جامعة وهران2

كلية العلوم الاجتماعية

قسم علم النفس و الأرطوفونيا

أطروحة

للحصول على شهادة دكتوراه علوم

تخصص علم النفس المدرسي

دور المساندة الاجتماعية في التخفيف من الضغوط المهنية لدى معلمات المرحلة الابتدائية

-دراسة ميدانية على عينة من معلمات ولاية غليزان-

مقدمة و مناقشة علنا من طرف

الطالب:بن عبد المومن بن عودة

أمام لجنة المناقشة

الاسم و اللقب	الرتبة	الصفة	مؤسسة الانتماء
آسيا عبد الله	أستاذالتعليم العالي	رئيسا	جامعة وهران 2
جلطي بشير	أستاذ التعليم العالي	مشرفا مقررا	جامعة وهران 2
رريب الله محمد	أستاذ التعليم العالي	عضوا مناقشا	جامعة وهران 2
منصوري مصطفى	أستاذ التعليم العالي	عضوا مناقشا	جامعة مستغانم
تلمساني فاطمة الزهراء	أستاذ محاضر "أ"	عضوا مناقشا	جامعة بلعباس
زاوي آمال	أستاذ محاضر "أ"	عضوا مناقشا	جامعة عين تموشنت

السنة الجامعية 2026/2025

بسم الله الرحمن الرحيم

قال الله تعالى : (قل هل يستوي الذين يعلمون و الذين لا يعلمون ، إنما يتذكر أولو الألباب) سورة الزمر (الآية ❾)

شكرا و تقديرا

يقول الله تعالى : " قَالَ رَبِّ أَوْزِعْنِيٓ أَنْ أَشْكُرَ نِعْمَتَكَ ٱلَّتِيٓ أَنْعَمْتَ عَلَيَّ وَعَلَىٰ وَٰلِدَيَّ وَأَنْ أَعْمَلَ صَٰلِحاً تَرْضَىٰهُ وَأَصْلِحْ لِي فِي ذُرِّيَّتِيٓ إِنِّي تُبْتُ إِلَيْكَ وَإِنِّي مِنَ ٱلْمُسْلِمِينَ "(سورةالأحقاف،الآية 14)

الحمد لله حمد الشاكرين و الصلاة و السلام على رسولنا الكريم نبينا محمد و على آله و صحبه أجمعين.

بادئ بدء أشكر الله تعالى الذي يسر لي أمري و منحني الصبر و العزم على إتمام هذا البحث المتواضعو الاستفادة من العلم و المعرفة.

جاء في الأثر :" من شكر الناس فقد شكر الله " ، لذلك أتقدم بالشكر الجزيل و وافر الامتنان إلى الأستاذ الدكتور "جلطي بشير" رئيس قسم علم النفس بجامعة وهران (2) الذي تشرفت به مشرفا أكاديميا على هذه الدراسة ، و الذي بعث فيّ الأمل من جديد في إكمال هذا العمل و إخراجه بهذه الصورة ، أرجو له من الله تعالى أن يديم عليه وافر اليمن و البركة و يعافيه و يشافيه.

كما يسعدني التوجه بالشكر و العرفان إلى كل أعضاء لجنة المناقشة بدءا برئيس اللجنة الدكتور آسيا عبد الله و الدكتور منصوري مصطفى و الدكتورة زاوي آمال و الدكتورة تلمساني فاطمة الزهراء الذين وافقوا على مناقشة هذا البحث و تصويبه ، أدامهم الله ذخرا للعلم و العلماء.

كما هو الشكر موصول إلى كل من قدم لي يد المساعدة و العون من مديرين و معلمات المدارس الابتدائية و أولهم السيد المدير "عالم محمد" الذي كان له الفضل الكبير في تيسير هذا العمل.

الطالب:

بن عبد المومن بن عودة

الإهداء

إلى روحي والديّ الطاهرين رحمهما الله و غفر لهما

إلى زوجتي الغالية التي شجعتني على إتمام هذا العمل

إلى أولادي الأعزاء كل باسمه

إلى إخوتي و أخواتي تقديرا و إحتراما

إلى كل أصدقائي و أحبائي

إلى كل من ساهم بإنجاز هذا العمل و لو بكلمة أو نصيحة أو مشورة

أهدي ثمرة هذا العمل .

الطالب:

بن عبد الموس بن عودة

ملخص الدراسة:

تمحورت إشكالية البحث حول دور المساندة الاجتماعية في التخفيف من الضغوط المهنية لدى معلمات المرحلة الابتدائية في ولاية غليزان ، كما سعت الدراسة إلى التركيز على متغير المساندة الاجتماعية كإستراتيجية إيجابية في التعامل مع مصادر الضغوط المهنية في البيئة المدرسية تعزى لبعض المتغيرات الديموغرافية (السن ، الحالة الاجتماعية ،الأقدمية ، المؤهل العلمي).

طبقا لأهداف الدراسة ، اعتمد الطالب على المنهج الوصفي التحليلي حيث تكونت عينة البحث من (341) معلمة موزعات على مدارس ولاية غليزان ، و بغرض جمع المعطيات تبنى الطالب مقياسين : مقياس المساندة الاجتماعية لـــ **(سميرة عبد الله الكردي ، 2008)** و المعدل من طرف الدكتور **(بشيرمعمرية ،2012)** ، ومقياس مصادر الضغوط المهنية للدكتور **(منصوري مصطفى ،2010)**.

بعد تقدير الخصائص السيكومترية لأدوات الدراسة .

توصلنا إلى النتائج التي تم مناقشتها على ضوء الدراسات السابقة و الأدب النظري:

-وجود مستوى متوسط من المساندة الاجتماعية المقدمة لمعلمات المرحلة الابتدائية

- وجود مستوى مرتفع من الضغوط المهنية لدى عينة الدراسة .

- وجود علاقة ارتباطية عكسية بين المساندة الاجتماعية و مصادر الضغوط المهنية .

- لقد رتبت مصادر الضغوط المهنية على معلمات المرحلة الابتدائية على النحو الآتي: ظروف العمل، العلاقة مع التلاميذ، عبء العمل، الترقية المهنية، صراع الدور، العلاقة مع الزملاء، الإشراف التربوي، العلاقة مع المدير، و غموض الدور.

-لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى كل من المساندة الاجتماعية ومصادر الضغوط المهنية لدى المعلمات تبعا للمتغير (الحالة الاجتماعية).

- توجد فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى مصادر الضغوط المهنية لدى المعلمات تبعا لمتغير الأقدمية لصالح فئة المعلمات (من 1 سنة إلى 3).

- توجد فروق ذات دلالة إحصائية فيمستوى كل من المساندة الاجتماعية و مصادر الضغوط المهنية لدى المعلمات تبعا لمتغير السن لصالحفئة المعلمات البالغات من (20 سنة – 24 سنة).

- لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى مصادر الضغوط المهنية لدى المعلمات تبعا لمتغير المؤهل العلمي لصالح فئة المعلمات.

– لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى المساندة الاجتماعية لدى المعلمات تبعا لمتغير الأقدمية لفئة المعلمات.

– توجد فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى المساندة الاجتماعية لدى المعلمات تبعا لمتغير المؤهل العلمي لصالح فئة المعلمات (ش.م.ع).

Résumé de l'étude :

Le problème de la recherche a porté sur le rôle du soutien social dans l'atténuation du stress professionnel chez les enseignantes du cycle primaire dans la wilaya de Relizane. L'étude a cherché à mettre en évidence la variable du soutien social comme une stratégie positive pour faire face aux sources de stress professionnel dans l'environnement scolaire, attribuées à certaines variables démographiques (âge, statut matrimonial, ancienneté, et niveau de qualification).

Selon les objectifs de l'étude, le chercheur a adopté la méthode descriptive et analytique. L'échantillon de recherche était composé de 341 enseignantes réparties sur les écoles de la wilaya de Relizane. Afin de collecter les données, le chercheur a utilisé deux échelles : l'échelle du soutien social de Samira Abdullah Al-Kurdi (2008), révisée par le Dr. Bachir Maamria (2012), et l'échelle des sources de stress professionnel du Dr. Mustafa Mansouri (2010).

Après avoir évalué les propriétés psychométriques des outils de l'étude, les résultats suivants ont été obtenus et discutés à la lumière des études précédentes et de la littérature théorique :

- Il existe un niveau moyen de soutien social accordé aux enseignantes du primaire.
- Un niveau élevé de stress professionnel a été observé parmi l'échantillon étudié.
- Une relation inverse a été trouvée entre le soutien social et les sources de stress professionnel.
- Les sources de stress professionnel chez les enseignantes du primaire ont été classées comme suit : conditions de travail, relation avec les élèves, charge de travail, promotion professionnelle, conflit de rôle, relation avec les collègues, supervision pédagogique, relation avec le directeur, et ambiguïté du rôle.
- Il n'y a pas de différences statistiquement significatives dans le niveau de soutien social ou dans les sources de stress professionnel des enseignantes en fonction de la variable du statut matrimonial.
- Des différences statistiquement significatives ont été trouvées dans le niveau des sources de stress professionnel des enseignantes en fonction de l'ancienneté, en faveur des enseignantes ayant entre 1 et 3 ans d'expérience.
- Des différences statistiquement significatives ont été trouvées dans le niveau à la fois du soutien social et des sources de stress professionnel en fonction de l'âge, en faveur des enseignantes âgées de 20 à 24 ans.
- Il n'y a pas de différences statistiquement significatives dans le niveau des sources de stress professionnel des enseignantes en fonction du niveau de qualification.
- Il n'y a pas de différences statistiquement significatives dans le niveau du soutien social des enseignantes en fonction de l'ancienneté.

- Des différences statistiquement significatives ont été observées dans le niveau du soutien social des enseignantes en fonction du niveau de qualification, en faveur des enseignantes titulaires de qualifications plus élevées (D.E.S.E).

Abstract

The research problem focused on the role of social support in alleviating professional stress among primary school teachers in the Relizane region. The study aimed to highlight the variable of social support as a positive strategy for dealing with sources of professional stress in the school environment, attributed to certain demographic variables (age, marital status, seniority, and educational qualification).

According to the study's objectives, the researcher relied on the descriptive-analytical method. The research sample consisted of 341 female teachers distributed across schools in the Relizane region. To collect data, the researcher used two scales: the Social Support Scale by Samira Abdullah Al-Kurdi (2008), revised by Dr. Bachir Maamria (2012), and the Professional Stress Sources Scale by Dr. Mustafa Mansouri (2010).

After evaluating the psychometric properties of the study tools, the following results were obtained and discussed in light of previous studies and theoretical literature:

- There was a moderate level of social support provided to primary school teachers.
- There was a high level of professional stress among the study sample.
- A negative correlation was found between social support and sources of professional stress.
- The sources of professional stress for primary school teachers were ranked as follows: work conditions, relationship with students, workload, career advancement, role conflict, relationship with colleagues, educational supervision, relationship with the principal, and role ambiguity.
- There were no statistically significant differences in the level of social support or sources of professional stress among teachers based on the variable of marital status.
- Statistically significant differences were found in the level of professional stress based on the variable of seniority, favoring the group of teachers with 1 to 3 years of experience.
- Statistically significant differences were found in the level of both social support and professional stress based on the age variable, favoring the group of teachers aged 20 to 24 years.
- No statistically significant differences were found in the level of professional stress among teachers based on the educational qualification variable.
- No statistically significant differences were found in the level of social support among teachers based on seniority.

- Statistically significant differences were found in the level of social support among teachers based on educational qualification, favoring the group with higher qualifications (H.S.T).

قائمة المحتويات

المحتويات	
مأثورات:	أ
شكر و تقدير	ب
الإهداء	ت
ملخص الدراسة باللغة العربية	ث
ملخص الدراسة باللغة الفرنسية	ج
ملخص الدراسة باللغة الانجليزية	د
قائمة المحتويات	ر
قائمة الجداول	ش
قائمة الأشكال	ط
قائمة الملاحق	ظ
مقدمة	1- 6
الفصل التمهيدى: أساسيات الدراسة	07
1 -تحديد إشكالية الدراسة	08
2 -تساؤلات الدراسة	20
3 -فرضيات الدراسة	20
4 -أهداف الدراسة	20
5 -أهمية الدراسة	21
6 -التعريفات الإجرائية لمتغيرات الدراسة	22
الإطار النظرى	24
الفصل الثانى:المساندة الاجتماعية	25
تمهيد:	26
أولا: تعريف المساندة الاجتماعية	27
ثانيا:أهمية المساندة الاجتماعية	32
ثالثا: أشكال المساندة الاجتماعية	35
رابعا: وظائف المساندة الاجتماعية	40
خامسا:مصادر المساندة الاجتماعية	45
سادسا: شروط تقديم المساندة الاجتماعية	50
سبعا: النماذج و النظريات المفسرة للمساندة الاجتماعية	51
ثامنا:علاقة المساندة الاجتماعية بالضغوط النفسية	61
تاسعا: المساندة الاجتماعية فى الإسلام	63
خلاصة:	65
الفصل الثالث: الضغوط المهنية مصادرها نظرياتها و نماذجها	66
تمهيد:	67

أولا: لمحة تاريخية عن مفهوم الضغط	69
ثانيا: تعريف الضغط المهنى	72
ثالثا: بعض المفاهيم التى لها علاقة بمفهوم الضغوط	77
رابعا: تعريف الضغوط فى البيئة المدرسية	79
خامسا: عناصر الضغط	81
سادسا: أنواع الضغوط المهنية:	82
سابعا: مصادر الضغوط المهنية لدى المعلمين	86
ثامنا: آثار الضغوط المهنية لدى المعلمين	100
تاسعا:النظريات المفسرة للضغوط	108
عاشرا: النماذج المفسرة للضغوط المهنية	114
خلاصة:	124
الفصل الرابع: الإجراءات المنهجية للدراسة	125
تمهيد	126
أولا: الدراسة الاستطلاعية	126
ثانيا:الدراسة الأساسية	147
خلاصة	160
الفصل الخامس: نتائج الدراسة الحالية	161
تمهيد	162
أولا: عرض و تحليل نتيجة التساؤل العام	163
ثانيا:عرض و تحليل نتيجة الفرضيات الجزئية	168
1- عرض وتحليل نتيجة الدراسة على ضوء الفرضية الجزئية الأولى	168
2- عرض وتحليل نتيجة الدراسة على ضوء الفرضية الجزئية الثانية	170
3- عرض وتحليل نتيجة الدراسة على ضوء الفرضية الجزئية الثالثة	173
4- عرض وتحليل نتيجة الدراسة على ضوء الفرضية الجزئية الرابعة	176
5- عرض وتحليل نتيجة الدراسة على ضوء الفرضية الجزئية الخامسة	177
6- عرض وتحليل نتيجة الدراسة على ضوء الفرضية الجزئية السادسة	178
7- عرض وتحليل نتيجة الدراسة على ضوء الفرضية الجزئية السابعة	181
8- عرض وتحليل نتيجة الدراسة على ضوء الفرضية الجزئية الثامنة	183
ملخص النتائج	185
الفصل السادس: تفسير النتائج و مناقشتها	187
تمهيد	188
1- مناقشة و تفسير نتيجة الفرضية العامة	189
2- مناقشة و تفسير نتيجة الفرضية الجزئية الأولى	200
3- مناقشة و تفسير نتيجة الفرضية الجزئية الثانية	203
4- مناقشة و تفسير نتيجة الفرضية الجزئية الثالثة	207
5- مناقشة و تفسير نتيجة الفرضية الجزئية الرابعة	209

6- مناقشة و تفسير نتيجة الفرضية الجزئية الخامسة	211
7- مناقشة و تفسير نتيجة الفرضية الجزئية السادسة	212
8- مناقشة و تفسير نتيجة الفرضية الجزئية السابعة	214
9- مناقشة و تفسير نتيجة الفرضية الجزئية الثامنة	215
الخاتمة	217
التوصيات	218
قائمة المراجع	220
قائمة الملاحق	243

قائمة الجداول

الرقم	الجداول	الصفحة
01	جدول رقم (01) يلخص تأثيرات المساندة الاجتماعية على المتلقي ، سواء كانت تأثيرات إيجابية أو سلبية	44- 45
02	الجدول رقم (02) يوضح الآثار الناجمة عن ضغوط العمل	83
03	جدول رقم (03) يوضح توزيع أفراد العينة الاستطلاعية حسب السن	127
04	جدول رقم (04) يوضح توزيع أفراد العينة الاستطلاعية حسب الأقدمية	128
05	جدول رقم (05) يوضح توزيع أفراد العينة الاستطلاعية حسب الحالة الاجتماعية	129
06	جدول رقم (06) يوضح توزيع أفراد العينة الاستطلاعية حسب المؤهل العلمي	130
07	الجدول رقم (07) يبين معاملات الثبات	132
08	الجدول رقم (08) يبين الصدق التمييزي لعينة الذكور	132
09	الجدول رقم (09) يبين الصدق التمييزي لعينة الإناث	133
10	الجدول رقم (10) يبين حساب الثبات بطريقتين	133
11	الجدول رقم(11) يبين مستويات مصادر الضغوط المهنية	135
12	الجدول رقم(12) يبين معاملات الثبات وتصحيحها للمقاييس الفرعية للضغوط	136
13	الجدول رقم (13) يبين الصدق التمييزي لمقياس المساندة الاجتماعية	137
14	جدول رقم (14) معاملات الارتباط بين درجات الأبعاد الفرعية والدرجة الكلية لمقياس المساندة الاجتماعية للدراسة الحالية	138
15	جدول رقم (15) معاملات الارتباط بين فقرات البعد الأول والدرجة الكلية للبعد	138
16	جدول رقم (16) معاملات الارتباط بين فقرات البعد الثاني والدرجة الكلية للبعد	139
17	جدول رقم (17) يبين معاملات الثبات لمقياس المساندة الاجتماعية عن طريق معامل ألفا و التجزئة النصفية بعد تصحيحها	140
18	الجدول رقم (18) يبين الصدق التمييزي لأبعاد مقياس الضغوط المهنية	141
19	الجدول رقم (19) يبين مستوى الارتباط لبعد "ظروف العمل" بفقراته	142
20	الجدول رقم (20) يبين مستوى الارتباط لبعد "عبء العمل" بفقراته	142
21	الجدول رقم (21) يبين مستوى الارتباط لبعد "صراع الدور" بفقراته	143
22	الجدول رقم (22) يبين مستوى الارتباط لبعد "غموض الدور" بفقراته	143
23	الجدول رقم (23) يبين مستوى الارتباط لبعد "العلاقة مع المدير" بفقراته	144
24	الجدول رقم (24) يبين مستوى الارتباط لبعد "العلاقة مع التلاميذ" بفقراته	144
25	الجدول رقم (25) يبين مستوى الارتباط لبعد " العلاقة مع الزملاء " بفقراته	145
26	الجدول رقم (26) يبين مستوى الارتباط لبعد "الإشراف التربوي" بفقراته	145
27	الجدول رقم (27) يبين مستوى الارتباط لبعد "الترقية المهنية" بفقراته	146

28	الجدول رقم (28) يبين معامل الارتباط لأبعاد مقياس الضغوط بالدرجة الكلية	146
29	الجدول رقم (29) يبين معاملات الثبات لمقياس مصادر الضغوط المهنية عن طريق معامل ألفا و التجزئة النصفية بعد تصحيحها	147
30	جدول رقم (30) يوضح توزيع أفراد العينة الأساسية حسب متغير السن	149
31	الجدول رقم (31) يوضح توزيع أفراد العينة الأساسية حسب الأقدمية	150
32	الجدول رقم (32) يوضح توزيع أفراد العينة الأساسية حسب الحالة الاجتماعية	152
33	الجدول رقم (33) يوضح توزيع أفراد العينة الأساسية حسب المؤهل العلمي	153
34	الجدول رقم (34) يبين مستويات المساندة الاجتماعية	156
35	الجدول رقم(35) يوضح النسب المئوية لنتائج تقدير أفراد عينة الدراسة على مقياس المساندة الاجتماعية	163
36	الجدول رقم (36) يبين الإحصاءات الوصفية لأفراد عينة الدراسة حسب مستويات المساندة الاجتماعية	164
37	الجدول رقم(37) يوضح ترتيب مستويات المساندة الاجتماعية لدى معلمات المرحلة الابتدائية	164
38	الجدول رقم(38) يوضح النسب المئوية لنتائج تقدير أفراد عينة الدراسة على مقياس مصادر الضغوط	165
39	الجدول رقم (39) يبين الإحصاءات الوصفية لأفراد عينة الدراسة حسب المصادر المسببة للضغوط المهنية	166
40	الجدول رقم(40) يوضح ترتيب المصادر المسببة للضغوط المهنية لدى معلمات المرحلة الابتدائية	167
41	الجدول رقم(41) يوضح قيم معامل الارتباط بين متغيري المساندة الاجتماعية و مصادر الضغوط المهنية لدى عينة الدراسة.	168
42	الجدول رقم (42) نتائج اختبار التباين الأحادي ANOVA تبعا لمتغير الحالة الاجتماعية	169
43	الجدول رقم (43) نتائج اختبار التباين الأحادي ANOVA تبعا لمتغير الأقددمية	170
44	الجدول رقم (44) نتائج اختبار المقارنات البعدية بطريقة اختبار أقل فرق دالا إحصائيا(LSD) للكشف عن مصدر الفروق تبعا لمتغير الأقددمية.	172
45	الجدول رقم (45) نتائج اختبار التباين الأحادي ANOVA تبعا لمتغير السن	173
46	الجدول رقم (46) نتائج المقارنات البعدية بطريقة "شيفيه" (Scheffe) للكشف عن مصدر الفروق تبعا لمتغير السن.	175
47	الجدول رقم (47) نتائج اختبار التباين الأحادي ANOVA تبعا لمتغير الحالةالاجتماعية	177
48	الجدول رقم (48) نتائج اختبار التباين الأحادي ANOVA تبعا لمتغير الأقددمية	178
49	الجدول رقم (49) نتائج اختبار التباين الأحادي ANOVA تبعا لمتغير السن	179
50	الجدول رقم (50) نتائج المقارنات البعدية بطريقة "شيفيه" (Scheffe) للكشف عن مصدر الفروق تبعا لمتغير السن.	179
51	الجدول رقم (51) نتائج اختبار التباين الأحادي ANOVA لاختبار دلالة الفروق في متوسطات مقياس المساندة الاجتماعية تبعا لمتغير السن.	181
52	الجدول رقم (52) نتائج المقارنات البعدية بطريقة اختبار أقل فرق دال إحصائيا (LSD) للكشف عن مصدر الفروق تبعا لمتغير المؤهل العلمي.	182

53	الجدول رقم (53) اختبار التباين الأحادي لاختبار دلالة الفروق في متوسطات مصادر الضغوط المهنية تبعا لمتغير المؤهل العلمي.	184
54	الجدول رقم (54) يوضح تساؤلات الدراسة و نتائجها.	185

قائمة الأشكال

الرقم	الأشكال	الصفحة
01	الشكل رقم (01) يوضح أشكال المساندة الاجتماعية	40
02	شكل رقم (02) يوضح نموذج التأثير الرئيسي للمساندة الاجتماعية	53
03	شكل رقم (03) يوضح العلاقة السببية بين الضغط و المرض ونقاط عمل المساندة الاجتماعية	55
04	الشكل رقم (04) عناصر الضغط المهني	82
05	الشكل رقم(05) يوضح مراحل الاستجابة للضغوط و مظاهره في نظرية "سيلي"	109
06	الشكل رقم(06) يوضح نظرية التقدير المعرفي للضغوط	110
07	الشكل رقم (07) يوضح نموذج Gibson,Ivancevich and Donnelly	114
08	الشكل رقم (08) يبين نموذج "ميتشيغن"	116
09	الشكل رقم (09) يوضح نموذج سيزلاقي ، مارك والاس	117
10	الشكل رقم(10) يوضح نموذج (Kiniki & Kreitner)	118
11	الشكل رقم(11) يوضح نموذج "مارشال" لضغوط العمل	119
12	الشكل رقم(12) يوضح نموذج "كوبر" لضغوط العمل	120
13	الشكل رقم(13) يوضح نموذج ضغوط العمل (لبيير و نيومان)	121
14	الشكل رقم(14) يوضح توزيع أفراد العينة الاستطلاعية حسب السن	127
15	الشكل رقم(15) يوضح خصائص العينة الاستطلاعية حسب الأقدمية	128
16	الشكل رقم(16) يوضح خصائص العينة الاستطلاعية حسب الحالة الاجتماعية	129
17	الشكل رقم(17) يوضح خصائص العينة الاستطلاعية حسب المستوى التعليمي	130
18	الشكل رقم(18) يوضح خصائص العينة الأساسية حسب متغير السن	150
19	الشكل رقم(19) يوضح خصائص العينة الأساسية حسب متغير الأقدمية	151
20	الشكل رقم(20) يوضح خصائص العينة الأساسيةحسب متغيرالحالة الاجتماعية	152
21	الشكل رقم(21) يوضح خصائص العينة الأساسية حسب متغيرالمؤهل العلمي	153
22	الشكل رقم (22) يوضح الفروق في متوسطات درجات مقياس مصادر الضغوط المهنية تبعا للأقدمية	173
23	الشكل رقم (23) يوضح الفروق في متوسطات درجات مقياس مصادر الضغوط المهنية تبعا للسن	176
24	الشكل رقم (24) يوضح الفروق في متوسطات مقياس المساندة الاجتماعية تبعا للسن	180
25	الشكل رقم (25) يوضح الفروق في متوسطات مقياس المساندة الاجتماعية تبعا للمؤهل العلمي	183

قائمة الملاحق

الرقم	الملاحق	الصفحة
01	استبيان المساندة الاجتماعية في صورته الأولى	246-245
02	مقياس الضغوط المهنية في صورته الأولى	248-247
03	استبيان المساندة الاجتماعية في صورته النهائية	250-249
04	مقياس الضغوط المهنية في صورته النهائية	252-251
05	بيانات العينة الاستطلاعية	253
06	بيانات العينة الأساسية	255-254
07	الصدق التمييزي لمقياس المساندة الاجتماعية	257-256
08	معاملات الارتباط بين درجات الأبعاد الفرعية و الدرجة الكلية لمقياس المساندة الاجتماعية	258
09	معاملات الثبات لمقياس المساندة الاجتماعية عن طريق معامل ألفا و التجزئة النصفية بعد تصحيحها	259
10	الصدق التمييزي لأبعاد مقياس الضغوط المهنية	264-260
11	معاملات الارتباط لفقرات أبعاد مقياس الضغوط المهنية	271-264
12	معامل الارتباط لأبعاد مقياس الضغوط بالدرجة الكلي	272-271
13	معاملات الثبات لمقياس مصادر الضغوط المهنية عن طريق معامل ألفا و التجزئة النصفية بعد	273
14	ترتيب مستويات المساندة الاجتماعية لدى معلمات المرحلة الابتدائية	273
15	ترتيب المصادر المسببة للضغوط المهنية لدى معلمات المرحلة الابتدائية	274
16	قيم معامل الارتباط بين متغيري المساندة الاجتماعية و مصادر الضغوط المهنية لدى عينة الدراسة.	274
17	اختبار التباين الأحادي ANOVA تبعا لمتغير الحالة الاجتماعية في مقياس الضغوط المهنية.	275
18	نتائج اختبار التباين الأحادي ANOVA تبعا لمتغير الأقدمية في مقياس الضغوط المهنية	277-276
19	نتائج اختبار التباين الأحادي ANOVA تبعا لمتغير السن في مقياس الضغوط المهنية	277
20	نتائج اختبار التباين الأحادي ANOVA تبعا لمتغير السن في مقياس الضغوط المهنية	279-278
21	نتائج اختبار التباين الأحادي ANOVA تبعا لمتغير الحالة الاجتماعية في مقياس المساندة الاجتماعية	279
22	نتائج اختبار التباين الأحادي ANOVA تبعا لمتغير الأقدمية في مقياس المساندة الاجتماعية	280
23	نتائج اختبار التباين الأحادي ANOVA تبعا لمتغير السن في مقياس المساندة الاجتماعية.	280
24	نتائج المقارنات البعدية بطريقة "شيفيه" (Scheffe) للكشف عن مصدر الفروق تبعا لمتغير السن.	281-280
25	نتائج اختبار التباين الأحادي ANOVA لاختبار دلالة الفروق في متوسطات مقياس المساندة الاجتماعية تبعا لمتغير المؤهل العلمي	282
26	نتائج المقارنات البعدية بطريقة اختبار أقل فرق دال إحصائيا (LSD) للكشف عن مصدر الفروق تبعا لمتغير المؤهل العلمي	282
27	اختبار التباين الأحادي لاختبار دلالة الفروق في متوسطات مصادر الضغوط المهنية تبعا لمتغير المؤهل العلمي	283

مقدمة

مقدمة:

تعاني المرأة العاملة بصفة عامة و المعلمة بصفة خاصة سواء المتزوجة و غير المتزوجة صراع الأدوار بين متطلبات الأسرة و الزوج و متطلبات العمل في البيئة المدرسية، فهي تحاول دوما التوفيق بين هذين الدورين مما يشعرها بالتوتر و القلق في العمل و تأنيب الضمير جراء التقصير في حق الأسرة والزوج ، كما أن الزوج ينظر إلى عمل الزوجة من جانب العائد المادي الذي يساعده في الرفع من المستوى المعيشي للأسرة ، إضافة إلى نظرة المجتمع لدورها الحقيقي في الأسرة وما تمليه العادات و تقاليد المجتمع ، و هذا كله من شأنه أن يضع المعلمة تحت هيمنة ضغوط أسرية و ضغوط مهنية.

و تلعب مرحلة التعليم الابتدائي دورا هاما في تربية الأجيال و إعدادها إعدادا متكاملا من جميع الجوانب الجسمية و العقلية و اللغوية و الاجتماعية و الخلقية ، و يتم ذلك من خلال إعادة تشكيل ما اكتسبه المتعلم في بيئته الأسرية من لغة و سلوك ، وهي مرحلة إلزامية لدى كل الدول المتقدمة منها و المتخلفة ، يتلقى فيها المعارف المنهجية بتدرج تؤهله لمتابعة مساره الدراسي بنجاح ، وتنمي كفاءاته القاعدية ، ويعتبر المعلم حجر الزاوية للعملية التعليمية ، والدعامة الأساسية في تشكيل شخصية الفرد وبناء المجتمعات.

كما يتبوأ المعلم مكانة هامة في المنظومة التعليمية في جميع المجتمعات الإنسانية سواء المتقدمة منها أو المتأخرة .و إن التغيرات الشاملة و المتتالية التي شهدها القرن الحالي لم تقلل مطلقا من دور و شأن المعلم كما يظن البعض، بل عملت على تعاظم و تعقد الدور المتوقع منه. لذلك مازال المعلم يعتبر ركنا أساسيا من أركان العملية التعليمية، و ما يزال يحتل مكان الصدارة بين العوامل التي يتوقف عليها مصير العملية التربوية و التعليمية و التنموية في أي مجتمع .(الطواب وآخرون ، 1999 : 170).

و في الآونة الأخيرةبدأ المعلم يتأرجح بين رسالته و البحث عن حقوقه المهنية تحت وطأة التذمر ، فأصبح يعيش حالة نفسية تهيم به و بحقوقه المهدرة, بدءا من التقدير الوظيفي و منحه المساحة الكافية للإبداع

التربوي و الأخذ بمشاركته في صياغة واتخاذ القرارات التربوية التعليمية. كما يرى المعلمون أن لهم حق التمتع بظروف العمل الجيدة باعتباره أحد العناصر الأساسية للعملية التعليمية. (خنيش ، 2009 : 06).

كما أن مهنة التدريس من المهن التي تتطلب أن يكون من يعمل بها لديه القدرة على التكيف مع مسؤولياتها ، والتوافق مع محيط البيئة المدرسية بجميع مكوناتها ، لأنه السبيل لرفع مستوى إنتاجية المعلمين.(علي غنيم، 2006 : 703). و تستدعي من المعلم الكثير من الرقابة و التحكم لفرض السيطرة على الصف الدراسي في مقابل التصدي والمواجهة لبعض الضغوط الأخرى كالمشاكل الإدارية ، شكاوى الأولياء ، سلوكات الشغب و تدني الإنجاز التي تخفض من معنويات المعلم.(آيت حمودة ووازي ، 2013 : 566).

ويتعرض المعلمون في المدارس إلى درجات متباينة من الضغوط النفسية المتعلقة بالعمل، حيث يشعرون بأن جهودهم في العمل غير فعالة،ولا تكفي لإشباع حاجتهم إلى التقدير والإنجاز وتحقيق الذات. وتعدمهنة التعليم من المهن التي تتطلب أداء مهمات كثيرة، لذلك تعد من المهنالضاغطةالتي تتوفر فيها مصادر عديدة للضغوط النفسية، والتي تجعل بعض المعلمين غير راضين عن مهنتهم وغيرمطمئنين لها، مما يترتب عليه آثار سلبية كثيرة تنعكس على عطائهم وتوافقهم النفسي ورضاهم عن الحياة(قريطع ، 2017 : 475).

وعلى هذا الأساس أجمع التربويون على أن تطوير كفاءة المعلم و رفع مستواه و تحسين أوضاعه هي أمور ضرورية ينبغي أن تشغل اهتمام واضعي السياسة التربوية و صانعي القرار التربوي . فالضغوط التي يتعرض لها المعلم تنعكس بلا شك على توافقه الشخصي و الاجتماعي و المهني كما تنعكس أيضا على عطائه لتلاميذه. و الاهتمام بالضغوط النفسية المتعلقة بمهنة التدريس على الرغم من حداثته إلا أنه يمثل أحد المحاور الهامة المتعلقة بإعداد المعلم. (عبد الفتاح ، 1999 : 196 – 197).

و فيما يخص الدور الذي تلعبه المساندة الاجتماعية يرى كل من **(Coney & Doweny, 1991)** أن المساندة الاجتماعية من الآخرين الموثق بهم لها أهمية رئيسية في مواجهة الأحداث الضاغطة وأن المساندة الاجتماعية يمكن أن تخفض أو تستبعد عواقب هذه الأحداث على الصحة.

كما يرى**(Turner & Marino , 1994)** أن المساندة الاجتماعية تؤثر بطريقة مباشرة على سعادة الفرد عن طريق الدور المهم الذي تلعبه حينما يكون مستوى الضغوط مرتفعا ، أو بالنسبة للصحة النفسية مستقلة عن مستوى الضغط ، أو كمتغير وسيط مخفف من الآثار السلبية الناتجة عن مستوى ارتفاع الضغط.(قدور بن عباد ، 2014 ، ص81).

ويشير**(سارسون وآخرون، Sarsson et al)** إلى أن الفرد الذي ينشأ وسط أسر مترابطة تسود المودة والألفة بين أفرادها ، يصبحون أفرادا قادرين عل ى تحمل المسؤولية، ولديهم صفات قيادية، لذا نجد المساندة تزيد من قدرة الفرد على مقاومة الإحباط ، وتقليل من المعاناة النفسية في حياته الاجتماعية، وإنها تلعب دورا مهما في الشفاء من الاضطرابات النفسية كما تساهم في التوافق الإيجابي، والنمو الشخصي للفرد، وكذلك تقي الفرد من الآثار الناتجة عن الأحداثالضاغطة، وأنها تخفف من حدة هذه الآثار وعليه فإن هناك عنصرين مهمين ينبغي أخذهما فيالاعتبار وهما: إدراك الفرد أن هناك عددا كافيا من الأشخاص في حياته، يمكن أن يعتمد عليهمعند الحاجة، وإدراك الفرد درجة الرضا عن هذه المساندة المتاحة له، واعتقاده في كفاية وكفاءةقوة المساندة، وهذان العنصران مرتبطان ببعضهما ويعتمدان في المقام الأول على الخصائص الشخصية التي يتسم بها الفرد(محمد عودة،2010 ،ص51).

وتتجلى أهمية و دور المساندة الاجتماعية في التخفيف من الضغوط المهنية في الدراسة الحالية و بعد المقابلة التي تمت مع المعلمات و كون الباحث المسؤول المباشر على العملية التعليمية التعلمية تبين من خلال المساءلة أن المعلمات يتمتعن بشبكة علائقية قوية ساعدت في تذليل الصعوبات و العوائق في تأدية واجبهم المهني و قللت من حدة الضغوط لديهن متمثلة في تلقي المساعدة من الوالدين و الزوج و الجيران

و الأصدقاء وزملاء العمل ، و هذا بدوره زاد من دافعيتهن للعمل بالرغم من تكبدهن عناء السفر و بعد مكان العمل و كثرة أعباء العمل، و أشر على ذلك قلة الغياب ، و النتائج المتحصل عليها.

وفي هذا السياق جاءت هذه الدراسة لتسلط الضوء على الدور الذي تلعبه المساندة الاجتماعية كمصدر واق و مخفف لمصادر الضغوط المهنية التي تعاني منها معلمات المرحلة الابتدائية ، و الكشف عن أهم هذه المصادر في ترتيبها ، و لتحقيق هدف البحث تم تقسيم فصول الدراسة الحالية على النحو التالي:

الفصل الأول: ويعتبر مدخلا للدراسة حيث تناول فيه الباحث أساسيات الدراسة من خلال تحديد إشكالية البحث و فرضياته و أهميته و أهدافه، كما قام الباحث بتقديم التعريفات النظرية و الإجرائية الخاصة بمتغيرات البحث وأهمها: المساندة الاجتماعية، و الضغوط المهنية، و المعلمات المرحلة الابتدائية.

الفصل الثاني: تناولنا في هذا الفصل المعنون بالمساندة الاجتماعية، قدمنا خلاله تعريفات مختلفة حول مفهوم المساندة الاجتماعية لغة و اصطلاحا، أشكالها، وأبعادها، وأنواعها، و النظريات المفسرة لها.

الفصل الثالث:كان بعنوان الضغوط المهنية ومصادرها و نظرياتها و النماذج المفسرة لها ، حيث تناولنا فيه نبذة تاريخية حول مفهوم الضغط ، تعريف الضغوط المهنية ، الضغط و علاقته ببعض المفاهيم الأخرى ،تعريف الضغوط في البيئة المدرسية ، عناصر الضغط ، أنواعه ، مصادر الضغوط المهنية لدى المعلمين،و الآثار المترتبة عنها والنماذج و النظريات المفسرة لها.

الفصل الرابع: ويحتوي هذا الفصل الإجراءات المنهجية للدراسة الميدانية و المتمثلة في الدراسة الإستطلاعية ، أهدافها ، حدودها الزمانية و المكانية و البشرية ، تقديم مواصفات العينة الإستطلاعية والتذكير بالخصائص السيكومترية لوسائل جمع البيانات من صدق و ثبات المستخدمة في دراسات سابقة.كما تم التطرق إلى الدراسة الأساسية بعدما تم التعريف بالمنهج المطبق في هذه الدراسة ، و إلى الحديث عن ظروف إجراء الدراسة الأساسية و خصائص العينة الفعلية ، و عن الخصائص السيكومترية

الخاصة بأدوات القياس المرتبطة بالدراسة الحالية ، و أخيرا تحديد الأساليب الإحصائية المستعملة في هذه الدراسة.

الفصل الخامس تناولنا من خلاله عرض للنتائج المتحصل عليها من هذه الدراسة.

الفصل السادس: تم مناقشة و تحليل النتائج كما تم استخلاص استنتاج عام و مجموعة من التوصيات.

الفصل التمهيدي

أساسيات الدراسة

1 –تحديد إشكالية الدراسة

2 –تساؤلات الدراسة

3 –فرضيات الدراسة

4 –أهداف الدراسة

5 –أهمية الدراسة

6 –التعريفات الإجرائية لمتغيرات الدراسة

1- تحديد إشكالية الدراسة:

لم يعد يقتصر دور المرأة على تربية الأطفال والقيام بواجباتالبيت و الاعتناء بحاجات الزوج و الأبناء فقط ، بل تعدى ذلك إلى البحث عن أدوار أخرى ، ومع تطور الحياة و زيادة تكاليف المعيشة اندمجت المرأة في سوق العمل إلى جانب الرجل رغبة منها في الحصول على العائد المادي تجاه أسرتها ، وتحقيقا لذاتها ودورها كمؤثر في المجتمع ، وبهذا فقد تقلدت عدة مناصبومسؤوليات في قطاعات مختلفة و متنوعة كالتعليم و التمريض و الإدارة و ما إلى ذلك ، و تعد مهنة التعليم من بين المهن التي اكتسحها العنصر النسوي بنسبة رهيبة حتى أصبحت تنعت بالمهن النسوية.

تميلالمرأة بطبيعتها إلى المهن التي تتناسب وطبيعتها الأنثوية والتي تلقى بدورها استحسانا منالمجتمع وبالخصوص المهن الإنسانية النبيلة كالتعليم والتمريض، فالممرضات والمدرساتتشكلن طاقة هائلة في المجتمع. فهذه المهن تتطلب حسا إنسانيا وأخلاقيا عاليا، وكذلك الكثيرمن الصبر والتفاني وبذلك فهي تتضمن الكثير من الضغوط والإجهاد. وأشارت الدراسات أنالعاملين في المهن ذات الطابع الإنساني والتعاوني(**profession Helping**)كمهنة التعليم،والتمريض، والطب و الإرشاد، والعلاج النفسي، وغيرها من المهن هم أكثر تعرضاللضغوط مقارنة بغيرهم من العاملين في قطاعات أخرى . (شويطر، 2013 : 6).

وتجدر الإشارة إلى أن مهنة التدريس من المهن التي تفرض على المعلمين و المعلمات أن يقدموا تضحيات جليلة و كبيرة من أجل تكوين و صنع أجيال تتحمل مسؤولية البناء و الاستثمار بهدف مواجهة التحديات الحاصلة في العالم ، وهذا جعلهم يقعون في شراك ضغوط مهنية لا حصر لها.

وعن مهنة التدريس يقول "**ريتشارد**" (**Richard ,1991**) بأن مهنة التعليم ليست مهنة سهلة ، ومن الصحيح أن ساعات العمل اليومي للمعلمين أقل من ساعات العمل في أي مهنة أو وظيفة أخرى ، وصحيح أن إجازاتهم السنوية أطول بكثير من الإجازات التي يمنحها النظام للوظائف و المهن الأخرى إلا أن ما حصل من تغير في سلوك الطلاب في عصرنا المتطور ، وما حصل من تغير في نظرة المجتمع

لمهنة التدريس وتوقعاتهم منها في ظل ما نحن فيه من تطور سريع و تكنولوجيا هائلة ، جعلت من مهنة التدريس صعبة ، وهذا ما يفسر عزوف الكثير من مهنة التدريس وتحولهم إلى مهن أخرى.(عفاف، 2016، ص101).ويضيف كل من **(Estève & Fracchia)** أنه نادرا ما يتم الاعتراف بصعوبة هذه المهنة من قبل عامة الناس الذين يعتقدون أن المعلمين يتمتعون بامتيازات. ومع ذلك ، فإن الدراسات التي أجريت تشيرإلى الانزعاج العميق لدى المعلمين (التعب، وعدم الرضا، والتثبيط).

(Lauga & Schweitzer, 2005, p3)

ويرى "**جونسون و آخرون**" **(alJohnson.، 2005)** أن التدريس في الصفوف من أكثر المهن المجهدة في جميع أنحاء العالم ، وكثيرا ما يتجاهل الممارسات التعليمية و سياساتها ضغط المدرس على حساب كل من المدرسة و التلاميذ ، مع أن المعلمين أحق بالاهتمام لأن لديهم مستويات عالية من الإجهاد تميل إلى أن تكون الصحة أكثر فقرا ، والراحة الأقل رضا.(يحيى ، 2013 ، ص 359).

ولقد حظي موضوع الضغوط المهنية بعناية متزايدة من قبل العلماء و الباحثين في مجال علم النفس العام و علم النفس الصناعي و التنظيمي، ويرجع سبب هذا الاهتمام إلى الآثار السلبية التي يتركها في سلوك العاملين و موقفهم تجاه عملهم ،والنتائج المترتبة عن أداءاتهم الوظيفية داخل المنظمات. حيث أكدت الدراسات أن الأفراد الذين يتعرضون لمستويات عالية من الضغط أثناء تأدية أعمالهم ويصابون بحالات من القلق و الخوف و التوتر، تؤثر سلبا على حالتهم الصحية و النفسية و السلوكية ، مما ينعكس بدوره على أدائهم في العمل ، وفقدان مقدرتهم على الابتكار ، وانخفاض إنتاجيتهم ، وتركهم العمل ، وارتفاع نسبة غيابهم ، وكثرة الشكاوي. (غنيم ، 2006، ص701). وأشار المشعان (2000) إلى المشكلات الناجمة عن ضغوط العمل تشكل خطرا كبيرا على المعلم ، كما تهدد ممارساته لمهنته بسبب ما ينشأ من هذه الضغوط من تأثيرات سلبية عليه، مثل عدم الرضا عن مهنته وعجزه عن الابتكار وضعف الدافعية للعمل وشعوره بالإنهاك الجسمي و النفسي و ضعف مستوى أدائه الوظيفي وهذا ينعكس بدوره على تحصيل الطلبة. (الحمايدة ، 2011 ،ص300). كما وأثبتت دراسة **(محمد الدسوقي الشافعي ، 1998)**

أنه لا تكاد تخلو مدرسة مهما كانت من مدرس واحد على الأقل يعاني ضغطا حادا، وأن بين كل خمسة مدرسين يوجد مدرس يعاني ضغطا حادا.(المصدر و أبو كويك ،2007 ، ص4).

كما بينت العديد من الدراسات أن ظاهرة الضغوط المهنية هي في الأصل عبارة عن جملة من الاستجابات الجسمية و الانفعالية السلبية ، تحدث عندما لا تتناسب متطلبات العمل مع قدرات و وسائل و حاجات العامل ، و هي موجودة في جميع المهن و الوظائف ، إلا أن شدتها تزيد في المهن المرتبطة بالخدمات الإنسانية أو تلك التي تقتضي التعامل و الاحتكاك المباشر مع الجمهور مثل : الطب و التمريض و التعليم و الملاحة الجوية ... الخ.(الأحسن، 2015، ص 189 – 190).

ويذهب في هذا الاتجاه دراسة **(علي عسكر 2000)**التي تشير بأن العامل الأكثر التزاما في عمله يكون أكثر عرضة للضغوط و الاحتراق النفسي من غيره شأنه في ذلك شأن العاملين في الخدمات الاجتماعية كالمهن الطبية و خاصة الأطباء و المهن التعليمية خاصة المعلم و غيرهم من الذين تتطلب وظائفهم التعامل مع البشر.(طه و الطاف ،2006 :2).

وبهذا الصدد يعرفها **(عبد الباقي ، 2008 : 283)** بأنها " مجموعة من المثيرات التي تتواجد في بيئة عمل الأفراد و التي ينتج عنها مجموعة من ردود الأفعال التي تظهر في سلوك الأفراد في العمل ، أو في حالتهم النفسية و الجسمانية ، أو في أدائهم لأعمالهم نتيجة تفاعل الأفراد مع بيئة عملهم التي تحوي الضغوط".

كما لا يجب النظر إلى الضغوط على أنها ضارة وغير نافعة، فقد تكون إيجابية إذا توافرت عوامل محددة كالمدة و الشدة والاستمرارية أو يعود ذلك إلى شخصية المعلم و خبرته و استعداداته وكذا إلى ميله المهني.

ونظرا لأهمية الدور الذي تلعبه المعلمة في العملية التعليمية ، قام الباحثون بتحديد العديد من مصادر الضغوط المهنية التي تتعرض لها المعلمة قصد الحد من تأثيراتها السلبية على الناحيتين الجسمية و النفسية وعلى أدائها داخل بيئة العمل.

ويشير (**حريم، 2009:335**) إلى أن العوامل والظروف والمؤثرات التي يمكن أن تكون مصدر ضغط للفرد عديدة ومتنوعة. فمنها ما هو ناشئ عن العمل الذي يمارسه الفرد، أو عن جماعة العمل الذي ينتسب لها الفرد، ومن العوامل ما يتعلق بالمنظمة (هيكلها التنظيمية والعمليات التنظيمية، والسياسات..الخ)، كما أن حياة الفرد الخاصة يمكن أن تتسبب في الضغوط التي يواجهها الفرد. ومن المألوف أن يتعرض الإنسان لعاملين أو مؤثرين فأكثر في نفس الوقت، الأمر الذي يسبب في تصعيد درجة أو شدة الضغط الذي يتعرض له.

وتصف كل من(**Marie Brown, Sue Ralph and Ivy Brember**) العديد من الضغوطات: منها العلاقات بين المعلمين (التغيرات في تحفيز التلاميذ ومواقفهم ، والصراعات مع التلاميذ "العسيرين"،وعدم الرضا عن تقديرات التلاميذ ، والتلاميذ غير المنظمين) ، والعلاقات مع الزملاء (النظام غير المتطور للاتصال الداخلي ، والافتقار إلى التماسك الجماعي ، الخ). والعلاقات مع أولياء الأمور ، فضلا عن المجتمع (ضغط الوالدين ، وتدني المركز الاجتماعي والرواتب ، والموقف من المدرسين ، الخ). والابتكار والتغييرات (الافتقار إلى توضيح بمناسبة الإصلاحات ، والشعور بالعجز ، وعدم اليقين بشأن الأهداف وأهداف التحولات) والإدارة المدرسية (عدم كفاءة معدات الفصول الدراسية ، وضعف نظام الاتصالات ، وضعف التنظيم المدرسي ، وعدم فهم المدرسين الذين يعانون من الضغوط ، الخ).عدم كفاءة الوقت المستغرق في تحسين مهارات المعلمين ، الخ)(Barabanshchikova et al ,2014 ,376) كما تم تحديد عدد كبير من الضغوطات من قبل العديد من الباحثين. وفيما يلي بعض الأمثلة التي ذكرها (**كوتي وبرتراند وغوسلين**) (**2010**): عبء العمل الزائد، وغموض الأدوار، والصراعات، ونقص الموارد، والافتقار إلى الاعتراف المهني، وضعف الاتصالات، والمهام الإدارية، و التخطيط، وضيق الوقت، ومشاكل سلوكيةللطلاب، وانخفاض الأجور، وتدني التقدم الوظيفي، وعدم وجود دافعية لل تلاميذ، والانضباط في الفصل الدراسي، والتغييرات في التأقلم، وما إلى ذلك.(Céline ,2012 ,p10)

وفي نفس السياق يحدد(**Bearschan , 2010 , p26**)العديد من الضغوط المهنية في بيئة التدريس. ومن بين هذه العوامل مستوى الرضا الوظيفي ، والإرهاق الوظيفي ، والتحكم في الوظائف ، وغموض والصراع الأدوار ، وضغوط دور المعلم ، وعدم كفا ءة الموارد ، وسوء ظروف العمل ، والافتقار إلى الاعتراف المهني ، وتدني الأجور ، والافتقار إلى اتخاذ القرارات والاتصالات الفعالة ، وصراعات الموظفين فضلا عن سوء سلوك المتعلمين.

بهذا المفهوم للضغوط المهنية والتعرف على مصادرها المتباينة ومدى شدتها وعدم مقدرة المعلمة على مواجهتها وكيفية إدارتها بشكل إيجابي في بيئة العمل ، بالإضافة إلى إجماع الباحثين على أن مهنة التدريس من المهن المشحونة الضاغطة لها تأثيراتها السلبية على الفرد بصفة عامة و على العملية التعليمية بصفة خاصة ، حاولت الكثير من الدراسات البحث في مستويات الضغوط و درجاتها لدى المعلمين ، ومن هنا سيتم تسليط الضوء على بعض الدراسات التي تناولت الضغوط المهنية بعلاقتها مع بعض المتغيرات الأخرى ، ومن هذه الدراسات نجد:

دراسة **(Jenkins ,Calhoun,1991):** التي تهدف إلى التعرف على مصادر ضغط العمل لدى معلمات مدارس التعليم العام في ولاية جورجيا، وشملت عينة الدراسة (124) معلمة ، وأثبتت نتائج الدراسة أن زيادة عبء العمل و عدم وجود حوافز من أهم مصادر ضغوط العمل.

وأيضادراسة **المشعان(2000)**التي هدفت إلى التعرف على مصادر الضغوط المهنية لدى المدرسين في المرحلة المتوسطة بدولة الكويت وعلاقتها بالاضطرابات النفسية الجسمية، وبينت نتائج الدراسة وجود فروق معنوية بين الكويتيين وغير الكويتيين في مصادر ضغوط العمل، لصالح المعلمين الكويتيين، كما بينت نتائج الدراسة وجود فروق معنوية بين الجنسين في مصادر الضغوط المهنية والاضطرابات النفسية والجسمية ،لصالح الإناث، كذلك بينت نتائج الدراسة وجود معامل ارتباط معنوي بين مصادر الضغوط المهنية ، والاضطرابات النفسية الجسمية.(يحيى ، 2013 :370).

كما نجد كذلك في نفس الاتجاه دراسة **السورطي(2000)** الذي أشار في دراسته عن المشكلات التي تواجه المعلمين في المدارس الحكومية في سلطنة عمان وبيان أثرتلك المشكلات على جنس المعلم ومؤهله العلمي وتخصصه وسنوات خدمته وبلغت عينة الدراسة (155) معلما ومعلمة تم اختيارهم عشوائيا ،أظهرت النتائج أن أهم المشكلات التي يعاني منها المعلمون هي المشكلات الطلابية تليها المشكلات المتعلقة بالمناهج الدراسية والإدارة والإشراف التربوي ثم المشكلات المتعلقة بالمدرسة وأخيرا المشكلات المتعلقة بمهنة التدريس .كما أظهرت النتائج عدم وجود فروق دالة إحصائيا بين المتوسط المشكلات التي يعاني منها المعلمون والمعلمات تعزى إلى متغيرات الجنس وسنوات الخدمة والتخصص العلمي بينما هناك فروق تعزى إلى المؤهل العلمي.(طلافحة ، 2013 :269،268).

في هذا السياق نجد دراسة **بريك(2001)** التي هدفت إلى التعرف على مصادر الضغوط المهنية التي يواجهها المعلمون في المدارس الخاصة من وجهة نظرهم، ومعرفة مستوى الضغوط لدى المعلمين وعلاقتها ببعض المتغيرات ، و شملت عينة الدراسة (409) معلمين ومعلمة ،منهم (155) معلما و(254) معلمة، وأوضحت نتائج الدراسة أن أقوى مصادر الضغوط المهنية كانت على التوالي :العلاقة مع الآباء، والعلاقة مع الطلبة ،والظروف المعنوية ،والظروف المادية، والعلاقة مع الإدارة ،و العلاقة مع الزملاء ، وغموض الدور، كما أوضحت نتائج الدراسة أن مستويات الضغوط المهنية كانت لدى المعلمين أعلى من مستواها لدى المعلمات، وأن مستوى الضغوط المهنية المتعلقة بالظروف المادية، والظروف المعنوية، والعلاقة مع الزملاء أعلى لدى الفئات العمرية الأصغر سنا من الفئات الأكبر ،كذل كأوضحت نتائج الدراسة أن هناك فروقا معنوية في مستوى الضغوط المهنية تبعا لمتغير المستوى التعليمي، لصالح حملة البكالوريوس، وبينت نتائج الدراسة أنه توجد فروق معنوية في مستوى الضغوط المهنية تبعا لمتغيرالدخل،لصالح فئة الأقل دخلا ،كما بينت نتائج الدراسة أنه توجد فروق معنوية فيمستوى الضغوط المهنية لدى المعلمين تبعا لمتغيرالعبء التدريسي،لصالح المعلمين الذين يعلمون أكثر من(29) حصة أسبوعيا.(محايدة ، 2011 :303).

كما قام **الحلو (2004)** بدراسة بهدف الكشف عن مصادر الضغوط المهنية التي تواجه معلمي مدارس الثانوية الحكومية في فلسطين في ضوء متغيرات: الجنس ،والخبرة ،والشهادة العلمية ،والدخل ، وقد خلصت الدراسة إلى جملة من النتائج كان بينها وجود فروق دالة إحصائيا في معظم مجالات مصادر الضغوط المهنية تبعا لمتغيرات : الجنس ، والخبرة ،والشهادة العلمية ، والدخل الشهري ، وذلك لصالح المعلمات ، والمعلمين من حملة الماجستير ، والمعلمين ذوي الخبرة (10-5 سنوات) ، والمعلمين أصحاب الدخل الشهري أقل من (300 دينار).(بركات ، 2010 :31).

إضافة إلى دراسة (**ميلر و ترافر، 2005**)(**Miller and Traver**) التي هدفت إلى الكشف عن الصحة العقلية وضغوط العمل والرضا الوظيفي لدى المعلمين ، وتكونت عينة الدراسة من (208) معلم من الاتحاد الوطني للمعلمين ، وتوصلت نتائج الدراسة إلى أن المعلمين كانوا يواجهون ضغوطا ، مثل :ضغط العمل، والموانع الثقافية ، وقلة الترقية ، وثقافة المدرسة ، كما توصلت نتائج الدراسة إلى أن التمييز كان عاملا مساهما في شعور المعلمين بالإجهاد ، والضغط النفسي ، وكذلك توصلت نتائج الدراسة إلى أن ضغوط العمل ، والتمييز الكلي ، كانا العاملين الرئيسيين في حدوث المرض العقلي لدى المعلمين.(يحيى ، 2013 :369).

تبين من خلال استعراض هذه الدراسات بأنها اختلفت جميعها من حيث الهدف ، فمنها ما ركزت على مصادر الضغوط المهنية لدى المعلمين ، و منها ما تناولت المشكلات التي تواجه المعلمين ، وأخرى ركزت على مستويات الضغوط وعلاقتها ببعض المتغيرات ، كما أنها اتفقت على عينة البحث والمتمثلة في المعلمين ذكورا و إناثا ما عدا دراسة (Jenkins ,Calhoun,1991) التي ركزت على عينة الإناث فقط ، كما أجريت هذه الدراسات في بئات عمل مختلفة (مدارس ابتدائية ،و متوسطة ،و ثانوية ،و قطاع عام وخاص) ، بالإضافة إلى أن هذه الدراسات تباينت في نتائجها النهائية.

وعليه فإن تعدد أدوار المعلمة في الأسرة و المجتمع قد يسبب لها الكثير من الضغوط التي تبدو واضحة في سلوكها وتعاملها مع الآخرين ، فأعباء العمل و محاولة التكيف معها ، والنجاح و صراع

الأدواروالظروف الاجتماعية و البيئية ، إلى جانب الضغوط الشخصية تجعل المعلمة بأمس الحاجة إلى مساعدة المحيطين بها للتخفيف من حدة الضغوط المهنية و إمكانية التعايش معها ، إذ تعتبر المساندة الاجتماعية من الاستراتيجيات الفعالة للتخفيف من حدة الضغط المهني لدى النساء العاملات كما تشير بعض الدراسات و البحوث العلمية. (بحري و فارس ،2014 :94).

بالمقابل استرعت المساندة الاجتماعية اهتمام الكثير من الباحثين كونها تعد مصدرا هاما من مصادر الأمن التي يحتاج إليها أي شخص في حياته ، فهو يتلقى المساعدة و الدعم اللازم و المؤازرة البناءة من أجل توافقه وتفاعله مع ذاته ومع الآخرين ، ويصبح بذلك محل تقدير و احترام من طرف أفراد المجتمع.

وفي هذا السياق يشير (**المشعان ، 2011 ، ص 5**) أن المساندة الاجتماعية تعتمد على مسلمة أساسية مضمونها أن ما يتلقاه الفرد من مساندة اجتماعية من خلال الجماعات التي ينتمي إليها(كالأسرة و الأصدقاء و الزملاء في العمل) تقوم بدور كبير في خفض الآثار السلبية للأحداث و المواقف الضاغطة التي يتعرض لها الفرد في حياته اليومية.

ووفق (**شويخ ،2007**) تشير المساندة الاجتماعية إلى:" إدراك الفرد لوجود أشخاص مقربين منه يثق بهم ويهتمون به في أوقات الأزمات ويمدونه بأنماط المساندة المتعددة سواء في صورة عطف أم في صورة تقدير واحترام ، أم في صورة مساعدة مالية أم في صورة علاقات حميمة مع الآخرين أو كلهم مجتمعين".(بوشدوب ، 2014 ،ص 167).

وتبرز أهمية المساندة الاجتماعية في قيامها بمهمة تعميق تقدير الفرد ، واحترامه لذاته ، وتشجيعه على مقاومة أحداث الحياة الضاغطة التي يواجهها في حياته اليومية.كما أن أهمية المساندة الاجتماعية تتجلى في تخفيفها من وقع الضغوط النفسية مما يقوي تقدير الذات لدى الفرد ، وتخفف من أعراض القلق و الاكتئاب ، وتؤثر على الصحة النفسية و الجسمية ، وتزيد من الشعور بالرضا عن ذاته و حياته ، وتسهم في التوافق الإيجابي و النمو الشخصي ، وتساعد على حل المشكلات المرتبطة ، وأخيرا تزيد من

الارتباط بمصادر شبكة المساندة الاجتماعية الخاصة بهم التي تتمثل في الزوجة ، و الزوج و الأبناء ، والأقارب ، والأصدقاء. (المنصوري والبدران ، 2010 :103).

ويؤكد "**سراسون**" (**Sarason**)أن الدعم الاجتماعي يعتبر من أهم العوامل المهمة التي تساعد على التخفيف من الاضطرابات النفسية ، كما أنها تساعد على تحقيق التوافق النفسي و الاجتماعي للفرد ، وتقي الفرد من الآثار السلبية للأحداث الضاغطة. (المومني ، الزغول ،2009 ، ص 342).

ويمثلالدعم الاجتماعي من جهة أخرى الإمكانيات العقليـــة أو المدركة للمصادرالمتاحة في البيئة الاجتماعية للفرد التي يمكن استخدامها للمساعدة في أوقات الضيق (ولاسيماالاجتماعية منها).حيث يتزود الفرد بالدعم من خلال علاقاته الاجتماعيةالتي تضم كل الأشخاص الذين لهم اتصال اجتماعي منتظم بشكل أو بآخر مع الفـــرد،وتضم شبكة العلاقات الاجتماعية في الغالب الأسرة ، والأصدقاء.

(آذار ، 2007 , ص 420).

ويؤكد "**سبيلبيرجر**"(**Spielberger**) على أن العاملات اللاتي فقدن المساندة الاجتماعية أثناء الخبرات المؤلمة التي مرت بهن اتّسمن بفقدان الأمن الوظيفي وانخفاض الثقة بالنفس والشعور بالقلق الدائم ، وهذه العوامل مجتمعة ساهمت في إيجاد ضغوط العمل لدى العاملات أكثر من العاملين ، كما أكدت دراسة "**بويد** وآخرون"(**Boyd et al**) على وجود علاقة ارتباطيه دالة موجبة بين الضغوط النفسية للعاملات وإصابتهن بالاضطرابات السيكوسوماتية (الصبان ، 2003 ، ص 10).

وتتشكل المساندة الاجتماعية في عدة أنواع ، فيمكن أن تكون على شكل دعم عاطفي يتلقاه الشخص و يكون محل اهتمام و ثقة و محبة و تشجيع من من هم قريبون منه ، أو على شكل مادي تتمثل في مساعدات مالية أو خدمات أو عبارة عن تقديم جملة من النصائح و التوجيهات و المشورة و المعلومات المفيدة ، أضف إلى ذلك دعم الأصدقاء و الرفقاء حيث تمنح للشخص الشعور بالانتماء .

وعن مصادر المساندة الاجتماعية يذكر" **تايلور**" **(Taylor)(2011)** يمكن أن تأتي من مجموعة متنوعة من المصادر منها :الأسرة ،و الأصدقاء ،و العلاقات الاجتماعية ، وزملاء العمل (المجدلاوي ، 2014: 216).

وتناولت دراسة **(علي عبد السلام علي، 1997)**:المساندة الاجتماعية و مواجهة أحداث الحياة الضاغطة كما تدركها العاملات المتزوجات "، و قد هدفت هذه الدراسة إلى عقد مقارنة بين العاملات المتزوجات مرتفعات المساندة الاجتماعية وبين العاملات المتزوجات منخفضات المساندة الاجتماعية في مواجهة أحداث الحياة الضاغطة ،وفي الإصابة بالاضطرابات النفسية.

و قد أظهرت الدراسة النتائج التالية:

– وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين العاملات المتزوجات مرتفعات المساندة الاجتماعية وبين العاملات المتزوجات منخفضات المساندة الاجتماعية في الأبعاد التالية: العمل من خلال الحدث،الالتفات إلى اتجاه وأنشطة أخرى، العلاقات الاجتماعية، و تنمية الكفاءة الذاتية لجانب مجموعة العاملات المتزوجات مرتفعات المساندة الاجتماعية.

– وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين العاملات المتزوجات مرتفعات المساندة الاجتماعية وبين العاملات المتزوجات منخفضات المساندة الاجتماعية في الأبعاد التالية:التجنب،الإنكار، طلب المساندة الاجتماعية، الإلحاح و الاقتحام القهري لجانب مجموعة العاملات المتزوجات منخفضات المساندة الاجتماعية.

– وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين العاملات المتزوجات مرتفعات المساندة الاجتماعية وبين العاملات المتزوجات منخفضات المساندة الاجتماعية في الأبعاد التالية:الأعراض الجسمانية، الوسواس القهري، الحساسية التفاعلية، الاكتئاب، القلق ، قلق الخواف، البارنويا التخيلية، الذهانية لجانب مجموعة العاملات المتزوجات منخفضات المساندة الاجتماعية.

– لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين العاملات المتزوجات مرتفعات المساندة الاجتماعية وبين العاملات المتزوجات منخفضات المساندة الاجتماعية في بعد العداوة.

بالإضافة إلى دراسة (**Bergman et al.**)(**2003**)والتي عنوانها "أثرالمساندة الاجتماعية على الضغوط النفسية والصحة النفسية " في مملكة السويد وهدفت الدراسة إلى توضيح أثر المساندة الاجتماعية كعامل مخفف من آثار الضغوط أو كعامل يزيد من الصحة النفسية للفرد ويقلل من تعرضه للأمراض النفسية. شملت عينة الدراسة (424) مسنا. وقد أظهرت نتائج الدراسة أن المساندة الاجتماعية ترتبط سلبيا بأعراض الاكتئاب بمعنى أنه كلما قلت مصادر المساندة الاجتماعية أو اتسمت بعدم العمق ف إن هذا قد يرتبط بالاكتئاب، كما بينت نتائج الدراسة أن المساندة الاجتماعية تزيد من شعور الفرد بالرضا عن ذاته وعن حياته.(السميري ، 2010 : 2160).

وأجرى(**روس و كوهين Roos &Cohen 2004**) دراسة هدفت إلى معرفة "دور المساندةالاجتماعية كمتغير وسيط يعمل على تقليل الأثر السلبي للضغوط الحياتية" .وقد أشارت نتائج الدراسة إلى دور المساندة الاجتماعية كعامل ملطف و واق من وقع الأحداث الضاغطة على الصحة النفسية للأفراد.(مرجعسابق، ص 2160).

وأيضا دراسة (**خليفة 2006**) والتي عنوانها متطلبات تحقيق المساندة الاجتماعية للتخفيف من حدة الضغوط الحياتية للمرأة العاملة من منظور طريقة تنظيم المجتمع . أجريت هذه الدراسة بمحافظة الفيوم بجمهورية مصر العربية. ومن أهداف الدراسة كان: تحديد متطلبات المساندة الاجتماعية للتخفيف من حدة الضغوط الاجتماعية لدى المرأة العاملة في إطار إستراتيجية التدعيم كإحدى إستراتيجيات تنظيم المجتمع، ، وتحديد متطلبات المساندة الاجتماعية للتخفيف من حدة الضغوط الأسرية لدى المرأة العاملة في إطار إستراتيجية التدعيم كإحدى إستراتيجيات تنظيم المجتمع.(الكردي، 2012 : 26).

ودراسة (**بحري وفارس ، 2014**) والتي تهدف إلى الكشف عن طبيعة العلاقة بين الضغط المهني و المساندة الاجتماعية لدى المرأة العاملة في الجامعة على عينة قوامها (126) امرأة متزوجة وعازبة ، وأسفرت نتائج الدراسة إلى :وجود علاقة ارتباطية سالبة بين الضغط المهني و المساندة الاجتماعية لدى المرأة العاملة في الجامعة كما وجدت فروق في مستوى الضغط المهني لدى المرأة العاملة تبعا لكل من

متغير الحالة الاجتماعية و طبيعة العمل فيما لم تسفر عن وجود فروق في مستوى الضغط المهني تبعا لمتغير الأقدمية .(بحري و فارس ، 2014 :19).

أما **الشرقاوي وآخرون (2015)** فقد هدفت دراستهم إلى الكشف عن واقع مساندة الجمعيات الخيرية النسائية للأرامل العائلات لأسرهن ، ومعوقات تقييم المساندة ،و توصلتنتائج الدراسة إلى أن أكثر أنواع المساندة التي تقدمها الجمعياتهي المساندة الوجدانية ، تليها المساندة المعرفية ، تليها المساندةالأدائية ثم المساندة التقديرية ، وجاء في الترتيب الخامس والأخير المساندة الاجتماعية.(فايز فارس،2018: 179).

ونستخلص من خلال عرضنا لهذه الدراسات التي تناولت المساندة الاجتماعية وعلاقتها ببعض المتغيرات كالضغوط النفسية والمهنية و الأحداث الضاغطة والضغوط الحياتية أنها:

- تعتبر المساند الاجتماعية استراتيجية مهمة في التصدي و التخفيف من وقع الضغوط بصفة عامة.
- إبراز الآثار السلبية لمختلف الضغوط على الصحة الجسمية و النفسية كدراسة (**Bergman et al2003)** ودراسة **(Roos et Cohen 2004)** .
- ركزت بعض الدراسات على عينة العاملات المتزوجات كدراسة **(علي عبد السلام علي ، 1987)** و دراسة **(خليفة 2006)**.

ومن هذا المنطلق تأتي هذه الدراسة لتسلط الضوء على الدور الذي تلعبه المساندة الاجتماعية في التخفيف من الضغوط المهنية لدى معلمات المرحلة الابتدائية ، هذه الضغوط التي تسهم بشكل فعال في إحساس المعلمة بعدم قدرتها على القيام بأعبائها الوظيفية على أكمل وجه ،إضافة إلى الآثار السلبية التي تتركها على الصحة الجسمية و النفسية و على الأداء المهني داخل المؤسسة التربوية .

وعليه تتمحور إشكالية الدراسة في التساؤل العام الآتي:

ما مستوى المساندة الاجتماعية المقدمة لمعلمات المرحلة الابتدائية ؟ و ما مستوىالمصادر المسببة للضغوط المهنية التي تعاني منها هذه الفئة ؟ وهلتوجد علاقة ارتباطية بين المساندة الاجتماعية و الضغوط المهنية لدىمعلمات المرحلة الابتدائية ؟

2- تساؤلات الدراسة:

1.2- هل توجد فروق معنوية في مستوىمصادر الضغوط المهنية لدى المعلمات تبعا لمتغيرات(الحالة الاجتماعية،الأقدمية،السن،المؤهل العلمي).

2.2- هل توجد فروق معنويةفي مستوى المساندة الاجتماعية لدى المعلمات تبعا لمتغيرات(الحالة الاجتماعية،الأقدمية،السن،المؤهل العلمي).

3- فرضيات الدراسة:

1.3- الفرضية العامة:

تشكلت الإشكالية العامة منثلاثة تساؤلات فرعية لهذه الدراسة و كانت الإجابات عليها كما يلي:

-هناكمستوىمعين من المساندة الاجتماعية المقدمة لمعلمات المرحلة الابتدائية

- هناكمستوى منالمصادر المسببة للضغوط المهنية التي تعاني منها فئة معلمات المرحلة الابتدائية

أما فيما يخص العلاقة فقد كانت الإجابة المؤقتة عليها كما يلي:

توجد علاقة ارتباطية بين المساندة الاجتماعية ومصادر الضغوط المهنية لدى معلمات المرحلة الابتدائية.

2.3- الفرضيات الجزئية:

- توجد فروق معنوية في مستوى مصادر الضغوط المهنية لدى المعلمات تبعا لمتغيرات(الحالة الاجتماعية،الأقدمية،السن،المؤهل العلمي).

-توجد فروق معنويةفي مستوى المساندة الاجتماعية لدى المعلمات تبعا لمتغيرات(الحالة الاجتماعية،الأقدمية،السن،المؤهل العلمي).

4- أهداف الدراسة:

تمثلت أهداف الدراسة الحالية فيما يلي:

- التعرف على مستوى المساندة الاجتماعية ببعديها (الدعم الأسري ،دعم الأصدقاء) لدى عينة الدراسة.

- التعرف على مستوى الضغوط المهنية بأبعادها لدى عينة الدراسة.

- التعرف على أهم مصادر الضغوط المهنية التي تتعرض لها فئة المعلمات في المدارس الابتدائية.

- الكشف عن العلاقة – إن وجدت – بين درجات مقياس المساندة الاجتماعية ودرجات مقياس الضغوط المهنية.

- التعرف على إمكانية مساهمة المتغيرات المستقلة (السن،الأقدمية،الحالة الاجتماعية،المؤهل العلمي) في إحداث الفروق للضغوط المهنية لدى عينة الدراسة.

