مجلة العلوم الإنسانية لجامعة أم البواقي
ISSN 1112-9255
العدد التاسع – جوان 2018

.OEB Univ. Publish. Co

الإجهاد المهني لدى معلمي الطور الابتدائي دراسة حالة من خلال مقاربة التحليل التبادلي(تحليل التبادلات)

Occupational stress among primary teachers, Case study through the transactional –analysis approach (the transaction)

ط.د. إسلام عزيز، جامعة أم البواقي، الجزائر
aziezislem@gmail.com

تاريخ التسليم:(2018/04/19)، تاريخ التقييم:(2018/05/15)، تاريخ القبول:(2018/06/01)

ملخص :

هدفت هذه الدراسة إلى مناقشة سيرورة الإجهاد المهني عند معلمي المدرسة الابتدائية من خلال اعتماد تحليل التبادلات كتقنية من تقنيات مقاربة التحليل التبادلي، بغرض الوصول بالمعلم إلى السيطرة الذاتية والصحة النفسية أثناء نشاطه.

الكلمات المفتاحية: الإجهاد المهني، التحليل التبادلي، معلم الابتدائي، التبادلات، الصحة النفسية

.

Abstract :

This study aimed to discuss the process of occupational stress at the primary school teachers through theTransactions analysis approach using interactive analysis technique, in order to reach the teacher to self-control and mental healthat work

Keywords:
Occupational stress–Transactional analysis - primary teacher - interactive technique - psychic health

مقدمة:

من المقاربات الحديثة التي حاولت إعطاء مفهوم متكامل متفاعل للشخصية مع عناصرها ومع البيئة المحيطة بها، مقاربة التحليل التبادلي التي وضعها العالم الأمريكي الكندي الأصل" **إيريك بيرن**" **(eric Berne)** في نهاية 1950(Stewart and Vann 1987 p 13).. والتي تهتم بدراسة شخصية الفرد بإيضاح ماهية تركيبها وكيفية تفاعل وحداتها المتداخلة بعضها مع بعض، وقوانين تواصل الأفراد مع أفراد آخرين في الوسط المحيط، فحين تكلم بيرنعن وضع مفهوم لمقاربة التحليل التبادلي، حددها بأنها نظرية اجتماعية ترتكز على تحليل التفاعلات في ظرف شامل ومنتهي معتمدة في ذلك على الحالات الداخلية للفرد.

كما اعتبرها نظرية من نظريات الشخصية تعتمد على دراسة حالات الأنا الداخلية للفرد الموجودة داخل نظام متكامل، من خلال التركيز على تحليل التبادلات التي تظهر خلال تفاعل الفرد مع ذاته ومع الأخر ينكما لا تكتفي هذه المقاربة بالتفسير والشرح بل تهدف إلى تحسين علاقة الفرد مع نفسه ومع المحيط الخارجي من خلال تعريفه أكثر بذاته، للوصول إلى ما يسمى بمرحلة الاستقلالية الذاتية أين يطور الفرد علاقات إيجابية مع ذاته ومع الآخر.

على هذا الأساس ففشل الفرد في الوصول إلى مستوى أمن من التكيف يدخله بالضرورة في حالة أخرى مناقضة تسمى بظاهرة الإجهاد المهني، والتي تشكل حسب رأينا أهم تحدي لهذه المقاربة، ففشل الفرد في التكيف مع المطالب المتزايدة للمجتمع هو العامل المسؤول عن أمراض عدم التكيف، من خلال الاستجابة بشكل غير لائق للمجهدات حسب سيلاي.(Selye, H.1974 p 34)، ما يؤدي بأصحاب الأعمال سنويا إلى صرف 300 بليار دولار كبديل الصحة النفسية للعاملين (موقع officevibe)، حيث تظهر الأعراض النفسية عند (73%) من مجملهم، ويختبر(77%) بصفة دورية أعراضا فيزيولوجية للإجهاد، ويشعر (33%) أنهم يعيشون إجهاد عال جدا، ويدقق زيري على المستوى الوطني أن (47%) من مصادر الإجهاد المهني ترتبط بكون الأفراد لم يتلقوا التقدير المناسب في عملهم، وأنه عند (50%) ترجع لسوء المعاملة.

