

-التناولات النظرية للتعامل مع الضغط:

1-النموذج العام لعلم نفس الصحة:

سبق وان تم التطرق اليه في فصل الضغط النفسي، نضيف الى ذلك انه من خلال هذا النموذج يتم التركيز علي العوامل البيو-نفس-اجتماعية وتفاعلاتها، والتي تلعب دورا مهما في التعامل مع الضغط. علم نفس الصحة يقدم تفسيرات تركز على أجهزة متعددة، وتأخذ بعين الاعتبار بعض الحتميات البيولوجية والنفسية والاجتماعية التي تتدخل عندما يتعامل الفرد مع الأحداث الضاغطة.

ومن رواد هذا النموذج "Bruchon – Schweitzer" و "Dantzer (1994)". فيرى هؤلاء الباحثين أن التفاعل بين الحدث السلبي والصحة يتأثر ببعض الخصائص البيو-نفس-اجتماعية للفرد. هذه الخصائص تعتبر كسوابق شخصية ومحيطية تؤثر على الفرد عند مواجهته للأحداث (Graziani et Swendsen, 2004, p59). تعدل المعاملة الضاغطة وفقا لهذا النموذج بواسطة سيرورات تقييم ذاتية، ويتعلق الأمر هنا بالضغط المدرك والتحكم المدرك، وبواسطة متغيرات محيطية، والمقصود هنا السند الاجتماعي المتوفر، والقلق-حالة، وبواسطة الإستراتيجيات التي يضعها الفرد لمواجهة الأحداث الضاغطة. يأخذ هذا النموذج بعين الاعتبار خصائص الفرد عند دراسته للتعامل مع الضغط. فخصائص مثل الجنس والسن، والعرق، والمكانة الاجتماعية، هي متغيرات يمكنها أن تتدخل لزيادة أو إنقاص الأثر الضاغط لبعض الوضعيات.

فشدة الضغط تختلف بين الرجل والمرأة، وخطر الإصابة بمرض مزمن يزيد طبيعيا مع السن. ونفس الشيء ينطبق على السلوكيات الصحية كانهخفاض استهلاك الكحول، والتبغ، وتحسين الصحة الغذائية. كما أن المتغيرات الاجتماعية يمكنها أن تؤثر في الصحة. هكذا يرتبط الإستقرار الأسري بنشاط جيد للجهاز المناعي (Graziani et Swendsen, 2004, p59).

وإلى جانب هذه العوامل الاجتماعية، يركز النموذج العام لعلم نفس الصحة على متغيرات فردية يرى أنها ذات أثر مهم في التفاعل فرد-محيط. ومن أمثلة هذه المتغيرات، تاريخ الفرد، وتجربته، واعتقاداته، والقيم التي توجه سلوكه، وبمفهوم آخر شخصيته.

هكذا نجد أن نمط الشخصية أ Type A و نمط الشخصية س Type C، وبعض السمات المناعية مثل التفاؤل، والتحكم الداخلي، والإكتئاب، والقلق، والعصابية، كلها عناصر تساهم في تحديد الطريقة التي بواسطتها يفهم الفرد العالم. وهي التي تنظم تفاعله معه، وتسمح له بتوقع

وتفسير العالم (Graziani et Swendsen, 2004, p60). 2-النموذج التفاعلي لـ Lazarus و :

Folkman

يركز هذا النموذج على الطريقة التي يبني بها الفرد معرفيا إدراك وضعية ضاغطة. والطريقة التي يحدّل بها قدرته على مواجهتها، وكيف يضع استراتيجيات للتعامل مع الضغط. بمفهوم آخر، يركز هذا النموذج على الضغط المدرك، وعلى التحكم المدرك.

الضغوطات les stressseurs من وجهة نظر "Lazarus و Folkman"، مادية كانت أم نفسية تحدث استجابات ضغط، فقط لما تقيم من طرف الفرد على أنها مهددة وخطيرة. وبهذا يتوقف الضغط على نوعية المعاملة "la transaction" التي تحدث بين الفرد والمحيط، ولا يمكن تقليصه في هذا أو ذاك من العناصر (Graziani et Swendsen, 2004, p47).

انطلاقا مما ذكرنا في الأعلى، يظهر بوضوح أن هذا النموذج يركز على البعد المعرفي، والمقصود به هنا عمل التقييم الذي يقوم به الفرد عند ظهور الضاغطة، فالوضعية في حد ذاتها ليست ضاغطة، وتصبح كذلك عندما ينجم عن التفاعل فرد-محيط طلبا يقيمه الفرد على أنه يفوق موارده ويهدد رفاهته. وبالتالي فإن الضغط هنا ليس خاصية الفرد وليس خاصية المحيط، وهو ليس مثيرا وليس استجابة، بل هو علاقة خاصة وسيرورة موجهة بين الفرد والمحيط. والتقييم المقصود هنا، ليس تقييما موضوعيا للضاغط ولا لموارد الفرد، وإنما هو إدراك ذاتي للظروف المهددة ولقدرات التعامل التي يملكها الفرد (Graziani et Swendsen, 2004, p47).