- التعرف على إمكانية مساهمة المتغيرات المستقلة (السن،الأقدمية،الحالة الاجتماعية،المؤهل العلمي) في إحداث الفروق للمساندة الاجتماعية لدى عينة الدراسة

5- أهمية الدراسة:

تنبثق أهمية الدراسة الحالية في جانبين : الأهمية النظرية و الأهمية التطبيقية.

1.5- الأهمية النظرية:

- تكمن أهمية الموضوع الذي تتناوله هذه الدراسة والمتمثلة في دور المساندة الاجتماعية في التخفيف من الضغوط المهنية ،حيث لم توجد – في علم الباحث – أية دراسة تناولت هذا الموضوع في استهدافه عينة معلمات المرحلة الابتدائية.

- إلقاء الضوء على العلاقة التي بين المساندة الاجتماعية و الضغوط المهنية لدى عينة من العاملات (المعلمات) في المدارس الابتدائية بولاية غليزان.

- إبراز أهمية و دور المساندة الاجتماعية والدعم المقدم من طرف مصادر عديدة (الأسرة، الأقار ب، الأصدقاء، زملاء العمل) في التخفيف من وطأة الضغوط المهنية.

- تسليط الضوء على أهم مصادر الضغوط المهنية التي تعاني منها المعلمات داخل بيئة العمل والتي تؤثر سلبا على إنجازها وعلى صحتها الجسمية والنفسية و العقلية.

- إعطاء فكرة عن الأنواع المختلفة لمصادر الضغوط المهنية التي تعاني منها المعلمات في قطاع التعليم.

2.5- الأهمية التطبيقية:

- تكمن أهمية هذه الدراسة في تطوير أداتي الدراسة الحالية ، بحيث تتيح المجال أمام الباحثين في إجراء مزيدا من الدراسات المستقبلية.

- التعرف على الاستراتيجيات و طرق المساندة الاجتماعية المثلى للوقاية من الآثار السلبية التي تتعرض لها المعلمات نتيجة الضغوط المهنية.

- الاهتمام المتزايد بموضوع ضغوط العمل ، و إدراك الأفراد و المؤسسات التعليمية أهمية دراستها و تحليلها ، ووضع الاستراتيجيات المناسبة لاحتوائها و السيطرة عليها ، لما تعكسه من الآثار السلبية على الفردو المجتمع.(حمايدة ، 2011:302).

6- التعريفات الإجرائية لمتغيرات الدراسة:

1.6- تعريف المساندة الاجتماعية:

يعرف (**أبو هاشم ، 2010،ص 280**) المساند الاجتماعية بأنها:" أساليب المساعدة المختلفة التى يتلقاها الفرد من الأسرة والأصدقاء والآخرين ذو العلاقة القوية به ، والتى تتمثل فى تقديم المساعدة والمشاركة والاهتمام والتوجيه والتشجيع فى جميع جوانب الحياة والتى تشبع الحاجات المختلفة للفرد وتشعره بالأمن وتزيد من ثقته بنفسه وإمكانياته ، وتساعده على تكوين علاقات اجتماعية جيدة ويعرفها الباحث بأنها كل ما تتلقاه المعلمة من مساعدات مادية أو معنوية تشعر من خلالها بالأمن وتساعدها على إتمام أدائها الوظيفي بسهولة عن طريق الأسرة أو أصدقاء العمل.

وتتحدد إجرائيا بالدرجة التى تحصل عليها المعلمة فى مقياس المساندة الاجتماعية المقنن في البيئة الجزائرية من طرف الدكتور"**بشير معمرية**".

2.6- تعريف الضغوط المهنية:

يعرفها الباحث بأنها حالة تصيب المعلمة نتيجة عدم توافقها مع متطلبات المهنة ، و تعرضها لمثيرات ذاتية و بيئية تفوق قدرتها على التكيف و ينتج عنها مجموعة من الآثار السلبية التي تؤثر على حالتها النفسية و الانفعالية و السلوكية".

وتعرف إجرائيا أنها مجموع الدرجات التي تتحصل عليها عينة الدراسة من مقياس الضغوط المهنية المعد من طرف الباحث "**منصوري مصطفى**".

3.6- المعلمة: هي تلك الأنثى التي تلقت تكوينا أكاديميا و تحصلت على مؤهلات علمية من أجل القيام بعملية التدريس و تلقين التلاميذ المعارف المختلفة.

4.6- مرحلة التعليم الابتدائي : هي مراحل التعليم التي يلتحق بها الطفل في سن السادسة، و يمكث بها لمدة خمس سنوات، و تعد هذه المرحلة القاعدة الأساسية لتلقي المعارف الأولية، كما أنها مرحلة إلزامية.

الإطار النظري

الفصل الثاني

المساندة الاجتماعية

تمهيد

أولا: تعريف المساندة الاجتماعية:

ثانيا:أهمية المساندة الاجتماعية

ثالثا: أشكال المساندة الاجتماعية

رابعا: وظائف المساندة الاجتماعية

خامسا:مصادر المساندة الاجتماعية

سادسا: شروط تقديم المساندة الاجتماعية

سابعا: النماذج و النظريات المفسرة للمساندة الاجتماعية

ثامنا:علاقة المساندة الاجتماعية بالضغوط النفسية

تاسعا: المساندة الاجتماعية في الإسلام

خلاصة

تمهيد:

ربما تكون بداية ظهور اصطلاح المساندة الاجتماعية حديثا في العلوم الإنسانية مع تناول علماء الاجتماع لهذا المفهوم في إطار تناولهم للعلاقات الاجتماعية إذ صاغوا اصطلاح شبكة العلاقات الاجتماعية **(Social network)** الذي يعدّ البوابة الحقيقية لظهور مصطلح المساندة الاجتماعية **(Social support)** الذي يطلق عليه البعض اسم الموارد الاجتماعية (الشناوي و عبد الرحمن، 1994) نقلا عن: (الصفدي ، 2013 :14).

لقد نال مفهوم المساندة الاجتماعية اهتمام الكثير من الباحثين في الآونة الأخيرة ، أين كثرت ظهور أزمات عديدة و مشاكل على مستوى الفرد و الجماعات و المنظمات جراء التطورات التكنولوجيا المتسارعة التي بسطت هيمنتها على سلوك الفرد تاركة وراءها ظهور العديد من الأمراض على مختلف المستوياتو الأعمار و الأجناس ، الأمر الذي يطلب التدخل و مد يد المساعدة الممكنة للوصول بالأفراد إلى تمتعهم بالصحة النفسية و الجسمية . وتعتبر المساندة الاجتماعية كإستراتيجية إيجابية من استراتيجيات مواجهة الضغوط النفسية المهنية ، كما تعد مصدرا هاما من مصادر الأمن و الحماية من التأثيرات السلبية التي تخلفها هذه الضغوط على مستوى الفرد و الجماعة .

والمساندة الاجتماعية باختلاف أنماطها ومصادرها تعتبر مصدرا حيويا ومستمرا من مصادر الدعم النفسي والاجتماعي كما تعتبر مصدرا م ن مصادر الشعور بالأمن عند م واجهة الصعاب كالشدائد سواء على المستوى الماد ي أ و المعنوي أ و م واجهة أحداث الحياة الضاغطة كانعكاس كل ما سبق على الجانب الصحي والنفسي وهنا تكون الحاجة المساندة في أوجها. (صلاح حمدان ، 2017 :46).

وعلى هذا الأساس فإنه سوف يتم في هذا الفصل إلى التطرق إلى مفهوم المساندة الاجتماعية و أشكالها و وظائفها و مصادرها و النماذج و النظريات المفسرة لها وشروط تقديمها.

في هذا الفصل سوف يتعامل الباحث مع مصطلح الدعم الاجتماعي أو المساندة الاجتماعية بنفس المفهوم خلال جميع مراحل هذا البحث.

أولا: تعريف المساندة الاجتماعية:

لقدأخذ مفهوم المساندة الاجتماعية عدة تسميات منها الدعم الاجتماعي و الإسناد الاجتماعي و شبكة العلاقات الاجتماعية إلا أنها تشير كلها إلى المساعدات المادية أو المعنوية المقدمة للشخص ، والتي تتمثل في أشكال النصح و التوجيه والتشجيع و المشاورة.

وقد قدم الباحثون تعريفات لمفهوم المساندة الاجتماعية وتباينت هذه التعريفات من حيث العمومية والنوعية ، فقد ركز البعض على العلاقات الاجتماعية المتبادلة بين الأشخاص ، و ركز البعض الآخر على المشاركة الوجدانية أو الإمداد بالمعارف و المعلومات أو السلوكيات و الأفعال التي يقوم بها الفرد بهدف مساعدة الآخرين في مواقف الأزمات وكذلك المساهمات المادية.(صلاح أحمد،2017 :46).

ويؤكد كل من**(Veiel & Baumann, 1992)** منالناحية المفاهيمية، أن"الدعم الاجتماعي"هوالمصطلح الأكثر استخداما ،ولكن تعريفه متعدد الأبعاد ويفتقر إلى توافق في الآراء ، ويشير أحيانا إلى الخصائص الهيكلية و الوظيفية للدعم الاجتماعي ، وبدلا من ذلك إلى التقييمات الشخصية أو السلوك الداعم المتلقى.(Chronister et al , 2008 , p17).

1 تعريف المساندة لغة:

جاء في قاموس المحيط : كلمة "السند" بمعنى ما قابله من الجبل ، وعلا عن السفح ، ومعتمد الإنسان ، و ضرب من البرود ، وجمعه أسناد ، وسند تسنيدا : لبسه ، وسند إليه سنودا ، وتساند استند ، وفي الجبل : صعد ، وسند الخمسين : قارب لها ، وساند الشاعر : نظم كذلك ، وفلانا : عاضده و كانفه ، وعلى العمل :كافأه. (الأبادي ، 2008 :810 ، 811).

وتحمل كلمة المساندة: المساعدة والدعم و الحماية و الإنقاذ كلها كلمات مرتبطة بالدعم الاجتماعي.

(Alarie ,1998 : 02).

2 -تعريف المساندة الاجتماعية اصطلاحا:

عرفها "**كوب**"**(Cobb ,1976)** بأنها: " انتماء و إدراك لشبكة اتصالات اجتماعية وواجبات متبادلة عن طريق المجموعة الموجودة داخل الشبكة الاجتماعية ، فتتم عملية الاعتماد المتبادل وتشابه القيم المتعارف عليها التي يحملها أعضاء الشبكة ، و تنشأ من خلالها في النهاية علاقة ود وحب واعتناء متبادلة".

(مفتاح محمد ، 2010 ، ص 82).

ويُعرّف **(Lin et al. 1979)** الدعم الاجتماعي بأنه "الدعم المتاح للفرد من خلال الروابط الاجتماعية مع الأفراد والجماعات والمجتمع الأكبر(.Lin et al,1981, p74).

وعرفها "**هوس**"**(House, 1981)** بأنها:" تلك المساعدة ذات الأثر المخفف ، وهي جد مهمة و معقدة في نفس الوقت ، كونها تشمل مجموع علاقات البيئة الاجتماعية للفرد التي تمنحه روابط عاطفية إيجابية، مساعدة إجرائية وسائلية ، مالية ومساعدة بالمعلومات تجاه المهدد (نوار، 2013 : 145).

وتعرف **(Barrera,1981)** الدعم الاجتماعي بأنه :" مجموعة من الإجراءات أو السلوكيات التي توفر بالفعل المساعدة للشخص ".(Caroline, 2007, P02).

وعرفها "**ساراسون وآخرون**"**(Sarason et al , 1983)**بأنها: "وجودأو توفر الأشخاص الذين يمكن أن نرجع إليهم أو نعتمد عليهم ونعرف أنهم يهتمون بنا و يقدروننا و يحبوننا"

(Sarason et al , 1983, p127)

وقد عرف "**ليفي**"**(Leavy,1983)** الدعم الاجتماعي بأنه:"وجود أشخاص مقربين ممثلين بأفراد الأسرة ، أو الأصدقاء ،أوالجيران،أو زملاء العمل الذين يتسمون بالدعم المعنوي والمشاركة الوجدانية"(طشطوش ، 2015 :452).

و يعرّف كل من **(Cohen et Syme)(1985)**الدعم الاجتماعي بأنه :" تصورالفرد لتوافر محيط عائلته وأصدقائه والمهنيين ، بالنسبة للصعوبات التي تواجهه والرضا الذي قد يتوقعه من هذا الدعم"

(Parrocchetti ,p105)

تعريف "**كاترونا**" **(Cutrona , 1990)** بأنها:"مجموعة العلاقات الاجتماعية القائمة بين الأشخاص التي تشمل الجوانب المادية و الاجتماعية و الوجدانية و المعرفية" (يوسفي ، 2010 :67).

ويعرفها "**الشناوي و عبد الرحمن**" **(1994)** بأنها :"تلك العلاقات القائمة بين الفرد و الآخرين والتي يدركها على أنها يمكن أن تعاضده عندما يحتاج إليها" (المنصوري و بدران ، 2010 ، ص 107).

وتعرف أيضا "**حداد**"**(1995)** الدعم الاجتماعي بأنه:"تمتعالفرد بشعور الحب والتقدير والقبول والاحترام المقدم من الشبكةالاجتماعية المحيطة به، وشعوره بأنه جزء من هذه الشبكة التيتقدم لأعضائها التزامات متبادلة".(طشطوش ، 2015 :452).

ويعرف كل من (**Norris & Kniasty)(1996)** بأنها: " التفاعلات أو العلاقات الاجتماعية التي تعطي الأفراد المساندة الحقيقية داخل النظام الاجتماعي الذي يعطي الرعاية و الحب و الإحساس بالارتباط مع المجموعة الاجتماعية التي ينتمي إليها.(المومني و دعوم ، 2012 ، 35).

ووفقا لـــ (**Vedder, Boekarts et Seegers)(2005)** ، فإن الدعم الاجتماعي يشير إلى الموارد والشبكات الاجتماعية التي يستطيع الفرد استخدامها إذا كان في حاجة إلى المساعدةوالراحة والحماية.

(Perreault ,2011, p17)

ويعرف "**دولبير**"**(2000) (Dolbier)** :المساندة الاجتماعية : "بأنها عمليات المساندة على اختلاف أشكالها و صورها التي يتلقاها الفرد من الآخرين ، أو يقدمها لهم عند الحاجة (النملة، 2016 ، ص20).

وقد عرف "**ثويتز**"(**Thoits , 2002**)الدعم الاجتماعي على أنه الدرجة التي تشبع فيها الحاجات الاجتماعية الأساسية للشخص من خلال تفاعله مع الآخرين ، والحاجات الاجتماعية هي: الحب و التقدير ، والاستحسان والاندماج ، والهوة و الأمن" (المرسي و الزغول ، 2009 :342).

وتعرفها "**بشرى إسماعيل**"(**2004**) على أنها :" جميع الإعدادات التي يقدمها الآخرون للفرد لمساعدته على مواجهة الضغوط ، فالمساندة الاجتماعية تنقل الإحساس بأن الفرد ليس لوحده في مواجهة الضغوط أو التهديد"(آيت حمودة و آخرون ، 2011 : 08).

ويعرف "**دافيد**" **(David ,2006)**المساندة الاجتماعية : "هي اعتقاد الفرد بأن في البيئة المحيطة به من أشخاص و مؤسسات تعتبر من مصادر المساندة النفسية الفعالة ، والذي يؤثر في كيفية إدراك الفرد للأحداث الصادمة فحسب ، بل قد يكون لها تأثيرات واقية أو شافية من أثر هذه الصدمات" (صلاح حمدان 2017 ، ص48).

ويعرف **(Vallerand , 2006)** الدعم الاجتماعي بأنه :" تبادل الموارد بين الأفراد حيث يساعد شخص ما الآخر من أجل السماح له بإشباع حاجاته أو تحقيق أهداف مهمة (Lauzier et al , 2015: P02)

أما "**المغيصيب**" فيعرف المساندة الاجتماعية بأنها :"كل ما يتلقاه الفرد من دعم الآخرين (أقارب، أصدقاء،جهات مجتمعية...الخ) وقد يكون هذا الدعم على شكل مساندة انفعالية (رعاية، ثق ة، تجارب، تقدير، احترام...الخ) وقد تكون مساعدة بالمعلومات (استشارات أو مهارات تعينة على مواجهة مشاكل الحياة اليومية) وقد تتم المساندة من خلال التدعيم الأدائي (المساعدة في العمل أوالمساعدة المادية). (الهملان ،2008 ، ص 43).

وتعرف أيضا بأنها:" سلوك إيجابي يقوم به أحد الأفراد بإسداء خدمة مادية و معنوية لشخص آخر أوأشخاص آخرين ، وتكون هذه الخدمة المقدمة إلى الشخص أو الآخرين ضرورية لهم ويحتاجون إليها بشدة ، وأن يكون إسداء هذه الخدمة طواعية دون إكراه أو إرغام(ربيع ، 2001 ، 209).

وتعرفأيضا بأنها:" الحصول على المعلومات من الأشخاص الذين يشعر الفرد نحوهم بالحب و الاهتمام ، و الاحترام ، والتقدير، ويشكلون جزءا من دائرة علاقاته الاجتماعية ، ويرتبط معهم بمجموعة من الالتزامات المتبادلة مثل : الوالدين ، وشريك الحياة ، و الحبيب ، والأقرباء الآخرين، والأصدقاء،والذين تربطهم معهم بعلاقات اجتماعية مجتمعة "(تايلور ،2008 ،ص 445).

ويرى "**باريرا**"**(Barrera)** أن هناك ثلاثة معاني أو مفاهيم للمساندة الاجتماعية هي :

- **الغمر الاجتماعي : Social Embeddedness**

وفقا لهذا المفهوم فإن المساندة الاجتماعية تشير إلى العلاقات أو الروابط الاجتماعية التي يقيمها الأفراد مع الآخرين ذوي الأهمية في بيئتهم الاجتماعية.

- **المساندة الاجتماعية المدركة:Perceived social support**

ينظر إلى المساندة الاجتماعية وفقا لهذا المعنى باعتبارها تقويما معرفيا للعلاقات الثابتة مع الآخرين.

- **المساندة الفعلية:Emacted support**

يشير هذا المفهوم إلى المساندة الاجتماعية باعتبارها تلك الأفعال التي يؤديها الآخرون بهدف مساعدة شخص معين.(العتيبي ، 2006 :43).

ويعرف الباحث المساندة الاجتماعية بأنها توافر أو وجود أفراد يقيمون علاقات اجتماعية تتسم بالمودة والاحترام تلجأ إليهم المعلمة وتعتقد أنهم يقدمون لها كل أنواع المساعدات المادية و المعنوية و المعرفية والعاطفية في مواقف الأزمات و الضغوط بصفة عامة سواء كانوا من الأسرة أو منالأصدقاء،أوالجيران ، أو زملاء العمل".

ثانيا:أهمية المساندة الاجتماعية:

إن الإنسان بحاجة إلى المساندة الوجدانية و الصلات و الدعم الاجتماعي و المؤازرة حيث أن الانتماء لجماعة كالأسرة أو الأصدقاء يجعل للحياة معنى مما يعين على مواجهة الضغوط ، فالمساندة الاجتماعية مخففة من الآثار السالبة الناتجة عن التعرض للأحداث الضاغطة وتعمل على رفع تقدير الفرد لذاته وتزيد من فاعليته ، فالمساندة الاجتماعية تشعر الفرد بقيمته و بقدرته على المواجهة ، وافتقاد هذه المساندة حال الحاجة إليها يشعر الفرد بفقدان القيمة و عدم القدرة على المواجهة ، وقد تكون بداية لظهور أمراض الاكتئاب .(صلاح حمدان ،2018 ،ص 111).

ومما لا شك أن للمساندة الاجتماعية أهمية كبيرة جدا في حياة الإنسان ،لأنها تساعد في تكيف الإنسان مع ذاته و تسهم في مساندة الفرد معنويا من خلال إدارته للضغوط التي يواجهها وإدراكه لحقوقه، وواجباته ، أمام قضايا المجتمع و الأفراد الذين يدعمونه ، وهذا يزيد فيتنمية ثقة الفرد بذاته،وقدرته و بدوره لاجتماعي ، وتكمن أهمية المساندة الاجتماعية في حياة كل فرد كونها من الأساليب التي تساعده في التخلص من الضغوط النفسية والاجتماعية التي يواجهها أوالتخفيف من حدتها.(درويش وآخرون ، 2012 ، ص 197).

ويرى "**ساراسون وساراسون**" (**Sarason and Sarason**) أن مجرد إدراك الفرد لوجود أفراد يهتمون به ويساعدونه عند احتياجه يعتبر مخففا للضغوط و الظروف التي قد يتعرض لها الإنسان في حياته.(نسرين بنت صلاح ، 2008 ، ص 41).

كما يرى "**كوين و ويلز**" (**Cohen & Wills**)أن المساندة الاجتماعية تلعب دورا هاما لاستمرار الإنسان و بقائه ، فهي تشبه القلب الذي يضخ الدم إلى سائر أعضاء الجسم ، وهي تؤكد كيان الفرد من خلال إحساسه بالمساندة و الدعم من المحيطين به ، و بالتقدير و الاحترام من الجماعة التي ينتمي إليها ، و بالانتماء و التوافق مع المعايير الاجتماعية داخل مجتمعه ، و هي التي تساعده على مواجهة أحداث

الحياة الضاغطة ، و مواجهتها بأساليب إيجابية فعالة ، وتدعم احتفاظ الفرد بالصحة النفسية و العقلية ، وتعتبر المساندة الاجتماعية مصدرا هاما من مصادر الدعم النفسي و لاجتماعي الفعال الذي يحتاجه إنسان ، حيث يؤثر حجم المساندة الاجتماعية و مستوى الرضا عنها في كيفية إدراك الفرد لأحداث الحياة لضاغطة المختلفة ، وأساليب مواجهتها ، و تعامله مع هذه الأحداث كما أنها تلعب دورا مهما في إشباع الحاجة إلى الأمن النفسي ، وخفض مستوى المعاناة النفسية الناتجة عن شدة هذه الأحداث الضاغطة ، وهي ذات أثر فعال في تخفيف الأعراض المرضية (المشعان ، 2011 ، ص 259 ، 260).

ويخلص"**عبد الرزاق**" **(1998)** ما أشار إليه **(Sarason et al)** إلى الدور الهام للمساندة الاجتماعية في التخفيف من حدة الضغوط إلى أن المساندة الاجتماعية يمكن أن تقوم بما يلي : لها قيمة شفائية من الأمراض النفسية وتسهم في التوافق الاجتماعي و النمو الشخصي ، تقي الفرد من الأثر الناتج عن الأحداث الضاغطة أو تخفف من حدة هذا الأثر(بن عباد ، 2014 ، ص 82).

كما أوجز كل من **(Cutrona & Russell)**أهمية المساندة الاجتماعية فيما يلي : تخفف من وقع الضغوط النفسية التي تقوي تقدير الذات لدى الفرد ، وتخفف من أعراض القلق و الاكتئاب ، و تؤثر على الصحة النفسية و الجسمية ، وتزيد من الشعور بالرضا عن ذاته و حياته ، وتزيد من الجوانب الإيجابية مما يحسن من صحتهم النفسية ، وتسهم في التوافق الإيجابي و النمو الشخصي ، وتساعد على حل المشكلات المرتبطة ، و أخيرا تزيد من الارتباط بمصادر شبكة المساندة الاجتماعية الخاصة بهم التي تتمثل في الزوجة ، و الزوج و الأبناء ، و الأقارب ، و الجيران ، و الأصدقاء .(معمري ، 2015 ، ص 40).

وأشار أيضا "**بريهام**"**(Breham , 1990)** إلى أن المساندة الاجتماعية تقوم بوظيفة حماية تقدير الشخص لذاته ، و تشجيعه على مواجهة أحداث الحياة الضاغطة بشكل إيجابي ، و أكد "**ألبي**"**(Albee)**

في أن احتمالات إصابة الفرد بالاضطرابات النفسية تقل في وجود مستويات عالية من المساندة الاجتماعية التي تقوي قدرة الفرد على مواجهة أحداث الحياة الضاغطة بشكل إيجابي.(شويطر،2017 ، ص147).

ويرى "**عبد المعطي**" (**1994**) أن المساندة الاجتماعية تعتبر إحدى صور العلاقات الاجتماعية التي توفر للفرد المساعدة التي يطلبها ، ومصدر هام من مصادر الأمن الذي يحتاجه الإنسان عندما يشعر بأن هناك ما يهدده ، وأنه غير قادر على مواجهة الضغوط والمتاعب التي قد تعترض حياته و يؤثر على توافقه.(المجدلاوي ، 2014 ، ص 215).

ويوضح "**بولبي**"**(Bowlby ,1980)** أن الفرد الذي يتمتع بمساعدة اجتماعية يتسم بالمودة من الآخرين ، ومنذ السنوات الأولى يصبح شخصا واثقا من نفسه ، وقادرا على تقديم المساندة الاجتماعية للآخرين ، ويصبح أقل عرضة للاضطرابات النفسية ، وأكثر قدرة على مقاومة الإحباط و تقل لديه مشاعر الوحدة ، أما إذا كان الأمر على عكس ذلك فإن الفرد قد يصاب بالإحباط و الصراع مع اضطراب علاقاته بالآخرين ، فيصاب بالوحدة النفسية نتيجة لذلك.(العامسي ، 2009 :229).

ويرى **(Thoits)(1986)** أن الدعم مفيد إذا جاء من أشخاص متشابهين اجتماعيا مع المتلقي وتعرضوا لنفس المشاكل أو لضغوط مماثلة.(Grandjean , 2018,p26).

و تظهر أكثر الدراسات أن الدعم الاجتماعي يلعب دورا رئيسيا في إعادة تأهيل الشخص المدعوم: كما يساعد الدعم الاجتماعي على زيادة استراتيجيات المواجهة واحترام الذات والانتماء والكفاءة من خلال التبادل الفعال أو المتوقع للموارد العملية و النفسية والاجتماعية.(Lynch ,2015 , p10)

و وفقا **(Canouï et Mauranges) (2004)** فإن للدعم الاجتماعي أثرا مباشرا على الصحة عن طريق الحد من التوتر والصراع وتوفير مورد عند التعامل مع حالات الضغط ، وقد أظهرت بحوث كثيرة أهمية الدعم الاجتماعي في الوقاية من الاحتراق النفسي (على سبيل المثال، ارتفاع عبء العمل، وثقل

المسؤولية ، ومستوى منخفض للدعم الاجتماعي يوشك أن يؤدي إلى الاحتراق)(Doudin & Ruedi , 2008,p7)

كخلاصة للتعاريف المعروضة يرى الباحث أن مفهوم المساندة الاجتماعية هو مفهوم حديث تناولته الدراسات بمسميات عديدة منها الدعم الاجتماعي أو الإسناد الاجتماعي أو الموارد الاجتماعيةأو الإمدادات الاجتماعية ، وكلها تعني المفهوم ذاته ، إلا أنها تختلف كلية عن شبكة العلاقات الاجتماعية التي هي أوسع من المساندة الاجتماعية والمتمثلة في أفراد الأسرة و الأصدقاء و الجيران وزملاء العمل ، إلى جانب المؤسسات الرسمية والمجتمع المحلي المحيط بالفرد ، وقد تقدم من طرف أفراد غير معروفين لدى المتلقي ، ويمكن أن تكون المساندة الاجتماعية عبارة عن مساندة مادية أو معنوية أو سلوكية أو معرفية أو تقييمية أو عاطفية تقدم من خلال شبكة العلاقات الاجتماعية إضافة إلى أنها تساعد الفرد في أن يتمتع بصحة نفسية وجسمية و عقلية ، كما تشعره بالأمن النفسي و الاستقرار النفسي والطمأنينة والحماية من الوقوع في براثن الأزمات و الضغوط بصفة عامة.

ثالثا: أشكال المساندة الاجتماعية:

بعد هذا العرض لوجهات النظر لمفهوم المساندة الاجتماعية، يحاول الباحث من خلال المصادر المتوفرة إبراز الأشكال المتفقة عليها للمساندة الاجتماعية و التي تتمثل في تصنيفات عديدة تعرض على النحو الآتي:

تصنيف**(Cutrona and Russell) (1990):**تتكون أبعاد الدعم الاجتماعي الأساسية الخمسة**(لكوترونا وراسل) (1990)** و هي:

-**المساندة الوجدانية** : القدرة على تلقي الراحة والأمن في أوقات التوتر من الآخرين ،مما يدفع الشخص إلى الشعور بأنه يحظى بالرعاية.

- **التكامل الاجتماعي**: الشعور بالانتماء إلى مجموعة ذات مصالح واهتمامات مشتركة.

- **مساندة التقدير:** تعزيز شعور الشخص بالكفاءةو تقدير الذات من قبل الآخرين.

- **المساعدات المادية:** وتتمثل في تقديم المساعدة حيثما اقتضت الضرورة إلى ذلك.

- **المساندة المعرفية:** تزويد المرء بالمشورة أو التوجيه بشأن الحلول الممكنة لمشكلة ما.

(Eichhorn , 2008 , p68,69)

وتشير كل من (أسماء السرسي وأماني عبد المقصود) (2000) إلى أن هذه الأبعاد تختلف في درجة أهميتها بالنسبة للفرد حسب نوعية و طريقة الحياة التي يعيشها ، ومدى إدراكه للضغوط التي يواجهها .(نسرين بنت صلاح ،2008 : 44).

ويشير "**هوس**"**(House)** إلى أن المساندة الاجتماعية يمكن أن تأخذ عدة أشكال هي :

-**المساندة الانفعالية أو الوجدانية** : ويقصد بها مشاعر المودة، وال صداقةوالرعاية، والاهتمام والحب، والثقة فيالآخرين، والإحساس بالراحة والانتماء،فالفرد يعاني في أوقات المشقة من انفعالاتمعينة، أو يمر بخبرة اكتئاب، أو حزن،أو قلق، أو فقدان تقدير الذات، ومن خلالهذه المساندة الوجدانية المقدمة له من قبلالآخرين يعمل على إعادة تقدير الذات، أوالتقليل من مشاعر عدم الكفاءة الشخصيةعن طريق إحاطة الفرد بأن له قيمة وأنهمحبوب.

- **المساندة الأدائية أو المادية** : وتشمل المساعدة المادية أو المالية، مثلالقيام بإقراض الفرد مبلغا من المال، أو دفعالفواتير، أو المساعدة في الأعباء المنزلية، أومساعدته للقيام ببعض الأعمال البسيطة . (الحويلة ، 2014 : 26).

- **المساندة بالمعلومات أو الدعم المعلوماتي** :و هو تقديم النصيحة و التوجيه و الاقتراحات و المعلومات المفيدة للشخص و هذا النوع من المعلومات من شأنه أن يساعد الآخرين في حل مشكلاتهم.

- **المساندة التقييمية** : والتي تنطوي على التغذية الراجعة المتعلقة بآراء الفرد أو سلوكه ، و تتضمن مساعدة الفرد على تحقيق فهم أفضل للحدث الضاغط و للإستراتيجيات التي يجب حشدها للتعامل معه من

خلال تبادل التقييمات يستطيع الفرد الذي يواجه حدثا ضاغطا أن يقرر مقدار التهديد الذي يسببه الحدث الضاغط ، و يستطيع الاستفادة من الاقتراحات حول كيفية إدارة الموقف.

- **مساندة الأصدقاء** : والتي تنطوي على ما يمكن أن يقدمه الأصدقاء لبعضهم البعض وقت الشدة ، وهذا النوع من الدعم يشعر الفرد بالانتماء الاجتماعي (و يسمى أيضا بدعم الانتماء) ويمكن ملاحظته بوجود الأصدقاء و الانخراط في الأنشطة الاجتماعية المشتركة معهم . (بن عباد ، 2014 :84 ، 85 ، 86).

و يعتقد(**House**)(**1981**)أن الدعم العاطفي هو أهم شكل من أشكال الدعم في مكان العمل. ووفقا له، فإن دعم الرئيس لمرؤوسيه ضروري ويسبق تطوير وتنظيم مناخ عمل لطيف من طرفهم.

(Caroline , 2008 , p96)

من ناحية ميز "**كوب**"(**Cobb , 1976**) أربعة أشكال للمساندة الاجتماعية و التي تتمثل في :

-**المساندة المعلوماتية** : **le soutien informatif**: وتشمل المعارف ، النصائح ، التوصيات ، الاقتراحات لمختلف أوجه التعامل مع الموقف .

- **المساندة المادية التنظيمية** : **le soutien materiel organisationnel**: وتنطوي على الدعم في موقف رقيق مثل تكريس وقت للأطفال خلال فترة الاستشفاء ، و المساعدة المالية المعدة لموضوع ما. (أحمان ، 2012 : 111).

- **المساندة الوجدانية** :**le soutien emotionnel** : وتتمثلفي التعبير للفرد عن الآثار الإيجابية التي يشعر بها الآخرون تجاهه (الصداقة أو الحب أو الراحة أو التعاطف) ، والتي تجلب له مشاعر الطمأنينة و الحماية و الراحة.

- **المساندة التقديرية** : **le souten d'estemie:** تدورحول طمأنة الفرد بمهاراته وقيمه. كما تسمح لهم الحوافز لدى الأفراد ببناء ثقتهم بأنفسهم في أوقات الشك، عندما يخشون أن تتجاوز متطلبات الموقف مواردهم وقدراتهم (عبء العمل الزائد، والصراع على الأدوار، والإرهاق، الخ).

(Caroline , 2008 , p96)

من ناحية أخرى، يمكن أن يكون للدعم الاجتماعي والدعم التنظيمي آثار معتدلة على مصادر الضغط أو على الضغط نفسه. و يحدد **(Fenalson et Beehr) (1994)** نوعين من الدعم الاجتماعي: الدعم الاجتماعي العاطفي والدعم الاجتماعي الأداتي. ويتميز الدعم الاجتماعي العاطفي بأعمال رعاية شخص آخر أو الاستماع إليه بتعاطف بينما يتميز الدعم الأداتي بـــتقديم مساعدة ملموسة ، مثل المساعدة المادية أو المساعدة في شكل مشورة أو معرفة ضرورية لأداء المهام المهنية.(Gamassou ,2004 ,p9)

وقد أجمل "**جنكيز**"**(Jenkes)**المساندة الاجتماعية في أربعة أشكال هي :

-**المساندة الوجدانية** : وهي مساعدة نفسية يجدها الإنسان في وقوف الناس معه، ومشاركتهم له أفراحه ، و الثناء عليه في السراء و عبارات المواساة و الشفقة في الضراء ، فيجد في تهنئة الناس له الاستحسان و التقدير و التقبل و الحب المتبادل ، و يجد في مواساتهم له التخفيف من مشاعر التوتر والقلق والجزع ، و التشجيع على التفكير فيما أصابه بطريقة تفاؤلية فيها الرضا بقضاء الله و قدره مما يجعله يشعر بالثقة مع نفسه و الناس.

- **المساندة المعنوية أو الإدراكية** : وهي مساندة نفسية أيضا يجدها الإنسان في كلمات حين الثناء عليه في السراء وفي عبارات المواساة و الشفقة في الضراء فيجد الاستحسان و التقدير و التفاؤل و التقبل في تهنئتهم له و التخفيف من مشاعر التوتر و القلق بمواساتهم له.

- **المساندة التبصيرية أو المعلوماتية** : وهي مساندة فكرية عقلية تقوم على النصح و الإرشاد و تقديم المعلومات التي تساعد الإنسان على فهم الموقف بطريقة واقعية موضوعية ، وتجعله أكثر تبصرا بعوامل النجاح أو الفشل فيزداد قدرة على مواصلة النجاح وعلى تحمل الفشل و الإحباط ، بل قد يجد في النصائح ما يساعده على تحويل الفشل إلى نجاح.

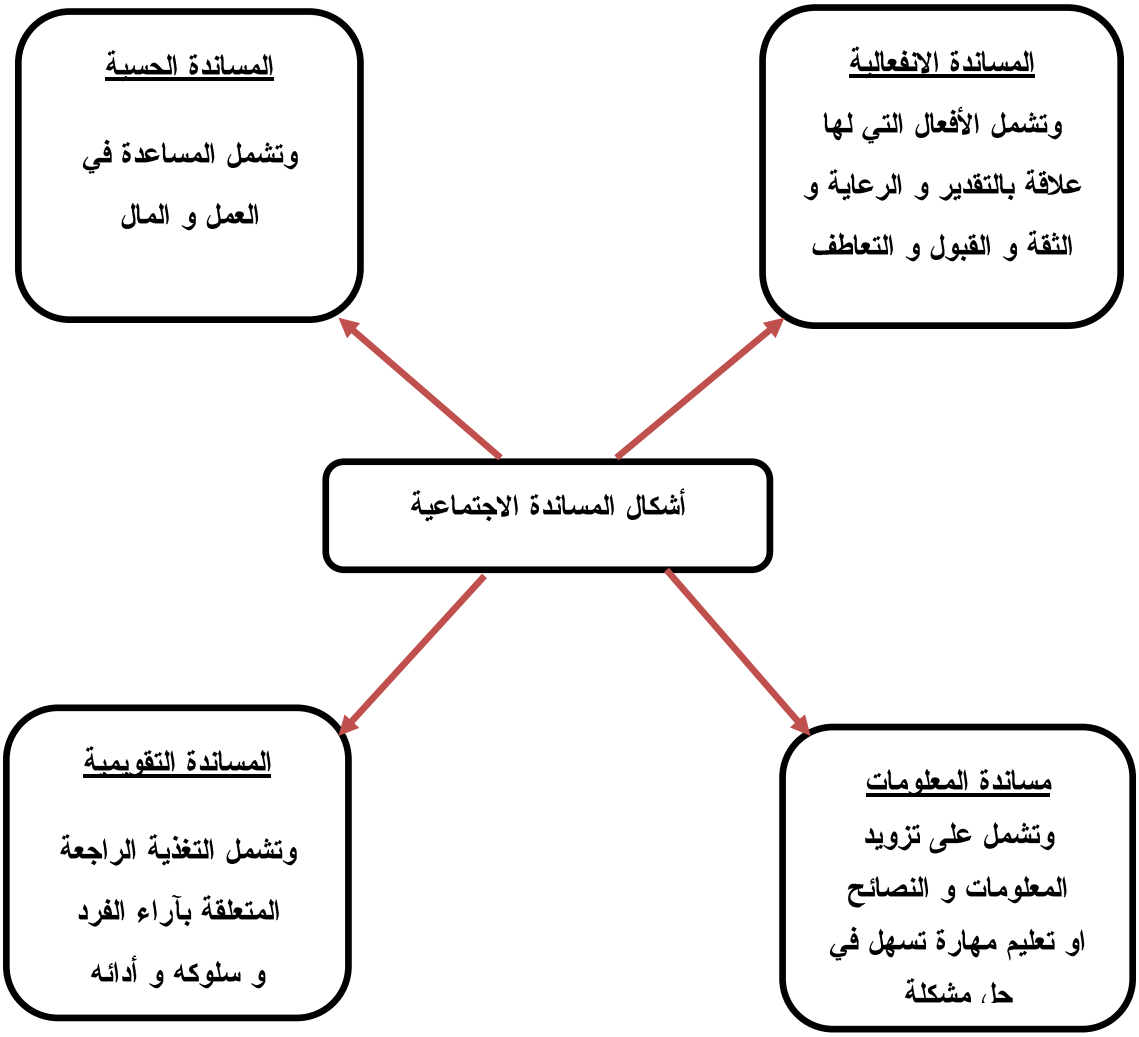
- **المساندة المادية أو المساندة العملية** : و هي مساندة مباشرة و فاعلة في الموقف ، و يحصل عليها الإنسان من مساعدة الناس له بالأموال و الأدوات أو مشاركته في بذل الجهد ، و تحمل الموقف و تخفيف المسؤولية و تقليل الخسائر ، وتقدم المساندة المادية في صورة هدايا أو منح أو قروض ميسرة أو أشياء عينية أو التطوع في عمل يزيد الفرح في السراء أو يخفف التوتر و الألم في الضراء.(حمدان ، 2018 :121 ، 122).

- **الصحبة الاجتماعية** : وتشتمل على قضاء بعض الوقت مع الآخرين في أنشطة الفراغ والنشاطات الترفيهية ، وهي تخفف من الضغوط من حيث أنها تشبع الحاجة إلى الاتصال و الانتماء إلى الآخرين ، و كذلك فإنها تلعب دورا مهما في إبعاد الفرد عن الانشغال بمشكلاته ، كما أنها تعمل على تفعيل و تيسير الجوانب الوجدانية الموجبة .(خرف الله ،2015 : 373).

بينما يرى **(Wong & al) (2008)**أن تأثير المساندة الاجتماعية بأشكالها المختلفة على الفرد تختلف باختلاف نوع المساندة المقدمة مثلا : المساندة العاطفية تزيد من مشاعر الأمن و الارتباط و الولاء ، والسعادة الوجدانية ، وتقدير الذات المرتفع و الثقة بالنفس ، والمساندة العائلية تمنع إحساس الفرد بالعزلة الاجتماعية و الوحدة وتدعم الهوية الاجتماعية لدى الفرد ، والمساندة التقديرية تعمل على تقوية و تسهيل القدرة على مواجهة الظروف و المواقف الضاغطة ، وتوفر فرص التفاؤل و السعادة و حرية الاتصال بالآخرين .(أبو هشام ، 2010:291 ، 292).

يرى الباحث أن المساندة الاجتماعية المقدمة إلى المعلمة تتلقاها بشكل غير رسمي على العموم ، هذه المساندة أو المساعدات تحصل عليها من الأهل ، والأصدقاء ، والجيران ، و زملاء العمل بدافع المحبة و المصالح المشتركة ، و الالتزامات الأسرية و الاجتماعية و الدينية ، كما أن المساندة بأشكالها المتنوعة تساعد على تخفيف المعاناة التي تصادفها المعلمة و العمل على مواجهتها ، ويتضح أيضا أن المساندة

الاجتماعية بأشكالها المختلفة تعد صمام أمان و عاملا ملطفا للتخفيف من وطأة الضغوطو آثارها السلبية في بيئة العمل.



الشكل رقم (01) يوضح أشكال المساندة الاجتماعية

نقلا عن : (فوزية الكردي ، 2012 ، ص24)

رابعا: وظائف المساندة الاجتماعية:

للدعم الاجتماعي وظائف نفسية،واجتماعية، وصحية متعددة منها:

الدور الملطف **(Buffering model)**المتمثل في إشباع حاجات الانتماء ، و الاندماج ، والاحترام ، والاعتراف، والتقدير، والحب، و المحبة ، وزيادة تقدير الذات، والثقة بالنفس، و التأثير الإيجابي في المشاعر و الانفعالات ، والتخفيف من القلق و الاكتئاب، والتخفيف من الضغوط الخارجية بسبب توافر

الدعم و المساندة، والمساعدة في التكيف مع الأحداث الضاغطة، و التغذية السلوكية الراجعة ، والتقييم الإيجابي ، والتحقق من صحة الأفكار و الآراء الشخصية ، وخفض مشاعر الوحدة ، ودعم المشاعر الإيجابية ، والدعم الشافي من الأصدقاء(**Healing support of friendship**). كما أن الدعم الاجتماعي يساعد على تقوية إرادة الفرد على تحمل الأحداث الحياتية الصعبة (المومني و الزغول ،2009 : 343).وتشير العديد من الدراسات إلى أن الأشخاص الذين لديهم أزواج وأصدقاء وأفراد من الأسرة يقدمون الموارد النفسية والماديةيتمتعون بصحة أفضل من أولئك الذين لديهم اتصالات اجتماعية داعمة أقل.

وقسم كل من **(Shumaker & Browell , 1984)**وظائف المساندة إلى وظيفتين هما :

1-وظائف مساندة الحفاظ على الصحة الجسمية و النفسية و العقلية:

وتشير هذه الوظائف إلى الحفاظ على الوحدة الكلية للصحة الجسمية و النفسية والعقلية وصولا إلى تعزيز و تقوية سعادة المتلقي وإحساسه بالراحة النفسية و الاطمئنان في حياته، وتنقسم وظائف الصحة إلى ما يلي:

أ – إشباع حاجات الانتماء: Satisfaction of afflictive needs

فالمساندة الاجتماعية يمكن أن تشبع حاجات الأفراد للاتصال بالآخرين و الاندماج معهم، مما يخفف من التأثير الضار للعزلة و الوحدة، ومن خلالها يستطيع الأفراد الحصول على مشاعر الانتماء التي تشبع حاجات الانتماء لديهم، والموارد المرتبطة بهذه الوظيفة يمكن أن تشمل (تعبيرات الرعاية، الحب، الفهم، الاهتمام، المودة، شعور قوي بالانتماء).(Shumaker et Brownel , 1984, p23).

ب – المحافظة على الهوية الذاتية و تقويمها:Self-identity maintenance and enfacement

تكون الذات من مجموعة هوايات متباينة، و من خلال التفاعل الاجتماعي مع الآخرين تنمو شخصية الفرد مكتسبا بذلك وعيه بذاته الاجتماعية، كما أن الأفراد يقيمون و يوضحون نظم معتقداتهم بمقارنة

آرائهم و اتجاهاتهم و معتقداتهم بالآخرين، ويكون ذلك عن طريق التغذية الراجعة المرتبطة بمظاهر الذات و نماذج السلوك الملائم في المواقف المختلفة للوصول إلى اتفاق في الآراء ووجهات النظر مع الآخرين.

جـ- تقوية تقدير الذات:Self- esteem enhancement

يمكن للمساندة الاجتماعية أن تقوي شعور الفرد بقيمته وإحساسه بكفاءته الشخصية، وذلك عن طريق تأكيد وتثبيت القيمة و الاستحسان و المدح و تعبيرات الاحترام للمتلقي.

وهذه الوظائف الثلاث ترتبط بطبيعة مساندة الذات الخاصة بهذه المظاهر، أي أنه إذا تلقى الأفراد مساندة مستمرة ، توفر لهم شعورا بالأمن، سيصبحون أقل تعرضا لعوامل الضغوط مقارنة بالأفراد الذين لم يتلقوا مثل هذه المساندة . و أظهربحث لـــ **(Morgan) (2002)**أنالأفراد الذين يتلقون المزيد منالدعمالاجتماعييظهرون تأكيدالذواتهم،والتيتتميز " بالثقةفيالمهاراتالشخصية،وزيادةالشعوربالفعاليةالذاتية ،وانخفاضمستوياتالقلق،والشعورالأكثرإيجابيةبالذاتوإدراكأفضللكيفيةتفاعلهممعالآخرين.

.(Priat , 2008 ,p 35)

2-وظائف التخفيف أو الوقاية من الآثار النفسية السلبية لأحداث الحياة الضاغطة:

وتقوم هذه الوظائف على تخفيف الضغط أو الوقاية من الآثار النفسية السلبية لأحداث الحياة الضاغطة من خلال تعليم الفرد الأسلوب الأمثل لمواجهة الضغوط والمشكلات بأساليب إيجابية تمنع آثارها السلبية وتنقسم هذه الوظائف إلى:

- **التقييم المعرفي: Cognition appraisal:** ويتفرع منه:

- **تقييم أولي** : ويشير إلى تفسير الفرد لعوامل الضغط المحتملة، وتستطيع المساندة في هذه المرحلة توسيع التفسير الفردي للحدث وتحسين فهمه بوضوح أكبر، وتشمل المساندة في هذه المرحلة معلومات لفظية عن الحدث و الاستجابة النموذجية له، فإذا فسر الحدث على أنه تهديد له يظهر التقييم الثانوي.

- **تقييم ثانوي** : والذي يشير إلى تقييم الأفراد لمصادر المواجهة المتاحة، وتستطيع المساندة في هذه المرحلة أن توسع عدد اختيارات المواجهة وتوفير استراتيجيات مواجهة نموذجية انفعالية وسلوكية وتوفر المعلومات اللازمة للمواجهة ، وأساليب حل المشكلات.

- **النموذج النوعي للمساندة:The spicifity model of support**

تقوم المساندة الاجتماعية في هذا النموذج بوظيفة مباشرة بإمداد المتلقي بالمصادر المطلوبة لمواجهة الحاجات النوعية التي تثيرها عوامل الضغط.

4-التكيف المعرفي:Cognitive adaptation

يمر الفرد بثلاث عمليات ليواجهوا الأحداث التي تهددهم بطريقة معرفية (البحث عن معنى الحدث الضاغط، محاولة استعادة السيطرة على حياتهم و مواجهة الحدث، وتقوية تقدير الذات) والمساندة يمكن أن تلعب دورا مهما في كل عملية من هذه العمليات، وذلك عن طريق تزويد الفرد بالمعلومات اللازمة عن هذا الحدث وأساليب مواجهته، وطرق السيطرة عليه ، بالإضافة إلى دعمه بالمحافظة على تقوية قدرته على التكيف والاندماج والشعور بالأمن النفسي.(بن باري ، 2011 : 22 ،23).

5- المساندة الاجتماعية مقابل المواجه : Social support versus coping

رغم أن كل من المساندة الاجتماعية و المواجهة هي ظواهر مرتبطة مع بعضها ، إلا أن المفاهيم الخاصة بهم ليست مترادفة ، و أن المساندة يمكن أن توجد مستقلة عن المواجهة ، وهذا ما يظهر في حالات وظائف المساندة للحفاظ على الصحة الجسمية و النفسية و العقلية. (فهد الهملان ، 2008 : 51).كما تستند فعالية الدعم الاجتماعي إلى الخبرة الشخصية للفرد أكثر مما تستند إلى التوافر الفعلي للشبكة أو إلى كفاءة الأشخاص المطلوبين. (Rudie et al , 2009 , p57).

جدول رقم (01) يلخص تأثيرات المساندة الاجتماعية على المتلقي ، سواء كانت تأثيرات إيجابية والتي يرمزلها بالرمز (+) أو سلبية و يرمز لها بـــ (-)

	التأثيرات	
	فورية مباشرة	طويلة المدى
أ -**وظائف المساندة للحفاظ على الصحة** تعبيرات الرعاية ، الحب ، الفهم ، الاهتمام ، والمودة الحماية من الضرر الاندماج في الأنشطة الاجتماعية تأكيد القيمة ، المدح ، وتعبيرات الاحترام. الاستماع ، وتحسين الكشف عن الذات	+الاحساس بالرعاية أن له قيمة +حالة المزاج النفسي الإيجابي -الشعور بالاختناق و السيطرة +الإحساس بالتكامل الاجتماعي +زيادة عدد الأصدقاء والمساندة -الشعور بالتطابق القهري مع معايير الجماعة -المديونية +الثقة بالنفس -الثقة المبالغ فيها -مجال محدود للاختيارات +الانطلاق الانفعالي +مراعاة الشعور -الارتباك	+الشعور بالأمن الشخصي +الارتباط و الولاء المتزايد +السعادة الانفعالية -الاعتمادية +الأمن -إضعاف تنمية هوية الفرد -نموذج ضعيف للعادات الصحية +تقدير الذات إيجابي +سعادة وجدانية -التحكم و الاستبداد بالرأي -الغرور +الهوية الذاتية القوية +القلق المنخفض -انخفاض تقدير الذات
ب- **وظائف تخفيف الضغط** **معلومات لفظية تتعلق بـــ:** قسوة التهديد ، الموضوعية الحقيقية ، استراتيجيات المواجهة ، والتحويلات	+التفسير الواضح للتهديد +الثقة +تخفيف العجز	+الصحة البدنية و النفسية +الشعور بقوة الشخصية -الاكتئاب

العلاجية. **المساعدة المادية الملموسة:** (النقود ، المهارات ، الخدمات ، المشاركة في العمل).	-الشعور بعدم الكفاية +قدرة كبيرة لمواجهة المطالب -المديونية -الارتباك	-انخفاض تقدير الذات +الصحة البدنية و النفسية +تقدير ذات إيجابي -استياء -الاعتماد على الآخرين

خامسا:مصادر المساندة الاجتماعية:

تتعدد مصادر المساندة الاجتماعية تبعا لتعدد الحالة و الضغوط التي يتعرض لها الفرد متلقي المساعدة وطبقا للظروف المتاحة له ، فهي تختلف من حالات السواء عن حالات المرض ، كما تختلف باختلاف المرحلة العمرية التي يمر بها الفرد .(السوالقة ، 2016 :1865). إذ أنه في مرحلة الطفولة تكون المساندة متمثلة في الأسرة (الأم و الأب والأشقاء)، وفي مرحلة المراهقة تتمثل في جماعات الرفاق و الأسرة، أما في مرحلة الرشد تتمثل في الزوج أو الزوجة وعلاقات العمل و الأبناء.(Leavy ,1983) (نقلا عن : الصبان ، 2003 :26).

كما وجد(**Murphy and Moriarty**)(**1976**)أن توافر الأسرة يدعم قدرة الأطفال على التحمل في مواجهة الضغوط. (Sarason et al ,1983 ,p127).

كما يذكر "**تايلور**"**(Taylor ,2011)** أنها ممكن أن تأتي مجموعة متنوعة من المصادر منها :الأسرة، والأصدقاء، والعلاقات الاجتماعية ، وزملاء العمل.(المجدلاوي ، 2014 : 216).

وفي نفس السياق أشار "**زيمباردو**"**(Zimbordo)** إلى أن مصادر الدعم الاجتماعي للفرد تشمل العائلة والأصدقاء و زملاء العمل و الجيران ، كونهم يقدمون أنواعا من الدعم منها : الدعم العاطفي الاجتماعي مثل (الحب و الرعاية و التعاطف) ، و الدعم المعلوماتي مثل (النصائح و التغذية الراجعة الشخصية والمعلومات الضرورية).(آذار، 2007 :419).

وتؤكد "**النيال"(1994)** بأن العلاقات الاجتماعية من أهم المصادر الدعم الاجتماعي ، الحماية من تأثير الضغوطات ، بحيث تشكل للفرد درعا واقيا من الانحرافات و العزلة ، كما تجعله يعيش مطمئنا هادئ النفس ، كما تساعده على أن يكون شخصا فاعلا في المجتمع لينال تقديره و إعجابه و احترامه. (الهلول و محيسن ، 2013 :2240).

وتشير العديد من الدراسات **(Broadhead et al., 1983;Leavy, 1983; Mitchell, Billings,& Moos, 1982)** إلى أن الأشخاص ذوي الأزواج والأصدقاء وأفراد الأسرة الذين لديهم الموارد النفسية والمادية يتمتعون بصحة أفضل من أولئك الذين يتمتعون بقدر أقل من الاتصالات الاجتماعية الداعمة.(Cohen et Wills,1985,p310)

ومن هنا تأتي المساندة الاجتماعية من مصادر أساسية منها: الأسرة، و الأصدقاء، و زملاء العمل، ومؤسسات المجتمع وهي كالتالي:

أ-الأسرة:

تعتبر الأسرة مصدرا لجمع و توزيع المعلومات بين أعضائها فيما يتعلق بالمعلومات التي يتوارثها الأجيال عن البيئة التي يعيش فيها.كما توفر الأسرة التغذية المرتدة فيما يتعلق بسلوكهم و خبرتهم التي يعيشونها، وتعتبر مصدرا للقيم و المعتقدات، ومصدرا للخدمة و المساعدة اليومية. كما تعتبر الأسرة مرجعا ملاذا في وقت الشدائد.(شويطر ،2017 ، 142).

وفي نفس الاتجاه تدعم الدراسة الأميركية التي قام بها كل من **(لادويج وماكغي ونيويل) (1990)** هذه الفرضية جزئيا. والتي أجريت على عينة من 93 امرأة تتراوح أعمارهن بين 20 و48 عاما ، متزوجات وأمهات لأطفال صغار ، وتركز على ثلاثة أنواع من الضغوط: المالية ، والزواجية ، والوالدية. وتشير النتائج إلى أن دعم الأسرة (الآباء ، الأشقاء) يعمل كعازل لكل أشكال الضغط ، في حين أن دعم الأصدقاء هامشي ومستقل عن الضغط الذي تعاني منه (التأثير الرئيسي). وفيما يتعلق بدعم الزوجين ، فإن له أيضا

أثرا مفيدا بغض النظر عن الضغط الذي نتعاني منه ، ولكن في المجالين المالي والوالدي فقط ، وهو ما لا يثبت أي فائدة فيما يتعلق بالضغوط الزوجية. (Houle,2005 , p50)

إن غياب أو انخفاض مستوى المساندة الاجتماعية خاصة من الأسرة، يمكن أن يؤدي إلى الكثير من المشكلاتالتي منها، ظ هور الاستجابات السلبية في مواج هة الضغوط النفسية، والمواقف السيئة، التي يتعرض لها الفرد، مما قديؤدي إلى اضطراب الصحة النفسية.(درويش و آخرون ، 2012 :198).

ويرى الباحث أن الأسرة تلعب دورا مهما و كبيرا تجاه المعلمة سواء المتزوجة أو غير المتزوجة ، فمن خلالها يتم تقديم المساعدة الكافية في غالب الأحيان و بشتى أشكالها ، فهي توفر الظروف المناسبةو تهيئها بهدف تسهيل وتيسير عمل المرأة خارج بيتها ، وتهتم بالأحفاد حين تغيب الأم ، وكذلك تحسسها بالدعم النفسي ودفء العاطفة وتقدم لها الدعم المعلوماتي المتمثل في إسداء النصح و الإرشادو تساعدها في حل المشكلات التي تعترضها، وتقدم لها الدعم المادي و المالي في النوازلو الأزمات ، وبهذا تعتبر الأسرة الملاذ الوحيد والآمن الذي تجنح إليه المعلمة في كل الأحوالو الأوقات.

ب-الأصدقاء:

إن لكل فرد منا في المجتمع الكثير من العلاقات الاجتماعية ، ومعروف أن لجماعة الأقران ، دورا هاما في بناءالشخصية، ويرى (**Bruno)** أن جماعة الرفاق تسهم في بناء شخصية الفرد ، بدرجة لا تقل إلى حد ما عن دورالأسرة في ذلك ،كما تؤثر جماعة الرفاق في تنمية جوانب الطموح المهنية، والتعليمية، لدى الفرد من ناحية أخرى.(درويش و آخرون ، 2012 :198).

وهذا ما تؤكده "**ممدوحة سلامة**" **(1991)** أن جماعة الأقران ذات أهمية كبيرة للمراهق ، وذلك نتيجة لما تتيحه من حرية التعبير عن انفعالات الخوف والغضب ، ومشاعر الشك وبما تهيئه من اطمئنان ينشأ عن وعي المراهق بأن الآخرين لديهم نفس المخاوف والشكوك و الآمال ، وهذه الأمور قد لا يحققها داخل أسرته.(صالح سلمان ، 2009 : 33).

ويذهب "**Cutrona**"إلى أن المساندة الاجتماعية التي يتلقاها الفرد من خلال الجماعات التي ينتمي إليها كالأسرة، والأصدقاء، والزملاء في العمل أو المدرسة أو النادي تقوم بدور كبير في خفض الآثار السلبية للأحداث والمواقف السيئة التي يتعرض لها، فإتاحة علاقات اجتماعية مرضية تتميز بالحب، والود والثقة، تعمل كحواجز أو مصدات ضد التأثير السلبي لضغوط الحياة على الصحة النفسية والجسمية.(آيت حمودة ،2005: 503).

وقد يأتي الدعم الاجتماعي من الزوج و الرفيق،والأقارب،والأصدقاء، وزملاء العمل، والروابط المجتمعية. كما يقلل بشكل فعال من الضائقة النفسية، مثل الاكتئاب أو القلق، في أوقات التوتر.

(Kim et Sherman ,2008 ,p518)

ويرى كل من "**مات ودين**".**(Matt, G.E. &Dean, A)(1993)**أن الأفراد الذين يفتقدون المساندة من الأصدقاء يكونون أكثر عرضة للاضطراب النفسى ، وقد يلجأون إلى الانسحاب والابتعاد عن الآخرين لشعورهم بالوحدة والعزلة، أما الأفراد الذين يرتبطو ن بصداقات كثيرة كانوا أقل شعورا بالوحدة النفسية. (السرسي و عبد المقصود ، 2001 :9).

ويرى الباحث أن أهمية الأصدقاء لا تقل عن أهمية الأسرة ، فالشخص بفطرته يميل إلى توطيد علاقات يتبادل فيها معهم الاحترام و التقدير ، فهو يؤثر و يتأثر بهم ، ويعتبرها بالنسبة له الجماعة المرجعية يلجأ إليها دوما عند الحاجة ، و المعلمة داخل البيئة المدرسية تبادل زميلاتها الود و الاحترام و التقدير ، وتقاسمهن التجارب و الخبرات سواء ما يتعلق بالعمل و الممارسات الصفية ، أو ما يتعلق بتقديم النصائح و التوجيهات الهامة في شؤون الحياة العامة.

جـ - مؤسسات المجتمع :

يسهم المجتمع في تقديم المساندة الاجتماعية للفرد بكافة أنواعها، المادية والمعنوية، وبصورة أقوى مماتقدمه الأسرة أو الأصدقاء نظر اللقوة الاجتماعية والاقتصادية التي يتمتع بها، كما يسهم المجتمع عبر

مؤسساته الحكومية التيترعاها الدولة وتقدم لها كل متطلباتها بحيث تكفل قيامها بالدور المجتمعي والتنموي المنوط بها من جهة، وعبر مؤسساتهاالأهلية التي يشرف عليها من جهة أخرى، وتهدف إلى تحقيق الهدف ذاته منوهين إلى التكامل بين المؤسسات الحكوميةوالأهلية بأنه الضمان الوحيد لتلبية متطلبات وحاجات الأفراد إلى حد معقول .(خليل و حسن ، 2018 : 340).

ويتبين جليا مما ذكر سابقا أن الإنسان يتلقى المساندة الاجتماعية بشكل رسمي أو غير رسمي كما سيأتي:

-المساندة الاجتماعية غير الرسمية:

وتشمل المساعدات التي يحصل عليها الإنسان من الأهل و الأصدقاء و الزملاء و الجيران بدوافع المحبة و المصالح المشتركة والالتزامات الأسرية والاجتماعية والأخلاقية و الإنسانية و الدينية.

وتقدم المساندة الاجتماعية غير الرسمية بعدة طرق من أهمها:تبادل الزيارات والاتصالات التليفونية والمراسلات، والتجمع في الأعياد و المناسبات وتقديم الهدايا و المساعدات المالية و العينية في الأزمات والنكبات.(أحمان ، 2012 :114).

- المساندة الاجتماعية الرسمية:

يقوم بتقديمه أخصائيون نفسيون و اجتماعيون مؤهلون في مساعدة الناس في الأزمات والنكبات والمشكلات ،إما عن طريق مؤسسات حكومية متخصصة ، أو جمعيات أهلية متطوعة ، حيث يهرع هؤلاء الأخصائيون إلى تقديم الدعم الاجتماعي للمتضررين لتخفيف آلامهم و معاناتهم ومشاكلهم في مواقف الأزمات.

ويشمل الدعم الاجتماعي الرسمي تقديم الإرشاد النفسي والاجتماعي في حل المشكلات ، وتقديم المساعدة المادية – المالية والعينية للمتضررين بهدف التخفيف عنهم و الأخذ بأيديهم في هذه المواقف الصعبة .

وتحرص جميع المجتمعات على توفير الدعم الاجتماعي، و مراكز الإسعافات الأولية والخطوط التليفونية ومجالس إدارة الأزمات وشرطة النجدة و الإطفاء و غيرها.(خميسة ، 2013 : 89 ، 90).

كما تعتبر العلاقات الاجتماعية من أهم مصادر الدعم الاجتماعي، والحماية من تأثيرالضغوطات، بحيث تشكل للفرد درعاواقيا من الانحرافات والعزلة؛ مما تجعله يعيش مطمئنا،هادئ النفس، كما تساعده على أن يكون شخصا فعالا في المجتمع؛ لينال تقديره وإعجابهواحترامه؛ لأننا اليوم نعيش في عصر يتميز بتغيرات: ثقافية، اجتماعية، اقتصادية، وسياسةمتباينة، أدت إلى تغير أساليب التوافق والرضا عن الحياة؛ وذلك لما يتميز به هذا العصر منسمات: كالضغط والتوتر، والتعصب؛ نتيجة لذلك أصبح الفرد فريسة لدروب شتىكالاضطرابات والانفعالات الشخصية، مما تدفعه إلى الانطواء والعزلة؛ فالشعور بالوحدةالنفسية، ومن ثم الانتقال إلى الوحدة النفسية، لتصبح نقطة البداية لإصابة الفرد بالعديد منالمشكلات التي يمكن أن يعاني ويشكو منها الفرد، ويتصدرها الشعور الذاتي بعدم السعادةوالتشاؤم، فضلا عن الإحساس القهري بالعجز؛ نتيجة الانعزال الاجتماعي والانفعالي. (السميري، 2010: 2153).

سادسا: شروط تقديم المساندة الاجتماعية:

يرى "**شين و آخرون**" **(Shuun & al)**أن للمساندة الاجتماعية تأثيراتها المختلفة على المتلقي سواء سلبا أو إيجابا ، فهي قد تمثل عبئا عليه ، وفي أحيان أخرى يمكن أن تؤدي إلى مشاعر سلبية أو إحساس بالإرهاق البدني أو النفسي إذا شعر المتلقي أنها لم تقدم في موعدها أو أن كمية المساندة تزيد عن المعدل الذي يطلبه أو أنها كانت في وقت غير مناسب قد يسبب له الكثير من المشكلات و عليه : فإن هناك بعض الشروط التي يجب أن تتوافر في عملية المساندة الاجتماعية لكي تكون فاعلة وذات تأثير إيجابي على المتلقي و من أهم تلك الشروط كما يذكر:

- كمية المساندة:

فعند تقديم المساندة الاجتماعية لابد أن تكون باعتدال ، حيث أن الزيادة في كمية المساندة قد يؤدي إلى اعتمادية المتلقي و سلبيته .(معمري، 2015: 52).

- اختيار التوقيت المناسب لتقديم المساندة :

ويحتاج إلى الكثير من المهارة الاجتماعية لدى مانحي المساندة حتى تؤدي إلى نتائج جيدة لدى المتلقي.

- مصدر المساندة:

ويقصد به أنه لابد أن تتوافر بعض الخصائص لدى مانح المساندة، والتي تتمثل في المرونة، والنضج، و الفهم الكامل لطبيعة المشكلة التي يمر بها المتلقي حتى يساهم بقدر فعال في تقديم المساندة.

- كثافة المساندة:

ويقصد بها القدرة و المهارة و الفهم لدى مانحي المساندة في تقديمها بما يتناسب مع ما يدركه و يرغبه المتلقي من تصرفات و سلوكيات تناسب نوع و طبيعة المساندة التي تقدم إليه.

- التشابه و الفهم المتعاطف:

إن المساندة النفسية و الاجتماعية يمكن تقبلها في حالة التشابه النفسي و الاجتماعي للمانح و المتلقي، و تكون فعالة لدى المتلقي إذا كانت الظروف التي يمر بها المانح و المتلقي متشابهة. (الخرعان ، 2010 :56 ، 57).

سبعا: النماذج و النظريات المفسرة للمساندة الاجتماعية:

1- النماذج المفسرة للمساندة الاجتماعية:

يمكن التمييز بين أربعة تنظيرات مختلفة للمساندة الاجتماعية على النحو الآتي:

- من الناحية الاجتماعية ينظر إليها في إطار عدد من روابط وعلاقات الفرد مع الأشخاص الآخرين في بيئته الاجتماعية ومدى قوة هذه الروابط ، أي درجة الاندماجالاجتماعي للفرد الذي من شأنه تحسين الصحة من خلال دعم السلوك القويم عن طريق منع الفرد من ممارسة سلوك غير قويم .

- ساوى الباحثون في المنظور الثاني بين المساندة الاجتماعية ووجود علاقات مُرضية تتسم بالحب والألفة والثقة.

– بينما يرى المنظور الثالث أنها تُشكل فكرة أنه في ظل الظروف الضاغطة يمكن الاعتماد على الآخرين طلبا للنصح والمعلومات والفهم القائم على التعاطف الوجداني ، وهذا المفهوم يطرح فكرة أن مجرد إدراك الفرد لوجود شخص يمكن اللجوء إليه طلبا للمساعدة يساهم بالفعل في التقليل من الضغط .

– إن مفهوم المساندة الاجتماعية يشير إلى تلقي أفعال تدل على المساندة من الآخرين بمجرد حدوث موقف الضغط.

ورغم أهمية تلك التنظيرات الأربعة لفهم دور العلاقات في خفض الضغط فإنها تختلف في علاقتها بصحة الفرد وسعادته. (الصبان، 2003: 26، 27).

1.1 –نموذج الأثر الرئيسي للمساندة الاجتماعية:

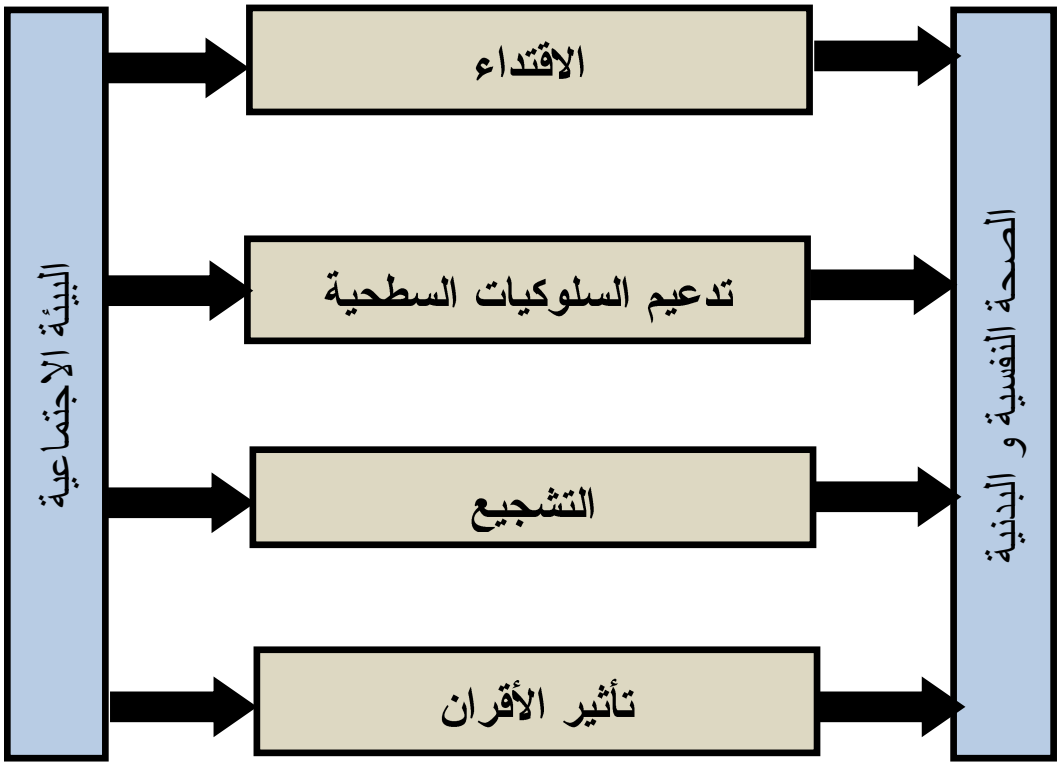
وقد اشتق هذا النموذج أدلته من واقع التحليلات الإحصائية التي أظهرت وجود أثر رئيس لمتغير المساندة الاجتماعية و عدم وجود تأثير للتفاعل بين الضغط و المساندة مما جعل البعض يطلق عليه"الأثرالرئيس". ويصور هذا النموذج من وجهة نظر اجتماعية (سوسيولوجية) و في ضوء عدد وقوة علاقات الفرد بالآخرين في بيئته الاجتماعية ، بمعنى درجة التكامل الاجتماعي للفرد ، حيث إن زيادة كمية وحجم المساندة الاجتماعية له تأثيرات إيجابية على الصحة النفسية للفرد وإحساسه بالرضا عن حياته ، والتوافق مع بيئته سواء كان واقعا تحت الضغط أم لا .(النملة، 2016 : 41).

وبالتالي فإن هناك علاقة عالية بين صحة الفرد العضوية و النفسية و طبيعة علاقاته مع الآخرين، فالعلاقة الطيبة التي يتمكن الفرد من خلالها تلقي الدعم المادي و المعنوي و إشباع حاجاته تساعده على الحفاظ على صحته العضوية و النفسية و ترفع معنوياته. (خميسة ، 2013 :81).

كما يؤثر نقص المساندة في هذا النموذج سلبيا على الجوانب الاجتماعية للفرد المتمثلة في انخفاض مستوى المشاركة الاجتماعية مع الآخرين ، والإحساس بالعزلة ، والوحدة النفسية ، والاغتراب .(نسرين بنت صلاح ، 2008: 46) كما أوضحت نتيجة دراسة"**ويلر وآخرون**"**(Wheeler, et al).(1983)** أن

الأفراد الذين لديهم تفاعلات اجتماعية ضعيفة لديهم شعورمرتفع بالوحدة النفسية.(السرسي و عبد المقصود ، 2001 :9).

