York: Wiley.
511. Kahn, S.E. & Schutz, R.W. (1992): Causal Model of stress and coping: Women in Management, *Journal of Counselling Psychology*, 39, 227-239.
512. Kannampallil, T. G., Waicekauskas, K., Morrow, D. G., Kopren, K. M., & Fu, W. (2013): External tools for collaborative medication scheduling. *Cognition, Technology & Work*, 15, 121–131.
513. Karasek, R. & Theorell, T. (1990): *Healthy work: Stress, productivity and the reconstruction of working life*, New York: Basic Books.
514. Karasek, R. A. (1979). Job demands, job decision latitude, and mental strain: Implications for job redesign. *Administrative Science Quarterly*, 24, 285–308.
515. Karasek, R. A. (1979): Job demands, job decision latitude, and mental strain: Implications for job redesign. *Administrative Science Quarterly*, 24, 285–308.
516. Karasek, R. A., & Theorell, T. (1990): *Healthy work: Stress, productivity, and the reconstruction of working life*. New York: Basic Books.
517. Karasek, R.A. (1998): Demand/Control Model: a social, emotional, and physiological approach to stress risk and active behaviour development, In J. Stellman (Ed.): *Encyclopaedia of Occupational Health and Safety*. Geneva: International Labour Office, 34.6-34.14.
518. Karen Danna, Ricky W. Griffin: Health and Well-Being in the Workplace: A Review and Synthesis of the Literature *Journal of Management*, vol. 25, 3: pp. 357-384. , First Published Jun 1, 1999. <https://doi.org/10.1177/014920639902500305>
519. Karen Smith & Derek W Johnston Martyn C Jones: Exploring the Michigan model The relationship of personality, managerial support and organizational structure with health outcomes in entrants to the healthcare environment *Journal Work & Stress An International Journal of Work, Health & Organisations* Volume 19, 2005 - Issue1 Published online: 23 Feb 2007
520. Karine et Thierry Albernhe(2008) : Les thérapies familiales Systémiques 3 e édition Elsevier Masson SAS Masson, Paris.
521. Karine et Thierry Albernhe(2008) : Les thérapies familiales Systémiques 3 e édition
522. Kastaun, S., Gerriets, T., Yeniguen, M., Nef, H.M., Moellmann, H., Sammer, G., & Juenemann, M. (2014): Locus of control and stress management strategies in women with takotsubo cardiomyopathy. *International journal of cardiology*, 177 2, 658-60 .
523. Kieran Nolan, José Grégoire, (2010/4) « Comprendre le trouble obsessionnel-compulsif : intégrer l'analyse transactionnelle et la psychanalyse », *Actualités en analyse transactionnelle* (N°136),
524. Kieran Nolan, José Grégoire, (2010/4) « Comprendre le trouble obsessionnel-compulsif :

525. Knight, B. G., Silverstein, M., McCallum, T. J., & Fox, L. S. (2000): A sociocultural stress and coping model for mental health outcomes among African American caregivers in southern California. *The Journals of Gerontology: Series B: Psychological Sciences and Social Sciences*, 55B, 142–150.
526. Kompier, M. (2003): Job Design and Well-being. In M. Schabracq, J. Winnubst & C.L. Cooper, (Eds.), *Handbook of Work and Health Psychology*, 429-454.
527. Kossek, E. E., Thompson, R. J., Lautsch, B. A. (2015). Balanced workplace flexibility: Avoiding the traps. *California Management Review*, 57, 5–25.
528. Kossek, E. E., Thompson, R. J., Lautsch, B. A. (2015): Balanced workplace flexibility: Avoiding the traps. *California Management Review*, 57, 5–25.
529. Kozusznik, M., Rodriguez, I., & Peiró, J. M. (2012): Cross-national outcomes of stress appraisal. *Cross Cultural Management*, 19, 507–525.
530. Kozusznik, M., Rodriguez, I., & Peiró, J. M. (2015): Eustress and distress climates in teams: Patterns and outcomes. *International Journal of Stress Management*, 22, 1–23.
531. Kristensen, T.S. (1995): The demand-control-support model: Methodological challenges for future research, *Stress Medicine*, 11, 17-26.
532. Kristof-Brown, A. L., Zimmerman, R. D., & Johnson, E. C. (2005): Consequences of individuals' fit at work: A meta-analysis of person-job, person-organization, person-group, and person-supervisor fit. *Personnel Psychology*, 58, 281–342.
533. Kuper, H., Singh-Manoux, A., Siegrist, J. & Marmot, M. (2002) When reciprocity fails: Effort-reward imbalance in relation to coronary heart disease and health functioning within the Whitehall II Study, *Occupational and Environmental Medicine*, 59, 777-784.
534. L' Analyse Transactionnelle : en bref, les idées clés (n.d.) Retrieved March 07 2015 from <http://www.analyse-transactionnelle.com/menuglossaire.html>
535. L' Analyse Transactionnelle : en bref, les idées clés (n.d.) Retrieved March 07 2015 from
536. L. Froggatt, Kirk & Cotton, John. (1987): The Impact of Type A Behavior Pattern on Role Overload-induced Stress and Performance Attributions. *Journal of Management - J MANAGE*. 13. 87-98
537. l' autonomie on web [www.Analyse-transactionnelle.fr/les-concepts-de-base/](http://www.Analyse-transactionnelle.fr/les-concepts-de-base/).
538. la portée de tous), Arthème-Fayard.
539. La Psychogithèque -Travail – Musicothérapie (n.d.) Retrieved March 06 2015 from
540. La Psychogithèque -Travail – Musicothérapie (n.d.) Retrieved March 06 2015 from
541. Laborit Henri. (1976) :Eloge de la fuite. Robert Laffont,.
542. Laborit Henri. (1976) :Eloge de la fuite. Robert Laffont,.
543. LaMontagne, A. D., Keegel, T., Louie, A. M., Ostry, A., & Landsbergis, P. A. (2007): A systematic review of the job-stress intervention evaluation literature, 1990–2005. *International Journal of Occupational and Environmental Health*, 13, 268–280.
544. LaRocco, J. M., Tetrick, L. E., & Meder, D. (1989). Differences in perceptions of work environment conditions, job attitudes, and health beliefs among military physicians, dentists, and nurses. *Military Psychology*, 1, 135–151.
545. LaRocco, J. M., Tetrick, L. E., & Meder, D. (1989): Differences in perceptions of work environment conditions, job attitudes, and health beliefs among military physicians, dentists, and nurses. *Military Psychology*, 1, 135–151.
546. Laurie Hawkes( 2007) :Le cours de notre vie : L'analyse transactionnelle aujourd'hui Desclée de Brouwer.
547. Laurie Hawkes( 2007) :Le cours de notre vie : L'analyse transactionnelle aujourd'hui
548. Laurie Hawkes, France Brécard (2008) :Le grand livre de l'analyse transactionnelle Eyrolles

549. Laurie Hawkes, France Brécard (2008) :Le grand livre de l'analyse transactionnelle Eyrolles
550. Lazarus, R. S., & Folkman, S. (1984): *Stress, appraisal, and coping*. New York: Springer.
551. Lazarus, R. S., & Folkman, S. (1991): The concept of coping. In A. Monat & R. S. Lazarus (Eds.), *Stress and coping: An anthology* (3d ed. ): New York: Columbia University Press.
552. Lazarus, R.S. & Folkman, S. (1984): Stress, appraisal, and coping. New York Springer
553. Lazarus, R.S. (1991): Psychological Stress in the Workplace. In P.L. Perrewe (Ed.): Handbook on job stress, Journal of Social Behavior and Personality, 6, 1-13.
554. Le T.A.J. (n.d.) (Transactional Analysis Journal), revue de l'I.T.A.A,
555. Le T.A.J. (n.d.) (Transactional Analysis Journal), revue de l'I.T.A.A,
556. Lease, S. H. (1999): Occupational role stressors, coping, support, and hardiness as predictors of strain in academic faculty: An emphasis on new and female faculty, Research in Higher Education, 40, 285-307.
557. Lee Schiff Jacquie (n.d.): Ils sont devenus mes enfants , Inter éditions.
558. Lee Schiff Jacquie (n.d.): Ils sont devenus mes enfants , Inter éditions.
559. l'enfant intérieur : Analyse transactionnelle et psychothérapie intégrative Inter éditions.
560. Leonhard Schlegel (1998) : Qu'est-ce l'analyse transactionnelle, (traduction française, in
561. Leonhard Schlegel (1998) : Qu'est-ce l'analyse transactionnelle, (traduction française, in AAT n°85.),
562. LePine, J. A., Podsakoff, N. P., & LePine, M. A. (2005): A meta-analytic test of the challenge stressor-hindrance stressor framework: An explanation for inconsistent relationships among stressors and performance. *Academy of Management Journal*, 48, 764–775.
563. les A.A.T. (n.d.) (Actualités en Analyse Transactionnelle), revue francophone d'analyse
564. les A.A.T. (n.d.) (Actualités en Analyse Transactionnelle), revue francophone d'analyse
565. Les concepts de base,les besoins de base (n.d.) Retrieved March 11 2015 from
566. Les concepts de base,les besoins de base (n.d.) Retrieved March 11 2015 from
567. Levine Seymour. Stimulation in infancy. *Scientific American* 202 (1960), 80 –86.
568. Levine Seymour. Stimulation in infancy. *Scientific American* 202 (1960), 80 –86.
569. Lewin K. (1951). *Field theory in social science*. New York: Harper and Row.
570. Lewin K. (1951): *Field theory in social science*. New York: Harper and Row.
571. Lewin, K. (1936). *Principles of topological psychology*. New York: McGraw-Hill.
572. Lewin, K. (1936): *Principles of topological psychology*. New York: McGraw-Hill.
573. Lewin, K. (1951): *Field theory in social science; selected theoretical papers*. New York: Harper & Row. Lim,
574. Lewin, K. (1997). *Resolving social conflicts & Field theory in social science*. Washington, DC: American Psychological Association. Previously published in 1948 and 1951.
575. Lewin, K. (1997): *Resolving social conflicts & Field theory in social science*. Washington, DC: American Psychological Association. Previously published in 1948 and 1951.
576. Iiese, P. D., Edwards, J. R., & Sonnentag, S. (2017): Stress and well-being at work: A century of empirical trends reflecting theoretical and societal influences. *Journal of Applied Psychology*, 102, 389-402.