نستنتج الي الوصول ان هذا النموذج يعتمد على الطريقة التي يبني بها الفرد معرفيا إدراك وضعية ضاغطة. والطريقة التي يحدّل بها قدرته على مواجهتها، وكيف يضع استراتيجيات للتعامل مع الضغط. بمفهوم آخر، يركز هذا النموذج على الضغط المدرك، وعلى التحكم المدرك.

حسب هذه النظرية فإن استجابة الضغط تحدث عند تقييم الوضعية أنها تفوق المصادر ويمكن أن تضع رفاهية الفرد واستقراره في خطر، هذه الاستجابة الضاغطة هي نتيجة خلل التوازن بين متطلبات الوضعية الراهنة ومصادر الفرد للتعامل معها، ما يؤكد ما توصلت إليه كل من Folkman وآخرون. (1986)؛ و Lazarus et Folkman (1984)؛ و كل من Matheny, Ay, Pugh, Curelette et Cannella (1986) (Paulhan et al, 1994, p. 46). أي تفاعل الفرد مع المحيط هو الذي ينتج الاستجابة الضاغطة. وفيما يلي تقديم أهم مفاهيم هذه النظرية. (Bruchon-Schwitzer, 2002, p. 357).

***-التقييم المعرفي لاستراتيجيات التعامل: أشار كل من Lazarus و Folkman (1994) الي جانب مهم في تفعيل استراتيجيات التعامل، وهي اختلاف الأفراد في استجاباتهم لنفس الأحداث الضاغطة، حيث منهم من يستجيب للحدث الضاغط بغضب وانفعال وآخر باكتئاب وآخر بشعور بالذنب، ومنهم من يستجيب له بالتوافق. وأضاف الباحثان أن طريقة التفكير بالحدث الضاغط هي من تضاعف الشعور بالضغط النفسي، ولفهم الفروق بين الأفراد تحت ظروف قابلة للمقارنة، فإنه يجب أن يؤخذ بعين الاعتبار قيمة العملية المعرفية، إذ يحصل عند تعامل مع الحدث الضاغط لا بد من إجراء تقييم لهذا الحدث، وهذا التقييم هو ما ركز عليه كل Lazarus و Folkman، حيث قسماه على ثلاث مستويات هي : تقييم أولي - تقييم ثانوي ومن ثم القيام بالفعل.

*التقييم الأولي: ومن خلاله عندما يواجه الفرد حدثا ضاغطا فإنه يدرك هذا الحدث تبعا للأبعاد التالية :

أ - أنه تهديد : أي من المحتمل أن هذا الحدث ينذر بوقوع الأذى أو الضرر

ب - أنه خاسر : أي أنه حصل العطب والتخريب والخسارة فعلا

ج - أنه تحد : أي رغم أنه مهدد، فقد يكون ذا فائدة، أو يعتبر فرصة للفرد كي يستفيد من الموقف، ويطور نفسه، من خلال تحدي هذا الموقف (CONTRADA, 2001) عن (ليلى شريف، 2003، ص66).

وفي التقييم الأولي يرى الفرد عند مواجهته للحدث، أن هذا الحدث قد يسبب له أذى صحيا أو نفسيا، حيث أن الضرر يتضمن الأذية أو الخسارة لقيمة الأشخاص، التي هي هدف عام لقيمة الذات، أو للمكانة الاجتماعية، وبدلا من محاولة السيطرة على الحدث الضاغط، يستسلم الفرد ويبقى مغمورا بمشاعر العجز (Lazarus Et Folkman, 1984, P 22).

أما عندما يقيم الفرد الموقف على أنه تحد له، فعند ذلك سوف يبحث عن " الفوائد التي حصل عليها من هذا الموقف (Schwarzer, 2000) ، حتى لو كان هذا الحدث الضاغط شديدا عليه، إلا أنه سيبحث عن طريقة ليسيطر عليه، ويستمتع بالحافز عن طريق توقع نتائج ايجابية لمواقفه.

*التقييم الثانوي: ويكون التقييم الثانوي عندما يسأل الفرد نفسه: ماذا أستطيع أن افعل تجاه الحدث الضاغط الذي أواجهه ؟

وبعد ذلك ينتقل للسؤال الثاني: ما الوسائل التي أملكها لمواجهة الحدث الضاغط ؟

ومن هنا يبدأ تقييم الفرد حيث يقيم، كفاءته ومهاراته ودعّمه الاجتماعي وأدواته أو أي مصادر أخرى تساعده في التعامل مع الحدث الضاغط، كي يعيد تكيفه مع الظروف وهذا ما أطلق عليه "Schwarzer" إعادة تثبيت التوازن بين الفرد والبيئة.