إن وجود العاملين بشكل عام، ومعلمي الابتدائي موضوع دراستنا بشكل خاص في هذه الوضعية الشبيهة بوضعية الميزان، يجعل من الضروري البحث عن آلية للتحكم بهذا التمايل لصالح الجميع، فلو تأثر المعلمون بمجهدات الحياة المهنية لانعكس ذلك عليهم وأسرهم، ثم على تلاميذهم وأسر تلاميذهم، ثم إداراتهم، أي كل المجتمع، حاضره ومستقبله، وبما أنه من الصعب جدا التحكم في

المتغيرات المجهدة كظروف العمل ودراسة اثر الإصلاحات المعتمدة في القطاع، وقدرات ومهارات المعلمين، وإمكانيات الإدارة، نسعى في هذه الدراسة ليس فقط إلى محاولة تشخيص العوامل المجهدة لمعلمي طور الابتدائيوالأثار المترتبة عنها، بل تفسير سيرورة العملية بالاعتماد على مقاربة التحليل التبادلي كمدخل إرشادي وقائي للمعلمين، وعليه نرى أن تفاعلات المعلم اليومية كفيلة بتفسير سيرورة وضعيات العمل المجهدة لديه؟ وبالتالي نتساءل هل تستطيع وضعيات الحياة اليومية للمعلمين أن تفسر لنا سيرورة الإجهاد؟ وهل يمكن لها أن تساهم في إرشاد المعلم نحو الصحة النفسية؟

-التحديد الإجرائي لمفاهيم البحث:

- **الإجهاد المهني:** ظهور مؤشرات الأعراض الجسدية والنفسية والسلوكية في تعابير المعلمين على وضعيات الحياة.

- **التبادلات:** مختلف أنواع التفاعلات اللفظية أو غير اللفظية الايجابية والسلبية التي تظهر في الحياة المهنية للمعلم مكونة من مثير واحد يبحث عن إشباع للحاجة في شكل استجابة واحدة .

- أهداف الدراسة:

1. تحديد مختلف المصادر المهنية للإجهاد لدى معلمي الطور الابتدائي وشدة تأثيرها من خلال تحليل التبادلات.

2. تفسير سيرورة الإجهاد المهني لدى معلمي الطور الابتدائي من خلال تحليل علاقة الاجهاد بطبيعة التبادلات الحاصلة.

3. اقتراح التبادلات المؤدية للصحة النفسية .

- أهمية الدراسة:

تساهمهذه الدراسة في تحديد خصائص الإجهاد المهني عند معلم الطور الابتدائي خاص بالبيئة الجزائرية (مصادر وأعراض الإجهاد الأكثر ظهورا، كيفية مواجهته للمجهدات المهنية) .

- أسئلة الدراسة:

- هل يعاني معلمو الطور الابتدائي من الإجهاد المهني (من حيث المصادر وأعراض)؟

- كيف يواجه معلمو الطور الابتدائي الإجهاد المهني؟

لطبيعة التبادلات بين معلمي الطور الابتدائي علاقة بسيرورتا لإجهاد المهني ؟

يمكن من خلال دراسة التبادلات عند معلمي الطور الابتدائي كتقنية من تقنيات التحليل التبادلي تفسير سيرورة الإجهاد المهني .

- الإجهاد:

تعتبر منظمة الصحة العالمية (OMS) الإجهاد أحد أهم "المخاطر النفسية والاجتماعية 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. ولخطورة المشكلة نشرت الوكالة الأوروبية للسلامة والصحة في العمل (مقرها الاتحاد الأوروبي – أوشا – بيلباو) المنشأة في عام 1994، تقريرا تجميعيا في عام 1999 بشأن الإجهاد المتصل بالعمل ". تشير أبحاث الإجهاد المهني إلى دراسة التأثير السلبي للبيئات التنظيمية على الموظفين، في النصف الأخير من القرن الماضي أصبح الإجهاد المهني موضوعا مهما في مجال المني والاقتصادي، وليس هناك ما يدعو إلى الاعتقاد بأن هذا سيتغير في المستقبل القريب، من هذا المنطلق سوف نحاول وصفت بعض النماذج والنظريات الأكثر شيوعا التي توجه بحوث الإجهاد المهني، خاصة وقد أصبح واضحا علميا أن الإنسان عندما يعمل يترك جزءا كبيرا من قوته العقلية والجسدية، والناس حرفيا "تحترق"، مما يجعلهم غير مجديين ولا يسمح لهم بأداء عملهم وواجباتهم على نحو فعال كالتهيج، والضعف البدني، القلق، وعدم القدرة على التركيز وإكمال المهمة – الأعراض المألوفة التي يواجهها كل العمال في العصر الحالي.