577. Lin, B. C., Kain, J. M., & Fritz, C. (2013). Don't interrupt me! An examination of the relationship between intrusions at work and employee strain. *International Journal of Stress Management*, 20, 77–94.
578. Lin, B. C., Kain, J. M., & Fritz, C. (2013): Don't interrupt me! An examination of the relationship between intrusions at work and employee strain. *International Journal of Stress Management*, 20, 77–94.
579. Linden, Greg & Smith, Brent & York, Jeremy. (2003): Industry Report: Amazon.com Recommendations: Item-to-Item Collaborative Filtering.. IEEE Distributed Systems Online. 4.
580. Liu, C., & Li, H. (2017) Stressor and stressor appraisals: The moderating effect of task efficacy. *Journal of Business and Psychology*, 1–14.
581. Liu, C., Liu, Y., Spector, P. E., Shi, L. (2011): The interaction of job autonomy and conflict with supervisor in China and the United States: A qualitative and quantitative comparison. *International Journal of Stress Management*, 18, 222–245.
582. Liu, C., Spector, P. E., & Shi, L. (2007): Cross-national job stress: A quantitative and qualitative study. *Journal of Organizational Behavior*, 28, 209–239.
583. Llorens, S., Bakker, A.B., Schaufeli, W., Salanova, M. (2006): Testing the robustness of the job demands-resources model. *International Journal of Stress Management*. 13, 378-391.
- Long, B.C.,
584. Luckhaupt, S. E., Tak, S., Calvert, G. M. (2010). The prevalence of short sleep duration by industry and occupational in the National Health Interview Survey. *Sleep*, 33, 149–159.
585. Luckhaupt, S. E., Tak, S., Calvert, G. M. (2010): The prevalence of short sleep duration by industry and occupational in the National Health Interview Survey. *Sleep*, 33, 149–159.
586. Luthans, F., Youssef, C. M., & Avolio, B. J. (2007). *Psychological capital: Developing the human competitive edge*. New York: Oxford University Press.
587. Luthans, F., Youssef, C. M., & Avolio, B. J. (2007): *Psychological capital: Developing the human competitive edge*. New York: Oxford University Press.
588. Luxembourg. Cox, T. & Mackay, C.J. (1981): A Transactional approach to occupational stress. In E.N. Corlett and J. Richardson (Eds.), *Stress, Work Design and Productivity*. Chichester: Lyon Editions d'AT,
589. Lyon Editions d'AT,
590. Macan, T. H. (1994). Time management: Test of a process model. *Journal of Applied Psychology*, 79, 381–391.
591. Macan, T. H. (1994): Time management: Test of a process model. *Journal of Applied Psychology*, 79, 381–391.
592. Macan, T. H., Shahani, C., Dipboye, R. L., & Philips, A. P. (1990): College students' time management: Correlations with academic performance and stress. *Journal of Educational Psychology*, 82, 760–768.
593. Marc Vachon (n.d.) Retrieved January 03 2015
594. Marie Joseph Chalvin 1993 :Analyse transactionnelle et enseignement Nathan
595. Mark S Swanson: Classical Field Theory and the Stress-Energy Tensor Published September 2015 ON <https://iopscience.iop.org/book/978-1-6817-4121-5.pdf>
596. Mark, G.M. (2008): The relationship between workplace stress and job characteristics, individual differences, and mental health. Parkes, K.R. (1989): Personal control in an occupational context, In A. Mark.indd 31 16/06/2008 10:25:11 32 G.M. Mark and A.P.

597. Mark.indd 30 16/06/2008 10:25:11 31 Stress models: A review and suggested new direction Jose, P.E. (2004): Medgraph. [www.victoria.ac.nz/psyc/staff/paul-jose/files/medgraph/download.php](http://www.victoria.ac.nz/psyc/staff/paul-jose/files/medgraph/download.php). Karasek, R. (1979): Job demands, job decision latitude and mental strain: Implications for job redesign, *Administrative Science Quarterly*, 24, 285-306.
598. Martine Fistino 1914/2012coach-Martine-fustino.comcycl/-de-l-autonomie.
599. Martine Gabriel L'analyse transactionnelle (n.d.) Retrieved January 01 2015 from <https://www.lepsychologue.be/articles/AT-analyse->
600. Martine Gabriel L'analyse transactionnelle (n.d.) Retrieved January 01 2015 from
601. Masuda, A. D., Poelmans, S. A. Y., Allen, T. D., Spector, P. E., Lapierre, L. M., Cooper, C. L., et al. (2012): Flexible work arrangements availability and their relationship with work-to-family conflict, job satisfaction, and turnover intentions: A comparison of three country clusters. *Applied Psychology: An International Review*, 61, 1–29.
602. Masuda, A. D., Poelmans, S. A. Y., Allen, T. D., Spector, P. E., Lapierre, L. M., Cooper, C. L., et al. (2012). Flexible work arrangements availability and their relationship with work-to-family conflict, job satisfaction, and turnover intentions: A comparison of three country clusters. *Applied Psychology: An International Review*, 61, 1–29.
603. Matheson, M. T., and J. M. Ivancevich(1987), *Effective Human Resource and Management Strategies* eds. Controlling Stress San Francisco: Jossey-Bass Inc.,.
604. Mc care (1984), Situational seterminants of coping responses loss threat , and challenge, *journal of personality and social psychologie* (76).
605. McMahan, M. (2007). Think you might be addicted to email? You're not alone. AOL.
606. McMahan, M. (2007): Think you might be addicted to email? You're not alone. AOL.
607. mecanismes-et-therapies-efficaces&catid=36&Itemid=146
608. mental processes(1977). *Psychological Review* 84, 3, 231–259.
609. Mesures d'éducation Thérapeutique appliquées au stress en Cardiologie <http://www.meditas-cardio.fr/html/quoi/histoire.html>
610. Méthode : l'analyse transactionnelle (n.d.) Retrieved May 01 2015 from <http://www.psychologies.com/Therapies/Toutes-les-therapies/Psychotherapies/Articles-et-Dossiers/Methode-l-analyse-transactionnelle>
611. Méthode : l'analyse transactionnelle (n.d.) Retrieved May 01 2015 from
612. Meyrem le Saget(1992) : *Le manager intuitif*, Dunod, Paris .
613. Michel Hausenne(2004) : *psychologie de la personnalité* .1ier edition de boeck. université.
614. Michel Josien (2007) *Techniques de communication interpersonnelle : Analyse*
615. Michele Novellino( 1995) «Communication inconsciente et interprétation en A.T. » (traduction française, in AAT n°74,).
616. Milton J. Rosenberg and Carl I. Hovland (1960) Cognitive, affective, and behavioral compo- nents of attitudes ,
617. Milton j. Rosenber , carl i. Hovland , william j. Mcguire , robert p. Abelson, jack w. Brehm(nd); *Attitude Organization And Change; An Analysis Of Consistency Among Attitude Components*(p 1-14) New Haven And London, Yale University Press.
618. Milton J. Rosenberg and Carl I. Hovland (1960) Cognitive, affective, and behavioral
619. Moïso Carlo, & Novellino Michele(2004). *Analyse Transactionnelle Retour aux sources*.
620. Moïso Carlo, & Novellino Michele(2004). *Analyse Transactionnelle Retour aux sources*.
621. Monat, A., & Lazarus, R. S. (1991): *Stress and coping: An anthology* (3d ed.). New York: Columbia University Press.

622. Monich M T. staffi T( 2008) :actualité en AT institue français d'analyse transactionnelle
623. Moniek M. Thunnisen, Steffi Tarade, (2008/2 ) « *Tout est dans le jeu psychologique : le travail Avec les jeux psychologiques et les sentiments parasites* », *Actualités en analyse transactionnelle* (N° 126), p. 23-32. DOI 10.3917/aatc.126.0023
624. Moniek M. Thunnisen, Steffi Tarade, (2008/2 ) « Tout est dans le jeu psychologique : le travail
625. Moniek M. Thunnisen, Steffi Tarade, (2008/2 ) « Tout est dans le jeu psychologique : le travail avec les jeux psychologiques et les sentiments parasites », *Actualités en analyse transactionnelle* (N° 126), p. 23-32. DOI 10.3917/aatc.126.0023
626. Montréal
627. Morimoto, H., Shimada, H., & Ozaki, K. (2013): Does stressor evaluation mediate sociocultural influence on coping selection? An investigation using Japanese employees. *International Journal of Stress Management*, 20, 1–19.
628. Muchielli Alex(1995). Psychologie de la communication. Que sais-je ? PUF,.
629. Muchielli Alex(2006). Les motivations. Que sais-je ? PUF,.
630. Narayanan, L., Menon, S., & Spector, P. E. (1999): A cross-cultural comparison of job stressors and reactions among employees holding comparable jobs in two countries. *International Journal of Stress Management*, 6, 197–212.
631. Nathan Tobie(2001). L'influence qui guérit. Poches Odile Jacob,.
632. National Sleep Foundation (2005). Segment profiles. National Sleep Foundation.
633. National Sleep Foundation (2005): Segment profiles. National Sleep Foundation.
634. National Sleep Foundation (2013). How much sleep do adults need?. National Sleep Foundation.
635. National Sleep Foundation (2013): How much sleep do adults need?. National Sleep Foundation.
636. Nelson, D. L., & Simmons, B. L. (2003): Health psychology and work stress: A more positive approach. In J. C. Quick & L. E. Tetrick (Eds.), *Handbook of Occupational Health Psychology* (pp. 97–119): Washington, DC: American Psychological Association.
637. Nicole Pierre Claudie Ramond( 2005): Pratique de l'Analyse Transactionnelle dans la classe Avec des jeunes et dans les groupes, ESF .
638. Nicole Pierre Claudie Ramond( 2005): Pratique de l'Analyse Transactionnelle dans la classe : avec des jeunes et dans les groupes, ESF .
639. Nicole Pierre(1998-2002) : Pratique de l'Analyse Transactionnelle dans la classe avec des jeunes et dans les groupes ESF éditeurs.
640. Nicole Pierre(1998-2002) : Pratique de l'Analyse Transactionnelle dans la classe avec des jeunes et dans les groupes ESF éditeurs.
641. Nicole Pierre: avec la participation de Fanita English( 2007) Retrouver et développer son énergie vitale Inter Éditions
642. Nicole Pierre: avec la participation de Fanita English( 2007) Retrouver et développer son
643. Nimier Jacques(2006). Camille a la haine et... Léo adore les maths. Aléas,.
644. Nisbett, R. E., & Wilson, T. D. (1977). Telling more than we can know: Verbal reports on mental processes. *Psychological Review*, 84, 231-259 Retrieved November 08 2015 from. <http://hdl.handle.net/2027.42/92167>
645. Norris, P. A., Fahrion, S. L., & Oikawa, L. O. (2007). Autogenic biofeedback training in psychophysiological therapy and stress management. In P. M. Lehrer, R. L. Woolfolk, & W. E. Sime (Eds.), *Principles and practices of stress management* (3d ed., pp. 175–205). New York: Guilford.
646. Norris, P. A., Fahrion, S. L., & Oikawa, L. O. (2007): Autogenic biofeedback training in psychophysiological therapy and stress management. In P. M. Lehrer, R. L. Woolfolk, & W.

- E. Sime (Eds.), *Principles and practices of stress management* (3d ed., pp. 175–205). New York: Guilford.
647. Ogawa, N. (2009). Stress, coping behavior, and social support in Japan and the United States. *Dissertation Abstracts International Section A*, 69, 3802.
648. Ogawa, N. (2009). Stress, coping behavior, and social support in Japan and the United States. *Dissertation Abstracts International Section A*, 69, 3802.
649. Oksanen, K., & Ståhle, P. (2013). Physical environment as a source for innovation: Investigating the attributes of innovative space. *Journal of Knowledge Management*, 17, 815–827.
650. Oksanen, K., & Ståhle, P. (2013): Physical environment as a source for innovation: Investigating the attributes of innovative space. *Journal of Knowledge Management*, 17, 815–827.
651. Olivier Cuillaneux (2013) Eric Berne et quelques notions d'Analyse Transactionnelle, Les causeries de l'APAP ,
652. Olivier elissalt( 2007) Retrieved November 22 2015 from .  
www.elissalt.net/dqn/emotions.doc origine de l'analyse transactionnelle .Des experts vous répondent ? (n.d.) Retrieved November21 2015 from  
<http://coaching.comprendrechoisir.com/comprendre/analyse-transactionnelle>
653. Page, K. M., & Vella-Brodick, D. A. (2009). The “what,” “why” and “how” of employee well-being: A new model. *Social Indicators Research*, 90, 441–458.
654. Pamela Lewin : Les cycles de l'identité , Paris ,Inter éditions .
655. Parasuraman, S., & Cleek, M. A. (1984). Coping behaviors and managers' affective reactions to role stressors. *Journal of Vocational Behavior*, 24, 179–193.
656. Parasuraman, S., & Purohit, Y. S. (2000) : Distress and boredom among orchestra musicians: The two faces of stress. *Journal of Occupational Health Psychology*, 5, 74–83.
657. Park, C.L. & Folkman, S. (1997). Meaning in the context of stress and coping, *Review of General Psychology*, 2, 115-144.
658. Parkes, K. (1994). Personality and coping as moderators of work stress processes: models, methods and measures, *Work & Stress*, 8, 110-129.
659. Parsons Talcott(1964). *The social system*. The Free Press, New York,.
660. Pawelski, J. O. (2016) : Defining the “positive” in positive psychology: Part II. A normative analysis. *Journal of Positive Psychology*, 11, 357–365.
661. Pawelski, J. O. (2016). Defining the “positive” in positive psychology: Part II. A normative analysis. *Journal of Positive Psychology*, 11, 357–365.
662. Payne, R. (1988). *Individual Differences in the Study of Occupational Stress*, New York: Wiley.
663. Payne, R.A., Jick, T.D. & Burke, R.J. (1982). Wither stress research?: An agenda for the 1980's. *Journal of Occupational Behaviour*, 3, 131-145.
664. Pearlin, L. I., & Schooler, C. (1978). The structure of coping. *Journal of Health and Social Behavior*, 19, 2–21.
665. Pearlin, L. I., & Schooler, C. (1978):The structure of coping. *Journal of Health and Social Behavior*, 19, 2–21.
666. Peeters, M. A. G., & Rutte, C. G. (2005). Time management behavior as a moderator for the job demand-control interaction. *Journal of Occupational Health Psychology*, 1, 64–75.
667. Peeters, M. A. G., & Rutte, C. G. (2005). Time management behavior as a moderator for the job demand-control interaction. *Journal of Occupational Health Psychology*, 1, 64–75.
668. Permissions T.S.T.A. *Psychothérapie*, Paris, Institut français d'analyse transactionnelle.