والفرد في التقييم الثانوي يبحث عن قدراته من المصادر الشخصية، سواء في استراتيجيات تعامله Coping Strategies أم شدة احتماله Hardiness أم ترابط إحساسه Sense Of Coherence ، أو من مصادر دعمه الاجتماعي Social Resource ، وتتجلى في إمكانية ضبط الحدث، وإعادة تكيفه مع الظروف، وإبقاء نفسه متوازنا على المستوى الجسدي والنفسي (Chang & Strunk, 1999) عن (الشريف، 2003، ص67).

ومن هذا السياق يتضح لنا أن التعامل ينبع من خلال النشاطات المعرفية، كالتقدير الأولي والثانوية وتفاعلهما معا، حيث تتوسط وتحدد درجة التوترات الانفعالية، ونوعها ومحتواها، ومن ثم تستخدم استراتيجيات التعامل الفعالة والمناسبة لمواجهة الحدث الضاغط.

*القيام بالفعل Take Action: انطلاقا من التقييم الأولي والثانوي، تتضح استراتيجيات التعامل من خلال ما يفكر به الفرد فعلا أو يفعله تجاه الحدث الضاغط، ويتأثر التعامل بتقدير الفرد للمطالب الفعلية في الموقف والموارد التي تستخدم لإدارتها. وفي هذا المجال ترى Taylor (1996, P 114) أن الفروق الفردية تلعب دورا، في قابلية الأفراد لتطوير فاعلية التعامل، وآخرون يستسلمون للأحداث الضاغطة، وعليه إدراك المصادر والإمكانات والتقييم الايجابي للحدث الضاغط، كل هذا بدوره يساهم في عملية السيطرة على الأحداث الضاغطة.

كما أوضح Wilcox و Vernberg (1985) أن هذه التقييمات تتأثر بالموقف الفعلي من ناحية والإطار المرجعي ونظام التوجيه من ناحية أخرى، ويقود تقييم الأحداث والمصادر إلى اختيار أنشطة التعامل التي تدرك باعتبارها ملائمة كافية، وانسجاما مع ما ذكر سابقا، فإن

عملية التعامل تنطوي على خمس متضمنات هي (الحدث الضاغط - تقييم الحدث - تقييم الموارد والمصادر - أنشطة التعامل ونتائج التعامل) (القماح، 2002، ص149).

إن تفسير الأحداث وإدراكها من وجهة نظر Lazarus و Folkman ، هو الموضوع الأساس في كيفية التأثير بالحدث الضاغط، أو كيفية استجابة الفرد له، لأن طريقة التفسير السلبية والعاجزة، تزيد من شدة الضغوط النفسية والنتائج ستكون سلبية من الناحية السلوكية والجسدية والنفسية، أما التفسير الإيجابي وإدراك الموقف كتحدٍ وإضافة إلى إدراك المهارات والمصادر التي يحتفظ فيها الفرد، كي يستعملها في مواجهة الأحداث الضاغطة، كل ذلك يستطيع أن يقلل من نسبة الضغوط النفسية، وربما يحولها إلى حافز جيد للإنجاز، وذلك عن طريق استخدامه لاستراتيجيات تعامل ايجابية (Lazarus et Folkman, 1984, P6).

حسب Schafer فإن مفهوم Lazarus و Folkman كان أكثر قربا من العلاقة التفاعلية بين الفرد والضغط النفسي، بسبب اختلاف الأفراد في تقييمه والتأثر به، علما أن مساهمتها طورت استراتيجيات تعامل الضغط النفسي، وفتحت أبوابا جديدة للحديث عن الجانب التفاعلي بين الفرد والبيئة في عملية دينامية Dynamic ونشطة Active، إذ تنظر هذه الطريقة إلى الفرد كمستجيب فعال، يقوم بجهود متواصلة كي يحقق التكيف أو كي يعيد توازنه من خلال استخدامه لإستراتيجيات مواجهة فعالة ناتجة عن تقييم فعال (Schafer, 1992, P 56) . وتعد نظرية Lazarus في الضغوط والتعامل معها من أكثر النظريات شمولاً، لأنها تعكس الأبعاد المتعددة والطبيعة الدينامية للضغوط والتعامل معها، حيث يعد الضغط عملية معقدة تتضمن ثلاث أفكار ويمكن تحديدها بأنها حالة معرفية دينامية، نتيجة عدم توازن، وتتطلب استعادة الاتزان. وفي هذا الإطار فإن الضغوط لا تكمن في الفرد أو في البيئة فحسب، ولكن في العلاقة المتبادلة بينهما، حيث يقيم الفرد الضغوط النفسية بأنها أحداث شاقة تفوق مصادره وتهدد صحته، ومن هنا تفعل استراتيجيات تعامله من خلال ما الذي يفكر فيه الفرد وما سيفعله للتعامل مع الضغوط دون الفصل بين المكونات المختلفة لهذه العملية (Dewe & Al, 2000, P 117-118).