وفي الصورة القصوى فإن النموذج الأثر الرئيس يفترض أن زيادة المساندة الاجتماعية يؤدى إلى زيادة تحسن أو طيب الحياة بصرف النظر عن المستوى الموجود للمساندة وتتوفر بع ض الأدلة على أن الأثر الر ئيس للمساندة على النتا ئج الصحية يحدث من التنافر بين الأشخاص المنعزلين اجتماعيا (أي أولئك الذين لديه م علاقات اجتماعية قليلة جدا) وأول ئك الذين لديه م مستويات متوسطة أو عالية من المساندة وعلى الرغ م من أن الدليل ليس قطعيا فإنه يفتر ض وجود عقبة ولو لحد أدنى من الاتصال الاجتماعي إذ أنها مطلوبة لتؤثر على الحالة مع حدوث تحسن في النتا ئج الصحية كلما ارتفع مستوى المساندة عن هذه العتبة الفارقة. (الصفدي ، 2013 :26).



شكل رقم (02) يوضح نموذج التأثير الرئيسي للمساندة الاجتماعية

نقلا عن (باوية ، 2013 :56)

يلاحظ من خلال الشكل أن البيئة الاجتماعية لها تأثير فعال على الصحة النفسية و البدنية للفرد عن طريق عدة عمليات و المتمثلة في الاقتداء و التدعيم السلوكيات السطحية و التشجيع إلى جانب تأثير الأقران.

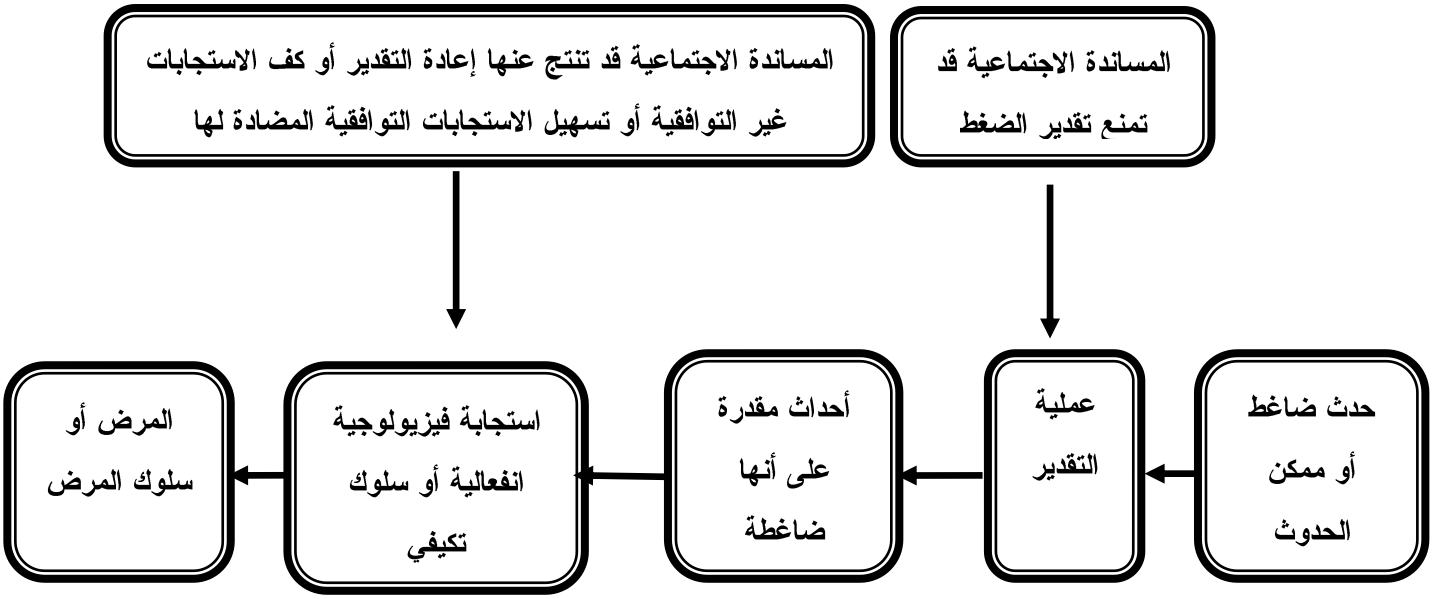
2.1- النموذج الواقي (المخفف):

تعتبر المساندة الاجتماعية أحد المتغيرات النفسية الاجتماعية المعدلة ، أو الملطفة ، أو الواقية للعلاقة بين أحداث الحياة الضاغطة و الإصابة بالمرض على اعتبار أن المساندة ترتبط سلبا بالمرض ، فمن خلال المساندة الاجتماعية التي يتلقاها الفرد من أعضاء أسرته و أصدقائه ، والمتمثلة في العلاقات الدافئة الحميمية تقل نسبة الأشخاص الذين يتعرضون للإصابة بالمرض. (عودة، 2010: 62).

ويرى "**سيلز**"**(Sills)** أنه من الضروري أن يدرك الفرد أحداث الحياة الضاغطة ، ويحاول مواجهتها ، ولكن الاستجابة المناسبة قد لا تكون متاحة له بشكل مباشر ، وبالتالي يتعرض للآثار السلبية الجسمية والنفسية ، وتقوم المساندة الاجتماعية في هذا النموذج بدور الوقاية من التعرض للآثار النفسية السلبية ، ويرى كل من "**الشناوي و عبد الرحمن**" **(1994)** أن ذلك يظهر في محورين هما:

- **المحور الأول :** يمكن للمساندة الاجتماعية أن تتدخل بين الحدث الضاغط أو توقعه وبين ردة فعل الضغط ، حيث يقوم بتخفيف أو منع استجابة الضغط ، بمعنى أن إدراك الشخص أن الآخرين يمكنهم أن يقدموا له الموارد و الإمكانات اللازمة قد يجعله يعيد تقدير إمكانية وجود ضرر نتيجة للموقف أو تقوى لديه القدرة على التعامل مع المطالب التي يفرضها عليه الموقف ومن ثم فإن الفرد لا يقدر الموقف على أنه شديد الضغط .

- **المحور الثاني :** تقديم المساندة في الوقت المناسب ، وذلك عن طريق تقليل أو استبعاد رد فعل الحدث الضاغط ، وقد تزيل المساندة الأثر المترتب على تقدير الضغط عن طريق تقديم حل للمشكلة ، وذلك بالتخفيف أو التهوين من الأهمية التي يدركها الشخص لهذه المشكلة .(نسرين بنت صلاح ، 2008 :46 ، 47).



شكل رقم (03) يوضح العلاقة السببية بين الضغط و المرض ونقاط عمل المساندة الاجتماعية

نقلا عن : (الصفدي ، 2013 : 23)

يشير الشكل السابق إلى أهمية توافر مصادر المساندة الاجتماعية في عملية تقدير الفرد لأحداث الحياة الضاغطة التي يتعرض لها في البيئة المحيطة ، والتي تقوم بدور أساسي يشكل النموذج الواقي أو المخفف للفرد من أي آثار نفسية سلبية يمكن أن يتعرض لها في حياته.(صلاح حمدان ، 2017 ، ص 56).

3.1- نموذج الارتباط :

يرى**(Bowlby)** مؤسس نظرية الارتباط ، أن المساندة الاجتماعية التي يقدمها الأهل و الأصدقاء لا تعوض الفرد عن النقص الكبير الذي حدث له بسبب فقد شخص عزيز، كونه قد فقد الشخص الذي يمثل علاقة ارتباط معه.

وهناك نوعان من الشعور بالوحدة النفسية هما:

- الشعور بالوحدة الوجدانية.
- الشعور بالوحدة الاجتماعية.

والمساندة الاجتماعية تؤثر في الشعور بالوحدة الاجتماعية ، أما الحالة المزاجية (متزوج – أرمل) ، فهي تؤثر في الشعور بالوحدة الوجدانية ، وذلك لأن غياب الارتباط الوجداني مع الشكل الذي يتعلق به الفرد يؤثر في الشعور بالوحدة الاجتماعية ، وقد أيدت بعض الدراسات نموذج الارتباط ، و عدت تعبير الفرد عن خبراته الوجدانية ، سواء بالكتابة أم الحديث ، يؤدي إلى تحسن حالته الصحية ، بل إن الكلمات يستخدمها في وصف الصدمة تنبئ عن مدى تحسن حالته الصحية البدنية أو النفسية. (القطراوي ، 2013 :25).

4.1- النموذج الشامل:

وضع هذا النموذج "**ليبرمان و بيرلن**" **(Liberman & Pearlin)** وجرى إعادة تطويره في عام (1981) ويشير النموذج إلى أن المساندة الاجتماعية لا يمكن أن تحقق تأثيرها حتى قبل وقوع الحدث الضاغط على النحو الآتي:

– يمكن أن تحد المساندة الاجتماعية من احتمالية وقوع الحدث الضاغط.

– إذا وقع الحدث الضاغط فإن المساندة من خلال تفاعلها مع العوامل ذات الأهمية قد تعدل أو تغير من إدراك الفرد للحدث، و من ثم تلطف أو تخفف من التوتر المحتمل.

– إذا وصل التوتر إلى درجة تجعل الحدث المتوقع يغير من وظائف الدور يمكن للمساندة أن تؤثر في العلاقة بين الحدث الضاغط و الإجهاد المصاحب.

–يمكن أن تؤثر المساندة الاجتماعية في استراتيجيات المواجهة أو التعامل مع الحدث الضاغط ، وبذلك تعدل من العلاقة بين الحدث و ما يسببه من إجهاد.

بمقدار الدرجة التي ينحدر عندها الحدث الضاغط فإن عوامل شخصية مثل تقدير الذات ، تمكن المساندة من التعجيل في الحد من هذه الآثار.

–قد يكون هناك تأثير مباشر من المساندة في مستوى التوافق.

و بذلك يرى أنصار هذا النموذج أن دور المساندة بوصفه عاملا مخففا للتوتر أكثر تعقيدا مما يتخيله الآخرون . (عبد صلاح ، 2019 :20 ، 21).

من خلال هذا العرض للنماذج المتصلة بالمساندة الاجتماعية يمكن لنا القول أنها تحمي الفرد من هيمنة الحدث الضاغط وتأثيراته السلبية ، وتعزز الثقة بالنفس لديه وتجعله يجابه و يستقبل حياته اليومية سواء كان تحت الضغط أم لا ، كما أنها تحد من احتمالية وقوع الفرد في شراكها.

2 – النظريات المفسرة للمساندة الاجتماعية:

1.2–النظرية البنائية:

يشير "**علي**" (**2005**) إلى أن علماء المدرسة البنائية ركزوا على تدعيم بناء شبكة العلاقات الاجتماعية المحيطة بالفرد ، لتعدد مصادرها و لزيادة حجمها و توسيع مجالاتها ، لتوظيفها في خدمة الفرد ، و في طبيعة الحال ، أي أنه كلما زاد حجم المساندة و تنوعت مجالاتها ، فإن ذلك سيجعل من الفرد أكثر قوة في مواجهة الحياة الضاغطة وأقل تأثرا بالاضطرابات النفسية ، وتقوم هذه النظرية أساسا على افتراض أن الخصائص الكمية لشبكة المساندة تؤثر على التفاعلات المتبادلة بين الأفراد وعلى عملية التوافق ، و تعزز المواجهة الإيجابية لهذه الأحداث دون إحداث آثار سلبية أو اضطرابات نفسية على الفرد.(صلاح حمدان ، 2017 :60).

2.2 – النظرية الوظيفية :

يرى "**كابلن وآخرون**" **(Kaplin et al)**أن علماء المدرسة الوظيفية ركزوا على وظيفة العلاقات المتداخلة في شبكة العلاقات الاجتماعية المحيطة بالفرد و التي تشعره بالانتماء لتلك الشبكة و تعمل على مساندته في الظروف الصعبة التي يواجهها داخل البيئة ، وأكدت هذه النظرية على تعزيز أنماط السلوك المتداخل في شبكة هذه العلاقات بهدف زيادة مصادر الدعم للفرد ، و قد وجه كل من "**دك**" و "**سيلفر**"بعض الانتقادات لهذه النظرية.

– فشل الباحثين في تحديد أي نوع من الدعم يكون مفيدا للأفراد الذين يمرون بأحداث ضاغطة.

– لم يتوصل علماء هذه النظرية أيضا إلى تحديد أنواع الدعم و الأوقات التي يحتاج إليها الفرد. (خميسة ، 2013 :85).

3.2– نظرية التبادل الاجتماعي:

ينظر إلى العلاقات على أنها تتكون من تبادل المصالح و الفوائد ، أي أن الأفراد المشتركين في علاقات تبادل يفترضون أن تقديم فائدة أو منفعة يرتبط بتلقي الفرد منفعة أخرى في المقابل ، وأن تلقي المنفعة يعدّ دَيْنا ملزما بإعادة تقديم منفعة في المقابل ، وأي خلل في هذا التبادل المتوقع يؤدي إلى ردود فعل وجدانية سلبية ، ومن بين العوامل الهامة التي تؤثر على أهمية تلك الاعتبارات نوعية العلاقة إذ أن التكافؤ مهم في علاقات العمل (علاقات ملزمة) وكذلك في العلاقات الودية (علاقات الأصدقاء). (الصبان، 2003 :31).

كما أن درجة الإشباع والحرمان تلعبان دورا هاما في العلاقات الاجتماعية، وتتأثر بعوامل العرض والطلب مثل المعاملات الاقتصادية، فالشخص الذي يكون مصدرا للإشباع مطالب في المقابل بخدمات لإشباع حاجته و هذه الخدمات ترتفع قيمتها و تنخفض مقارنة مع خدمات الإشباع التي يقدمها للآخرين. (خميسة ، 2013 :86).

ويشير (**إحسان محمد الحسن، 2005**): إلى أن هذه النظرية تستند إلى عشرة مبادئ كما يلي:

– الحياة الاجتماعية التي يعيشها الفرد هي عملية أخذ و عطاء أي تبادل بين شخصين أو فئتين أو جماعتين أو مجتمعين.

– العطاء الذي يقدمه الفرد أو الجماعة للفرد الآخر أو الجماعة الأخرى هو الواجبات الملقاة على عاتقه ، بينما الأخذ الذي يحصل عليه الفرد من الفرد الآخر هو الحقوق التي يتمتع بها بعد أدائه للواجبات.

– تتعمق العلاقات و تستمر و تزدهر إذا كان هناك ثمة موازنة بين الأخذ و العطاء أي بين الحقوق والواجبات المناطة بالفرد أو الجماعة.

– تتوفر العلاقات أو تنقطع أو تتحول إلى علاقات هامشية في أحسن الأحوال إذا اختل مبدأ التوازن بين الأخذ و العطاء بين الشخصين المتفاعلين .

– يمكن تسجيل واجبات الفرد و حقوقه على قائمة ويمكن تحويل الواجبات و الحقوق إلى بيانات كمية بطريقة لا لبس فيها بين الموازنة أو عدم الموازنة وبين الواجبات و الحقوق.

– إذا تكررت الحقوق أو الامتيازات التي يستلمها الفرد فإنها تصبح أقل أهمية بالنسبة له.

– الموازنة بين الحقوق و الواجبات لا تتحدد بالمجالات المادية بل تتحدد أيضا بالمجالات القيمية والمعنوية و الروحية و الاعتبارية.

– لا تنطبق قوانين التبادل الاجتماعي على التفاعل الذي يحدث بين الأفراد بل تنطبق أيضا على التفاعل الذي يحدث بين الجماعات و المؤسسات و المجتمعات الكبيرة.

– إن نظرية التبادل الاجتماعي ليست هي قوانين شمولية كونية تعتمد على المصلحة المتبادلة بين الأفراد وإنما هي تعاليم مبدئية و إنسانية تستطيع أن تفسر الظواهر المعقدة للعلاقات الاجتماعية و السلوك الاجتماعي الذي يقوم به الأفراد و الجماعات في المجتمع.

– تعتقد نظرية التبادل الاجتماعي أن اختلال التوازن بين التكاليف والأرباح ، بين الأشخاص والجماعات لا يسبب قطع العلاقات بل تقويتها و ديمومتها ، إذ أن الطرف الذي يعطي أكثر مما يأخذ الطرف الآخر يجعل الطرف الأخير يشعر أنه تحت مسؤولية تقديم التنازلات أو المكافآت أوالواجبات تجاه الطرف الآخر ، وعندما يقوم الطرف الثاني بتقديم التنازلات للطرف الأول، فهذا يسبب تقوية العلاقات بين الطرفين كما يرى (**بيتر بلاو، P.Blau**) رائد النظرية التبادلية الاجتماعية.(أحمان،2012 :114 ، 115).

4.2- نظرية المقارنة الاجتماعية:

توضح الأبحاث التي قام بها **(Schachter)** على العلاقة بين الخوف والاندماجالناتج عن التعرض لصدمة كهربائية له آثار لدى الأفراد الخاضعين للتجربة مثل رغبة الشخص في الانتظار مع شخص آخر قد يكون في نفس الموقف ، إلا أن بعض الأبحاث أسهمت في تعديل ما توصل إليه ، وأوضحت أن الميل إلى البحث عن صحبة الآخرين يتناقص في ظل حدوث العديد من المواقف المحرجة إذ توصل إلى أن القلق قد أدى إلى خفض معدل الاندماج ، إذ أن الخوف من الرفض الاجتماعي كان هو المسيطر على رغبة الفرد في الانتظار بمفرده عندما يشعر بالحرج ، كما أن وجود انفعالات وجدانية قوية يقلل من ميل الفرد إلى التحدث مع الآخرين ، وقد ركزت بعض الأبحاث على دور التعزيز الذاتي في مواقف الضغط فعندما يواجه الأفراد تهديدا فإنهم يشتركون في مقارنات بالأشخاص الأقل كفاءة منهم في محاولة لاسترجاع كيف ينظرون إلى أنفسهم (عندما يواجه الفرد مرضا خطيرا فإنه يميل إلى مقارنة وضعه بالذين يواجهون أمراضا أخطر وظروفا أشد سوء). (الصبان ، 2003 : 30 ، 31).

وتؤكد هذه النظرية عند تعرضهم لأحداث الحياة الضاغطة و شعورهم بالحاجة للمساعدة فإنهم يسعون للاندماج و طلب المساندة من الآخرين الذين يفضلونهم أو يتساوون معهم أو الذين مروا بنفس الخبرات الضاغطة حيث يقدم لهم هذا النمط من الاندماج توازنا ومعلومات ضرورية تعمل على تحسن مواقفهم في التعامل مع تلك الأحداث الضاغطة ، أي أن الحاجة هنا أو المساندة تطلب من أفراد بعينهم دون غيرهم. (الهملان ، 2008 :54).

5.2 – النظرية الكلية:

يشير كل من "**دك**" و"**سيلفر**" **(Duck & Silver)** إلى أن هذه النظرية تؤكدها حاجة الفرد إلى المساندة الاجتماعية في المواقف الصعبة التي يمكن أن يمر بها الفرد ، وتركز أيضا على الخصائص

الشخصية التي يمكن أن تؤثر في شبكة العلاقات الاجتماعية المحيطة بالفرد و الخاضعة للمواقف الاجتماعية التي يواجهها الفرد في حياته اليومية. (باوية ، 2013 : 60 ، 61).

كما اهتمت هذه النظرية بقياس الإدراك الكلي لمصادر الدعم الاجتماعي المتاحة للفرد و درجة رضاه عن هذه المصادر، و هذا الإدراك الكلي للدعم الاجتماعي يشكل الأساس النظري لإعداد مقياس الدعم الاجتماعي. (خميسة ، 2013 :87).

ثامنا:علاقة المساندة الاجتماعية بالضغوط النفسية:

تلعب المساندة الاجتماعية دورا أساسيا في إمكانية تعزيز وتحسين التوافق الشخصي والاجتماعية للأفراد علىالرغم من مواجهة الضغوط، فالدعم الاجتماعي يعتبر عامل وسيط بين ضغوط الحياة والتوافق الاجتماعي للفرد،حيث تعمل هذه المساندة على التخفيف من وطأة المعاناة من المواقف الضاغطة.

وتشير الكثير من الدراسات السيكولوجية أن للمساندة الاجتماعية في علاقتها بالضغوط وظيفتان، وظيفة وقائية و وظيفة علاجية.

فكونها وقائية لأنها تعتبر مصدرا مهما من مصادر الدعم النفسي الاجتماعي الذي تحتاجه المعلمة للتصدي للضغوط المهنية ، فمقدار ما تتلقاه من دعم سواء كان عاطفيا أو ماديا أو معلوماتيا أو أدائيا يجعلها أكثر إدراكا و تقديرا في تقييمها للحدث الضاغط ، كما يساعدها في زيادة قدراتها و مهاراتها في مواجهة الضغوط المهنية و التعامل معها بفاعلية ، كما يكون مقدار ما تتلقاه المعلمة من مساندة سواء من الأسرة أو الأصدقاء يكون شدة الضغوط و خطورتها.

و كونها علاجية فهي تعد حاجزا أو صمام أمان للتأثيرات السلبية للضغوط ، فهي تشعر المعلمة بالأمن النفسي و الدفء و المودة و تزيد من التقدير لذاتهاو تعمل على شحن معنوياتها و تحفزها على العمل و الأداء أكثر ، و قد تسهم في الشفاء من الآثار السلبية للضغوط و ما يترتب عنها على مستوى الصحة و النفس.

ويشير **Stobe"(1996)**أن السند الاجتماعي من المصادر الهامة لمواجهة الضغوط، فوجود أشخاصيمكن الركون إليهم والثقة بهم وتقديم الاهتمام والدعم والمساعدة، ذات أهمية بالغة للحفاظ على الصحة النفسيةوالجسدية الجيدة .(آيت حمودة ، 2005 : 503).

كما لوحظ أن حدة الضغوط النفسية تؤدي إلى انخفاض المساندة الاجتماعية حيث أن الناس قد يبتعدون عن الأفراد الذين يعانون من ضغوط نفسية بصفة عامة و الأحداث الصامدة بدرجة قوية بصفة خاصة. (الصبان ، 2003 : 34).

ولقد ذهب **"روتر" (Rotter , 1990)** من أن هناك ثلاث متغيرات واقية من الأثر النفسي الذي تحدثه الضغوط و هي سماتنا الشخصية ، المتغيرات الأسرية و إمكانية وجود أنظمة للمساندة الاجتماعية لتشجيع الفرد على مواجهة الضغوط و التخفيف من حدة وقع هذه الضغوط.(أحمان ، 2012 : 117).

ووجدت دراسة أجرتها **(Medica) (1997)**،أن ضغط المعلمين في المدارس العامة في **Midwestern**، أعلى ضغط لديهم بين أولئك الذين أبلغوا عن القليل من الدعم الاجتماعي من الزملاء والأصدقاء والعائلة ،كما عانى المعلمون ذوو الضغط الشديد من الاكتئاب والتعب، وذكروا أن لديهم القليل من السيطرة على الأمور الإدارية، ولم يكن لديهم سوى القليل من الوقت لأداء وظائفهم ومهامهم الروتينية مثل الأعمال الورقية .((Johnson,2008 , p27). و في دراسة طولية على مجموعة من العمال والموظفين أن الشكاوي الوجدانية والقلق كانت مصدر تأثير على المساندة الاجتماعية المقدمة من زملاء العمل ، حيث تلقى العمال الذين ظهرت عليهم هذه الأعراض بشكل كبير مساندة أقل من زملائهم ، أي أن المساندة المقدمة من الزملاء تأثرت سلبيا بسبب التوتر وهناك العديد من العمليات التي تؤدي إلى آثار سلبية على الضغط ، إذ أن الأشخاص الذين تم إثارة حالة مزاجية فيهم ينظرون إلى الآخرين بشكل أقل إيجابية ممن يتمتعون بحالة مزاجية إيجابية ، كما أن ظروف ضغط العمل قد تقلل من اندماج الفرد مع الآخرين بسبب الخوف من أن يبدو غير كفء ، والآخر ون قد يبتعدون عن الفرد الذي يعاني من الضغط

لإجهاد الفرد مقدم المساندة ، فالأفراد الذين يعانون من الضغط يتجنبهم الآخرون مما يؤدي إلى عزلتهم في النهاية .(الكردي ، 2012 ، ص 18 ،19).

تاسعا: المساندة الاجتماعية في الإسلام:

اقتصر الباحث في هذا الموضوع ما له صلة وطيدة بالمساندة الاجتماعية المقدمة بشكل عام من طرف المجتمع و الأسرة إن أمكن ذلك.

يعتبر مصطلح المساندة الاجتماعية من المفاهيم التي أولاها الإسلام أهمية كبرى لما لها من منافع و فوائد تخدم الفرد و المجتمع على حد سواء، و من مظاهرها في المجتمع الإسلامي التكافل الاجتماعي بين أفراده من جميع شرائحه حتى للذين هم من ديانات أخرى ، و تجلى ذلك بوضوح في قوله تعالى:""**وَتَعَاوَنُواْ عَلَى ٱلۡبِرِّ وَٱلتَّقۡوَىٰۖ وَلَا تَعَاوَنُواْ عَلَى ٱلۡإِثۡمِ وَٱلۡعُدۡوَٰنِۚ وَٱتَّقُواْ ٱللَّهَۖ إِنَّ ٱللَّهَ شَدِيدُ ٱلۡعِقَابِ**" سورة المائدة ، الآية 03)و أيضا قوله تعالئ في سورة الحجرات الآية 10 " **إِنَّمَا ٱلۡمُؤۡمِنُونَ إِخۡوَةٞ فَأَصۡلِحُواْ بَيۡنَ أَخَوَيۡكُمۡۚ وَٱتَّقُواْ ٱللَّهَ لَعَلَّكُمۡ تُرۡحَمُونَ** " و أيضا قوله تعالى :"**مُّحَمَّدٞ رَّسُولُ ٱللَّهِۚ وَٱلَّذِينَ مَعَهُۥٓ أَشِدَّآءُ عَلَى ٱلۡكُفَّارِ رُحَمَآءُ بَيۡنَهُمۡۖ(سورة الفتح، الآية 29).**

فهذه الآيات الكريمة تتضمن معنى المساندة المتمثلة في الرحمة و الأخوة و الود و التعاطف بين المسلمين فلا مكان للقسوة في قلوبهم و لا تظهر الشدة إلا مع أعداء الله.

كما تبين السنة النبوية حال أفراد المجتمع في تماسكهم و تعاطفهم بصورة تشبيهية رائعة تجسد معنى التكافل الاجتماعي في قول رسول الله صلى الله عليه و سلم :"عن النعمان بن بشير قال: قال رسول الله صلى الله عليه و سلم :" **مثل المؤمنين في توادهم و تراحمهم وتعاطفهم كمثل الجسد الواحد إذا اشتكى منه عضو تداعى له سائر الجسد بالسهر و الحمى** ".أخرجه مسلم(النيسابوري،2007، كتاب البر والصلة ، باب تراحم المؤمنين و تعاطفهم ، 974).

و الآيات الكريمة و الأحاديث الشريفة كثيرة و مفصلة لهذا الموضوع حاول الباحث توضيح صورة مجملة عن مجتمعنا المسلم الذي يعيش أنوعا متعددة من المساندة الاجتماعية و خاصة المعلمات سواء من طرف الصديقات أو الأسرة أو حتى بعض المسؤولين تحت مظلة المرافقة المنصوص عليها من طرف الوصاية.

خلاصة:

لقد تم التطرق في هذا الفصل إلى مفهوم المساندة الاجتماعية بتعاريفها المتنوعة باعتبارها أنها المساندة التي يقدمها الأشخاص الذين يمثلون شبكة العلاقات الاجتماعية في أشكال مختلفة و التي تساعد المتلقي لها بتجاوز المحن و الأزمات و الضغوط التي يمر بها ، كما تم إبراز أهميتها وتوضيح العلاقة بينها و بين الضغوط النفسية المهنية ، ثم الحديث عن أبعادها و النماذج النظرية المفسرة لها.

الفصل الثالث

الضغوط المهنية مصادرها نظرياتها و نماذجها

تمهيد

أولا: لمحة تاريخية عن مفهوم الضغط

ثانيا: تعريف الضغط المهني

ثالثا: بعض المفاهيم التي لها علاقة بمفهوم الضغوط

رابعا: تعريف الضغوط في البيئة المدرسية

خامسا: عناصر الضغط

سادسا: أنواع الضغوط المهنية:

سابعا: مصادر الضغوط المهنية لدى المعلمين

ثامنا: آثار الضغوط المهنية لدى المعلمين

تاسعا:النظريات المفسرة للضغوط

عاشرا: النماذج المفسرة للضغوط المهنية

خلاصة:

تمهيد:

لقد نالت الضغوط المهنية اهتمام الكثير من العلماء و الباحثين في مجال علم النفس الصناعي و التنظيمي لما لها من آثار سلبية على صحة العاملين و المنظمات، حيث أكدت دراسات عديدة أن العاملين داخل المنظمات و المؤسسات يتعرضون لمصادر متعددة من الضغوط أثناء تأديتهم لأعمالهم فيصابون بحالات من القلق و التوتر وعدم الاستقرار ، كما يؤثر سلبا على حالتهم الصحية و النفسية و السلوكية فيظهر عليهم بعض الأمراض كالقرحة المعدية و ضغط الدم و أمراض القلب ، و الإحباط و الاكتئاب وتدن في مستوى إنتاجيتهم و ترك العمل و كثرة الغياب و الشكاوى.

وتعد مهنة التعليم من أهم المهن لأنها تمد المجتمع بالعناصر البشرية المؤهلة علميا و اجتماعيا و فنيا و أخلاقيا ، و بالرغم من ذلك تعد مهنة التعليم من أكثر المهن التي تسبب توترا نفسيا و إجهادا عصبيا و جسميا للمعلم بسبب ضغوط مهنة التدريس بشكل عام.(عساف و عساف ، 2007 : 136).يعتبر المعلم بصفة عامة و المعلمة بصفة خاصة جوهر العملية التربوية و ذلك للأهمية و مكانة الدور الذي تقوم به في المجال التربوي، و تتعدد و تتداخل أدوار المعلمة بين الدور المعرفي و الدور التقويمي والدور الإداري. ويتأثر أداء تلك الأدوار بالعوامل الشخصية لها و البناء الاجتماعي و التنظيمي لمهنة التعليم كمهنة تتطلب مستويات عالية من الكفاءة للالتحاق بها.

وقد أشار الكثير من الدارسين لضغوط العمل إلى أهمية المعلم و دوره في التربية و التعليم من خلال دراساتهم التي هدفت إلى تطوير المهنة و إبراز أهميتها في تطوير المجتمعات ، فلابد من العناية به لأنه العنصر الحاسم في نجاح العملية التعليمية التعليمة لذلك يجب الاهتمام بأوضاعه المادية و المعنوية و الاجتماعية التي تؤدي إلى تحسين الأداء و تحسين المخرجات التعليمية ، مما يزيد رضاه الوظيفي و حماسه للمهنة و الاستعداد النفسي لها بدلا من تكريس جهوده للبحث عن موارد إضافية أخرى للعمل معا مما يؤدي إلى تدني مستوى الأداء و تعرض مهنة التعليم للخطر و يعرض المعلم و الطلبة إلى مشكلات تربوية نفسية مختلفة.(حمايدة ، 2011 : 299 – 300).

وقد توصلت دراسات كثيرة أجريت في البيئتين العربية و الأجنبية إلى أن هناك عوامل كثيرة تقف وراء ارتفاع مستوى الضغط النفسي عند أعضاء الهيئة التدريسية ، كما أكدت إلى وجود عوامل مرتبطة بالظروف المادية و المحيطة بالعمل كالإضاءة و التهوية و موقع العمل و العمل المدرسي و الإدارة المدرسية ، و أخرى مرتبطة بالظروف البيئية بمكوناتها السياسية و الاجتماعية و الاقتصادية التي تحدث مستوى الضغط النفسي لدى المعلمين(المساعيد ، 1993 : 14).

و يتضمن هذا الفصل: مفهوم الضغط المهني لغو اصطلاحا، و تطوره عبر الحقب الزمنية المتتالية، و تعريفه تبعا لمختلف الاتجاهات، و عناصره، و أهم الأنواع و آلية حدوثه، و مصادره و بعض النظريات و النماذج المفسرة له.

أولا: لمحة تاريخية عن مفهوم الضغط:

لم يظهر مفهوم الضغط حديثا فقد اشتقت كلمة **" Stress"** من الفعل اللاتيني **"Stringere"** الذي يعني : ضيق على ، ضغط ، أوثق ، و منه أخذ الفعل الفرنسي **"Etreindre"** بمعنى طوق بجسمه و بذراعيه ضاغطا بقوة ، مع أحاسيس متناقضة لأنه بالإمكان تطويق شخص على قلبه ، على صدره و خنقه أيضا ، و يوصلنا فعل خنق إلى فعل ضايق و منه إلى كلمة شدة " **Détresse"** التي اشتقت بدورها من فعل **"Stringere "** الذي يعني الشعور بالزهد و الوحدة ينتابنا في حالة قاهرة (عوز ، خطر ، ألم ...)(عقون ، 2012 2: 3 ، 33).

ويرى البعض أن أول من استعملها هو " **ابن سينا**" من خلال التجربة التي قام بها و المعروفة بتجربة " الحمل و الذئب" و التي تبين أثر الضغط النفسي على الحيوان و الذي قد يؤدي إلى الموت كما حدث مع الحمل(علوطي ، 2008 :10).

وتعود جذور هذا المصطلح إلى بدايات القرن العشرين **(Spiellberger , 1979)** و أطلقت عليه مسميات عدة ، إذ تشير قواميس اللغة إلى أن هذا المصطلح مرادف للشدة **(Strain)** و تعني الإجهاد أو التوتر ، و تعني باللاتينية التعرض للضغوط ، و استعمل في اللغة الانجليزية لأول مرة **"Distress"** أي الكرب و **"Hardship"** أي الضيق و **"Adversity"** أي الشدة . وقد شاع استخدامه في علم النفس و الطب النفسي، و تمت استعارته من الدراسات الهندسية و الفيزيائية، حينما كان يشير إلى الإجهاد **Strain**، والضغط **Press**، و العبء **Load**.(الغرير و أبو أسعد ، 2009 : 21).

و يرى "**مارشال**"(**Marchall and Cooper , 1979**)إن الاشتقاق اللغوي للمصطلح مشتق من اللغة اللاتينية ، وقد استخدمت شعبيا في القرن 17بمعنى الشدة، الحزن، البلاء، طوال القرنين (18-19) أصبحت الكلمة تشير إلى القوة، الضغط، الإجهاد، إضافة إلى أن المصطلح ازدادانتشارا

وتداولافي علم الهندسة، علم الفيزياء، كذلك استخدام مصطلح الضغوط المهنية في مجال الإدارة ، وحظي باهتمام العديد من الباحثين وكُتاب السلوك التنظيمي ، وقد وجهت جهودهم نحو التعرف على طبيعة ضغطالعمل ، ومسبباته والآثار المترتبة عليه، ومعاناة الإدارة من ضغط العمل تمثل أحد الجوانب الهامة في حياة المنظمات الحديثة (الكخن، 1997 : 10).

وفي القرن 19أخذ مصطلح الضغط الاتجاه المعاصر والذي يرجعه إلى قوة مرغمة ، ومثيرات وجهود كبيرة للمواد والأعضاء ، ويعد الفرنسي (**Claude Bernard**) "**كلود برنارد**"**(1865)** من الأوائل الذين أعطوا تفسيرا لآثار الضغط على السلوك ، إذ يرى أن ردود الأفعال الناتجة عن الضغطتهدف إلى الحفاظ على توازن الجسم ، ويرى كذلك أن كل الأنظمة والأنساق الحية باختلافا تهم ليس لهم إلا هدف واحد ، وهوالبقاء على وحدة شروط الحياة في " المجال الداخلي." إذن توجد خاصية للكائنات الحية تتمثل في القدرة على إبقاء التوازن الداخلي، واستقرار في المجال الداخلي هو شرط " الحياة الحرة والمستقلة " في مواجهة محيط متغير (دين، 2015: 35).

كما بدأ الاهتمام بموضوع الضغط النفسي على يد "**والتر كانون**" **(Walter Cannon)** الذي استخدم في العشرينات من هذا القرن مصطلح التوازن الجسمي للتدليل على ميل العضوية لاستنفار مصادرها بهدف المحافظة على "توازنها" و "قوة البقاء" لديها. و قد بينت دراسات **(Cannon)** أن العضوية عندما تدرك خطرا في البيئة المحيطة فإن جسمها يستجيب لهذه الحالة الطارئة بتغييرات فسيولوجية تتضمن استجابة " **قاتل أو اهرب** " **(Fight or Flight).** و هذه الاستجابة على ما يبدو استجابة تكيفية كونها تمكن الفرد من الاستجابة السريعة نحو التهديد . و لكنها في الوقت ذاته قد تحدث خللا في الوظائف الفيزيولوجية و الانفعالية مما قد يسبب مشكلات صحية على المدى البعيد ، و بخاصة اذا استمر التعرض للتوتر على فترة زمنية ممتدة(الترتوري و القضاة ، 2006 : 218 219).

كما يعد **(Hans Selye)** الرائد الأول الذي قدم مفهوم الضغوط النفسية إلى الحياة العملية حيث أوضح أن للضغوط دور مهم في إحداث معدل عال من الإنهاك و الانفعال الذي يصيب الجسم، إذ أن أي إصابة جسمية أو حالة انفعالية غير سارة كالقلق و الإحباط لها علاقة بالضغوط . فبين (1950 – 1946) صاغ هذا العالم مجمل نظريته التي تحدث فيها عن مفهوم الضغوط (الإجهاد) ، الذي أحدث فيه تطويرا بعد آخر إلى أن وصل إلى أنه عبارة عن رد فعل لا نوعي لجسم ما على أي تأثير بيئي و هو آخر المفاهيم التي وضعها ، حيث يؤكد على وجود آثار للضغوط على العمليات الفسيولوجية للعضوية ، و قد أطلق عليها اسم : متلازمة التكييف العام (**General adaptation syndrom)** و يشير" **عسكر علي**"إلى أن عبارة الضغوط تستخدم للدلالة على حالتين مختلفتين ، فـــــي الأولى تشير إلى الظروف البيئية التي تحيط بالفرد والتي تسبب له نوعا من الضيق و التوتر و ضمن هذا الإطار فإنها تشير إلى وجود مسببات مختـــلفة أو مصادر خاصة بالضغوط . أما في الحالة الثانية فإنها تشير إلى ردود الفعل الداخلية التي تحدث بسبب هذه المصادر أو الشعور غير السار الذي يعطي تسمية الضغوط (مكناسي ، 2007 : 66).

و يصف **(Selye)(1962 ، 1975)** تأثيرات الضغوط في الجسم بأنها سلسلة من ردود الفعل الهرمونية التي يمكن تحديد نتائجها كميا. ويصف هذه ردود الفعل بأنها متلازمة تكيفية عامة تشتمل على ثلاث مراحل متميزة: مرحلة الإنذار التي يستخدم خلالها الكائن قدراته الدفاعية ، ومرحلة المقاومة التي يزيد فيها من استخدام آلياته الدفاعية ، وأخيرا ، مرحلة استنفاد طاقاته حيث لا يستطيع الجسم أن يتحمل الضغوط. وفي هذه المرحلة يمكن أن يحدث المرض أو الوفاة. (Harvey, 2002, p8)

أمـــا "**كولمان**"**(Coleman, 1988)** فقد أشـــار إلى أن الاهتمـــام بالضغوط فـــي مجـــالالعمل قد تم الانتباه إليها أول مرة في أمريكا عام (1956) حيث كانت حادثـــة صغيرة لأحد العاملين سببا في النظر إلىالعلاقة بين الضغوط والعمل على أنها علاقة مهمة جدا .وظهر الاهتمام بضغوط العمل بشكل

جلي بعد دراسة "**وولفوكاهن وسنوك**" **(Wolf, Kahn &Snock, 1964)** التي تناولت الاتجاهات اللاحقة في التعامل مع الضغوط. وقام "**كوبر وباين**" **(Cooper &Payne, 1969)**بتدوين وجمع مجموعة بعض أعمال الباحثين والدارسين لمخاطر ضغوطالعمل والجوانب المعاصرة للحياة العملية ومدى تأثيرها في ظهور الضغوط والاستراتيجيات الملائمة لإدارتهـــا فيكتابهما بعنوان "الاهتمامات الحديثة بالضغوط التنظيمية". وقد بلغ الاهتمام بضغوط العمل ذروته عام (1982) حيثضمت الأعمال التي قام بها كل من "**جولدبيرجـــر وبريزنيتز**" **(Goldberg & Breznitz)**حول الضغوط في مجالالعمل حيث تناولا بالدراسة العمليات السيكولوجية والبيولوجية للضغوط، ونماذج البحث ومسببات الضغوطالشائعة، وكيفية مواجهتها(معوش و صرداوي ، 2016 : 461).

ثانيا: تعريف الضغط المهني:

يختلف مفهوم الضغوط باختلاف وجهات النظر حوله من باحث لآخرو بحكم اختلاف التخصصات و النظريات المفسرة له ، لذا يصعب وضع تعريف متفق عليه لمفهوم الضغوط ، و ترى (جاد الله ، 2002) أن هناك ثلاثة اتجاهات لتحديد مفهوم الضغط، الاتجاه الأول يتناول الضغط باعتباره أحد المثيرات**(stimuli)**أوالمنبهات التي توجد في البيئة وتحدث تأثيرها في الفرد، أما الاتجاه الثاني فإنه يعرف الضغط استنادا إلىنتائجه والتي تتمثل في الاستجابة **(Reponse)**التي يتخذها الفرد نحو المثير أو مصدر الضغط .أما الاتجاه الثالث فيبينأن هنالك ثلاثة مكونات لضغوط العمل هي المثيرات أو مسببات الضغط، والاستجابة، والتفاعل بين المثير والاستجابة(البشابشة ، 2005 : 332).

1-تعريف الضغط لغة:

جاء في معجم (لسان العرب، المجلد السابع، ص 342) كلمة ضغط: الضَّغْطُ و الضُّغْطَةُ: عصر شيء إلى شيء، ضغطه، يضغطه ضغطا: زحمه إلى حائط و نحوه، ومنه ضغطة القبر، و في الحديث: لَتُضْغَطُنَّ على باب الجنة: أي تزحمون، ويقال: ضغطه: إذا عصره و ضيق عليه و قهره.

أما الدلالة اللغوية لكلمة "ضغط " في المجال الإنساني فهي تعني الضيق و القهر و الاضطرار ، كما أنها تعني الزحمة و الشدة و المجاحدة بين الدائن و المدين . كما أن من معاني هذه الكلمة الدلالة على الرجل الضعيف في رأيه مما يؤثر على علاقته و وضعه مع الآخرين(جمعة ، 2007 :11).

و في السياق اللفظي للمصطلح يفرق "**عبد المعطي**"(**2006**) بين ثلاثة معاني:

- **الضواغط: Stressors** و يشير إلى تلك القوى و المؤثرات التي توجد في المجال البيئي ، الفيزيقي ، الاجتماعي ، النفسي ، و التي يكون لها القدرة على إنشاء حالة ضغط ما.

- **أما الضغوط : Stress** فتعبر عن الحادث ذاته ، أي وقوع الضغط بفاعلية الضواغط أي أن الفرد وقع تحت طائلة ضغط ما.

- أما **الانضغاط:Strain** فتشير على حالة الانضغاط التي يعانيها و يئن منها الفرد و التي تعبر عن ذاتها في الشعور بالإعياء و الإنهاك ، و يعبر عنها الفرد بصفات مثل أنه خائف ، قلق ، مشدود ، متوجس ، متوتر ...الخ.(صلاح حمدان ، 2017 : 68 ، 69).

2- تعريف الضغط المهني اصطلاحا:

لقد استخدم الباحثون العديد من الكلمات لتعريب هذه الكلمة ، بالإضافة إلى الضغوط تستخدم كلمة (انتصاب – شدة – الكرب – ضائقة – اضطهاد – وطأة – توتر – مشقة – شد – تأزم نفسي – تعب نفسي – ضغط انفعالي – أزمة) فهذه الكلمات لها علاقة بالضغوط و تعبر عنها ، و هذا ما أدى إلى صعوبة وصف أو إعطاء تعريف محدد لمفهوم الضغط ، ويبرز **(لازاروس)** هذه التعددية إلى كثرة الميادين و المجالات التي يستخدم فيها هذا المفهوم(عاشور ، 2012 : 188).

كما يشير هذا المفهوم إلى وجود عوامل خارجية ضاغطة على الفرد سواء بكليته أو على جزء منه، وبدرجة توجد لديه إحساسا بالتوتر، أو تشويها في تكامل شخصيته. وحينما تزداد شدة هذه الضغوط فإن ذلك قد يفقد الفرد قدرته على التوازن ، ويغير نمط سلوكه مما هو عليه إلى نمط جديد ، وللضغوط النفسية آثارها على الجهاز البدني و النفسي للفرد . والضغط النفسي حالة يعانيها الفرد حين

يواجه بمطلب ملح فوق حدود استطاعتها و حين يقع في موقف صراع حاد(فرج وآخرون ، 1989 : 256).

وورد في معجم "**ويبستر**" (**Webster's new world dictionnery**) **أن** الكلمةتعني القوة المجهدة، ويقال أيضا إنه القوة التي تقع على الجسم مما يحدث تغييرا في شكله كأثر لهذه القوة. كما تشير اللفظة أيضا إلى القوة المضادة التي يواجه بها الفرد ما يقع على جسمه من ضغط و إجهاد من قوى خارجية. كما تعني أيضا الإثارة البدنية أو العقلية . أما المعاجم المتخصصة فقد عرفت الضغط بأنه توتر أو صراع أو حالة من التوتر النفسي الشديد(الطريري ، 1994 : 7، 8).

وحسب "**توبير سيلامي**" فكلمة **"Stress"** انجليزية مشتقة على وجه الاحتمال من **" Detress "** (الأسى) "بؤس" ، "إنهاك" وتستخدم عند "**هانز سيلي**" (**1936**) للدلالة على الاستجابة الإجمالية ، غير النوعية ، العضوية ، استجابة لكل مطلب يطلب منها(وجيه أسعد ، 2001 : 2136).

ويشير المعجم الوجيز إلى أن الأصل اللغوي لكلمة الضغط هو " ضغطة " ضغطا : عصره و زحمه ، أي شدد و ضيق ، والضغط في الطب هو ضغط الدم الذي يحدثه تيار الدم على جدران الأوعية الدموية ، و في الهندسة هو القوة الواقعة على وحدة المساحات في الاتجاه العمودي عليها ، و في الطبيعة الضغط الذي يركز على نقطة معينة بفعل الثقل الذي يحدثه عمود الهواء على هذه النقطة ، و يؤثر عليها في جميع الاتجاهات(حسين و حسين ، 2006 : 16).

و جاء في معجم علم النفس و الطب النفسي، هو حال من الإجهاد الجسمي و النفسي، و المشقة التي تلقى على الفرد بمطالب و أعباء عليه أن يتوافق معها. وقد يكون الضغط أو الانعصاب داخليا أو بيئيا ، وقد يكون قصيرا أو طويلا . وإذا طال هذا الضغط و أفرط فقد يستهلك موارد الفرد و يتعداها إلى انهيار أداء الوظائف المنظم ، أو يؤدي إلى تفكك (جابر و كفافي ، 1995 : 3749).

و من الضغوط وفق االتجاهات الثلاثة ما يلي:

تعريف "**بارون**"**(Baron,1983)**لضغط العمل بأنه:"استجابات جسمية و نفسية و سلوكية للأفراد في مواقف تكون متطلباتها الحالية أكبر من قدرات الأفراد على التأقلم معها "(المعشر، 2009: 16).

و يعرف كل من **(Lazarus & Folkman , 1984)**الضغط بأنه:" التوتر الناجم عن التفاعل بين الفرد و بيئته عندما ينظر الفرد إلى مطالب البيئة على أنها تتجاوز قدراته الفردية " .

(Cameroun et al, 2010 : 767)

ويعرف"**جيبسون و زملاؤه** " **(Gibson & al , 1994)**الضغط بأنه:"استجابة متكيفة تعدلها الفروق الفردية أو العمليات النفسية ، و التي تنشأ نتيجة عمل أو موقف أو حدث يفرض على الفرد مطالب نفسية أو جسدية عالية"(حسين مريم ، 2009 : 332).

ويعرف **(هيجان، ،23:1998)** :الضغوط المهنية أنها "تجربة ذاتية لدى الفرد تحدث نتيجة لعوامل فيالفرد نفسه أو البيئة التي يعمل فيها، بما في ذلك المنظمة، حيث يترتب على هذه العوامل حدوث آثار أو نتائججسمية أو نفسية أو سلوكية على الفرد تؤثر بدورها على أدائه للعمل، مما يستلزم معالجة هذه الآثار وإدارتهابطريقة سليمة."

عرفها "**الكاهاني**"**(2000)** هي:"عبارة عن مجموعة من التأثيرات الداخلية لدى الموظفين، و تنجم عن التفاعل بين العوامل التنظيمية أو الاجتماعية والمكونات الشخصية لهم ، وقد تؤدي إلى اضطرابات جسمية أو نفسية أو سلوكية ، مما يدفعهم إلى الانحراف عن الأداء الطبيعي لأعمالهم"(شديفات و أبو صاع ، 2019 : 62).

وتعرف أيضا(**العمارة،2001**)أن مفهوم الضغوط يشيرإلى كيفية استجابة الفرد للأحداث أو المتغيرات البيئية في حياته اليومية، وهذه المتغيرات ربما تكون مؤلمة تحدث بعض الآثار الفسيولوجية ، مع أن تلك التأثيرات تختلف من فرد لآخر تبعا لتكوين شخصيته و خصائصه النفسية التي تميزه عن الآخرين ، وهي فروق فردية بين الأفراد(صبيرة و إسماعيل ، 2015 : 153).

ووفقا لتعريف "**ليت**" و "**كرك**"**(Litt & Turk2005)**,هي:"شعورالفرد بمشاعر سلبية غير سارة وإحساسه بالقلق عند مواجهته لمشكلات تهدد كيانه و تتجاوز قدراته لحل تلك المشكلات و التخلص من ضغوطها ، وهي عملية نفسية تحدث للفرد عندما يدرك بأن بيئته أو ذاته مختلف تماما عما يرغب به". (الحريري ، 2018 : 15).

وعرفه "**ربيع**" **(2010)** بأنه: " حالة يتعرض فيها العامل للتوتر بشكل دائم بسبب مواقف تتجاوز قدرته على التحمل "(أبو زيد ، 2018 : 07).

و افترض **(عقال وأمجد ومحمود وحسان ومالك) (2010)** أن الضغط هو عملية نفسية فسيولوجية ، تنتج عن تفاعل الفرد مع البيئة وتؤدي إلى اضطرابات تسبب في الأنظمة الفسيولوجية والنفسية و الاجتماعية ، اعتمادا على الخصائص الفردية وخصائص العمليات النفسية.

(Ekundayo&Kolawole ,2013 ,212)

و يعرف "**عبد الستار إبراهيم**" الضغط بأنه:"أي تغير داخلي أو خارجي من شأنه أن يؤدي إلى استجابة انفعالية حادة و مستمرة ، و بعبارة أخرى، تمثل الأحداث الخارجية– بما فيها ظروف العمل أو التلوث البيئي أو السفر أو الصراعات الأسرية – ضغوطا ، مثلها في ذلك ، مثل الأحداث الداخلية أو التغيرات العضوية كالإصابة بالمرض أو الأرق أو التغيرات الهرمونية"(عبد الستار ، 1998 :188).

و يعرف أيضا بأنه : "مجموعة من المثيرات التي تتواجد في بيئة عمل الأفراد و التي ينتج مجموعة من ردود الأفعال التي تظهر في سلوك الأفراد في العمل ، أو في حالتهم النفسية و الجسماني، أو في أدائهم لأعمالهم نتيجة تفاعل الأفراد مع بيئة عملهم التي تحوي الضغوط"(عبد الباقي، 2001 : 283).

وتعرف أيضا بأنها:" اختلال وظيفي في المنظمة أو المؤسسة التي يعمل بها الفرد ، و يؤدي هذا الاختلال إلى انخفاض مستوى الرضا الوظيفي و ضعف الأداء و انخفاض مستوى الفاعلية"(عبده فليه و عبد المجيد ، 2005 : 305).

ويمكن تعريف الضغط بأنه :"جميع التفاعلات بين الشخص وبيئته التي ترتبط فيها حالات الضغط بردود فعل القلق من خلال تصور وجود تهديد" (Dumont et Plancher, 2001, p13)

ويعرف **(Beehe & Newman)** ضغط العمل بأنه:"عبارة عن حالة تنشأ بسبب تفاعل العوامل المتعلقة بالعمل مع خصائص العاملين تحدث تغييرا في الحالة البدنية أو النفسية للفرد و تدفعه إلى تصرف بدني أو عقلي غير معتاد "(Faessler & Moulin, 2004, p24).

و تعرفه الرابطة الوطنية للصحة و السلامة المهنية في الولايات المتحدة بأنه:"حالة من الإثارة و الاستجابات الانفعالية و الجسمية المؤلمة، والتي تحدث عندما تكون متطلبات الوظيفة أو المهنة غير ملائمة لاحتياجات الفرد أو قدراته و طاقاته "(الملي و علي، 2011: 256، 257).

أما بالنسبة للوكالة الأوروبية للسلامة والصحة في العمل، تحدث حالة من الضغط عندما يكون هناك اختلال بين إدراك الفرد للمتطلبات التي تفرضها بيئته وإدراكه لموارده الخاصة للتعامل معها. وعلى الرغم من أن عملية تقييم المتطلبات والموارد النفسية ، فإن آثار الضغط ليست ذات طبيعة واحدة فقط. كما أنها تؤثر على الصحة البدنية والطمأنينة والإنتاجية (Légeron , 2008 , p812)

ثالثا: بعض المفاهيم التي لها علاقة بمفهوم الضغوط:

1 -**الإحباط:**

الإحباط هو إدراك أو توقع الفرد حدوث ما يحول دون إشباع حاجة له أو حدوثه في المستقبل ، وهنا يظهر السلوك المحبط كما يظهر الضيق عند الفرد لدى الامتناع عن تحقيق الدوافع و إشباعها يؤدي بالفرد إلى الشعور بالتوتر و و الضيق و العصبية و القلق و صرف انتباهه عن مسؤولياته الأخرى ، و يؤثر في اتجاهه و آرائه العقلية ، و قد يتعرض من جراء ذلك لنوع من الاضطرابات العصبية و النفسية أو الأمراض العقلية كالذهان ، و في هذا الصدد يشير **راجح (1979)** إلى أن الضغوط النفسية أو الإحباط الموصول لدافع أو أكثر من الدوافع القوية يؤدي إلى نشوء الأزمات أو الاضطرابات النفسية و التي هي عبارة عن حالة انفعالية مؤلمة و التي تكون أشد و أعمق إذا كانت

الدوافع المعوقة حيوية و هامة و تكون أكثر استعصاء على الحل إذا تضمنت دوافع لا شعورية لا يتفطن المتأزم إلى وجودها أو كانت المشكلة تفوق قدرة الفرد على حلها(عباسة ، 2018 : 41، 42).

2 -**الإجهاد النفسي:**

يشير هذا المصطلح إلى نتائج التعرض للضغوط على المدى الطويل و التي يعانيها الفرد و التي تعبر عن ذاتها في الشعور بالإعياء و الإنهاك ، وتظهر لدى الفرد حيث يعبر عنها بصفات مثل: خائف و مكتئب و متوتر ، و تعبر عن نفسها في صورة أعراض جسمية نفسية مثل : اضطراب الوجدان و المعارف و أعراض سلوكية مثل : الزيادة في تدخين السجائر و تناول الكحوليات و اضطرابات الأكل و العنف(عاشور ، 2012 : 189).

3 -**الاحتراق النفسي:**

الاحتراق النفسي عبارة عن حالة من الإنهاك الجسم ي والانفعالي والعقلي تنتج عـــن الإنهاك طويل المدى فى مواقف مشحونة انفعاليا وضاغطة مصحوبة بتوقعات شخصية مرتفعة تتعلق بأداءالفرد.(جمعة ، 2007 : 37).

ويحدث الاحتراق النفسي لدى المعلمين والمعلمات نتيجة عددا من المشاكل التي ترتبط بشكل مباشر بعملية التدريس والتي يواجهها المعلم أثناء تعامله مع الطلاب كما تؤثر الظروف والأوضاع المعيشية التي يعيشها المعلم على احتراقه النفسي والتي منها قل ة الرواتب وعدم توافر المحفزات (شنودة ، 2011 : 363).

4 -**القلق:**

هو حالة غير محددة للفرد، تعبر عن عدم شعوره بالسعادة اتجاه المستقبل، و يعتبر نتيجة "سيكولوجية لتعرض الفرد للضغط و نقص إشباع الحاجات.

و القلق يؤدي بالفرد إلى الشعور بالعجز، فلا يستطيع البث في كثير من القضايا التي يتعرض لها ، و من أعراضه فقدان الثقة بالنفس ، وعدم القدرة على التركيز ، بينما الضغط فيؤدي بالفرد إلى اختلال توازنه ، و ظهور مشاعر الضيق و التوتر(دايلي ، 2013 : 37).

رابعا: تعريف الضغوط في البيئة المدرسية:

عرفه"**إبراهيم السمادوني**"(1989) بأنه:"إدراك المعلم لعدم قدرته على مواجهة أحداثأو متطلبات مهنة التدريس والتي تشكل تهديدا لذاته، ويحدث لديه معدلا عاليا من الانفعالات السلبية ، والتي يصاحبها تغيرات فسيولوجية كرد فعل تنبيهي لتلك الضغوط "(قاجة ، 2010 : 384 ، 385).

وعرف "**الفرماوي**" (**1994**) الضغوط بأنها:"حالة من عدم التوازن النفسي نتج عن عدم التكافؤ بين متطلبات مهنة التدريس و مقدرة القيام بها و يترتب على ذلك شعور المعلم بعدم إمكانية إشباع حاجاته النفسية و الاجتماعية" (عسيري ، 2012 : 1003).

وعرفه (**المساعيد،1993: 10**)) أنه:"حالة يشعر فيها الفرد بالقلق و التوتر و ما يترتب على ذلك من اختلال في التوازن تنجم عن كثرة ما يتعرض له المعلم من مؤثرات بيئية تحيط بظروف العمل كعبء الدور و غموضه ، و ضغط العمل ، و ضغط المدرسة ، و الرضا المهني ، و النمط القيادي لمدير المدرسة و غيرها من المثيرات.

وعرف "**عزت عبد الحميد**" (**1996**) ضغوط العمل لدى المعلم بأنها " إدراك المعلم بأن متطلبات العمل تفوق قدراته و إمكاناته نتيجة الأعباء الزائدة للعمل و غياب المعلومات للمطالب المتناقضة من جانب رؤسائه و عدم استخدامه مهاراته و خبراته في التدريس"(حسين وحسين ، 2006 : 216).

ووفقا **(Van Veldhoven)(1996)**، يتكون ضغط المعلم من مكونين: الأول أسباب الضغط و الثاني استجابات الضغط. أسباب الضغط هي جميع جوانب محتوى العمل وحالة العمل التي تؤثر على الموظفين على المستويات المعرفية والتحفيزية والعاطفية. و استجابات الضغط هي التفسيرات العقلية للموظفين عند التعرض لأسباب الضغط.(Harmsen et al , 2018 , p627)

واعتبر(**عباس إبراهيم متولي،2000**)أن الضغوط المدرسيةهي :"مجموعة منالأحداث الضاغطة التي يتعرض لها المعلم أثناء القيام بمهنته، والتي تشكل تهديدا لذاته لأنها تكون أكبر من إمكاناته الذاتية، وتؤدى إلى استجابات انفعالية حادة ومستمرة لديه ويصاحب ذلك مظاهر سلبية تنعكس على أداء المعلم وحالته النفسية والسلوكية".

ووفقا لـــ (**Kyriacou) (2001)**،فإن ضغط المعلم يُعَرَّف على أنه تجربة المعلم غير السارة المشحونة بالعواطف السلبية – مثل القلق، والتوتر، والغضب ، والإحباط ، والاكتئاب – الناجمة عن الجانب التعليمي(Makhija et al , 2016 , p252).

وعرف(**حمد، 2002**) الضغط المهني عند المعلم بأنه:" شعور المعلم بالضيق والعجز عن السيطرة على المواقف وعدم قدرته على أداء عمله بكفاءة؛ بسبب سلوك التلاميذ وسوء العلاقة بين المعلم وزملائه وعدم الرضا على العائد المادي وتدني المكانة الاجتماعية للمعلم، وغيرها من العوامل المكونة لبيئة العمل"(شديفات و أبو صاع ، 2017 : 02).

فإن (**نضال عواد ثابت، 2003**)نظر إلى ضغوط العمل في البيئة المدرسية على أنها:"مجموع الخبرات والحوادث التي تسود بيئة العمل وتسبب للمعلم انزعاجا وتنعكس عليه نفسيا وسلوكيا".

و يرى كل من (**عماد الكحلوت ونصر الكحلوت، 2006**) بأن ضغوط مهنة التدريس هي :" استجابة المعلم لمجموعة من العوامل الداخلية والخارجية التي يمكن أن ينشأ عنها تأثيرات نفسية وجسمية وسلوكية، ويدركها المعلم ويقيمها كمواقف غير سارة وتؤثر سلباً على أدائه لعمله كمعلم في المدرسة " (المصدر و أبو كويك ، 2007 : 9 ، 10) .

وعرف(**منصوري ، 2013 : 28**) ضغوط العمل هي:"إدراك الم درس لعدم قدرته على مواجهة متطلبات وأعباء مهنة التدريس بسبب مصادرالمحيط المدرسي في تفاعلها مع العوامل الشخصية، بحيث يترتب عليها مجموعة من الآثارالنفسية والفيزيولوجية السلوكية، حسب شدة الضغوط واستمراريتها ".

كما جاء في معجم المصطلحات التربوية و النفسية ضغوط عمل المعلم:"أنها الأنشطة و التفاعلات في التدريس التي تخلق متطلبات كثيرة على المدرس ، أو أنها إدراك المعلم لعدم قدرته على مواجهة أحداث ومتطلبات وأدوارمهنة التدريس، و التي تشكل تهديدا لذاته وتحدث لديه معدلا عاليا من الانفعالات، والتي يصاحبها استجابات سلوكية كرد فعل لتلك الضغوط(شحاتة و النجار، 2003 : 208).

مما سبق ذكره من التعاريف يستنتج الباحث أن الضغوط المهنية في البيئة المدرسية تحدث عندما تكون هناك مطالب و أعباء المدرسة في تفاعلها مع العوامل الشخصية تفوق قدرة المعلمة الأدائية فيعجز عن التصدي لها ، ويحدث لها عدم التوازن وتؤدي إلى ظهور استجابات انفعالية مثل الغضب و نفسية كالتوتر والقلق والإحباط ، وسلوكية كالغيابات و التأخرات و الشكاوى.

خامسا: عناصر الضغط:

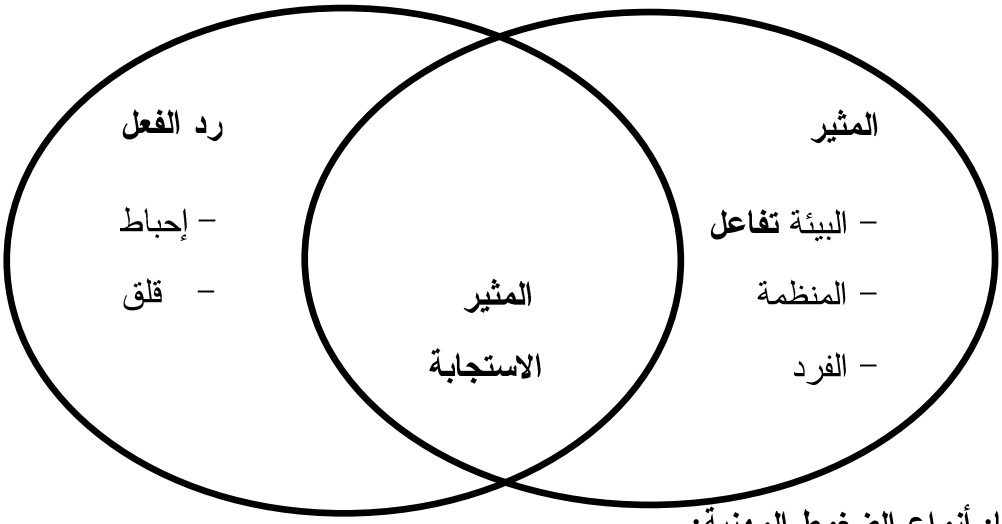
يري "**سيزلاجي**" و"**ولاس**"**(Szillagyi & Wallace ; 1987)** أن خبرة الضغوط النفسية لدى الفرد في مجال العمل تنشأ عنها حالة عدم اتزان نفسي أو فيسيولوجي أو اجتماعي و تتحدد هذه الحالة من خلال ثلاث عناصر للضغوط النفسية في مجال العمل و هي :

1. **عنصر المثير**: ويمثل القوى المسببة للضغط و التي تفضي إلى الشعور بالضغط النفسي و قد تأتي من البيئة أو منظمة العمل أو الفرد ذاته.
2. **عنصر الاستجابة:** و يتضمن عامل الاستجابة ردود فعل نفسية، أو جسمية، أو سلوكية تجاه الموقف الضاغط و هناك على الأقل استجابتان للضغط تلاحظان كثيرا و هي:

- **الإحباط**: الذي يحدث لوجود عائق بين السلوك و الهدف الموجه له.
- **القلق** :(الحصر النفسي) و هو يمثل الإحساس بعدم الاستمرار للاستجابة بصورة ملائمة في بعض المواقف مثل حالة الطالب الذي يشك أنه ذاكر بقدر كاف للامتحان.

-**عنصر التفاعل**: من العوامل المثيرة للضغط و الاستجابة له و هذا التفاعل مركب من عوامل البيئة و العوامل التنظيمية بالمؤسسة والمشاعر الشخصية وما يترتب عليها من استجابات وانفعالات. (فتحي عكاشة ، 1999 : 86 ، 87).

يوضح الشكل رقم (04) عناصر الضغط المهني



سادسا: أنواع الضغوط المهنية:

1 حسب الآثار المترتبة عليها

أ -الضغوط الإيجابية:

وهي الضغوط النافعة و المفيدة للفرد و المنظمة التي يعمل بها ، و تتسم بأنها ضغوط معتدلة تثير حافز و الدافع للنجاح و الإنجاز، و تعطي الفرد إحساسا بالقدرة على الإنتاج و الشعور بالسعادة و السرور ، و تؤدي الضغوط المهنية الإيجابية إلى ارتفاع مستوى فاعلية الأداء لدى الموظفين من الناحية الكمية و النوعية معا ، و تساعد على التفكير و تحافظ على التركيز في العمل ، و تمد الفرد بالقوة و الثقة و التفاؤل بالمستقبل ، و تمنحه الإحساس بالمتعة و القدرة على التعبير عن انفعالاته ، و تزوده بالحيوية و الدافعية لاتخاذ قرارات رشيدة(فليه و عبد المجيد ، 2009 : 306 – 307).

ب الضغوط السلبية:

وهي ضغوط تترتب عنها آثار سلبية للفرد ، كما تنعكس سلبا على أدائه في العمل و على إنتاجيته ، فهي تؤثر على صحته النفسية ، فتسبب له انخفاض في الروح المعنوية و الشعور بالتعب الدائم ، الإرهاق و التشاؤم ، و بعدم الرضا عن العمل ، بالإضافة إلى النظرة السلبية تجاه قضايا العمل يزداد تأثير هذا النوع من الضغوط على الفرد كلما انخفض الدعم الذي يتلقاه سواء من أفراد المجتمع، الزملاء ، الأصدقاء ، أو الرؤساء في العمل(حمزاوي ، 2013 : 62).

الضغوط الإيجابية	الضغوط السلبية
1 تمنح دافعا للعمل	1 تسبب انخفاض في الروح المعنوية
2 تساعد على التفكير	2 تولد ارتباكا
3 تحافظ على التركيز على النتائج	3 تدعو للتفكير في الجهد المبذول
4 تجعل الفرد ينظر إلى العمل بتحد	4 تجعل الفرد يشعر بتراكم العمل عليه
5 تحافظ على التركيز على العمل	5 تشعر الفرد بأن كل شيء ممكن أن يقاطعه و يشوش عليه
6 النوم جيدا	6 الشعور بالأرق
7 القدرة على التعبير عن الانفعالات و المشاعر	7 ظهور الانفعالات، عدم القدرة على التعبير عنها
8 تمنح الإحساس بالمتعة	8 الإحساس بالقلق
9 تمنح الشعور بالإنجاز	9 يؤدي إلى الشعور بالفشل
10 - تمد الفرد بالقوة و القة	10 - تسبب للفرد الضعف
11 - التفاؤل بالمستقبل	11 - التشاؤم من المستقبل
12 - القدرة على الرجوع إلى الحالة النفسية الطبيعية عند المرور بتجربة غي سارة	12 - عدم القدرة على الرجوع إلى الحالة النفسية الطبيعية عند المرور بتجربة غير سارة

الجدول رقم (02) يوضح الآثار الناجمة عن ضغوط العمل

2-حسب الفترة الزمنية:

ويميل بعض العلماء مثل"**جينز**"**(Jains)** لتقسيم الضغوط إلى ثلاثة أنواع:

- **الضغوط البسيطة**:وهي التي تستمر من ثوان قليلة إلى ساعات طويلة نتيجة المضايقات الصادرة عن أشخاص تافهين أو أحداث قليلة الأهمية.

- **الضغوط المتوسطة** :وهي التي تستمر من ساعات إلى أيام مثل فترة العمل الإضافية أو زيارة شخص غير مرغوب فيه أو آلام صادرة عن مرض في المعدة أو الأمعاء.

- **الضغوط الشديدة** :وتستمر عادة من أسابيع إلى أشهر بل وسنوات مثل غياب شخص عزيز عن عائلة السفر أو الموت، ومثل النقل من العمل أو الإيقاف عن العمل حتى زوال السبب (براهيمي، 2015 : 69).

3 - حسب المصادر:

صنفها (العديلي ، 1993) إلى:

- **ضغوط ناتجة عن البيئة المادية** : في أثناء ممارسة الفرد عمله، وقد تكون اجتماعية أونفسية أو تقنية،وقد تشمل العوامل المحيطة بالفرد في المؤسسة مثل التكييف، والإضاءة, والأثاث، و الأصوات، الخ.

- **ضغوط ناتجة عن البيئة الاجتماعية:** عند التعامل مع الزملاء في العمل، و لها علاقة بسلوك الآخرين في تحقيق أهداف المؤسسة.

- **ضغوط شخصية** ناتجة عن خصائص الفرد الشخصية أو المكتسبة ، فالأفراد مختلفين في شخصياتهم و صفاتهم و خصائصهم ، منهم شخصيات حادة ، و منهم مرنة ، و منهم ذوو حساسية زائدة ، أو مسيطرون ، أو متساهلون و متسامحون(أبو غزالة ، 2017 : 14 – 15).

4 –حسب معيار السبب :نذكر منها:

– **الضغوط الأُسرية:** مثل التنافر الأسري والانفصال والوفاة والفقر.

– **ضغوطالنقص:** مثل نقص الممتلكات ونقص الأصدقاء.

– **ضغوط العدوان:** مثل سوء المعاملة من العائلة ومن الأقران والأصدقاء.

– **ضغوط السيطرة:** مثل التأديب والعقاب القاسي (فراس ، 2016 : 20).

وقد أشار (**حسين ، 2004)** في هذا الصدد إلى أنه:

– ينظر إلى العمل اليومي على أنه نوع من الضغوط العادية (البسيطة) حتى و لو تتطلب عبئا ثقيلا و وقتا أطول.

– ينظر إلى السياسات الإدارية داخل المدرسة و الخطط و عملية صنع القرار على أنها ضغوط عادية بشرط وضوحها لدى العاملين.

– تتسبب الضغوط الفائقة (الشديدة) في المدرسة إلى تغيير الممارسات و الإجراءات اللازمة(شبير ، 2009 : 68).

وقسم "**الخضيري**" الضغوط وفقا لمصادرها إلى :

– مصدر داخلي للضغط أي من داخل المنظمة ، و يشمل هذا المصدر الضغوط الناجمة عن العاملين و نظام العمل و اللوائح و النظم الداخلية.

– مصدر خارجي للضغط أي من البيئة ال محيطة بالمنظمة و الأجهزة و التنظيمات المختلفة .مصدر ذاتي و يرتبط بالفرد ذاته(مكناسي ، 2007 ، 81).

و يشير "**الخطيب**" **(2003)** إلى أن هناك عدة أنواع منها:

– **ضغوط غير حادة** : و ينتج عنها استجابات طفيفة مع مجموعة علامات الضغط و أعراضه التي من السهولة ملاحظتها.

- **ضغوط حادة:** و ينتج عنها استجابات شديدة القوة لدرجة أنها تتجاوز قدرة الفرد على المواجهة، و تختلف هذه الاستجابات من شخص إلى آخر ولا يشير بالضرورة إلى وجود أمراض عقلية أو جسمية، وإنما هي استجابات عادية تشير إلى ضرورة التدخل.

- **ضغوط متأخرة :** و هي لا تظهر دائما أثناء الحدث إنما تظهر بعد فترة .

- **ضغوط بعد الصدمة** : و هي ناتجة عن حوادث عنيفة و شديدة و عالية، و تترك آثارها على الكائن الحي بشكل طويل المدى(الغرير و أبو أسعد ، 2009 : 28).