669. Perrewe, P.L., & Zellars, K.L. (1999)M An examination of attributions and emotions in the transactional approach to the organizational stress process, *Journal of Organizational Behavior*, 20, 739-752.
670. Peter R. & Siegrist J. (1999): Chronic psychosocial stress at work and cardiovascular disease: the role of effort–reward imbalance, *International Journal of Law and Psychiatry*, 22, 441-449.
671. Peters, L. H., & O'Connor, E. J. (1980). Situational constraints and work outcomes: The influence of a frequently overlooked construct. *Academy of Management Review*, 5, 391–397.
672. Peters, L. H., & O'Connor, E. J. (1980): Situational constraints and work outcomes: The influence of a frequently overlooked construct. *Academy of Management Review*, 5, 391–397.
673. Peters, L. H., & O'Connor, E. J. (1988). Measuring work obstacles: Procedures, issues, and implications. In F. D. Schoorman & B. Schneider (Eds.), *Facilitating work effectiveness* (pp. 105–123). Lexington, MA: Lexington Books.
674. Peters, L. H., & O'Connor, E. J. (1988): Measuring work obstacles: Procedures, issues, and implications. In F. D. Schoorman & B. Schneider (Eds.), *Facilitating work effectiveness* (pp. 105–123). Lexington, MA: Lexington Books.
675. Pierre Cocheteux (March 25 2013) : Retrieved February 12, 2014 from
676. Pierre Cocheteux, Balado Transactionnel, (15 April 2013) Retrieved February 10, 2014 from <http://pierrecocheteux.com/episode-2-les-transactions/>
677. Pinker Steven(1999) : L'instinct du langage. Odile Jacob.
678. Polly, S. (2014, July 2). Workplace well-being is not an oxymoron. *Positive Psychology News Daily*.
679. Polly, S. (2014, July 2). Workplace well-being is not an oxymoron. *Positive Psychology News Daily*.
680. Ponnelle, S., Vaxevanoglou, X. & Garcia, F. (2012): L'usage des outils d'évaluation du stress au travail : perspectives théoriques et méthodologiques. *Le travail humain*, vol. 75(2), 179-213. doi:10.3917/th.752.0179.
681. Principles of Group Treatment, 1966: (trad. Principes de traitement psychothérapeutique en groupe, éditions d'Analyse transactionnelle, 2006 )
682. Qu'est-ce que l'Analyse Transactionnelle (n.d.) Retrieved June 13, 2014 from <http://www.at-toulouse.com/ressources/l-analyse-transactionnelle>
683. Qu'est-ce que l'Analyse Transactionnelle ? (n.d.) Retrieved May 12, 2014 from
684. Quick, C. J., Quick, J. D., Nelson, D. ., & Hurrell, J. J. (2003): *Preventive stress management in organizations*. Washington, DC: APA.
685. Quillian-Wolever, R. E., & Wolever, M. E. (2003): Stress management at work. In J. C. Quick & L. E. Tetrick (Eds.), *Handbook of occupational health psychology* (pp. 355–375). Washington, DC: American Psychological Association.
686. Rae Jean Proeschold-Bell, Elizabeth L. Turner, Gary G. Bennett, Jia Yao, David C. Toole Ragsdale, J. M., Beehr, T. A., Grebner, S., & Han, K. (2011): An integrated model of weekday stress and weekend recovery of students. *International Journal of Stress Management*, 18, 153–180.
687. Ray Little, Armelle Brunot(2010/4) « Processus schizoïdes : travailler avec les défenses de l'état du moi Enfant replié sur lui-même », *Actualités en analyse transactionnelle* (N° 136),
688. Ray Little, Armelle Brunot(2010/4) « Processus schizoïdes : travailler avec les défenses de l'état du moi Enfant replié sur lui-même », *Actualités en analyse transactionnelle* (N° 136), p. 30-49.
689. Raymond Hostie(1987 ):Analyse Transactionnelle, l'âge adulte Paris Inter Editions.

690. Raymond Hostie(1987) : Analyse Transactionnelle, l'âge adulte Paris Inter Editions.
691. Rebecca I. T Raumann et Richard G modèles ( n.d) analyse des états de moi .
692. Rebecca I. T Raumann et Richard G modèles ( n.d) analyse des états de moi .
693. relations humaines de qualité en famille, entre amis et dans la vie professionnelle, Ed Ixelles relations, Ed Ixelles.
694. Richard Erskine, Janet Moursund (2001) : Retrouver l'enfant intérieur Reprendre contact avec l'enfant intérieur : Analyse transactionnelle et psychothérapie intégrative Inter éditions.
695. Richardson, K. M., & Rothstein, H. R. (2008): Effects of occupational stress management intervention programs: A meta-analysis. *Journal of Occupational Health Psychology, 13*, 69–93.
696. Roberge , julie (2007): les stratigie de coping utilisés par les militaire ou EX militaire masculins atteints d'un stress-post traumatique suite au retour d'une mission de pais université laval ; Québec.
697. Rodríguez, I., Kozusznik, M. W., & Peiró, J. M. (2013): Development and validation of the Valencia Eustress-Distress Appraisal Scale. *International Journal of Stress Management, 20*, 279–308.
698. Rolland, Jean-Pierre. (1999):Modèles psychologiques du stress: Analyse et suggestions. *Pratiques Psychologiques. 4*. 99-122.
699. Rosella Pedone, (2005) « Contrat et relations contractuelle lors du premier entretien de
700. Rosenberg M. J, & Hovland C. I. ( n.d) Attitude organization and change. New Haven:
701. Rosenthal, & Jacobson(1972). Castermann Pygmalion à l'école.,.
702. Ross, S.E., Niebling, B.C., & Heckert, T.M. (1999). *Sources of stress among college students*. *College Student Journal, 33*, 312-317
703. Rothbaum, F., Weisz, J. R., & Snyder, S. S. (1982). Changing the world and changing the self: A two-process model of perceived control. *Journal of Personality and Social Psychology, 42*, 5–37.
704. Rothbaum, F., Weisz, J. R., & Snyder, S. S. (1982): Changing the world and changing the self: A two-process model of perceived control. *Journal of Personality and Social Psychology, 42*, 5–37.
705. Rotter, J. B. (1966). *Generalized expectancies for internal versus external control of reinforcement*. *Psychological Monographs, 80*, 609.
706. Rotter, J. B. (1966). Generalized expectancies for internal versus external control of reinforcement. *Psychological Monographs, 80*, 609.
707. Rousseau, V., & Aubé, C. (2010). Social support at work and affective commitment to the organization: The moderating effect of job resource adequacy and ambient conditions. *Journal of Social Psychology, 150*, 321–340.
708. Rousseau, V., & Aubé, C. (2010): *Social support at work and affective commitment to the organization: The moderating effect of job resource adequacy and ambient conditions*. *Journal of Social Psychology, 150*, 321–340.
709. Rydstedt, L.W., Deveraux, J. & Sverke, M. (2007): Comparing and combining the demand-control support model and the effort-reward imbalance model to predict long-term mental strain, *European Journal of Work and Organizational Psychology, 3*, 261-278.
710. S. & Frese, M. (2003):Stress in Organisations. In W.C. Borman, D.R. Ilgen & R.J. Klimoski (Eds.), *Comprehensive handbook of psychology*.
711. Saunders, T., Driskell, J. E., Johnston, J., & Salas, E. (1996). The effect of stress inoculation training on anxiety and performance. *Journal of Occupational Health Psychology, 1*, 170–186.

712. Saunders, T., Driskell, J. E., Johnston, J., & Salas, E. (1996): *The effect of stress inoculation training on anxiety and performance*. Journal of Occupational Health Psychology, 1, 170–186.
713. scénarios de vie. Desclée de Brouwer.
714. Schabracq, M.J. & Cooper, C.L. (2000): The changing nature of work and stress, Journal of Managerial Psychology, 3, 227-241.
715. Schaubroeck, J. (1999). Should the subjective be the objective? On Studying mental processes, coping behaviour, and actual exposures in organizational stress research, Journal of Organizational Behavior, 20, 753-760.
716. Schaubroeck, J., Ganster, D. C., Sime, W. E., & Ditman, D. (1993): *A field experiment testing supervisory role clarification*. Personnel Psychology, 46, 1–25.
717. Schaubroeck, J., Ganster, D. C., Sime, W. E., & Ditman, D. (1993). A field experiment testing supervisory role clarification. Personnel Psychology, 46, 1–25.
718. Schiff.J et Aaron (1975) : the cathexis Reader cathexis Institute; passivité classique AT. Edition
719. Schiff.J et Aaron (1975) : the cathexis Reader cathexis Institute; passivité classique AT. Edition AT .Vol 2.
720. Scribano(1992) :analyse transactionnelle et psychologie clinique ,Paris psy come éditions.
721. Scribano(1992) :analyse transactionnelle et psychologie clinique ,Paris psy come éditions.
722. Selmer, J. (2002). Coping strategies applied by Western vs overseas Chinese business expatriates in China. International Journal of Human Resource Management, 13, 19–34.
723. Selmer, J. (2002): Coping strategies applied by Western vs overseas Chinese business expatriates in China. *International Journal of Human Resource Management*, 13, 19–34.
724. Sex in Human Loving (1970):traduction française :Sexe, amour et relations,éd. d'A.T.2010.
725. Sex in Human Loving (1970):traduction française :Sexe, amour et relations,éd. d'A.T.2010.
726. Sharon Glazer and Cong Liu Work, Stress, Coping, and Stress Management Subject: Industrial and Organizational Psychology Online Publication Date: Apr 2017 DOI: 10.1093/acrefore/9780190236557.013.30
727. Siche Veronique (1995) : Analyse Transactionnelle Face A La Difficulté D'apprendre.
728. Siche Veronique (1995) : Analyse Transactionnelle Face A La Difficulté D'apprendre.
729. Siegrist J & Marmot M (2004). Health inequalities and the psychosocial environment - two scientific challenges. Social Science & Medicine, 58, 8, 1463-1473.
730. Siegrist J & Marmot M (2004): *Health inequalities and the psychosocial environment - two scientific challenges*. Social Science & Medicine, 58, 8, 1463-1473
731. Siegrist J (1996). Adverse health effects of high effort - low reward conditions at work. Journal of Occupational Health Psychology, 1, 27-43.
732. Siegrist J (1996):*Adverse health effects of high effort - low reward conditions at work*. Journal of Occupational Health Psychology, 1, 27-43.
733. Siegrist J (2000). *Place, social exchange and health: proposed sociological framework*. Social Science & Medicine, 51, 1283-1293.
734. Siegrist J (2000). Place, social exchange and health: proposed sociological framework. Social Science & Medicine, 51, 1283-1293.