إجمالاً يعتبر عمل Lazarus و Folkman مساهمة مميزة في مجال استراتيجيات التعامل مع الضغط النفسي، من حيث تركزهما على النشاطات المعرفية كمتغيرات وسيطة للمواجهة والضغط وتبين لنا بأن فعالية التعامل تتحقق بوجود الانسجام الجيد بين إمكانيات ومهارات الأفراد وعناصر أخرى تتمثل في القيم والأهداف والاعتقادات، وإذا فقد الفرد هذا الانسجام يضعه في تعقيدات ومشكلات الاضطراب النفسي والجسدي.

1- المصافي التي تمر بها الضواغط :

حسب هذه النظرية، إدراك الفرد للوضعية الضاغطة هو الذي يحدد اختلاف الاستجابة، أي أن خصائص الضاغطة لا تدل على الشدة أو طبيعة ما يشعر به الفرد. وبهذا حسب نموذج التأثير المتبادل للضغط فإن الضواغط تمر عبر سلسلة من المصافي: وظيفتها تغيير الحدث الضاغط وذلك إما بتضخيمها أو تخفيض استجابة الضغط. وقد حدد Rahe و Arthur (1978) ثلاث مصافي رئيسية هي:

1-1- إدراك الضاغطة (الحدث الضاغطة): ويتأثر بثلاث عوامل هي:

أ-التجارب السابقة مع الضغوط المماثلة.

ب_الدعم الاجتماعي.

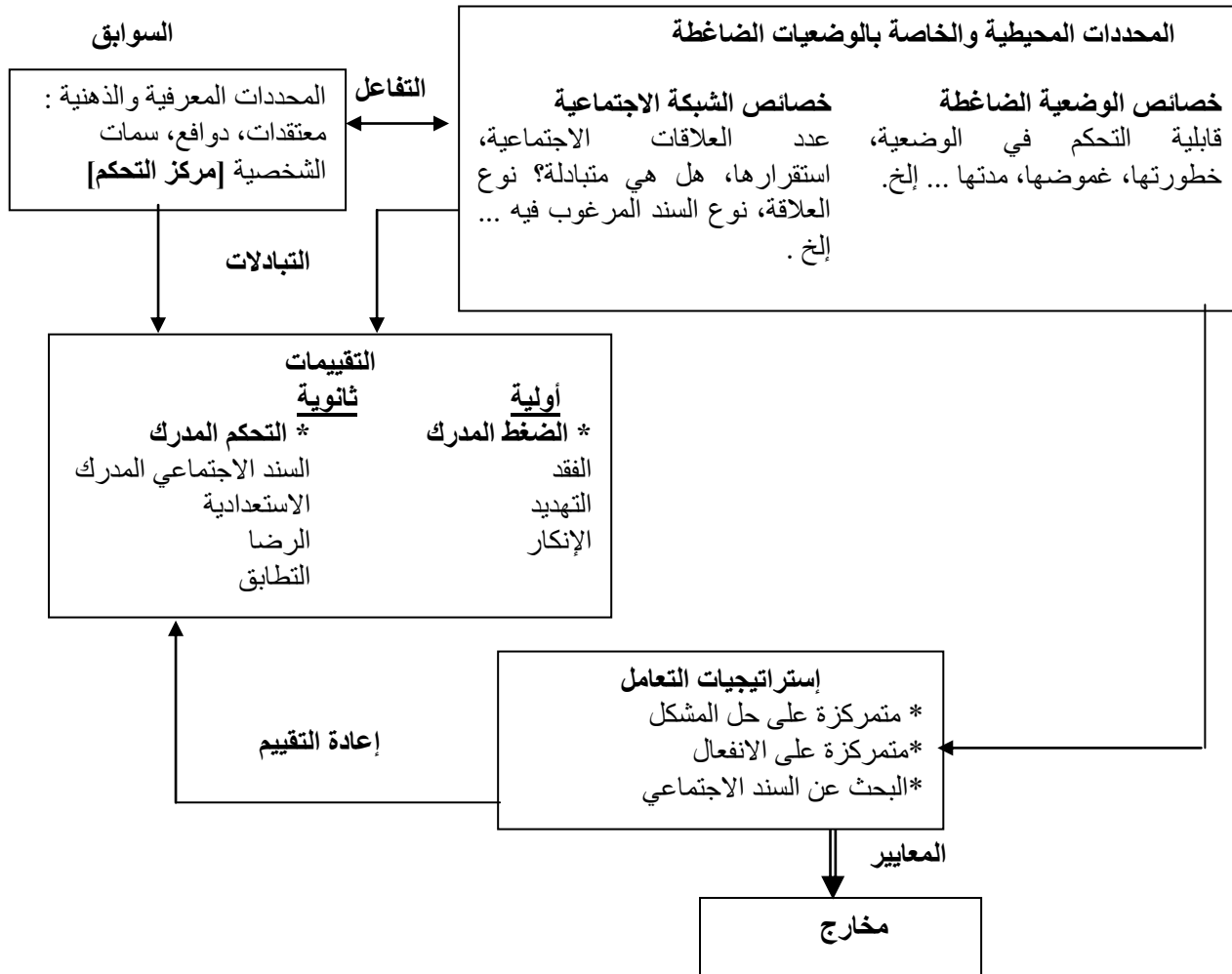
ج- المعتقدات بما فيها الدينية (وأيضا مفهوم مركز التحكم الذي سنفصله في الفصل الموالي).