سابعا: مصادر الضغوط المهنية لدى المعلمين:

كثيرا ما يواجه المعلمون في المدرسة مواقف و ظروفا جديدة يتعرضون خلالها لحالات من الاضطراب و القلق و الخوف و الإحباط و الغضب مما يؤثر سلبا على حالتهم الصحية و النفسية ، و ينعكس بدوره على مستويات أدائهم في العمل ، و من ثم القدرة على تحقيق الأهداف التنظيمية ، و تأتي معظم الضغوط و التوترات من مصادر مرتبطة بالعمل و طبيعته ، كما تأتي من البيئة الخارجية التي تؤثر على الأفراد و المنظمات(النوايسة ، 2013 : 38).

ويعد بحث **(Sutcliffe & Kyriacou) (1978)** مثالا جيدا في تسليط الضوء على مصادر الضغط. ومن خلال تحليل المكونات الرئيسية يحدد هؤلاء الباحثون أربعة مصادر للضغط وهي: السلوكيات السلبية للمتعلمين (على سبيل المثال، الافتقار إلى الانضباط ، والافتقار إلى الدافعية والاهتمام)؛ و ظروف العمل الصعبة و ضغوط الوقت (ضيق الوقت للقيام بعض المهام، وعبء العمل الإداري)، و ضعف معنويات المدارس (عدم كفاية اللوائح ، الموقف السلبي للمدير والزملاء ، وعدم وجود توافق الآراء والمشاركة في القرارات ، الخ).(Genoud et al, 2009, p38) .

و في نفس الاتجاه هناك بعض الدراسات حول الضغط الوظيفي بين المعلمين والتي أفادت أن المعلمين يعانون من مستويات أعلى من الضغط مقارنة بالمهن الأخرى ، ووفقا لإحصاءات توظيف المعلمين في اليابان ، فإن نصف إجازات الغياب الممنوحة للمعلمين تستند إلى اضطرابات عقلية ، كما أفادت

دراسات سابقة أن الضغط الوظيفي بين المعلمين العامين مرتبط بالدور الزائد ، والصراع مع أولياء التلاميذ ونقصدعم من المشرفين أو زملاء العمل)Muto et al , 2005, p44(

واقتصر الباحث في هذه الدراسة على ذكر بعض من مصادر الضغوط المهنية لدى المعلمات في البيئة المدرسية التابعة لولاية غليزان.

1-مصادر الضغوط المهنية التنظيمية:

1.1 -غموض الدور:

يتسبب غموض الدور الناتج عن عدم كفاية المعلومات المتعلقة بالوظيفة، و يرى بعضهم أن غموض الدور يحدث عندما لا تتوافر معلومات ملائمة عن الدور المطلوب من الفرد للقيام به، أو طريقة أداء هذا الدور عند التعارض بين هذه المعلومات(يحيى، 2012: 363). وهذا حال المعلمين الذين تردهم معلومات تتمثل في صدور قوانين و نصوص رسمية من الوصاية لا يدرون كيف التعامل معها.

كما يعتبر غموض الدور مصد را رئيسا لضغوط العمل؛ فقد يعاني المعلم من نقص المعلومات وعدم توافرها، والتي يحتاجها بصورة مستمرة أثناء العمل؛ كالمعلومات والبيانات والإحصاءات اللازمة لتنفيذ الدروس اليومية ؛ إلى جانب التطوير المستمرة للمنظومة التربوية ؛ والذي يفترض مواكبته بتحديث أوعية المعلومات ومصادرها في غرف مصادر التعلم؛ وفي هذه الحال لايستطيع المعلم تحقيق الأهداف المراد تحقيقها من المنهج الدراسي؛ وهو ما يعني تأثير ذلك بصورة مباشرة علىالمعلمين مما يزيد من معاناتهم النفسية(الشبلي ، 2019 : 155).

وفي نفس السياق يرى(**هيجان،1998**)أن غموض الدور ينشأ بالنسبة للفرد عندما لاتكون لد يه معلومات كافية أو واضحة تمكنه من أداء عم له بطريقة مرضية، فالشخص في هذه الحالة ربما لا يكون لديه دراية تامة بأهداف العمل أو الإجراءات المتبعة فيه ، أو ربما يكونغير متأكد بخصوص

المجال والمسؤوليات المتعلقة بعمله ، كذلك فإن الحيرة والغموض قدتنشأ لدى الفرد وتكون مصدرا للضغوط لديه.

و يشير "**ماتيسون**" **(Matteson1980)**, إلى العديد من الأسباب التي تخلق غموض الدور مثل الترقية أو النقل إلى وظيفة جديدة و وجود مشرف جديد ، و حدوث تغيير في بناء المنظمة و تركيبتها ، و ممارسة العمل لأول مرة ، كما وجد الباحثون أن الغموض في العمل يرتبط بارتفاع التوتر و القلق و الاكتئاب لدى العاملين(الشخانبة ، 2010 : 30).

ولقد أشارت دراسة **"Donely & Evance Vich "** أن هناك علاقة واضحة بين مدى وضوح الدورالتنظيمي و بعض العوامل الأخرى كالاهتمام بالعمل ، وأكّدت أن وضوح الدور يساعد كثيرا على جعلالأفراد أكثر إبداعا ، و أكثر رضا ، و أقل توترا (عسكر،2003) نقلا عن:(شويطر ، 2017 :43).

في دراسة أجراها **(Vanier) (1999)**تم تصور الدورأكثر غموضا بين العمال الذين لديهم تعليم أكبر وأقدمية أقل ودعم أقل من رئيسهم.(Beaulieu, 2003, p14).

1.2 -صراع الدور:

يلعب الفرد عدة أدوار ، أي أنه يقوم بمحاولة مقابلة التوقعات المختلفة التي تريدها الأطراف المختلفة منه ، وأحيانا تكون هذه الأدوار (التوقعات) متعارضة ، هذا يعني أنه قد يحدث تعارض في مطالب العمل من حيث الأولوية و تعارض في حاجات الأفراد مع متطلبات المنظمة و تعارض مطالب الزملاء مع تعليمات التوقعات المختلفة(العميان ، 2005 : 164).

يتمثل دور المعلمة في قيامها بعدة وظائف ومهام سواء كانت تربوية أو تعليمية إضافة إلى مهام أخرى تنجزها يوميا كعملية تحضير الدروس و إلقائها و مصاحبة تلامذتها أينما حلوا و ارتحلوا و تقييم أعمالهم في يومها ... و غيرها الكثير من الأدوار، و هذا كله من شأنه أن يجعلها عرضة لصراع الدور بحيث إذا قام بإحداها يشق عليه القيام بالأخرى في الوقت ذاته.

كما يشير صراع الدور إلى وضعية الشخص (المعلمة) الذي يجد نفسه أمام أوامر و مهام متعارضة ، و يتلقى ضغوطات منبعثة من مصادر مختلفة ، خاصة إذا تعارض كل هذا مع القيم الشخصية للفرد (المعلمة)(بوبكر ، 2012 : 31).

1.3 -عبء الدور:

ويقصد بالدور مجموعة من التوقعات التي يتوقعها المستفيدون الداخليون (الطلاب ، الزملاء ، الإدارة المدرسية) و الخارجيون (أولياء الأمور ، المجتمع ، و مواقع العمل) من المعلمين ، و دور المعلم عند القيام بعمل معين قد يكون صعبا أو سهلا ، و كثيرا أو ضئيلا ، إضافة إلى أن المعلم يتعامل مع عدد كبير من المستفيدين و ذلك يمثل ضغطا على المعلم ناتجا عن التوتر و الخوف من عدم القيام بأداء الدور المتوقع منه ، أو الإحساس بضآلة الدور الذي يؤديه و عدم أهميته(غنيم ، 2006 :714 – 715).

وقد قام "**كابلان**" **(Caplan)** بعمل دراسة لتحديد طبيعة العلاقة بين عبء الدور و مستوى الضغط . و قد أظهرت الدراسة وجود علاقة طردية بين هذين المتغيرين(العمري ، 2004 : 292).

كما أشارت الدراسات إلى أن الضغط النفسي الناجم عن عبء العمل لا ينجم بالدرجة الأولى عن الحجم الساعي للعمل ، و إنما لتراكمات لا تلبث أن تتفاقم تدريجيا ضمن مهام المعلم ، و ذلك لتعدد واجباته و مسؤولياته المنجزة داخل غرفة الصف في مدة زمنية محددة (يجيب ، و يسمع ، و يتحرك و ينتقل من مكان لآخر ، و يكتب ، و يلتزم بالأنظمة و القوانين الداخلية ، و يسير ديناميكية جماعة التلاميذ...) وكذلك بذل جهد بدني كبير يستوجب حضورا جسديا حيويا فعالا في ظل مناخ يمتاز بالضوضاء،و أثاث القسم الذي يكون أحيانا غير مكيف و لا مريح لعمل المعلم(بوبكر ، 2012 : 31).ويأخذ عبء الدور نوعين أساسيين هما:

-زيادة العبء الوظيفي:

و يحدث للفرد عندما تزداد المهام المطلوب منهإنجازها من حيث الكمية أو مستوى الجهد العقلي والبدني. هاته الحالة غالبا ما تؤدي إلى مشكلات نفسية، سلوكية وبدنية تؤثر بدورها على الأداء. وزيادة الحمل يصنف إلى نوعين كمية ونوعية، فالأوليشير إلى إدراك الفرد بأن المطلوب منه لا يتناسب وطاقته من حيث الوقت أو الإمكانيات والقدراتالفردية الحالية لإنجاز ذلك المطلوب منه، في حين يشير الثاني إلى قدرة ومهارة الفرد في عملية التعامل مع المهام المطلوبة منه، ذلك من شأنه أن يؤدي إلى انخفاض الرضا الوظيفي وانخفاض مستوى تقديرالذات...الخ. تلك المؤشرات يمكن اعتبارها عوامل ضاغطة خاصة في حالة تفاعلها والمؤشرات البيئية(لعريط و بو سماحة ، 2018 : 401).

وفي هذا السياق كشفت دراسة "**هاريس وآخرين**"**(Haris et al1985,)** على عينة من (130) معلما أن زيادة العبء الوظيفي، وزيادة ساعات العمل تؤدي إلى ارتفاع مستوى الضغط لدى المعلم"(قاجة ، 2010 : 385).

كما أظهرت نتائج بعض الإحصائيات المنشورة أن نسبة ضغوط العمل و نتائجها الخطرة المترتبة عليها في البلدان و المؤسسات المتقدمة ، تزيد عن مثيلاتها في الدول النامية ، (70 %) من العاملين في بريطانيا ، و (76%) من الولايات المتحدة الأمريكية ، و هذا راجع غالبا لعبء العمل الزائد و الوتيرة المتسارعة للعامل الأوروبي و الأمريكي(طراد ، 2016 : 163).

-انخفاض العبء الوظيفي:

و يقصد به أن الفرد لديه عمل قليل و أن عمله غير كافلاستيعاب طاقته و قدراته و اهتماماته .

و تدلنتائج الدراسات العلمية أن تلك المتغيرات للدوربصورها المختلفة ينتج عنهاالكثير من الآثار السلبية الضارة بالفرد أو المنظمة و التي من بينها ارتفاع ضغط الدم، وزيادة ضربات القلب، وارتفاع مستوى القلق و التوتر، كذلك ارتفاع و ضعف الثقــة فيالرؤساء و المنظمة ككل(بن خرور ،2011 : 61 – 62).

1.4 -التأقلم مع التغيير:

تحتاج الممارسات العملية للمعلمين إلى التغيير باستمرار فيما يتعلق بالمنهج وطرق التدريس وطرق التقييم ، إن استعداد المعلمين لقبول هذه التغييرات يكون أحيانا غير كاف ، من هنا يظهر الشعور بالضغط لدى المعلمين بسبب أن الرضا عن العمل والذي يستند الآن على القيام بالخطط الجديدة ، وعندما يحدث التغيير فإن ذلك لا يستغرق فقط جهدا ووقتا بل هناك احتمالية لعدم قيام المعلمين بتنفيذ هذه الواجبات بنجاح كما في السابق ، وتحدث هذه التغييرات بفترة قصيرة ولا يتم تدريب المعلمين عليها وهذا يعني أن المعلمين يجب أن يتسموا بمهارات جديدة بسرعة ، إن مثل هذه الأمور تخلق حالة من الضغط عند المعلمين لدرجة أن بعض المعلمين يحتاجون إلى رعاية طبية بسبب الضغط(مصطفى حسن ، 2015 :16).

وقد بينت نتائج الدراسة التي أجراها"**دنيهام ستيف**"**(Dinham Steve, 1992)** أن من أهم أسباب استقالةالمعلمين من مهنة التدريس كان وصول المعلم إلى نقطة حرجة في اتجاهاته نحو مهنة التدريس تلك التي يعجز المدرس فيها عن مسايرة التغيرات في العملية التعليمية ومقاومتها، وأيضا معاناته من الاتجاهات السلبية للمجتمع نحو مهنة التدريس ونقص العائد المادي وسوء أخلاق الطلاب وسوء العلاقة مع الزملاء(المصدر و أبو كويك ، 2007 :18).

1.5 -التنمية المهنية:

تسعى معظم المنظمات إلى تنمية أعضائها مهنيا و ذلك بتدريبهم أثناء الخدمة أو الاتفاق مع إحدى الجامعات أو المعاهد لإلحاقهم بدورات تدريبية أو برامج تنموية حسب الحاجة ، أو إلزامهم بحضور ورش عمل أو ندوات أو ما إلى ذلك ، و هذا الأمر , إن كان في غاية الأهمية إلا أنه يسبب الشعور بالضغط لدى البعض لارتباطهم بالتزامات عائلية و اجتماعية كثيرة و متشعبة لا سيما إذا كانت برامج التنمية المهنية تقام بعد انتهاء الدوام الرسمي حيث يحتاج الموظف فيها للراحة و انهاء التزاماته الشخصية و العائلية و الاجتماعية(الحريري ، 2018 : 28 – 29).

وقد ألزمت الوصاية (وزارة التربية و التعليم) مديريات التربية عن طريق المراسلات و المناشير تشدد فيها على مصالح التكوين و التفتيش مراقبة العمليات التكوينية التي تعقد أمسية يوم الثلاثاء بعد انتهاء الدوام ، أي بعدما تستنزف المعلمة كل جهودها في تقديم الدروس ، بالإضافة إلى انتقالها إلى المدرسة المعنية بالحضور إلى الندوة التكوينية ، هذا كله يجعل المعلمة تعيش تذمرا و عدم الرغبة في التفاعل مع مجريات هذه الندوة.

2- مصادر ضغوط العلاقات التربوية:

2.1- النظام الإداري للمدرسة:

قد يكون مصدر الضغوط النظام الإداري المدرسي كالمركزية الشديدة و عدم وجود المرونة، والبيروقراطية الإدارية المتمثلة في كثرة الطلبات الكتابية و تطبيق القوانين و اللوائح بحذافيرها والمحاسبة الشديدة و التفرقة في المعاملة (الحريري، 2018: 100).

2.2- الإشراف على المعلمين:

تقوم عملية الإشراف على المعلمين من خلال زيارتهم داخل حجرة الدراسة على عدة أطراف مثل: المعلم الأول ، و أفراد خارج المدرسة أي من مكتب الإشراف التربوي،و كل طرف من هذه الأطراف له رؤيته الخاصة و معاييره لتقويم عمل المعلم ، و غالبا ما تختلف بنود تلك المعاييرمن شخص إلى آخر مما يجعل المعلم في حالة توتر و ضغط بسبب كثرة التوجيهات أو ضعف تقويم الأداء(مرجع سابق : 101).

وأشارت نتائج دراسة "**المساد**" (**1983**) أن ثمة تركيزا عاليا من المشرفين على السلوك النقدي للمعلمين الذي يؤدي إلىثورتهم و اتخاذهم سلوكا عدوانيا. وهذا بالتركيز على السلبيات وإغفال الأداء الجيد للمدرس(مقدم ، 2011 : 54).

2.3- الصراعات مع الرؤساء:

توجد صراعات لا قيمة لها مع(رئيس و مرؤوس) تشكل في معظمها مصدرا للضغط و ذلك باعتبار الرئيس لديه قدرة التحكم فيما يخص المصادر المادية و يمكنه أن يسيطر على العامل من حيث مركز العمل ، شروط العمل باعتباره المسؤول على إعطاء العمال فرص التطور المهني من حيث(العلاوة و الترقية) في المنصب ، و في بعض الأحيان يعطى منصب أقل مما يستحقه العامل، وهذا يعتبر بمثابة تصغير للمكانة المهنية خاصة أمام زملائه ، هذا ما يجعل العامل يشعر بعدم تقدير الذات و تتكون لديه نظرة سلبية تجاه عمله هذا ما يحدّ قدرته على الأداء وإتقان العمل(خوجة، 2011: 89).

ويتعلق إدراك المدير لمسؤولياته بالأدوار الكثيرة التي يقوم بها – وإن كانت تتباين حسب المنظمات– فإنه يمكن التعرف على بعض العوامل المشتركة بين الأدوار التي يقوم بها هؤلاء المديرون. تلك الأدوار التي قد تؤدي إلى الصراع في العمل و من ثم إلى ضغوط العمل ، ذلك أنه إذا ما كان دور المدير واضحا ، ففي هذه الحالة يسهل عليه تحديد المسؤوليات و تفويض المهام إلى أولئك الأشخاص الذين تحت مسؤولياته. و بالمقابل عندما لا يكون دور المدير واضحا فإن ذلك سوف يعوقه عن أداء واجبه مهما بلغت درجة مهارته ، مما يدفعه إلى استخدام القوة أو النفوذ بطريقة غير سليمة ليثبت مكانته و يخلق نوعا من التوتر بينه و بين العاملين لديه(هيجان ، 1998 : 138).

وأظهرت نتائج الدراسة التي أجراها "**فيميان**" **(Fimian , 1986)** أن المعلمين الذين لا يتلقون من الدعم من الإدارة و الزملاء يعانون من ضغوط شخصية و مهنية(الكخن ، 1997 : 22). وفقا لـــ **(Larocco و آخرون)** فإن الحدث يتطلب تعبئة الدعم الاجتماعي. وتشير النتائج إلى أن بعض أنواع الحالات الصعبة تتطلب أنواعا معينة من الدعم ؛ وبالتالي فإن أفضل حل لمشاكل العمل في مكان العمل تكون بمساعدة الرئيس أو الزملاء.(Tousignant ,1988 ,p88 ,89)

2.4- الصراعات مع الزملاء:

إن علاقة المعلمة بزملائها ليست علاقة مهنية فحسب بل هي علاقة إنسانية في المجالالتربوي، وهي ذلك الجو الانفعالي الإيجابي المبني على المعاملة الطيبة والأخلاقوالاحترام وتقدير المسؤولية والتعاون والمساواة والعدل والصدق والأمانة، فحينما تكونالعلاقات الشخصية في العمل غير مرضية فإنها تعتبر مصدرا من مصادر ضغوطالعمل، وفي هذا الصدد يشير "**الشرقاوي**" إلى أن هناك فرقا بين المؤسسة التعليمية التييسود فيها روح التعاون وتبادل المنافع بين الأساتذة، والمؤسسة التعليمية التي تسود فيهاالعلاقات المتسمة بالشك وسوء المعاملة حيث ينجر عن ذلك الإجهاد الذي يعد من أهمالمصادر المسببة للضغوط، إن المشكلات المتعلقة بالعلاقة الإنسانية بين المعلمينوالناتجة عن الصراعات بينهم غالبا ما تنتج عن اختلافات مهنية أو شخصية أواجتماعية ،مثل شخصية المعلم، مؤهل ه الدراسي وخبراته المهنية وتخصصه الدراسيوالمستوى الاقتصاديوالاجتماعي له وانتماءاته المحلية، وكنتيجة لهذه الاختلافات فمنالمتوقع أن تنشأ في الغالب صراعات بين المعلمين منها:

- الصراع بين المعلمين القدامى والمحدثين.
- الصراع بين المعلمين ذوي التخصصات المختلفة.
- الصراع بين المعلمين المؤهلين وغير المؤهلين.
- الصراع بين المعلمين والمعلمات.
- الصراع بين المعلمين المنتميين جغرافيا للبيئة المحلية للمؤسسة التعليمية والمعلمينمن بيئات أخرى .

(براهيمي، 2015 :120- 121).

إضافة إلىدراسة استهدفت بناء مقياس الضغوط النفسية للأساتذة التي قام بها(**السمدوني، 1991**) وبناء على نتائج القياسات السيكومترية تم تحديد العوامل التالية كمصادرللضغط في التعليم وهي:علاقة المعلمين ببعضهم البعض، العمل مع التلاميذ، علاقة الإدارة بالمعلمين، العبء الوظيفي، المشكلات التدريسية وعدم ملائمة المباني المدرسية وأثاثها(بلعسلة ،2011 :320 – 321).

ويشير"**هيجان**" **(1998)** في هذا الصدد إلى أن الصراع بين العمال قد يؤدي بالأطراف المتصارعة أو إحداها إلى الانسحاب من مكان العمل ، أو اللجوء إلى الإدارة لحل الصراع ، و في دراسة أجراها "**لاروكو و زملاؤه**" **(Larocco et al ,1980)** على عينة مكونة من (636) عاملا ، وجدوا أن الدعم الاجتماعي من جانب الزملاء في العمل له تأثير كبير في التخفيف من آثار الاكتئاب و الضيق و الأعراض الجسمية ، يتبعه الدعم الاجتماعي المقدم من جانب المشرفين في العمل ، ثم الدعم المقدم من جانب الأهل و الأسرة(الشخانبة ، 2010 : 27 – 28).

2.5- اكتظاظ الأقسام:

إن اكتظاظ الصف بعدد كبير جدا من التلاميذ يضع المعلم أو المعلمة مسؤوليات مهنية و شخصية و أخلاقية كثيرة ، فهو بحاجة إلى ضبط الصف و تحقيق الانضباط فيه و يمنع المشكلات السلوكية ، و التعامل مع جميع التلاميذ واحدا واحدا و اعتبار الفروق الفردية بينهم ، و قراءة و تصحيح الواجبات المنزلية و الصفية و أوراق الامتحانات ، هذا كله يضعه تحت ضغوط كثيرة و توتر مستمر.

و أوضحت نتائج الدراسة التي قام بها كل من "**ماسلاش و بينس**"**(Maslach et Pines,1977)** أنه كلما زادت نسبة التلاميذ في الأقسام فإن المعلمين سوف يتعرضون لضغوط انفعالية كبيرة ، و مثل هذه الضغوط تجعلهم لا يحبون عملهم(مقدم ، 2011 :51).

كما أجريت دراسة لمعرفة أخطر المشاكل التي يواجهها المعلمون في الفصول المكتظة. شمل مجتمع الدراسة 20 مدرسة، كانت جميع مدارس الفتيات الحكومية على المستوى الثانوي في منطقة (بيشاور)، مقاطعة (خيبر) بوختونخوا،(باكستان) ، كانت الاستبيانات المتبنية هي أداة الدراسة، والتي تم إدارتها للمعلمين من أجل الحصول على صورة واضحة للمشاكل التي يواجهونها. تم إعطاء البيانات معاملة كمية ونوعية. أشارت نتائج الدراسة إلى أن ه لا يمكن التدريس في الفصول المكتظة بفعالية،ويواجه غالبية المعلمين مشاكل تعليمية وانضباطية وبدنية وتقييمية (Khan et al ,2012 , p10162)

و في دراسة لـــ **(Travers and Cooper)(1996)** وجدا أن ضغط المعلمين كان أيضا نتيجة لعدم الاعتراف الاجتماعي، وحجم الفصل الكبير، والعزلة، والخوف من العنف، وعدم التحكم في الفصول الدراسية، وغموض الدور.(Kokkinos, 2007, p230)

2.6- التواصل مع أولياء الأمور:

تعتبر مسألة في غاية الأهمية لكنها تحتاج إلى الكثير من الوقت ، و قد يتردد بعض أولياء أمور التلاميذ على المدرسة لمتابعة كل صغيرة و كبيرة ، و أحيانا يتسبب بعضهم في خلق الضغوط النفسية لدى المعلم أو المعلمة بسبب الجدال ، أو الإصرار على أن ولدهم على حق و المعلم ليس كذلك ، و قد تصل المسألة في بعض الأحيان إلى لجوء أولياء الأمور إلى الإدارة أو إلى وزارة التربية و التعليم لتقديم الشكوى ضد المعلم(الحريري ، 2018 : 102).

وأوضحت نتائج الدراسة التي قام بها **(بريك ،2001)** أن أقوى مصادر الضغوط المهنية كانت على التوالي: العلاقة مع الآباء ، والعلاقة معالطلبة ، والظروف المعنوية ، والظروف المادية، والعلاقة مع الإدارة ، والعلاقة مع الزملاء، وغموض الدور(آيت حمودة و وازي ، 2013 :573).

3- البيئة المادية للعمل:

3.1- الحرارة :

تشكل الحرارة مصدرا لضغوط العمل في حالة تطرفها من حيث الزيادة أو الانخفاض والمراكزالعليا للدماغ تتحكم في عملية تنظيم درجة حرارة الجسم حيث تضبطها عند درجة حرارة 37تقريبا، فإذا ما استشعر الفرد عن طريق حاسته الجلدية أنه يتواجد في وسط تقل درجة حرارته عن هذاالمستوى فإنه يشعر بالبرد والعكس من ذلك صحيح. لذلك فان كانت حجرة الدراسة تفتقر إلى المكيفاتالهوائية فإنها تنعكس سلبا على الإيقاع البيولوجي للمعلم(لعريط و بوسماحة ، 2018 : 402).

ومع أن المعلمين يختلفون في درجة تحملهم للحرارة والبرودة ،نظرا للبنايات التي يعيشون فيها ،إلا أنه عندما يعمل المعلم تحت درجة حرارة عالية جدا أو منخفضة جدا ، فإن هذه الوضعية تكون مصدر ا

من مصادر الضغوط خاصة إن لم تكن الوقاية كافية فقد تؤثر على تركيز المعلم والمتعلم،بالإضافة إلىتعرضه لبعض الأمراض،كالأمراض الخاصة بالجهازالبولي والأمراض الصدرية، والأنف والحنجرة والروماتيزم وللصداع(منصوري ،2010 : 53).

3.2- الضوضاء :

أغلب المؤسسات التربوية تقع في فضاء يتميز بالضوضاء التي تعبر عن صورة من صورالتلوث الهوائي، فالصوت شكل من أشكال الطاقة يتحرك في الفضاء الفيزيائي على شكل موجات،وتنبغي الإشارة هنا إلى أننا لا نطلق لفظ الضوضاء على كل صوت يتحرك عبر الهواء وإنما على الصوتغير المرغوب فيه والذي يسبب إزعاجا بسبب شدته أو بسبب وقوعه بشكل مفاجئ أو بسبب استمراريته والذي يعيق المعلم في تقديم رسالته من خلال عدم الإدراك الجيد لمحتوى وهدف الاتصال البيداغوجي.

3.3- الإضاءة :

يحدث الأثر السلبي في حالة الإضاءة المتطرفة، فالإضاءة المناسبة تساعد على سهولة الإدراك ومقابل ذلك تؤدي الإضاءة غير المناسبة إلى مشكلة الصداع الناتج عن فقدان الطاقة بسبب عملية التكيف للعضلات حتى تتمكن من رؤية واضحة وهذا يبدو جليا أثناء العمل في حجرات الدراسة عندما يكون تصميمها لا يتناسب ومتطلبات أداء المهام البيداغوجية والانقطاع الكهربائي المستمر(لعريط و بوسماحة ، 2018 : 402).

ويؤكد "**جيلفورد**" على أهمية توفر الإضاءة المناسبة في بيئة العمل ، فهي يؤدي إلى الشعور بالراحة الجسدية و النفسية للأفراد ، و القدرة على التركيز و الدقة في العمل و بالتالي سهولة عملية الإنتاج و زيادة إنتاجية العمال بأقل جهد ممكن(حمزاوي ، 2013 : 66).

وفي دراستنا هذه لاحظ الباحث أن جل المدارس أو كلها تفتقر إلى الدعم المادي المقدم من جانب البلدية والمتمثل في تزويد المدارس بالعدد الكافي من المصابيح جيدة الإضاءة، ويستدعي هذا المعلمين

إلى التذمرو كثرة الشكاوى للإدارة المدرسية مما يولد لديهم الشعور بالإحباط ونقص في الدافعية، وفي غالب الأحيان يتحتم على المعلمين شراء المصابيح من مالهم الخاص من أجل رؤية أفضل.

3.4- التهوية :

إن سوء التهوية يعد أحد مصادر الضغط المهني، لذا يوصي المتخصصونبـــ (0.2) ميل/ثا من التهوية للحفاظ على جو طبيعي ، و بهذا الشأن يؤكد كل من **(بيار بوسايورغن و سوندربيغ**،1970) على أن تكون مداخل و مخارج الهواء داخل الحجرات المستخدمة في المدرسة ذات أحجام متفاوتةوأعداد مناسبةتساعد على تدفق الهواء داخل هذه الحجرات(منصوري ، 2010 : 53).وفي دراسة لـــ (الزعبي ، 2009) والتي تهدف إلى إلى معرفة أثر مصادر ضغط العمل على الأداء الفردي للعاملين في القطاع العام في محافظة الكرك فيالأردن ، وبين النتائج المتوصل إليها: هناك أثر دال إحصائيا عند مستوى دلالة (α=0.05)لمصادر ضغوط العمل الناشئة عن البيئة المادية (الضوضاء،الإضاءة، درجة الحرارة، الأمن والسلامة المهنية)في مستوى أداء العاملين(الزعبي ، 2009 : 113).

4- مصادر الضغوط المادية:

4.1- الراتب الشهري:

هو عبارة عن القيمة النقدية التي يتقاضاها العامل كمقابل لخدماته التي يؤديها ، و يعتبر من أهم العوامل التي تؤثر في حياة المدرس و سعادته ، إذ تعتبر عند الكثيرين المورد الوحيد للرزق وكما يقول "**هاملتون**"**(Hamilton)** لا يمكن للعمل الذي لا يدر ربحا أن يؤدي إلى التوافق . فالأجر الذي يحصل عليه المدرس و قيمته و المنح الإضافية دافعان قويان للتمسك بالعمل التربوي في حالة ما إذا كان عمله لا يدر عليه الدخل الكافي لإشباع تلك الحاجات ، فهذا ما يسبب له الإحباط النفسي و يدفعه إلى ترك العمل التربوي أو القيام بعمل آخر بحثا عن بديل له كالتجارة أو العمل بالساعات الإضافية

في المؤسسات التعليمية الحرة ، و هذا ما يزيد عليه ضغطا و جهدا قد يؤثران على توازنه و حتى على مستوى كفايته التربوية(شارف خوجة ، 2011 : 90).

وفي هذا الصدد بينت دراسة "**تسيغلر و بيل**"**(Tisgler & Bill ,1989)** التي أجراها على عينة من المعلمين في ولاية (ألاباما الأمريكية) وأسفرت نتائجهاعلى أن أكثر من ثلث معلمي الولاية يفكرون جديا في ترك مهنة التدريس، وكانت من أهم الأسباب في ذلك : انخفاض الراتب ، والتوتر و الاحتراق النفسي، و ظروف العمل السيئة ، ونقص الدعم من الإداريين والجمهور(عساف وعساف، 2007 :138).

4.2- قلة الحوافز:

يعمل المعلم كل الوقت و يبذل قصارى جهوده في سبيل تحقيق أهداف المدرسة ، لكنه في بعض الأحيان لا يحصل على الحوافز المادية أو المعنوية التي تدعم عمله و تشبع حاجاته مما يجعله عرضة للإحباط و الضغوط(الحريري ، 2018 : 104).

4.3- الوسائل التعليمية :

وتعرف الوسائل التعليمية في عملية التدريس بأنها :" عملية تفاعلية أو اتصالية ما بين المعلم و المتعلم ، يحاول فيها المعلم إكساب المتعلمين المعارف و المهارات و الاتجاهات و الخبرات التعليمية المطلوبة مستعينا بأساليب و طرائق و وسائل مختلفة تعينه على إيصال الرسالة ، مشاركا المتعلم فيما يدور حوله من المواقف التعليمية (الفتلاوي ، 2003 : 17)

والوسائل التعليمية بقدر ما هي ضرورية في نقل المعارف و تنمية مهارات المتعلم و إكسابه الخبرات اللازمة بقدر ما تجعل المعلم يصاب بالإحباط و اليأس و تشعره بعدم الرضا عن عمله عند غيابها أو عدم تحقيقها للأهداف المرجوة منها ، وقد بينت إحدى الدراسات أن نقص المواد التعليمية يأتي كسادس مصدر من مصادر الضغوط الثلاثة و الثلاثون(عقون ، 2012 :101).

4.4- قلة الكتب المدرسية:

يعتبر الكتاب المدرسي وسيلة تعليمية للتلميذ لا غنى عنها ، فهي تساهم بقدر كبير في تبسيط المعلومات و تحقيق الأهداف المرجوة للدروس ، وعدم توفر الكتب المدرسية في آجالها المحددة يجعل المعلم يتأخر في تدرجاته السنوية المخططة كما يصيبه الضجر و الملل و يقلل من فاعليته في التدريس.

ثامنا: آثار الضغوط المهنية لدى المعلمين:

1-الضغوط الإيجابية:

إن العديد من المنظمات إن لم يكن جميعها ، تنظر إلى ضغوط العمل على أنها شر يجب مكافحته و ذلك لآثارها السلبية على الفرد و المنظمة ، و لكن الحقيقة غير ذلك ، إذ أن لضغوط العمل آثارا إيجابية مرغوب فيها إلى جانب السلبية غير المرغوب فيها ، و من الآثار الإيجابية ما يلي:

- تحفز على العمل.
- تجعل الفرد يفكر في العمل.
- يزداد تركيز الفرد على العمل.
- ينظر الفرد إلى عمله بتميز.
- التركيز على نتائج العمل.
- النوم بشكل مريح.
- المقدرة على التعبير عن الانفعالات و المشاعر.
- الشعور بالمتعة.
- الشعور بالإنجاز.
- تزويد الفرد بالحيوية و النشاط والثقة.
- النظر للمستقبل بتفاؤل.

– المقدرة على العودة إلى الحالة النفسية الطبيعية عند مواجهة تجربة غير سارة(بوعافية، 2008 :150).

و يستخدم كأداة تحذير و تنبيه للمشكلات و الصعوبات التي يتعرض لها الفرد و المؤسسة من أجل التخفيف من حدة هذه المشكلات ، و تؤدي إلى زيادة النشاط و الدافعية و التركيز في العمل و التميز والتفاؤل، و تعلم الفرد الهدوء و تزيد من قدرته على ضبط الانفعالات و اختيار أفضل البدائل المتاحة وزيادة الإنجاز(أبو غزالة ، 2017 : 20).

2- الآثار السلبية للضغوط المهنية:

2.1- الآثار السلبية على المستوى المدرسي:

تتمثل مجموعة الآثار السلبية الناجمة عن الضغوط في البيئة المدرسية في عدة جوانب مختلفة هي:

أ-الغياب و التأخير عن العمل:

حيث تؤدي ضغوط العمل إلى انخفاض مستوى الولاء للمدرسة و مستوى الروح المعنوية لدى الأفراد العاملين و قصور في التحصيل الدراسي للتلاميذ وتزداد حالات الغياب و التأخير عن العمل من قبل كل من للتلاميذ و المعلمين ، فزيادة ضغوط العمل تدفع الفرد للغياب و ترك العمل هروبا من ضغوط العمل ، و قد يرجع ذلك إلى عدم القدرة على التكيف مع بيئة العمل أو المدرسة.

وكشفت نتائج دراسة "**سيمسون**"**(Simpson)** أن ظاهرة ترك العمل و التغيب المتواصل تعتبران وسيلة يستخدمها بعض المعلمين في مهنة التعليم خشية تعرضهم لضغوط العمل(المساعيد، 1994 :20).

وأثبتت دراسة الدكتور "**ناصر الدين زبدي**"**(2007)**التي أجراها على الأساتذةأن هناك نسبة معينة منهم تكثر غياباتهم عن العمل وتحدث لهم المشاكل مـــع الإدارةوالمتعلمين،إضافة إلى استقالة العديد منهم وانقطاعهم نهائيا عن التدريس،وذلك يرجعإلى عدم القدرة على التوافق والانسجام مع مهمة التدريس

الصعبة وحالات القلقوالضغط النفسي نتيجة الصعوبات التي يواجهونها والظروفالمهنية التي تحيطبهم،إضافة إلى الحالة الصحية والجسمية التي تميزهم(بلعسلة،2011،ص321).

ب- التظلمات و الشكاوى:

حيث يزداد معدل الشكاوى و التظلمات من أولياء الأمور حول العمل داخل المدرسة ، وذلك لحرصهم على ضمان مستوى تعليمي أفضل لأولادهم ، ويسعى هؤلاء إلى التخلص من النزاعات و الصراعات التي تحدث داخل المدرسة(حسين و حسين ، 2006 : 234).

ج- ضغط الاتصالات :

كثرة الضغوط على مستوى المدرسة قد تشتت تلك العلاقة بين الزملاءوهذا ما ينتج عنه إثارة الحقد والغيرة و الصراع بينهم.

د- اتخاذ الإجراءات الخاطئة :

إن اضطراب العلاقات داخل العمل وانسداد قنوات الاتصال بينالمدرسين يعرض المدرسة لحالة عدم الاتزان و التوافق النفسي وانعدام الحلول للمشاكل المتعددة و هذا مايؤدي إلى عدم الثقة و عدم التوافق و عدم الموضوعية في اتخاذ القرارات و نتيجته حتما سلبية ووخيمةعلى الفرد و على المؤسسة أو المنظمة.(عباسة ،2018 : 100).

هـ- علاقات العمل السيئة:

يتسبب الجو غير الصحي و غير السوي للضغوط في بيئة العمل في توليد:

- عناصر الكراهية و عدم الثقة مما يسهم في إثارة الحقد و الصراع بين العاملين في المدرسة.
- توتر العلاقات بينهم مما يؤدي إلى انخفاض رضا المدرسين عن مدارسهم ، و بالتالي يؤثر على معدل انتظام حضورهم اليومي(حسين و حسين ، 2006 : 234).

و- الإضراب عن العمل :

هو نمط سلوكي يعبر من خلاله العمال عن حالة الاستياء و الاحتجاج اتجاه ظروف العمل ، و ذلك برفض العمل لحين حدوث تغيرات في تلك الظروف المهنية ، وقد يكون الإضراب فرديا أو جماعيا ، إذ يأخذ شكل إبطاء في الجهد و الأداء و التطبيق و الانصراف عن التعاون و انخفاض المعنويات ، كما قد يأخذ شكلا أعنف من خلال المشاجرات و الاشتباكات(عقون، 2012 : 109).

ز- عدم الرضا الوظيفي:

حيث مع استمرار وجود الفرد في الوظيفة التي لا يرغبها ، و مع الزملاء غير المناسبين ، سواء منحيث الميول و المؤهلات و العادات ، و وجوده في ظروف عمل غير مناسبة ، من حيث الإضاءة والتهوية و ترتيب و تصميم المكان و إجراءات الأمن و النمطالإشرافي و الإداري الذي تتبعه المؤسسة من شأنه بهذه الضغوط كلها أن يحدث عدم الرضاعن الوظيفة و من ثم تدني إنتاجية الفرد و ينخفض إنتاجه(بن خرور ،2011 : 66 – 67).

و أشارت العديد من الأبحاث أن معلمي المدارس الابتدائية الذين أبلغوا عن مستويات ضغط مفرطة يبلغون أيضا عن امتلاكهم موارد شخصية أقل للوقاية من الضغط. و بالنظر إلى أن المثيرات المزمنة للاستجابة للتوتر يمكن أن تؤدي إلى مجموعة متنوعة من الأعراض الفسيولوجية والسلوكية والنفسية، فإن أحد حلولدعم رضا المعلم هو منع التوتر كلما أمكن ذلك. ولتحقيق ذلك، يمكن أن تؤدي المستويات الكافية من موارد التكيف المفيدة للوقاية إلى تقليل من التهديدات المتوقعةللراحة ، مما يقلل من حدوث الاستجابة للضغط.(McCarthy et al , 2016 ,p308) .

2.2- الآثار السلبية على المستوى الفردي:

إن الضغوط المختلفة لمهنة التدريس التي يواجهها المعلم أثناء عمله في البيئة المدرسية لها انعكاساتها السلبية على النواحي النفسية و الانفعالية و الجسمية و الاجتماعية لديه ، لأن هذه الضغوط تتعارض مع التناغم الطبيعي لجسم الإنسان و نفسيته و قدراته الطبيعية ، و قد يؤدي ذلك إلى زيادة

الضيق و التوتر و القلق والإحباط لديه، كما وقد يؤدي إلى تعب و إرهاق جسمي وعصبي يمنع المعلم من تحقيق التوازن و من ثم يفشل في القيام بواجباته المهنية على أكمل وجه(النوايسة، 2013: 42).

و يقترح **(Otto) (1986)** أن الآثار السلبيةللضغط تظهر عندما تتجاوز المطالب التي يقدمها السياق التنظيمي موارد المعلم أو عندما يكون هناك خلاف بين تطلعات المعلم والمطالب المهنية. من بين هذه الآثار السلبية، قد تؤدي فترات الضغط المتكررة والشديدة إلى استجابات سلوكية لدى العامل مثل التغيب عن العمل، وانخفاض الدافع ونية ترك العمل.(Comeau ,2000 , p8)

2.2.1- الآثار الفيزيولوجية:

إن الفرد الذي يعيش تحت ضغط مزمن يتعرض لعدة تغيرات فيزيولوجية منها ضعف مستوى الطاقة ، الصداع ، الاضطرابات الهضمية ، ارتفاع مستوى الكولسترول ، ضغط التنفس ، الدوران ، ضغط الدم ، ازدياد قوة خفقان القلب(بوعافية ، 2008 : 152).

وقد أوضح المعهد الوطني للسلامة و الصحة الوظيفية في الولايات المتحدة الأمريكية بأن ردود الفعل الجسمية و النفسية الناتجة عن عدم توافق احتياجات الموظف ، يمكن أن تؤدي لاعتلال الصحة أو الإصابات الجسمية ، حيث تشير الإحصائيات الحديثة إلى أن **(80 %)** من أمراض العصر مثل النوبات القلبية و القرح الدامية و ضغط الدم و غيرها من الأمراض بدايتها الضغوط النفسية(العمرات ، 2018 : 191).

كما أن ضغط العمل يؤثر سلبا في أمر اض أخرى مثل أمر اض البرد والأنفلونزا و الالتهابات مما يجعل الشفاء مسالة أصعب و تعزى هذه الأمراض إلى ضغط العمل و تكلفسنويا بلايين الدولارات ، و ذلك نتيجة التغيب و الاستقالة و الرعاية الصحية للأفراد الذين يعانون منالأمراض (رونالد.ي ريجيو ، 1999 : 299).

و في السياق نفسه أوضحت دراسة "**جيمس و آخرين**" **(House et al,1979)** علاقة الضغوط المهنية و أثرها على الصحة الجسمية مثل الإصابة بالذبحة الصدرية ، قرحة المعدة ، الحكة الجلدية ، السعال ، ضغط الدم ، الصداع ، مرض القلب(المشعان ، 1994 : 307).

كماأظهرت العديد من الدراسات **(Johnson, Hall, & Theorell, 1989a)** أن الضغوط، التي تفتقرإلى الدعم الاجتماعي والسيطرة المدركة، يعززمخاطرالقلب والأوعية الدموية.

(Monfajon ,2004 ,p10)

2.2.2- آثار نفسية :

يترتب على إحساس الفرد بتزايد الضغط عليه في العمل حدوث بعض الاستجاباتالنفسية التي تحدث تأثيرها على تفكير الفرد وعلى علاقاته بالآخرين ومن أهـــم تلكالأعراض الحزن،الكآبة، الشعور بالقلق، فقدان الثقة بالغير، النظر إلى المستقبل بتشاؤم، النسيان المتكرر،التردد، اللامبالاة. (السقا، 2009 :19).

أ – **القلق** : يعد القلق مصدرا من مصادر ضغوط العمل,وذلك عندما تكون الشخصية منالنوع القلق التي تستجيب بحساسية شديدة لمؤثرات العمل صغيرة أم كبيرة,على أن القلقمن الممكن أن يكون أيضا أثرا أو نتيجة من نتائج ضغوط العمل,وتتميز استجابة القلقبأنها واحدة من أكثر الاستجابات شيوعا لدى الأفراد الذين يعانون ضغوط العمل ويمكنوصفها بأنها حالة انفعالية غير سارة تستثيرها مواقف ضاغطة وترتبط بمشاعر ذاتية منالتوتر والخشية.

إن وقوع الفرد تحت وطأة القلق بسبب ضغوط العمل يعني نذيرا بالخطر,ذلكالخطر الذي يهدد أمن الفرد وسلامته النفسية وتقديره لذاته وإحساسه بالسعادة ,ممايعكس على أدائه في العمل وعلاقاته مع زملائه والمشرفين عليه بصورة سيئة (طعبلي ، بدون سنة :69).

ب – الاكتئاب : وهو استجابة نفسية تتركها ضغوط العمل على الفرد ، ذلك أنه عندما تزداد حدة الضغوط على الأفراد داخل بيئة العمل فإن البعض منهم لا يستطيع مواجهتها و التكيف معها بطريقة ملائمة مما قد يؤدي به إلى الاكتئاب ، و يصبح الفرد في هذه الحالة عرضة للحزن و توتر الأعصاب و الشعور باليأس و قلة النشاط ، بنقص اهتمامه بالعمل و العجز عن القيام بأي عمل و ذلك بسبب عدم الثقة بالنفس و انعدام القدرة على التركيز(علوطي ، 2008 :51). وفي تصريح لبعض العاملات حول آثار الضغط المهني عليهن كان مفاده، أنهنيعانين من الاكتئاب وحالات التوتر والقلق المستمر وفقدان السيطرة على أعصابهنلأبسط مثير، نقص في التوازن النفســـي(إبراهيمي ، 2015 : 92).

2.2.3- الآثار السلوكية:

من بين الآثار التي تترتب على إحساس الفرد بتزا يد الضغوط عليه حدوث بعضالتغ يرات في عاداته المألوفة وأنماط سلوكه المعتادة، وعادة ما تكون تلك التغ يرات إلى الأسوأوذات آثار ســـلبية ضارة سواء في الأجل القصير أو الأجل الطو يل، ومن أهم تلك التغيرات ماي لي: المعاناة من الأرق، الإفراط في التدخين، اضطراب الوزن، فقدان الشه ية، التغير في عاداتالنوم، استخدام الأدو ية المهدئة، العدوانية والتخريب، وعدم احترام الأنظمة والقوانين المتبعة فيالمنظمة(ملاخة ،2011 : 34 – 35).

وقد أشار **(لازاروس)** إلى أن الآثار السلوكية للضغوط تشمل تغ يرات في الوج ه والإقدام والإحجام، وكذلك عدم القدرة على التركيز والنظرة السوداوية للحياة(حمزاوي ، 2013 : 84).

و يضيف **(Lebel, 2011, p13)**بعض مؤشرات آثار الضغط على السلوك و هي:

- تغيير السلوك الغذائي
- المزيد من الصعوبة في العلاقات
- التغيب
- الميل إلى العزلة

- إساءة استخدام التلفزيون

- زيادة استخدام التبغ والكافيين والسكر والشوكولاتة والكحول والمخدرات.

- الانسحابية في بعض الحالات.

2.2.4- الآثار الاجتماعية:

تؤدي ضغوط العمل الحادة إلى الكثير من الآثار الاجتماعية السالبة منه الشعور بالاغتراب في مجال العمل الذي ينتمي إليه الفرد ، فعلى الرغم من وجود الشخص في العمل لكنه لا يشعر بالانتماء إليه ، و إنما يتحول إلى إنسان غريب عنه ، و يؤدي العمل المطلوب منه بدون رغبة ، و في مواقف أخرى دون مستوى الكفاءة أو الفعالية المطلوبة(فليه و عبد المجيد ، 2009 : 312).

كذلك تشمل إنهاء العلاقات والعزلة والانسحاب وانعدام القدرة على قبول وتحملالمسؤولية والفشل في أداء الواجبات اليومية المعتادة(الغرير و أبو أسعد ، 2009 : 52).

ويضاف إلى ذلك أن ضغوط العمل تؤثر على الجوانب الاجتماعية في حياة الفرد كالعلاقات في المنزل و العلاقات في العمل و العلاقات في المجتمع بصفة عامة . ويبدو ذلك واضحا في الصراعات و الخلافات الزواجية و ما ينتج عنها من تصدع في الكيان الأسري و طلاق و توتر في العلاقات الاجتماعية مع الرفاق و المرؤوسين في محيط العمل و مع الأصدقاء ، مما يؤدي بالفرد إلى العزوف و الانسحاب من الحياة الاجتماعية و الشعور بالوحدة النفسية(حسين و حسين ، 2006 : 235 – 236). إذ أثبتت دراسة بهذا الصدد أن معدلات الطلاق في الغربترجع بالدرجة الأولى إلى الضغوط المهنية خاصة في حالة عمل كلا الزوجين(عقون ، 2012 : 109).

تاسعا :النظريات المفسرة للضغوط:

1 نظرية هانز سيلي:

يرى"**هانز سيلي**" أن الضغوط هي استجابة غير محددة للمتطلبات الواقعة على الفرد و هذه المتطلبات هي المسببة للضغط فيعرفه (الضغط) على أنه استجابة وظيفية (غير بيولوجية) ، و هو يتشبث بمفهوم هذا بالرغم من أنه يرى ما بين نتائج جيدة (سارة) ونتائج سيئة (مكدرة)، للضغط على الفرد.

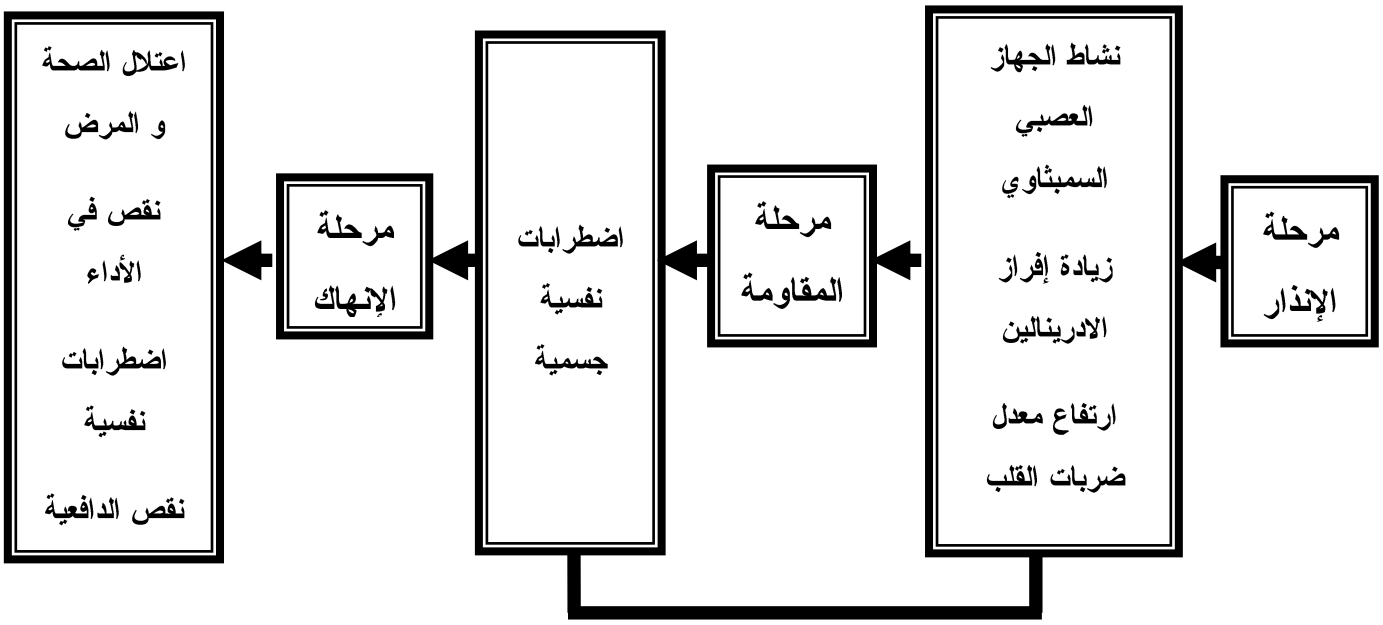
وقد جاء اكتشاف " **سيلي**" للضغوط بالصدفة خلال بحوثه وتجاربه ، فقد أجرى دراسة على الحيوان، بهدف كشف تأثير البرودة، الحروق، المواد السامة وغيرها، وتوصل إلى نتيجة مفادها أن كل المؤثرات التي يتعرض لها الكائن الحي تجرّ إلى جانب تأثيراتها النوعية إلى حاجة عالية لا نوعية إلى وظائف تكيف بغية استعادة الحالة الطبيعية وقد أطلق تسمية "**متلازمة التكيف العامة**" واستخدم لوصفها مفهوم الكرب لأول مرة في رسالته إلى المجلة الانجليزية (الطبيعية) عام (1936)(حمزاوي ، 2013 :73).

ويعتبر "**سيلي**" أن أعراض الاستجابة الفسيولوجية للـــضغطعالمية وهدفها المحافظة علي الكيان والحياة ، وحدد "**سيلي**" ثلاث مراحل للدفاع ضد الضغط وهيالفزع أو الاستنزاف ، مرحلة المقاومة ومرحلة الإجهاد أو الإنذار بالخطر، وقد نشأت هذه النظريةنتيجة للاهتمام الكبير بعملية الإدراك والعلاج الحسي والتقدير المعرفي هو مفهوم أساسي يعتمـــدعلي طبيعة الفرد ، حيث أن تقدير التهديد ليس إدراكا مبسطا للعناصر المكونة للموقف ولكنه رابطة بين البيئة المحيطة بالفرد وخبراته الشخصية مع الضغط ، ويعتمد تقييم الفرد للموقف على عدة عوامل منها : العوامل الشخصية ، والعوامل الخارجية الخاصة بالبيئة الاجتماعية ، والعوامل المتصلة بالموقف نفسه (طه و ياسين ، 2006 : 06).

وقد تتكرر المراحل الثلاثة للضغط عند "**سيلي**" مرات عديدة في اليوم الواحد، كلما واجه الفردموقفا ضاغطا. وكل مرحلةمن هذه المراحل تقابل مرحلة نمائية من مراحل الحياة، فمرحلة الإنذار بالخطر تقابل مرحلة الطفولة التي تتميز بالمرونةوالتعلم، أما مرحلة المقاومة فهي تقابل مرحلة الرشد التي

تتميز بالثبات ومقاومة التغير، ومرحلة الإنهاك تقابل مرحلةالشيخوخة التي تتميز بالتعب والإنهاك في النهاية(الغرير و أبو أسعد ، 2009 : 62).

وفي (1972) استدرك "**سيلي**" حدود نموذجه الأول، الذي يغفل الجوانب الانفعالية فأثراه بها، مميزا بذلك بين إجهاد إيجابي (Bon stress)و بين إجهاد سلبي (Mauvais stress) ، فالانفعالات الإيجابية كالفرحة و الحب .....تجعل من الإجهاد فعلا إيجابيا عكس الانفعالات السلبية من غضب، خوف، حزن... التي تجعل منه فعلا سلبيا(بن زروال ،2008 : 46).



الشكل رقم(05)

يوضح مراحل الاستجابة للضغوط و مظاهره في نظرية "سيلي" نقلا عن :(العمري ، 2012 : 20).

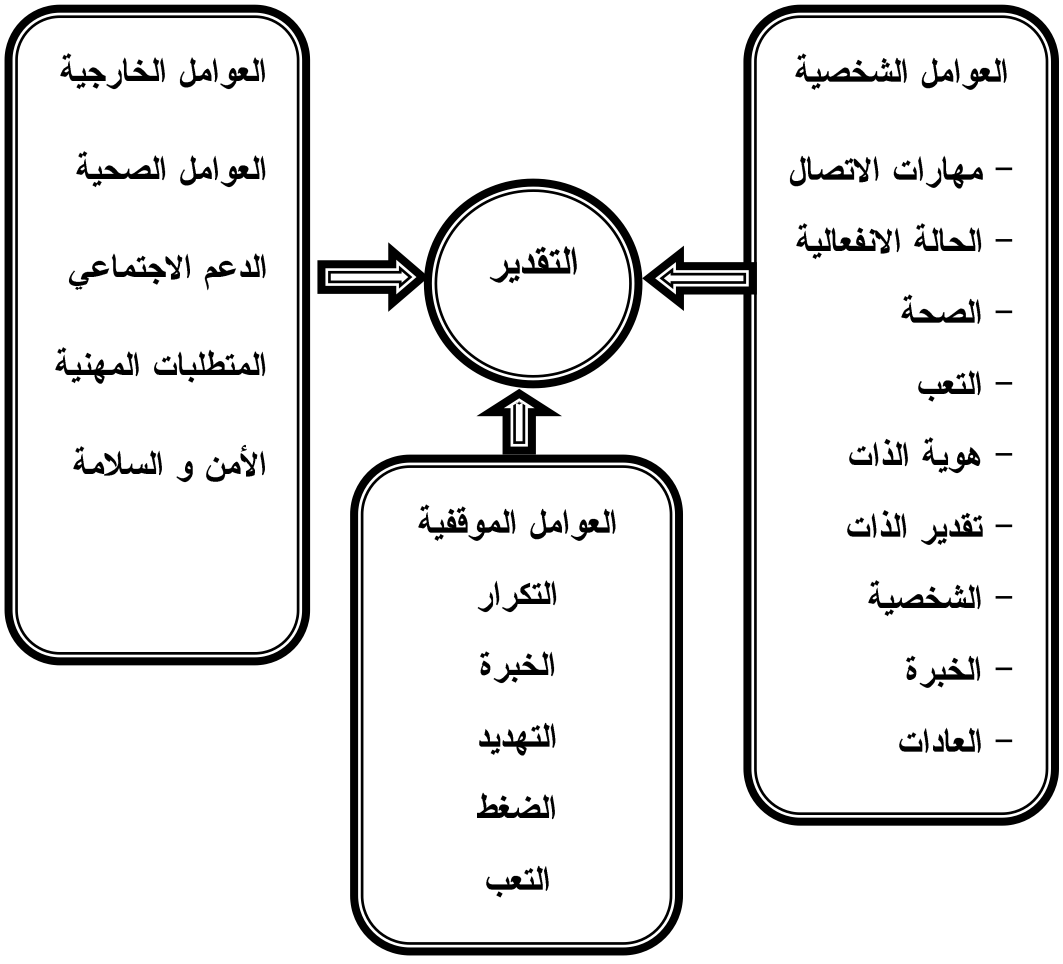
1 نظرية التقدير المعرفي: لازاروس (Lazarus, 1970):

يري "**لازاروس**"(**Lazarus**) أن الضغوط تحدث عندما يواجه الشخص مطالب ترهقه أو تفوق قدرته على التكيف وأن تفاعلا يحدث بين المطالب الخارجية والأساس البنيوي وقابلية الشخص للتأثر وبين كفاءة الشخص الدفاعية. كما وأشار " **لازاروس**" إلى دور الإحباط والصراع والتهديد في إحداث

الضغوط. أما التقدير فيستخدمه " **لازاروس**" هنا للإشارة إلى التقدير المعرفي وهو يعتمد على أشياء أخرى مثل التعلم والخبرة السابقة للفرد(المصدر و أبو كويك ، 2007 : 10).

ويؤكد "**لازاروس**" في نموذجه عن الضغوط على وجود متغيرات وسيطة تتوسط العلاقة بين الفرد و البيئة مشددا على العمليات المعرفية لدى الفرد ودورها في الاستجابة للضغوط و مواجهتها ، و هو ما يسميها بعملية التقييم الأولى و الثانوي ، أي أن طريقة تفكير الفرد بأن المواقف التي يتعرض لها هي التي تسبب الضغط له ، و أن الفرد عندما يواجه موقفا أو حدثا في الحياة فإنه يحاول تقييمه معرفيا بصورة أولية لتحديد معنى الموقف و دلالته ، ثم بعد ذلك يقوم بعملية تقييم ثانوي لتحديد مصادر المواجهة التي يستند إليها في التعامل مع الموقف ، ثم القيام باستجابة المواجهة إزاء الموقف الضاغط(حسين و حسين ، 2006 : 63).

الشكل رقم(06) يوضح نظرية التقدير المعرفي للضغوط . نقلا عن (**فاروق عثمان ،2001 : 101)**



2 النظرية السلوكية

اعتبرت نظرية "**سبيلبرجر**" في القلق مقدمة ضرورية لفهم الضغوط، حيث أقام نظريته على أساسالتميز بين القلق كسمة والقلق كحالة. ومنه رأى أن للقلق شقين القلق العصابي المزمن ، وهو استعداد طبيعي لدى فئة معينة من الناس أو اتجاه سلوكي يجعل القلق يقوم بصورة أساسية على الخبرة الماضية،والقلق كحالة وهو قلق موضوعي أو موقفي يعتمد على الظروف الضاغطة . وعلى هذا الأساس يربط"**سبيلبرجر**"بين الضغط وقلق الحالة ويعتبر الضغط مسببا لحالة القلق كسمة ، حيث يكون القلق من سمات شخصية الفرد. الملاحظ أن " **سبيلبرجر**" في الإطار المرجعي للنظرية اهتم بتحديد طبيعة الظروف البيئية المحيطة الضاغطة (مطاطلة ، 2010 : 37).

وفي الإطار المرجعي للنظرية اهتم "**سبيلبرجر**"بتحديد طبيعة الظروف البيئية المحيطة التي تكون ضاغطة ، ويميز بين حالت القلق الناتجة عنها ، و يفسر العلاقات بينها و بين ميكانيزمات الدفاع التي تساعد على تجنب تلك النواحي الضاغطة (كبت ، إنكار ، إسقاط) و تستدعي سلوك التجنب(فاروق عثمان ،2001 : 99 – 100).

واعتمد" **سبيلبرجر**"كذلك في تفسيره للضغوط على نظرية الدوافع، إذ يرى أن الضغوطتلعب دورا في إثارة الاختلافات على مستوى الدوافع في ضوء إدراك الفرد لها ، وتحدد محتوىنظريته فيما يلي:

- التعرف على طبيعة الضغوط وأهميتها في المواقف المختلفة.
- قياس مستوى القلق الناتج عن الضغوط في المواقف المختلفة.
- قياس الفروق الفردية في الميل إلى القلق.
- توفير السلوك المناسب للتغلب على القلق الناتج عن الضغوط.
- توضيح تأثير الدفاعات السيكولوجية لدى الأفراد المطبق على هم برامج التعليم لخفض مستوى القلق.

- تحدي مستوى الاستجابة(حمزاوي ، 2013 : 77).

3 نظرية الضغوط المهنية:

افترض "**مكجراث**"**(McGrath,1978)** ستة مصادر للضغوط في المنظمة ، و هي الضغوط المتعلقة بالمهام ، و الضغوط المتعلقة بالدور ، و ضغوط جوهرية في السلوك ، و ضغوط ناشئة من البيئة الفيزيائية ، و ضغوط ناشئة من البيئة الاجتماعية ، و ضغوط متعلقة بالنظام الشخصي للفرد . ثم قام"**مكجراث**" بتفسير الضغوط وفقا لأربعة مراحل ، ففي المرحلة الأولى تحدث عن المواقف الضاغطة في البيئة و التي يستقبلها الفرد ، و يدركها في المرحلة الثانية ، و من ثم اختيار ردود الفعل المناسبة في المرحلة الثالثة ، و في المرحلة الرابعة تحدث نتائج للجانبين الفرد و المنظمة(الحريري ، 2018 : 53).

4 نظرية "هونري موراي"

تمثل نظرية "**موراي**" نموذجا في تفسير الضغوط النفسية فالضغط عنده يمثل المؤثرات الأساسية للسلوك ، و هذه المؤثرات توجد في بيئة الفرد فبعضها مادي يرتبط بالموضوعات و الآخر بشري يرتبط بالأشخاص. وهي محكومة بعدة عوامل اقتصادية و اجتماعية و أسرية و طرق التواصل كالعطف و الخداع و الاتزان و السيطرة و العدوان ، و يقسم الضغوط النفسية إلى نوعين:

- **ضغوط ألفا:** و هي التي توجد في الواقع الموضوعي في بيئة الفرد.
- **ضغوط بيتا:** و هي الضغوط كما يدركها الشخص.

ويربط "موراي" بين شعور الفرد بالضغوط النفسية و بين مدى إشباعه لحاجاته كالحاجة للإنجاز ، و الحاجة إلى الانتماء ، و الحاجة إلى العدوان ، و الحاجة إلى الاستقلال ، و الحاجة إلى السيطرة ، و الحاجة إلى تحقير الآخرين عندما يشعر بأنه مهان أو مظلوم. و يمكن أن نستنتج وجود الحاجة لدى الفرد من بعض المظاهر التي تتضح في سلوك الشخص إزاء انتقائه و استجابته لنوع معين من

المثيرات يصاحبه انفعال معين ، فحين يتم إشباع الحاجة يحس الفرد بالراحة ، و إذا لم يتحقق الإشباع فإنه يحس بالضيق(النوايسة ، 2013 : 20 – 21).

5 نظرية التوافق بين الفرد والبيئة

ذكر "**الصباغ**" **(1981)** أن هذه النظرية تقوم على أساس العلاقة بين الفرد و إدراكهلقدرته على إكمال إحدى المهام ، بما لديه من حافز على إكمالها، والافتراض الذي تقوم عليه هذهالنظرية هو أن الضغوط تكون نتيجة اتساع الفجوة بين الفرد والبيئة، وهذه النظرية ترى أن الضغوط تكوننتيجة اختلال التوازن بين الجانب العقلي والبدني، ومواجهة التغيرات الحياتية التي من شأنها أن تؤدي إلىالخلل في هذا التوازن، أي أن الضغوط تنتج من سوء التوافق بين الفرد والبيئة، وينتج سوء التوافق أوحسن التوافق من جانبين أساسيين هما: مدى الانسجام بين قدرات الفرد ومهاراته مع المطالب المطروحة، ومدى الإشباع الفعلي للحاجات والتوقعات التي يطمح إليها الفرد(علي المعمرية،2014 :21).

6 نظرية حفظ المصادر:

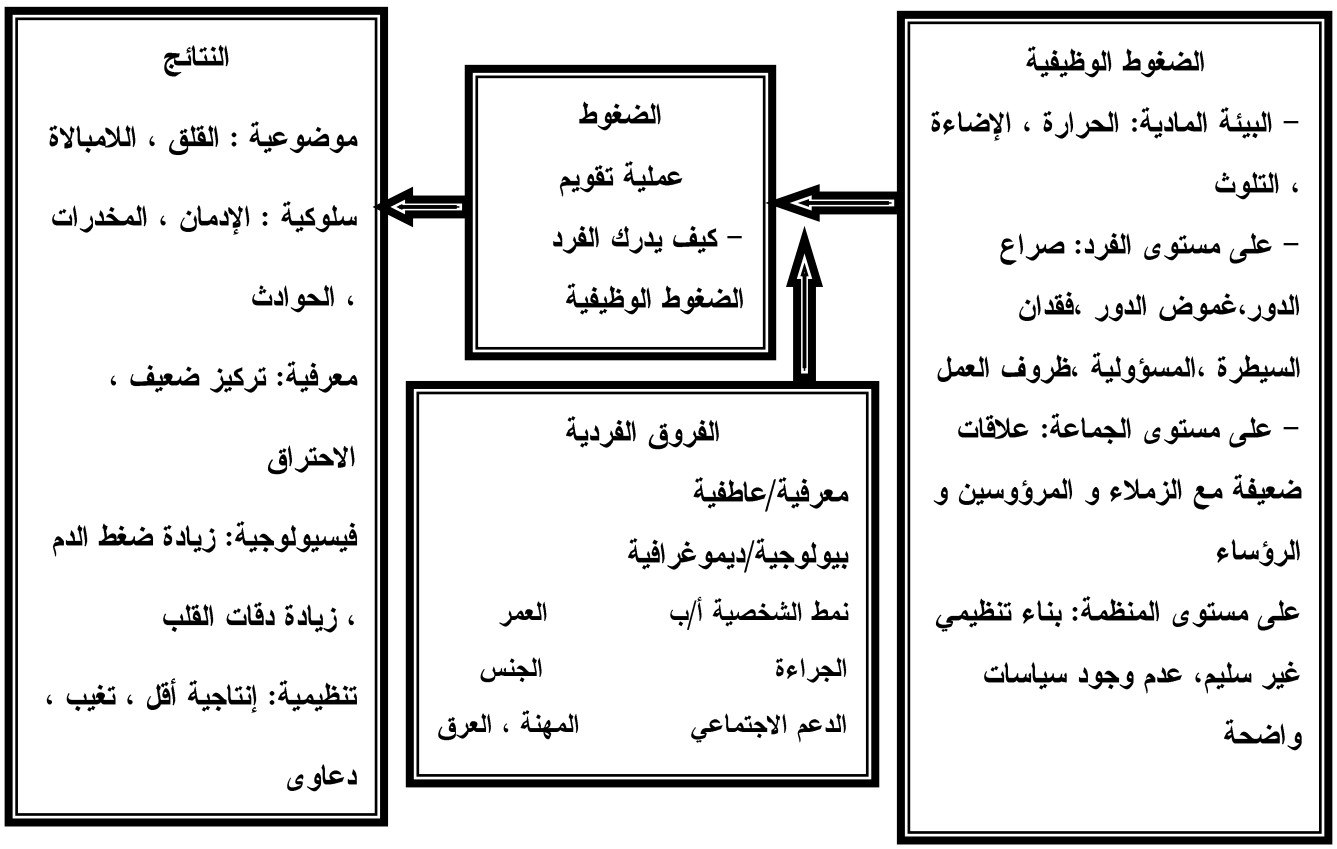
قدم هذه النظرية "**ستيفن هوبفول**"**(Steven Hobfoll , 1989)** و التي ترى بأن الفرد يكافح من أجل الحصول على شيء ما . فالناس يحاولون الاحتفاظ بالمصادر و تراكمها من أجل التخطيط الأفضل لمواجهة مطالب الحياة و تحدياتها. و المصادر هي أي شيء يعتبر مهما للأفراد و تساهم إيجابيا في الحفاظ على استقرارهم النفسي و راحتهم و تمكنهم من التوازن. وأشار "**هوبفول**"**(Hobfoll)**إلى أن هناك (74) نوعا من المصادر وفقا لما توصل إليه البحث ، بعض هذه الأنواع من المصادر شخصية و بعضها الآخر مستمدة من البيئة (مصادر خارجية) ، فالمصادر الشخصية تتضمن ميزات الشخص و اتجاهاته و ميوله و قيمه مثل (أهمية الإنجاز لديه و تقديره لذاته و إيجابيته ...الخ) أما المصادر البيئية فتختلف وفقا لنوع البيئة التي يعيش فيها الفرد و يعمل بها . ففي سياق العمل مثلا: الاستقلالية، و كمية التغذية الراجعة التي يتحصل عليها الفرد من رئيسه المباشر

حول أدائه، و مستوى الحوافز التي يحصل عليها نتيجة نجاحه في أداء المهام، كلها تمثل المصادر البيئية. و كذلكالدعم الاجتماعي المقدم للفرد من زملائه في العمل و الدعم الذي تقدمه المنظمة(مثل الترقية)أيضا يمثل المصادر البيئة التي يمكن أن تقلل من الضغط والاحتراق النفسي(الحريري، 2018:52).

عاشرا: النماذج المفسرة للضغوط المهنية:

1 نموذج Gibson,Ivancevich and Donnelly (1982)

يوضح النموذج مصادر الضغوط الوظيفية المختلفة، و تأثير عملية إدراك الفرد لهذه الضغوط على مستوى الضغط الذي يشعر به الفرد و بالتالي على نتائج و آثار الضغط. و يشير النموذج دور الفروق الفردية (معرفية / عاطفية و بيولوجية) على إدراك الفرد للظروف الضاغطة التي يواجهها(حريم ، 2009 : 333).و **الشكل رقم(07) يوضح عناصر النموذج و العلاقات فيما بينها**



المصدر:نموذج Gibson, Ivancevich and Donnelly (حريم، 2009: 334).