735. Siegrist J (2002): Effort-reward Imbalance at Work and Health. In: P Perrewe & D Ganster (Eds.). Research in Occupational Stress and Well Being, Vol. 2: *Historical and Current Perspectives on Stress and Health*. New York: JAI Elsevier, 261-291.
736. Siegrist J, & Peter, R. (2000): The effort-reward imbalance model. The workplace and cardiovascular disease, *Occupational Medicine: State of the Art Reviews*, 15, 83-87.
737. Siegrist J, Theorell T (2006). Socioeconomic position and health: the role of work and employment. In: J Siegrist, M Marmot (Eds.). *Social Inequalities in Health. New evidence and policy implications*. Oxford: Oxford University Press.
738. Siegrist J, Theorell T (2006): Socioeconomic position and health: the role of work and employment. In: J Siegrist, M Marmot (Eds.). *Social Inequalities in Health. New evidence and policy implications*. Oxford: Oxford University Press
739. Siegrist J. Effort.;( 2008):*reward imbalance and health in a globalized economy*. SJWEH Suppl:163–168.
740. Siegrist J., Peter R., Junge, A., Cremer, P. & Seidel, D. (1990):Low status control, high effort at work and ischemic heart disease: Prospective evidence from blue-collar men, *Social Science and Medicine*, 31, 1127-34.
741. Siegrist, J, Dragano, N, Nyberg, S. T, Lunau, T, Alfredsson, L, Erbel, R., et al: (2014):*Validating abbreviated measures of effort-reward imbalance at work in European cohort studies: The IPD-Work consortium. International Archives of Occupational and Environmental Health*, 87, 249–256.
742. Siegrist, J. (1996). Adverse health effects of high effort/low reward conditions. *Journal of Occupational Health Psychology*, 1, 27–41.
743. Siegrist, J. (1996): *Adverse health effects of high effort/low reward conditions*. *Journal of Occupational Health Psychology*, 1, 27–41.
744. Siegrist, J. (2010). Effort-reward imbalance at work and cardiovascular diseases. *International Journal of Occupational Medicine and Environmental Health*, 23, 279–285.
745. Siegrist, J. (2010): *Effort-reward imbalance at work and cardiovascular diseases*. *International Journal of Occupational Medicine and Environmental Health*, 23, 279–285.
746. Siegrist, J., Dragano, N., Nyberg, S. T., Lunau, T., Alfredsson, L., Erbel, R., et al. (2014). Validating abbreviated measures of effort-reward imbalance at work in European cohort studies: The IPD-Work consortium. *International Archives of Occupational and Environmental Health*, 87, 249–256.
747. Siegrist, J., Starke, D., Chandola, T., Godin, I., Marmot, M., Niedhammer, I. & Peter, R. (2004): The measurement of effort-reward imbalance at work: European Comparisons, *Social Science & Medicine*, 58, 1483-1499.
748. Siegrist, Johannes & Starke, Dagmar & Chandola, Tarani & Godin, Isabelle & Marmot, Michael & Niedhammer, Isabelle & Peter, Richard. (2004): The Measurement of Effort-Reward Imbalance at Work. *Social science & medicine*. On line [https://www.researchgate.net/publication/8888491\\_The\\_Measurement\\_of\\_Effort-Reward\\_Imbalance\\_at\\_Work](https://www.researchgate.net/publication/8888491_The_Measurement_of_Effort-Reward_Imbalance_at_Work)
749. Simon Moors (1998) STRESS ET TRAVAIL : ORIGINES ET APPROCHES Institut national de Recherche sur les Conditions de Travail 2 ième impression
750. Sinha, B. K., Willson, L. R., & Watson, D. C. (2000). Sinnott, J., & Vatz, R. E. (2015, March 13). Maryland doesn't trust state employees to manage their health. Baltimore Sun.

751. Sinha, B. K., Willson, L. R., & Watson, D. C. (2000): *Stress and coping among students in India and Canada. Canadian Journal of Behavioural Science/Revue Canadienne Des Sciences Du Comportement*, 32(4), 218–225.
752. Sinnott, J., & Vatz, R. E. (2015, March 13). Maryland doesn't trust state employees to manage their health. Baltimore Sun.
753. Siu, O. L., Cooper, C. L., & Phillips, D. R. (2013, July 1). *Intervention studies on enhancing work well-being, reducing burnout, and improving recovery experiences among Hong Kong health care workers and teachers. International Journal of Stress Management*, 21, 69–84.
754. Siu, O. L., Cooper, C. L., & Phillips, D. R. (2013, July 1). Intervention studies on enhancing work well-being, reducing burnout, and improving recovery experiences among Hong Kong health care workers and teachers. *International Journal of Stress Management*, 21, 69–84.
755. Smith Bakker, A.B., Demerouti, E., Euwema, M.C. (2005): Job resources buffer the impact of job demands on burnout. *Journal of Occupational Health Psychology*, 10, 170-80.
756. Smith Steptoe, & A. Appels (Eds.), *Stress, personal control and health*, 21-48. Chichester, England: Wiley.
757. Smith, A., Johal, S.S., Wadsworth, E., Davey Smith, G., & Peters, T. (2000): *The Scale of Occupational Stress: the Bristol Stress and Health at Work Study*. HSE Books. Report 265/2000. Mark.indd 32 16/06/2008 10:25:11 33 Stress models: A review and suggested new direction Sonnentag,
758. Sommaire des Classiques d'A.T (n.d.) Retrieved August 3, 2014 from <http://www.editionsat.fr/sommaireclassiques.html#c1>
759. Sonnentag, S. (2012). Psychological detachment from work during leisure time: The benefits of mentally disengaging from work. *Current Directions in Psychological Science*, 21, 114–118.
760. Sonnentag, S. (2012): *Psychological detachment from work during leisure time: The benefits of mentally disengaging from work*. *Current Directions in Psychological Science*, 21, 114–118.
761. Sørensen, O. H., & Holman, D. (2014): *A participative intervention to improve employee well-being in knowledge work jobs: A mixed-methods evaluation study*. *Work & Stress*, 28, 67–86.
762. sortir Dunod Paris.
763. Spector, P. E., & Jex, S. M. (1998). Development of four self-report measures of job stressors and strains: Interpersonal Conflict at Work Scale, Organizational Constraints Scale, Quantitative Workload Inventory, and Physical Symptoms Inventory. *Journal of Occupational Health Psychology*, 3, 356–367.
764. Spector, P. E., & Jex, S. M. (1998): *Development of four self-report measures of job stressors and strains: Interpersonal Conflict at Work Scale, Organizational Constraints Scale, Quantitative Workload Inventory, and Physical Symptoms Inventory*. *Journal of Occupational Health Psychology*, 3, 356–367.
765. Spector, P. E., Chen, P. Y., & O'Connell, B. J. (2000): A longitudinal study of relations between job stressors and job strains while controlling for prior negative affectivity and strains. *Journal of Applied Psychology*, 85, 211–218.
766. Spector, P.E. (2003): Individual differences in health and well-being in organisations, In D.A. Hoffman L.E. Tetrick (eds). *Health and Safety in Organisations: A Multilevel Perspective*. in the Society of Industrial and Organizational Psychology. San Francisco, CA:
767. Spitz René (1949). Hospitalisme. *Revue française de psychanalyse* XIII, 397–425.
768. State of Maryland. (n.d.). Wellness program frequently asked questions. Maryland.gov.

769. State of Maryland. (n.d.). Wellness program frequently asked questions. Maryland.gov.
770. Steiner Claude, (1996) Des scénarios et des hommes, Editions Desclée de Brouwer,.
771. Stephen B. Karpman (1995 January); The Scripting of a Therapist, Transactional Analysis Journal, vol. 25, 1: pp. 65-66.
772. Stephen B. Karpman (1995 January); the Scripting of a Therapist, Transactional Analysis Journal, vol. 25, 1: pp. 65-66.
773. Stephen B. Karpman (April 1975) The Bias Box for Competing Psychotherapies Transactional Analysis Journal ; vol. 5, 2
774. Stephen B. Karpman (April 1975) The Bias Box for Competing Psychotherapies Transactional Analysis Journal ; vol. 5, 2: pp. 107-116.
775. Stephen B. Karpman (October 1974) Overlapping Egograms, Transactional Analysis Journal,; vol. 4, 4: pp. 16-19.
776. Stephen B. Karpman (October 1975); *The Parent Percolator*, Transactional Analysis Journal, vol. 5, 4: pp. 365-389.
777. Stephen B. Karpman, m.d. The new drama triangles usataa/itaa, conference lecture August 11, 2007 Free Download Worksheet for the DVD pdf.
778. Stephen Karpman, (October 2006) Lost in Translation: Neo-Bernean or Neo-Freudian? Transactional Analysis Journal; vol. 36, 4: pp. 284-302.
779. Steve M. Jex (1998) Stress and Job Performance: Theory, Research, and Implications for Managerial Practice SAGE Publications
780. Stewart .v. Joines (1991) :manuel d'analyse transactionnelle Ester édition.
781. STEWART Ian (1992) La pratique de l'analyse transactionnelle - Les Éditions Saint Yves inc., Ottawa, Canada,
782. Stewart Ian and Vann Joines (2005) : Manuel d'analyse transactionnelle Dunod-Inter Editions.
783. Stewart Ian, (1988) La pratique de l'Analyse Transactionnelle Les Editions Saint-Yves
784. Stewart Jan and Vann Jones.(1987): TA today ; a new introduction to transactional analysis
785. Strategie Systemique (n.d.) Retrieved december 15,2014 from <http://strategie-systemique.blogspot.com/2007/09/la-bote-outils-des-coachs.html>
786. Strategies Systemique (n.d.) Retrieved December 15, 2014 from <http://strategie-systemique.blogspot.com/2007/09/la-bote-outils-des-coachs.html>
787. Strentz, T., & Auerbach, S. M. (1988): *Adjustment to the stress of simulated captivity: Effects of emotion-focused versus problem-focused preparation on hostages differing in locus of control*. Journal of Personality and Social Psychology, 55, 652–660.
788. Swanberg, J. E., McKechnie, S. P., Ojha, M. U., & James, J. B. (2011): *Schedule control, supervisor support and work engagement: A winning combination for workers in hourly jobs?* Journal of Vocational Behavior, 79, 613–624.
789. Swanberg, J. E., McKechnie, S. P., Ojha, M. U., & James, J. B. (2011). Schedule control, supervisor support and work engagement: A winning combination for workers in hourly jobs? Journal of Vocational Behavior, 79, 613–624.
790. Sylvaine Pascual ,les Messages Contraignants , Connaissance de soi/ L'actualité d'It(n.d), Retrieved december 9,2014 from <http://www.ithaquecoaching.com/articles/ebook-haque-gratuit-les-messages-contraignants-1768.html>
791. Sylvaine Pascual ,Mieux communiquer / Compétences relationnelles / Les étagères d'Ithaque (n.d.) Retrieved december 10,2014 from <http://www.ithaquecoaching.com/articles/communication-non-violente-5444.html>
792. Sylvaine Pascual, les Messages Contraignants, Connaissance de soi/ L'actualité d'Ithaque (n.d), Retriever décembre 9,2014