ليس من المستغرب أن ترتبط مفاهيم الإجهاد بمكوناته المختلفة حالة من المعرفة التي بنيت حول أسلوب أو منهج بحث ترتبط بالوقت والمكان، وكيفية ترتيب هذه المكونات ووفقا للاتجاه الفكري أو الميول المعرفية للباحث وتبني نظرية معينة. جاء النقاش صلبا نوعا ما عند المحاولات الأولى لتعريف الإجهاد (Cooper and all ,2004 pp 67-70). حيث حددته التعاريف الأولية من حيث التحفيز، الاستجابة أو التفاعل بين الاثنين. لذلك يوجد الان الكثير من المعرفة بخصوص طبيعة وخصائص مكونات الإجهاد المختلفة وتفاعلها (Siegrist, J. 2002 pp. 261-291.)، ما سمح للباحثين بمواصلة استكشاف طبيعة الإجهاد وتقييم خصائصه وفقا لمدى صلتهم بتجارب العمل المعاصرة .

استخدمت كلمة "الإجهاد" لأول مرة من قبل **روبرت هوك**، عالم الأحياء والفيزيائي في القرن السابع عشر في القانون الذي وصف العلاقة الخطية بين استطالة النابض (المجهدات) والقوة التي تعرضت لها (الإجهاد). بعد ذلك بوقت طويل تم استيرادها من قبل هانز سيلي في مجال علم

وظائف الأعضاء والطب (Selye,1983,p 234) في عام 1946، استخدم مصطلح الإجهاد بمعنى التحفيز الذي يستدعي رد فعل وهذا العامل يمكن أن يكون الفجيعة، والتعب، المرض أو حتى الضوضاء. في عام1950أصبح الإجهاد نتيجة لفعل العامل المجهد وبالتالي تبين مفهوم الإجهاد كأنه نتيجة للمجهداتكما أصبح ضمنيا يحمل العديد من المعاني، فارتبط المفهوم بالعملية ككل (الفيزيائية والكيميائية، أو العاطفية) التي تمارس على الكائن الحي وتسبب نتائج مرضية. حققت البحوث انتشارا هائلا بين عامي 1970 و2007، حيث كانت موضوع 210، 000 من المقالات العلمية المنشورة في مجلات الطب وعلم الأحياء وكذلك في مجلات علم النفس وعلم الاجتماع والاقتصاد والقانون والسياسة (Sterling et al, 2007-2010)في فرنسا كان محور «العلوم الطبية الحيوية، الصحة والمجتمع (SBMSS)" التي حشدت الباحثين ما بين 2002–2006 من جميع التخصصات ونشرت موجزا في CNRS (Testard–) Vaillant 2007 وأخيرا تم تبنيه من قبل العديد من شركات التنمية الشخصية، والاسترخاء والتدريب حيث أصبح هدفا لسوق مثمر. في اللغة المستعملة أصبح مصطلح "الإجهاد" صفة ثم فعلا، ويمكن له أن تظهر كمعيار للدمج الاجتماعي كما يرويه **مارك لوريول** بشكل مضحك في كتابه "أنا أجهد إذا أنا موجود". ولكنه كمصطلح يمكن أن بحصرنا في قوالب فكرية جاهزة تملي علينا سلوكنا وردود أفعالنا(Siegrist,2006,p 243)

في بداية استخدامه، سجل مفهوم الإجهاد في الإطار الطبي بشكل واضح، كما يشهد هانز سيلي (Selye,1956, p143) الذي شرح مسار فكره:"لم أستطع أن أفهم، لماذا في فجر تاريخ الطب، قد ركز الأطباء كل جهودهم على الاعتراف بأمراض معينة واكتشاف علاجات محددة دون إيلاء أي اهتمام لشيء أكثر وضوحا بكثير:" متلازمة إن يكون الفرد فقط مريضا، حسنا المرضى الذين رأيتهم كان لديهم تلازم ويبدو أنها متلازمة تميز المرض على هذا النحو وليس مرضا معينا" هل يكون ممكنا تحليل المتلازمة العامة للمرض" وربما حتى إيجاد علاجات قادرة على التصرف ضد عامل غير محدد في هذا المرض؟ ومع ذلك كان فقط بعد عشر سنوات انني نجحت في التعبير عن كل ذلك بلغة علمية دقيقة الوصف قائمة على التجريب " جعل **سيلي** علاقة بين المظاهر السريرية التي لوحظت في الرجل المريض والبيانات التجريبية التي تم جمعها لفئران تعرضوا لمختلف الاعتداءات الخارجية (التعرض للبرد، عنصرسام، جرح ميكروبي...) وهو يعرف الاجهاد بأنه "مجموعة من الوسائل الفسيولوجية غير المحددة التي يستخدمها كائن حي للدفاع عن نفسه ضد العدوان".

على المستوى السلوكييتفاعل الكائن الحي عن طريق الهروب، القتال، أو الخضوع. على المستوى البيولوجي فإنه يزيد من إفراز هرمونات معينة (الأدرينالين والكورتيزول) التي كانت تسمى "هرمونات التوتر."