2 نموذج ميتشيغان:

سمي **(ميتشيغان)** نسبة لجامعة ميتشيغان ، وسمي أيضا بالنموذج الاجتماعي البيئييمثله كلا منالباحثين " **كانز**" و" **كان**"**(Katz et Kahn)**اللذان يؤكدان وجود عوامل تؤثر على درجةتعرضالفرد للضغط واستجابته له ، هذه العوامل تتضمن نوعين:

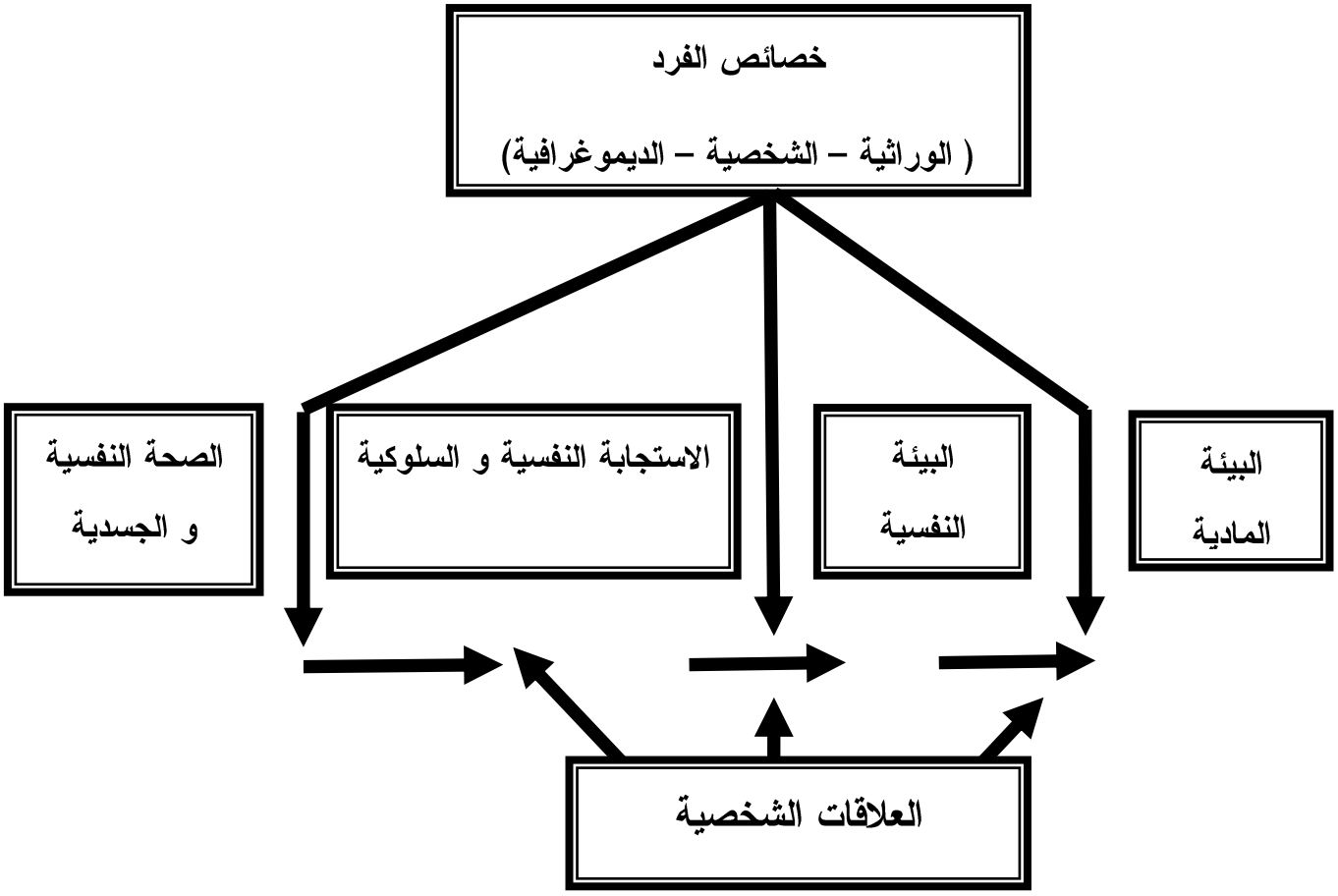
أ- **البيئة الموضوعية** : وما تحتويه من عوامل متعلقة بيئته العمل المادية مثلالمكتب والإضاءة والتهويةوسلامة في المنظمة.

ب-**البيئة النفسية** : ويقصد بها تعرض أو عدم تعرض الفرد للاضطرابات النفسية مثل القلق ، الاكتئاب ،اضطرابات النوع والشخصية التي تؤدي في النهاية إلى سوء التسيير واتخاذ القرار على مستوى الفرد والمنظمةككل.

إن تأثير تلك العوامل على درجة الضغط لدى الأفراد يتوقف على مدى إدراكهم لها ، والذي يتأثر بدورهبالفروق الفردية التي مصدرها طبيعة الاستجابات النفسية والسلوكية لدى الأفراد ، بحيث تؤثر على الأسلوب الذييستجيب له الأفراد نحو هذه المؤثرات البيئية ، وكذلك الجوانب الصحية والمرضية المرتبطة بالناحية الجسميةوالنفسية لهم ، إضافة إلى الخصائص الثابتة لدى الفرد الوراثية والسكانية والشخصية وأخيرا العلاقات التي يعيشهاالأفراد في محيط العمل ، حيث من الممكن أن تغير هذه العوامل يؤثر على استجابات الأفراد نحو المثيرات التييتعرضون لها داخل بيئة العمل(دين ، 2015 : 51).

والشكل رقم (08)

يبين نموذج "ميتشيغن" نقلا عن (فراس ، 2016 : 23).

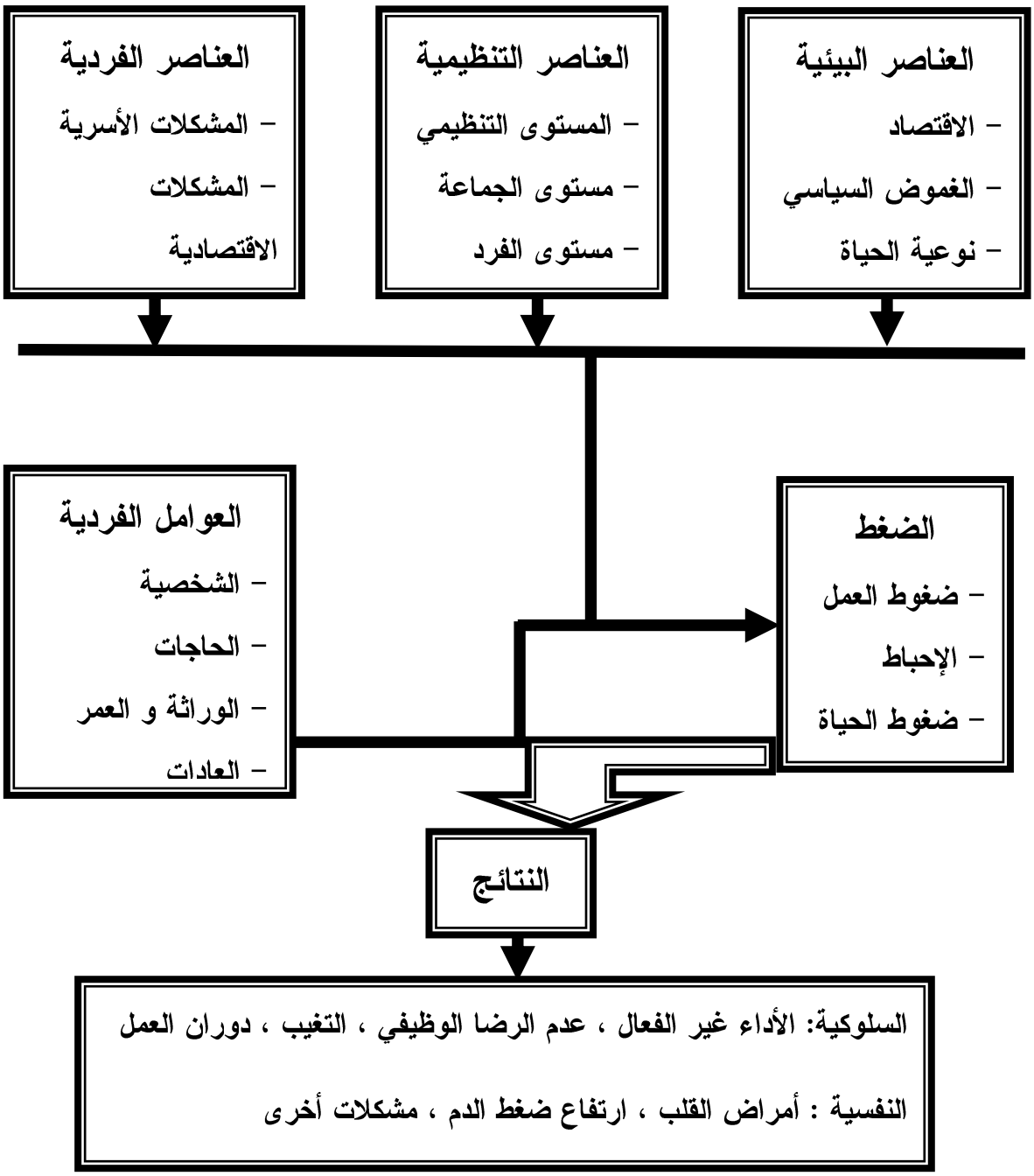


3 نموذج سيزلاقي ومارك والاس: (1991)

يتعرض الفرد إلى أحداث شخصية و تنظيمية ،تحدث قدرا من الإثارة والضغط النفسي وهذ ه الأحداثتسبب في التوتر الذي ينتقل تأثيرها إلى الفرد لها علاقة بالضغط النفسي ،إذ وجدت بعض الدراسات أنهناك شخصيات حيوية وحادة في طباعها تتميز بالرغبة في العمل الدؤوب والتسابق مع الزمن،وعادةيتحمل هؤلاء الأشخاص درجات عالية من التوتر والضغط النفسي(عباسة،2018 :79).

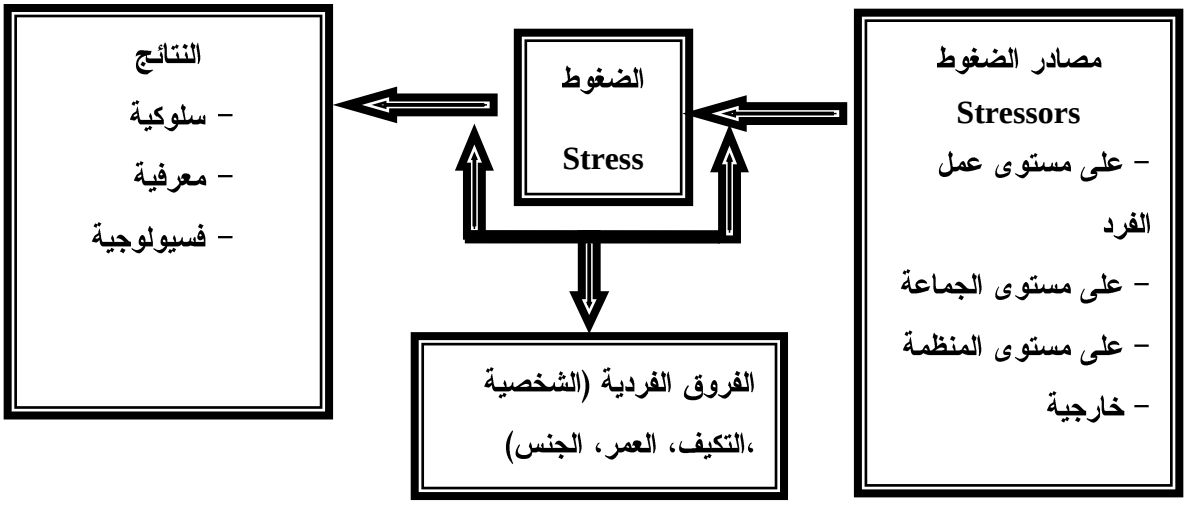
والشكل رقم (09) :

يوضح نموذج أندرودي سيزلاقي ، مارك والاس (1991) نقلا عن (حمزاوي ، 2013 : 82).



4 -نموذج "كرايتنر و كينيكي" (Kiniki & Kreitner)

وقد اعتمدا في تطوير نموذجهما على النموذج الذي طوره "غفانوفش / ماتوسيموا" (1979) ويوضح هذا النموذج مسببات الضغوط التنظيمية (عمل الفرد و الجماعة و المنظمة) و المسببات الخارجية(الأوضاع الاقتصادية و الأسرية و نوعية الحياة و غيرها). وهناك الفروق الفردية التي تؤثر على إدراك الفرد لمصادر الضغوط و بالتالي على مستوى الضغوط و نتائجها(عاشور ، 2012 : 201 – 202).



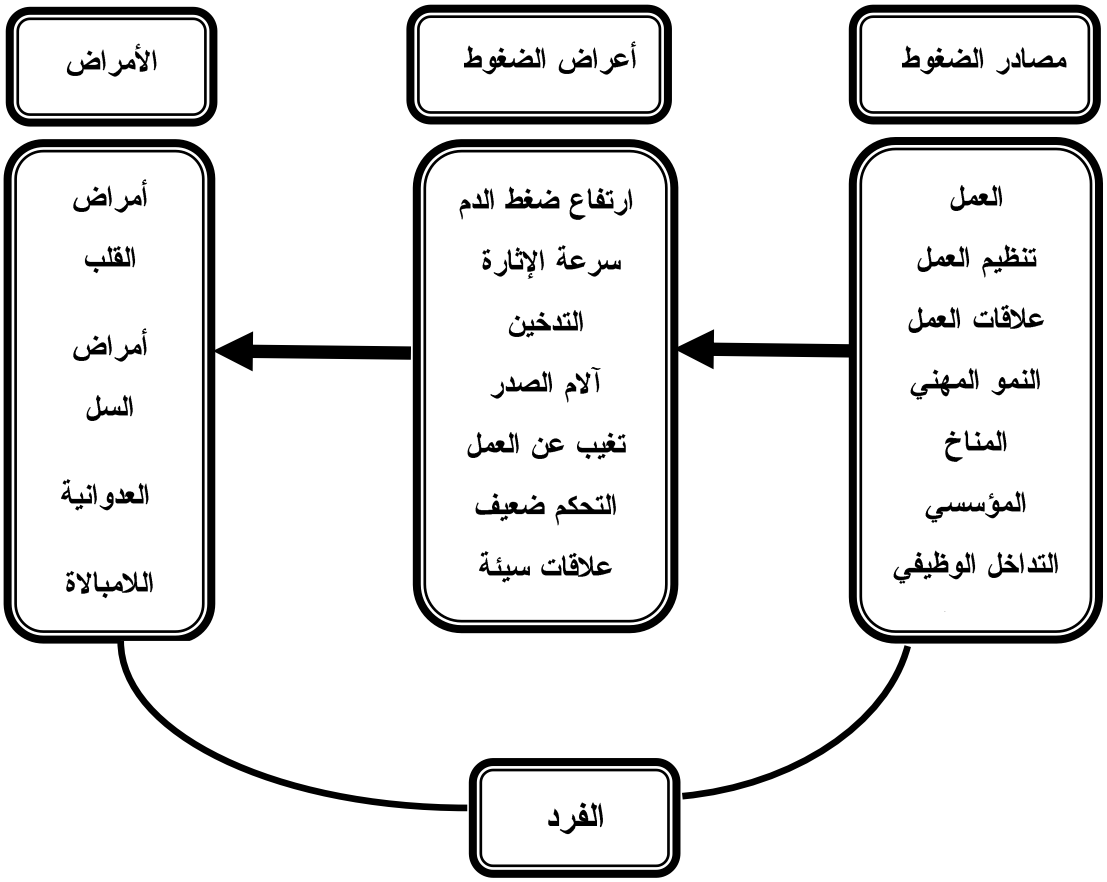
الشكل رقم(10) يوضح نموذج (Kiniki & Kreitner)(حريم، 2009 : 334).

5 نموذج مارشل (1979)

عمد هذا النموذج إلي تفسير ضغطالعمل في ضوء العديد من العوامل منها ما يرتبط بشبكة العلاقات السائدة داخلالمؤسسة مع الرؤساء والمرؤوسين والعملاء، وما هو مرتبط بظروف العمل مثلعامل الوقت ونوع المهمة والتغير التقني والتكنولوجي، وطبيعة الدور داخلالمؤسسة ومدى الوضوح أو الغموض في الدور المنوط بالعاملين، وما هو ذوعلاقة بالتطور الوظيفي مثل الترقية في العمل أو وما هو مرتبط بالمناخالتنظيمي مثل المشاركة في اتخاذ القرار وعدم الشعور بالانتماء وضعفالاتصالات، كما أكد على أهمية العوامل المحيطة بالفرد خارج المنظمة والتيترتبط بالأسرة ومشكلات الحياة الضاغطة(محمد صالح ، 2009 : 19).

وفي هذا النموذج يحدد "**مارشال**" العوامل المسببة للضغوط في العمل ، و الأعراض التي تظهر على الفرد نتيجة تعرضه لضغوط العمل ، و هي أعراض خاصة بالفرد تؤدي به في النهاية إلى أمراض القلب ، و أعراض خاصة بالمؤسسة تؤدي إلى العدوانية و تكرار الحوادث(فاروق عثمان ، 2011 : 102). **والشكل رقم(11)**

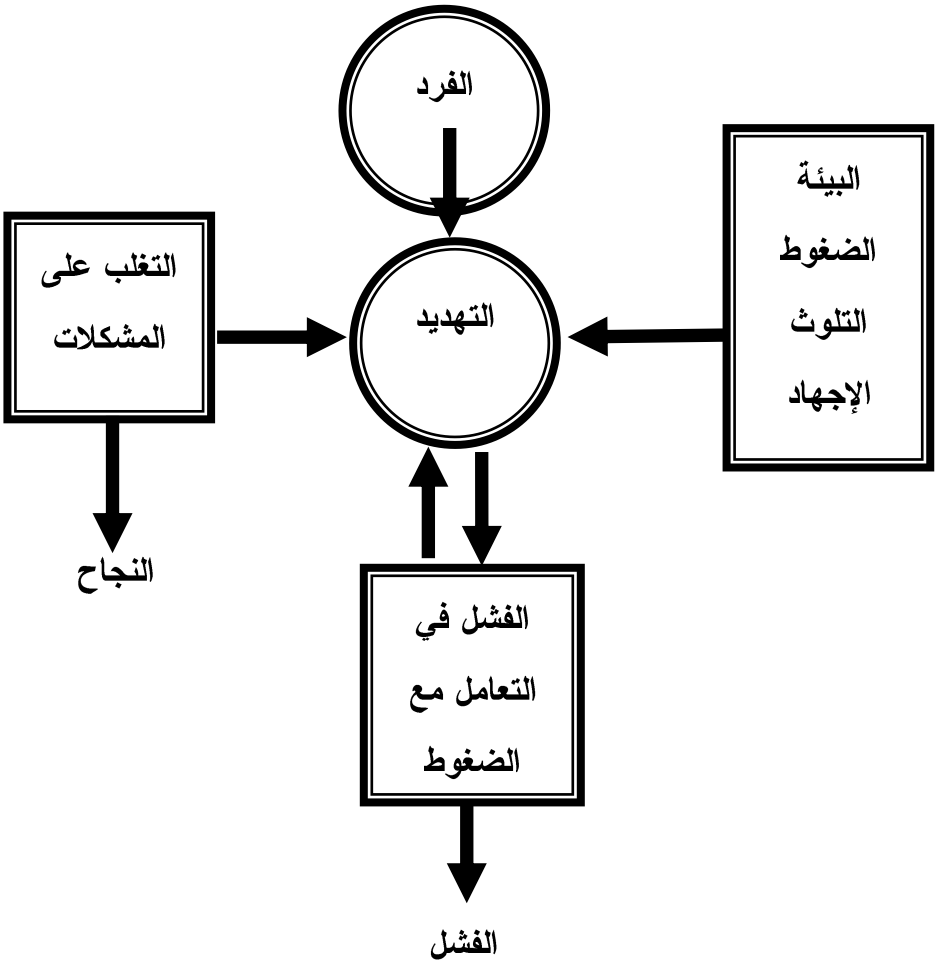
يوضح نموذج "مارشال" لضغوط العمل نقلا عن (فاروق عثمان ، 2011).



6 نموذج "كوبر"

يوضح "**كوبر**" أسباب و تأثير الضغوط على الفرد ، و يذكر أن بيئة الفرد تعتبر مصدرا للضغوط مما يؤدي إلى وجود تهديد لحاجة من حاجات الفرد أو يشكل خطرا يهدد الفرد و أهدافه في الحياة فيشعر بحالة الضغط ، و يحاول استخدام بعض الإستراتيجيات للتوافق مع الموقف ، و إذا لم ينجح في التغلب على المشكلات و استمرت الضغوط لفترات طويلة ، فإنها تؤدي إلى بعض الأمراض مثل أمراض القلب و الأمراض العقلية ، كما تؤدي إلى زيادة القلق و الاكتئاب ، و انخفاض تقدير الذات (فاروق عثمان ،2011 : 103)

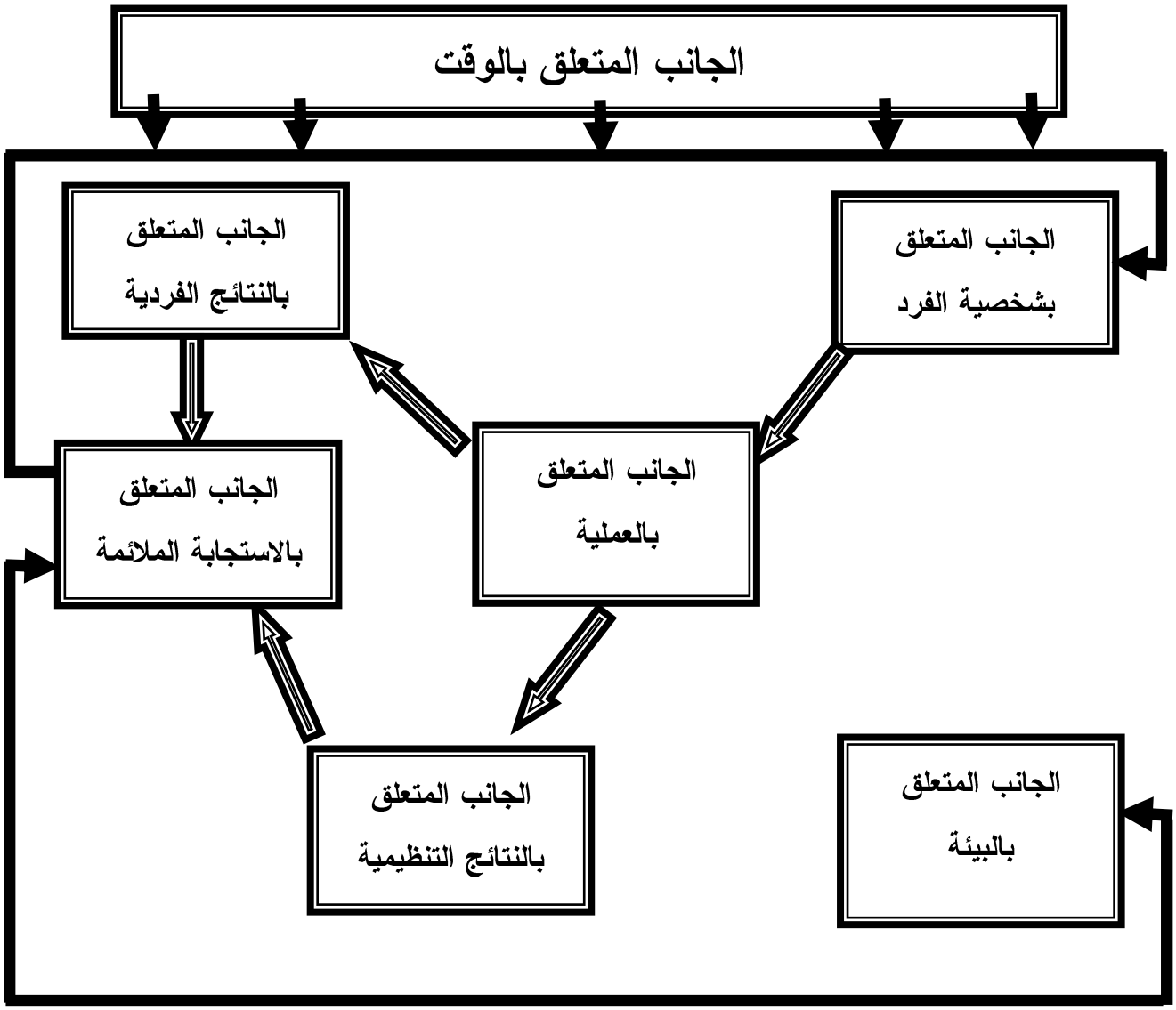
والشكل رقم(12) يوضح نموذج "كوبر" لضغوط العمل نقلا عن (فاروق عثمان، 2011)



7 نموذج ضغوط العمل لـــ (Beehr – Newman ــ) (1978)

يفترض هذا النموذج أن الضغوط التي يتعرض لها الأفراد في بيئة العمل أنها تأتي من مصدرين رئيسيين هما الفرد و المنظمة ، حيث أن التفاعل بين هذين المصدرين في زمن محدد قد يؤدي إلى الضغوط حيث تترك آثارها على كل من الفرد و المنظمة ، مما قد يدفع كلا منهما إلى الاستجابة الملائمة لهذهالضغوط(مكناسي ، 2007 : 114).

والشكل رقم(13) يوضح نموذج ضغوط العمل (لبيير و نيومان) نقلا عن (عاشور ، 2012 : 203).



يتبين من خلال عرضنا للنماذج المفسرة للضغوط المهنية أن سبب حدوث الضغوط يتمثل في إدراك الفرد لها و تفاعلها مع البيئة، أو في عوامل ضغوط بيئية و عوامل ضغوط اجتماعية و الخصائص الشخصية للفرد مما يجعله يعجز أمام هذه المواقف و متطلبات المنظمة فيشعر بالقلق و الإحباط و تعيقه عن أداء عمله على الوجه المطلوب.

يرى الباحث في أن النموذج المفسر الذي يوافق هذه الدراسة هو نموذج **Gibson,Ivancevich and Donnelly (1982)** في تفسيره لحدوث ضغوط العمل و التي تتجسد في العديد من العوامل التي تعيق المهمة النبيلة للمعلمة و هي التدريس ، ففي بيئة العمل و تحديدا داخل المؤسسة تقيم المعلمة شبكة من العلاقات مع المسؤرلين و المرؤوسين و العمال ، و هؤلاء يمثلون مصدرا هاما من الضغوط إذا كانت هذه العلاقات ضعيفة و متوترة، كذلك طبيعة الدور المنوط بالمعلمة و مدى غموضه أو وضوحه ، وظروف العمل المتمثلة في الظرةف الفيزيقية و المناخ التنظيمي للمؤسسة إلى جانب عدم المشاركة في اتخاذ القرارات و الانتماء و ضعف الاتصالات ، هذا كله يسهم في ظهور آثار و نتائج سلبية للمعلمة على المستوى الجسدي و النفسي و الأدائي.

خلاصة:

من خلال ما سبق يمكن القول أن الضغوط المهنية بصفة عامة ظاهرة عالمية تعاني منها الدول الغربية والعربية على حد سواء ، ويؤكد ذلك الدراسات و الأبحاث المستفيضة التي تناولت هذا المفهوم كمتغير أساسي و رئيس بعلاقته مع متغيرات أخرى ، و حاولت أن تبرز الآثار الناجمة عن هذه الظاهرة ، كما أن مفهوم الضغوط لازم الإنسان منذ وجوده على الأرض وسمي بمسميات كثير إلى أن استقر على هذا الاسم في القرن العشرين على يد **(Cannon)**و **(Selye)** ثم توالت البحوث لتحديد مفهومه ، كما أن الباحثين في تعريفهم لهذا المفهوم أخذوا اتجاهات مختلفة منهم من يصنفه أنه مثير و فئة أخرى تصنفه على أنه استجابة و فئة ثالثة ترى أنه تفاعل بين الفرد و بيئته.

كما تعرضنا إلى استعراض عدة مفاهيم وفقا للاتجاهات الثلاث و تعاريف لباحثين أجانب وعرب ، وإذا رجعنا إلى أدبيات البحث فإننا نجد أن هذا المفهوم يرتبط بعدة مفاهيم أخرى كالقلق و الإحباط و الاكتئاب و الاحتراق النفسي و الإجهاد ، وكلها مفاهيم تصاحب بشكل أو آخر مفهوم الضغوط ، كما بينا عناصر الضغط و كيفية حدوثه تبعا لنظرية "**سيلي**" الفيزيولوجية و أنواعه ، كما تطرقنا إلى ذكر مصادر الضغوط المهنية بالأخص لدى المعلمة التي تستحق بالفعل تسليط الضوء عليها والبحث أكثر بتعمق نظرا لارتباطها الوثيق بالنتائج المنتظرة من خلال الإعداد لأجيال المستقبل و التكوين ، وهذا ما يجعله عائقا أمامها بصفة عامة في تبليغ رسالتها و تحقيق الأهداف المسطرة من خلال المناهج و البرامج المقررة ، واستنادا إلى مختلف الدراسات المعروضة التي تناولناها في هذ الفصل و التطرق إلى مختلف مصادر الضغوط المهنية التي تتمثل في ظروف العمل و بيئة العمل و عبء العمل إضافة إلى العلاقات مع الآخر كالمدير و الزملاء و التلاميذ و المشرف التربوي ، ومصادر مادية كالأجور و الترقية المهنية و انتهاء بغموض و صراع الدور .كما أن مهنة التدريس تتطلب صبرا و جهودا مضنية تحتاج من المعلمة مسؤوليات و تخطيطا و إعدادا لتجسيد ما طلب منها عن طريق تلك المناهج

التعليمية .وفي الختام تناولنا النماذج والنظريات المفسرة لضغط العمل والتي تحصر مسبباتو مصادرالضغوط في تفاعلها مع البيئة الخارجية الاجتماعيةوالبيئة الداخلية للفرد و الظروف البيئية للعمل.

الفصل الرابع

الإجراءات المنهجية للدراسة

تمهيد

أولا: الدراسة الاستطلاعية

ثانيا:الدراسة الأساسية

خلاصة

تمهيد:

تهدف الدراسة الحالية إلى التعرف على الدور الذي تلعبه المساندة الاجتماعية في التخفيف من الضغوط المهنية لدى معلمات المرحلة الابتدائية ،ومن أجل تحقيق الغرض المطلوب فإن الخطوات المنهجية التي اعتمدنا عليها في إجراء هذا البحث تتمثل في إجراء دراسة استطلاعية حيث نتعرض فيها إلى الأهداف المسطرة في هذه الدراسة تليها وصف العينة ثم الأدوات المستخدمة فيها لنصل في الأخير إلى توضيح الخصائص السيكومترية التي تم اعتمادناها للتأكد من صلاحية تلك الأدوات.

أولا: الدراسة الاستطلاعية:

1- أهداف الدراسة الاستطلاعية:

تعتبر الدراسة الاستطلاعية من أهم الخطوات الميدانية التي تساعد الباحث في التعرف و الوقوف أمام الصعوبات التي تعترضه أثناء القيام بالدراسة الأساسية وعليه فإن من أهداف الدراسة الاستطلاعية للبحث الحالي مايلي:

- التعرف على خصائص المجتمع الأصلي للدراسة.
- تقدير درجات صدق وثبات الأدوات المعتمدة في الدراسة الحالية بطرق متنوعة حرصا على دقة القياس.
- التواصل المباشر بعينة الدراسة لمعرفة خصائصها و محاولة مدى التحكم فيها و ضبطها.
- تجريب أدوات القياس بشكل أولي وذلك قبل تطبيقها في الدراسة الأساسية من أجل التأكد من سلامة لغة فقرات المقياس وكذا مستوى فهم التعليمة بالنسبة لعينة الدراسة.
- تدريب الباحث على تطبيق الاختبارات التي يريد استخدامها في الدراسة و التي يرغب القيام بها، وبذلك يصبح قادرا على تطبيقها بمهارة في الدراسة الأساسية.

– تساعد الدراسة الاستطلاعية على تقدير الوقت الذي من الممكن أن تستغرقه الدراسة الميدانية حتى تنتهي.

2- عينة الدراسة:

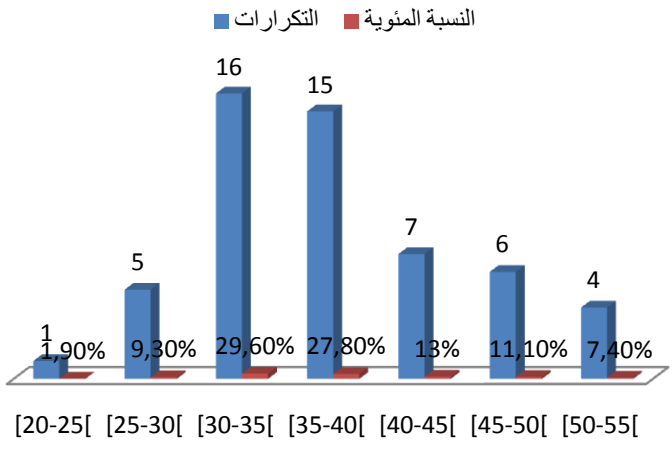
شملت الدراسة الحالية عينتين:عينة استطلاعية تهدف إلى دراسة الخصائص السيكومترية للمقياسين التي تم اعتمادهما في هذه الدراسة،وعينة أساسية للإجابة عن أسئلة الدراسة و بالتالي التحقق من الفرضيات المطروحة.

1.2- عينة الدراسة الاستطلاعية:

تمثلت عينة الدراسة الاستطلاعية في المعلمات العاملات بقطاع التربية في المدارس الابتدائية (عازبات ،متزوجات،مطلقات،أرامل) التابعة لمديرية التربية لولاية غليزان ، تحوز هؤلاء المعلمات على مستوى تعليمي متباين (3-ثانوي،بكالوريا،ليسانس،ماستر،شهادة مدرسةعليا،ماجستير،دكتوراه) ،وقد تم اختيار عينة الدراسة بطريقة عشوائية من عدة مدارس حضرية و ريفية حيث قدر عددها ب (54) معلمة بداية من شهر أكتوبر إلى غاية منتصف شهر نوفمبر للموسم الدراسي (2018-2019).

1.1.2- من حيث السن: وجدول رقم (03) يوضح توزيع أفراد العينة الاستطلاعية حسب السن

الفئات	التكرارات	النسبة المئوية
]25-20]	01	%1.9
]30-25]	05	%9.3
]35-30]	16	%29.6
]40-35]	15	%27.8
]45-40]	07	%13
]50-45]	06	%11.1
]55-50]	04	%7.4
المجموع	54	%100



الشكل رقم(14) يوضح توزيع أفراد العينة الاستطلاعية حسب السن

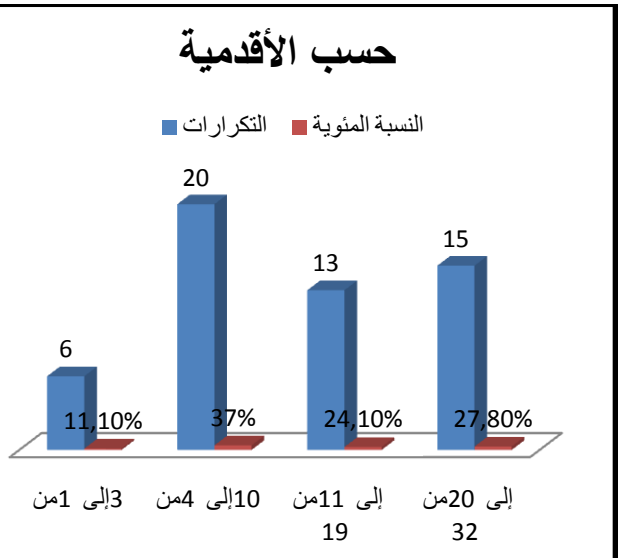
نلاحظ من خلال الجدول أن أفراد عينة الدراسة الاستطلاعية تراوحت أعمارهم بين (20 و54) سنة بمتوسط (37.82) سنة.

لقد قام الباحث بتقسيم أفراد العينة إلى سبعة فئات عمرية تتراوح أعمار فئة المعلماتالأولى بين (20 و24) وقدر عددهم ب (01) بنسبة (1.9 %) ، وقد تراوحت أعمار فئة المعلمات الثانية بين (25 و29) سنة و بلغ عددهم (05) بنسبة (09.3 %)، كما تراوح مجال عمر فئة المعلماتالثالثة بين (30 و34) سنة بعدد قدره (16) ونسبة تتراوح ب (29.6 %)، أما فئة المعلمات الرابعة فتراوحت أعمارهم بين (35 و39) سنة وبلغ عددهم (15) بنسبة (27.8 %)، وتراوح مجال فئة المعلمات الخامسة بين (40 و44) سنة و بلغ عددهم (07) بنسبة (13%)، وتراوح أعمار فئة المعلمات السادسة بين (45 و49) سنة وبلغ عددهم (06) بنسبة (11.1%)، أما فئة المعلماتالأخيرة فتراوحت أعمارهم بين (50 و54) سنة و كان عددهم (04) بنسبة (7.4 %) .

2.1.2- من حيث الأقدمية:

جدول رقم (04) يوضح توزيع أفراد العينة الاستطلاعية حسب الأقدمية

الفئات	التكرارات	النسبة المئوية
من 1 إلى 3	06	%11.1
من 4 إلى 10	20	%37
من 11 إلى 19	13	%24.1
من 20 إلى 32	15	%27.8
المجموع	54	%100



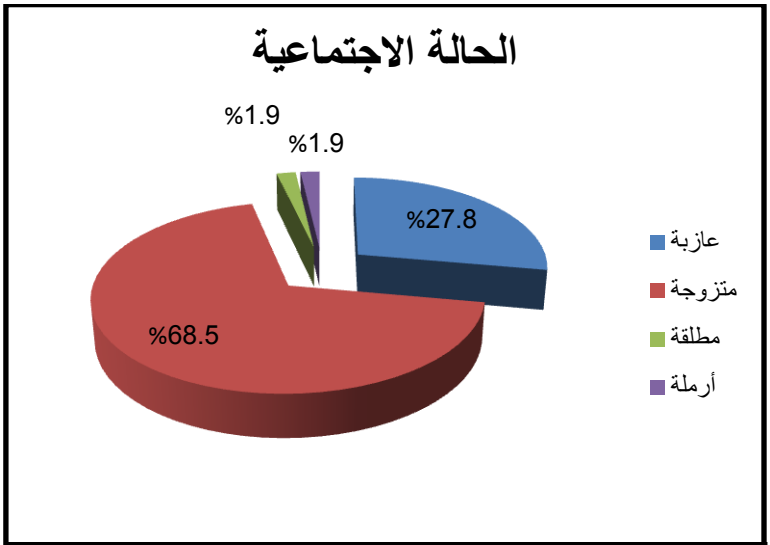
الشكل رقم(15) يوضح خصائص العينة الاستطلاعية حسب الأقدمية

يلاحظ من خلال الجدول أن فئة المعلمات (من 4 إلى 10) تمثل نسبة (37 %) ، تليها فئة المعلمات (من 20 إلى 32) بنسبة (27.8%) ، ثم تأتي فئة المعلمات (من 11 إلى 19) بنسبة (24.1%) ، وفي الأخيرفئة المعلمات(من 1 إلى 3) بنسبة (11.1%).

3.1.2- من حيث الحالة الاجتماعية:

جدول رقم (05) يوضح توزيع أفراد العينة الاستطلاعية حسب الحالة الاجتماعية

الحالة الاجتماعية	التكرارات	النسبة المئوية
عازبة	15	%27.8
متزوجة	37	%68.5
مطلقة	1	%1.9
أرملة	1	%1.9
المجموع	54	%100



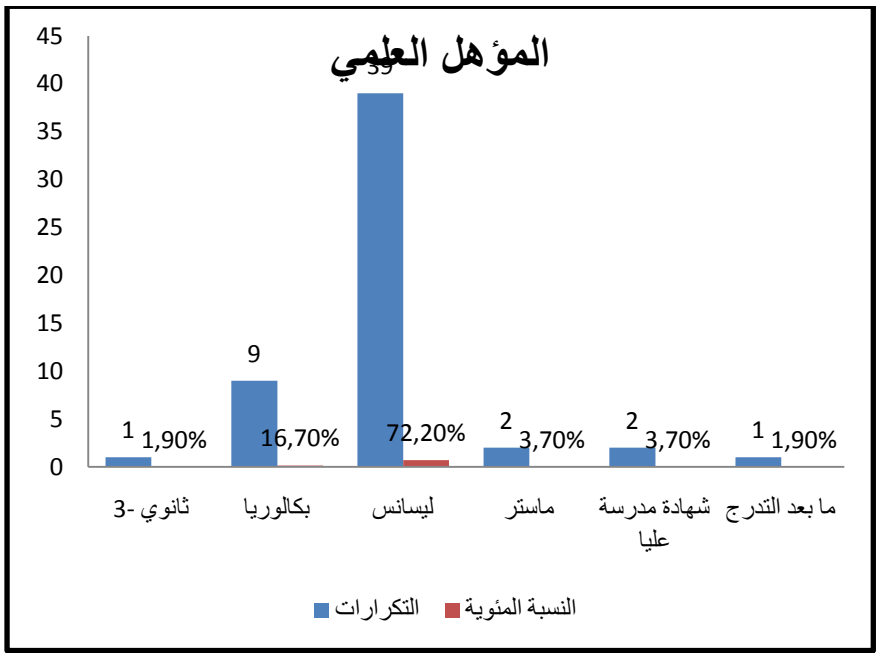
الشكل رقم(16) يوضح خصائص العينة الاستطلاعية حسب الحالة الاجتماعية

تمثل فئة المتزوجات نسبة (68.5%) بعدد قدره 37 متزوجة أما العازبات فبلغ عددهن (15) بنسبة (27.8%) ،وتأتي في المرتبة الأخيرة فئة المطلقاتو الأرامل بعدد (01) نسبة كل منها (1.9%).

4.1.2- من حيث المؤهل العلمي:

المؤهل العلمي	التكرارات	النسبة المئوية
3- ثانوي	01	%1.9
بكالوريا	09	%16.7
ليسانس	39	%72.2
ماستر	02	%3.7
شهادة مدرسة عليا	02	%3.7
ما بعد التدرج	01	%1.9
المجموع	54	%100

جدول رقم (06) يوضح توزيع أفراد العينة الاستطلاعية حسب المؤهل العلمي



الشكل رقم(17) يوضح خصائص العينة الاستطلاعية حسب المؤهل العلمي

تمثل فئة المعلمات الحاملات لشهادة ليسانس نسبة (72.2%) ثم تليها فئة المعلمات الحاملات لشهادة "الباكلوريا" بنسبة (16.7%) ،وتتساوى النسبة لدى المعلمات الحاملات لشهادة "ماستر" و شهادة

"المدرسة العليا" بـــنسبة (3.7%) وتأتي في الرتبة الأخيرة المعلمات الحاملات لشهادة ما بعد التدرج و مستوى 3- ثانوي بـــسبة (1.9%) لكليهما.

3- أدوات الدراسة الاستطلاعية:

تعتمد الدراسة الحالية على أداتين أساسيتين ،كان الهدف من الأداة الأولى هو قياس مستوى المساندة الاجتماعية لدى المعلمات العاملات ،أما الثانية فكان الهدف منها قياس مستوى الضغوط المهنية التي تعاني منها هؤلاء المعلمات ،وسوف يتطرق الباحث عن كيفية بناء هاتين الأداتين بشيء من التفصيل.

1.3- مقياس المساندة الاجتماعية في البيئة الأصلية:

أعدت هذا الاستبيان "**سميرة عبدالله كردي**" (**2008**) ،يتكون الاستبيان من (44) بندا موزعة على بعدين هما :المساندة المقدمة من الأسرة وتقيسه (22) بندا ،وبعد المساندة المقدمة من الأصدقاء وتقيسه (22) بندا ،يجاب عليها بأسلوب تقريري وتصحح إجابات المفحوصين ضمن أربعة بدائل هي: " لا " وتنال الدرجة صفر، " قليلا " وتنال درجة واحدة ، "متوسطا " و تنال درجتين ، "كثيرا " وتنال ثلاث درجات.

ثانيا: الخصائص السيكومترية لمقياس المساندة الاجتماعية:

1 -الصدق و الثبات على العينة المصرية:

بالنسبة للصدق استعملت الباحثة صدق المحكمين و صدق البنود بحسابها لمعاملات الارتباط بين كل بند والدرجة الكلية، فتراوحت معاملات الارتباط بين (0.45 – 0.91)، وكل المعاملات دالة إحصائيا عند مستوى (0.01) وحسبت كذلك الارتباطات بين كل بعد و الدرجة الكلية فتراوحت بين (0.65 – 0.98).

أما الثبات فحسبته الباحثة بطريقتين هما: التجزئة النصفية و" ألفا كرونباخ"

ويبين الجدول رقم (07) معاملات الثبات المحصل عليها.

الاستبيانات	معامل بيرسون	سبيرمان/براون	ألفا كرونباخ
بعد الأسرة	0.65	0.87	0.76
بعد الأصدقاء	0.57	0.72	0.77
الدرجة الكلية	0.77	0.87	0.96

2- تقنيين استبيان المساندة الاجتماعية على البيئة الجزائرية: من إعداد: "بشير معمرية"

تكونت عينة التقنيين من (401) فردا ،منهم (194) ذكرا و(207) إناثا ، تراوحت عينة الذكور بين (15- 60) سنة بمتوسط حسابي قدره (24.98) سنة ، وانحراف معياري قدره (7.88) سنة ، وتراوحت أعمار الإناث بين (15 – 35) سنة بمتوسط حسابي قدره (21.52) سنة وانحراف معياري قدره (3.65) سنة ، وتم سحب العينتين (الذكور و الإناث) من تلاميذ وتلميذات مؤسسات التعليم الثانوي بولاية (باتنة) ومن كليات جامعة الحاج لخضر- باتنة ، و شملت طلبة و الموظفين والأساتذة ومن مراكز التكوين المهني والتكوين شبه الطبي بمدينة باتنة.

3-الصدق و الثبات على العينة الجزائرية:

1.3- الصدق التمييزي:

أ- عينة الذكور:

الجدول رقم (08) يبين الصدق التمييزي لعينة الذكور

العينة	العينة العليا ن=36		العينة الدنيا ن=36		قيمة"ت"
المتغير	م	ع	م	ع	
مساندة الأسرة	60.72	3.05	29.56	7.84	***21.94
مساندة الأصدقاء	57.39	4.88	28.94	5.15	***23.71
الدرجة الكلية	110.83	8.53	64.05	13.53	***17.33

قيمة "ت" دالة إحصائيا عند مستوى (0.001)

ب- عينة الإناث:

الجدول رقم (09) يبين الصدق التمييزي لعينة الإناث

العينة / المتغير	العينة العليا ن=36		العينة الدنيا ن=36		قيمة"ت"
	م	ع	م	ع	
مساندة الأسرة	62.35	2.53	30.61	9.18	***18.24
مساندة الأصدقاء	56.74	3.76	24.97	5.25	***26.92
الدرجة الكلية	112.71	7.20	63.68	9.88	***21.98

قيمة "ت" دالة إحصائيا عند مستوى (0.001)

2.3- حساب الثبات:

تم حساب الثبات بطريقتين:

- طريقة إعادة تطبيق الاختبار
- معامل ألفا كرونباخ.

الجدول رقم (10) يبين حساب الثبات بطريقتين

نوع معامل الثبات	المتغيرات	جنس العينات	حجم العينات	معاملات الثبات
طريقة إعادة تطبيق بعد 24 يوما	مساندة الأسرة	ذكور	36	**0.742
		إناث	28	**0.712
		ذكور+إناث	64	**0.728
	مساندة الأصدقاء	ذكور	36	**0.724
		إناث	28	**0.743
		ذكور+إناث	64	**0.733
	الدرجة الكلية	ذكور	36	**0.751
		إناث	28	**0.752
		ذكور+إناث	64	**0.752

معامل ألفا كرونباخ	مساندة الأسرة	ذكور	36	0.851
		إناث	28	0.815
		ذكور+إناث	64	0.843
	مساندة الأصدقاء	ذكور	36	0.862
		إناث	28	0.871
		ذكور+إناث	64	0.838
	الدرجة الكلية	ذكور	36	0.827
		إناث	28	0.837
		ذكور+إناث	64	0.843

القيم دالة إحصائيا عند مستوى (0.01)

2.3- مقياس الضغوط المهنية: من إعداد **منصوري مصطفى (2010).**

أعد هذا المقياس " **منصوري مصطفى" (2010)**، و يتكون من 50 بندا موزعة على تسعة أبعاد هي:

- **ظروف العمل**: ويحتوي على الفقرات التالية: (1 - 14 – 18 – 22 – 32 – 38 – 40 – 43 – 46 - 48).فقرات صيغت كلها صياغة موجبة.

-**عبء العمل** :يحتوي على خمس فقرات وهي :(6 – 9 – 15 – 27 – 39). وصيغت كلها صياغة موجبة.

-**صراع الدور**: يحتوي على خمس فقرات هي :(7 – 12 – 19 – 23 – 36).صيغت كلها صياغة موجبة.

-**غموض الدور** : يحتوي على خمس فقرات ،أربعة منها صيغت صياغة موجبة وهي :(4 – 13 – 37 – 49) . وفقرة واحدة صيغت صياغة سالبة وهي (24).

-**العلاقة مع المدير** :يحتوي على خمس فقرات ،أربعة منها صيغت صياغة سالبة وهي :(20 – 25 – 30 – 44). وفقرة واحدة صيغت صياغة موجبة وهي (3).

- **العلاقة مع التلاميذ** :يحتوي على خمس فقرات صيغت كلها صياغة موجبة وهي :(5 – 26 – 28 – 33 – 41) .

-**العلاقة مع الزملاء** : يحتوي على خمس فقرات ،أربعة منها صيغت صياغة سالبة وهي :(10 – 16– 42 – 45) . أما الفقرة (34) فقد صيغت صياغة موجبة.

- **الإشراف التربوي**:ويحتوي على خمس فقرات صيغت ثلاث منها صياغة موجبة وهي: (2 – 21 – 50). وفقرتان صيغتا صياغة سالبة وهما: (8 – 17).

- **الترقية المهنية**: وتحتوي على خمس فقرات،صيغت أربعة منها صياغة موجبة وهي:(11 – 29 – 35 – 47)، وواحدة صيغت صياغة سالبة وهي :(31).

أ- تقدير الدرجات:

تم تقدير درجات كل فقرة على سلم رباعي (أوافق بشدة ، أوافق ، أعارض ، أعارض بشدة) تتراوح تقديراتها من (4) درجات إلى درجة واحدة إذا صيغت الفقرة صياغة موجبة ، كما تتراوح تقديراتها من درجة واحدة إلى (4) درجات إذا صيغت الفقرة صياغة سالبة، وتمثل الدرجة الكلية للمفحوص مستوى مصادر الضغط المهني وفقا للمعيار الآتي:

الجدول رقم(11) يبين مستويات مصادر الضغوط المهنية

درجة الضغط المهني	مستوى الضغط المهني
75 – 50	ضغط ضعيف
100 – 76	ضغط متوسط
150 – 101	ضغط مرتفع
أكثر من 150	ضغط حاد

4- الخصائص السيكومترية لمقياس الضغوط المهنية:

1.4- صدق المقياس:

قام الباحث "**منصوري مصطفى**" في دراسته التي أجراها بحساب صدق المحكمين ، حيث الصورة الأولية للمقياس على خمسة محكمين تتوفر فيهم شروط الخبرة ، يدرسون في قسم علم النفس و علوم

التربية بجامعة وهران ، واعتمد الباحث على النسب المئوية لقبول أو رفض الفقرات المحكمة ، حيث قبلت الفقرات التي حازت على موافقة (80%) أو أكثر من نسبة المحكمين، وأبعدت الفقرات التي لم تبلغ هذه النسبة وعددها (28) فقرة.

2.4- ثبات المقياس:

اعتمد الباحث لحساب الثبات التجزئة النصفية لكل مصدر.

الجدول رقم(12) يبين معاملات الثبات وتصحيحها للمقاييس الفرعية للضغوط

المقاييس الفرعية	معامل الثبات	معامل الثبات بعد التصحيح
ظروف العمل	0.623	**0.767
عبء العمل	0.408	**0.576
صراع الدور	0.629	**0.772
غموض الدور	0.612	**0.759
العلاقة مع المدير	0.665	**0.798
العلاقة مع التلاميذ	0.710	**0.830
العلاقة مع الزملاء	0.626	**0.769
الإشراف التربوي	0.596	**0.746
الترقية المهنية	0.725	**0.840

دال احصائيا عند مستوى (0.01)(**) (منصوري ،2013،ص 287،288)

ثالثا: الخصائص السيكومترية للمقياسين في الدراسة الحالية:

1 مقياس المساندة الاجتماعية:

1.1 -الصدق التمييزي للمقياس:

أجري حساب صدق هذا المقياس عن طريق صدق المقارنة الطرفية، حيث قام الباحث بعد تطبيق الاختبار بترتيب النتائج تصاعديا ، ثم قسم أفراد العينة إلى مجموعتين عليا و دنيا بنسبة (27%)لكل فئة و الجدول الموالي يوضح نتائج اختبار "ت" لحساب الصدق التمييزي لمقياس المساندة الاجتماعية.

الجدول رقم (13) يبين الصدق التمييزي لمقياس المساندة الاجتماعية

العينة	العينة العليا ن=14		العينة الدنيا ن=14		قيمة"ت"
المتغير	م	ع	م	ع	
مساندة الأسرة	65.714	0.469	54.928	5.283	*07.608
مساندة الأصدقاء	60.642	2.468	37.714	4.778	*15.951
الدرجة الكلية	124.785	3.332	97.928	4.141	*18.90

(*) دال إحصائيا عند مستوى الدلالة (0.05).

يتضح من خلال الجدول رقم(13) وجود فروق دالة إحصائيا بين الدرجات العليا والدرجات الدنيا للبعدين و الدرجة الكلية امقياس المساندة الاجتماعية ،وهذا يدل على أن للمقياس وبعديه القدرة على التمييز بين منخفضات و مرتفعات المساندة الاجتماعية،وهذا يعكس على أن المقياس ببعديه يتمتع بمعامل صدق عال.

2.1- الاتساق الداخلي:

تم تقدير صدق المقياس عن طريق الاتساق الداخلي من خلال حساب معاملات الارتباط الخطي لِـــ **(كارل بيرسون Pearson)** بين كل بعد من أبعاد المقياس والدرجة الكلية له. بما أن المقياس يتكون من بعدين فقد تم حساب معاملات الارتباط بين فقرات كل بعد من أبعاد المقياس و الدرجة الكلية لكل بعد على حدة ، والجدول التالي يوضح النتائج المتوصل إليها.

جدول رقم (14) معاملات الارتباط بين درجات الأبعاد الفرعية والدرجة الكلية لمقياس المساندة الاجتماعية للدراسة الحالية

أبعاد مقياس المساندة الاجتماعية	معامل الارتباط	مستوى الدلالة
بعد المساندة الأسرية	0.981	0.01
بعد مساندة الأصدقاء	0.496	

يتبين من خلال الجدول رقم (14) أن أبعاد مقياس المساندة الاجتماعية تتمتع بمعاملات ارتباط مقبولة ودالة إحصائيا عند مستوى (0.01) ، و هذا يدل على أن المقياس يتمتع بمعامل صدق عال.

جدول رقم (15) معاملات الارتباط بين فقرات البعد الأول والدرجة الكلية للبعد

رقم الفقرة	معامل الارتباط	مستوى الدلالة	رقم الفقرة	معامل الارتباط	مستوى الدلالة
01	0.264	غير دال	25	0.380	0.01
02	0.511	0.01	26	0.184	غير دال
06	0.563	0.01	27	0.560	0.01
07	0.243	غير دال	31	0.584	0.01
08	0.554	0.01	32	0.498	0.01
12	0.286	0.05	33	0.525	0.01
13	0.235	غير دال	38	0.710	0.01
17	0.512	0.01	39	0.691	0.01
18	0.592	0.01	40	0.737	0.01
19	0.471	0.01	41	0.716	0.01
20	0.460	0.01	44	0.646	0.01

من خلال الجدول أعلاه يمكن أن نلاحظ أن معاملات صدق الاتساق الداخلي تراوحت بين (0.286 – 0.737) وهي معاملات ارتباط دالة إحصائيا عند مستوى الدلالة (0.01) و (0.05) ، وتشير إلى

مستوى مرتفع من الصدق الذي يتمتع به هذا المقياس ، كما يمكن استبعاد الفقرات غير الدالة و أرقامها(1 – 7 – 13 – 26).

جدول رقم (16) معاملات الارتباط بين فقرات البعد الثاني والدرجة الكلية للبعد

رقم الفقرة	معامل الارتباط	مستوى الدلالة	رقم الفقرة	معامل الارتباط	مستوى الدلالة
03	0.459	0.01	23	0.622	0.01
04	0.447	0.01	24	0.544	0.01
05	0.468	0.01	28	0.641	0.01
09	0.495	0.01	29	0.397	0.01
10	0.657	0.01	30	0.623	0.01
11	0.415	0.01	34	0.557	0.01
14	0.624	0.01	35	0.628	0.01
15	0.388	0.01	36	0.584	0.01
16	0.471	0.01	37	0.678	0.01
21	0.651	0.01	42	0.592	0.01
22	0.411	0.01	43	0.681	0.01

يتبين من خلال الجدول السابق أن فقرات البعد الثاني من مقياس المساندة الاجتماعية يتمتع بمعاملات ارتباط قوية ودالة إحصائيا عند مستوى الدلالة أقل من (0.01)، حيث تراوحت قيمتها بين (0.388 – 0.681) وهذا يدل على أن هذا البعد يتمتع بمعامل صدق مرتفع.

2.1- ثبات مقياس المساندة الاجتماعية:

تم حساب ثبات المقياس بطريقتين:

- عن طريق الاتساق الداخلي (معامل ألفا كرونباخ)

– عن طريق التجزئة النصفية ذلك عن طريق حساب قيمة معامل الارتباط بين درجة الفقرات الفردية ودرجة الفقرات الزوجية ثم التصحيح الطول بمعادلة (جيثمان : coeffition deGuttman).وقد كانت النتائج كما هي موضحة في الجدول الموالي:

جدول رقم (17) يبين معاملات الثبات لمقياس المساندة الاجتماعية عن طريق معامل ألفا و التجزئة النصفية بعد تصحيحها

أبعاد مقياس المساندة الاجتماعية	التجزئة النصفية	معامل ألفا كرونباخ
بعد مساندة الأسرة	0.726	0.716
بعد مساندة أصدقاء	0.864	0.810
الدرجة الكلية	0.793	0.863

يتضح من خلال الجدول رقم (17) ارتفاع معاملات ثبات المقياس وأبعاده سواء عن طريق التجزئة النصفية أو عن طريق معامل ألفا كرونباخ ،حيث تراوحت بين (0.793– 0.863).

2 -الخصائص السيكومترية لمقياس الضغوط المهنية:

1.2 –صدق المقياس:

لقد تم حساب صدق مقياس مصادر الضغوط المهنية على العينة الجزائرية بطريقتين هما :الصدق التمييزي و الاتساق الداخلي.

1.1.2– الصدق التمييزي:

لحساب صدق المقياس عن طريق المقارنة الطرفية ،قام الباحث بعد تطبيق الاختبار بترتيب النتائج تصاعديا ،ثم قسم أفراد العينة إلى مجموعتين عليا و دنيا بنسبة (27%) لكل فئة،وتم هذا العمل مع كل بعد من الأبعاد التسعة لمقياس مصادر الضغوط المهنية و الجدول التالي يبين حساب الصدق التمييزي لهذا المقياس.

الجدول رقم (18) يبين الصدق التمييزي لأبعاد مقياس الضغوط المهنية

العينة	العينة العليا ن =14		العينة الدنيا ن =14		
المتغد	م	ع	م	ع	قيمة "ت"
ظروف العمل	31.14	1.955	21.93	1.385	*14.388
عبء العمل	16.36	0.928	11.64	1.007	*12.868
صراع الدور	15.428	1.785	10.357	1.081	*9.091
غموض الدور	12.928	1.206	9.214	1.121	*8.436
العلاقة مع المدير	13.714	1.589	8.428	1.452	*9.184
العلاقة مع التلاميذ	18.071	1.141	10.928	1.141	*16.561
العلاقة مع الزملاء	13.428	2.027	7.357	1.598	*8.800
الإشراف التربوي	13.642	1.446	8.785	1.118	*9.500
الترقية المهنية	14.714	1.069	10.357	0.928	*11.512
الدرجة الكلية	137.785	9.365	109.357	4.465	*10.252

دال إحصائيا عند مستوى الدلالة (0.05)(*)

يبين الجدول رقم (18) أن اختبار "ت" دال عند مستوى الدلالة (0.05) لكل مصدر من مصادر الضغوط المهنية ، وهو يتمتع بالقدرة على التمييز بين المستوى المرتفع و المستوى المنخفض لمصادر الضغط المهني ، وهذا يعني أن المقياس صادق.

2.1.2- الاتساق الداخلي:

تم تقدير صدق المقياس عن طريق الاتساق الداخلي من خلال حساب معاملات الارتباط الخطي لِـــ **(كارل بيرسون Pearson)** بين كل بعد من أبعاد المقياس والدرجة الكلية له. بما أن المقياس يتكون من تسعة أبعاد فقد تم حساب معاملات الارتباط بين فقرات كل بعد من أبعاد المقياس و الدرجة الكلية لكل بعد على حدة ، والجدول التالي يوضح النتائج المتوصل إليها.

الجدول رقم (19) يبين مستوى الارتباط لبعد "ظروف العمل" بفقراته

البعد	أرقام الفقرات	مستوى الارتباط	مستوى الدلالة
ظروف العمل	01	0.170	غير دالة
	14	0.322	0.01
	18	0.389	0.01
	22	0.566	0.01
	32	0.610	0.01
	38	0.608	0.01
	40	0.630	0.01
	43	0.694	0.01
	46	0.386	0.01
	48	0.485	0.01

نلاحظ من الجدول رقم (19) أن مستوى ارتباط بعد "ظروف العمل" بفقراته ما بين القيمتين (0.322) و (0.694) دالة إحصائيا عند مستوى الدلالة (0.01) وتستبعد الفقرة رقم (1) من هذا البعد ،حيث كان مستوى الدلالة أكبر من (1%) .

أما بالنسبة لنتائج صدق الاتساق الداخلي لبعد "**عبء العمل** "بفقراته ، فهي كما يعرضهاالجدول التالي رقم(21).

الجدول رقم (20) يبين مستوى الارتباط لبعد "عبء العمل" بفقراته

البعد	أرقام الفقرات	مستوى الارتباط	مستوى الدلالة
عبء العمل	6	0.410	0.01
	9	0.281	0.05
	15	0.697	0.01
	27	0.552	0.01
	39	0.629	0.01

اتضح من الجدول أعلاه أن مستوى ارتباط بعد "عبء العمل" و فقراته تتراوح ما بين القيمتين (0.281) و (0.697) وهي دالة إحصائيا عند مستوى الدلالة (0.01) و (0.05).

أما بالنسبة لنتائج صدق الاتساق الداخلي لبعد "**صراع الدور** "بفقراته ، فهي كما يعرضهاالجدول التالي رقم(21).

الجدول رقم (21) يبين مستوى الارتباط لبعد "صراع الدور" بفقراته

البعد	أرقام الفقرات	مستوى الارتباط	مستوى الدلالة
صراع الدور	7	0.589	0.01
	12	0.528	0.05
	19	0.667	0.01
	23	0.751	0.01
	36	0.415	0.01

نلاحظ من الجدول رقم (21) أن مستوى ارتباط بعد "**صراع الدور**" بفقراته ما بين القيمتين (0.415) و (0.751) دالة إحصائيا عند مستوى الدلالة (0.01) و (0.05).

أما بالنسبة لنتائج صدق الاتساق الداخلي لبعد "**غموض الدور** "بفقراته ، فهي كما يعرضهاالجدول التالي رقم(22).

الجدول رقم (22) يبين مستوى الارتباط لبعد "غموض الدور" بفقراته

البعد	أرقام الفقرات	مستوى الارتباط	مستوى الدلالة
غموض الدور	4	0.283	0.05
	13	0.686	0.01
	24	0.347	0.05
	37	0.639	0.01
	49	0.518	0.01

يتضح من الجدول أعلاه أن مستوى ارتباط بعد " **غموض الدور** " و فقراته تتراوح ما بين القيمتين (0.283) و (0.686) وهي دالة إحصائيا عند مستوى الدلالة (0.01) و (0.05).

أما بالنسبة لنتائج صدق الاتساق الداخلي لبعد "**العلاقة مع المدير**" بفقراته، فهي كما يعرضهاالجدول التالي رقم(23).

الجدول رقم (23) يبين مستوى الارتباط لبعد "العلاقة مع المدير" بفقراته

البعد	أرقام الفقرات	مستوى الارتباط	مستوى الدلالة
العلاقة مع المدير	3	0.508	0.01
	20	0.584	0.01
	25	0.724	0.01
	30	0.712	0.01
	44	0.824	0.01

نلاحظ من الجدول رقم (23) أن مستوى ارتباط بعد " **العلاقة مع المدير** " بفقراته ما بين القيمتين (0.508) و (0.824) دالة إحصائيا عند مستوى الدلالة (0.01).

أما بالنسبة لنتائج صدق الاتساق الداخلي لبعد "**العلاقة مع التلاميذ**"بفقراته ، فهي كما يعرضهاالجدول التالي رقم(24).

الجدول رقم (24) يبين مستوى الارتباط لبعد "العلاقة مع التلاميذ" بفقراته

البعد	أرقام الفقرات	مستوى الارتباط	مستوى الدلالة
العلاقة مع التلاميذ	5	0.636	0.01
	26	0.795	0.01
	28	0.559	0.01
	33	0.782	0.01
	41	0.790	0.01

يتضح من الجدول أعلاه أن مستوى ارتباط بعد " **العلاقة مع التلاميذ** " و فقراته تتراوح ما بين القيمتين (0.559) و (0.795) وهي دالة إحصائيا عند مستوى الدلالة (0.01).

أما بالنسبة لنتائج صدق الاتساق الداخلي لبعد "**العلاقة مع الزملاء**"بفقراته ، فهي كما يعرضهاالجدول التالي رقم(25).

الجدول رقم (25) يبين مستوى الارتباط لبعد "العلاقة مع الزملاء " بفقراته

البعد	أرقام الفقرات	مستوى الارتباط	مستوى الدلالة
العلاقة مع الزملاء	10	0.645	0.01
	16	0.631	0.01
	34	0.694	0.01
	42	0.759	0.01
	45	0.726	0.01

يتضح من الجدول أعلاه أن مستوى ارتباط بعد " **العلاقة مع الزملاء**" و فقراته تتراوح ما بين القيمتين (0.631) و (0.759) وهي دالة إحصائيا عند مستوى الدلالة (0.01).

أما بالنسبة لنتائج صدق الاتساق الداخلي لبعد "**الإشراف التربوي**"بفقراته ، فهي كما يعرضهاالجدول التالي رقم(26).

الجدول رقم (26) يبين مستوى الارتباط لبعد "الإشراف التربوي" بفقراته

البعد	أرقام الفقرات	مستوى الارتباط	مستوى الدلالة
الإشراف التربوي	2	0.511	0.01
	8	0.578	0.01
	17	0.689	0.01
	21	0.762	0.01
	50	0.607	0.01

يتضح من الجدول أعلاه أن مستوى ارتباط بعد " **الإشراف التربوي**" و فقراته تتراوح ما بين القيمتين (0.511) و (0.762) وهي دالة إحصائيا عند مستوى الدلالة (0.01).

أما بالنسبة لنتائج صدق الاتساق الداخلي لبعد "**الترقية المهنية**"بفقراته ، فهي كما يعرضهاالجدول التالي رقم(27).

الجدول رقم (27) يبين مستوى الارتباط لبعد "الترقية المهنية" بفقراته

البعد	أرقام الفقرات	مستوى الارتباط	مستوى الدلالة
الترقية المهنية	11	0.636	0.01
	29	0.795	0.01
	31	0.559	0.01
	35	0.782	0.01
	47	0.790	0.01

يتضح من الجدول أعلاه أن مستوى ارتباط بعد "**الترقية المهنية**" و فقراته تتراوح ما بين القيمتين (0.559) و (0.795) وهي دالة إحصائيا عند مستوى الدلالة (0.01).

الجدول رقم (28) يبين معامل الارتباط لأبعاد مقياس الضغوط بالدرجة الكلية

الرقم	الأبعاد	معامل الارتباط	مستوى الدلالة
01	ظروف العمل	0.725	0.01
02	عبء العمل	0.540	0.01
03	صراع الدور	0.791	0.01
04	غموض الدور	0.422	0.01
05	العلاقة مع المدير	0.429	0.01
06	العلاقة مع التلاميذ	0.617	0.01
07	العلاقة مع الزملاء	0.504	0.01
08	الإشراف التربوي	0.294	0.05
09	الترقية المهنية	0613.	0.01

يتضح من خلال الجدول رقم(28) أن مقياس مصادر الضغوط المهنية يتمتع بمعامل صدق مرتفع على كافة أبعاده حيث اقترنت أبعاده بمعاملات ارتباط قوية ودالة أحصائيا عند مستوى الدلالة أقل من (0.01) ماعدا بعد الإشراف التربوي حيث أنه كان دالا عند مستوى الدلالة (0.05)،وقد تراوحت قيمتها بين (0.294 -0.791).

2.2- ثبات مقياس الضغوط المهنية:

اعتمد الباحث حساب الثبات بطرقتين هما: طريقة التجزئة النصفية و حساب معامل (ألفا كرونباخ) لمقياس مصادر الضغوط المهنية و الجدول الموالي يبين القيم المتوصل إليها.

الجدول رقم (29) يبين معاملات الثبات لمقياس مصادر الضغوط المهنية عن طريق معامل ألفا و التجزئة النصفية بعد تصحيحها

المقياس	قيمة التجزئة النصفية بعد تصحيحها	معامل ألفا كرونباخ
مصادر الضغوط المهنية	0.745	0.793

يلاحظ من خلال الجدول رقم(29) أن قيم الثبات المحسوبة بالطريقتين هو ثبات قوي و مقبول

ثانيا:الدراسة الأساسية:

1 منهج الدراسة:

تقوم الدراسة الحالية بمعالجة موضوع الدور الذي تلعبه المساندة الاجتماعية المتمثلة في المساندة الأسرية و مساندة الأصدقاء في التخفيف من الضغوط المهنية لدى معلمات المرحلة الابتدائية ، وهي بهذا تحاول الكشف عن أهم مصادر الضغوط المهنية لدى المعلمات بترتيب منطقي ،وكذا مساهمة أبعاد المساندة الاجتماعية لدى العينة المدروسة بناء على الأهداف المذكورة سلفا ، وقد تبنى الباحث المنهج الوصفي الذي كان من المناهج ملاءمة لهذه الدراسة ، حيث يعرفه " **عبدالله عسكر**" **(2002)** أنه:يعد المنهج الوصفي أكثر مناهج البحث ملاءمة للواقع الاجتماعي كسبيل لفهم ظواهره واستخلاص

سماته.ويأتي على مرحلتين،الأولى مرحلة الاستكشاف والصياغة التي تحتوى بدورها على ثلاث خطوات هي:تلخيص تراث العلوم الاجتماعية فيما يتعلق بموضوع البحث، والاستناد إلى ذوي الخبرة العلمية و العملية بموضوع الدراسة،ثم تحليل بعض الحالات التي من استبصارنا بالمشكلة وتلقي الضوء عليها ، أما المرحلة الثانية فهي مرحلة التشخيص و الوصف ذلك بتحليل البيانات والمعلومات التي تم جمعها تحليلا يؤدي إلى اكتشاف العلاقة بين المتغيرات وتقديم تفسير ملائم لها(عبدالله العسكري،2002 :06).

ويشمل المنهج الوصفي على عدة خطوات نذكرها على سبيل الحصر وهي:

- فحص الموقف المشكل.
- تحديد مشكلتهم ووضع فروضهم.
- تسجيل الافتراضات التي بنيت عليها فروضهم و إجراءاتهم.
- اختيار المفحوصين المشاركين.
- اختيار أدوات جمع البيانات و بناؤها.
- وضع قواعد لتصنيف البيانات تتسم بعدم الغموض.
- وصف نتائجهم وتحليلها و تفسيرها في عبارات واضحة و محددة(عبدالرحمن،2013،ص86).

2 عينة الدراسة الأساسية:

بلغ أفراد المجتمع الإحصائي للمعلمات (2969) معلمة موزعات على (432) مدرسة ابتدائية تمثلها خمسة عشر مقاطعة إدارية و (41) مقاطعة تربوية ،اعتمد الباحث في استخراج العينة بطريقة عشوائية وحتى يحدد حجمها بالتقريب استخدم المعادلة التالية$$\left[\text{ن}=\frac{\text{نم}}{1+(\text{من}*2\alpha)}\right]$$(عفانة عزو، 1997 : 325).

حيث **نم**: تمثل المجتمع الاحصائي.