- from <http://www.ithaquecoaching.com/articles/ebook- gratuit- les-messages-contrainnants-1768.html>
793. Sylvaine Pascual, Mieux communiquer / Compétences relationnelles / Les étagères d'Ithaque (n.d.) Retrieved december 10,2014 from <http://www.ithaquecoaching.com/articles/communication-non-violente-5444.html>
794. Sylvie Morel Actualité de John Commons (42 | 2010) : L'économie du travail
795. Symor Nola K. ( n.d) Le cycle de la dépendance. AAT 27, 140–145. (CAT 3, 241-246).
796. Symor Nola K. ( n.d) Le cycle de la dépendance. AAT 27, 140–145. (CAT 3, 241-246).
797. T .A. Beehr( 1995): Psychological Stress In The Work Place, Rout Le Dge, London,
798. Taché J. Cancer,( 1979):Stress, and Death. New York: Plenum Medical Book Company;
799. Taibi Kahler (1978) Transactional Analysis revisited, Human Development Publications,
800. Taibi Kahler (1978) Transactional Analysis revisited, Human Development Publications,
801. Taibi Kahler : Les Personalites Et Les (n.d), Retrieved January 2,2014 from <http://www.libreavecoi.com/2012/10/les-personnalites-et-les-portes-de.html>
802. Taibi Kahler : Les Personalites Et Les (n.d), Retrieved January 2,2014 from <http://www.libreavecoi.com/2012/10/les-personnalites-et-les-portes-de.html>
803. Tarafdar, M, Tu, Q, Ragu-Nathan, B. S., & Ragu-Nathan, T., (2007): *The impact of technostress on role stress and productivity*. Journal of Management Information Systems, 24, 301–328.
804. Tarafdar, M., Tu, Q., Ragu-Nathan, B. S., & Ragu-Nathan, T., (2007). The impact of technostress on role stress and productivity. Journal of Management Information Systems, 24, 301–328.
805. Taylor & Francis. Cox, T., Griffiths, A. & Rial-Gonzalez, E. (2000): Research on Work-Related Stress, Office for Official Publications of the European Communities:
806. Taylor & Francis. Demerouti, E., Bakker, A.B., Nachreiner, F. & Schaufeli, W.B. (2001). The job demands-resources model of burnout, Journal of Applied Psychology, 86, 499-512.
807. Tepper, B. J., & Henle, C. A. (2011). A case for recognizing distinctions among constructs that capture interpersonal mistreatment in work organizations. Journal of Organizational Behavior, 32, 487–498.
808. Tepper, B. J., & Henle, C. A. (2011):*A case for recognizing distinctions among constructs that capture interpersonal mistreatment in work organizations*. Journal of Organizational Behavior, 32, 487–498.
809. Tetrick, L. E., & Winslow, C. J. (2015): *Workplace stress management interventions and health promotion*. Annual Review of Organizational Psychology and Organizational Behavior, 2, 583–603.
810. The Dynamics of Occupational Stress: Proposing and Testing a Model Goluz Sadri & George A. Marcoulides.
811. The Structure and Dynamics of Groups and Organizations, (1966) (trad. Structure et Dynamique des organisations et des groupes, éditions d'Analyse transactionnelle,
812. Theodore B Novey (January 1995); *Transactional Analysis Journal*, vol. 25, 1: pp. 77-80.
813. Theodore B. Novey (July 2006) *Transactional Analysis Journal* ; vol. 36, 3: pp. 180-185.
814. Thomas Harris( 1973): D'accord avec soi et avec les Autres Edition Epi.
815. Thomas w .Britt Seve M .Jex ( 2015);Thriving under stress ;harnessing demands in the workplace OXFORD university press new York .

816. Thomas, D. C., Au, K., & Ravlin, E. C. (2003). *Cultural variation and the psychological contract*. Journal of Organizational Behavior, 24, 451–471.
817. Thomas, D. C., Au, K., & Ravlin, E. C. (2003). Cultural variation and the psychological contract. Journal of Organizational Behavior, 24, 451–471.
818. Toker, S., Shirom, A., Melamed, S., & Armon, G. (2012). Work characteristics as predictors of diabetes incidence among apparently healthy employees. Journal of Occupational Health Psychology, 17, 259–267.
819. Toker, S., Shirom, A., Melamed, S., & Armon, G. (2012): *Work characteristics as predictors of diabetes incidence among apparently healthy employees*. Journal of Occupational Health Psychology, 17, 259–267.
820. Tony White: The contextual diagnosis of ego states
821. Tony White: The contextual diagnosis of ego states Formation à l'analyse transactionnelle néo-bernienne. In Paris 190–192. (CAT 3, 117-119)
822. Transactional Analysis and Psychotherapy (1961) : trad. Analyse transactionnelle et Psychothérapie, Paris Payot.
823. Transactional Analysis and Psychotherapy (1961) : trad. Analyse transactionnelle et
824. Transactionnelle Traduction en français de Stati dell'Io, Le basi teoriche dell'analisi transazionale
825. Transactionnelle Traduction en français de Stati dell'Io, Le basi teoriche dell'analisi transazionale integrata par Hélène Cadot Éditions d'Analyse Transactionnelle.
826. transactionnelle, école de Palo Alto, PNL. éditeur: Eyrolles.
827. transactionnelle.html
828. transactionnelle.php?PHPSESSID=45476833e875c5a2036c13264c64d8a2
829. Transactionnelle.php?PHPSESSID=45476833e875c5a2036c13264c64d8a2 mental processes (1977). Psychological Review 84, 3, 231–259.
830. Trouilloud D, & Sarrazin P. (2002) *L'effet pygmalion existe-t-il ? influence des attentes des enseignants sur la motivation et la réussite des élèves*. Science et Motricité 46, 69–94.
831. Une Nouvelle Communication (n.d.) Retrieved April 14 2014 from [www.formation-consulting.ch](http://www.formation-consulting.ch)
832. V.K.G. (1996). Job insecurity and its outcomes-moderating effects of work-based and non-work based social support, Human Relations, 49, 171-194.
833. Van der Doef, M. & Maes, S. (1999): The Job-Demand (-Support) Model and psychological well-being: a review of 20 years of empirical research, Work & Stress, 13, 87-114.
834. Van der Doef, M. & Maes, S. (1998): The Job Demand-Control (-Support) Model and physical health outcomes: a review of the strain and buffer hypotheses, Psychology and Health, 13, 909-936.
835. van der Klink, J. J. L., Blonk, R. W. B., Schene, A. H., & van Dijk, F. J. H. (2001): *The benefits of interventions for work-related stress*. American Journal of Public Health, 91, 270–276.
836. Van Vegchel, N., de Jonge, J., Bakker, A.B. & Schaufeli, W.B. (2002): Testing global and specific indicators of rewards in the Effort-Reward Imbalance Model: Does it make any difference? European Journal of Work and Organizational Psychology, 11, 403-421.
837. Van Vegchel, N., de Jonge, J., Bosma, H. & Schaufeli, W.B. (2005) Reviewing the effort-reward imbalance model: drawing up the balance of 45 empirical studies, Social Science & Medicine, 60, 1117-1131.

838. Van Veldhoven, M., de Jonge, J., Broersen, S., Kompier, M. & Meijman, T. (2002): Specific relationships between psychosocial job conditions and job-related stress: A three level analytical approach, *Work & Stress*, 16, 207-228.
839. Veldhoven, M. van, Taris, T.W., Jonge, J. de & Broersen, S. (2005): The relationship between work characteristics and employee health and well-being: how much complexity do we really need? *International Journal of Stress Management*, 12, 3-28.
840. Velez, B. L., Moradi, B., & Brewster, M. E. (2013). *Testing the tenets of minority stress theory in workplace contexts*. *Journal of Counseling Psychology*, 60, 532–542.
841. Vergonjeanne François(2001) : La séquence S.P.E.C : Une façon de repenser l'alliance .
842. Vergonjeanne., François, (2012): le kotodama Un Modele Pour Comprendre Et Accompagner le Changement Dans Les Groupes Et Les Organisations. A.A.T.
843. Véronique Sichem (1995) : Analyse transactionnelle face à la difficulté d'apprendre, Editions Psicom.
844. Véronique Sichem (1995) :Analyse transactionnelle face à la difficulté d'apprendre ,Editions Psicom
845. Véronique Sichem(1994), *L'inhibition intellectuelle dans la relation au savoir*, AAT n°67
846. Véronique Sichem(1994), *L'inhibition intellectuelle dans la relation au savoir*, AAT n°67
847. Verquer, M. L., Beehr, T. A., & Wagner, S. H. (2003). *A meta-analysis of relations between person–organization fit and work attitudes*. *Journal of Vocational Behavior*, 63, 473–489.
848. Verquer, M. L., Beehr, T. A., & Wagner, S. H. (2003):*A meta-analysis of relations between person–organization fit and work attitudes*. *Journal of Vocational Behavior*, 63, 473–489.
849. Villani, D., Grassi, A., Cagnetta, C., Toniolo, D., Cipresso, P., & Riva, G. (2013): *Self-help stress management training through mobile phones: An experience with oncology nurses*. *Psychological Services*, 10, 315–322.
850. Villani, D., Grassi, A., Cagnetta, C., Toniolo, D., Cipresso, P., & Riva, G. (2013). *Self-help stress management training through mobile phones: An experience with oncology nurses*. *Psychological Services*, 10, 315–322.
851. Vincent Lenhardt( 2009): L'analyse Transactionnelle réédition .
852. Vincent Lenhardt(1990) :L'Analyse Transactionnelle, procédures et concepts, Retz.
853. Vincent Lenhardt(1992) : Les responsables porteurs de sens, Insep Editions, Paris.
854. Vischer, J. C. (2007). *The effects of the physical environment on job performance: Towards a theoretical model of workspace stress*. *Stress & Health*, 23, 175–184.
855. Vitaliano, P.P., Russo, J., Carr, J.E., Maiuro, R.D. &Becker, J. (1985): The Ways of Coping Checklist Psychometric Properties, *Multivariate Behavioral Research*, 20, 3-26.
856. Walter Bradford Cannon (1915): *Bodily Changes in Pain, Hunger, Fear and Rage: An Account of Recent Researches into the Function of Emotional Excitement*. Appleton-Century-Crofts
857. Walter Bradford Cannon (1992): *Bodily changes in pain, hunger, fear, and rage*. New York: Appleton-Century-Crofts.
858. Wang, J. & Patten, S.B. (2001): Perceived work stress and major depression in the Canadian employed population, 20-49 years old, *Journal of Occupational Health Psychology*, 6, 283-289.
859. Warr, P.B. (1987): *Work, unemployment, and mental health*. Oxford: Clarendon Press. Mark.indd 33 16/06/2008 10:25:11 34

860. Wasti, S. A., & Cortina, L. M. (2002). *Coping in context: Sociocultural determinants of responses to sexual harassment*. *Journal of Personality and Social Psychology*, 83, 394–405.
861. Wasti, S. A., & Cortina, L. M. (2002). Coping in context: Sociocultural determinants of responses to sexual harassment. *Journal of Personality and Social Psychology*, 83, 394–405.
862. Welbourne, J.L., Eggerth, D., Hartley, T.A., Andrew, M.E. & Sanchez, F. (2007): Coping strategies in the workplace: Relationships with attributional style and job satisfaction, *Journal of Vocational Behavior*, 70, 312-325.
863. What Do You Say After You Say Hello?, 1972 New York, Grove Press Inc. (trad. Que dites- vous après avoir dit bonjour ?, Paris , Tchou éd, Laffont, réédité en 2006)
864. What Do You Say After You Say Hello?, 1972 New York, Grove Press Inc. (trad. Que dites- Vous après avoir dit bonjour ?, Paris, Tchou éd, Laffont, réédité en 2006)
865. White, M. & White J. Talking TA. (WPATA Publications, revised 1998)
866. Wiley & Sons. Mark.indd 28 16/06/2008: 10:25:11 29 Stress models: A review and suggested new direction
867. Wiley. Cox, T. & Griffiths, A. (1995): The nature and measurement of work stress: theory and practice. In J.R.
868. Wiley. Frese, M., & Zapf, D. (1999): On the Importance of the objective environment in stress and attribution theory. Counterpoint to Perrewe and Zellars, *Journal of Organizational Behavior*, 20, 761-765.
869. Willert, M. V., Thulstrup, A. M., Hertz, J., & Bonde, J. P. (2010): *Sleep and cognitive failures improved by a three-month stress management intervention*. *International Journal of Stress Management*, 17, 193–213.
870. Wilson & E.N. Corlett (Eds.), *Evaluation of human work: a practical ergonomics methodology*, London:
871. Winnicott D. W(1976). *L'enfant et le monde extérieur*. Paris Payot.
872. work & Stress An International Journal of Work, Health & Organisations Volume 18, 2004 - Issue 2 Published online: 23 Feb 2007 Journal.
873. [www.Francoise-platiau-en/le concept d'autonomie. html](http://www.Francoise-platiau-en/le concept d'autonomie. html)
874. [www.ithaquecoaching.com/articles/connaissancedesoi\\_lesmessagecontraignants/lavan epascual/mieuxvivreavecmonsstresse,relationàsoit/1577](http://www.ithaquecoaching.com/articles/connaissancedesoi_lesmessagecontraignants/lavan epascual/mieuxvivreavecmonsstresse,relationàsoit/1577).
875. [www.l'analysetransactionnelle.fr](http://www.l'analysetransactionnelle.fr)
876. [www.lespasseurs.com/btc lear/ind](http://www.lespasseurs.com/btc lear/ind)
877. [www.psychotherapie.over\\_blog.com/article/les.émotions\\_d\\_apres\\_l\\_analyse.transacti onnell49794247.html](http://www.psychotherapie.over_blog.com/article/les.émotions_d_apres_l_analyse.transacti onnell49794247.html)
878. [www.seve.free.franatpieges.htm](http://www.seve.free.franatpieges.htm)
879. [www.transformeaction.ch](http://www.transformeaction.ch)
880. [www.transformeaction.ch](http://www.transformeaction.ch)
881. Xanthopoulou, D., Bakker, A. B., Demerouti, E. & Schaufeli, W. B. (2007). The role of personal resources in the job demands-resources model, *International Journal of Stress Management*, 14, 121–141.
882. Xiao Q., Ottosson I., & Carlsson I. (2013): *Stressors and coping strategies in Chinese and Swedish students at a Swedish university*. *Chinese Journal of Clinical Psychology*, 21, 309–312.
883. -Year Holistic Health and Stress Intervention: Results of an RCT in Clergy
884. Zeidner, M. (1994): Personal and Contextual Determinants of Coping and Anxiety in an Evaluative Situation: A Prospective Study, *Personality and Individual Differences*, 16, 899-918.