واستند مفهوم الإجهاد إلى فكرتين أساسيتين ساهمتا في تطوير الطب الحديث الأولى التي وضعها الطبيب الفرنسي، برنارد (1813–1878) يميز بين "البيئة الخارجية" التي تتطور فيها الكائنات الحية و"البيئة الداخلية " التي تعيشفيها مختلف المكونات والأنسجة في هذا الكائن الحي، والثانية التي نظرت من قبل الطبيب الأمريكي كانون(1871–1945) الموصوفة باسم "التوازن" (تماثل، ركود والاستقرار) "قدرة الكائنات الحية الحفاظ على المجال الداخلي داخل حدود ضيقة في منأى عن القيود المفروضة عليه "(Atkinson, &all. 2000,p,312)

إن الثراء والتعقيد البيانات التي ساهمت بها هذه الأعمال متعددة التخصصات جعلت وجهة النظر كما وضعها سيلي عن الإجهاد خطية ورد فعلية قد عفا عليها الزمن، ودعت إلى التشكيك في مفهوم التوازن. وهكذا ظهرت صياغة مفاهيمية جديدة في عام 1988 وهي "ألوستازيا" (allo: الاخر، التوازن: stasie) التي قدمها (Ganzel et al. 2007/2010) وبموجب هذا المصطلح، يصف هؤلاء المؤلفون "الاستقرار في التغيير" بفكرة أن الغرض من تفاعلات الإجهاد المتعددة والمرنة هو عدم جلب المتغيرات البيولوجية المختلفة إلى الحالة الأصلية أو الإبقاء عليها ثابتة ولكن لتعديل خصائصها من أجل تعديلها لمطالب البيئة المتجددة باستمرار. مع اكتشاف أن قدرة الإنسان على التكيف لا نهاية لها، حيث يعدل وينمي هيكله وأداءه الداخل(Nunez Mai,2014) وبذلك نقول أن نظرية التفاعل قد حولت بعمق مفهوم الإجهاد.

تشير المقاربات الحديثة أن أحسن طريقة لتناول الإجهاد هي النظر إليه على أساس كلي شامل لجميع عناصره، ليس ذلك فحسب بل بضرورة الاهتمام بمختلف التفاعلات الحاصلة بين مختلف عناصره في إطار الزمن والظروف التي تحصل فيها الظاهرة، بذلك تأتي النظرة النسقية أكثر شمولا ودقة لتناول الموضوع، كما تضيف مقاربة التحليل التبادلي بعدا أخر للإجهاد حيث لا تكتف بتحليل التبادلات الحاصلة بين مختلف عناصره الداخلية بل تسمح لنا بتحليل التبادلات الخارجية بينه ومختلف العناصر التي تتدخل في العملية كما تضع هذا كله في إطار بسيط يتيح المجال لكل الاتجاهات سواء نفسية، فيزيولوجية، سلوكية وحتى اجتماعية بغرض ليس التحليل فقط بل الوصول بالفرد المجهد إلى الاستقرار النفسي، وعليه سوف نحاول شرح أهم عناصر هذه المقاربة والتي اعتمدناها في دراستنا ؟

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,2013, p14). 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 + الاستجابة التبادلية الناشئة من حالة أنا معينة للمستجيب. Des experts vous répondent N frome web)? (novembre 21 2015و يعرف 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,2013 p15) وقد أسس نظريته 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، تحليل التبادلات، تحليل اللعب النفسي، تحليل السيناريو .(Berne,1977.p26)

تحليل التبادلات: وصف بيرن ثلاث(3) أنواع محتملة للتبادلات، مما يشكل ثلاث (3) قواعد أساسية في الاتصال أو ما يعرف بالأنماط الثلاثة الكبرى للتبادلات (للتعاملات) Transactions وهي:

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 كون التبادلات تكون تواصلية وغير صراعية، وتستمر مدة زمنية طويلة (Agnès,2004,p67)

التبادلات المتقاطعة:يحدث هذا النوع من التبادلات عندما تكون التوجيهات vecteursغير متكاملة أو عندما تكون حالة الأنا المشار إليها ليست هي التي تجيب، التبادلات المتقاطعة تحدث قطع للتواصل، ولا يكون هناك تطور أو تقدم في التعاملات وهذا ما يسبب التصعيد، وقد يؤدي إلى التهيج أو العنف. (Hawkes,2008 p189)

التبادلات المخفية:يحدث هذا النوع من التبادلات المخفية بانتشار نوعين من الرسائل، الظاهرة على المستوى الاجتماعي، والمخفية على المستوى النفسي، ولفهم سلوك معين يجب الأخذ بعين الإعتبار المستوى النفسي للتواصل. هذا النوع من التبادلات هو أساس ومنشأ اللعب النفسي عند الفرد. (Roussy Retrieved on web October 07/ 2014.pdf)

حسب بيرن تظهر من خلال هذه الأنماط الثلاثة من التبادلات نماذج محددة للتواصل بين الأفراد.