8-1-2-ميكانيزمات دفاع الأنا: والتي يكون تدخلها لا شعوري (القمع أو الردع...الخ).

8-1-3-القدرات الواعية: المجهودات الواعية المبذولة كوضع مخططات عملية (استراتيجيات

التعامل عموما)، اللجوء إلى تقنيات عديدة مثل: الاسترخاء، النشاط الجسمي...الخ (p. 48 , 1994

(Paulhan et al, .).



شكل رقم (12): آليات المصافي التي تمر بها الضواغط

لدى الفرد. (Bruchon-Schwitzer, 2002, p 358).

- 2-2- السيقان اللذان يتوسطان العلاقة بيئة- فرد : حسب كل من لازاروس و فولكمان Lazarus et Folkman (1984) هناك سيقان يتوسطان علاقة الفرد بالبيئة ويؤثران فيها وهما: التقييم واستراتيجيات التعامل coping .
- 2-2-1- سياق التقييم: ميز لازاروس و فولكمان Lazarus et Folkman (1984) بين ثلاث أنواع من التقييم كما هو موضح في الشكل رقم (08) هي:
- 2-2-1-1- التقييم الأولي: يقدر الفرد عن طريقه الوضعية، فقد تكون فقدان (جسدي علائقه مادي...) أو تهديد (احتمال فقدان...) وإما تحدي (إمكانية الاستفادة الربح...). وبالتالي طبيعة التقييم تساهم بطريقة مختلفة في نوعية وحدة الانفعال حيث:
- فقدان أو التهديد يعطي انفعال سلبي: الخجل، الغضب، الخوف...الخ.
 - التحدي يعطي انفعال ايجابي: الفرح، الغبطة....الخ.
- 2-2-1-2- التقييم الثانوي: والذي عبره يتساءل الفرد عن: ما يستطيع فعله ليعوض الفقدان - الوقاية من التهديد أو اقتناء الفائدة. ويتأثر التقييم الثانوي بـ:
- القدرات البدنية: الصحة المجهود المبذول وقدرة التحمل .
 - القدرات الاجتماعية: الشبكات الاجتماعية للفرد وحجم المساندة المقدمة له سواء مادية أو عاطفية، تواصلية وإيديولوجية.
 - القدرات النفسية: المعتقدات التي يستند عليها لإبقاء الأمل، مهارات حل المشكلات تقدير الذات، والروح المعنوية .
 - القدرات المالية: كالمال، الأدوات، والتجهيزات.
 - الوضعية الراهنة.
- وتصف فولكمان Folkman (1984) أن التقييم يتأثر لحد كبير بالتقديرات الخاصة بعملية التحكم والمراقبة أثناء المواجهة لحدث صدام متميز. التقييم الثانوي يسمح باختيار الإستراتيجية الموائمة للوضعية.
- 2-2-1-3- إعادة التقييم: يقصد بها التغيير في التقييم الأولي وذلك بإعادة إعطاء تفسير آخر من طرف الفرد لوضعيته، بالاعتماد على معلومات جديدة آتية من المحيط أو من الشخص نفسه. وبالتالي يقود الأمر لتقييم ثانوي من خلال الفرد أين يعتمد إستراتيجية التعامل الملائمة للموقف الضاغط .
- 2-2-2- سياق استراتيجيات التعامل coping : ويميز لازاروس و فولكمان Lazarus et Folkman بين وظيفتين رئيسيتين لإستراتيجية التعامل هي:
- 2-2-2-1- التحكم أو التغيير من الشكل المولد للضغط في المحيط: وهنا تتدخل استراتيجيات التعامل المتمركز حول المشكل .
- 2-2-2-2- التخفيف المباشر من الضغط الانفعالي دون أدنى تغيير في المشكل: وهنا إستراتيجية التعامل المتمركزة على الانفعال (Paulhan et al, 1994 , p. 47-48) .