الملاحق:

## ملحق رقم (1) استمارة مصادر الإجهاد المهني في شكلها الأولي

الوسائل و_التجهيزات و الظروف الفيزيقية للعمل	
مبنى المدرسة غير صالح للدراسة	1.
فناء المدرسة غير صالح للعب	2.
لا يوجد ملعب مناسب لممارسة الرياضة	3.
عدم وجود دورات مياه خاصة بالمعلمين	4.
قلة نظافة الأقسام	5.
عدم ملاءمة قاعة الأساتذة	6.
نقص التدفئة	7.
نقص التهوية	8.
نقص الإضاءة	9.
أعاني من الاكتظاظ في القسم	10.
نقص بعض الأدوات الأساسية كأقلام الحبر، المساطر...	11.
تتقص بعض الوسائل التعليمية الحديثة	12.
اضطراري إلى توفير بعض الوسائل من مالي الخاص	13.
اضطراري إلى التحضير لامتحانات من مالي الخاص	14.
<b>الدور</b>	
أكلف بحراسة التلاميذ في الساحة	1.
أكلف بحراسة التلاميذ أثناء أكلهم في المطعم المدرسي	2.
أكلف بالتحضير اليومي للدروس حتى لو كانت على سبيل المراجعة	3.
لا يوجد متخصص في علم النفس المدرسي لدراسة حالات التلاميذ	4.
ارتفاع عدد التلاميذ في القسم الواحد	5.
يلقي أولياء الأمور المسؤولية علينا كاملة علي في تعليم أولادهم	6.
يلقى أولياء الأمور اللوم علي في ضعف مستوى أولادهم	7.
كثرة التقييمات	8.
كثرة التحضير للدروس	9.
صعوبة تطبيق الأنشطة المقررة في المنهاج	10.
كثرة الندوات التربوية	11.
اشعر بعدم جدوى التحضير اليومي للدروس	12.
عدم وضوح إجراءات تطبيق المنهاج	13.
درجة التحكم في أليات وتقنيات التدريس الملائمة	14.
عدم وضوح الدور الطبيعي الذي من المفروض أن يقوم به المعلم	15.
العمل في ظل تعليمات متناقضة	16.
العمل في تحت أوامر مسؤولين متعددين	17.

الحوافز	
القيام ببعض الاعمال التي لا تتفق ومبادئ	1.
صعوبة التوفيق بين واجباتي كمعلم وواجبات الأسرة	2.
صعوبة أن أكون معلما ومربيا في الوقت نفسه	3.
أعاني من عدم تناسب الأجر مع الجهد المبذول	4.
عدم الرضى عن أساليب الترقية	5.
أشعر بعدم الرضى عن مهنتي كمعلم	6.
مهنة التعليم لا تحقق لي طموحاتي	7.
صعوبة التدرج في المسار المهني (الترقية)	8.
مهنة التعليم تحد من تنمية مهاراتي	9.
لا تساهم الندوات في تحسين كفاءاتي ومهاراتي	10.
الدخل الشهري لا يمنحني الاكتفاء	11.
قلة الامتيازات في مهنة التعليم	12.
قلة فرص التجديد في المهنة	13.
<b>العلاقات_المهنية</b>	
لا يقدر أولياء الأمور أنني أهتم بصالح أولادهم	1.
ضعف التعاون بين الأسرة والمدرسة	2.
اهتمام المفتش البيداغوجي بالشكليات	3.
حكم المفتش على أدائي في التدريس من زيارة واحدة	4.
تقصير المفتش في زيارتي	5.
فرض المفتش رأيه على المعلم دون مناقشة	6.
تصيد المفتش لأخطائي	7.
استخدام المفتش لأسلوب الأمر وسلطة القانون في توجيهي	8.
مستوى التعاون بين المعلمين	9.
تباين المؤهل العلمي بين المعلمين	10.
مساندة الزملاء في حال وقوع مشكلة	11.
مدى تعاون الزملاء في حل بعض المشاكل التي تعوق العملية التعليمية	12.
دور الفريق التربوي في إرساء التعاون	13.
أسلوب المدير في معاملته بين المعلمين والمعلمات	14.
تدخل المدير في الأمور التي لا تعنيه	15.
مساندة المدير للمعلم في حال وقوع مشكلة	16.
درجة تقدير الإدارة لمجهودات المعلم في المدرسة	17.
<b>السياسة_التعليمية</b>	
لا ينتبه إلي بعض التلاميذ في القسم	1.
لا يراجع بعض التلاميذ دروسهم في المنزل	2.
لا ينجز بعض التلاميذ واجباتهم المنزلية	3.

4.	تقل دافعية التلاميذ في بعض المواد الدراسية
5.	صعوبة بعض المواضيع المقررة على التلاميذ
6.	قلة الوقت المخصص للتمارين
7.	عدم مناسبة بعض الكتب المدرسية
8.	لا تتلاءم بعض المواضيع مع سن التلاميذ
9.	صعوبة تطبيق الأنشطة الواردة في المنهاج
10.	التمييز بين المعلم والأستاذ في الأجور
11.	تدني النظرة الاجتماعية للمعلم

## ملحق رقم (2) مقياس مصادر الإجهاد في صورته النهائية

3	2	1	0	البنود
				1. مبنى المدرسة غير صالح للدراسة
				2. فناء المدرسة غير صالح للعب
				3. لا يوجد ملعب مناسب لممارسة الرياضة
				4. عدم وجود دورات مياه خاصة بالمعلمين
				5. قلة نظافة الأقسام
				6. عدم ملائمة قاعة الأساتذة
				7. نقص التدفئة
				8. نقص التهوية
				9. نقص الإضاءة
				10. أعاني من الاكتظاظ في القسم
				11. نقص بعض الأدوات الأساسية كأقلام الحبر، المساطر...
				12. تنقص بعض الوسائل التعليمية الحديثة
				13. اضطراري إلى توفير بعض الوسائل من مالي الخاص
				14. اضطراري إلى التحضير لامتحانات من مالي الخاص
				15. أكلف بحراسة التلاميذ في الساحة
				16. أكلف بحراسة التلاميذ أثناء أكلهم في المطعم المدرسي
				17. أكلف بالتحضير اليومي للدروس حتى لو كانت على سبيل المراجعة
				18. لا يوجد متخصص في علم النفس المدرسي لدراسة حالات التلاميذ
				19. ارتفاع عدد التلاميذ في القسم الواحد
				20. يلقي أولياء الأمور المسؤولية علينا كاملة علي في تعليم أولادهم
				21. يلقي أولياء الأمور اللوم علي في ضعف مستوى أولادهم
				22. كثرة التقويمات
				23. كثرة التحضير للدروس
				24. صعوبة تطبيق الأنشطة المقررة في المنهاج
				25. كثرة الندوات التربوية
				26. أشعر بعدم جدوى التحضير اليومي للدروس
				27. عدم وضوح إجراءات تطبيق المنهاج
				28. درجة التحكم في أليات وتقنيات التدريس الملائمة
				29. عدم وضوح الدور الطبيعي الذي من المفروض أن يقوم به المعلم
				30. العمل في ظل تعليمات متناقضة
				31. العمل في تحت أوامر مسؤولين متعددين
				32. القيام ببعض الاعمال التي لا تتفق ومبادئ
				33. صعوبة التوفيق بين واجباتي كمعلم وواجبات الأسرة
				34. صعوبة أن أكون معلما ومربيا في الوقت نفسه
				35. أعاني من عدم تناسب الأجر مع الجهد المبذول
				36. عدم الرضى عن أساليب الترقية
				37. أشعر بعدم الرضى عن مهنتي كمعلم

				38. مهنة التعليم لا تحقق لي طموحاتي
				39. صعوبة التدرج في المسار المهني (الترقية)
				40. مهنة التعليم تحد من تنمية مهاراتي
				41. لا تساهم الندوات في تحسين كفاءاتي ومهاراتي
				42. الدخل الشهري لا يمنحني الاكتفاء
				43. قلة الامتيازات في مهنة التعليم
				44. قلة فرص التجديد في المهنة
				45. لا يقدر أولياء الأمور أنني أهتم بصالح أولادهم
				46. ضعف التعاون بين الأسرة والمدرسة
				47. اهتمام المفتش البيداغوجي بالشكليات
				48. حكم المفتش على أدائي في التدريس من زيارة واحدة
				49. تقصير المفتش في زيارتي
				50. فرض المفتش رأيه على المعلم دون مناقشة
				51. تصيد المفتش لأخطائي
				52. استخدام المفتش لأسلوب الأمر وسلطة القانون في توجيهي
				53. مستوى التعاون بين المعلمين
				54. تباين المؤهل العلمي بين المعلمين
				55. مساندة الزملاء في حال وقوع مشكلة
				56. مدى تعاون الزملاء في حل بعض المشاكل التي تعوق العملية التعليمية
				57. دور الفريق التربوي في إرساء التعاون
				58. أسلوب المدير في معاملته بين المعلمين والمعلمات
				59. تدخل المدير في الأمور التي لا تعنيه
				60. مساندة المدير للمعلم في حال وقوع مشكلة
				61. درجة تقدير الإدارة لمجهودات المعلم في المدرسة
				62. لا ينتبه إلي بعض التلاميذ في القسم
				63. لا يراجع بعض التلاميذ دروسهم في المنزل
				64. لا ينجز بعض التلاميذ واجباتهم المنزلية
				65. تقل دافعية التلاميذ في بعض المواد الدراسية
				66. صعوبة بعض المواضيع المقررة على التلاميذ
				67. قلة الوقت المخصص للتمارين
				68. عدم مناسبة بعض الكتب المدرسية
				69. لا تتلاءم بعض المواضيع مع سن التلاميذ
				70. صعوبة تطبيق الأنشطة الواردة في المنهاج
				71. التمييز بين المعلم والأستاذ في الأجور
				72. تدني النظرة الاجتماعية للمعلم