قواعد التواصل في التبادلات:

القاعدة الأولى للتواصل:عندما تكون التبادلات تكاملية يكون هناك استمرارية غير منتهية للتواصل، حيث يتميز التواصل هنا كونها غير محدد، بدون مفاجآت، تكون إيجابية أو سلبية، يستمر الأشخاص هنا في التواصل في المستوى الخطابي نفسه فمثلا عندما يوجه الفرد الأول الخطاب لحالة الأنا الراشد عند الفرد الثاني، هذا الأخير يستجيب من حالة الأنا الراشد لديه، كما يكون الحوار تلقائي بين الطرفين(Christophe Carré,2002,p178)

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.

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 كون 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 .

(Sylvie Morel Retrieved novembre9,2014 on web)

لذلك اعتمدنا في دراستنا على تحليل التبادلات الحاصلة بين المعلمين في أماكن العمل كتقنية حاولنا من خلالها استخراج وضعيات مهنية تحدد لنا ليس فقط مصادر الإجهاد المهني لدى المعلمين بل وسيرورة كل العملية للوصول إلى معرف المعلمين المجهدين من غير المجهدين، ومن خلال المقارنة يمكن لنا اقتراح وضيعات تبادلات تجعل من المعلم يدخل في حالة تكيف مع الإجهاد في الوسط التعليمي أو المدرسي.

الجانب الميداني للدراسة:

الدراسة الاستطلاعية:

قامت الباحثة بعد تحليل التراث الأدبي الذي كتب حول طرفي الدراسة (الإجهاد، والتبادلات) بإعداد استمارة تتضمن أسئلة مفتوحة حول وضعيات العمل المجهدة لدى معلمي الطور الابتدائي هذا رابطها :https://goo.gl/forms/VMsK9aBi5AnY8KWn1، بعد توزيع الاستمارة والتشديد على نشرها على أوسع نطاق بين معلمي المدرسة الابتدائية كانت العينة بعد عشرة أيام من التوزيع 234 معلم، وبما أن الوضعيات المجهدة غير مرتبطة بخصائص البيئة أو متغايرات أخرى، كما أن ظروف العمل متشابه بين مختلف مناطق الولاية حسب افتراضات الباحثة، اكتفت هذه الأخير بهذا القدر من العينة من المجتمع الإحصائي لمجموع أساتذة الإبتدائي بولاية أم البواقي.

الدراسة النهائية :

كنتيجة لتحليل الدراسة الإحصائية تبينت الباحثة أن هناك حقيقة وضعيات مجهدة متعددة الأطراف بالنسبة للمعلمين، وضرورة اعتماد المقابلة لتحليل التبادلات لأنها تسمح بالتفاعل بين الطرفين لاستخراج اكبر كم معلومات ممكن، بالإضافة إلى أن الباحثة قد تحتاج إلى ملاحظة سلوك المعلمين، كما استقرت الباحثة على اختيار مدرسة ابتدائية قائمة بذاتها كي تكون عينة دراسة نهائية، وكانت شبكة المقابلة المعتمدة كالتالي:

-استمارة شبكة مقابلة لتحليل التبادلات:

التعليمة: خلال تفاعلك اليومي في مكان العمل. حدد مجموعة الزملاء الذين تعتقد أنك لست على وفاق في تواصلك معهم تذكر وضعية تواصل لك معهم سواء لفظي أو غير لفظي كان سلبيا جدا معهم، هل يمكنك وصف أسباب عدم التوافق في هذا الحوار، مستعينا بـ :

1. على الغالب، كيف ترى علاقتك بزملائك في العمل؟
2. عموما ماهي الأسباب الحقيقية التي تدفعك للتواصل معهم؟
3. هل تعتقد أن حياتك المهنية تتأثر بأمور سلبية ما هي وكيف تؤثر؟
4. هل توجد غايات أخرى لم تصرح بها لهم؟
5. هل يستمر تواصل كم غالبا؟
6. هل تكون ردود أفعالهم مناسبة لك؟
7. على الغالب هل تحقق غاياتك؟

8. كيف يكون التجاوب العام (هل أنت راض عن التواصل) ؟
9. هل توجد حسب رأيك تكلفة تدفعها جراء قيامك بالتعليم في هذا الطور؟

عرض وتحليل النتائج:

بعد تنفيذ المقابلات على مجموعة 26 معلم يمثلون ابتدائية واحدة كانت النتائج كالتالي:

العلاقات السائدة مع الزملاء في مكان العمل: هي علاقات مهنية واجتماعية بنسب متفاوتة، حيث ظهر عند (86%) من أفراد العينة أن هناك فقط حاجات ومطالب مهنية محضة تتعلق بالمهام والنشاطات، بينما وجد تعدي إلى علاقات اجتماعية خارجة عن إطار العمل عند الباقي، ذلك ما تؤكده مضامين التواصلات التي سجلت بين المعلمين .