2α :تمثل تربيع مستوى الدلالة(0.05)

ن: حجم العينة

$$ن=\frac{2969}{1+(2969*2*0.05)}= 341$$

3 خصائص العينة الأساسية:

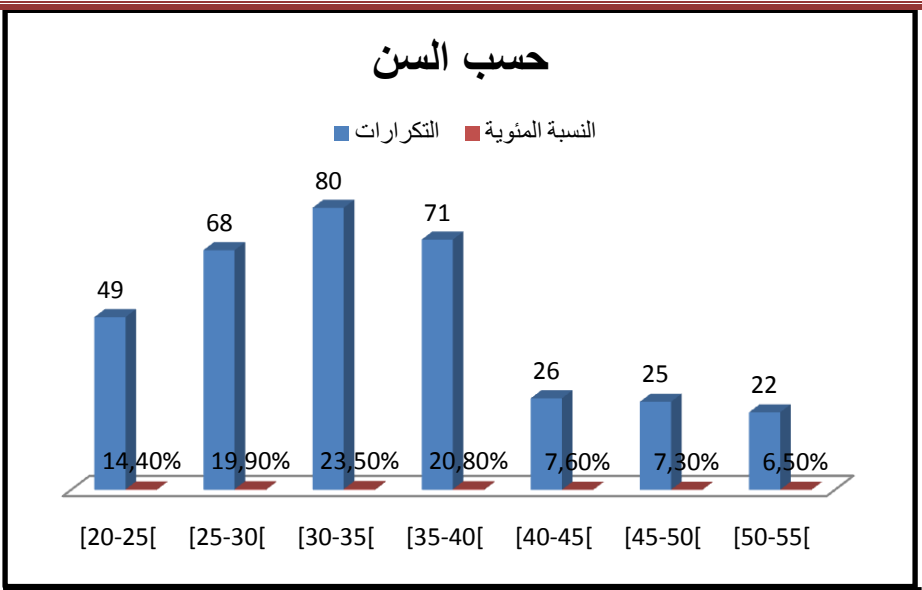
1.3 -حسب متغير السن:

الفئات	التكرارات	النسبة المئوية
]25-20]	49	%14.4
]30-25]	68	%19.9
]35-30]	80	%23.5
]40-35]	71	%20.8
]45-40]	26	%07.6
]50-45]	25	%07.3
[55-50]	22	%06.5
المجموع	341	%100

الجدول رقم (30) يوضح توزيع أفراد العينة الأساسية حسب متغير السن

أصغر سن	أكبر سن	المتوسط الحسابي	الانحراف	الوسيط
20 سنة	55 سنة	33.66	08.48	33.00

يتضح من الجدول أعلاه مدى تشتت أفراد العينة من حيث السن ، حيث بلغت قيمة الوسيط (33) سنة ومتوسط حسابي (33.66) سنة بانحراف معياري (08.48) ، وقد بلغ عمر أصغر فرد (20) سنة في حين بلغ عمر أكبر فرد (55) سنة . والشكل الموالي يبين خصائص العينة من حيث متغير السن.

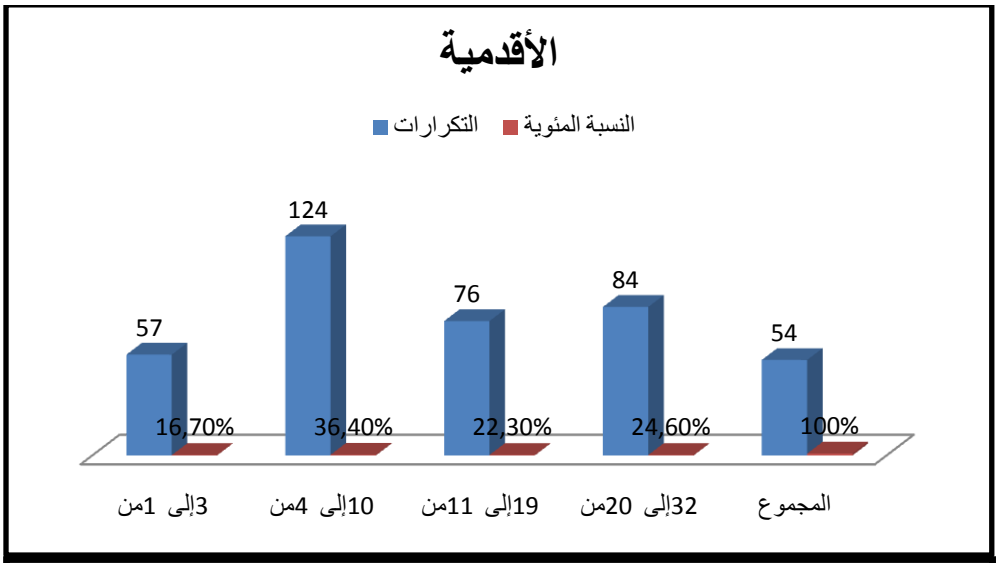


الشكل رقم(18) يوضح خصائص العينة الأساسية حسب متغير السن

يتضح من الشكل رقم (18) أن المعلمات اللواتي بلغ سنهن ما بين [30-35[سنة تمثل نسبة (23.50%) من أفراد العينة ، ثم تلي الفئة [35-40[سنة بنسبة (20.80%) ، وتأتي في المرتبة الثالثة فئة[25-30[سنة بنسبة (19.9%)، وفي المرتبة الرابعة فئة [20-25[سنة بنسبة (14.4)%، تليها فئة [40-45[سنة بنسبة (07.6 %)، وفي المرتبة السادسة تأتي فئة [45-50[سنة بنسبة (07.3 %)، وفي المرتبة الأخيرة تأتي فئة [50-55] سنة بنسبة (06.5%)،ومن هنا نستنتج أن معظم فئات العينة من فئة الشباب.

2.3- حسب متغيرالأقدمية: الجدول رقم (31) يوضح توزيع أفراد العينة الأساسية حسب الأقدمية

الفئات	التكرارات	النسبة
من 1 إلى	57	%16.7
3	124	%36.4
من 4 إلى	76	%22.3
10	84	%24.6
المجموع	341	%100



الشكل رقم(19) يوضح خصائص العينة الأساسية حسب متغير الأقدمية

يتضح من الشكل رقم (19) أن أفراد العينة توزعوا إلى أربع فئات :

- **الفئة الأولى** :هي فئة المعلمات (من 4 إلى 10) سنة وتمثل فئة معلمات المدرسة الابتدائية بنسبة (36.4)% وهي أكبر فئة ممثلة لأفراد العينة.- **الفئة الثانية** : وهي فئة المعلمات (من 20 إلى 32) سنة وتمثل فئة المعلمات المكونات بنسبة (24.6 %).

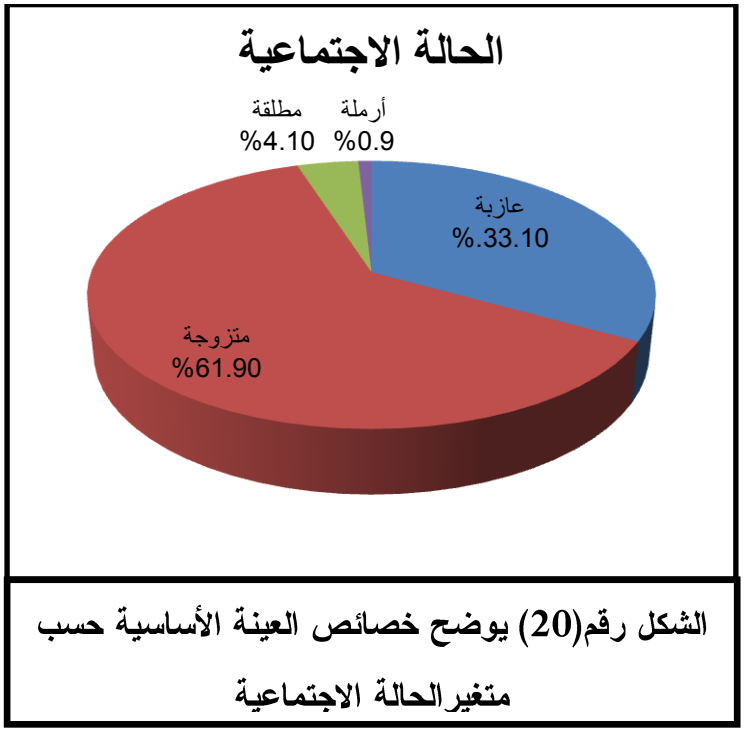
- الفئة الثالثة: هي فئة(من 11 إلى 19) سنة وتمثل فئة المعلمات الرئيسيات بنسبة (22.3 %).

- الفئة الرابعة: هي فئة(من 1 إلى 3) سنة وتمثل فئة المعلمات المتربصات بنسبة (16.7%).

3.3- حسب متغيرالحالة الاجتماعية:

الجدول رقم (32) يوضح توزيع أفراد العينة الأساسية حسب الحالة الاجتماعية

الحالة الاجتماعية	التكرارات	النسبة المئوية
عازبة	113	%33.1
متزوجة	211	%61.9
مطلقة	14	%04.1
أرملة	03	%0.9
المجموع	341	%100



الشكل رقم(20) يوضح خصائص العينة الأساسية حسب متغيرالحالة الاجتماعية

حسب الجدول أعلاه فإن أفراد العينة وفقاللحالة الاجتماعية يتوزعون على فئات:

- فئة العازبات:عدد أفرادها (113) عازبة تقدر نسبتها بـــــ (33.10 %).

- فئة المتزوجات: عدد أفرادها (211) متزوجة، تقدر نسبتها بـــــ (61.90%) ، وتمثل أعلى نسبة للعينة الحالية.

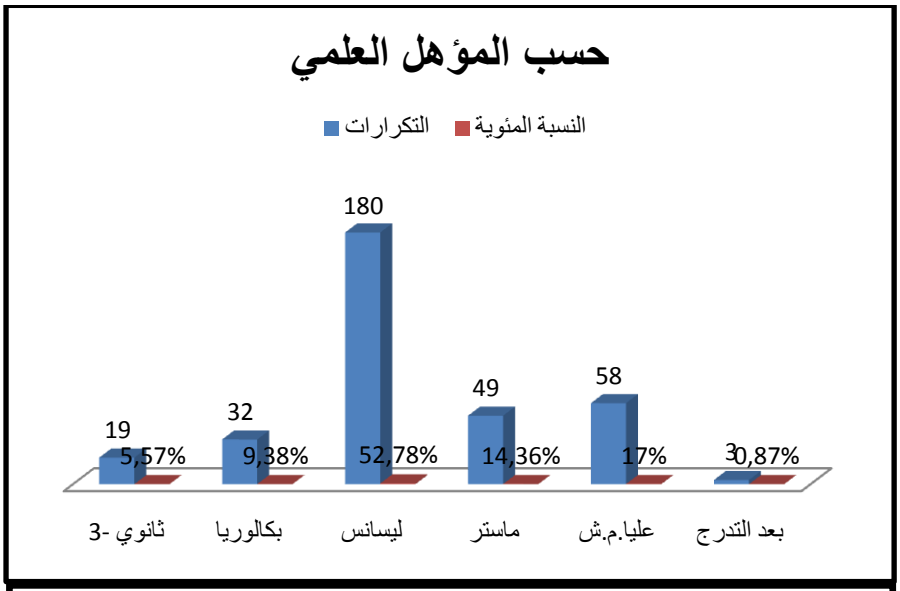
- فئة المطلقات: عدد أفرادها (14) مطلقة ، وتقدر نسبتها بـــــ (04.10%).

- فئة الأرامل : عدد أفرادها (03) أرامل ، وتقدر نسبتها بـــــ (0.9%) ، وتمثل أدنى نسبة في العينة الحالية.

5.3- حسب متغيرالمؤهل العلمي:

الجدول رقم (33) يوضح توزيع أفراد العينة الأساسية حسب المؤهل العلمي

المؤهل العلمي	التكرارات	النسبة المئوية
3- ثانوي	19	%05.57
بكالوريا	32	%09.38
ليسانس	180	%52.78
ماستر	49	%14.36
ش.م.عليا	58	%17
بعد التدرج	03	%0.87
المجموع	341	%100



الشكل رقم(21) يوضح خصائص العينة الأساسية حسب متغير المؤهل العلمي

يتضح من خلال الجدول أعلاه أن عدد المعلمات ذوات المستوى الثانوي بلغ(20) معلمةبـــــ نسبة (05.9%) ثم تأتي في المرتبة الثانية الحائزات على شهادة البكالوريا والتي بلغ عددها (32) معلمة بـــــ نسبة (09.4 %)، وقد احتلت معلمات الفئات الباقية من ذوات المستوى التعليمي الجامعي أفراد العينة ،حيث بلغ عددهن (289) معلمة بـــــ نسبة (84.7%).

4 إجراءات التطبيق الميداني:

أجريت الدراسة الحالية في مدارس ولاية غليزان ، اشتملت عينة الدراسة معلمات مرحلة التعليم الابتدائي ، ولقد تم توزيع (360) استمارة من تاريخ بداية الفصل الثاني من الموسم الدراسي(2018 – 2019) ودامت عملية التوزيع قرابة أسبوعين ، كما أبقيت الاستمارات لدى المعلمات لمدة أسبوعين تفاديا للإجابات السطحية غير المركزة ، ولقد ألغيت حوالي (19) استمارة ما بين عدم الإجابة عن كل البنود و عدم إرجاع الاستمارة ، وأصبح العدد النهائي للعينة هو (341) استمارة.

5 وصف الصورة النهائية للأدوات المعتمدة في الدراسة:

لجمع معطيات الدراسة الحالية ،اعتمد الباحث على أداتين هما: مقياس المساندة الاجتماعية لِـــ **(سميرة عبدالله كردي ، 2008)**و المعدل من طرف الباحث **(بشير معمرية، 2012)**ومقياس مصادر الضغوط المهنية لِـــ ـــ**(منصوري مصطفى 2010)**، وبعد التأكد من صدقهما وثباتهما أصبحت الصورة النهائية للأداتين كما يلي:

1.5- مقياس المساندة الاجتماعية:

يتكون مقياس المساندة الاجتماعية في صورته النهائية من 40 فقرة ،موزعة عل بعدين هما:

- المساندة الأسرية، ويتكون من 20 فقرة متمثلة في الأرقام التالية:(2-6-8-12-17-18-19-20-25-27-31-32-33-38-39-40-41-44).

- وبعد مساندة الأصدقاء ويتكون من 22 فقرة تتمثل في الأرقام التالية :(3-4-5-9-10-11-14-15-16-21-22-23-24-28-29-30-34-35-36-37-42-43).

بالنسبة لتعليمات المقياس، فهي تعليمات واضحة كل الوضوح، تطلب من المعلمات و تحثهن على القراءة الجيدة لكل فقرة ثم الإجابة عليها كلها. كما أوضح الباحث طريقة الإجابة بوضع العلامة (x) تحت إحدى البدائل المناسبة (لا– قليلا – متوسطا – كثيرا).

أ –**مفتاح التصحيح:**

للإجابة على فقرات المساندة الاجتماعية تم الاعتماد على بدائل الأجوبة الآتية:

(لا – قليلا – متوسطا – كثيرا).

– لا :0 درجة.

– قليلا: درجة واحدة.

– متوسطا: درجتان.

– كثيرا: ثلاث درجات.

أما بالنسبة لتقديرالخصائص السيكومترية ، فقد قدر صدق المقياس باستخدام نوعين من الصدق ،الصدق التمييزي و صدق الاتساق الداخلي بين كل فقرة وبعدها حيث أسقطت أربع فقرات من بعد المساند الأسرية ، وبين لك بعد والدرجة الكلية للمقياس،وقد أفرزت نتائجه مستويات مقبولة من الارتباط و الدلالة الإحصائية ، بينما قدر ثبات المقياس بواسطة التجزئة النصفية و معامل (ألفا كرونباخ) للأبعاد الفرعية للمقياس ككل ، وكانت النتائج في مستوى مقبول.

ب–تحديد مستويات المساندة الاجتماعية:

حدد الباحث ثلاث مستويات للمساندة الاجتماعية مستعملا الدرجات الخام لعينة الدراسة الأساسية (ن=341).

والجدول رقم (34) يبين هذه مستويات المساندة الاجتماعية.

الدرجة الكلية الخام	مستويات المساندة الاجتماعية
0 - 69	مساندة اجتماعية منخفضة
70 - 109	مساندة اجتماعية متوسطة
110 - 144	مساندة اجتماعية مرتفعة

2.5- مقياس مصادر الضغوط المهنية:

يتكون المقياس في صورته النهائية على (49) فقرة موزعة على تسعة أبعاد وهي:

- **ظروف العمل**: ويحتوي على الفقرات التالية: (1 - 14 – 18 – 22 – 32 – 38 – 40 – 43 - 46 - 48).فقرات صيغت كلها صياغة موجبة.

-**عبء العمل** :يحتوي على خمس فقرات وهي :(6 – 9 – 15 – 27 – 39). وصيغت كلها صياغة موجبة.

-**صراع الدور**: يحتوي على خمس فقرات هي :(7 – 12 – 19 – 23 – 36) .صيغت كلها صياغة موجبة.

-**غموض الدور** : يحتوي على خمس فقرات ،أربعة منها صيغت صياغة موجبة وهي: (4 – 13 – 37 – 49) . وفقرة واحدة صيغت صياغة سالبة وهي (24).

-**العلاقة مع المدير** :يحتوي على خمس فقرات ،أربعة منها صيغت صياغة سالبة وهي : (20 – 25 – 30 – 44) وفقرة واحدة صيغت صياغة موجبة وهي (3) .

- **العلاقة مع التلاميذ** :يحتوي على خمس فقرات صيغت كلها صياغة موجبة وهي :(5 – 26 – 28 – 33 – 41) .

-**العلاقة مع الزملاء** : يحتوي على خمس فقرات ،أربعة منها صيغت صياغة سالبة وهي :(10 – 16– 42 – 45). أما الفقرة (34) فقد صيغت صياغة موجبة.

- **الإشراف التربوي**:ويحتوي على خمس فقرات صيغت ثلاث منها صياغة موجبة وهي: (2 – 21 – 50). وفقرتان صيغتا صياغة سالبة وهما: (8 – 17).

- **الترقية المهنية**: وتحتوي على خمس فقرات،صيغت أربعة منها صياغة موجبة وهي:(11– 29 – 35 – 47)، وواحدة صيغت صياغة سالبة وهي :(31).

بالنسبة لتعليمات المقياس، فقد وضح الباحث الهدف منه للعينة وحثهن على قراءة فقراته بجدّية . كما وضح طريقة الإجابة عليه بوضع علامة (x) تحت إحدى البدائل(أوافق بشدة – أوافق – أعارض أعارض بشدة) ، كما تم التأكيد على أنه لا توجد إجابة صحيحة أو خاطئة .وطمأن المعنيات بسرية الإجابات المقدمة من قبلهن.

أ –**مفتاح التصحيح:**

للإجابة على فقرات مصادر الضغوط المهنية تم الاعتماد على بدائل الأجوبة الآتية:

- (أوافق بشدة – أوافق – أعارض – أعارض بشدة)
- أوافق بشدة:4 درجات للفقرة الموجبة و درجة واحدة للفقرة السالبة.
- أوافق: ثلاث درجات للفقرة الموجبة و درجتان للفقرة السالبة.
- أعارض: درجتان للفقرة الموجبة وثلاث درجات للفقرة السالبة.
- أعارض بشدة: درجة واحدة للفقرة الموجبة و أربع درجات للفقرة السالبة.

أما بالنسبة لتقدير الخصائص السيكومترية ، فقد قدر صدق المقياس باستخدام نوعين من الصدق ،الصدق التمييزي لكل بعد من أبعاد مصادر الضغوط المهنية و صدق الاتساق الداخلي بين كل فقرة وبعدها ، وبين كل بعد والدرجة الكلية للمقياس،وقد أفرزت نتائجه مستويات مقبولة من الارتباط و الدلالة الإحصائية ، بينما قدر ثبات المقياس بواسطة التجزئة النصفية و معامل ألفا كرونباخ للمقياس ككل ، وكانت النتائج في مستوى مقبول.

6-الأساليب الإحصائية المعتمدة في الدراسة الحالية:

لقد تم الاستعانة بالحزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية الإصدار 20 **(SPSS V.20)** لمعالجة النتائج المتحصل عليها ، وقد تمثلت أهم الأساليب الإحصائية التي تم اعتمادها في:

- ✓ **المتوسط الحسابي و الانحراف المعياري و الوسيط: Moyenne – Ecart-type – Mediane**

للحصول على الترتيب المنطقي لأبعاد المقياسين و المقارنة ،و بعض خصائص العينة التي اعتمدناها.

- ✓ **اختبار "ت" للعينات المستقلة: (T.Test)**

بهدف حساب الصدق التمييزي لأدوات الدراسة ، ولقياس الفروق بين المتوسطات في درجات مقياس المساندة الاجتماعية و مصادر الضغوط المهنية تبعا لمتغير لغة التدريس.

- ✓ **تحليل التباين:Analysis of Variance (ANOVA)**

هو أسلوب احصائي استدلالي يستخدم لمقارنة متوسطي مجموعتين أو أكثر في نفس الوقت.

- لمقارنة متوسطات درجات مقياس المساندة الاجتماعية تبعا لمتغير السن.
- لمقارنة متوسطات درجات مقياس المساندة الاجتماعية تبعا لمتغير الحالة الاجتماعية.
- لمقارنة متوسطات درجات مقياس المساندة الاجتماعية تبعا لمتغير الخبرة المهنية.
- لمقارنة متوسطات درجات مقياس المساندة الاجتماعية تبعا لمتغير المستوى التعليمي.
- لمقارنة متوسطات درجات مقياس المساندة الاجتماعية تبعا لمتغير السن.
- لمقارنة متوسطات درجات مقياس المساندة الاجتماعية تبعا لمتغير الحالة الاجتماعية.
- لمقارنة متوسطات درجات مقياس المساندة الاجتماعية تبعا لمتغير الخبرة المهنية.
- لمقارنة متوسطات درجات مقياس المساندة الاجتماعية تبعا لمتغير المستوى التعليمي.

- ✓ **معامل الارتباط الخطي لِـــــ(كارل بيرسون.Coefficient de corrélation(Pearson**

وذلك بهدف حساب صدق و ثبات أدوات الدراسة الحالية ، ومن أجل معرفة طبيعة العلاقة بين الدرجات المتحصل عليها من مقياس المساندة الاجتماعية و مقياس مصادر الضغوط المهنية.

- ✓ **معامل ألفا كرونباخ:**

من أجل حساب ثبات الأدوات عن طريق الاتساق الداخلي.

- ✓ **معادلة سبيرمان براون:(Spearman Brown)**

و ذلك بهدف تصحيح طول معامل الثبات الذي تم حسابه بطريقة التجزئة النصفية.

- ✓ **النسبة المئوية:(Pourcentage)**

وذلك بهدف تحديد خصائص عينة الدراسة من حيث (السن و الأقدمية و الحالة الاجتماعية والمؤهل العلم)

خلاصة:

يعتبر هذا الفصل بمثابة فصل تمهيدي للجانب التطبيقي ، لذا حاولنا من خلاله عرض الخطوات الأولى للدراسة الميدانية والتي تعتبر كخطوة ضرورية في كل دراسة ميدانية ، حيث قمنا بتحديد طبيعة المنهج المستخدم في هذه الدراسة والمتمثل في المنهج الوصفي ، أما اختيار نوع العينة فكان بالطريقة العشوائية ، إضافة إلى تحديد الخصائص السيكومترية للمقاييس المستخدمة في الدراسة ويمثلها مقياس المساندة الاجتماعية المعد من طرف **(سميرة عبد الله الكردي 2008)** و مقياس مصادر الضغوط المهنية المعد من طرف **(منصوري مصطفى)** ، وأخيرا انتقاء الأساليب الإحصائية المناسبة للفرضيات المطروحة كاختبار التباين الأحادي ، و اختبار "ت" لفروق المتوسطات ، ومعامل الارتباط لــ"بيرسون" ومعادلة "**Guttman**"و النسب المئوية.

الفصل الخامس

نتائج الدراسة الحالية

تمهيد

أولا: عرض و تحليل النتيجة على ضوء التساؤل العام

ثانيا:عرض و تحليل النتيجة على ضوء الفرضيات الجزئية

1- عرض وتحليل النتيجة على ضوء الفرضيةالجزئية الأولى

2- عرض وتحليل النتيجة على ضوء الفرضيةالجزئية الثانية

3-عرض وتحليل النتيجة على ضوء الفرضيةالجزئية الثالثة

4- عرض وتحليل النتيجة على ضوء الفرضيةالجزئية الرابعة

5-عرض وتحليل النتيجة على ضوء الفرضيةالجزئية الخامسة

6- عرض وتحليل النتيجة على ضوء الفرضيةالجزئية السادسة

7-عرض وتحليل النتيجة على ضوء الفرضيةالجزئية السابعة

8-عرض وتحليل النتيجة على ضوء الفرضيةالجزئية الثامنة

ملخص النتائج

تمهيد:

سيتم في هذا الفصل التطرق إلى النتائج المتحصل عليها في الدراسة الحالية باستخدام دليل الحزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية إصدار 20 (SPSS) من خلال عرض وتحليل نتائج السؤالين الأول و الثاني ثم نتائج الفرضيات المطروحة (العامة و الجزئية) وفقا للأساليب الإحصائية المناسبة لها،وعليه تضمن هذا الفصل عرض هذه الفرضيات بالترتيب كل على حدة.

أولا–عرض و تحليل النتيجة على ضوء التساؤل العام:

1- عرض و تحليل النتيجة على ضوء التساؤل الفرعي الأول:

ينص التساؤل الفرعي الأول:

"ما مستوى المساندة الاجتماعية المقدمة لمعلمات المرحلة الابتدائية؟"

تم التوصل إلى نتيجة هذا التساؤل بالاعتماد على حساب النسب المئوية لتكرارات درجات أفراد عينة الدراسة على مقياس المساندة الاجتماعية المعدّ في الدراسة الحالية والإحصاءات الوصفية و الجداول الموالية توضح النسب المئوية والإحصاءات الوصفية لنتائج تقدير أفراد عينة الدراسة على مقياس المساندة الاجتماعية.

الجدول رقم(35) يوضح النسب المئوية لنتائج تقدير أفراد عينة الدراسة على مقياس المساندة الاجتماعية

مؤشرات إحصائية التقدير	التكرارات	النسبة المئوية
مساندة مرتفعة 109 - 144	21	%06.15
مساندة متوسطة 70 - 108	274	%80.35
مساندة مخفضة 0 – 69	46	%13.49
المجموع	341	%99.99

يلاحظ من الجدول أعلاه أن النتائج المتحصل على أفراد عينة الدراسة على مقياس المساندة الاجتماعية تراوحت بين مساندة اجتماعية مرتفعة بنسبة (06.15%) ، ومساندة متوسطة قدرت بنسبة (80.35%) ، ومساندة منخفضة قدرت بنسبة (13.49%). وهذه النتائج تشير على أن مستويات المساندة الاجتماعية المقدمة للمعلمات في المرتبة الأولى مساندة اجتماعية متوسطة ثم تليها مساندة منخفضة وفي الأخير المساندة المرتفعة.

الجدول رقم (36) يبين الإحصاءات الوصفية لأفراد عينة الدراسة حسب مستويات المساندة الاجتماعية

أبعاد المساندة الاجتماعية	المتوسط الحسابي	الانحراف
المساندة الأسرية	**46.54**	**9.443**
مساندة الأصدقاء	**39.64**	**13.70**

أظهرت النتائج أن المتوسط الحسابي المتعلقة ببعد "**المساندة الأسرية**" بلغ (46.54) بانحراف معياري (9.443)، في حين قدر المتوسط الحسابي الخاص ببعد "**مساندة الأصدقاء**" بـــــ (39.64) وانحراف معياري (13.70).

ولمعرفة ترتيب أبعاد المساندة الاجتماعية المقدمة لمعلمات المرحلة الابتدائية ،اعتمد الباحث اختبار "**فريدمان**" من أجل ترتيب موضوعي و دال، والجدول رقم (39) يوضح ذلك.

الجدول رقم(37) يوضح ترتيب مستوى المساندة الاجتماعية لدى معلمات المرحلة الابتدائية

المساندة الاجتماعية			الدلالة الإحصائية بين فرق الرتب			
	متوسط الرتب	الرتبة	كا^2 للفرق بين الرتب	القيمة الاحتمالية	مستوى الدلالة	الدلالة الإحصائية
المساندة الأسرة	**1.67**	**1**	**40.35**	**0.000**	**0.05**	**دال**
مساندة الأصدقاء	**1.33**	**2**				

بتطبيق اختبار "**فريدمان**"**(Friedman)**على مستويات المساندة الاجتماعيةلدى معلمات المرحلة الابتدائية في ولاية غليزان اللواتي شملتهن هذه الدراسة ، جاءت في المرتبة الأولى بعد المساندة الأسرية بمتوسط الرتب الذي بلغ (1.67) ثم يليه في المرتبة الثانية بعد مساندة الأصدقاء بمتوسط الرتب قدره (1.33).

2- عرض و تحليل النتيجة على ضوء التساؤل الفرعي الثاني:

ينص التساؤل الفرعي الثاني:

"**مامستوى المصادر المسببة للضغوط المهنية لدى معلمات المرحلة الابتدائية؟**"

لاختبار هذه الفرضية اعتمد على حساب النسب المئوية لتكرارات درجات أفراد عينة الدراسةوالإحصاءات الوصفية ، كما استخدم اختبار **(فريدمان) (Friedman)** للرتب والجداول الموالية تبين هذه النتائج المحصل عليها.

الجدول رقم(38) يوضح النسب المئوية لنتائج تقدير أفراد عينة الدراسة على مقياس مصادر الضغوط المهنية.

مستويات مصادر الضغوط المهنية	التكرارات	النسبة المئوية
ضغط حاد أكثر من 150	**04**	**%1.18**
ضغط مرتفع 101 - 150	**257**	**%75.36**
ضغط متوسط 76 - 100	**73**	**%21.40**
ضغط خفيف 50 - 75	**07**	**%2.05**
المجموع	**341**	**%99.99**

أظهرت تحليل النتائج أن غالبية معلمات المرحلة الابتدائية في ولاية غليزان اللاتي تتناولهن هذه الدراسة لديهن مستوى مرتفع من الضغوط المهنية الذي يتراوح درجته ما بين (101 – 150) ، حيث قدر عددهن بـــــ (257) معلمة بنسبة (75.36%)، ثم تليه ذوات المستوى المتوسط الذي تتراوح درجته ما بين (76 –100)، حيث قدر عددهن بـــــ (73) معلمة بنسبة (21.40%)، ثم يليه المستوى الخفيف ، حيث قدر عددهن بـــــ (07) معلمات بنسبة(2.05%) ، ويأتي في المرتبة الأخيرة المستوى الحاد الذي تتراوح درجته أكثر من (150) وبلغ عدد المعلمات (04) بنسبة (1.18%)، ويمكن القول أن معلمات المرحلة الابتدائية يعانين من ضغوط مرتفعة و حادة،كما يبين ذلك الجدول رقم (41).

الجدول رقم (39) يبين الإحصاءات الوصفية لأفراد عينة الدراسة حسب المصادر المسببة للضغوط المهنية

الرقم	مصادر الضغوط المهنية	المتوسط الحسابي	الانحراف
01	ظروف العمل	23.12	4.27
02	عبء العمل	12.60	2.34
03	صراع الدور	11.08	2.63
04	غموض الدور	9.76	2.41
05	العلاقة مع المدير	9.63	2.73
06	العلاقة مع التلاميذ	13.07	2.85
07	العلاقة مع الزملاء	10.33	2.68
08	الإشراف التربوي	10.09	2.33
09	الترقية المهنية	11.30	2.53

أظهرت النتائج أن المتوسط الحسابي المتعلقة ببعد " **ظروف العمل**" بلغ (23.12) بانحراف معياري (4.27)، في حين قدر المتوسط الحسابي الخاص ببعد "**عبء العمل**" بـــ (12.60)وانحراف معياري (2.34) ، أما المتوسط الحسابي المتعلق ببعد " **صراع الدو**"ر فقدر بـــ(ـ 11.08) وانحراف معياري(2.63)، وقدر المتوسط الحسابي المتعلق ببعد "**غموض الدور**" بـــ (9.76) وانحراف معياري (2.41) ،كما بلغ المتوسط الحسابي الخاص ببعد " **العلاقة مع المدير** " ب(ـ9.63) بانحراف معياري (2.73)، أما المتوسط الحسابي المتعلق ببعد " **العلاقة مع التلاميذ** " فقدر بـــ(ـ 13.07) وانحراف معياري (2.85) ، وقدر المتوسط الحسابي الخاص ببعد "**العلاقة مع الزملاء**" بـــــ(10.33) وانحراف معياري (2.68)، كما قدر المتوسط الحسابي لبعد " **الإشراف التربوي** " بـــــ (10.09) وانحراف معياري (2.33)، أما المتوسط الحسابي لبعد "**الترقية المهنية**" قدر بـــــ(11.30) وانحراف معياري (2.53).

ولترتيب مصادر المسببة للضغوط المهنية لدى معلمات المرحلة الابتدائية استخدم الباحث اختبار "**فريدمان**" للرتب والجدول الموالي يوضح ترتيب هذه المصادر.

الجدول رقم(40) يوضح ترتيب المصادر المسببة للضغوط المهنية لدى معلمات المرحلة الابتدائية

مصادر الضغوط المهنية	متوسط الرتب	الرتبة	الدلالة الإحصائية بين فرق الرتب			
			كا^2 للفرق بين الرتب	القيمة الاحتمالية	مستوى الدلالة	الدلالة الإحصائية
ظروف العمل	8.96	1	1352.353	0.000	0.05	دال
العلاقة مع التلاميذ	6.40	2				
عبء العمل	6.16	3				
الترقية المهنية	4.83	4				
صراع الدور	4.63	5				
العلاقة مع الزملاء	3.93	6				
الإشراف التربوي	3.67	7				
العلاقة مع المدير	3.24	8				
غموض الدور	3.14	9				

بتطبيق اختبار "**فريدمان**"(**Friedman**)على المصادر المسببة للضغوط المهنية لدى معلمات المرحلة الابتدائية في ولاية غليزان اللواتي شملتهن هذه الدراسة ، جاءت في المرتبة الأولى مصادر ظروف العمل بمتوسط الرتب قدره (8.96)، ثم مصادر العلاقة مع التلاميذ بمتوسط رتب بلغ (6.40) ، ثم مصادر عبء العمل (6.16) ، ثم مصادر الترقية المهنية بمتوسط رتب قدره (4.83) ، ثم مصادر صراع الدور بمتوسط رتب بلغ (4.63) ، ثم مصادر العلاقة مع الزملاء بمتوسط رتب قدره (3.93)، ثم مصادر الإشراف التربوي بمتوسط رتب قدره (3.67)، ثم مصادر العلاقة مع المدير بمتوسط رتب بلغ (3.24)، في حين جاءت مصادر غموض الدور في المرتبة الأخيرة بمتوسط رتب بلغ (3.14) .

3- عرض و تحليل النتيجة على ضوءالتساؤل الفرعي الثالث:

جاء نص التساؤل الفرعي الثالث كالآتي:

"توجد علاقة ارتباطية بين المساندة الاجتماعية و مصادر الضغوط المهنية لمعلمات المرحلة الابتدائية".

وقد تم حساب هذه الفرضية بالاعتماد على معامل ارتباط "**بيرسون**"**(Pearson)** لتحديد طبيعة العلاقة بين متغيري المساندة الاجتماعية و مصادر الضغوط المهنية ، والنتائج المتحصل عليها موضحة في الجدول التالي.

الجدول رقم(41) يوضح قيم معامل الارتباط بين متغيري المساندة الاجتماعية و مصادر الضغوط المهنية لدى عينة الدراسة.

المؤشرات الإحصائية	معامل الارتباط	مستوى الدلالة
المساندة الاجتماعية مصادر الضغوط المهنية	(-0.356)	0.01

يوضح الجدول رقم (43) أن معامل الارتباط "**بيرسون**"**(Pearson)**بين متغيري المساندة الاجتماعية ومصادر الضغوط المهنية قدر بـــ (0.356-) ، وهي قيمة تدل على وجود علاقة ارتباطية عكسية بين المساندة الاجتماعية ومصادر الضغوط المهنية وهذا ما تؤكده الفرضية العامة في هذه الدراسة.

ثانيا:عرض و تحليل نتيجة الفرضيات الجزئية:

1 -عرض وتحليل النتيجة على ضوء الفرضية الجزئية الأولى:

جاء نص الفرضية الجزئية الأولى كما يلي:

"توجد فروق دالة إحصائيا في مقياس مصادر الضغوط المهنية تبعا لمتغير الحالة الاجتماعية".

ولفحص هذا السؤال تم إجراء اختبار التباين الأحادي (ANOVA)لاكتشاف هل توجد فروق دالة إحصائيا في مقياس مصادر الضغوط المهنية محل الدراسة تبعا لمتغير الحالة الاجتماعية، ويوضح الجدول رقم (42) نتائج الاختبار و الدلالة الإحصائية.

الجدول رقم (42) نتائج اختبار التباين الأحادي (ANOVA) تبعا لمتغير الحالة الاجتماعية.

أبعاد مصادر الضغوط المهنية	مصدر التباين	مجموع المربعات	درجة الحرية	متوسط المربعات	قيمة "ف"	القيمة الاحتمالية
ظروف العمل	بين المجموعات	93.427	3	31.142	1.714	0.164
	داخل المجموعات	6122.151	337	18.167		
عبء العمل	بين المجموعات	3.872	3	1.291	0.232	0.874
	داخل المجموعات	1873.682	337	5.560		
صراع الدور	بين المجموعات	22.677	3	7.559	1.093	0.352
	داخل المجموعات	2331.023	337	6.917		
غموض الدور	بين المجموعات	2.930	3	0.977	0.167	0.919
	داخل المجموعات	1973.768	337	5.857		
العلاقة مع المدير	بين المجموعات	4.634	3	1.545	0.194	0.893
	داخل المجموعات	2532.545	337	7.715		
العلاقة مع التلاميذ	بين المجموعات	4.787	3	1.596	0.194	0.900
	داخل المجموعات	2772.380	337	8.227		
العلاقة مع الزملاء	بين المجموعات	6.829	3	2.276	0.314	0.815
	داخل المجموعات	2444.725	337	7.254		
الإشراف التربوي	بين المجموعات	2.896	3	0.965	0.175	0.913
	داخل المجموعات	1857.714	337	5.513		
الترقية المهنية	بين المجموعات	7.882	3	2.627	0.405	0.749
	داخل المجموعات	2184.784	337	6.483		
مصادر الضغوط المهنية ككل	بين المجموعات	732.314	3	244.105	0.939	0.412
	داخل المجموعات	87620.448	337	260.001		

يتضح من الجدول رقم (42) عدم وجود فروق دالة إحصائيا عند مستوى (α = 0.05) في مقياس مصادر الضغوط المهنية تبعا لمتغير الحالة الاجتماعية وذلك على مستوى قيمة المقياس ككل وعلى كل بعد من أبعاده، إذ بلغت قيم مستوى الدلالة لاختبار مصادر الضغوط المهنية ككل (0.939) ولكل بعد من أبعاد المقياس على التوالي (0.164 ، 0.874 ، 0.352 ، 0.919، 0.893 ، 0.900 ، 0.815

، 0.913 ، 0.749). وجميع هذه القيم هي أكبر من مستوى الدلالة (0.05)، وعليه تم قبول الفرضية الصفرية، وتبين أن مستوى مصادر الضغوط المهنية لا يختلف باختلاف الحالة الاجتماعية للمعلمات.

وعليه فإننا ومن خلال ما سبق من النتائج نرفض الفرضية البحثية التي تنص على: **لاتوجد فروق ذات دلالة إحصائية في مستوىمصادر الضغوط المهنية لدى معلمات المرحلة الابتدائية تبعا لمتغير الحالة الاجتماعية** محل الدراسة.

2 عرض وتحليل النتيجة على ضوء الفرضية الجزئية الثانية:

جاء نص الفرضية الجزئية الثانية كما يلي:

"**توجد فروق دالة إحصائيا فيمستوى مصادر الضغوط المهنية لدى معلمات المرحلة الابتدائية تبعا لمتغير الأقدمية**".

ولفحص ذلك السؤال تم إجراء اختبار التباين الأحادي (ANOVA) لاكتشاف هل توجد فروق دالة إحصائيا في مقياس مصادر الضغوط المهنية محل الدراسة تبعا لمتغير الأقدمية، ويوضح الجدول رقم (43) نتائج الاختبار و الدلالة الإحصائية.

الجدول رقم (43) نتائج اختبار التباين الأحادي (ANOVA) تبعا لمتغيرالأقدمية.

أبعاد مصادر الضغوط المهنية	مصدر التباين	مجموع المربعات	درجة الحرية	متوسط المربعات	قيمة "ف"	القيمة الاحتمالية
ظروف العمل	بين المجموعات	339.387	3	133.129	7.714	*0.000
	داخل	5816.191	337	17.259		
عبء العمل	بين المجموعات	40.091	3	13.364	2.451	0.63
	داخل	1837.463	337	5.452		
صراع الدور	بين المجموعات	50.585	3	16.862	2.467	0.62
	داخل	2303.116	337	6.834		

غموض الدور	بين المجموعات	19.858	3	6.619	1.140	0.333
	داخل	1956.840	337	5.807		
العلاقة مع المدير	بين المجموعات	65.364	3	21.788	2.971	*0.032
	داخل	2471.179	337	7.335		
العلاقة مع التلاميذ	بين المجموعات	28.594	3	9.531	1.169	0.322
	داخل	2748.573	337	8.156		
العلاقة مع الزملاء	بين المجموعات	66.149	3	22.050	3.115	*0.026
	داخل	2385.405	337	7.078		
الإشراف التربوي	بين المجموعات	30.092	3	10.031	1.847	0.138
	داخل	1830.518	337	5.432		
الترقية المهنية	بين المجموعات	126.513	3	42.171	6.878	*0.000
	داخل	2066.156	337	6.131		
مصادر الضغوط المهنية ككل	بين المجموعات	3704.663	3	1234.888	4.916	*0.02
	داخل المجموعات	84648.1	337	251.181		

(*) مستوى الدلالة عند (α= 0.05)

يتضح من الجدول رقم (43) وجود فروق دالة إحصائيا عند مستوى الدلالة (α= 0.05) في مصادر الضغوط المهنية تبعا لمتغير الخبرة المهنية، إذ بلغت قيم مستوى دلالة الاختبار للمقياس ككل (0.02) وللأبعاد الأربعة (ظروف العمل (0.000) ،العلاقة مع المدير(0.032)، العلاقة مع الزملاء(0.026) ، الترقية المهنية (0.000)) وهذه القيم هي أصغر من(0.05)، وعليه نرفض الفرضية الصفرية، مما يعني وجود فروق أي أن مصادر الضغوط المهنية لدى المعلمات تختلف باختلاف الخبرة المهنية و على أبعاده الأربعة، في حين اتضح عدم وجود فروق دالة إحصائيا عند مستوى الدلالة (0.05) و ذلك على الأبعاد التالية: عبء العمل و صراع الدور و غموض الدور و العلاقة مع التلاميذ و الإشراف

التربوي، إذ بلغت قيم الدلالة لهذه الأبعاد على التوالي (0.63 ، 0.62 ، 0.333 ، 0.322 ، 0.138) وهي أكبر من (0.05) مما يعني عدم وجود فروق على هذه الأبعاد.

وللتعرف على مواطن الفروق بين متغير الخبرة المهنية والدرجة الكلية لمقياس مصادر الضغوط المهنية ، وتحديد وجهتها ، فقد أجري اختبار أقل فرق دال إحصائيا (LSD) للمقارنات البعدية ، حيث كانت النتائج كالتالي:

الجدول رقم (44) نتائج اختبار المقارنات البعدية بطريقة اختبارأقل فرق دالا إحصائيا(LSD) للكشف عن مصدر الفروق تبعا لمتغير الأقدمية.

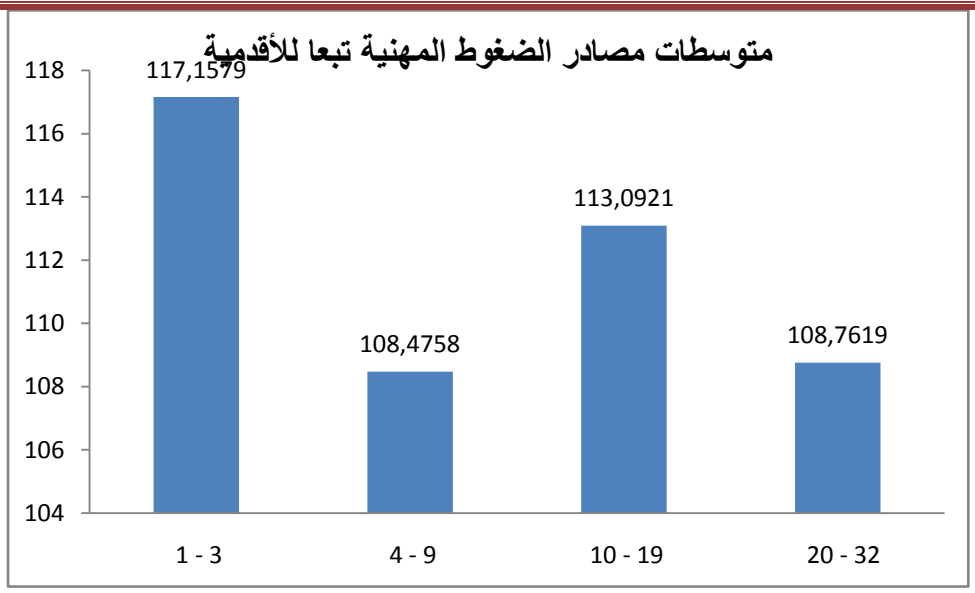
مصادر الضغوط المهنية	الفرق بين المتوسطات	القيمة الاحتمالية	الدلالة الإحصائية
من 1 إلى 3 ------ من 4 إلى 9	8.68209	0.009	دال
من 1 إلى 3 ------ من 10 إلى 19	4.06579	0.544	غير دال
من 1 إلى 3------ من 20 إلى 32	8.39599	0.024	دال

(*)دال إحصائيا عند مستوى (α= 0.05)

يتضح لنا من الجدول رقم (44) أن سبب الفروق الدالة إحصائيا في مستوى مصادر الضغوط المهنية تبعا لمتغير الأقدمية تعود إلى الفرق بين الفئة ذات الأقدمية (من 1 إلى 3) والفئات ذات الأقدمية الأقل منها بفارق معنوي (8.68209) للفئة (من 4 إلى 9) وفارق معنوي (8.39599) للفئة (من 20 إلى 32) ، حيث جاءت القيمة الاحتمالية (0.009 – 0.024) على التوالي أقل من (0.05).بينما الفرق بين الفئتين (من 1 إلى 3) و (من 10 إلي 19) لم يكن دالا إحصائيا حيث جاءت القيمة الاحتمالية (0.544) أكبر من (0.05).

والشكل رقم (22) يوضح الفروق في متوسطات درجات مقياس مصادر الضغوط المهنية تبعا لمتغير الأقدمية لدى معلمات المرحلة الابتدائية.

الشكل رقم (22) يوضح الفروق في متوسطات درجات مقياس مصادر الضغوط المهنية تبعا للأقدمية



وعليه فإننا ومن خلال ما سبق من النتائج نقبل الفرضية البحثية التي تنص على : **وجود فروق ذات دلالة إحصائية في مستوىمصادر الضغوط المهنية لدى معلمات المرحلة الابتدائية تبعا لمتغير الأقدمية**محل الدراسة وذلك لصالح الفئة (من 1 إلى 3).

3 عرض وتحليل النتيجة على ضوء الفرضية الجزئية الثالثة:

جاء نص الفرضية الجزئية الثالثة كما يلي:

"**توجد فروق ذات دلالة إحصائية فيمستوىمصادر الضغوط المهنية لدى المعلمات تبعا لمتغير السن.**

ولفحص ذلك السؤال تم إجراء اختبار التباين الأحادي (ANOVA) لاكتشاف هل توجد فروق دالة إحصائيا في مقياس مصادر الضغوط المهنية محل الدراسة تبعا لمتغير السن، ويوضح الجدول رقم (45) نتائج الاختبار و الدلالة الإحصائية.

الجدول رقم (45) نتائج اختبار التباين الأحادي (ANOVA) تبعا لمتغير السن.

أبعاد مصادر الضغوط المهنية	مصدر التباين	مجموع المربعات	درجة الحرية	متوسط المربعات	قيمة "ف"	القيمة الاحتمالية
ظروف العمل	بين	508.612	6	84.769	4.961	*0.000
	داخل	5706.966	334	17.0.87		
عبء العمل	بين	86.675	6	14.446	2.694	*0.014
	داخل	1790.879	334	5.362		

صراع الدور	بين	88.896	6	14.816	2.185	*0.044
	داخل	2264.805	334	6.781		
غموض الدور	بين	35.942	6	5.990	1.031	0.405
	داخل	1940.756	334	5.811		
العلاقة مع المدير	بين	168.294	6	28.049	3.955	*0.001
	داخل	2368.885	334	7.092		
العلاقة مع التلاميذ	بين	75.148	6	12.525	1.548	0.162
	داخل	2702.019	334	8.090		
العلاقة مع الزملاء	بين	84.151	6	14.025	1.979	0.068
	داخل	2367.403	334	7.088		
الإشراف التربوي	بين	130.021	6	21.670	4.182	*0.000
	داخل	1730.589	334	5.181		
الترقية المهنية	بين	172.791	6	28.798	4.762	*0.000
	داخل	2019.878	334	6.0.48		
مصادر الضغوط المهنية ككل	بين	6630.508	6	1105.085	4.516	*0.000
	داخل	81722.255	334	244.677		

(*)دال إحصائيا عند مستوى (α= 0.05)

يتضح من الجدول رقم (45) وجود فروق دالة إحصائيا عند مستوى الدلالة (α= 0.05) في مصادر الضغوط المهنية تبعا لمتغير السن، إذ بلغت قيم مستوى دلالة الاختبار للمقياس ككل (0.000) وللأبعاد الأربعة (ظروف العمل (0.000)، عبء العمل (0.014)، صراع الدور (0.044) ، العلاقة مع المدير(0.001)، الإشراف التربوي (0.000)، الترقية المهنية (0.000)) وهذه القيم هي أصغر من(0.05)، وعليه نرفض الفرضية الصفرية، مما يعني وجود فروق أي أن مصادر الضغوط المهنية لدى المعلمات تختلف باختلاف السن و على أبعاده الستة، في حين اتضح عدم وجود فروق دالة إحصائيا عند مستوى الدلالة (0.05) و ذلك على الأبعاد التالية: غموض الدور و العلاقة مع التلاميذ و العلاقة مع الزملاء، إذ بلغت قيم الدلالة لهذه الأبعاد على التوالي (0.405 ، 0.162 ، 0.068) وهي أكبر من (0.05) مما يعني عدم وجود فروق على هذه الأبعاد.

الجدول رقم (46) نتائج المقارنات البعدية بطريقة "شيفيه" (Scheffe) للكشف عن مصدر الفروق تبعا لمتغير السن.

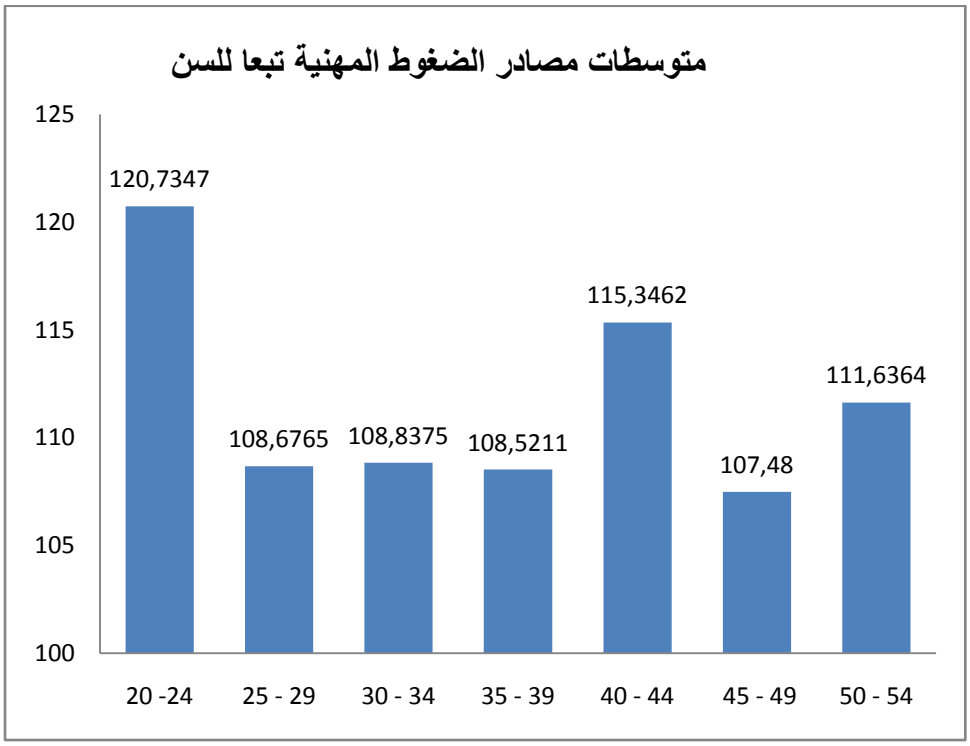
مصادر الضغوط المهنية	الفرق بين المتوسطات	القيمة الاحتمالية	الدلالة الإحصائية
20 – 24 ------- 25 – 29	12.05822	0.011	دال
20 – 24 ------- 30 – 34	11.89719	0.008	دال
20 – 24 ------- 35 – 39	12.21357	0.008	دال
20 – 24 ------- 40 – 44	5.38854	0.918	غير دال
20 – 24 ------- 45 – 49	13.25469	0.068	غير دال
20 – 24 ------- 50 – 54	9.09833	0.527	غير دال

(*)دال إحصائيا عند مستوى (α= 0.05)

يتضح لنا من الجدول رقم (46) أن سبب الفروق الدالة إحصائيا في مقياس مصادر الضغوط المهنية تبعا لمتغير السن تعود إلى الفرق بين الفئة العمرية (20 - 24) والفئات العمرية الأقل منها بفارق معنوي (12.21357) للفئة العمرية(35 - 39) وفارق معنوي (12.05822) للفئة العمرية (25 - 29) ،وفارق معنوي (11.89719) للفئة العمرية (30 - 34) حيث جاءت القيم الاحتمالية (0.008 – 0.011 – 0.008) على التوالي أقل من (0.05).بينما الفرق بين الفئات العمرية (40 – 44) و (45 - 49) و(50 – 54) لم تكن دالة إحصائيا حيث جاءت القيم الاحتمالية (0.918) و (0.068) و (0.527) أكبر من (0.05).

والشكل رقم (23) يوضح الفروق في متوسطات درجات مقياس مصادر الضغوط المهنية تبعا لمتغير السن لدى معلمات المرحلة الابتدائية.

الشكل رقم (23) يوضح الفروق في متوسطات درجات مقياس مصادر الضغوط المهنية تبعا للسن



وعليه فإننا ومن خلال ما سبق من النتائج نقبل الفرضية البحثية التي تنص على : **وجود فروق ذات دلالة إحصائية في مستوىمصادر الضغوط المهنية لدى معلمات المرحلة الابتدائية تبعا لمتغير السن** محل الدراسة وذلك لصالح الفئة العمرية(20 – 24).

4 عرض وتحليل النتيجة على ضوء الفرضية الجزئية الرابعة:

جاء نص الفرضية الجزئية الرابعة كما يلي:

"توجد فروق ذات دلالة إحصائية في مقياس المساندة الاجتماعيةلدى المعلمات تبعا لمتغير الحالة الاجتماعية.

ولفحص ذلك السؤال تم إجراء اختبار التباين الأحادي (ANOVA) لاكتشاف هل توجد فروق دالة إحصائيا في مقياس المساندة الاجتماعية محل الدراسة تبعا لمتغير الحالة الاجتماعية، ويوضح الجدول رقم (47) نتائج الاختبار و الدلالة الإحصائية.

الجدول رقم (47) نتائج اختبار التباين الأحادي (ANOVA) تبعا لمتغير الحالة الاجتماعية.

	مصدر التباين	مجموع المربعات	درجة الحرية	متوسط المربعات	قيمة "ف"	القيمة الاحتمالية
المساندة الاجتماعية	بين	943.533	3	314.508	1.041	0.374
	داخل	101769.204	337	301.986		
	كلي	102712.727	340			

يتضح من الجدول رقم (47) أنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في مقياس المساندة الاجتماعية المقدمة لمعلمات المرحلة الابتدائية تبعا لمتغير الحالة الاجتماعية، حيث بلغت قيمة قيمة "ف" المحسوبة (1.041) وهي غير دالة عند مستوى الدلالة (α= 0.05).

وعليه فإننا ومن خلال ما سبق من النتائج نرفض الفرضية البحثية التي تنص على:**لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى المساندة الاجتماعية لدى معلمات المرحلة الابتدائية تبعا لمتغير الحالة الاجتماعية** محل الدراسة.

5 عرض وتحليل النتيجة على ضوء الفرضية الجزئية الخامسة:

جاء نص الفرضية الجزئية الخامسة كما يلي:

"**توجد فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى المساندة الاجتماعية لدى المعلمات تبعا لمتغير الأقدمية.**

ولفحص ذلك السؤال تم إجراء اختبار التباين الأحادي (ANOVA) لاكتشاف هل توجد فروق دالة إحصائيا في مقياس المساندة الاجتماعية محل الدراسة تبعا لمتغير الأقدمية، ويوضح الجدول رقم (48) نتائج الاختبار و الدلالة الإحصائية.

الجدول رقم (48) نتائج اختبار التباين الأحادي (ANOVA) تبعا لمتغير الأقدمية.

	مصدر التباين	مجموع المربعات	درجة الحرية	متوسط المربعات	قيمة "ف"	القيمة الاحتمالية
المساندة الاجتماعية	بين	1729.534	3	576.511	1.924	0.125
	داخل	100983.193	337	299.653		
	كلي	102712.727	340			

يتضح من الجدول رقم (48) أنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في مقياس المساندة الاجتماعية المقدمة لمعلمات المرحلة الابتدائية تبعا لمتغير الأقدمية، حيث بلغت قيمة قيمة "ف" المحسوبة (1.924) وهي غير دالة عند مستوى الدلالة (α= 0.05).

وعليه فإننا ومن خلال ما سبق من النتائج نرفض الفرضية البحثية التي تنص على:**لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى المساندة الاجتماعية لدى معلمات المرحلة الابتدائية تبعا لمتغير الأقدمية** محل الدراسة.

6 عرض وتحليل النتيجة على ضوء الفرضية الجزئية السادسة:

جاء نص الفرضية الجزئية السادسة كما يلي:

"**توجد فروق ذات دلالة إحصائية في مستوىالمساندة الاجتماعيةلدى المعلمات تبعا لمتغير السن.**

ولفحص ذلك السؤال تم إجراء اختبار التباين الأحادي (ANOVA) لاكتشاف هل توجد فروق دالة إحصائيا في مقياس المساندة الاجتماعية محل الدراسة تبعا لمتغير السن، ويوضح الجدول رقم (49) نتائج الاختبار و الدلالة الإحصائية.

الجدول رقم (49) نتائج اختبار التباين الأحادي (ANOVA) تبعا لمتغير السن.

	مصدر التباين	مجموع المربعات	درجة الحرية	متوسط المربعات	قيمة "ف"	القيمة الاحتمالية
المساندة الاجتماعية	بين	5353.295	6	892.216	*3.061	0.006
	داخل	97359.433	334	291.495		
	كلي	102712.727	340			

(*)دال إحصائيا عند مستوى (α= 0.05)

تبين النتائج في الجدول رقم(49) إلى وجود فروق ذات دلالة إحصائية في مقياس المساندة الاجتماعية لدى معلمات المرحلة الابتدائية تبعا لمتغير السن، حيث بلغت قيمة "**ف**" المحسوبة (3.061) وهي قيمة دالة إحصائيا عند مستوى الدلالة (α= 0.05).

وللكشف عن مصدر الفروق لوجود دلالة إحصائية لمتغير السن في مقياس المساندة الاجتماعية التي تقدم للمعلمات ، تم إجراء مقارنات بعدية بطريقة " **شيفيه**" **(Scheffe)** كما هو موضح في الجدول التالي:

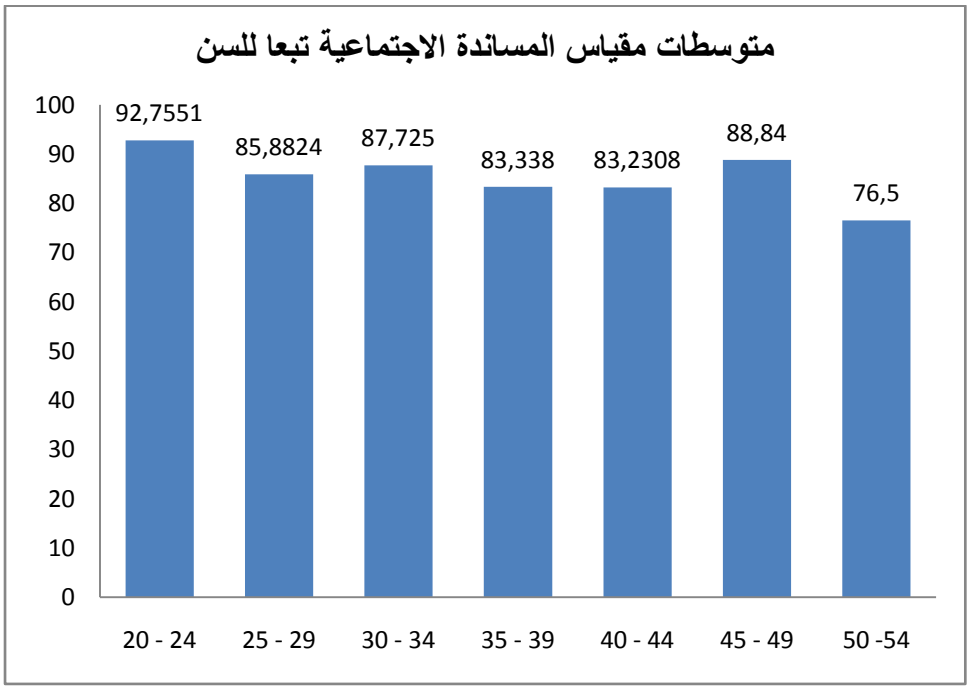
الجدول رقم (50) نتائج المقارنات البعدية بطريقة "شيفيه" (Scheffe) للكشف عن مصدر الفروق تبعا لمتغير السن.

المساندة الاجتماعية	الفرق بين المتوسطات	القيمة الاحتمالية	الدلالة الإحصائية
20 – 24 ------- 25 – 29	6.87275	0.327	غير دال
20 – 24 ------- 30 – 34	5.03010	0.667	غير دال
20 – 24 ------- 35 – 39	9.41707	0.050	دال
20 – 24 ------- 40 – 44	9.52433	0.247	غير دال
20 – 24 ------- 45 – 49	3.91510	0.967	غير دال
20 – 24 ------- 50 – 54	16.25510	0.050	دال

(*)دال إحصائيا عند مستوى (α= 0.05)

يتضح لنا من الجدول رقم (50) أن سبب الفروق الدالة إحصائيا في مستوى المساندة الاجتماعية تبعا لمتغير السن تعود إلى الفرق بين الفئة العمرية (20 – 24) والفئات العمرية الأقل منها بفارق معنوي (16.25510) للفئة العمرية(50 – 54) وفارق معنوي (9.41707) للفئة العمرية (35 – 39) ، حيث جاءت القيمة الاحتمالية (0.050) تساوي مستوى الدلالة (0.05).بينما الفرق بين الفئات العمرية (25 – 29) و (30 – 34) و(40 – 44) و(45 – 49) لم تكن دالة إحصائيا حيث جاءت القيم الاحتمالية (0.327) و (0.667) و (0.247) و (0.967) أكبر من (0.05).والشكل رقم (24) يوضح الفروق في متوسطات مقياس المساندة الاجتماعية تبعا لمتغير السن لدى معلمات المرحلة الابتدائية.

الشكل رقم (24) يوضح الفروق في متوسطات مستوى المساندة الاجتماعية تبعا لمتغيرالسن



وعليه فإننا ومن خلال ما سبق من النتائج نقبل الفرضية البحثية التي تنص على : **وجود فروق ذات دلالة إحصائية في مقياس المساندة الاجتماعية لدى معلمات المرحلة الابتدائية تبعا لمتغير السن** محل الدراسة وذلك لصالح الفئة العمرية (20 – 24).

7 عرض وتحليل النتيجة على ضوء الفرضية الجزئية السابعة:

جاء نص الفرضية الجزئية السابعة كما يلي:

"توجد فروق ذات دلالة إحصائية في مستوىالمساندة الاجتماعية لدى المعلمات تبعا لمتغير المؤهل العلمي.

ولفحص ذلك السؤال تم إجراء اختبار التباين الأحادي (ANOVA) لاكتشاف هل توجد فروق دالة إحصائيا في مقياس المساندة الاجتماعية محل الدراسة تبعا لمتغير المستوى التعليمي، ويوضح الجدول رقم (51) نتائج الاختبار و الدلالة الإحصائية.

الجدول رقم (51) نتائج اختبار التباين الأحادي (ANOVA) لاختبار دلالة الفروق في متوسطات مستوى المساندة الاجتماعية تبعا لمتغير المؤهل العلمي.

	مصدر التباين	مجموع المربعات	درجة الحرية	متوسط المربعات	قيمة "ف"	القيمة الاحتمالية
المساندة الاجتماعية	بين	3519.158	5	703.832	*2.377	0.039
	داخل	99193.569	335	296.100		
	كلي	102712.727	340			

(*)دال إحصائيا عند مستوى (α= 0.05)

تبين النتائج في الجدول رقم(51) إلى وجود فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى المساندة الاجتماعية لدى معلمات المرحلة الابتدائية تبعا لمتغير المستوى التعليمي، حيث بلغت قيمة "ف" المحسوبة (2.377) وهي قيمة دالة إحصائيا عند مستوى الدلالة (α= 0.05).

وللتعرف على مواطن الفروق بين متغير المستوى التعليمي والدرجة الكلية لمستوى المساندة الاجتماعية ، وتحديد وجهتها ، فقد أجري اختبار أقل فرق دال إحصائيا (LSD) للمقارنات البعدية ، حيث كانت النتائج كالتالي:

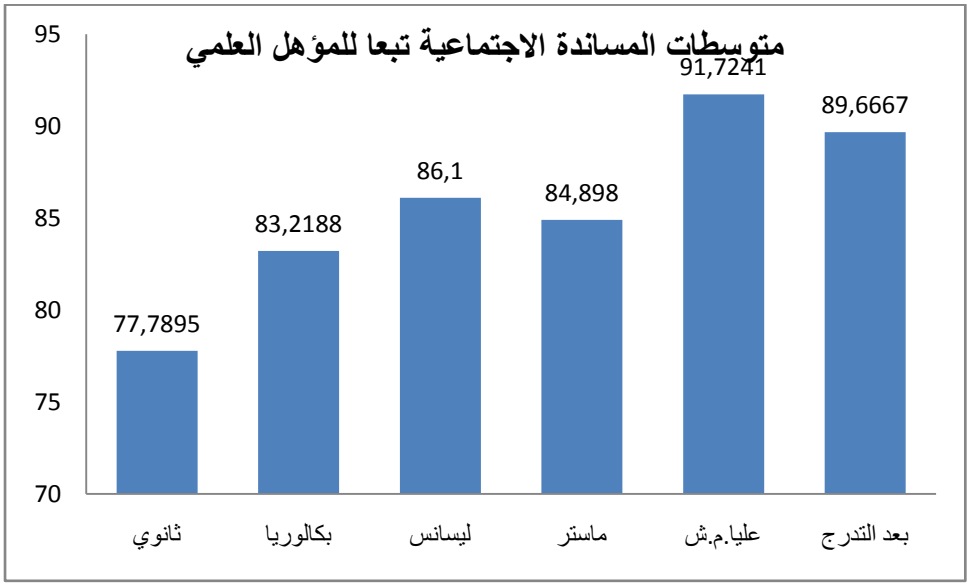
الجدول رقم (52) نتائج المقارنات البعدية بطريقة اختبار أقل فرق دال إحصائيا (LSD) للكشف عن مصدر الفروق تبعا لمتغير المؤهل العلمي.

المساندة الاجتماعية	الفرق بين المتوسطات	القيمة الاحتمالية	الدلالة الإحصائية
ليسانس ------- 3ثانوي	8.31053	0.046	دال
ش.م. عليا ------- 3 ثانوي	13.93466	0.002	دال
ش.م. عليا ------- بكالوريا	8.50539	0.025	دال
ش.م. عليا ------- ليسانس	5.62414	0.031	دال
ش.م. عليا ------- ماستر	6.82618	0.042	دال
ش.م. عليا ------- بعد التدرج	2.057472	0.840	غير دال

يتضح لنا من الجدول رقم (52) أن سبب الفروق الدالة إحصائيا في مقياس المساندة الاجتماعية تبعا لمتغير المستوى التعليمي تعود إلى الفرق بين الفئة الحاصلة على (**ش.م. عليا**) والفئات الأقل منها بفارق معنوي (13.93466) للفئة الحاصلة على مستوى (3 ثانوي) وفارق معنوي (8.50539) للفئة الحاصلة على (بكالوريا) ،وفارق معنوي (6.82618) للفئة الحاصلة على (ماستر) ، وفارق معنوي (5.62414) للفئة الحاصلة على (ليسانس)حيث جاءت القيم الاحتمالية (0.002 ، 0.025 ، 0.031 ، 0.042) على التوالي أقل من (0.05). كما دلت النتائج على وجود فرق دال إحصائيا يعود بين الفئة الحاصلة على (ليسانس) بفارق معنوي للفئة الحاصلة على (3 ثانوي) .بينما الفرق بين الفئة الحاصلة على شهادة ما (**بعد التدرج**) لم تكن دالة إحصائيا حيث جاءت القيمة الاحتمالية (0.840) أكبر من (0.05).

والشكل رقم (25) يوضح الفروق في متوسطات مستوى المساندة الاجتماعية تبعا لمتغير المؤهل العلمي لدى معلمات المرحلة الابتدائية.

الشكل رقم (25) يوضح الفروق في متوسطات مستوى المساندة الاجتماعية تبعا للمؤهل العلمي



وعليه فإننا ومن خلال ما سبق من النتائج نقبل الفرضية البحثية التي تنص على: **وجود فروق ذات دلالة إحصائية في مقياس المساندة الاجتماعية لدى معلمات المرحلة الابتدائية تبعا لمتغير المؤهل العلمي**محل الدراسة وذلك لصالح فئة المعلمات الحاصلات على (ش.م.عليا).

8 عرض وتحليل النتيجة على ضوء الفرضية الجزئية الثامنة:

جاء نص الفرضية الجزئية الثامنة كما يلي:

"توجد فروق ذات دلالة إحصائية في مستوىمصادر الضغوط المهنية لدى المعلمات تبعا لمتغير المؤهل العلمي.

ولمعرفة ذلك تم حساب اختبار التباين الأحادي لاختبار دلالة الفروق في متوسطات مقياس المساندة الاجتماعية لدى المعلمات كما سيوضحه الجدول الموالي:

الجدول رقم (53) اختبار التباين الأحادي(ANOVA) لاختبار دلالة الفروق في متوسطات مصادر الضغوط المهنية تبعا لمتغير المؤهل العلمي.

	مصدر التباين	مجموع المربعات	درجة الحرية	متوسط المربعات	قيمة "ف"	القيمة الاحتمالية
مصادر الضغوط المهنية	بين	1813.22	5	362.644	1.404	0.222
	داخل	86539.543	335	258.327		
	كلي	88352.762	340			

يتضح من الجدول رقم (53) أنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى مصادر الضغوط المهنية لدى معلمات المرحلة الابتدائية تبعا لمتغير المؤهل العلمي، حيث بلغت قيمة قيمة "ف" المحسوبة (1.404) وهي غير دالة عند مستوى الدلالة (α= 0.05).

وعليه فإننا ومن خلال ما سبق من النتائج نرفض الفرضية البحثية التي تنص على: **لاتوجد فروق ذات دلالة إحصائية في مستوىمصادر الضغوط المهنية لدى معلمات المرحلة الابتدائية تبعا لمتغير المؤهل العلمي** محل الدراسة.

ملخص النتائج:

بعد المعالجة الإحصائية لبيانات التساؤلات المطروحة وعرضها و تحليلها أسفرت الدراسة الحالية على النتائج التالية:

الجدول رقم (54) يوضح تساؤلات الدراسة و نتائجها.