7-2-3- تأثير سياقات التقييم :

7-2-3-1- مميزات الشخصية :

7-2-3-1-1- المعتقدات (Les croyances): مثل المعتقدات الدينية

7-2-3-1-2- مركز التحكم داخلي/خارجي

كما يسميها رويتر Rotter وهي اعتقاد الشخص على قدرته في التحكم في الأحداث, فحسب عدت أعمال فإن بعض الأفراد ينسبون الأحداث إلى "أسباب داخلية يمكن التحكم فيها" ويستعملون أكثر إستراتيجيات التعامل المتمركزة حول المشكل. مقارنة بالأشخاص الذين ينسبون ما يحدث إلى أسباب خارجية (القدر مثلا) ولا يمكن التحكم فيها Lazarus et (Folkman, 1984). يتم التطرق إليه بالتفصيل في الفصل الثالث.

7-2-3-1-3- الصلابة (الصبر): Hardiness: وهو الميل الدائم للفرد لمقاومة المتطلبات الخارجية، ويتعلق بالتحكم بحوادث الحياة (Kobosa, 1982) وهذا النمط يقاوم الضغط النفسي والاجتماعي أكثر من الآخرين (Stephoe, 1991).

7-2-3-1-4- الحصر كسمة L'anxiété- trait: هي كمركة ثابتة للشخصية، أي ميل عام على اعتبار الوضعية متأزمة، صعبة ومهددة (Spielberger Gorsuch, Luschene, Vaag et Jacobs, 1983)

الأشخاص الذين لديهم الحصر كسمة ضعيف: يدركون الحوادث على أنها أقل تهديدا ولهم المراقبة أكثر من الأشخاص الذين لديهم الحصر-كسمة عالي .

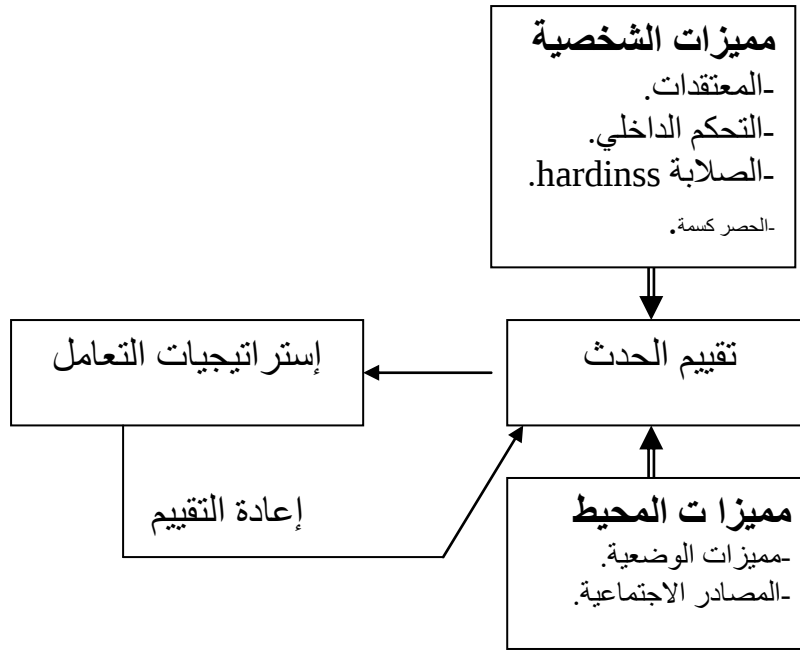
*حسب لازاروس و فولكمان Lazarus et Folkman (1984): هذه العوامل الشخصية (مميزات الشخصية) تأثر أكثر فأكثر على إدراك الوضعية التي هي جديدة وغامضة، وبالتالي في هذه الحالة يقوم الفرد بإنجاز تقرير مؤسس خاصة على الاستعدادات الشخصية (المصادر الشخصية) لفهم ما يحدث.