## ملحق رقم (3) مقياس حالات الأنا

1.	أستدعي الأولياء لمناقشة مستوى أبنائهم ، و أقدم التوجيهات المناسبة.
2.	أشعر بالسعادة عندما يعتمد الآخرون علي.
3.	أتعامل مع أمور العمل دون ارتباط عاطفي
4.	أن أقوم بدور الأولياء أفضل من أن أستدعيهم في كل مرة
5.	أنفذ تعليمات رؤسائي في العمل حتى و ان لم اكن مقتنعا بها
6.	يرى الآخرون أنني اتمتع بشخصية مرحة و احب بعث السرور فيهم
7.	أشجع باستمرار التلاميذ الذين أدرسهم.
8.	أوازن بين اوقات العمل و أوقاتي الخاصة
9.	لا أتخذ قرارات مهنية اذا لم تتوفر لدي المعلومات الكافية .
10.	أفضل أن أقوم بمهام زملاء على أن أكتفي بنصحهم .
11.	احب الشخص الرزين و المتواضع لأنها سمة مهمة بالنسبة لي
12.	ابعد تفكيري عن الاشياء التي أعتبرها غير مهمة
13.	اخصص للحياة الأسرية مساحة كبيرة في حياتي .
14.	احب ان اكون عند حسن ظن مسؤولي بي في العمل
15.	أعتمد على مبادئي للوصول لأهدافي
16.	مهنة التعليم مضجرة ومملة .
17.	أكون حذرا عند لقائي بالأولياء خوفا من الوقوع في صراع معهم
18.	لدي ثقة كبيرة في نفسي على حل المشكلات التي اواجهها لأنني أستغل الوقت والوسائل اللازمة لذلك.
19.	في الاجتماعات او الندوات لا ابدى رأيي خوفا من الخطأ
20.	تلقين التلاميذ الاخلاق و القيم مسؤوليتي
21.	أحب التحدي و تعلم حلول جديدة
22.	عند زيارة مسؤول لي في القسم يتبادر لذهني أنني معلم سيئ
23.	القسوة ضرورية للتعليم
24.	لا أستطيع العمل دون أن أفرض الصمت التام أثناء الدرس
25.	لا أصرح بوجهة نظري الحقيقية للولي طالما بإمكانني تبديل نقائص التلميذ
26.	أوازن بين احتياجات أسرتي و عملي
27.	أسير في الدروس وفق المخطط حتى و ان لم ترس بالشكل المطلوب عند المتعلم خوفا من انتقادات المسؤولين
28.	لا يهمني رأي مسؤولي عني في العمل ما دمت مقتنعا بما أفعل .

29.	أقع في صراعات مع مسؤولي في العمل لأنني لا أوافقهم الرأي.
30.	أستطيع الشعور بنوايا الآخرين السيئة اتجاهي .
31.	لا أنفذ التعليمات التي أجدها غير معقولة.
32.	أنفذ مهامهم كما اريد انا .
33.	أحرص على تبادل المعلومات مع الأولياء عن حالة أولادهم
34.	أحاول دائما أن أوفق بين أفكار الآخرين
35.	في طفولتي كنت متحررا من جميع القيود
36.	يجب ان أكون مستعدا دائما.
37.	الصرامة شيء مهم في علاقات العمل
38.	أهتم كثيرا لواجباتي .
39.	أقوم بأعمالي في اللحظة الأخيرة و اترك بعضها لوقت لاحق
40.	أحتفظ لنفسي بالأعمال الصعبة.
41.	كنت تلميذا مشاغبا .
42.	أنا صريح جدا لدرجة أن ذلك يسبب المشاكل
43.	في طفولتي كنت تلميذا مجتهدا
44.	ليس لدي مشكلة في العلاقات الانسانية مع تلاميذي
45.	أحب النشاطات البدنية كالمشي و السباحة لأنها تجعلني مسرورا
46.	أنجز جميع الاعمال المسندة الي دون مناقشة
47.	أدخر قليلا من مصروفي كي لا أقع في ضائقة مالية
48.	أبحث باستمرار عن نقاط الضعف لدى المتعلمين لمعالجتها.
49.	عندي اصدقاء كثر و ألتقي بهم لتمضية أوقات مرحة
50.	أحاول الالتزام بالحلول البسيطة للأمور
51.	عندما يطلب مني أحد زملائي المساعدة لا أستطيع رده .
52.	أحرص على التخطيط لكل مادة أدرسها وتوفير المكانيات اللازمة لتنفيذها
53.	أكون كما أنا مع زملائي في العمل بإيجابياتي و سلبياتي
54.	أفترض حسن النية دائما في الآخرين
55.	أنصح دائما الأولياء كي يدعموا أبناءهم.
56.	أقوم بما يلزم كي أكون في المستوى المطلوب
57.	أستمع برؤية التلاميذ يتعلمون .
58.	انطلاقا من تجربتي المهنية ، أسست طريقتي الخاصة والعملية لتحضير الدروس
59.	الاطفال و التلاميذ بحاجة لنا لذلك اخاف كثيرا على مستقبلهم.
60.	أحب تشجيع تلاميذي بالهدايا رغم أنها تكلفني كثيرا.

61.	أنا تلقائي مع التلاميذ ما يجعل الأمر مسليا وممتعا
62.	طريقتي في إدارة الأمور هي الأنجع.
63.	لا أصرح برأيي في الاجتماعات و إذا لزم الأمر أكون مع الأغلبية
64.	أستغل عطلي من اجل تحسين مذكرات دروسي.
65.	غالبا ما ستعمل هذه التعابير: أفهمك بشكل صحيح، أفترض، باختصار
66.	أحب أن أحل مشكلات الآخرين على طريقتي.
67.	يجدني الآخرون لطيفا و مميزا
68.	أهتم كثيرا بحقوقتي.
69.	أعبر عن مشاعري بكل تلقائية
70.	أبدل كل طاقتي في القسم و لو على حساب صحتي.
71.	أميل للظهور بمظهر المتمرد أثناء الاجتماعات.
72.	أواجه انتقادات المسؤولين و لا أتحملها
73.	عندما كنت صغيرا كنت طفلا مطيعا
74.	أعاقب التلاميذ الذين لا يتابعون الدرس معي.
75.	أتشدد كثيرا في إعطاء النقاط أثناء التقويم.
76.	يتهمني الآخرون بأنني انتقد زملائي في العمل بطريقة قاسية
77.	لا أتردد عن الإشارة الى اخطاء الآخرين اثناء الاجتماعات المهنية
78.	أخاف من انتقادات المسؤولين في العمل
79.	لا أخشى التعبير عما أفكر به.
80.	أميل إلى مقاطعة حديث الآخرين عندما تكون أفكارهم غير مقبولة .
81.	لا يهمني رأي الآخرين في عملي طالما أنا مقتنع بما أقوم به
82.	لا يتقبل الأولياء مستوى أبنائهم لذلك أطمئنهم على مستقبلهم
83.	كلما تغلبت على المشكلات المهنية زادت خبرتي ، وتحسن ادائي
84.	رغم مستوى التلاميذ المتفاوت لن أتقبل رسوب أي منهم
85.	أكون مطيعا لأعيش سعيدا
86.	أنا متطلب مع الآخرين
87.	لا أدخل في صراعات مع الأولياء خوفا من أحكامهم السلبية
88.	لا اهتم كثيرا بإتقان مذكراتي .
89.	هناك قيم يجب العمل على ارسائها لدى التلاميذ
90.	أثق في قراراتي و لا أندم عند تنفيذها

## ملحق رقم (4) مقياس الملاطفات

			1. إلى أي مدى يمكنك قبول ملاطفات سلبية من الآخرين في العمل؟
			2. في حالة غياب الملاطفات في العمل، إلى أي مدى يمكنك طلب ملاطفات سلبية من الآخرين؟
			3. إلى أي مدى يمكنك منح ملاطفات سلبية للآخر؟
			4. إلى أي مدى يمكنك رفض منح ملاطفات سلبية للآخر؟
			5. إلى أي مدى يمكنك قبول ملاطفات ايجابية؟
			6. إلى أي مدى يمكنك طلب ملاطفات ايجابية من الآخرين ولو بطريقة غير مباشرة
			7. إلى أي مدى يمكنك منح ملاطفات ايجابية للآخر؟
			8. إلى أي مدى يمكنك رفض منح ملاطفات ايجابية للآخر؟
			9. إلى أي مدى يمكنك قبول ملاطفات سلبية عن جهودك وما تفعله في العمل من الآخرين في العمل؟
			10. في حالة غياب الملاطفات عن جهودك وما تفعله في العمل، إلى أي مدى يمكنك طلب ملاطفات ولو كانت سلبية من الآخرين.
			11. إلى أي مدى يمكنك منح ملاطفات سلبية عن جهود الآخر وما يفعله في العمل؟
			12. إلى أي مدى يمكنك رفض منح ملاطفات سلبية عن جهود الآخر وما يفعله في العمل؟
			13. إلى أي مدى يمكنك قبول ملاطفات ايجابية عن جهودك وما تفعله في عملك من الآخرين؟
			14. إلى أي مدى يمكنك طلب ملاطفات ايجابية عن جهودك وما تفعله في عملك من الآخرين ولو بطريقة غير مباشرة؟
			15. إلى أي مدى يمكنك منح ملاطفات ايجابية عن جهود الآخر وما يفعله في العمل؟
			16. إلى أي مدى يمكنك رفض منح ملاطفات ايجابية عن جهود الآخر وما يفعله في العمل؟

## ملحق رقم 5 سيناريو الحياة المصغر

صفات إيجابية ترى أنها موجودة عندك	صفات سلبية ترى أنها موجودة عندك
الحس الإداري	اخاف من الفشل
التشارك والاندماج مع الآخرين	الخوف من حكم الإدارة والزملاء على أدائي
السعي للكمال	عدم الرضا الدائم عن أدائي
الدقة والالتزام الوظيفي	اتعصب لرأبي. وأستعمل العناد
الوعي بسلبيات وإيجابيات الأمور	متطلباتي عالية جدا مع ذاتي ومع الآخرين
إجادة التنظيم	النزعة الى التأجيل خوفا من الانجاز السلبي
متعاطف مع زملاء العمل	أخشى الخيبة في النتائج المهنية
أوثر مصلحة المعلمين	غير قادر على تأكيد رأبي
مستمع جيد للآخرين	ليست لدي الجرأة لقول لا للرؤساء في العمل
متكيف مع ظروف العمل	.أهمل حاجاتي و رغباتي الخاصة
مرن تجاه وضعيات العمل	اشعر دائما بالذنب تجاه التلاميذ مع انخفاض الثقة
لدي القدرة على القيادة	قادر على عدم الاستماع لعواطف ودقتها
أسيطر على عواطفني بشكل جيد	يمكنني القول إنني شخص عنيد
أنا إنسان طموح جدا	مواقفي العاطفية غير قابلة للنقاش
أرضي بالقضاء والقدر	يستحيل ان افوض من يئويني
لدي نوع من الصلابة النفسية	أفضل العمل الفردي والتنافس على العمل الجماعي
أتمتع بقدرة كبيرة على العمل	أحب تعقيد الأمور
أستطيع أن أتكيف مع وضعيات العمل	عدم القدرة على الاستمتاع بالملاذات البسيطة
ألتزم بخطة العمل التي أرسماها	لدي شعور متواصل بالإرهاك
لدي مثابرة على تحقيق أهدافي	
انا ديناميكي في العمل	أعترف بأنني شخص متسرع وصبري نافذ
لدي الفعالية اللازمة	أنا متأخر في كثير من الأحيان
أحترم الأجال دائما	أشعر دوما بالتعب الشديد ومزاجي سيئ
أستطيع التصرف في كل مكان وزمان	السرعة في انجاز المهام دون مراعاة الاتقان
<b>ما يقوله الآخرون لك</b>	<b>ما تقوله لنفسك</b>
لم تقم بعملك ضمن الإطار المطلوب منك	أنا منهمك بالنجاح
ما قمت به من عمل لم يكن في المستوى المطلوب	لست أبدا راض عن عملي
عليك أن ترفع من طموحك	يمكن أن أنكه في هذا العمل
عليك أن تنتبه أكثر لما تقوم به	أضيع وقتي في تفاصيل غير مهمة

ملاحق أطروحة الدكتوراه: "مساهمة في دراسة الإجهاد المهني من خلال مقارنة التحليل التبادلي"