هذا ما يسمح بوجود علاقات ايجابية بين المعلمين تنحصر فقط في اداء مهامهم .

حاجة المعلمين إلى التواصل :جاءت النتائج في هذا المحور مؤكدة لما جاء سابقا، حيث تبين أن حاجة المعلمين للتواصل تنحصر في الأمور المهنية، كالبحث عن المعلومات الإدارية، الوثائق، القوانين المسيرة لنشاطهم والاستعلام عن نتائج عمل النقابات ودرجة تحقيق المطالب، وتجدر الإشارة أن هناك نسبة من المعلمين ظهرت عندهم حاجة أخرى للتواصل (34%) تتمثل في الحاجة إلى تفريغ المكبوتات المهنية حسب تعبيرهم ما يدل على وجود مجهدات مهنية تحتاج إلى التفريغ في مكان العمل، وعلى حد تعبيرهم أنه لا يمكن لأحد أخر غير المعلمين أن يفهم ما يعانيه المعلمين، كما يعتقد الآخرون أن الأسرة تعاني ما يكفيها لدرجة أنهم غير مستعدون لزيادة التوتر عليها من خلال تفريغ همومهم على أفرادها.

مصادر الإجهاد المهني: يتفق المعلمون أنهم يعانون من ضغوطات تتجسد في :

✓ كثرة المهام البيداغوجية والنشاطات: سواء داخل أو خارج المؤسسة(التحضير للدروس، والندوات) مما يشكل عامل ضغط كبير جدا عليهم ويحرمهم من فترات استرجاع الطاقة للنشاط، ما يزيد من إنهاكهم وشعورهم بالإجهاد الكبير.

✓ ظروف العمل الصعبة جدا: بالإضافة على المسافة بين العمل والمنزل، يعاني الأساتذة من الاكتظاظ داخل الأقسام واستحالة تطبيق البرامج والمقررات وخاصة متابعة التلاميذ حالة بحالة كما ينص عليه المنهاج، ضف إلى ذلك عدم وجود أماكن عمل مساعدة على الراحة والاسترجاع .

✓ استغلال الحياة الاجتماعية: تشكل الإناث نسبة (90%) من مجمل عينة الدراسة، ويقابلها تقريبا النسبة نفسها على مستوى المديرية، كما تشكل المتزوجات نسبة (86%) مما يدل على ارتباطهم بأدوار أخرى اجتماعية يمكن تحليلها على أساس علاقاتهم وأدوارهم تجاه أزواجهم وأولادهم

وبقية أسرهم، وكما سبق الذكر فإن غالبة الأساتذة لا يحبذون التكلم عن مشاكلهم المهنية مع أفراد أسرهم، فإن ذلك لأن أفراد الأسر أنفسهم لا يتمتعون بعلاقات صحية مع المعلمين، ذلك أنهم غالبا ما يستغلون أوقات مخصصة للأسر في تحضير الدروس مما يخلق بيئة أسرية واجتماعية غير صحية، يكتسيها تداخل وصراع في الأدوار، والنتيجة الحتمية في الغالب تكون سلبية يتحملها المعلم.

التبادلات المخفية: يتميز هذا النوع من التبادلات عند المعلمين بما يلي :

وجود رسائل ظاهرة على المستوى الاجتماعي مضمونها مهني، متعلق بالمهام والنشاطات

ومستوى أداء كل معلم لمهامه وأخرى مخفية على المستوى النفسي، تتمحور حول إخفاء الصراع والخوف من الفشل الذي يحسه كل معلم والنابع من كثرة المشاكل والمجهدات المهنية،

و عدم تحملهم لكل هذا الضغط .

لا يعبر المعلم عن حقيقة عن الأشياء التي يفكرون فيها في الحقيقة، لذاك يتفادى معظمهم التصريح بمشاعره للآخرين أو حتى لأفراد أسرهم كما يكون التواصل سلبي في غالب الأحيان، مصحوب بإحساس متكرر بعدم الرضا. كما نسجل كذلك فقدان الصراحة بينهم .

وعليه تكون غالبية ردود الأفعال غير مناسبة للمواقف أو مغايرة تماما لها، ما يؤكد على طبيعة التواصلات المهنية الظاهرة والتعتيم على الأحاسيس والمشاعر ومحاولة التصرف بأكبر قدر ممكن من الاحترافية (المصطنعة).