7-2-3-2- مميزات المحيط: المتغيرات السياقية: (طبيعة الضغوط، مدته، تواتره). تؤثر على تقييم الضغوط المرتقب للوضعية (تقييم أولي) لكن أيضا تقييم خيارات إستراتيجية التعامل المتاحة (تقييم ثانوي). وبالتالي فإن اختيار إستراتيجية التعامل مرتبط بشكل وثيق بالمتغيرات المحيطية وهي:

7-2-3-2-1- مميزات الوضعية: طبيعة الخطر، احتمال وقوعه، مدته، وبالتالي فإن تقدير الوضعية على أنها قابلة للتغيير يستدعي الأمر لاستعمال إستراتيجية التعامل المتمركزة حول حل المشكل. في حين عند تقييمها على أنها غير قابلة للتغيير أو التحكم فيها يستدعي الأمر استعمال إستراتيجية التعامل المتمركزة على الانفعال.

7-2-3-2-2- المصادر الاجتماعية أو شبكة المساعدة للفرد: تعرف بمصطلح السند الاجتماعي وتشير إلى استعداد المحيط العائلي، مجموع الأصدقاء وزملاء المهنة للمساعدة على الصعوبات التي يواجهها الفرد (Cohen et Edwards, 1989; cp Supra). البحوث تشير بوضوح أن المستوى المنخفض للسند الاجتماعي في حياة الفرد هو عامل للهشاشة vulnérabilité أمام الضغط إلا أن المستوى العالي من السند الاجتماعي يزيد من قدرة المراقبة المدركة contrôlabilité Emousse يقلل من آثار الضغط ويجعل الفرد أكثر قابلية للتعامل (Spacapan et Oskamp, 1988).

*هذه العوامل المحيطية لها أثر لا يمكن تجاهله على تقييم الفرد لقدراته على التحكم، والذي يحدد اختياره لاستراتيجيات التعامل. بالنظر إلى هذه التبعية مع المحيط فبالنظر إلى كون إستراتيجيات التعامل متغيرة، مؤقتة وبالتالي من الصعب اعتبارها كمكون ثابت للشخصية (Paulhan et al, 1994, pp 48-50) .



شكل رقم (13): سياقات التقييم وتأثيرها على استراتيجيات التعامل (Paulhan et al, 1994, p 52).

-فعالية استراتيجية التعامل:

للغور في غمار هذا الموضوع يمكن البدا بالتساؤل قبلا هي فعالة حسب ماذا؟ وبالنسبة لمن؟
 * بالنسبة للتساؤل حول ان استراتيجيات التعامل هي فعالة حسب ماذا؟ فالعديد من الدراسات أظهر العلاقة الموجودة بين إستراتيجيات التعامل وبعض مقاييس العواقب الناجمة مثل الإكتئاب، القلق وأعراض سيكولوجية أخرى (Pearlin & Schoolar, 1978; Katon et al, 1987; Felton & Revenson, 1984).
 هذه الدراسات لم تؤد دائما إلى نتائج ثابتة ، ومن ثم هناك إتفاق قليل حول فعالية تلك الإستراتيجيات وقد يرجع سبب ذلك إلى كون التعامل متعدد الأبعاد، كما أنه يركز على عدد من المعالم المرتبطة بعمليات معرفية، السلوك، الأداء، الموقف ومعايير اجتماعية وثقافية وقيم.
 * وقد أعتبر كل من (Pearlin & Schoolar, 1987) أن **التقليل من التوتر** هو معيار مهم لفعالية التعامل، *بينما يرى البعض الآخر أن **عمليات معرفية** (الإنكار، مثلا) تبين أنها مهمة وفعالة (Baum et al, 1983).
 * أما المجموعة الثالثة من الباحثين تعتبر فقط استجابات التعامل التي **تغير الموقف** ذات فعالية (Folkman et al, 1986) فلا شك أن استراتيجيات التعامل تكون هامة جدا في الأوقات التي يتعرض فيها الفرد لأحداث الحياة السلبية والضاغطة، حيث أنها تقلل من التأثيرات السلبية الناجمة عن تلك الضغوط، إذ أن استراتيجيات المواجهة الفعالة تؤثر على كل من **الصحة والتوافق النفسي** للأفراد، كما أنها ترتبط أيضا بشكل دال بانخفاض **المشكلات النفسية** لدى الفرد، حيث أن الأفراد الذين يستخدمون استراتيجيات تعامل أكثر فاعلية وتوافقية في مواجهة الضغوط يتمتعون بمستوى ملائم من الصحة النفسية، وأيضاً يظهرون مستوى مرتفع من الرضا عن الحياة، وتساعد على حل المشكلات واتخاذ القرارات الفعالة، علماً بأن بعض الأفراد قد يميلون إلى استخدام استراتيجيات التعامل غير فعالة كالتجنب أو الهروب، مثل هذه الاستراتيجيات قد ترتبط لديهم بظهور

الأمراض النفسية، فالفرق بين سلوك التعامل الفعال وغير الفعال يتوقف على مرونة استراتيجيات التعامل والقدرة على تعديلها بناء على مطالب الموقف.