التساؤل	النتائج
مامستوى المساندة الاجتماعية المقدمة لمعلمات المرحلة الابتدائية؟	وجود مستوى متوسط من المساندة الاجتماعية المقدمة لمعلمات المرحلة الابتدائية
مامستوى المصادر المسببة للضغوط المهنية التي تتعرض فئة معلمات المرحلة الابتدائية؟	وجود مستوى مرتفع من مصادر الضغوط المهنية المترتبة حسب نتائج الدراسة ببعد ظروف العمل و انتهاء ببعد غموض الدور لدى عينة الدراسة
هل توجد علاقة ارتباطية بين المساندة الاجتماعية و الضغوط المهنية لديها؟	وجود علاقة ارتباطية عكسية بين المساندة الاجتماعية و مصادر الضغوط المهنية
هل توجد فروق ذات دلالة إحصائية في مستوىمصادر الضغوط المهنية لدى المعلمات تبعا لمتغير الحالة الاجتماعية؟	لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى مصادر الضغوط المهنية لدى المعلمات تبعا لمتغير الحالة الاجتماعية
هل توجد فروق ذات دلالة إحصائية في مستوىمصادر الضغوط المهنية لدى المعلمات تبعا لمتغير الأقدمية ؟	توجد فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى مصادر الضغوط المهنية لدى المعلمات تبعا لمتغير الأقدمية لصالح (من 1 إلى 3)
هل توجد فروق ذات دلالة إحصائية في مستوىمصادر الضغوط المهنية لدى المعلمات تبعا لمتغير السن ؟	توجد فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى مصادر الضغوط المهنية لدى المعلمات تبعا لمتغير السن لصالح الفئة (20 – 24)
هل توجد فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى	لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى

المساندة الاجتماعية لدى المعلمات تبعا لمتغير الحالة الاجتماعية ؟	المساندة الاجتماعية لدى المعلمات تبعا لمتغير الحالة الاجتماعية
هل توجد فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى المساندة الاجتماعية لدى المعلمات تبعا لمتغير الأقدمية؟	لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى المساندة الاجتماعية لدى المعلمات تبعا لمتغير الأقدمية
هل توجد فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى المساندة الاجتماعية لدى المعلمات تبعا لمتغير السن ؟	توجد فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى المساندة الاجتماعية لدى المعلمات تبعا لمتغير السن لصالح الفئة (20 – 24)
هل توجد فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى المساندة الاجتماعية لدى المعلمات تبعا لمتغير المؤهل العلمي ؟	توجد فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى المساندة الاجتماعية لدى المعلمات تبعالمتغير المؤهل العلمي لصالح (ش.م.عليا)
هل توجد فروق ذات دلالة إحصائية في مستوىمصادر الضغوط المهنية لدى المعلمات تبعا لمتغير المؤهل العلمي؟	لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى مصادر الضغوط المهنية لدى المعلمات تبعا لمتغير المؤهل العلمي

الفصل السادس

تفسير النتائج و مناقشتها

تمهيد

1 - مناقشة و تفسير نتيجة الفرضية العامة

2 - مناقشة و تفسير نتيجة الفرضية الجزئية الأولى

3 - مناقشة و تفسير نتيجة الفرضية الجزئية الثانية

4 - مناقشة و تفسير نتيجة الفرضية الجزئية الثالثة

5 - مناقشة و تفسير نتيجة الفرضية الجزئية الرابعة

6 - مناقشة و تفسير نتيجة الفرضية الجزئيةالخامسة

7 - مناقشة و تفسير نتيجة الفرضية الجزئيةالسادسة

8 - مناقشة و تفسير نتيجة الفرضية الجزئية السابعة

9 - مناقشة و تفسير نتيجة الفرضية الجزئية الثامنة

خاتمة

التوصيات

تمهيد:

بعد القيام بالمعالجة الإحصائية التي تم جمعها من قبل أفراد عينة الدراسة، سنقوم في هذا الفصل بمناقشة هذه النتائج على ضوء الدراسات السابقة، ومن خلال الإطار النظري للدراسة. وفيما يلي عرض النتائج و تفسيرها و مناقشتها.

1-مناقشة و تفسير نتيجة الفرضية العامة:

تألفت الفرضية العامة من ثلاث تساؤلات فرعية قامنا بالإجابة عنها متتالية كما يلي:

1.1 -مناقشة و تفسير نتيجة التساؤل الفرعي الأول:

نص التساؤل الفرعي الأول على ما يلي :

" **ما مستوى المساندة الاجتماعية المقدمة لمعلمات المرحلة الابتدائية ؟**"

لقد بينت نتائج الدراسة الحالية أن معلمات المرحلة الابتدائية في ولاية غليزان يتلقين مستويات متوسطة من المساندة الاجتماعية بلغت نسبتها (80.35%) ، والتي ارتبطت على التوالي بأبعاد لها علاقة بالمساندة الأسرية في المقدمة كما وضحه ذلك متوسط الرتب الذي بلغ (1.67) ثم مساندة الأصدقاء.و تتفق هذه الدراسة مع ما توصلت إليه دراسة: **المومني و الزغول (2009)** إلى أن مستوى الدعم الاجتماعي المقدم لضحايا و أسر تفجيرات فنادق عمان جاء بدرجة متوسطة على الأداة ككل وعلى كل أبعاده.

ويمكن تفسير هذا كون المعلمات يعتمدن في الأساس الأول على الأسرة التي تقدم يد العون و المساعدة المتمثلة في مساندة وجدانية وعاطفية و الاعتناء بهم أثناء مزاولتهن أعمالهن خارج البيت وهذا حسب عادات وثقافة المجتمع الجزائري، وفيما يخص مساندة الأصدقاء فأكثر المعلمات يبنين علاقات صداقة داخل الحرم المدرسي ، فيساعدن بعضهن البعض في تيسير عملية التدريس عن طريق الفريق التربوي ، وتقديم إعانات مالية وقت الضيق و الشدة ،وهذا ما بينته دراسة **الصبان** (2003) أن نقص المساندة الاجتماعية التي تتلقاها المرأة العاملة سواء من الأسرة أو رفاق العمل تؤدي إلى سوء توافقها النفسي و الجسمي وضعف قدرتها على مواجهة الضغوط النفسية التي تتعرض لها في حياتها(الصبان ، 2003 :99). كما تتخذ بعضهن صديقات من أجل المشاورة والحفاظ على الأسرار.

وتتفق الدراسة الحالية مع العديد من الدراسات السابقة سواء العربية منها أو الأجنبية فيما يخص الكشف عن مستويات المساندة الاجتماعية المقدمة لمعلمات المرحلة الابتدائية ، مثل دراسة **(الدسوقي) (1996)**التي تهدف إلى التعرف على العلاقة السببية بين المساندة الاجتماعية وضغوط الحياة و الصحة النفسية لدى المطلقات ، كما تهدف إلى التعرف على الفروق بين مرتفعي و منخفضي الصحة النفسيةبين المطلقات في إدراكهن لحجم و درجة المساندة الاجتماعية و الرضا عنها.و أظهرت الدراسة في بعض نتائجها إلى وجود تأثير دال إحصائيا لمساندة الأسرة و الأصدقاء على الصحة النفسية للنساء المطلقات، كما أشارت إلى وجود تأثير دال إحصائيا سالبا للمساندة من قبل الأسرة و الأصدقاء على ضغوط الحياة.

كما هدفت دراسة **(كيترونا وراسل)(Cutrona & Russell ,1990)** إلى معرفة دور المساندة الاجتماعية في التخفيف من مواجهة الضغوط لدى المسنين، ومما أسفرت عنه نتائج هذه الدراسة: أن المساندة الاجتماعية تخفف من حدة وقع الضغوط على الفرد وتزيد من شعوره بالثقة والقيمة من خلال ما يدركه الفرد من علاقات تمثل سندا اجتماعيا بالنسبة له. وأن العلاقات الاجتماعية تزيد من المهارات الاجتماعية للفرد ، وتقلل أعراض الاكتئاب لديه خاصة في مرحلة الشيخوخة التي تتسم بفقد بعض العلاقات و الأشخاص ذوي الأهمية في حياة الفرد. نقلا عن (أحمان ، 2011 ، ص32).

و يرى **(Beehr)(1985)** بأن المشرفين وزملاء العمل هم من بين المصادر الرئيسية للدعم الاجتماعي في مكان العمل في حين أن الأسرة والزوج والأصدقاء هم مصادر الدعم الأساسية غير التنظيمية. ووفقا **(Caplan)(1976)** تصبح الأسرة المصدر الرئيسي للدعم عندما يجد الأفراد بيئة عملهم أقل أهمية من أسرهم، ويجدون نوعية وكمية المساعدة المقدمة أفضل أو فعالة بكثير من تلك المقدمة في العمل.(Feliciano, 2005, p36)

بينما بينت دراسة (**عواطف صالح**) (**2002**) التي حاولت إلقاء الضوء على العلاقة بين العزلة الاجتماعية و بعض المتغيرات ذات الطابع النفسي الاجتماعي وهي المهارات الاجتماعية و المساندة الاجتماعية لدى طلاب الجامعة من الجنسين ، وتبين من نتائج الدراسة وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين الجنسين في مساندة الأصدقاء و الدرجة الكلية للمساندة الاجتماعية لصالح الإناث(نسرين بنت صلاح ، 2008 :10).

كما أشارت دراسة (**دياب**) (**2006**) إلى التعرف على دور المساندة الاجتماعية كأحد العوامل الواقية (متغير وسيط) من الأثر النفسي الناتج عن تعرض الفرد للأحداث الضاغطة ، ومما أسفرت عنه من نتائج : أن المساندة الاجتماعية التي يتلقاها المراهقون متوسطة ، وأنه توجد فروق ذات دلالة إحصائية في درجة المساندة الاجتماعية لصالح الإناث (علي بن منصور، 2011 : 67).

وتبين العديد من الدراسات أن الرجال والنساء يتصرفون بشكل مختلف على المستوى الاجتماعي. كما تخلص غالبية الدراسات إلى أن النساء لديهن شبكات اجتماعية أوسع من الرجال وأن لديهن مقربين أكثر. وبالمقابل ، تشير معظم الدراسات إلى ارتفاع مستوى الدعم المدرك بين النساء ، لا سيما فيما يتعلق بالدعم العاطفي(Trudel , 2009 , p15) .

وكخلاصة يمكن القول من خلال النتائج المتحصل عليها: أن المساندة الاجتماعية تعد إستراتيجية هامة من إستراتيجيات إدارة الضغوط بنوعيهما النفسية و المهنية ، فهي الملاذ الوحيد الذي يجعل المرأة العاملة عموما و معلمات المرحلة الابتدائية خصوصا تؤكد وجودها و تحقق طموحها في تحديد دورها الفعال في المجتمع ، و إثبات ثقتها بنفسها ، إلى جانب إسهامها في الرفع من المستوى المالي لأسرتها ، أما في مجال العمل فالمساندة الاجتماعية تعزز الدافعية لديها ، كما تساعدها في المحافظة على الصحة النفسية و الجسمية. وبهذا الصدد يوضح (**Thoits**) (**1986**)بأن الدعم الاجتماعي يسهل التأقلم من خلال مساعدة الشخص على تغييرالوضع أو الموقف أو رد فعله العاطفي على الوضع. كما يشير الدعم الاجتماعي إلى التقييم الذي يمكن الاعتماد عليه في المواقف العصيبة

(الأسرة أو الأصدقاء أو المشرفون أو زملاء العمل) للحصول على المعلومات والفهم التعاطفي والتوجيه والمساعدة المادية.

.(Feliciano ,2005 , p36)

1.2 -مناقشة و تفسير نتيجة التساؤل الفرعي الثاني:

نص التساؤل الفرعي الثاني على ما يلي :

"ما المصادر المسببة للضغوط المهنية لدى عينة المعلمات؟"

لقد بينت نتائج الدراسة الحالية أن معلمات المرحلة الابتدائية يتعرضن لمستويات مرتفعة بلغت نسبتها (75.36%) من الضغوط المهنية بسبب مجموعة من المصادر والمتمثلة على التوالي: ظروف العمل، والعلاقة مع التلاميذ، وعبء العمل، والترقية المهنية، وصراع الدور، والعلاقة مع الزملاء، والإشراف التربوي، والعلاقة مع المدير، وغموض الدور.

وتتفق نتائج هذه الدراسة مع العديد من الدراسات السابقة التي هدفت إلى الكشف عن المصادر المسببة في ظهور الضغوط المهنية لدى المعلمين بصفة عامة و معلمات المرحلة الابتدائية بصفة خاصة ، ومن هذه الدراسات: دراسة **(عساف و عساف ، 2007)** التي تؤيد الدراسة الحالية و التي كانت تهدف إلى تحديد مستوى ضغوط مهنة التدريس لدى معلمي و معلمات المرحلة الأساسية الدنيا ، من الصف الأول إلى الصف الرابع في مدينة نابلس ، ومدى تأثرها بالمتغيرات الديمغرافية. وبينت النتائج أن معدل ضغوط مهنة التدريس كانت مرتفعة وهذا يعني أن غالبية من المعلمين و المعلمات يعانون من ضغط نفسي بدرجة كبيرة ، كما بينت النتائج وجود فروق ذات دلالة إحصائية في ضغوط مهنة التدريس تعزى إلى متغير جنس المعلم ، حيث تبين أن المعلمات يعانين أكثر من المعلمين(عساف و عساف 2007: 134).

وتوصل(**Anbu**) **(2015)** في دراسته حول الضغط المهني لمعلمي المدارس الثانوية العليا، أن معلمات المدارس الثانوية العليا تعاني من ضغوط أكبر من معلمي المدارس الثانوية العليا الذكور. والسبب هو أنه بصرف النظر عن توجيه المدرسات في المرحلة النهائية من المدارس، يتعين عليهن رعاية أفراد أسرهن، ولم يكن بإمكانهن تخصيص وقت متساو لوقتا لعمل وكذلك البيئة الأسرية، وبالتالي يؤدي ذلك إلى رفع من مستوى التوترBaraza(et al, 2016, p53).

و سعت دراسة قاجة (2010) إلى التعرف على مصادر ضغوط العمل على معلمي المرحلةالابتدائية بجامعة ورقلة بالجزائر، و توصلت نتائجها إلى أن المعلمينيشهدون مجموعة من الضغوط في العمل تجعلهم يعيشون في حالة من القلق ، والتوتر ورتبتها حسبأهميتها إلى ضغوط تتعلق بـــ (ضعف مستوى التلاميذ ، المناهج الدراسية ، ساعات العمل الطويلة ، المكانةو الأجر، عبء المهنة ، أولياء الأمور، بيئة العمل المادية ، الوسائل التعليمية ، علاقة المعلم مع المفتش ،التعامل مع الزملاء ، الإدارة المدرسية).(قاجة ، 2010 : 380).

كما أكدت دراسة (**عبد الله طلافحة**) (**2013**) التيهدفت إلى الكشف عن مستوى ضغوط العمل عند معلمي الدراسات الاجتماعيةللمرحلة الأساسية في المدارس الحكومية في العاصمة عمان، والمشكلات الناجمة عنها، ومعرفة أثركل من الجنس، والخبرة، والمؤهل العلمي، في تقديراتهم لمستوى تلك الضغوط.وأسفرت النتائج في جزئية منها على أن ضغوط العمل التي تواجه المعلمين كانت بمستوى مرتفع على الأداة ككل(طلافحة ،2013 :257).

كما بينت دراسة (**حمزة الأحسن 2015**) التي هدفت الى التعرف على مستوى الضغوط المهنية لدى معلمي المرحلة الابتدائية في ولايتي البليدة و تيبازة ، والكشف عن المصادر المسببة للضغوط المهنية . وتوصلت النتائج إلى وجود ضغوط مرتفعة (66.08%) لدى معلمي المرحلة الابتدائية، حيث تظهر لديهم هذه الضغوط بسبب مصادر متعلقة بكل من أعباء المهنة و ظروف العمل، و التلاميذ

و أولياء أمورهم، و السياسة التعليمية، و الأجر و الحوافز و العلاقات المهنية و النمو والتطور المهني، والمكانة الاجتماعية(الأحسن، 188:2015).

وفي نفس الإطار توصل بحث (**عبدالله العسيري،2011**) الذي هدف إلى التعرف على الضغوط المهنية لدى معلمي المواد الدراسية في المرحلة الابتيدائية ، كذلك التعرف على الفروق في الضغوط المهنية وفقا لمتغيرات (نوع الدراسة ، التخصص العلمي). وتوصلت الدراسة إلى نتائج من أهمها: توجد ضغوط مهنية لدى معلمي المواد الدراسية في المرحلة الابتدائية تراوحت شدتها بين متوسطة و مرتفعة ، كما احتل محور الرقي الوظيفي الترتيب الأول المرتبط بالضغوط المهنية و محور المكانة الاجتماعية الترتيب الأخير(العسيري، 2011 :1001).

وأشارت دراسة (**سليم وأنور**)(**2011**) إلى معرفة الفروق بين أفراد عينة البحث على مقياس مصادر الضغوط المهنية و مقياس الأداء الوظيفي ، وتوصل البحث إلى النتائج التالية : أكثر الضغوط شيوعا هو المصدر السادس "الضغوط الناتجة من المردود المادي" ثم تأتي الضغوط الناتجة عن عملية تقويم الأداء الوظيفي ، وتليها الضغوط الناتجة عن وجود الدعم الإداري ، والضغوط الناجمة من التطور المهني و الضغوط الناجمة من بيئة العمل والضغوط الناجمة من العبء الوظيفي والضغوط الناتجة من الاتصال الإنساني وأخيرا الضغوط الناتجة من عدم وضوح الأدوار و تعددها(سليم وأنور،141:2011).

وتوصلت دراسة (**Bhagat Singh، 2015**) التي هدفت إلى قياس الضغط الوظيفي لدى المدرسات في المدارس الابتدائية التي تديرها الحكومة في المناطق الريفية في الهند . وعلى أساس النتائج، يمكن استنتاج أن المدرسات في المدارس الابتدائية التي تديرها الحكومة في المناطق الريفية يعانين من ضغوط وظيفية عالية. كما أن العبء المفرط، وصراع الأدوار، والعجز، وغموض الدور، وانعدام الحركة، والعلاقة الشخصية الضعيفة مرتبطة ارتباطا وثيقا مع ضغوط العمل. لكن الإفراط في

العبء و صراع الدور هما العامل الرئيسي لضغوط العمل بين معلمات المدارس الابتدائية. ويمكن أيضا استنتاج أن المدرسات المساعدات اللاتي يتولين مهام المدرسة يعانين من ضغوط وظيفية أعلى بكثير من المدرسات المساعدات اللاتي لا يتولين مسؤولية المدرسة.(Singh, 2015, p277) .

وأظهرت دراسة أجراها **(Antoniou, Polychroni, Vlachakis)** (2006) أن أكثر مصادر الضغط تصنيفا بين المعلمين تمت إحالتها إلى مشاكل التفاعل مع الطلاب، وعدم الاهتمام، وانخفاض التحصيل والتعامل مع الطلاب ذوي السلوك الصعب. كما شهدت المدرسات مستويات أعلى بكثير من الضغط المهني، خاصة فيما يتعلق بالتفاعل مع الطلاب والزملاء وعبء العمل.

.(Kavita et Hassan, 2018, p63)

كما تشهد بعض نتائج البحوث على أن النساء أكثر عرضة للضغط من الرجال.وأفاد **(أروبا وجيمس)(2002)** أن العلاقة بين نوع الجنس و للضغط معقدة ومتنوعة وأن النساء أكثر تأثرا بالضغط من الرجال. وعلى نفس المنوال ، خلص **(ملهينسون) (1998)** و**(فيليبس وسيغال)(1996)** إلى أنه نظرا لأن أغلب النساء يعملن لساعات أطول من الرجال وكلاهن لا يتقاسمن الواجبات على قدم المساواة في المنزل ، فإن النساء يملن إلى التعرض لأعراض نفسية للضغط المهني أكثر من الرجال.

(Isaiah et al,2010, p176)

دائما في نفس الإطار نجد دراسة **(شوسمير و فرانكس Chusmir & Franks ,1998)**التي هدفتإلى مسببات ضغط العمل لدى المرأة في بيئة العمل الأمريكية ، كما هدفت أيضا إلى معرفة ما إذا كان هناك اختلاف في مسببات ضغط العمل بين الرجال و النساء في بيئة العمل الأمريكية.وتوصلت الدراسة إلى مسببات الشعور بضغط العمل لدى المرأة في بيئة العمل الأمريكية تتمثل في الآتي: تحمل أعباء وظيفية كبيرة ، ومحدودية الوقت ، ومشكلات مع المحيطين في بيئة العمل ، إضافة إلى الأعباء الخارجية التي تنسحب عليها في بيئة العمل مثل: رعاية الأطفال و الالتزامات الأسرية ، وبينت

الدراسة أن المرأة أكثر تأثرا بضغوط العمل مقارنة بالرجال في بيئة العمل الأمريكية ، نظرا لمحدوديتها على التحمل ، إضافة إلى الأعباء العائلية(المغربي ، 2009 : 48).

كما توصلت دراسة(**براون ورالف Brawn and Ralph 1994**)والمعنونة بـــ " "نحو تحديد وإدارة الضغوط الناتجة عن العمل عند المعلمين البريطانيين "وقد هدفت الدراسة إلى تحديد عوامل هذه الضغوط وإستراتيجية معالجتها في مدارسشمالبريطانيا، وقد أظهرت نتائج الدراسة أن هناك عوامل مشتركة ساعدت علىبروز الضغوط الناتجة عن العمل لدى المعلمين، ومنها العلاقة المتبادلة بين المعلموالطالب، والعلاقة بين المعلم وزملائه ورؤسائه وكذلك العلاقة بين المعلم والمجتمعالبيئة(المحيطة به) وأخيرا العوامل المتعلقة بإدارة الوقت والعبء التدريسي، وهي كلهاعوامل اعتبرت من المسببات الرئيسية للضغوط المهنية عند المعلمين في مدارس شمالبريطانيا(براهيمي ، 2015 ،ص40).

و أجريت دراسة في مدينة (**Chennai**) تهدف إلى التعرف على الأسباب والآثار وإدارة الضغط بين المعلمات في مختلف كليات الفنون والعلوم. من النتائج المذكورة ، اتضح أن الفئة العمرية التي تقل عن (30) سنة تعاني من الضغط بسبب عبء العمل المفرط ، وتعاني الفئة العمرية بين (30–40) سنة من ضغوط عالية بسبب عدم التحكم في الوظيفة والفئة العمرية التي تزيد عن (40) سنة تعاني من ضغوط مفرطة بشكل أساسي بسبب سياسات الإدارة. بالنسبة لجميع الفئات العمرية تؤدي الضغوط إلى زيادة ضغط الدم والاكتئاب والقلق وزيادة العرق(Revathi , 2015 , p9) .

بالتالي و انطلاقا من الدراسات السابقة المسندة في هذه الدراسة ، يمكن القول أنه حتى وإن اختلفت مسببات الضغوط المهنية في هذه الدراسات مقارنة بالدراسة الحالية ، إلا أنها توصلت جلها إلى تحديد مستوى معين من الضغوط المهنية (خفيف ، متوسط ، مرتفع) وهو ما أكد النتيجة المتحصل عليها في الدراسة الحالية ،حيث بينت وجود مصادر ضغوط مهنية مرتفعة، إضافة إلى اختلافها في مسببات الضغوط المهنية التي عالجتها الدراسات السابقة تبعا للأهداف المعلنة و الأدوات المستخدمة.

1.3 -مناقشة و تفسير نتيجة التساؤل الفرعي الثالث:

نص التساؤل الفرعي الثالث على ما يلي :

"توجد علاقة ارتباطية بين مستوى المساندة الاجتماعية ومستوى مصادر الضغوط المهنية لدى معلمات المرحلة الابتدائية".

وبعد المعالجة الإحصائية للبيانات ، دلت النتائج على وجود علاقة ارتباطية عكسية بين المساندة الاجتماعية و مصادر الضغوط المهنية لدى عينة الدراسة ، ويمكن القول أن ما تقدمه المساندة الاجتماعية المتمثلة في بعدي المساندة الأسرية و مساندة الأصدقاء كما هو الحال في الدراسة الحالية ، تسهم بشكل أو آخر في خفض مستوى الضغوط المهنية ، ويمكن تفسير ذلك كون أن المعلمات بالرغم ما يتعرضن إليه من ضغوط خلال المسار المهني يرجع بالدرجة الأولى إلى تعارض بين طموحها العائلي و تحقيق أهداف حياتها المهنية ، إضافة إلى العمل المضاعف الذي تضطلع به ، فهي تعمل لمدة خمسة أيام ولساعات طويلة تقدر ب 30 ساعة في الأسبوع ، وتعود في نهاية اليوم إلى البيت تحمل معها همّ العمل و بانتظارها واجبات أسرية أخرى ترعاها متمثلة في قيامها بواجبات الزوج و رعاية أولاده ، وهذا كله على حساب صحتها النفسية و الجسدية ، وتأتي المساندة الاجتماعية (الأسرية – الأصدقاء) لتلعب الدور الملطف و المخفف و الواقي من الوقوع في براثن هذه الضغوط ، وتزود المعلمات بطاقة متجددة تساعدها على القيام بواجباتها المنزلية و المهنية .

وتعتبر المساندة الاجتماعية مصدرا مهما من مصادر الدعم النفسي و الاجتماعي الفعال الذي يحتاجه الإنسان ، حيث يؤثر حجم المساندة الاجتماعية و مستوى الرضا عنها في كيفية إدراك الفرد لأحداث الحياة الضاغطة المختلفة ، وأساليب مواجهتها . وتعامله مع هذه الأحداث ، كما أنها تلعب دورا في اتباع الحاجة إلى الأمن النفسي ، وخفض مستوى المعاناة النفسية الناتجة عن شدة هذه الأحداث الضاغطة ، وهي ذات أثر فعال في تخفيف الأعراض المهنية(المشعان ، 2011 : 259 – 260).

وتؤكد **النيال (1994)**بأن العلاقات الاجتماعية من أهم مصادر الدعم الاجتماعي والحمايةمن تأثيرالضغوطات، بحيث تشكل للفرد درعا واقيا من الانحرافات والعزلة، كما تجعله يعيشمطمئنا هادئ النفس،ئما تساعده على أن يكون شخصا فاعلا في المجتمع لينال تقديره وإعجابهواحترامه (الهلول و محيسن ، 2013 : 2240).

وفيما يخص الدور الإيجابي الذي تلعبه المساندة الاجتماعية في التخفيف من حدة الضغوط نجد ما أشارت إليه دراسة **(جيمس لاروكو وآخرين 1980)**والتي توضح قيمة الروابط الاجتماعية و قوة تأثيرها في الضغوط على عينة مكونة من (2000) عامل من مختلف الوظائف حيث قام الباحثون بقياس مدى توفر المساندة الاجتماعية لكل عامل، ومستوى الضغط لديه. فتوصلوا إلى أنه كلما توفرت المساندة الاجتماعية و زادت نسبتها، كلما انخفض مستوى الضغط لديه(باوية ، 2013 : 213 – 214).

وتتفق نتيجة الدراسة الحالية مع دراسة **(بحري و فارس) (2014)**: التي تهدف إلى الكشف عن طبيعة العلاقة بين الضغط المهني و المساندة الاجتماعية لدى المرأة العاملة في الجامعة على عينة قوامها (128) امرأة متزوجة وعازبة ، وبعد المعالجة الإحصائية أسفرت النتائج التالية : وجود علاقة ارتباطية سالبة لدى المرأة العاملة في الجامعة ووجود فروق في مستوى الضغط المهني لدى المرأة العاملة تبعا لمتغير الحالة الاجتماعية ومتغير طبيعة العمل ، كما توصلت إلى عدم وجود فروق في مستوى الضغط المهني لدى المرأة العاملة تبعا لمتغير الأقدمية(البحري و فارس ، 2014 :91).

كما تتفق مع الدراسة التي تناولت موضوع المساندة الاجتماعية في مواجهة الأحداث الضاغطة كما تدركها العاملات المتزوجات في قطاع الصحة بوهران ، وذلك للكشف عن الدور الذي تلعبه المساندة الاجتماعية في التخفيف من الآثار الناتجة عن أحداث الحياة الضاغطة التي تواجهها المرأة المتزوجة و العاملة في قطاع الصحة العمومية في حياتها اليومية ، وتوصلت الدراسة إلى النتائج التالية: تتعرض المرأة العاملة في قطاع الصحة العمومية لضغوط نفسية مرتفعة نوعا ما، كما توجد

علاقة ارتباطية سالبة بين الضغط العام و المساندة الاجتماعية ، أي كلما كانت المساندة الاجتماعية التي تتلقاها المرأة العاملة في قطاع الصحة كبيرة كان الضغط النفسي منخفضا(مقدم و بن عباد ، 2016 :593).

2 – مناقشة و تفسير نتيجة الفرضية الجزئية الأولى:

جاء نص الفرضية الجزئية الأولى كما يلي:

"**توجد فروق دالة إحصائيا في مستوى مصادر الضغوط المهنية تبعا لمتغير الحالة الاجتماعية**".

بعد المعالجة الإحصائية جاءت النتائج لتوضح عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى مصادر الضغوط المهنية لدى معلمات المرحلة الابتدائية تعزى لمتغير الحالة الاجتماعية.

تتعرض المعلمات في المدرسة الابتدائية إلى درجات متباينة في مصادر الضغوط المهنية ، حيث يشعرن أحيانا بأن جهودهن في العمل لا يحظى بالتقدير و الاهتمام و التشجيع ، لذلك فإن مهنة التدريس تعد واحدة من المهن التي تتطلب مجهودات مضنية رغبة في تحقيق نتائج ترضي بالأخص المسؤولين المباشرين و أولياء الأمور ، فهي في صدارة المهن الضاغطة التي تتوافر على مصادر مختلفة من الضغوط المهنية تجعل غالبية المعلمات غير راضيات عن عملهن ، و يترتب عن ذلك في كل الأحوال آثار سلبية تؤثر على كفاءتهن و توافقهن النفسي و المهني.

وبينت نتائج هذه الدراسة أنه لا تختلف مصادر الضغوط المهنية لدى فئات المعلمات المتمثلة في فئة الزوجات و العازبات و المطلقات و الأرامل ، ويمكن أن نفسر هذه النتيجة كون أن المعلمة تقوم بواجبات و مهام متقاربة ، بالإضافة إلى تعرضها لظروف العمل نفسها تتمحور حول الظروف الفيزيقية المتمثلة في نقص التهوية وبناء المدارس بنفس التصميم تقريبا من طرف البلدية هذه الأخيرة التي لم تعد كسابق عهدها تساعد المدارس بموارد بشرية و مادية كافية ، كما تكلف المعلمة بحراسة ساحة المدرسة و مصاحبة التلاميذ إلى المطعم ، فما تقضيه داخل الحرم المدرسي يفوق بكثير مما تقضيه في بيتها، وهذا يجعلها تفقد الكثير من الطاقة و الجهد.

كما أن المعلمة ملزمة بالتحضير اليومي للدروس الذي صار يأخذ منها وقتا طويلا ، فهي تحضر ما لا يقل عن تسعة مواد يوميا ، و في حالة عدم التحضير تلقى لوما و تأنيبا من طرف الإدارة و المفتش ، أما بخصوص علاقتها مع التلاميذ و أوليائهم ، فالمعلمة تعاني من ارتفاع عدد التلاميذ في القسم الواحد

، و الذي يصعب من مهمتها التربوية ، فهي لا تستطيع إشراك كل التلاميذ في النشاطات الصفية ، كما تحتاج إلى جهد كبير في مراقبتهم و ضبطهم داخل القسم ، إلى جانب تصحيح الدفاتر المدرسية الذي ينهك كاهل المعلمة ، فهي مجبرة على تصحيحها في وقتها حتى لا تتراكم عليها التمارين المنجزة غير مصححة. كما تعاني من الحجم الساعي الذي يقدر بثلاثين ساعة خلال خمسة أيام في الأسبوع ، كما يعود سبب معاناتها إلى عدم توفيقها بين المهام المدرسية ومطالبها الشخصية و العائلية.أما ما يخص علاقتها بالمدير و المشرف التربوي فكلاهما يشكلان ضغوطا مهنية ، حيث يمثل كل من المدير و المشرف التربوي المسؤولين المباشرين على تقييم أداء المعلمة المهني و التربوي. أما ما يخص الترقية المهنية، تشعر المعلمة بإحباط اتجاه هذا العامل، وتظهر لديها عدم الرضا عن مهنتها، لأنه يرتبط أساسا بالأجر الشهري و الحوافز المادية ولا يشبع حاجياتها، كما يبقى بعيدا عن تحقيق طموحاتها مقارنة بالجهد المبذول.

وتتفق نتيجة الدراسة الحالية مع دراسة **(عسكر وأحمد 1988)** والتي هدفت الى تحديد مستويات الضغط النفسي و المقارنة بينها لدى العاملين في بعض المهن الاجتماعية على عينة تكونت من (353) وهي(التدريس، التمريض، مهنة الخدمات النفسية والخدمات الاجتماعية) ومنهم(162) ممرضا و ممرضة ، وبينت النتائج في جزئية منها : عدم وجود فروق دالة احصائيا في مستوى الضغط عند الممرضين و الممرضات وفقا لمتغيرات الحالة الاجتماعية و الجنس(رجاء ،2008 :487).

كما أشارت دراسة(**حرب ، 1998**) التي هدفت إلى الكشف عن الضغط النفسي على عينة عشوائية مكونة من (585) معلما و معلمة من المرحلة الثانوية في محافظات الضفة الغربية في فلسطين على أن الضغط كان متوسطا، وأنه يعود إلى ظروف العمل ، وأنه توجد علاقة إيجابية بين ضغط العمل و ظاهرة الاحتراق النفسي ، بينما لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية لمتغيرات : العمر ،والجنس ، و المؤهل العلمي ،والحالة الاجتماعية ،والخبرة على ظاهرة الاحتراق النفسي و ضغوط العمل(عساف و عساف ، 2007 :138).

في حين تختلف دراسة **(نانيس عبد الحافظ)(2003)**والتي كانت عن العلاقة بينالضغوط الوظيفية وفاعلية الأداء الوظيفي للمرأة العاملة على كليات جامعات القاهرةالكبرى ، حيث أظهرت نتائج الدراسة إلى أن أكثر مصادر الضغوطالتي تواجه المرأة العاملة هو بيئة العمل المادية ، والضغوط الأسرية ، وصراع الدوروعبء الدور الزائد ، كذلك وجدت فروق جوهرية بين مصادر ضغوط العمل وفقا للحالةالاجتماعية ، المستوى الوظيفي و الحالة العمرية((العتيبي و جابر ، 2011 :37).

ويلاحظ اختلافا مع الدراسة الحالية كل من دراسة **(فؤاد و إسماعيل) (2015)** و التي هدفت إلى تعرف الضغوط النفسية المهنية التي يتعرض لها الممرضون و الممرضات العاملون في مستشفى الأسد الجامعي وفقا لمتغيرات (النوع و الحالة الاجتماعية) وقد تكونت عينة الدراسة من (120) ممرضا و ممرضة من مختلف الأقسام في المستشفى. وأظهرت الدراسة في جزئية منها ، وجود فروق ذات دلالة إحصائية تعزى لمتغير الحالة الاجتماعية في الضغوط النفسية المهنية ، ولقد كانت هذه الفروق في البعد النفسي فقط لصالح غير المتزوجين(فؤاد و إسماعيل ، 2015 :147).

في نفس الاتجاه نجد دراسة **(بحري و فارس) (2014)**: التي أسفرت النتائج في جزئية منها: وجود فروق في مستوى الضغط المهني لدى المرأة العاملة تبعا لمتغير الحالة الاجتماعية(البحري و فارس، 2014 :91).

3- مناقشة و تفسير نتيجة الفرضية الجزئية الثانية:

جاء نص الفرضية الجزئية الثانية كما يلي:

"توجد فروق دالة إحصائيا في مستوى مصادر الضغوط المهنية تبعا لمتغير الأقدمية".

بعد المعالجة الإحصائية جاءت النتائج موضحة وجود فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى مصادر الضغوط المهنيةككل لدى معلمات المرحلة الابتدائية تعزى لمتغير الأقدمية و لأبعاده المتمثلة في ظروف العمل و العلاقة مع المدير و العلاقة مع الزملاء و الترقية المهنية، لصالح الفئة (من 1 إلى 3).

وانطلاقا من هذه النتائج يمكننا الاستنتاج أن كل فئات المعلمات حسب الأقدمية تعاني من مستويات معينة من الضغوط المهنية ، غير أن الفئة قليلة الخبرة (من 1 إلى 3) يزداد لديها مستوى الضغوط المهنية مقارنة بزميلاتها من ذوات الأقدمية الأخرى ، و يعود السبب في ذلك ربما أن هذه الفئة من المعلمات تفتقد إلى الخبرة الكافية في الإدارة الصفية و التعامل مع التلاميذ واكتظاظ الأقسام ، كما أنها تزاول عملها في مؤسسات بعيدة عن مكان إقامتها و تعاني نقصا في وسائل النقل ، الأمر الذي يجعلها تصل متأخرة وتتلقى التوبيخ وسوء المعاملة من طرف الإدارة ، بالإضافة إلى البناء العام للمؤسسات التعليمية و الظروف الفيزيقية من حرارة و ضوضاء ونقص للوسائل التعليمية كلها تصعب من عمل المعلمات ، كما تحتاج هذه الفئة إلى وقت كاف لبناء علاقات زمالة وصداقة هذا من جهة ، و من جهة أخرى تبذل قصارى جهودها في معرفة تسيير الحصص التعليمية والأخذ بالتوجيهات تحت إشراف الإدارة الوصية و المشرف التربوي(المفتش) من أجل عملية التثبيت و الترسيم الذي يعد عقبة كؤود بالنسبة للمعلمات ، وأخيرا هذه الفئة لا تستفيد من الترقية إلا بعد مرور سنوات عديدة من الخبرة ، وبهذا الصدد بينت العديد من الدراسات أيضا في طبيعة مخاوف المعلمين المبتدئين المتعلقة بممارسة التدريس ، و اتضح أن المعلمين المبتدئين في بريطانيا العظمى يعانون من القلق من عوامل مثل تقييم

التلميذ والاهتمامات المهنية والتحكم في الفصل ومتطلبات ممارسة التدريس . (Ngidi and Sibaya, 2003,p18)

ومن خلال الإطلاع على الدراسات السابقة ، نجد أن الدراسة الحالية تتفق مع دراسة **(الفرماوي ، 1990)** حيث ركز في دراسته على مستوى ضغط المعلم في مهنة التدريس وعلاقته ببعض المتغيرات وخاصة المرحلة التعليمية والخبرة و الجنس لدى معلمي محافظة المنوفية بجمهورية مصر العربية . وتبين من خلال النتائج المتوصل إليها: وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين المعلمين ترجع إلى المرحلة التعليمية الثانوية وترجع الفروق في سنوات الخبرة لصالح المعلمين أقل خبرة،أي أن مستوى الضغط يقل بزيادة سنوات الخبرة(السميح، 2008:34).

وفي نفس الاتجاه نجد دراسة **الحلو (2004)** التي تهدف إلى الكشف عن مصادر الضغوط المهنية التي تواجه معلمي المداس الثانوية الحكومية في فلسطين في ضوء متغيرات:الجنس، و الخبرة، والشهادة العلمية، والدخل. وقد خلصت الدراسة إلى جملة من النتائج كان من بينها وجود فروق دالة إحصائيا في معظم مجالات مصادر الضغوط المهنية تبعا لمتغيرات: الجنس و الخبرة و الشهادة العلمية و الدخل الشهري، وذلك لصالح المعلمات(بركات ، 2010 :9).

وكما تشير دراسة **(العتيبي و جابر)(2011)** التي كان موضوعها علاقة التوجه الشخصي بالضغوط الوظيفية لدى عينة من الإداريين بجامعة نجران ، والتي توصلت إلى نتيجة من بين نتائجها : وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين الأكثر خبرة و الأقل خبرة في أبعاد مقياس الضغوط الوظيفية لصالح الأقل خبرة .(العتيبي و جابر ، 2011 :59).

كما توصلت دراسة **(Okobukola & Jegede)**والتي أجريت عام (1992) وهي عبارة عن دراسة مسحية حاولت استقصاء عوامل الضغوط المهنية لدى معلمي العلوم بنيجيريا ، واستراتيجيات التعامل معها ، وتوصلت نتائج الدراسة وفي جزئية منها: إلى أن معلمات العلوم أكثر عرضة

للضغوط المهنية من المعلمين الذكور، وأن المعلمين المبتدئين أكثر عرضة للضغوط المهنية(البدران،2017:333 – 334).

و أجريت دراسةلـــ**(Hanif et al, 2011)** لمعرفة دور المتغيرات الشخصية والوظيفية في ضغط المعلمين والأداء الوظيفي لمعلمي المدارس. علاوة على ذلك، تم أيضا استكشاف مستويات ومصادر التوتر وعلاقتها بالأداء الوظيفي بين المعلمين. كشفت النتائج أن هناك علاقة سلبية مهمة بين ضغط المعلمين والأداء الوظيفي.كما كشف تحليل الانحدار التدريجي عن النظام المدرسي والجنس والخبرة الوظيفية وعدد أفراد الأسرة وعدد الطلاب كمؤشرات مهمة ل ضغط المعلم ونوع الجنس والنظام المدرسي وأفراد الأسرة والخبرة الوظيفية والعمر.

(Hanifet al ,2011,p319)

واختلفت الدراسة الحالية مع دراسة **(شديفات و أبو صاع ، 2018)** التي هدفت إلى التعرف إلىمستوى الضغوط المهنية لدى معلمي ومعلمات التربية المهنية في ضوء بعض المتغيرات (الجنس، والخبرة ، والمرحلة الدراسية). وأظهرت نتائج الدراسة في جزئية منها: وجود مستوى مرتفع من الضغوط المهنية لدى معلمي ومعلمات التربية المهنية ، وكذلك وجود فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى الضغوط المهنية تعزى لمتغير الخبرة ولصالح الخبرة المتوسطة(شديفات و أبو صاع ، 2017 :1).

في نفس الإطار نجد دراسة **(مساعيد،1998)**التي هدفت إلى التعرف إلى مصادر الضغط النفسي عند معلمي ومعلمات المدارس الحكومية في لواء نابلس, ومعرفة إن كان هناك فروقا ذات دلالة إحصائية بين متوسطات استجابات المعلمين علـــىمصادر الضغط النفسي التي تعزى إلى عدد من المتغيرات الخاصة بالمعلمين, وقد أجريت هذه الدراسة على عينـــة من (190) معلما تم اختيارهم بطريقة عشوائية طبقية, وأظهرت نتائج الدراسة وجود فروق في متوسطات إجابـــاتالمعلمين تعزى إلى متغيرات العمر، والمستوى التعليمي، والمرحلة التعليمية وذلك لصالح المعلمين كبار العمر، والمرحلة

الأساسية، والمعلمين الذين يحملون درجة الدبلوم. بينما أظهرت النتائج عدم وجود فروق تعزى لمتغيرات:الجنس، وموقع المدرسة، والخبرة، والتخصص(بركات ،2010 :10).

كما توصلت (**مشيرة اليوسفي، 1990**) التي قامت بدراسة عن ضغط المعلم وعلاقته بالتوافق، وقد هدفت إلى التعرف إلى الفروق بين المعلمات المتزوجات و غير المتزوجات، والمعلمات ذوات الخبرة أكثر من (5) سنوات والمعلمات حديثات التخرج في درجة الضغط. وقد أظهرت نتائج الدراسة أن الزيادة في درجة ضغط المعلم تقابلها نقصان في درجة التوافق أي يكون سيء التكيف ، كما وجدت فروق بين المعلمات ذوات الخبرة و المعلمات حديثات التخرج لصالح المعلمات ذوات الخبرة (المصدر و أبو كويك ، 2007 :20).

ويفيد كل من **(Everaert et van der Wolf)(2005)**بأن العلاقات الإيجابية بين سنوات خبرات المعلمين وإجهاداتهم منخفضة للغاية ، حيث يعاني المدرسون الأكثر خبرة من المزيد من الضغط. وقد تكون زيادة الضغط بين المدرسين الذين لديهم خبرة أكبر مرتبطة بفقدان الإحساس بالفعالية الذاتية.

(Masséet al , 2015 , p184)

و وجد كل من **(MariyaAftab, TahiraKahttoon, 2012)**أن ما يقرب من نصف معلمي المدارس الثانوية يعانون من ضغوط أقل تجاه وظائفهم ويظهر الذكور ضغوطًا مهنية على العمل أكثر من الإناث، علاوة على ذلك، وجد أن معلمي الدراسات العليا المدربين يعانون من ضغوط مهنية أعلى من المعلمين بعد التخرج وغير المدربين. يواجه المعلمون الذين تتراوح أعمارهم بين (6 و 10) سنوات ضغوطا مهنية أكثر من (0–5) سنوات على الأقل (Pandey et Saxenal,2015 ,p1534).

4- مناقشة و تفسير نتيجة الفرضية الجزئية الثالثة:

جاء نص الفرضية الجزئية الثالثة كما يلي:

"**توجد فروق دالة إحصائيا في مستوى مصادر الضغوط المهنية تبعا لمتغير السن**".

بعد المعالجة الإحصائية جاءت النتائج موضحة وجود فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى مصادر الضغوط المهنية ككل لدى معلمات المرحلة الابتدائية تعزى لمتغير السن لصالح الفئة العمرية (20 – 24) ، وفي أبعادها المتمثلة في : ظروف العمل ،وعبء العمل ،وصراع الدور ، والعلاقة مع المدير ، والإشراف التربوي ، والترقية المهنية.

من ذلك يمكننا الاستنتاج أن فئة المعلمات التي تتمتع بالعامل السني من (20 – 24) هي فئة حديثة العهد بالتعليم وما ينتظرها من واجبات و مسؤوليات نحو المدرسة و التلاميذ يجعلها تصطدم بواقع محتوم يفقدها توازنها الانفعالي والرغبة في ترك مهنة التدريس ، كما أن هذه الفئة من المعلمات هي مقبلة على عملية التثبيت وملزمة باتباع البرنامج المخصص من طرف وزارة التربية والمراقب من طرف الإدارة المدرسية و المشرف التربوي عن طريق الزيارات المتتالية في كيفية تقديم الدروس و اتباع التوجيهات المسداة لها ، أيضا تعيش هذه الفئة في البحث عن دورها الحقيقي فهي لا تعرف ما المطلوب منها، كما تتعدد أدوارها داخل البيئة المدرسية من تعليم للتلاميذ إلى مصاحبتهم إلى المطعم و حراستهم في الساحة و انتهاء بإخراجهم من باب المدرسة ، كل هذا يجعل هذه الفئة تعيش ضغوطا مهنية تتكيف معها مع مرور الزمن.

ومن الدراسات السابقة التي تتفق مع الدراسة الحالية ، دراسة (**عساف و جبر**) (**1996**) عن المصادر الإجهاد النفسي لدى معلمي المرحلة الثانوية في الضفة الغربية ، والتي كان من أهم نتائجها:أن المعلمين الشباب يتعرضون للضغوط بشكل دال إحصائيا أكثر من زملائهم المتقدمين في السن ، وكذلك المعلمون الذكور أكثر من المعلمات الإناث ، وذوو الشهادات العليا أكثر من ذوي الشهادات الدنيا ، و الجدد في الخدمة أكثر من زملائهم ذوي الخبرة الطويلة(عساف وعساف ،2007 :138).

كما أظهرت دراسة (**الدوسري،2005**) في ضغوط العمل وعلاقتها بالولاء التنظيمي في الأجهزةالأمنية والتي طبقت على منسوبي الشرطة في المنطقة الشرقية من المملكة العربية السعودية، وتوصلت الدراسة إلىعدد من النتائج من أهمها أن أهم المصادر المسببة لضغوط العمل لدى الضباط من أفراد المجتمع منوجهة نظرهم بحسب ترتيبها التنازلي من الأكثر ضغوطا إلى الأقل جاء على النحو التالي(طبيعة العمل،قلة فرص التقدم والنمو الوظيفي، صراع الدور، عبء العمل، غموض الدور،) وجود علاقة ارتباط سالبةذات دلالة إحصائية بين كل من الضغوط المهنية (عبء العمل، صراع الدور، قلة فرص التقدم، النموالوظيفي) والولاء التنظيمي، وبينت الدراسة أيضا وجود فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى ضغوط العمل تعزى لمتغير العمر والراتب الشهري ومدة الخدمة(موزة بنت حمود ، 2014 :47).

كما اختلفت الدراسة الحالية مع دراسة (**موزة بنت حمود ، 2014**) التي هدفت الى تقدير ضغوط العمل وعلاقتها بالالتزام التنظيمي لدى معلمي مدارس التعليم ما بعد الأساسي بمحافظة مسقط ، والتحقق من وجود فروق ذات دلالة إحصائية في ضغوط العمل والالتزام التنظيمي تعزى لمتغيرات النوع ، والمؤهل العلمي ، وسنوات الخبرة . وتوصل البحث إلى عدة نتائج من بينها : عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية لضغوط العمل في كل المحاور تبعا لمتغيرات : النوع ، العمر ، سنوات الخبرة .(مرجع نفسه ، 2014 :3).

5-مناقشة و تفسير نتائج الفرضيات الجزئية الرابعة:

جاء نص الفرضية الجزئية الرابعة كما يلي:

"لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى المساندة الاجتماعية لدى المعلمات تبعا لمتغير الحالة الاجتماعية.

تم معالجة البيانات إحصائيا للوصول إلى النتائج التي تشير إلى عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى المساندة الاجتماعية لدى معلمات المرحلة الابتدائية تعزى لمتغير الحالة الاجتماعية .

من ذلك نستخلص أن لا تأثير للحالة الاجتماعية فيما إذا كانت المعلمات بحاجة إلى تقديم المساندة من طرف الأسرة أو الأصدقاء أو زملاء العمل ، فالمعلمات بصفة عامة في تعاملهن مع الضغوط المهنية ومهما كانت حالتهن الاجتماعية ينزعن دوما في البحث عن الاستقرار الأمني و المهني ، والقيام بوظائفهن النبيلة على أكمل وجه ، ولن يكون ذلك إلا إذا لاقت المساعدة والعون من الشبكة الاجتماعية فهن بحاجة دائمة إلى الدعم و المساندة و المؤازرة سواء من الأسرة أو الزوج أو الأصدقاء أو الجيران ،كونها كائن بشري ترعرع في نسيج بشري مركب يسوده التعاون والتضامن في أوقات الشدة ، و خاصة في المجتمات العربية الإسلامية و طبيعة ثقافة المجتمع و العادات والتقاليد واحترام التعاليم الدينية و القيم التي تدعو إلى التحلي بهذه الصفات النبيلة.

، و هذا ما أشارت إليه كثير من الدراسات ، كدراسة **(سباكابان** و آخرون)**(1988)(Spacapan et al)** : إلى أن المساندة الاجتماعية تملك القوة بجعل الفرد يغير من إدراكه للموقف الضاغط وزيادة على ذلك فهي تمنحه القوة و القدرة على التحكم و التعامل مع الضغوط لأنها تعمل على إضعاف قوة الضاغط و في المقابل تزيد قوة الفرد بجعله أكثرإدراكا لقدراته(بوشدوب ،2014 :196 -170).

كما يشير "**لازاروس**" و "**فولكمان**"**(1984)** :إلى أن المساندة الاجتماعية تعتبر مصدرا هاما للأفراد في أوقات الضغوط ، فهي تساعدهم على التعامل مع هذه الضغوط وتكون مفيدة في التنبؤ بأساليب

المواجهة التي يستخدمها الفرد في التعامل مع الأحداث الضاغطة مثل أسلوب حل المشكلات وإعادة التقويم الإيجابي للموقف الذي يرتبط بشكل قوي بالمساندة الاجتماعية (حسين وحسين ،2006 :135). وهناك أدلة على أن المساندة الاجتماعية سواء في العمل أو المنزل أوالصداقات يمكن أن تزودنا بعازل فعال ومخفف للصدمات ضد آثار الضغوط النفسيةو تساهم في التوافق النفسي الاجتماعي الفعال في البيئة المحيطة بالفرد(الرشيدي،1999 : 53).

ولقد أكد **(كوهين و آخرون) (Cohen et al)** على أن المساندة الاجتماعية التي تتمثل في الأسرة ، أو في مجال العمل تعتبر من أهم مصادر الدعم الحقيقية للعاملات في مواجهة أحداث الحياة الضاغطة ، و تلعب دورا هاما في التمتع بالصحة النفسية(عبد السلام علي ، 1997 ، ص227).

ومن الدراسات السابقة التي وافقت الدراسة الحالية في متغير الحالة الاجتماعية دراسة **(طشطوش ،2015)** التي هدفت إلى الكشف عن مستوى الرضا عن الحياة ومستوى الدعم الاجتماعي المدرك والعلاقة بينهما لدى مريضات سرطان الثدي ، ومن بين النتائج المتوصل إليها: عدم وجود فروق دالة إحصائيا في مستوى الدعم الاجتماعي المدرك تبعا لمتغيرات: العمر، الحالة الاجتماعية، المستوى التعليمي(طشطوش ،2015 :449).

6-مناقشة و تفسير نتائج الفرضية الجزئية الخامسة:

جاء نص الفرضية الجزئية الخامسة كما يلي:

"لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى المساندة الاجتماعية لدى المعلمات تبعا لمتغير الأقدمية.

بعد المعالجة الإحصائية جاءت النتائج لتشير إلى عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى المساندة الاجتماعية لدى معلمات المرحلة الابتدائية تعزى لمتغيرالأقدمية.

يرى الباحث أن متغير الأقدمية لا يعني شيئا لمقدم الدعم و المساندة، فالمعلمات سواء لهن خبرة مهمة أو قليلة في مجال العمل تستحق المساندة من تحتاج إليها بصرف النظر كونهن ذوات خبرة ، فالإنسان يحتاج إلى أخيه في الأوقات العصيبة بدافع المحبة و الألفة و تحسيسه بأن هناك أفرادا يقفون إلى جانب من يحتاج إلى دعم ، و المعلمة مع الأصدقاء و العمال يجدهم يمنحون العطف و المؤازرة لمن يستحقها.

و يشير **(الشناوي وعبد الرحمن : 1994م ، ص54)** أن المساندة الاجتماعية التي تقدم للفرد من قبل الآخرين تمنحه القدرة على مقاومة الاضطرابات النفسية وحل مشكلاته ؛ إذ أن المساندة الاجتماعية لها دور عظيم في التخفيف عمن يكونون تحت ضغوط نفسية ، وقد تكون المساندة بالكلمة الطيبة، أو بالمشورة ، أو بالنصح ، أو بتقديم معلومات مفيدة ، أو بقضاء الحاجات ، أو تقديم المال ، وهذه كلها تدخل في مكارم الأخلاق التي حثّ عليها الإسلام .

7-مناقشة و تفسير نتيجة الفرضية الجزئية السادسة:

جاء نص الفرضية الجزئية السادسة كما يلي:

"توجد فروق معنوية في مستوى المساندة الاجتماعية لدى المعلمات تبعا لمتغير السن.

تم معالجة البيانات إحصائيا للوصول إلى النتائج التي تشير إلى وجود فروق ذات دلالة إحصائية في مقياس المساندة الاجتماعية لدى معلمات المرحلة الابتدائية تعزى لمتغير السن لصالح الفئة العمرية (20 – 24).

يمكن تفسير هذه النتائج التي كانت حسب رأي الباحث موضوعية، فوجود فروق في المساندة الاجتماعية تبعا لمتغير السن يؤكد على أن هذه الفئة من المعلمات صغيرات السن في بداية مشوارهن المهني و حديثات السن بالعملية التعليمية التي تتطلب مجهودات كبيرة لإتقانها و لا يكون ذلك إلا بالاحتكاك بذوي الخبرة من الزملاء و تنفيذ التعليمات الصادرة من الإدارة المدرسية و من المشرف التربوي ، فهن مقبلات على امتحان التثبيت و بحاجة إلى الدعم المعنوي للنجاح فيه.

في حين أن المعلمات اللاتي يملكن قدرا من الخبرة المهنية يتمتعن بقدرة معتبرة في إدارتهن للضغوط المهنية فهن يتصرفن بذكاء في توجيه الضغوط إلى الأحسن و تقديم النصح و التوجيه للجديدات في معاملتهن مع أعباء التدريس و التحضير للدروس و معاملة المتعلمين

و تتفق الدراسة الحالية مع دراسة **(نينا كنول)**التي أجريتسنة **(1989 – 1991)** حول الفروق في الدعم الاجتماعي حسب الجنس و السن بألمانيا على (126) رجلا و (109) امرأة تتراوح أعمارهم بين (14 – 66) وقد أظهرت النتائج أن الدعم الاجتماعي يكون أكثر لدى النساء الصغيرات بالسن مقارنة بالمتوسطات و الكبيرات بالعمر ، كما أظهرت الدراسة وجود فروق بين الجنسين(خميسة ، 2013 : 32).

و اختلفت الدراسة الحالية مع دراسة **(Dean et al)**(1990) التي عالجت أثر المساندة الاجتماعية من مصادر متعددة على الاكتئاب ، و قد أسفرت نتائج الدراسة عن أن منخفضي المساندة الاجتماعية من

الأسرة و الأصدقاء أكثر شعورا بالأعراض الاكتئابية و شدة ضغوط الحياة ، و لم توجد فروق ذات دلالة إحصائية في أثر المساندة الاجتماعية وفقا لمتغيرات السن و الجنس و الحالة المزاجية(هشام عبد الله ، 1995 :480).

و في نفس السياق قامت **محمود (2009)** ببحث لدراسة المساندة الاجتماعية وعلاقتها بالضغوط النفسية والقلق لدى مريضات سرطان الثدي ، وأسفرت النتائج بأنه توجد فروق ذات دلالة إحصائية في المساندة الاجتماعية باتجاه المريضات الأكبر سنا كما وجد علاقة سالبة بين المساندة الاجتماعية والضغوط النفسية (المشعان ، 2011 :263).

8-مناقشة و تفسير نتيجة الفرضية الجزئية السابعة:

جاء نص الفرضية الجزئية السابعة كما يلي:

"توجد فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى المساندة الاجتماعية لدى المعلمات تبعا لمتغير المؤهل العلمي.

أشارت النتائج الفرضية السابعة إلى وجود فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى المساندة الاجتماعية لدى معلمات المرحلة الابتدائية تعزى لمتغيرالمؤهل العلمي لصالح الحاصلات على (ش.م.عليا).

و يرى الباحث هذه النتيجة موضوعية كونها الأستاذات المتخرجات من المدارس العليا للأساتذة يتمتعن بتكوين نظري مهم و يفتقدن إلى التجربة الميدانية ، ففي مباشرتهن للعمل الفعلي يصطدمن بما يسمى الصدمة الأولى للمعلم الجديد تتمثل في الجو التنظيمي للمؤسسة و معاملة الرؤساء لهن وبعد مكان العمل و خاصة في الأرياف و نقص الوسائل التعليمية و أحوال الجو... ، إلى جانب أنهن في بداية المشوار يفقدن الخبرة ، كل هذا يجعل منهن يبحثن عن المساعدة اللازمة و الضرورية و يتقن إلى الدعم و المساعدة و التشجيع على المواصلة.

وهذه الدراسة اختلفت مع دراسة **الجبلي (2006)** التي هدفت إلى الكشف عن العلاقة بين المساندة الاجتماعية و بين الضغوط النفسية لدى طلبة كلية الطب و العلوم الصحية بجامعة صنعاء. و خلصت في جزئية من نتائجها إلى عدم وجود فروق دالة إحصائيا في المساندة الاجتماعية لدى طلبة كلية الطب وفقا لمتغير الجنس و المستوى الدراسي و التخصص(المنصوري و بدران ، 2010 :116).

9 – مناقشة و تفسير نتيجة الفرضية الجزئية الثامنة:

جاء نص الفرضية الجزئية الثامنة كما يلي:

"**عدم وجود فروق دالة إحصائيا في مستوى مصادر الضغوط المهنية تبعا لمتغير المؤهل العلمي**".

بعد المعالجة الإحصائية جاءت النتائج لتوضح عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى مصادر الضغوط المهنية لدى معلمات المرحلة الابتدائية تعزى لمتغير المؤهل العلمي.

ويمكن أن نستنتج عدم وجود تأثير المؤهل العلمي على مصادر الضغوط المهنية ، فالمعلمات مهما كانت الشهادة المتحصل عليها فهن يستوين في نفس الضغوط المهنية ، كونهن يعشن في البيئة نفسها ، ويمررن بنفس الظروف ، وتطبق عليهن نفس القوانين بغض النظر عن المؤهل العلمي الذي بحوزتهن.

وتتفق هذه الدراسة مع دراسة **(العمري وأبو طالب ، 1997)** التي تهدف إلى التعرف إلى مصادر ضغوط العمل كما تراها مديرات رياض الأطفال في منطقة عمان الكبرى ، كما هدفت إلى الكشف عن أثر متغيري المؤهل العلمي و الخبرة الإدارية . وأظهرت النتائج في جزئية منها:عدم وجود أثر لمتغيري المؤهل العلمي و الخبرة الإدارية على إدراك مديرات رياض الأطفال لأهمية مصادر ضغوط العمل.(خنجر،2017:113).

وفي نفس السياق تتفق الدراسة الحالية مع دراسة **(الحمايدة ، 2009)**التي هدفت إلى الكشف عن مستوى ضغط العمل عند معلمي الدراسات الاجتماعية للمرحلة الأساسية في المدارس الحكومية في عاصمة عمان ، والمشكلات الناجمة عنها . وتوصلت هذه الدراسة في جزئية من نتائجها إلى : عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية تعزى لمتغير المؤهل العلمي(حمايدة ، 2009 : 86).

و اختلفت الدراسة الحالية مع دراسة **(سورطي ، 2000)** التي هدفت إلى التعرف على المشكلات التي تواجه المعلمين في المدارس الحكومية في سلطنة عمان و استقصاء علاقة تلك المشكلات بجنس المعلم و مؤهله العلمي و تخصصه و سنوات خدمته ، و بلغت عينة الدراسة (155) معلما و معلمة تم

اختيارهم عشوائيا . وأظهرت النتائج في جزئية منها عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطات المشكلات للمعلمين تعزى إلى الجنس و سنوات الخدمة و التخصص العلمي، ووجود فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطات المشكلات تعزى إلى المؤهل العلمي(سورطي ، 2000 ، ص211).

كما نجد دراسة(**أبو مصطفى والأشقر**) (**2011**)التي هدفت إلى التعرف إلى العلاقة بين كل من الضغوط المهنية ، والرضاالوظيفي ، لدى المعلم الفلسطيني، مع التعرف إلى الفروق المعنوية في مقياس كل من الضغوطالمهنية ، والرضا الوظيفي ؛ تبعا لمتغيرات: النوع الاجتماعي ، نوع المدرسة ، المؤهل العلمي،وسنوات الخدمة . وأظهرت نتائج الدراسة في جزئية منها : أنه توجد فروق معنوية في الدرجة الكليةلمقياس الضغوط المهنية ؛ تبعا لمتغيري: المؤهل العلمي، وسنوات الخدمة، لصالح حملةدرجة الدبلوم ، وسنوات الخدمة من (سنة – 5سنوات) (أبو مصطفى والأشقر،2011 :209).

الخاتمة:

لقد تطرقت العديد من الدراسات و البحوث في التسليط الضوء على موضوع المساندة الاجتماعية و بيان دورها الفعال في التخفيف من الضغوط بكل أنواعها سواء تعلق الأمر بشخصية الفرد أو البيئة التنظيمية للعمل ، وبالرغم من النتائج المتوصل إليها في هذه الدراسة إلا أنه يحتاج إلى مزيد من الدراسات و الاستفاضة فيه من خلال ربطها بمتغيرات أخرى و فرضيات جديدة تكشف مزيدا من أدوار المساندة الاجتماعية.

يعد عمل المعلمة في المرحلة الابتدائية عمل ممتع و مفيد بما يقدمه لهؤلاء التلاميذ من تعلمات أساسية و التي تعتبر بداية مشوارهم الدراسي ، في الوقت ذاته تتطلب منها بذل مجهودات مضنية و عمل شاق و صعب تجعلها تشعر بضغوط كبيرة و متكررة تؤثر سلبا عليها صحيا و نفسيا و تعيق أدائها الوظيفي.

و مما لا شك فيه أنها في المرحلة الابتدائية تتعرض إلى عديد من مصادر الضغوط المهنية الناجمة ، عن عدم معرفتها كيفية التوفيق المتطلبات المفروضة عليها، فهي سواء كانت متزوجة أو أرملة أو عزباء تواجه يوميا صعوبات و عقبات ابتداء من بداية اليوم متمثلة في مشكلات المواصلات و التنقل و بعد مكان المدرسة ، و أعباء التدريس عند وصولها ، وفي آخر اليوم تنتظرها مسؤوليات أخرى متمثلة في الأعباء المنزلية و القيام بواجبات الوالدين و الزوج و الأبناء.

و تأتي المساندة الاجتماعية كإستراتيجية هامة في التعامل مع الضغوط المهنية و التخفيف منها ليتسنى لها بذلك الاستمرار في عملها و و تقوي تقدير الذات و إحساسها بالأمن النفسي و خفض مستوى المعاناة سواء من الأسرة أو الزملاء و المحيطين بها ، فهي تعد بمثابة درع واق من صدمات و ارتدادات الضغوط بشكل عام.

ولقد أكد **(Cohen, et al,1986)** على أن المساندة الاجتماعية التي تتمثل في الأسرة أو في مجال العمل تعتبر من أهم مصادر الدعم الحقيقية للأفراد في مواجهة الأحـــداث الضاغطة، وتلعب دورا مهما في التمتع بالصحة النفسية (دياب ، 2006: 176)

وختاما يمكننا القول أن لا مناص من الهروب من الضغوط و الاستخفاف بأمرها ، فهي وإن كانت تشكل خطرا على صحة الفرد الجسمية و النفسية و السلوكية إلا أن القليل منها قد يكون نافعا و محفزا لإنجاز الأعمال المنوطة بالفرد ، كما أن المساندة الاجتماعية تعد مظهرا من مظاهر التعاون و التآلف والعلاقات و الروابط التي لا يستطيع الإنسان أن يستنكف عنها فهو بطبعه اجتماعي يحتاج إلى من يعاضده و يساعده و يتقاسم معه همومه ويقدم له النصح ، كما أنها تمارس يوميا بين الأفراد في أبعادها السيكولوجية و الاجتماعية حتى تحفظ الفرد من الهلاك و الوقوع تحت سيطرة الضغوط بكل أنواعها.

التوصيات:

في ضوء ما توصلت إليه الدراسة الحالية من نتائج، فإن الباحث يتقدم ببعض التوصيات التي من شأنها تفيد القائمين على العملية التربوية في المدارس الابتدائية، و من هذه التوصيات ما يلي:

- الاهتمام بالمعلمات من طرف الهيئات المعنية كالنظر في مراجعة الحجم الساعي، عدد التلاميذ في حجرة الصف، و الراتب الشهري و التنمية المهنية.

- توعية المعلمات بأهمية المساندة الاجتماعية بأشكالها المختلفة و مصادرها المتعددة في مساعدتهن على التعامل بفعالية في إدارة الضغوط.

- توعية زملاء العمل بأهمية المساندة الاجتماعية داخل بيئة العمل من خلال الأخصائي النفسي و الاجتماعي و عقد جلسات دورية.

- ضرورة تعزيز المساندة الاجتماعية بأبعادها المختلفة خاصة المساندة الأسرية و مساندة الأصدقاء مما يؤدي ذلك إلى التخفيف من الضغوط المهنية.

– إعادة النظر في نظام التقاعد الخاص بالمرأة العاملة و ذلك بسن قوانين تشريعية تلائم الوضعية الحالية للمعلمات.

– الاهتمام بالبيئة المدرسية و تجويدها لما لها من دور فاعل في رفع معنويات أفراد المؤسسة التربوية و توفير المناخ الملائم و المناسب للرفع من مستوى الدافعية للعمل و الرضا الوظيفي.

– بناء برامج إرشادية تخفف من معاناة المعلمات من الضغوط بصفة عامة.

– خلق مناصب عمل تخص المشرفين التربويين (مساعد تربوي) في المدارس الابتدائية من أجل التخفيف من الأعباء المهنية لدى المعلمات.

– الاهتمام بالجانب الصحي للمعلمات و ذلك بتوفير طب العمل.

– تفعيل الاتصال الإيجابي بين الإدارة المدرسية و المشرف التربوي و المعلمات للتخفيف من بعض مصادر الضغوط كغموض و صراع الدور.

قائمة المراجع

قائمة المراجع

1-قائمة المصادر

- القرآن الكريم

2- قائمة المراجع باللغة العربية:

- إبراهيمي أسماء ، **الضغوط المهنية و علاقتها بالتوافق الزواجي لدى المرأة العاملة لدى عينة من الممرضات و المعلمات** بدائرة طولقة بسكرة ، أطروحة دكتوراه منشورة ، جامعة محمد خيضر بسكرة ، (2015/2014).

- أحمان لبنى ، **دور كل من المساندة الاجتماعية و مصدر الضبط الصحي في العلاقة بين الضغط النفسي و المرض الجسدي** ، أطروحة دكتوراه منشورة ، جامعة الحاج لخضر باتنة ، (2012/2011).

- أحمد بن علي غنيم ، **أساليب إدارة الضغوط المهنية للمعلمين في المدارس الثانوية الحكومية للبنين بالمدينة المنورة** ، مجلة جامعة الملك سعود ، (م18) ، العلوم التربوية و الدراسات الإسلامية (02) ، (2006) ، ص ص 699 – 813.

- أحمد عبد الله الطراونة و علي الصبحيين ، **أنماط المساندة الاجتماعية و علاقتها بالمسؤولية الاجتماعية لدى طلبة جامعة مؤتة** ، مجلة كلية التربية.

- أحمد عبد مطيع الشخابنة ، **التكيف مع الضغوط النفسية** ، ط1 ، دار حامد ، عمان ، (2010).

- أحمد محمد أحمد مصطفى ، **أثر الالتزام التنظيمي على العلاقة ين ضغوط العمل وأداء التدريس لأعضاء هيئة التدريس** بجامعة ملك فيصل بالمملكة العربية السعودية ، مجلة علمية "أماراباك" ، المجلد (07) ، العدد (20) ، (2016) ، ص ص161 – 204.

- أحمد نايل الغرير و أحمد عبد اللطيف أبو أسعد ، **التعامل مع الضغوط النفسية** ، ط1 ، دار الشروق للنشر و التوزيع ، عمان ، الأردن ، (2009).

- أسماء السرسي و أماني عبد المقصود ، **المساندة الاجتماعية كما يدركها المراهقون و علاقتها ببعض المتغيرات** ، مجلة كلية التربية ، المجلد (10) ، العدد (44) ،(2001) ، ص ص 196 – 244.

قائمة المراجع

- إسماعيل طه و الطاف ياسين ، **الضغوط المهنية و علاقتها بالتوافق المهني لدى أساتذة الجامعة** ، مجلة البحوث التربوية و النفسية ، جامعة بغداد ، كلية لتربية للبنات ، المجلد (03) ، العدد (12) ، (2006) ، ص ص: 1 – 24.

- إسماعيل الهلول و عون محيسن ، **المساندة الاجتماعية و علاقتها بالرضا عن الحياة و الصلابة النفسية لدى المرأة الفلسطينية فاقدة الزوج** ، مجلة جامعة النجاح للأبحاث (العلوم الإنسانية) ، المجلد (27) (11) ، (2013).

- أمثال الحويلة ، **المساندة الوجدانية تخفف من المعاناة** ، مجلة القدس ، العدد (42) ، يناير (2014).

- أمل فلاح فهد الهملان ، **الاحتراق النفسي و المساندة الاجتماعية و علاقتهما باتجاه العاملين الكويتيين نحو التقاعد المبكر** ، رسالة ماجستير منشورة ، جامعة الزقازيق ، (2008).

- أمل عبد الرزاق المنصوري و هناء صادق البدران ، **مستوى التفاعل الاجتماعي و علاقته بالمساندة الاجتماعية لدى طلبة** قسم الإرشاد النفسي ، مجلة أبحاث البصرة (العلوم الإنسانية) ، المجلد (35) ، العدد(02) ، ص 100 – 132 ، (2010).

- أميرة أحمد عبد صلاح، **المساندة الاجتماعية و علاقتها بالصلابة النفسية لدى عينة من مريضات سرطان الثدي** في محافظة رام الله و البيرة ، رسالة ماجستير منشورة ، جامعة القدس المفتوحة ، (2019).

- إياد فايز فارس أبو بكر، **المساندة الاجتماعية و علاقتها بالضغوط الحياتية لدى زوجات الأسرى الفلسطنيين** ، مجلة جامعة القدس المفتوحة للأبحاث و الدراسات التربوية و النفسية ، المجلد (07) ، العدد (22) ، نيسان (2018).

- أبو الفضل جمال الدين محمد بن مكرم ابن منظور الإفريقي المصري، **لسان العرب**، المجلد السابع، دار صادر، بيروت.

- آذار عبد اللطيف، **العلاقة بين الدعم الاجتماعي و حالة الخجل لدى الذكور المعوقين حركيا** ، مجلة جامعة دمشق، المجلد (23)، العدد (02)، (2007).

- آيت حمودة حكيمة و وازي طاوس ، **مصادر الضغوط المهنية لدى معلم مرحلة التعليم الابتدائي** ، الملتقى الدولي الثاني حول ظاهرة المعاناة في العمل بين التناول السيكولوجي و السوسيولوجي ، 16/15/جانفي (2013).

- آيت حمودة و آخرون ، **أهمية المساندة الاجتماعية في تحقيق التوافق النفسي و الاجتماعي لدى الشباب البطال** ، مجلة العلوم الإنسانية و الاجتماعية ، العدد (02) ، جوان (2011).

- آيت حمودة و آخرون ، **أهمية مركز الضبط في إدارة الضغوط المهنية لدى مدرسي التعليم الثانوي** ، مجلة اتحاد الجامعات العربية للتبية و علم النفس ، المجلد (06) ، العدد (02) ، (2008).