التبادلات الظاهرة:إذا تكلمنا عنها فقد تحققت في حقيقة الآمر لأن مضامين التبادلات الظاهرة مهنية محضة تتمحور غالبا حول رسائل ومعلومات إدارية، أو بيداغوجية وإذا تكلمنا عن التبادلات المخفية وإن عمت عند المعلمين إلا أنها لا تتجسد رغم أن الكل يدرك بأن الكل يشعر بالمشاعر السلبية عن العمل نفسها وبالتالي لا تحقق الغايات المطلوبة وهي التفريغ من خلال المساندة الاجتماعية.

التجاوب العام: بالنسبة للتجاوب العام الحاصل كنتيجة للتبادلات بين المعلمين، يمكن تقسيمه من حيث طبيعة التبادلات الحاصلة:

التبادلات المتقاطعة: سجل هذا النوع بنسبة محتشمة عند المعلمين(34%) وهو ناتج للمنافسة بينهم أو عدم الرغبة في تبيان نقاط الضعف المرتبطة بكل معلم حتى تبقى صورة الذات جيدة نوعا ما بالنسبة للآخرين، حيث سجلنا قطع للتواصل، حيث يتواصل المعلون في هذه الحالة بحالات أنا غير مناسبة للحوار، مع رفض كل منهما تغيير حالة الأنا التي يعتمدها في التواصل في تلك اللحظة

وحول ذلك الموضوع، مما أدى إلى انكسار في التواصل، وفي غالب الأحيان يكون التواصل سلبي، كما سبقت الإشارة له سابقا ويحدث اختلافات وخلافات، كما قد يكون موضوعا لاسترجاع العلاقة بطريقة تضخيم المشكلة، أي أن الطرفين يضخمان من المشكلة حتى يضطر الآخرون للتدخل (الدعم الاجتماعي والمساندة، تهدئة الصراع)

التبادلات التكاملية :سجل هذا النوع بنسبة عالية نوعا ما عند المعلمين(86%) وذلك طبيعي خاصة مع نجاح التبادلات المتقاطعة في حل الصراع بتدخل الآخرين كما وسبق الإشارة له، ضف إلى ذلك أن علاقات المعلمين هنا تكون بتحفظ، أي أنها لا تتطور أو تتقدم في مستواها ولا تتغير بالتالي في طبيعتها(تبقى في الإطار المهني ولا تتعداه إلى الاجتماعي)ذلك ما يؤدي بها أن تكون تبادلات تواصلية، وغير صراعية تستمر لمدة زمنية طويلة، حيث لا تتخللها المفاجئات لا في موضوع العلاقة ولا في طبيعة السلوك أو رد الفعل ويستمر المعلمون في المستوى الخطابي نفسه (مهني احترافي).

– آثار الإجهاد المهني لدى معلمي الابتدائي:

يعاني معلمو الابتدائي من مظاهر كثيرة للإجهاد المهني عادة ما تكون حادة في بداية المشوار المهني، ثم تنخفض شدتها نتيجة للخبرة والمساندة، لكنها لا تزول بل قد تتغير فقط، لذلك يمكن تلخيص أثار الإجهاد المهني للمعلمين في:

- على المستوى البدني: إرهاق شديد، نتيجة استنزاف للطاقة وصعوبة الاسترجاع، بالإضافة إلى ظهور اضطرابات أو حتى أمراض هيكلية عضوية، وأخرى نفسو جسدية، بالإضافة إلى تسجيل ضعف في حاسة البصر خاصة .

- على المستوى النفسي :قلق حاد، نرفزة وعصبية شبه دائمة، الشعور المزمن فنقص تقدير الذات الكئابة والملل، كما سجلنا الإحساس بعدم الانتماء أو الغربة الوظيفية خاصة عند العلمين الجدد، مما أدى إلى وجود دافعية منخفضة جدا للعمل .

- على المستوى الاجتماعي : اضطرابات علائقية وأسرية كثيرة جدا عند المعلمات خاصة، مما أدى إلى ظهور مشاكل أسرية .هذه مجمل أثار الإجهاد المهني المسجلة عند المعلمين في حالة الدراسة وتعتقد الباحثة أن للموضوع امتدادات وتوسعة على مجمل أساتذة التعليم الابتدائي في انتظار دراسة عينات أخرى للتأكيد أو النفي، وذلك للتشابه الكبير في المتغيرات الأخرى المحيطة بالمعلم.