وتكون إستراتيجية التعامل ملائمة أو فعالة إذا سمحت للفرد بالتحكم أو خفض الاعتداء على راحته الجسمية والنفسية، وذلك انطلاقاً من أراء مجموعة من الدارسين والباحثين منهم Lazarus و Folkman (1984)، J Dimatico و Folkman واخرون (1986) و Rivolier (1989) نقلاً عن (Schweitzer er Dantzer, 1994) ** وبالنسبة لمن؟ استراتيجيات التعامل هي فعالة للأفراد ذوي المرونة يميلون إلى تعديل استراتيجيات التعامل طبقاً للموقف (سلامة وطه، 2006 ، ص 93)

تكون الاستراتيجيات المركزة، على الانفعال مرتبطة بقدر أكبر بالاضطراب مقارنة باستراتيجيات التعامل المركزة على حل المشكلة وأن خطورة الاضطراب ترتبط ما بعد الصدمة ايجابيا باستراتيجيات التعامل التي تركز على الانفعال، وهكذا يبدو أن استراتيجيات التعامل النشطة التي تركز على المشكلة تكون أكثر فعالية من استراتيجيات التعامل التي تركز على الانفعال. كما ترتبط فعالية التعامل بخصائص الحدث الضاغط كمدته ومدى التحكم فيه. ففعالية الاستراتيجيات هي موضوع بالغ التعقيد فهي ترتبط بقيمها بالعديد من المؤشرات تتعلق ببعض الخصائص النفسية كالتوتر و الضغط وغيرها وخصائص النفسية الاجتماعية كالإصابة بالمرض النفسي او العضوي واضطرابات التكيف وايضا نوعية الحياة.

خلاصة:

إن النموذج التفاعلي يركز علي عوامل منها إدراك الضاغط (الحدث الضاغط) وهذا يكون بالتأثر التجارب السابقة مع الضغوط المماثلة، بشكل خاص فما يخص عينة بحثنا هذا أي تجربة الآباء مع إعاقة الصمم، وأيضا مجمل الدعم والمعتقدات بما فيها المعتقد الديني (الصبر على الامتحان اللاهي).

ايضا يركز هذا النموذج على المجهودات الواعية والغير واعية لاستراتيجيات التعامل، وهي بدورها مع التقييم، سياقاً يتوسطان علاقة الفرد بالبيئة ويؤثران فيها وهذا حسب كل من Lazarus و Folkman (1984)، حيث يميز Lazarus و Folkman بين وظيفتين رئيسيتين لإستراتيجية التعامل هي: التحكم أو التغيير من المشكل المولد للضغط في المحيط: وهنا تتدخل استراتيجيات التعامل المتمركز حول المشكل. والتخفيف المباشر من الضغط الانفعالي دون أدنى تغيير في المشكل: اما هنا فيظهر دور إستراتيجية التعامل المتمركزة حول الانفعال

يقوم الفرد خلال هذا التعامل بثلاث أنواع من التقييم هي: التقييم الأولي: يقدر الفرد الوضعية فقدان (جسدي علائقه مادي...) أو تهديد (احتمال فقدان) وإما تحدي (إمكانية الاستفادة الربح...). وبالتالي طبيعة التقييم تساهم بطريقة مختلفة في نوعية وحدة الانفعال التقييم الثانوي والذي يعبر عنه بتساؤل الفرد عن: ما يستطيع فعله ليعوض الفقدان-الوقاية من التهديد أو اقتناء الفائدة. ويتأثر القسم الثانوي بالقدرات البدنية: الصحة المجهود المبذول وقدرة التحمل، القدرات الاجتماعية: الشبكات الاجتماعية للفرد وحجم المساندة المقدمة له سواء مادية أو عاطفية، تواصلية وإيديولوجية، القدرات النفسية وكذا المعتقدات التي يستند عليها لإبقاء الأمل، مهارات حل المشكلات تقدير الذات، والروح المعنوية، القدرات المالية: كالمال، الأدوات، والتجهيزات، الوضعية الراهنة. وأخيرا إعادة التقييم: يقصد بها التغيير في التقييم الأولي وذلك بإعادة إعطاء تفسير آخر من طرف الفرد لوضعيته، بالاعتماد على معلومات جديدة آتية من المحيط أو من الشخص نفسه. وبالتالي يقود الأمر لتقييم ثانوي من خلال الفرد أين يعتمد إستراتيجية التعامل الملائمة للموقف الضاغط .

وتصف فولكمان Folkman (1984) أن التقييم يتأثر لحد كبير بالتقديرات الخاصة بعملية التحكم والمراقبة أثناء التعامل لحدث صدام متميز أي مركز التحكم والذي سنفصل فيه وفي علاقته مع كل من الضغط المدرك واستراتيجيات التعامل في الفصل الموالي.