من هو قدوتك من زملائك	يجب أن يتم كل شيء بطريقة مثالية خاصة بالنسبة للآخرين
أعد المحاولة حتى تتحسن نتائج أعمالك	لا بد لي من النجاح في كل ما أقوم به .
طمئني بأنك حزت على أحسن تقدير	أنا دائما في حالة من عدم الرضا والإحباط
ليس كافيا مقارنة بما تملك	
يجب أن تكون الأفضل	
لو تفشل سوف تقدم معروفا للكل	أهتم دائما بتقديم الآخرين قبلي
هل تريد حقا أن تضر بزميلك	لا يتم تلبية احتياجاتي الخاصة
سوف تكون ظريفا لو فعلت كذا	يتعبني كثرة ما ينتظره الآخرون مني
لا نريدك أن تقوم بكذا	أفكر في مكان الآخرين
	لكي أكون محبوبا يجب أن أفرح الآخرين وأنسى نفسي
	بطريقة أخرى احتياجاتي ليست مهمة لهذه الدرجة
كنا في مثل سنك أكثر مسؤولية منك الان	لا أسمح لنفسي بالتعبير عن مشاعري
الحياة صعبة هل تظنها سهلة لك	أبدو لا إنسانيا و باردا
لا أريد أن أراك تبكي	يمكنني إدارة كل شيء لوحدي
لا يوجد سبب كي تشعر بالخوف كن شجاعا	اقمع مشاعري كي لا أعاني أو أتذمر
أنت حساس جدا	
هناك من هو أتعس منك	
يبدو لي أنك لم تستغل وقتك لإنجاز المطلوب	المهم هو بذل المجهود ولا تهتم النتائج
من خلال الكد والتعب نحصل على ما نريد	غالبا ما أقفّل بالرغم من الجهود الكبيرة التي أبذلها
.لا يمكن تحقيق شيء دون بذل أدنى جهد	أنا لا أتشجع
.ليس لدينا شيء من دون أي شيء	لا أستطيع تخطي الصعاب مهما بذلت من مجهود
أبذل جهدا أكثر	دائما يزداد العمل صعوبة
أنت لا تعمل بما فيه كفاية	كلما كان ما أقوم به مهما قلّت قيمة النتائج
	يجب أن يعاني الفرد في عمله لا أن يتلذذ
أنت دائما تخذلنا	أسبب التعب للمحيطين بي
نحن متأخرون مرة أخرى بسببك	لن أراهن على فقدان وظيفتي
أنت تضيع وقتك	لا أخذ وقتا للتنفس (العمل والعمل)
أسرع	سوف أكون قادرا على فعل أي شيء فقط يجب أن أسرع
	سوف أكون قادرا على فعل أي شيء حتى لو كنت مشوشا
غالبا ما يكون صوتي:	غالبا ما أستعمل العبارات التالية

	نحن جيدون	هادئ رزين
	يمكننا ذلك	
	تقريبا	عاليا
	قليلا (لتجنب قول لا)	رقيقا
	كل الحق	موحي بالاهتمام.
	يمكنك	
	تريد؟،	
	حقا...؟،	
	كما تعلمون؟،	
	أليس كذلك؟	
	لا...؟ ( يبحث عن الموافقة في نهاية الجملة	
	لا تعتقد ذلك؟	
	أحاول / أود	بسيط
	أبذل قصارى جهدي	يدل على نفاذ الصبر
	انها صعبة / من الصعب / انها ليست سهلة	
	انها مشكلة	
	أنا لا أعرف	
	لا أستطيع / لا يمكن	
	حدث لي	رتيب وتيري
	لا يهمني	دون التواءات
	ليس لدي أي تعليقات	قاسي ، دون مودة
	شعرت	
	يجب أن تعرف كيف تستوعب الأمر	
	عليك أن تتمسك جيدا	
	يجب أن لا تتأثر	

## ملحق رقم (6) دليل مقابلة وضعيات الحياة

السؤال الأول : ما رأيك في نمط تسييرك لعملك ،وكيف يسيره زملاءك؟

السؤال الثاني: ما رأيك في الطريقة التي تجابه بها المشكلات، وكيف يواجهها الآخرون حسب رأيك؟

السؤال الثالث: ماهي مواقفك تجاه قوانين عملك، وكيف يراها الزملاء؟

السؤال الرابع: كيف تنتظر للصراعات، وكيف يراها البقية؟

السؤال الخامس: هل يمكنك وصف ردة فعلك اتجاه الغضب، وكيف يتعامل الآخرون معه؟

السؤال السادس: ماهي مواقفك من الإدارة ، مقارنة بمواقف الآخرين؟

السؤال السابع: ما هو مزاجك الغالب في العمل ؟ وما هو مزاج الآخرين؟

السؤال الثامن: في حالة الفشل كيف تتصرف ،وكيف يتصرف الآخرون من حولك؟

السؤال التاسع :كيف تكون في أول اتصال لك مع الموظفين، وكيف يتعامل الآخرون معهم؟

السؤال العاشر: كيف تكون ردة فعلك عند تعارضك مع أحد الزملاء، وكيف يتصرف الآخرون في مثل هذه

الحالة؟

## ملحق رقم (7) نماذج لبروتوكول المقابلات :

### نموذج 1 مقابلة وضعية الحياة:

#### تقطيع الخطاب إلى وحدات المعنى:

السؤال الأول: ما رأيك في نمط تسييرك لعملك ، وكيف يسيره زملاءك؟

- 1- نمط تسييري للعمل يركز على التسهيل واعتماد الطرق البسيطة للوصول إلى الهدف.
- 2- أما زملائي فلكل واحد طريقته الخاصة للوصول إلى الهدف الذي يريد تحقيقه بأي وسيلة كانت.
- السؤال الثاني: ماهي الطريقة التي تجابه بها المشكلات، وكيف يواجهها الآخرون حسب رأيك؟
- 3- أمنح لنفسني الوقت الكافي لدراسة المشكلة من جميع النواحي وعدم التسرع في حلها.
- 4- ولا أرى أن هذه المشكلة هي نهاية الطريق.
- 5- أما الآخرون أيضا قد يصيرون في حل مشاكلهم .

6- وقد يخطئ البعض الآخر في إيجاد الحل المناسب لها.

السؤال الثالث: ماهي مواقفك اتجاه قوانين عملك وكيف يراها الزملاء؟

- 7- موافقي نسبي: أي أن القوانين تكون مقبولة في بعض الأحيان .
- 8- أحيانا أخرى تكون جائزة في حقي وحق الزملاء .
- السؤال الرابع: كي تنتظر للصراعات، وكيف يراها البقية؟
- 9- الصراعات روتينية ،لا تخدم المعلم والتعلم.

10- أطلب من الجميع الترفع عنها و عدم وضعها في الحسبان .

11- كل واحد من الزملاء يرى الصراع حسب الموقف الذي تعرض له، فهناك الذي يترفع عنها.

12- أما البعض الآخر يحب إشعال النار و يتمتع بذلك.

السؤال الخامس: هل يمكنك وصف ردة فعلك تجاه الغضب ، وكيف يتعامل الآخرون معه؟

13- ردة فعلية تكون بالتأني و عدم التسرع في اتخاذ القرار .

14- زملائي صنفين هناك الذي هو مثلي يحكم العقل.

15 وهناك من يغضب ،فلا يفكر ولا يحترم.

السؤال السادس: ماهي مواقفك من الإدارة ،مقارنة بمواقف الآخرين؟

16- للإدارة الدور الفعال في العملية العلمية التعليمية.

17- الزملاء أيضا لهم نفس الرأي فبدون الإدارة ستكون الفوضى في المؤسسة.

السؤال السابع: اهو مزاجك الغالب في العمل ، و ما هو مزاج الآخرين؟

18- المزاج الغالب عندي هو التريث وعدم المنرفزون الفصل بين العمل والأمور الأخرى التي تؤثر سلبا على

المردود الفعلي.

19- زملائي عادي مزاجهم في غالب الأحيان جيد.

## ملاحق أطروحة الدكتوراه: "مساهمة في دراسة الإجهاد المهني من خلال مقارنة التحليل التبادلي"

السؤال الثامن: في حالات الفشل كيف تتصرف، و كيف يتصرف الآخرون من حولك؟

20-أبدأ بدراسة الأسباب المؤدية له، و تغيير الخطة ، و التريث في الوصول للنتائج.

21-زملاتي يبذلون قصارى جهدهم لتخطي الفشل.

السؤال التاسع: كيف تكون في أول اتصال لك مع الموظفين، وكيف يتعامل الآخرون معهم؟

22-أكون حيادية حتى أتعرف عليهم أكثر.

23-الزملاء يحولون التعرف عليهم.

السؤال العاشر: كيف تكون ردة فعلك عند تعارضك مع أحد الزملاء، و كيف يتصرف الآخرون في مثل هذا الموقف؟

24- أحاول تقديم الأعذار له حسب الموقف.

25- اترك له الفرصة لمراجعة النفس.

26-و أراجع نفسي جيدا قبل اتخاذ القرار.

27- الزملاء منهم من يتعامل بعقلانية.

28- ومنهم يتسرع في مواقفه(يزرب يخرج للعيب)

**تجميع الخطاب في وحدات المضمون:**

أنا إيجابي: 1، 3، 4، 10، 13، 16، 18، 20، 22، 24، 25، 26.

أنت إيجابي: 2، 5، 7، 11، 14، 17، 19، 21، 23، 27.

أنا سلبي: /

أنت سلبي: 6، 8، 9، 12، 15، 28.

**تجميع وحدات المضمون في فئات تصنيفية وحساب النسب المئوية :**

النسب المئوية	التكرارات	أشكالها	الفئة التصنيفية الأولى
42.86 %	12	. أنا إيجابي	وضعيات الحياة
35.71 %	10	. أنت إيجابي	
00 %	00	. أنا سلبي	
21.43 %	06	. أنت سلبي	

وضعية الحياة الغالبة لدى الحالة من النمط(أنا إيجابي ، أنت إيجابي)

## نموذج 2: مقابلة التبادلات:

### تقطيع الخطاب في فئات المضمون:

- السؤال الأول: على الغالب كيف ترى علاقتك بزملائك في العمل؟
- 1- محدودة في غير العمل.
  - 2- فئة قليلة تجمعني بهم أكثر من علاقة زمالة.
- السؤال الثاني: ماهي الأسباب الحقيقية التي تدفعك للتواصل معهم؟
- 3- العمل فقط ولولا ذلك ما تواصلت معهم .
  - السؤال الثالث: هل تعتقد أن تواصلك يتأثر بأمر سلبية ، و ماهي ، وكيف تؤثر .
  - 4- نعم مع البعض تتأثر بأمر سلبية و هي التدخل فيما لا يعنيهم.
  - 5- و بالتالي تنقطع علاقتي بهم.
- السؤال الرابع: هل يصادف أن تريد أمورا لا تستطيع التصريح بها أثناء الحوار؟ لماذا؟
- 6- نعم.
  - 7- لأن ما أريده يمكن أن يؤثر على الطرف الآخر أو يفهم بالخطأ.
- السؤال الخامس: هل يستمر تواصلكم غالبا؟
- 8- نعم مع البعض.
  - 9- لا أو نادرا مع البقية.
- السؤال السادس: هل تكون ردود أفعالكم مناسبة لك؟
- 10- أحيانا نعم مناسبة.
  - 11- أحيانا غير مناسبة.
- السؤال السابع: هل تحقق غاياتك من التواصل.
- 12- غالبا لا.
- السؤال الثامن: هل أنت راض عن التواصل؟
- 13- أحب أن أكون في تواصل مع غيري لكن اختلاف الذهنيات يجعلني غير راضية.
- تجميع الخطاب في وحدات المضمون:
- تبادلات تكاملية: 1،2،7،8،10.
  - تبادلات متقاطعة: 3،4،5،9،11،12،13.
  - تبادلات مخفية: 6.

### تجميع وحدات المضمون في فئة تصنيفية وحساب النسب المئوية:

النسب المئوية	التكرارات	أشكالها	الفئة التصنيفية
38.46%	05	- تكاملية.	التبادلات
53.85%	07	- متقاطعة.	
07.69%	01	- مخفية.	

استنادا إلى النتائج يغلب على الحالة في تواصلها مع الزملاء في العمل التبادلات المتقاطعة بنسبة 53.85%.