النتائج:

- ✓ يعاني معلمو الطور الابتدائي من مصادر الإجهاد المهني لدى معلمي وأعراض الإجهاد تظهر لديهم.
- ✓ تساهم طبيعة عملية التواصل الحاصلة بين معلمي الطور الابتدائي فيرفع أو خفض مستوى الإجهاد المهني.
- ✓ يواجه معلمي الطور الابتدائي الإجهاد المهني من خلال محاولة إنكاره وعدم مواجهته حتى لا يظهرون بمظهر الضعف.
- ✓ يمكن من خلال دراسة التبادلات عند معلمي الطور الابتدائي كتقنية من تقنيات التحليل التبادلي تفسير سيرورة الإجهاد المهني.

قائمة المراجع:

- Stewart Jan and Vann Jones. (1987): TA today; a new introduction to transactional analysis Chapel Hill north California, Life Soace publishing.

- Selye, H. (1974). Stress without distress. Philadelphia: J. B. Lippincott Co.

- Mohajan, H.K. (2012), The Occupational Stress and Risk of it among the Employees, International Journal of Mainstream Social Science, 2(2): 17–34. MAY 19, 2016

http://news.harvard.edu/gazette/story/2016/07/the-high-price-of-workplace-stres\

- C. L. COOPER et C. J. MACKAY Robertson، (1987) Occupational stress and health: some current issues, dans International Review of Industrial and Organizational Psychology، Ed, John Wiley and Sons Ltd.,

- Cooper, C. L., & Dewe, P. (2004). Stress: A brief history. Oxford, UK: Blackwell

- 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 (pp. 261-291). Boston: JAI.

- Selye, H. (1974). Stress without distress. Philadelphia: J. B. Lippincott Co.

- Selye, H. (1983). The concept of stress: Past, present and future. In C.L. Cooper (Ed.). Stress research: Issues for the eighties. New York : John Wiley.

- Peterson, C., Seligman, M.E.P., & Vaillant, G. (1994). Pessimistic explanatory style is a risk factor for physical illness: a thirty-five year longitudinal study. In Steptoe, A. & Wardle, J. (Ed), Psychology Processes and Health, Cambridge University Press.

- P.Sterling et J. Eyer et Ganzel et al Martine Timsit-Berthier Évolution Du Concept De Stress De la Physiologie à la Victimologie (Revue in Le Moal, 2007. 2010)

- J Siegrist, M Marmot (Eds.). Employment. In: Social Inequalities in Health. New evidence and policy implications. Oxford : Oxford University Press.

- Selye, H. (1956). The stress of life. New York : McGraw Hill.

- Siegrist J, Theorell T (2006). Health inequalities and the psychosocial environment - two scientific challenges. Social Science & Medicine, 58, 8, 1463-1473.

-Atkinson, R.L., Atkinson., R.C.,Smith, E.E., Bem, D.J. & Nolen-Hoek Sema, S. (2000). Hilgard's Introduction to Psychology. USA : Harcourt College Publishers.

- P.Sterling et J. Eyer et Ganzel et al (Revue in Le Moal, 2007. 2010)

Initialement dans la revue Res-Systemica, Vol. 10, 2014, Mai 2014, Numéro spécial/Hommage à EmmanuelNunez, Clinicien, Homme de Science, Systémicienhttp://www.afscet.asso.fr

- Olivier Cuillaneux (2013) Eric Berne et quelques notions d'Analyse Transactionnelle, Les Causeries de l'APAP.

- Origine de l'analyse transactionnelle .Des experts vous répondent ? (n.d.) Retrieved November 21 2015 from

- Berne Eric1977 : Que dites-vous après avoir dit bonjour ?, Paris, Tchou éd, Laffont

- Agnès le Guernic (2004) : Etats du moi, transactions et communication : Savoir enfin que dire après avoir dit bonjour ! Inter éditions.

- Brecard, France Hawkes, Laurie (2008) : Le grand livre de l'analyse transactionnelle Paris Eyrolles

- Sylvie Morel Actualité de John Commons (42 | 2010) : L'économie du travail commonsienne : l'analyse transactionnelle de la relation salariale Revue Interventions Economiques, Retrieved novembre9,2014 from http://interventionseconomiques.revues.org/1254

- Christophe Carré(2002) : Surmonter les conflits, Editions d'Organisation, Paris

- Christine Roussy introduction à l'Analyse Transactionnelle (19/03/15)Retrieved October 07 2014 fromwww.cls.upt.ro/files/conferinte/proceedings/2008/03_stanciu.pdf

- Christine Roussy introduction à l'Analyse Transactionnelle (19/03/15)Retrieved October 07 2014 fromwww.cls.upt.ro/files/conferinte/proceedings/2008/03_stanciu.pdf

- Abramis, D. J. (1994). Work role ambiguity, job satisfaction, and job performance : Meta-analyses and review. Psychological Report, 75, 1411–1433.

- 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.

- 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.

- Aust 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.