- آيت حمودة حكيمة ، **الدور الدينامي للمساندة الاجتماعية في العلاقة بين ضغوط أحداث الحياة و الصحة النفسية** ، الملتقى الدولي حول سيكولوجية الاتصال و العلاقات الإنسانية 22/21/20 مارس (2005).

- باهي سلامي ، **مصادر الضغوط المهنية و الاضطرابات السيكوسوماتية لدى مدرسي الابتدائي و المتوسط و الثانوي** ، أطروحة دكتوراه منشورة ، جامعة الجزائر، (2008).

- بن خرور خير الدين ، **علاقة ضغوط العمل بالرضا الوظيفي للمدرسين في المؤسسة التربوية الجزائرية** ، رسالة ماجستير منشورة ، جامعة محمد خيضر ، (2011/2010).

- بندر بن محمد حسن الزيادي العتيبي ، **اتخاذ القرار و علاقته بكل من فاعلية الذات و المساندة الاجتماعية لدى عينة من المرشدين الطلابيين** بمحافظة الطائف ، رسالة ماجستير منشورة ، جامعة أم القرى ، المملكة العربية السعودية ، (2016).

- بن زروال فتيحة ، **أنماط الشخصية و علاقتها بالإجهاد (المستوى ، الأمراض ، المصادر ، و إستراتيجيات المواجهة)** ، أطروحة دكتوراه منشورة ، جامعة منتوري ، قسنطينة ، (2008/2007).

- تغريد زياد عمار ، **أثر بعض المتغيرات الداخلية على مستوى ضغط العمل لدى الهيئة الإدارية و الأكاديمية في الجامعات الفلسطينية** بقطاع غزة ، رسالة ماجستير منشورة ، الجامعة الإسلامية غزة ، (2006).

- جاسم مشتت دواي و سعد عبد عابر ، **مصادر ضغوط العمل التي يتعرض لها العاملون في القطاع الحكومي في العراق** ، المجلة العراقية للعلوم الإدارية ، العدد (27) ،

- جمعة سيد يوسف،**إدارة الضغوط**، بدون رقم الطبعة،القاهرة،(2007).

- جابر عبد الحميد جابر و علاء الدين كفافي ، **معجم علم النفس و الطب النفسي** ، الجزء السابع ، دار النهضة العربية ، القاهرة ، (1995).

- حامد عبد الله طفالحة ، **ضغوط العمل عند معلمي الدراسات الاجتماعية للمرحلة الأساسية في الأردن و المشكلات الناجمة عنها** ، مجلة الجامعة الإسلامية للدراسات التربوية و النفسية ، المجلد (21) ، العدد (01) ، يناير (2013) ، ص 257 – 294.

- حسن شحاتة و زينب النجار ، **معجم المصطلحات التربوية و النفسية** ، ط 1 ، الدار المصرية اللبنانية ، (2003).

- حسن عبد الرؤوف القطراوي ، **المساندة الاجتماعية– الإهمال و الرضا – عن خدمات الرعاية و علاقتها بالصلابة النفسية للمعاقين حركيا** بقطاع غزة ، رسالة ماجستير منشورة ، الجامعة الإسلامية بغزة ، فلسطين ، (2013).

- حسين حريم، **السلوك التنظيمي، سلوك الأفراد و الجماعات في منظمات الأعمال** ، ط3 ، دار حامد للنشر و التوزيع ، (2009).

- حمدي علي الفرماوي و رضا عبد الله ، **الضغوط النفسية في مجال العمل و الحياة** ، ط1 ، دار الصفاء للنشر و التوزيع ، عمان ، الأردن ، (2009).

- حمدي ياسين و آخرون ، **علم النفس الصناعي و التنظيمي بين النظرية و التطبيق** ، ط1 ، دار الكتاب الحديث ، (1999).

- حمزة الأحسن ، الضغوط **المهنية لدى معلمي المرحلة الابتدائية و انعكاساتها عل مستوى تقدير الذات** ، مجلة العلوم النفسية و التربوية ، سبتمبر (2015) ، 188 – 215.

- حنان حمدي صالح سليمان ، **المساندة الاجتماعية و علاقتها بجودة الحياة لدى مريض السكر المراهق** ، رسالة ماجستير منشورة ، جامعة الزقازيق ، (2009).

- خالد محمد فائق رشيد الكخن ، **الضغوط المهنية التي تواجه معلمي مؤسسات التربية الخاصة في الضفة الغربية** ، رسالة ماجستير منشورة ، جامعة النجاح الوطنية ، نابلس ، فلسطين ، (1998).

- خالد يوسف الزعبي ، **أثر مصادر ضغط العمل على مستوى أداء الفرد بمحافظة الكرك** ، الأردن ، مجلة دراسات العلوم الإدارية ، الجامعة الأردنية ، المجلد (36) ، العدد (01) ، (2009).

- خنيش ليلى ، **إستراتيجيات مواجهة الضغوط النفسية لدى المعلمين** ، رسالة ماجستيرمنشورة ، المركز الجامعي بالوادي ، (2008 – 2009).

- درويش و آخرون ، **المساندة الاجتماعية و علاقتها بالضغوط النفسية المزمنة** ، مجلة جامعة تشرين للبحوث و الدراسات العلمية ، المجلد (34) ، العدد (03) ، (2012).

- رافدة الحريري ، **إدارة الضغوط و الأزمات في المؤسسات المدرسية** ، ط1 ، دار المناهج للنشر و التوزيع ، عمان ، الأردن ، (2018).

- رامي عبد الله طشطوش ، **الرضا عن الحياة و الدعم الاجتماعي المدرك و العلاقة بينهما لدى عينة من مريضات سرطان الثدي** ، المجلة الأردنية في العلوم التربوية ، المجلد (11) ، العدد (04) ، (2015) ، ص 449 – 467.

- رمزي فوزي محمد أبو غزالة ، **ضغوط العمل لدى مديري المدارس الثانوية الحكومية و علاقتها بأدائهم الوظيفي من وجهة نظر العاملين** في محافظة العاصمة (عمان) ، رسالة ماجستير منشورة ، جامعة الشرق الأوسط ، عمان ، الأردن ، (2017).

- رولا عودة السوالقة ، **المساندة الاجتماعية للفتيات القاصرات المساء إليهن جنسيا** ، مجلة العلوم الإنسانية والاجتماعية ، المجلد (43) ، ملحق (04) ، (2016).

- رولا مجدي هاشم الصفدي ، **المساندة الاجتماعية و الصلابة النفسية و علاقتهما بقلق المستقبل لدى زوجات الشهداء و الأرامل** بمحافظات غزة ، رسالة ماجستير منشورة ، جامعة الأزهر غزة ، (2013).

- رونالد .ي. ريجيو ، ترجمة فارس حلمي ، **المدخل إلى علم النفس الصناعي و التنظيمي** ، ط1 ، دار الشروق للنشر و التوزيع ، عمان ، الأردن ، (1999).

- رياض العامسي ، **الشعور بالوحدة النفسية و علاقتها بالاكتئاب و العزلة و المساندة الاجتماعية لدى عينة من طلبة** جامعة دمشق ، مجلة اتحاد الجامعات العربية للتربية و علم النفس ، المجلد (07) ، العدد (02) ، (2009).

- زهير بسام ملاخة ، **المسايرة – المغايرة و ضغوط العمل لدى رجال الشرطة العاملين بالمباحث العامة** في محافظات غزة ، رسالة ماجستير منشورة ، الجامعة الإسلامية غزة ، (2011).

- زياد بركات ، **الإستراتيجيات التكيفية مع الضغوط المهنية لدى معلمي المدارس الحكومية** في محافظة طولكرم بفلسطين ، مجلة العلوم الإنسانية ، المجلد (05) ، العدد(01) ، (2010) ، ص ص 25 – 48.

- زينب خنجر مزيد،**الضغوط المهنية و علاقتها بجودة الحياة لدى معلمات رياض الأطفال** ، المجلة الجزائرية للعلوم الاجتماعية و الإنسانية، المجلد (06)، العدد (02)،(2018)، ص 106 – 122.

- زينب عبد المحسن درويش ، **الانبساطية و المساندة الاجتماعية كمنبئات بالصمود النفسي لدى النساء الأرامل في ضوء بعض المتغيرات الديموغرافية** ، المجلة العلمية بكلية الآداب ، جامعة حلوان ، المجلد (2016) ، العدد (29) ، (2016) ، ص ص 1552 – 1498.

- سامر عبد المجيد البشابشة ، **أثر مصادر ضغوط العمل في السلوك الإبداعي لدى العاملين في شركة البوتاس العربية** ، دراسات العلوم الإدارية ، المجلد (2) ، العدد (02) ، (2005).

- سامية حمزاوي ، **نمط الشخصية (أ) و نمط الشخصية (ب) و علاقتهما بالضغط المهني** ، رسالة ماجستير منشورة ، جامعة سطيف 2 ، (2013/2012).

- سمية أحمد محمد الجمال ، **التنبؤ بفاعلية الذات من كل من الرضا الوظيفي و ضغوط العمل و الاحتراق النفسي لدى معلمي المرحلة الثانوية** ، مجلة كلية التربية ، جامعة بور سعيد ، العدد (12) ، يونيو (2012).

- سمير شديفات و جعفر أبو صاع ، **الضغوط المهنية لدى معلمي و معلمات التربية المهنية في الأردن في ضوء بعض المتغيرات** ، مجلة جامعة فلسطين التقنية للأبحاث ، 7 (2) (2019) ، ص59 – 67.

- سهاد الملي و دلشاد علي ، **الضغوط المهنية لدى معلمي الأطفال التوحديين و علاقتها ببعض المتغيرات** ، مجلة جامعة الفرات للأبحاث و الدراسات العلمية ، المجلد (04) ، العدد (15) ، (2011) ، ص ص 248 – 277.

- سهير عمر حمد أبو زيد ، **ضغط العمل و علاقته بالأداء المهني لدى معلمي مدارس التعليم البريطانية** بمحلية الخرطوم ، رسالة ماجستير منشورة ، جامعة السودان للعلوم و التكنولوجيا ، (2018).

- سهيل مقدم ، **إستراتيجيات التعامل مع مواقف الضغط المهني على ضوء متغيرات الخلفية الفردية لدى أساتذة التعليم الثانوي** ، أطروحة دكتوراه منشورة ، جامعة وهران ، (2011/2010).

- سهيل مقدم و قدور بن عباد هوارية ، **المساندة الاجتماعية كإستراتيجية إيجابية في مواجهة الأحداث المهنية الضاغطة لدى المرأةالجزائرية العاملة** ، مجلة العلوم الإنسانية و الاجتماعية ،العدد (27) ، (2016).

- سهيلة محسن كاظم الفتلاوي ، **كفايات التدريس** ، ط 1 ،دار الشروق للنشر والتوزيع ، الأردن،(2003).

- سيد الطواب و آخرون ، **الضغوط النفسية لدى المعلمين و المعلمات في مدارس دولة قطر في ضوء بعض العوامل الديموغرافية** ،حولية كلية قطر ، جامعة قطر (الدوحة) ، العدد(15) ،(1999) ، ص ص:169 – 216.

- السيد محمد أبو هشام ، **النموذج البنائي للعلاقات بين السعادة النفسية و العوامل الخمسة الكبرى للشخصية و تقدير الذات و المساندة الاجتماعية لدى طلاب الجامعة** ، مجلة كلية التربية ، المجلد (20) ، العدد (71) ، يناير(2010).

- شارف خوجة مليكة ، **مصادر الضغوط المهنية لدى المدرسين الجزائريين في المراحل التعليمية الثلاث (ابتدائي ، متوسط ، ثانوي)** ، رسالة ماجستير منشورة ، جامعة تيزي وزو ، (2011/2010).

- شاكر النقيب ، **العوامل التنظيمية المسببة لضغط العمل و علاقتها بالانتماء الوظيفي** بمحافظة الأنبار ، مجلة جامعة الأنبار للعلوم الاقتصادية و الإدارية ، المجلد (04) ، العدد (09) ، (2012).

- شعيب دين ، **بعض عناصر الثقافة التنظيمية و علاقتها في التخفيف من الضغوط المهنية لدى العاملين بالمؤسسات الرياضية** ، رسالة ماجستير منشورة ، جامعة المسيلة ،(2015/2014).

- شويطر خيرة ، **إستراتيجيات مواجهة الضغوط النفسية لدى الأمهات على ضوء متغري الصلابة النفسية و المساندة الاجتماعية** ، أطروحة دكتوراه منشورة ، جامعة وهران 2 ، (2017/2016).

- شويطر خيرة ، **مستويات الضغوط المهنية بين المدرسات و الممرضات** ، مجلة دراسات نفسية و تربوية ، العدد (10) ، جوان (2013).

- شهرزاد بوشدوب، **المساندة الاجتماعية و أثرها في بعض العوامل الشخصية و استراتيجيات التعامل مع الضغط المدرسي** ، مجلة اتحاد الجامعات العربية للتربية و علم النفس ، المجلد (12) ، العدد (01) ، (2014).

- شهرزاد نوار ، **المساندة الاجتماعية في تعديل العلاقة بين السلوك الصحي و الالم العضوي لدى مرضى السكري** ، مجلة العلوم الإنسانية و الاجتماعية ، العدد (13) ، ديسمبر (2013).

- شيلي تايلور ، ترجمة وسام درويش بريك و فوزي شاكر داود ، **علم النفس الصحي** ، ط1 ، دار حامد للنشر و التوزيع ، عمان ، الأردن ، (2008).

- صالح بن ناصر شخرود القحطاني ، **الضغوط الاجتماعية و ضغوط العمل و أثرها علىاتخاذ القرارات الإدارية** ، رسالة ماجستير منشورة ، جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية ، (2007).

- صلاح حمدان الحاج أحمد ، **المساندة الاجتماعية و علاقتها بالضغوط النفسية و أساليب مواجهة الضغوط و جودة الحياة** في محافظة غزة ، أطروحة دكتوراه منشورة ، جامعة السودان للعلوم و التكنولوجيا ، (2017).

قائمة المراجع

– صلاح حمدان الحاج أحمد ، **المساندة الاجتماعية و علاقتها بالضغوط النفسية لدى الأطفال الفلسطنيين** في محافظة غزة ، مجلة كلية فلسطين التقنية للأبحاث و الدراسات ، المجلد (05) ، (2018) ، ص 107 – 144.

– صلاح الدين محمد عبد الباقي،**السلوك الإنساني في المنظمات**،ط1، دار الجامعية للطباعة و النشر و التوزيع، (2001).

– طارق عطية عبد الرحمن ، **دليل تصميم و تنفيذ البحوث في العلوم الاجتماعية ، منهج تطبيقي لبناء المهارت البحثية** ، معهد الإدارة العامة ، الرياض ، (2013).

– طراد خوجة سميرة ، **ضغوط العمل ، الواقع ، الأسباب و سبل المواجهة** ، مجلة الباحث الاجتماعي ، العدد (12) ، (2016).

– طه عبد العظيم حسين و سلامة عبد العظيم حسين ، **إدارة الضغوط التربوية و النفسية** ، ط1 ، دار الفكر ، عمان ، الأردن ، (2006).

– عائشة بوبكر ، **صراع و الضغط الأدوار النفسي لدى المرأة العاملة** ، مجلة جامعة أم القرى للعلوم الاجتماعية ، المجلد (05) ، العدد (01) ، نوفمبر(2012).

– عاشور خديجة ، **ضغوط العمل – النظريات و النماذج** – مجلة العلوم الإنسانية ، جامعة محمد خيضر بسكرة ، العدد (02) ، جوان (2012) ، ص (187 – 207).

– عاشور علوطي ، **الضغوط المهنية لدى العاملين بنظام التعاقد و علاقته بالرضا الوظيفي** ، رسالة ماجستير منشورة ، جامعة منتوري قسنطينة ، (2008/2007).

– عباسة أمينة ، **الضغوط النفسية المهنية و علاقتها بالاضطرابات السيكوسوماتية لدى أساتذة التعليم المتوسط** ، أطروحة دكتوراه منشورة ، جامعة وهران 2 ، (2018/2017).

– عبد الحميد معوش و نزيم صرداوي ، **الضغوط المهنية لدى عينة من مفتشي التعليم الابتدائي** ، مجلة العلوم الإنسانية و الاجتماعية ، العدد (27) ، ديسمبر (2016).

– عبد الرحمن بن أحمد هيجان ، **ضغوط العمل ، معهد الإدارة العامة** ، الرياض ،(1998).

- عبد الرحمن بن سليمان الطريري ، **الضغط النفسي ، مفهومه ، تشخيصه ، طرق علاجه و مقاومته** ، بدون رقم الطبعة ، (1994).

- عبد الرحمن بن سليمان النملة ، **الإفصاح عن الذات و علاقته بكل من المساندة الاجتماعية و وجهة الضبط لدى طلاب و طالبات** جامعة الإمام محمد بن سعود الإسلامية ، مجلة العلوم الإنسانية و الاجتماعية ، العدد (40) ، (2015).

- عبد الستار إبراهيم ، **الاكتئاب اضطراب العصر الحديث** ، عالم المعرفة ، الكويت ، (1998).

- عبد العظيم المصدر و باسم علي أبو كويك ، **ضغوط مهنة التدريس و علاقتها بأبعاد الصحة النفسية لدى معلمي و معلمات المرحلة الأساسية الدنيا** في قطاع غزة ، فلسطين ، المؤتمر التربوي الثالث ، الفترة من 31/30 أكتوبر (2007).

- عبد القادر أحمد مسلم، **مصادر الضغوط المهنية و آثارها على الكليات التقنية** في محافظات غزة، رسالة ماجستير منشورة، الجامعة الإسلامية غزة،فلسطين، (2007).

- عبد القادر سعيد بنات، ضغوط العمل و أثرها على أداء الموظفين في شركة الاتصالات الفلسطينية في منطقة قطاع غزة، رسالة ماجستير منشورة، الجامعة الإسلامية غزة،فلسطين،(2009).

- عبد اللطيف المرسي و حامد دعوم ، **أثر المساندة الاجتماعية و المستوى الدراسي في القدرة على حل المشكلات لدى عينة من طالبات جامعة البلقاء التطبيقية** ، مجلة جامعة الشارقة للعلوم الإنسانية و الاجتماعية ، المجلد (09) ، العدد (01) ، فبراير (2012).

- عبد المحسن محمد السميح ، **ضغوط العمل لدى المعلمين و علاقتها بالسلوك القيادي لدى المديرين** ، مجلة العلوم الإنسانية و الاجتماعية ، العدد(10) ، (2010).

- عبد الله بن علي الشبلي ، **فاعلية استخدام مصادر الدعم الاجتماعي في تخفيف ضغط العمل لدى المعلمين و المعلمات** في محافظة شمال الباطنة بسلطنة عمان ، مجلة العلوم التربوية و النفسية ، المجلد (03) ، العدد (02) ، يناير (2019).

- عبد محمد عساف و هدى خالد عساف ، **ضغوط مهنة التدريس لدى معلمي المرحلة الأساسية الدنيا في مدينة نابلس بفلسطين و مدى تأثرها بالمتغيرات الديموغرافية** ، مجلة العلوم التربوية و النفسية ، المجلد (08) ، العدد (01) ، مارس (2007).

- عبود عبدالله العسكري، **منهجية البحث العلمي في العلوم الانسانية** ، ط2 ، دمشق، (2002).

- عبيد بن عبد الله العمري ، **ضغوط العمل عند المعلمين** ، مجلة جامعة الملك سعود (م16) ، الآداب (2) ، (2004).

- عبير بنت محمد حسن الصبان ، **المساندة الاجتماعية و علاقتها بالضغوط النفسية و الاضطرابات السيكوسوماتية لدى عينة من النساء السعوديات المتزوجات العاملات** في مدينتي مكة المكرمة و جدة ، أطروحة دكتوراه منشورة ، جامعة أم القرى – مكة المكرمة –(2003).

- عفاف بلحاج ، **مصادر الضغوط المهنية و علاقتها بالاحتراق النفسي لدى معلمات المرحلة التعليم الثانوي** ، مجلة البحث العلمي ، جامعة عين شمس ، العدد (14) ، ج1، (2016) ، ص ص: 303 – 385.

- عفانة عزو ، **الإحصاء التربوي " الإحصاء الوصفي "** ، ط1 ، ج1، مطبعة مقداد ، غزة.

- عقون آسيا ، **الضغط النفسي المهني و علاقته باستجابة القلق لدى معلمي التربية الخاصة** ، رسالة ماجستير منشورة ، جامعة فرحات عباس سطيف ، (2012/2011).

- علا محمود حمايدة ، **مستوى ضغوط العمل عند معلمي المرحلة الثانوية في المدارس الحكومية في الأردن و المشكلات الناجمة عنها** ، مجلة العلوم التربوية ، المجلد (38) ، العدد (01) ، (2011).

-علي بن منصور بن باري أبو طالب ، **المساندة الاجتماعية وعلاقتها بالأمن النفسي لدى عينة من الطلاب النازحين و غير النازحين** من الحدود الجنوبية بمنطقة جازان ، رسالة ماجستير منشورة ، جامعة أم القرى ، المملكة العربية السعودية ، (2011).

- علي خرف الله ، **المساندة الاجتماعية في العلاقة الخاصة كمعامل وسيط للتخفيف من آثار الضغوط** ، مجلة الدراسات و البحوث الاجتماعية ، جامعة الشهيد حمة لخضر ، الوادي ، العدد (13) ، ديسمبر (2015) ، ص ص 367 – 376.

- علي عبد السلام علي،**المساندة الاجتماعية و مواجهة أحداث الحياة الضاغطة كما تدركها العاملات المتزوجات**، دراسات نفسية، المجلد (07)، العدد (02)، أبريل (1997)، ص ص: 203 – 232.

- عويد سلطان المشعان ، **المساندة الاجتماعية و علاقتها بالعصابية و الاكتئاب و العدوانية لدى المتعاطين و الطلبة** في دولة الكويت ، مجلة العلوم التربوية و النفسية ، جامعة الكويت ، المجلد (12) ، العدد (04)، ديسمبر (2011).

- عويد سلطان المشعان ، **علم النفس الصناعي** ، ط1 ، مكتبة الفلاح للنشر و التوزيع ، (1994).

- عيسى إبراهيم المحشر ، **أثر ضغوط العمل على أداء العاملين في الفنادق الأردنية** فئة خمس نجوم ، رسالة ماجستير منشورة ، جامعة الشرق الأوسط للدراسات العليا ، الأردن ، (2009).

-عيسى محمد المحتسب و محمد عاطف العكر، **المساندة الاجتماعية كمتغير وسيط بين الأفكار اللاعقلانية و التوجه نحو الحياة اذوي الإعاقة**، مجلة الجامعة الإسلامية للدراسات التربوية و النفسية، المجلد (25)، العدد (04)،(2017)، ص ص 314 – 346.

- فاروق السيد عثمان،**القلق و إدارة الضغوط النفسية**،ط1، دار الفكر العربي،القاهرة،(2001).

- فاروق عبده فليه و السيد محمد عبد المجيد، **السلوك التنظيمي في إدارة المؤسسات التعليمية** ، ط1 ، دار المسيرة للنشر و التوزيع و الطباعة ، عمان ، الأردن ،(2005).

- فاطمة عبد الرحيم النوايسة ، **الضغوط و الأزمات النفسية و أساليب المساندة** ، ط1 ، دار المناهج للنشر و التوزيع ، عمان ، الأردن ، (2013).

- فؤاد صبيرة و رزان إسماعيل ، **مصادر الضغوط النفسية المهنية لدى عينة من الممرضين و الممرضات** ، مجلة تشرين للبحوث و الدراسات العلمية ، المجلد (37) ، العدد (01) ، (2015).

- فراس حاج محمد،**أثر ضغوط العمل في مستوى أداء العاملين في القطاع الصحي** ، رسالة ماجستير منشورة، الجامعة الافتراضية السورية،(2016).

- فرج عبد القادر طه و آخرون ، **معجم علم النفس و التحليل النفسي** ، ط1 ، دار النهضة العربية للطباعة و النشر، بيروت ،(1989).

- فواز أيوب المومني و راجح عقيل الزغول ، **الدعم الاجتماعي المدرك لدى ضحايا و أسر تفجيرات فنادق عمان الإرهابية** ، المجلة الأردنية للعلوم الاجتماعية ، المجلد (02) ، العدد(03) ، (2009).

- فوزي عادل المساعيد ، **مصادر الضغط النفسي لدى معلمي المدارس الحكومية الأساسية و الثانوية** في لواء نابلس ، رسالة ماجستير منشورة ، جامعة النجاح الوطنية ، نابلس ، (1993).

- فوزية إبراهيم رباح الكردي ،**الإسناد الاجتماعي وعلاقته بالضغوط النفسية لدى إفراد الجالية الفلسطينية المقيمة في المملكة العربية السعودية**،رسالة ماجستير منشورة ،الأكاديمية العربية المفتوحة في الدانمارك ، (2012).

- قدور بن عباد هوارية ، **المساندة الاجتماعية في مواجهة أحداث الحياة الضاغطة كما تدركها العاملات المتزوجات** ، أطروحة دكتوراه منشورة ، جامعة وهران ،(2014/2013).

- قنون خميسة ، **الاستجابة المناعية و علاقتها بالدعم الاجتماعي المدرك و الرضا عن الحياة لدى مرضى السرطان** ، أطروحة دكتوراه منشورة ، جامعة الحاج لخضر باتنة ، (2013/2012).

- كلثوم قاجة ، **مصادر ضغوط العمل على معلمي المرحلة الابتدائية** ، مجلة العلوم الإنسانية و الاجتماعية ، عدد خاص الملتقى الدولي حول المعاناة في العمل.

- لامية بوبيدي ، **مشكلات الدور لدى المرأة المتزوجة العاملة** ، مجلة العلوم الإنسانية ، جامعة محمد خيضر بسكرة ، العدد (33) ، (2014).

- لعريط بشير و بوسماحة عبلة ، **معلم الطور الابتدائي بين متطلبات المهام و مصادر ضغوط العمل** ، مجلة الجامع في الدراسات النفسية و العلوم التربوية ، العدد (08) ، مارس (2018).

- ماهر يوسف المجدلاوي ، **مصادر الاحتراق النفسي و علاقتها بالمساندة الاجتماعية لدى عينة من السائقين** ، مجلة جامعة الأقصى (سلسلة العلوم الإنسانية) ، المجلد (18) ، العدد(02) ، يونيو (2014) ، ص 212 – 249.

- مايكل سند شنودة ، **الاحتراق النفسي و علاقته بالمساندة الاجتماعية لدى معلمي المرحلة الابتدائية بالمدارس الحكومية و الخاصة** ، مجلة كلية التربية ، جامعة بور سعيد ، العدد (10) ، يونيو (2011).

– محمد بن عبد الله عسيري ، **الضغوط المهنية لدى معلمي المرحلة الابتدائية بمدينة تبوك بالمملكة العربية السعودية في ضوء بعض المتغيرات** ، مجلة جامعة الملك سعود (م24) ، العلوم التربوية و الدراسات الإسلامية ، الرياض ، (2012) ، ص ص 1001 – 1032.

– محمد سالم العمرات ، **الأساليب التي يستخدمها مديرو المدارس في منطقة الطفيلة لمساعدة المعلمين على مواجهة الضغوط المهنية** ، مجلة اتحاد الجامعات العربية للتربية و علم النفس ، المجلد (16) ، العدد (01) ، (2018).

– محمد شحاتة ربيع ، **علم النفس الاجتماعي** ، ط 1 ، دار المسيرة للنشر و التوزيع و الطباعة ، (2001).

– محمد الطاهر طعبلي ،**ضغوط العمل لدى معلم المدرسة الابتدائية و إستراتيجية التكفل بها** ،مجلة العلوم الإنسانيةو الاجتماعية ،عدد خاص الملتقى الدولي حـــول المعاناة في العمل.

– محمد عوض الترتوري و محمد فرحان القضاة ، **المعلم الجديد دليل المعلم في الإدارة الصفية الفعالة** ، ط1 ، دار و مكتبة الحامد للنشر و التوزيع عمان ، (2006).

– محمد عوض توفيق شبير ، **ضغوط العمل لدى مديري المدارس الحكومية بمحافظات غزة و سبل التغلب عليها** ، رسالة ماجستير منشورة ، الجامعة الإسلامية غزة ، فلسطين ، (2009).

– محمد الفاتح محمود بشير المغربي،**السلوك التنظيمي**،ط1، دار الجنان للنشر و التوزيع،(2016).

– محمد محمد محمد عودة ، **الخبرة الصادمة و علاقتها بأساليب التكيف مع الضغوط و المساندة الاجتماعية و الصلابة النفسية لدى أطفال المناطق الحدودية** بقطاع غزة ، رسالة ماجستير منشورة ، الجامعة الغسلامية بغزة ، (2010).

– محمود سلمان العميان ، **السلوك التنظيمي في منظمات العمل** ، ط3 ، دار وائل للنشر ، (2005).

– محمود فتحي عكاشة،**علم النفس الصناعي** ، بدون طبعة ، مطبعة الجمهورية ، (1999).

– مجد الدين محمد بن يعقوب الفيروزي آبادي ، **المعجم الوسيط** ، ط 8 ، مؤسسة الرسالة بيروت ، لبنان ، (2005).

- مطاطلة موسى ، **ضغوط العمل و علاقتها بالتوافق المهني** ، رسالة ماجستير منشورة ، جامعة منتوري ، قسنطينة ، (2010/2009).

- معزة محمد مصطفى حسن،**الضغوط النفسية لدى المعلمات بمراكز التوحد بمحلية الخرطوم و علاقتها ببعض المتغيرات**، رسالة ماجستير منشورة، جامعة السودان للعلوم و التكنولوجيا،(2015).

- معمري عبد النور ، **المساندة الاجتماعية و علاقتها بالصلابة النفسية لدى المعاقين حركيا** ، رسالة ماجستير منشورة ، جامعة محمد بوضياف بالمسيلة ، (2015/2014).

- مفتاح محمد عبد العزيز،**مقدمة في علم النفس الصحة**،ط1، دار وائل للنشر،(2010).

- مكناسي محمد، **التوافق المهني و علاقته بضغوط العمل لدى موظف المؤسسات العقابية** ، رسالة ماجستير منشورة ، جامعة منتوري قسنطينة ، (2007/2006).

- منصور بن نايف العتيبي و أسامة حسين جابر ، **علاقة الضغوط الوظيفية بالتوجه الشخصي لدى عينة من الإداريين** بجامعة نجران ، مجلة دراسات عربية في التربية و علم النفس (ASEP) ، جامعة نجران ، العدد (21) ، (2011).

- منصوري مصطفى ، **مصادر الضغوط المهنية و علاقتها بالقلق و الرضا المهني** ، مجلة العلوم الإنسانية و الاجتماعية (دراسة مقارنة بين المعلمين و أساتذة الإكمالي) ، العدد (10)، مارس (2013).

- منصوري مصطفى ، **الضغوط النفسية و المدرسية و كيفية مواجهتها** ، منشورات قرطبة ، المحمدية ، الجزائر ، (2010).

- موزة بنت حمود بن علي المعمرية ، **ضغوط العمل و علاقتها بالالتزام التنظيمي لدى معلمي مدارس التعليم ما بعد الأساسي** بمحافظة مسقط ، رسالة ماجستير منشورة ، جامعة نزوى ، سلطنة عمان ، (2014).

- مهدي بلعسلة فتيحة ، **أساتذة التعليم و مدى معاناتهم من الضغط النفسي جراء مهنة التعليم و متطلباتها** ، مجلة العلوم الإنسانية و الاجتماعية ، عدد خاص الملتقى الدولي حول المعاناة في العمل.

- ميسون سليم السقا ، **أثر ضغوط العمل على عملية اتخاذ القرارات** ، دراسة على المصارف العاملة في قطاع غزة ، ماجستير منشورة ، جامعة الإسلامية غزة ، (2009).

- ناجية دايلي ، **الضغط النفسي لدى المرأة المتزوجة العاملة في الميدان التعليمي و علاقته بالقلق** ، رسالة ماجستير منشورة ، جامعة سطيف 2 ، (2013/2012).

- ناهدة طه غضية ، **أثر ضغوط العمل على الولاء التنظيمي لدى مديري و مديرات المدارس الحكومية** في محافظات جنوب الأردن ، رسالة ماجستير منشورة ، جامعة مؤتة ، (2008).

- نبيلة باوية ، **الدعم الاجتماعي و علاقته بالاحتراق النفسي لدى النساء المصابات بسرطان الثدي** ، أطروحة دكتوراه منشورة ، جامعة قاصدي مرباح ورقلة ، (2013/2012).

- نبيل بحري و علي فارس، **علاقة الضغط المهني بالمساندة الاجتماعية لدى المرأة العاملة** ، مجلة جيل العلوم الإنسانية و الاجتماعية، العدد (03)، أكتوبر (2014).

- نجاح السميري، **المساندة الاجتماعية و علاقتها بالأمن النفسي لدى أهالي البيوت المدمرة خلال العدوان الإسرائيلي** على محافظات غزة، مجلة جامعة النجاح للأبحاث العلوم الإنسانية، مجلد (24) (8)، (2010).

- نسرين بنت صلاح بن عبد الرحمن الجمبي ، **تقدير الذات و المساندة الاجتماعية لدى عينة من مجهولي الهوية و معروفي الهوية من الذكور و الإناث** بمنطقة مكة ، رسالة ماجستير منشورة ، جامعة أم القرى ، المملكة العربية السعودية ، (2008).

- نظمي أبو مصطفـــى و ياسر حسن الأشقر، **الضغوط المهنيةوعلاقتها بالرضا الوظيفي لدى المعلم الفلسطيني**،مجلة الجامعة الإ سلامية(سلسلة الدراسات الإنسانية) المجلد (19)، العدد (01)، يناير (2011) ص209 – ص 238 .

- هارون توفيق الرشيدي، **الضغوط النفسية ، طبيعتها، نظرياتها**، بدون طبعة ، مكتبة الانجلو مصرية ، القاهرة ، (1999).

- هشام إبراهيم عبد الله ، **المساندة الاجتماعية و علاقتها بالاكتئاب و اليأس** ، المؤتمر الدولي الثاني ، الإرشاد النفسي للأطفال ذوي الحاجات الخاصة الموهوبون ، المعاقون ، جامعة عين شمس ، مركز الإرشاد النفسي ، المجلد (02) ، (1995) ، ص ص: 473 – 516.

- هيا بنت إبراهيم بن عبد العزيز الخرعان ، **الرضا الزواجي و علاقته بالمساندة الاجتماعية لدى عينة من الطالبات المتزوجات** بجامعة أم القرى ، رسالة ماجستير منشورة ، جامعة أم القرى ، المملكة العربية السعودية ، (2010).

- يحيى محمد ندى، **جودة إدارة مديري المدارس الثانوية للضغوط المهنية على المعلمين من وجهة نظرهم**، مجلة جامعة القدس المفتوحة للأبحاث و و الدراسات التربوية و النفسية، المجلد (01)، العدد (02)، (2013).

- يزيد عيسى سورطي ، **مشكلات المعلمين في سلطنة عمان و علاقتها ببعض المتغيرات** ، مجلة مركز البحوث التربوية ، جامعة قطر ، العدد ، السنة الثامنة ، ، يوليو (2002) ،ص ص: 215 – 243.

- يوسف عبد الفتاح محمد، **الضغوط النفسية لدى المعلمين و حاجاتهم الإرشادية** ، مجلة مركز البحوث التربوية،جامعة قطر ، العدد (15) ، (1999)، ص ص:195 – 227.

- يوسفي حدة،**دور المساندة الاجتماعية في الحفاظ على الصحة النفسية و الجسدية** ، مجلة دورية محكمة، العدد (13)، مارس (2010).

3- قائمة المراجع باللغة الأجنبية:

-Cameron Montgomery , S. Demers , Y.Morin , (2010) , **le stress , les stratégies d'adaptation et l'épuisement professionnel chez les stagiaires francophones en enseignement primaire et secondaire**, revue canadienne de l'éducation , vol : 33 , n0 04.

-Caroline Ruille , ,(2008), **Le Soutien social au travail conceptualisation, mesure et inffluence sur l'épuisement professionnel et l'implication organisationnelle** , thèse du doctorat ,l'université de Rennes 1.

- Céline canu , (2012),**Le stress des enseignants point de vue sur le stresseur « élève » et les moyen de coping** , Mémoire professionnel,Lausanne.

- Constantinos M. Kokkinos,**Job stressors, personality and burnout in primary school teachers,** British Journal of Educational Psychology (2007), 77, 229–243

- C.Grenier , (2015) , **Aide mutuelle comme source de soutien social au travail, mémoire de la maitrise en travail social extentionné**, Université de quebec Montréal.

- Chantal Alarie, (1998),**l'impact du support social sur la santé des femmes** , une revue litteraire.

- Chris Kyriacou and Pei-Yu Chien,(2004),**Teacher stress in Taiwanese primary schools**,Journal of Educational Enquiry, Vol. 5, No. 2.

-Christine Roussel-Monfajon ,(2004),**Le rôle du soutien managerial dans le processus de stress** , Mémoire en vue de l'obtention du Diplôme d'Etudes Approfondies en Psychologie,Université Paul Valéry – Montpellier III.

- C. J. McCarthy ,R. G. Lambert,E. W. Crowe1& C. J. McCarthy,(2016),**Coping, Stress, and Job Satisfaction as Predictors of Advanced Placement Statistics Teachers' Intention to Leave the Field,**NASSP Bulletin 94(4)

- Claire Edey Gamassou ,(2004) , **Prévenir le stress professionnel et promouvoir l'implication au travail, un enjeu de gestion des ressources humaines**,Les cahiers du CERGOR Numéro 01/04.

- Danielle Lynch, (2015) ,**Le rôle du soutien social associé à un traumatisme psychologique suite à un accident de travail** , Mémoire comme exigence partielle de la maitrise en travail social extentionnée a l'université du Québec, Université du Québec.

- D.C.Rudie ,P.A.Doudin & V.Peter , (2009), **Soutien social comme facteur de protection du burnoutdes enseignants** , prismes/revue pédagogique hep/no10/novembre.

- Dorothy Bearschan,,(2012),**Sources of stress for teachers at high risk secondary schools in the Western Cape**, Mini-thesis submitted in partial fulfillment of the requirements for the degree of Magister, University of the Western Cape.

- D. Laugaa et M. B-Schweitzer , **L'ajustement au stress professionnel chez les enseignants français du premier degré** , L'orientation scolaire et professionnelle, 34/4 | (2005).

- E.J.Trudel,(2009), **Le soutien social et l'anxiété : Les prédicteurs de la santé montale et validation d'un nouvel instrument de mesure** , thèse de doctorat en psychologie , université de Quebec à Montréal.

- F. Pasche Gossin, (2014), **le stress chez les enseignants – comment se protéger au mieux de l'épuisement professionnel** ?Mémoire de Bachelor d' Alizée Schnegg Porrentruy.

- Fozia Aamir Siddiqui and Nagina Parveen Soomro, Emotional Intelligence, Occupational Stress, Problem Focused and Active Avoidance Coping Strategies of Female Teachers,Bahria Journal of Professional Psychology, July 2019, Vol. 18, No. 2, 55-70.

- Gérard Lebel,(2011), **Guide d'auto-soinpour la gestion du stress**.

19-Haastrup. T. Ekundayo & Adenik. O. Kolawole, **Stress Among Secondary School Teachers in Ekiti State, Nigeria**, Journal of Educational and Social Research Vol. 3 (2) May (2013), 311.

- H. S. Lamia, B.B. Zohra &T. Mourad , (2003) **,La gestion du stress des enseignants à l'université : le cas de la Tunisie,**Grenoble: Actes du XIVe Congrès de l'AGRH.

- Heejung. S. Kim, David. K. Sherman , **Culture and social support** , American Psychological Association, Vol. 63, No. 6,(2008), 518–526.

- I.G.Sarason and al , (1983) , **The social support questionnaire** , journal of personality and psychology , vol 44 , n^0= 01 , 127 – 139.

- I. Comeau , **Le stress, l'epuisement, la résignation et la santé des enseignants au niveau collégial :un modèle d'intégration** ,mémoire présenté comme éxigence partielle ede la maitrise en psychologie, université de Quibec à trois –rivieres, (2000).

-Janie Houle ,(2005), **La demande d'aide, le soutien social et le rôle masculin chez des hommes qui ont fait une tentative de suicide** , thèse du doctorat.

- Jean Louis Auduc,(2011) ,**Déstressons le stress del'école jusqu'à l'université**,journée organisée par l' AFPSSU et le SUIMPPS.

- Jean-Pierre Parrocchetti,**Stress, coping et traits de personnalité (névrosisme et lieu de contrôle) chez des sauveteurs et des conseillers**, thèse Pour obtenir le grade de Docteur de l'université AIX-Marseille université

- J. Chronister et al, (2008), **The Relationship Between Social Support and Rehabilitation Related Outcomes**: A Meta-analysis**,**Journal of Rehabilitation Volume74, No. 2, 16-32.

- Kavita K. & N. C. Hassan , (2018), **Work Stress among Teachers: A Comparison between Primary and Secondary School Teachers**,International Journal of Academic Research in Progressive Education and Development, Vol. 7, No. 4, Pg. 60 – 66.

- Kristen Campbell Eichhorn, (2008), **Soliciting and Providing Social Support Over the Internet: An Investigation of Online Eating Disorder Support Groups**, Journal of Computer-Mediated Communication 14 ,67–78

- L.Pariat ,(2008) , **Etude des lients entre le soutien social , l'ajustement universitaire et la persévérance en première année de baccalauréat**, thèse de doctorat en éducation

- L. Masséet al, (2015),**Stress des enseignants envers l'intégration des élèvesprésentant des troubles du comportement**,Éducation et francophonie, 43(2),179–200.

-L. E. Maldonado Feliciano, (2005), **Coping, social support, biculturalism, andreligious Coping as moderators of therelationship between occupationalstress and depressive affect amonghispanic psychologists**,these of doctorat of Philosophy,University of Maryland.

- Lorraine Grandjean , (2018) , **Le Soutien social des collègues face au burnout des enseignants, L'efficacité du soutien social comme mesure de protection du burnout**. mémoire de master.Université de Fribourg**.**

-M. Lauzier , K. Côté et A. Samson , **Effet du soutien social sur le bien-être psychologique et la poursuite des études postsecondaires: une étude chez les élèves en contexte francophone minoritaire**, L'orientation scolaire et professionnelle, 44/1/ (2015).

- Michelle Dumont et Bernard Plancher, (2001), **Stress et adaptation chez l'enfant**, Presses de l'Université du Québec.

- Michelle Perreault ,(2011), **Vérification des liens entre les stresseurs, le soutien social, la santé psychologique au travail et la qualité de la relation élève-enseignant**,thèse en Philosophiae Doctor (Ph. D.) en psychologie, Université de Montréal.

-M.C.Faessler & F.Moulin , **Santé et bien être des enseignants en Suisse romande :analyse de la situation et propositions de mesure de promotion de la santé**, travail de diplôme des études postgrade HES en humain Systems Engineering (session 2002 – 2004).

- Nadia Beaulieu,(2003)**Liens entre le stress au travail, l'évaluation cognitive,les stratégies d'adaptation et l'épuisement professionnelchez des adultes en milieu de travail,**mémoireprésenté comme exigence partiellede la maitrise en psychologie ,Université du Québec à trois-rivieres.

- Nan Lin, Alfred Dean, & Walter M. Ensel, (1981), **Social Support Scales: A Methodological Note**, SCHIZOPHRENIA BULLETIN,VOL. 7, NO. 1.

- N. K. Pandey et A. Saxena1,**Teachers occupational stress: a review study in nationalinternational scenario**,International Journal of Organizational Behaviour & Management Perspectives , Pezzottaite Journals,Volume 4, Number 2, April – June,(2015),ISSN:2279-0950.

- O. T. Baraza,E. MW. Simatwa&J. O. Gogo ,**Levels ofStress among Secondary School Teachers and its Implication on Students'**Academic Performancein Kenya: A Case Studyof Kakamega North SubCounty,Greener Journal of Educational Research,Vol. 6 (2),April (2016),ISSN: 2276-7789.

- Patrick Légeron, Le stress professionnel, l'information psychIatrique vol. 84, n° 9 Novembre (2008),809 à 820

- P. Khan and M. Iqbal, **Over crowded classroom: a serious problem for teachers**, Elixir Edu. Tech. 49 (2012) 10162-10165.

- P. Makhija and al, **Occupationnel stress amongst women employees** , Asia Pacific Journal of Research , Vol: I August (2016), ISSN : 2320-5504.

-P-A. Doudin & D. C.Ruedi ,**Burnout en miLieu professionnel**, prismes/revue pédagogique hep/no9/novembre (2008).

-P. Bayode Isaiah & I. E. Ajok, (2010),**Personality traits as predictors of stress among female teachers in osun state teaching service**, Edo Journal of Counselling Vol. 3, No. 2.

- Raymond B. Flannery ,Jr ,**Social support and psychological trauma**, Journal of Traumatic stress ,vol.3,No.4,(1990).

- R. Harmsen & al , (2018),**The relationship between beginning teachers' stress causes, stress responses, teaching behaviour and attrition,Teachers and Teaching**:Theory and pracTic, Vol. 24, No. 6, 626–643.

- R. Hanif, S. Tariq&M. Nadeem, (2011), **Personal and Job Related Predictors of Teacher Stress and Job Performance among School Teachers**, Vol. 5 (2), 319-329.

- S. A. Shumaker &A. Brownel, (1984), **Toward a Theory of Social Support: Closing Conceptual Gaps** ,Journal of Sociat Issues, Vol. 40, No. 4, pp.. 11-36.

-S.Cohen , T. A. Wills , (1985), **Stress, Social Support, and the Buffering Hypothesis**, Psychological Bulletin, , Vol. 98. No. 2, 310-357.

- S. Muto et al, **Job Stressors and Job Stress among Teachers Engaged in Nursing Activity,** 48 Original Article aPresented at the 13th International Congress on Occupational Health Services, November 30 – December 3, (2005), Utsunomiya, Japan.

- Tousignant Michel, (1988),**Soutien social et santé mentale** : une revue de la littérature. In Sciences sociales et santé. Volume 6, n°1, (1988). pp. 77-106.

- V. V. Barabanshchikova , **Comparison of stress level among school teachers in the period of organizational changes**, Third Annual International Conference «Early Childhood Care and Education», Procedia - Social and Behavioral Sciences 146 (2014) 375 – 380.

- W. Cherkaoui, N. Montargot, J.-M. Peretti & Z. Yana,(2012), **Stress et épuisement professionnel dans un contexte de changement organisationnel** : le cas de l'hopital DS au Maroc,revue Humanisme et Entreprise ,(5) n° 310 pages 21 à 40.

-Y. Harvey , (2002) ,**Le problème du stress et sa gestion chez les enseignants à l'ordre primaire**, Mémoire comme exigence partielle de la maitrise en éducation (M.A) Universite du Quebec.

قائمة الملاحق

أستاذتنا المحترمة:

في إطار تحضير رسالة دكتوراه تحت عنوان " **دورالمساندة الاجتماعية في التخفيف من الضغوط المهنية لدى معلمات المرحلة الابتدائية** " و بصفتك مؤهلة لتزويدنا بالمعلومات الخاصة بموضوع البحث قصد تحقيق أهدافه و الكشف عن نوع المساندة المقدمة و أهم مصادر الضغوط المهنية ، نرجو منك قراءة كل فقرات المقياس بعناية قصد الإجابة عنه بكل موضوعية و أمانة علمية،وذلك بوضع علامة (×) في الخانة التي ترينها مناسبة ،و تأكدي أن هذه المعلومات لن تستعمل إلا لغرض البحث العلمي.

شكرا لك على تعاونك.

البياناتالشخصية:

- السن: ☐
- الأقدمية: ☐ سنوات
- الحالة الاجتماعية: – عازبة ☐ – متزوجة ☐ – مطلق ☐ – أرملة ☐
- المؤهل العلمي: – بكالوريا ☐ ليسانس ☐ تر ش.م.ع ☐ ☐
- ثالثة ثانوي – ماجستير ☐ ☐ دكتوراه ☐

الملحق رقم (01)

استبيان المساندة الاجتماعية في صورته الأولى

الرقم	العبارات	لا	قليلا	متوسطا	كثيرا
01	تقف أسرتي بجانبي عندما أحتاج إلى مساندتها				
02	تساعدني أسرتي عندما أحتاج إلى ذلك				
03	أشعر بأني محل اهتمام أصدقائي				
04	أتحدث عن مشكلاتي مع أصدقائي				
05	أشعر بالراحة لأن أصدقائي يساندونني				
06	أنا شخص مهم عند أسرتي عندما أغيب عنها				
07	أشعر أن أسرتي حريصة على مساعدتي				
08	تخفف أسرتي من أحزاني				
09	أطلب المساعدة من أصدقائي عندما أكون في حاجة إليها				
10	يوجد لدي أصدقاء حميمون أتحدث إليهم				
11	يتقبل أصدقائي تصرفاتي				
12	مساندة أسرتي يزيد من قوتي على تحمل الآلام				
13	تهتم أسرتي بشؤوني الخاصة				
14	عندما أطلب مساعدة من أصدقائي أجدها				
15	أستفيد من خبرات أصدقائي				
16	يتغاضى أصدقائي عن أخطائي بسبب حبهم لي				
17	تتقبلني أسرتي كما أنا بعجزي و ضعفي				
18	تحاول أسرتي إسعادي				
19	يشاركني أفراد أسرتي اهتمامي في الحياة				
20	أشعر أن وجودي بين أسرتي مرغوب فيه				
21	أتلقى النصح من أصدقائي				
22	أحب أن أجتمع مع أصدقائي لأقضي معهم بعض الوقت				
23	يمدني أصدقائي بالمال عندما أحتاج إليه				
24	أتمسك بمشورة أصدقائي				
25	عندما أتحدث أرى أفراد أسرتي ينصتون إلي				
26	تتقبل أسرتي أفكاري حتى ولو اختلفت مع آرائهم				
27	أفراد أسرتي مستعدون لمساعدتي عندما ألجأ إليهم				
28	ألجأ إلى أصدقائي عندما أشعر بالضيق				
29	يستمتع أصدقائي بالجلوس معي				
30	أشعر بأني مندمج مع أصدقائي				

31	يهتم أفراد أسرتي بتلبية احتياجاتي				
32	يسود التفاهم بيني وبين أفراد أسرتي				
33	أسرتي تسودها العلاقات الاجتماعية القوية				
34	يقوم أصدقائي بزيارتي				
35	تربطني بأصدقائي علاقة قوية				
36	أشارك أصدقائي في حل مشكلاتهم				
37	عندما أكون في موقف صعب يهتم بي أصدقائي				
38	أستمتع بوجودي مع أفراد أسرتي				
39	أشعر بالرضا عندما أطلب المساعدة من أسرتي				
40	عندما تواجهني صعوبات ألجأ إلى أسرتي				
41	أشعر بوجود مساندة من أسرتي				
42	تخف أحزاني عندما أتحدث مع أصدقائي				
43	عندما تواجهني متاعب ألجأ إلى أصدقائي				
44	عندما أشعر بالتوتر أفضل الرجوع إلى أسرتي				

الملحق رقم (02)

مقياسالضغوط المهنية في صورته الأولى

الرقم	الفقرات	أوافق بشدة	أوافق	أعارض	أعارض بشدة
01	لا أملك السيطرة على ضبط الوضع المدرسي				
02	إن المفتش يجبرني على إتباع طريقة معينة في التدريس بدون إقناع مني				
03	أختلف مع المدير في الكثير من وجهات النظر				
04	لا توفر لدي معلومات كافية لإدارة أعمالي بشكل فعال				
05	تعاملي مع التلاميذ يسبب لي التوتر				
06	إن عملي أكبر من إمكانياتي العادية				
07	أعمل في ظل سياسات و إرشادات متعارضة				
08	إن المفتش يقدم لي النصائح و الإرشادات التربوية				
09	علي أخذ العمل إلى البيت في المساء لأتمكن من إنجازه				
10	أرى بأن علاقات العمل مع الزملاء ودية و متينة				
11	أشعر بعدم التقدم في حياتي المهنية				
12	كثيرا ما أشعر بأن عملي متداخل مع حياتي الشخصية				
13	أشعر بعدم قدرتي على تحديد مهام عملي				
14	إن المدرسة التي أعمل فيها تسبب لي الإجهاد				
15	تتوقع مني الإدارة جهدا أكبر من مهاراتي و طاقاتي				
16	جميع المعلمين يقدرون أهمية العلاقات الشخصية فيما بينهم				
17	أشعر بالارتياح عند زيارة المفتش لي				
18	إن الأقسام المكتظة تسبب لي إرهاقا مضاعفا				
19	أتلقى مطالب معارضة من جهات مختلفة				
20	إن المدير يحسن التصرف و معاملة المعلمين				
21	إن الإشراف التربوي(المفتش) لا يراعي الجوانب الإيجابية في المعلمين				
22	عدم وجود الوسائل التعليمية يزيد من شعوري بالإحباط				

23	أجد صعوبة في التوفيق بين مطالب المدير و التلاميذ و				
24	لدي من الإمكانيات ما يكفي لإدارة عملي بشكل فعال				
25	إمكانية الحوار المباشر مع المدير متاحة دائما				
26	يؤسفني أن أغلب التلاميذ الذين أدرسهم تنقصهم التربية				
27	إن الوقت الرسمي لا يكفي لأداء عملي اليومي				
28	يقلقني انعدام الرغبة في الدراسة عند بعض التلاميذ				
29	إن سنوات خدمتي لا تسمح لي بالترقية				
30	المعلومات و الإرشادات التي يقدمها لنا المدير كافية للقيام بأعمالنا				
31	إن مهنتي كمعلمة تكفيني في حياتي المستقبلية				
32	كثيرا ما أشعر بأن جو المدرسة متوتر				
33	يقلقني وجود التلاميذ المشاغبين في القسم				
34	لا أرتاح لكثير من تصرفات المعلمين و المعلمات في هذه المدرسة				
35	إذا أردت أن أبحث عن ترقية فيجب أن أبحث عن وظيفة				
36	هناك ضغوط تمارس علي لتحسين نوعية عملي				
37	لا أستطيع تحديد مسؤولياتي بدقة				
38	أتضايق من انتشار الغبار بكثرة داخل القسم				
39	أشعر بإرهاق عصبي نتيجة الحفاظ على انضباط القسم				
40	الإضاءة في الأقسام التي أدرس فيها خافتة				
41	لدى الكثير من التلاميذ اتجاه سلبي نحو التعليم				
42	إنني أتفاهم جيدا مع زملاء العمل				
43	التهوية في الأقسام رديئة و ضعيفة				
44	أرتاح لحسن إدارة و تسيير المدرسة من طرف المدير				
45	إن زملائي يقفون إلى جانبي دائما				
46	الأقسام لا تتوفر على تدفئة في فصل الشتاء				
47	يؤسفني أن نظام الترقية المعمول به حاليا غير عادل				
48	ترتفع درجة الحرارة في القسم عن المألوف				
49	أشعر بأنني غير قادر على التنبؤ بما هو متوقع مني				
50	إن تقييم المفتش لي غير عادل				

الملحق رقم (03)

استبيان المساندة الاجتماعية في صورته النهائية

الرقم	العبارات	لا	قليلا	متوسطا	كثيرا
01	تساعدني أسرتي عندما أحتاج إلى ذلك				
02	أشعر بأني محل اهتمام أصدقائي				
03	أتحدث عن مشكلاتي مع أصدقائي				
04	أشعر بالراحة لأن أصدقائي يساندونني				
05	أنا شخص مهم عند أسرتي عندما أغيب عنها				
06	تخفف أسرتي من أحزاني				
07	أطلب المساعدة من أصدقائي عندما أكون في حاجة إليها				
08	يوجد لدي أصدقاء حميمون أتحدث إليهم				
09	يتقبل أصدقائي تصرفاتي				
10	مساندة أسرتي يزيد من قوتي على تحمل الآلام				
11	عندما أطلب مساعدة من أصدقائي أجدها				
12	أستفيد من خبرات أصدقائي				
13	يتغاضى أصدقائي عن أخطائي بسبب حبهم لي				
14	تتقبلني أسرتي كما أنا بعجزي و ضعفي				
15	تحاول أسرتي إسعادي				
16	يشاركني أفراد أسرتي اهتمامي في الحياة				
17	أشعر أن وجودي بين أسرتي مرغوب فيه				
18	أتلقى النصح من أصدقائي				
19	أحب أن أجتمع مع أصدقائي لأقضي معهم بعض الوقت				
20	يمدني أصدقائي بالمال عندما أحتاج إليه				
21	أتمسك بمشورة أصدقائي				
22	عندما أتحدث أرى أفراد أسرتي ينصتون إلي				
23	أفراد أسرتي مستعدون لمساعدتي عندما ألجأ إليهم				
24	ألجأ إلى أصدقائي عندما أشعر بالضيق				
25	يستمتع أصدقائي بالجلوس معي				
26	أشعر بأني مندمج مع أصدقائي				

27	يهتم أفراد أسرتي بتلبية احتياجاتي				
28	يسود التفاهم بيني وبين أفراد أسرتي				
29	أسرتي تسودها العلاقات الاجتماعية القوية				
30	يقوم أصدقائي بزيارتي				
31	تربطني بأصدقائي علاقة قوية				
32	أشارك أصدقائي في حل مشكلاتهم				
33	عندما أكون في موقف صعب يهتم بي أصدقائي				
34	أستمتع بوجودي مع أفراد أسرتي				
35	أشعر بالرضا عندما أطلب المساعدة من أسرتي				
36	عندما تواجهني صعوبات ألجأ إلى أسرتي				
37	أشعر بوجود مساندة من أسرتي				
38	تخف أحزاني عندما أتحدث مع أصدقائي				
29	عندما تواجهني متاعب ألجأ إلى أصدقائي				
40	عندما أشعر بالتوتر أفضل الرجوع إلى أسرتي				

الملحق رقم (04)

مقياس الضغوط المهنية في صورته النهائية

الرقم	الفقرات	أوافق بشدة	أوافق	أعارض	أعارض بشدة
01	إن المفتش يجبرني على إتباع طريقة معينة في التدريس بدون إقناع مني				
02	أختلف مع المدير في الكثير من وجهات النظر				
03	لا توفر لدي معلومات كافية لإدارة أعمالي بشكل فعال				
04	تعاملي مع التلاميذ يسبب لي التوتر				
05	إن عملي أكبر من إمكانياتي العادية				
06	أعمل في ظل سياسات و إرشادات متعارضة				
07	إن المفتش يقدم لي النصائح و الإرشادات التربوية				
08	علي أخذ العمل إلى البيت في المساء لأتمكن من إنجازه				
09	أرى بأن علاقات العمل مع الزملاء ودية و متينة				
10	أشعر بعدم التقدم في حياتي المهنية				
11	كثيرا ما أشعر بأن عملي متداخل مع حياتي الشخصية				
12	أشعر بعدم قدرتي على تحديد مهام عملي				
13	إن المدرسة التي أعمل فيها تسبب لي الإجهاد				
14	تتوقع مني الإدارة جهدا أكبر من مهاراتي و طاقاتي				
15	جميع المعلمين يقدرون أهمية العلاقات الشخصية فيما بينهم				
16	أشعر بالارتياح عند زيارة المفتش لي				
17	إن الأقسام المكتظة تسبب لي إرهاقا مضاعفا				
18	أتلقى مطالب معارضة من جهات مختلفة				
19	إن المدير يحسن التصرف و معاملة المعلمين				
20	إن الإشراف التربوي(المفتش) لا يراعي الجوانب الإيجابية في				
21	عدم وجود الوسائل التعليمية يزيد من شعوري بالإحباط				
22	أجد صعوبة في التوفيق بين مطالب المدير و التلاميذ و				
23	لدي من الإمكانيات ما يكفي لإدارة عملي بشكل فعال				
24	إمكانية الحوار المباشر مع المدير متاحة دائما				
25	يؤسفني أن أغلب التلاميذ الذين أدرسهم تنقصهم التربية				
26	إن الوقت الرسمي لا يكفي لأداء عملي اليومي				

27	يقلقني انعدام الرغبة في الدراسة عند بعض التلاميذ				
28	إن سنوات خدمتي لا تسمح لي بالترقية				
29	المعلومات و الإرشادات التي يقدمها لنا المدير كافية للقيام				
30	إن مهنتي كمعلمة تكفيني في حياتي المستقبلية				
31	كثيرا ما أشعر بأن جو المدرسة متوتر				
32	يقلقني وجود التلاميذ المشاغبين في القسم				
33	لا أرتاح لكثير من تصرفات المعلمين و المعلمات في هذه المدرسة				
34	إذا أردت أن أبحث عن ترقية فيجب أن أبحث عن وظيفة				
35	هناك ضغوط تمارس علي لتحسين نوعية عملي				
36	لا أستطيع تحديد مسؤولياتي بدقة				
37	أتضايق من انتشار الغبار بكثرة داخل القسم				
38	أشعر بإرهاق عصبي نتيجة الحفاظ على انضباط القسم				
39	الإضاءة في الأقسام التي أدرس فيها خافتة				
40	لدى الكثير من التلاميذ اتجاه سلبي نحو التعليم				
41	إنني أتفاهم جيدا مع زملاء العمل				
42	التهوية في الأقسام رديئة و ضعيفة				
43	أرتاح لحسن إدارة و تسيير المدرسة من طرف المدير				
44	إن زملائي يقفون إلى جانبي دائما				
45	الأقسام لا تتوفر على تدفئة في فصل الشتاء				
46	يؤسفني أن نظام الترقية المعمول به حاليا غير عادل				
47	ترتفع درجة الحرارة في القسم عن المألوف				
48	أشعر بأنني غير قادر على التنبؤ بما هو متوقع مني				
49	إن تقييم المفتش لي غير عادل				

الملحق رقم (05)

بيانات العينة الاستطلاعية

السن

		Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	25 الى 20 من	1	1.9	1.9	1.9
	30 الى 25 من	5	9.3	9.3	11.1
	35 الى 30 من	16	29.6	29.6	40.7
	40الى 35 من	15	27.8	27.8	68.5
	45 الى 40 من	7	13.0	13.0	81.5
	50 الى 45 من	6	11.1	11.1	92.6
	55 الى 50 من	4	7.4	7.4	100.0
	Total	54	100.0	100.0	

الأقدمية

		Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	3 الى 1 من	6	11.1	11.1	11.1
	10 الى 4 من	20	37.0	37.0	48.1
	19الى 11من	13	24.1	24.1	72.2
	32 الى 20 من	15	27.8	27.8	100.0
	Total	54	100.0	100.0	

الحالة_الاجتماعية

		Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	عازبة	15	27.8	27.8	27.8
	متزوجة	37	68.5	68.5	96.3
	مطلقة	1	1.9	1.9	98.1
	أرملة	1	1.9	1.9	100.0
	Total	54	100.0	100.0	

المؤهل_العلمي

		Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	ثانوي 3	1	1.9	1.9	1.9
	بكالوريا	9	16.7	16.7	18.5
	ليسانس	39	72.2	72.2	90.7

	ماستر	2	3.7	3.7	94.4
	مدرسةعليا	2	3.7	3.7	98.1
	ماجستير	1	1.9	1.9	100.0
	Total	54	100.0	100.0	

الملحق رقم (06)

بيانات العينة الأساسية

السن

		Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	24 الى 20 من	49	14.4	14.4	14.4
	29 الى 25 من	68	19.9	19.9	34.3
	34الى 30 من	80	23.5	23.5	57.8
	39الى 35 من	71	20.8	20.8	78.6
	44الى 40 من	26	7.6	7.6	86.2
	49الى 45 من	25	7.3	7.3	93.5
	54 الى 50 من	22	6.5	6.5	100.0
	Total	341	100.0	100.0	

الأقدمية

		Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	3 الى 1 من	57	16.7	16.7	16.7
	9الى 4 من	124	36.4	36.4	53.1
	19 الى 10 من	76	22.3	22.3	75.4
	32 الى 20 من	84	24.6	24.6	100.0
	Total	341	100.0	100.0	

الحالة_الاجتماعية

		Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	عازبة	113	33.1	33.1	33.1
	متزوجة	211	61.9	61.9	95.0
	مطلقة	14	4.1	4.1	99.1
	ارملة	3	.9	.9	100.0
	Total	341	100.0	100.0	

المؤهل_العلمي

		Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	ثانوي	20	5.9	5.9	5.9

بكالوريا	32	9.4	9.4	15.2
ليسانس	179	52.5	52.5	67.7
ماستر	49	14.4	14.4	82.1
مدرسةعليا	58	17.0	17.0	99.1
ماجستير	1	.3	.3	99.4
دكتوراه	2	.6	.6	100.0
Total	341	100.0	100.0	

الملحق رقم (07) الصدق التمييزي لمقياس المساندة الاجتماعية

Statistiques de groupe

	VAR00006	N	Moyenne	Ecart-type	Erreur standard moyenne
VAR00005	1.00	14	60.6429	2.46848	.65973
	2.00	14	37.7143	4.77862	1.27714

Test d'échantillons indépendants

		Test de Levene sur l'égalité des variances		Test-t pour égalité des moyennes						
		F	Sig.	t	ddl	Sig. (bilatérale)	Différence moyenne	Différence écart-type	Intervalle de confiance 99% de la différence	
									Inférieure	Supérieure
	Hypothèse de variances égales	13.250	.001	7.608	26	.000	10.78571	1.41768	6.84639	14.72504
	Hypothèse de variances inégales			7.608	13.205	.000	10.78571	1.41768	6.52626	15.04516

Statistiques de groupe

	VAR00006	N	Moyenne	Ecart-type	Erreur standard moyenne
VAR00005	1.00	14	60.6429	2.46848	.65973
	2.00	14	37.7143	4.77862	1.27714

		Test de Levene sur l'égalité des variances		Test-t pour égalité des moyennes						
		F	Sig.	t	ddl	Sig. (bilatérale)	Différence moyenne	Différence écart-type	Intervalle de confiance 99% de la différence	
									Inférieure	Supérieure
كلي	Hypothèse de variances égales	7.358	.012	15.951	26	.000	22.92857	1.43747	18.93425	26.92290
	Hypothèse de variances inégales			15.951	19.477	.000	22.92857	1.43747	18.82706	27.03008

Statistiques de groupe

	VAR00004	N	Moyenne	Ecart-type	Erreur standard moyenne
كلي	1.00	14	124.7857	3.33233	.89060
	2.00	14	97.9286	4.14106	1.10674

		Test de Levene sur l'égalité des variances		Test-t pour égalité des moyennes						
		F	Sig.	t	ddl	Sig. (bilatérale)	Différence moyenne	Différence écart-type	Intervalle de confiance 95% de la différence	
									Inférieure	Supérieure
كلي	Hypothèse de variances égales	.378	.544	18.906	26	.000	26.85714	1.42058	23.93709	29.77719
	Hypothèse de variances inégales			18.906	24.862	.000	26.85714	1.42058	23.93058	29.78371

الملحق رقم (08) معاملات الارتباط بين درجات الأبعاد الفرعية و الدرجة الكلية لمقياس المساندة الاجتماعية

Corrélations

		الاسرة بعد مجموع	كلي
الاسرة_بعد_مجموع	Corrélation de Pearson	1	.496**
	Sig. (bilatérale)		.000
	N	54	54
كلي	Corrélation de Pearson	.496**	1
	Sig. (bilatérale)	.000	
	N	54	54

**. La corrélation est significative au niveau 0.01 (bilatéral).

Corrélations

		اصدقاء	كلي
اصدقاء	Corrélation de Pearson	1	.879**
	Sig. (bilatérale)		.000
	N	54	54
كلي	Corrélation de Pearson	.879**	1
	Sig. (bilatérale)	.000	
	N	54	54

**. La corrélation est significative au niveau 0.01 (bilatéral).

الملحق رقم (09) معاملات الثبات لمقياس المساندة الاجتماعية عن طريق معامل ألفا و التجزئة النصفية بعد تصحيحها

Statistiques de fiabilité

Alpha de Cronbach	Partie 1	Valeur	.716
		Nombre d'éléments	22[a]
	Partie 2	Valeur	.810
		Nombre d'éléments	22[b]
	Nombre total d'éléments		44
Corrélation entre les sous-échelles			.682
Coefficient de Spearman-Brown	Longueur égale		.811
	Longueur inégale		.811
Coefficient de Guttman split-half			.793

Statistiques de fiabilité

Alpha de Cronbach	Alpha de Cronbach basé sur des éléments normalisés	Nombre d'éléments
.863	.860	44

الملحق رقم (10) الصدق التمييزي لأبعاد مقياس الضغوط المهنية

Test d'échantillons indépendants

		Test de Levene sur l'égalité des variances		Test-t pour égalité des moyennes						
		F	Sig.	t	ddl	Sig. (bilatérale)	Différence moyenne	Différence écart-type	Intervalle de confiance 95% de la différence	
									Inférieure	Supérieure
VAR00001	Hypothèse de variances égales	.936	.342	14.388	26	.000	9.214	.640	7.898	10.531
	Hypothèse de variances inégales			14.388	23.418	.000	9.214	.640	7.891	10.538

Test d'échantillons indépendants

		Test de Levene sur l'égalité des variances		Test-t pour égalité des moyennes						
		F	Sig.	t	ddl	Sig. (bilatérale)	Différence moyenne	Différence écart-type	Intervalle de confiance 95% de la différence	
									Inférieure	Supérieure
VAR00003	Hypothèse de variances égales	.144	.708	12.868	26	.000	4.714	.366	3.961	5.467
	Hypothèse de variances inégales			12.868	25.827	.000	4.714	.366	3.961	5.468

Test d'échantillons indépendants

		Test de Levene sur l'égalité des variances		Test-t pour égalité des moyennes						
		F	Sig.	t	ddl	Sig. (bilatérale)	Différence moyenne	Différence écart-type	Intervalle de confiance 95% de la différence	
									Inférieure	Supérieure
VAR00005	Hypothèse de variances égales	3.871	.060	9.091	26	.000	5.07143	.55787	3.92470	6.21816
	Hypothèse de variances inégales			9.091	21.414	.000	5.07143	.55787	3.91263	6.23023

Test d'échantillons indépendants

		Test de Levene sur l'égalité des variances		Test-t pour égalité des moyennes						
		F	Sig.	t	ddl	Sig. (bilatérale)	Différence moyenne	Différence écart-type	Intervalle de confiance 95% de la différence	
									Inférieure	Supérieure
VAR00007	Hypothèse de variances égales	1.270	.270	8.436	26	.000	3.71429	.44032	2.80920	4.61937
	Hypothèse de variances inégales			8.436	25.863	.000	3.71429	.44032	2.80897	4.61960

Test d'échantillons indépendants

		Test de Levene sur l'égalité des variances		Test-t pour égalité des moyennes						
		F	Sig.	t	ddl	Sig. (bilatérale)	Différence moyenne	Différence écart-type	Intervalle de confiance 95% de la différence	
									Inférieure	Supérieure
VAR00009	Hypothèse de variances égales	.122	.729	9.184	26	.000	5.28571	.57553	4.10269	6.46874
	Hypothèse de variances inégales			9.184	25.791	.000	5.28571	.57553	4.10222	6.46921

Test d'échantillons indépendants

		Test de Levene sur l'égalité des variances		Test-t pour égalité des moyennes						
		F	Sig.	t	ddl	Sig. (bilatérale)	Différence moyenne	Différence écart-type	Intervalle de confiance 95% de la différence	
									Inférieure	Supérieure
VAR00011	Hypothèse de variances égales	.000	1.000	16.561	26	.000	7.14286	.43131	6.25629	8.02943
	Hypothèse de variances inégales			16.561	26.000	.000	7.14286	.43131	6.25629	8.02943

Test d'échantillons indépendants

		Test de Levene sur l'égalité des variances		Test-t pour égalité des moyennes						
		F	Sig.	t	ddl	Sig. (bilatérale)	Différence moyenne	Différence écart-type	Intervalle de confiance 95% de la différence	
									Inférieure	Supérieure
VAR00013	Hypothèse de variances égales	.727	.402	8.800	26	.000	6.07143	.68997	4.65317	7.48968
	Hypothèse de variances inégales			8.800	24.658	.000	6.07143	.68997	4.64941	7.49345

Test d'échantillons indépendants

		Test de Levene sur l'égalité des variances		Test-t pour égalité des moyennes						
		F	Sig.	t	ddl	Sig. (bilatérale)	Différence moyenne	Différence écart-type	Intervalle de confiance 95% de la différence	
									Inférieure	Supérieure
VAR00015	Hypothèse de variances égales	.367	.550	9.500	26	.000	4.85714	.51125	3.80624	5.90804
	Hypothèse de variances inégales			9.500	25.471	.000	4.85714	.51125	3.80518	5.90911

Test d'échantillons indépendants

		Test de Levene sur l'égalité des variances		Test-t pour égalité des moyennes						
		F	Sig.	t	ddl	Sig. (bilatérale)	Différence moyenne	Différence écart-type	Intervalle de confiance 95% de la différence	
									Inférieure	Supérieure
VAR00017	Hypothèse de variances égales	.132	.719	11.512	26	.000	4.35714	.37848	3.57916	5.13513
	Hypothèse de variances inégales			11.512	25.502	.000	4.35714	.37848	3.57842	5.13587

الملحق رقم (11) معاملات الارتباط لفقرات أبعاد مقياس الضغوط المهنية

		y1	y14	y18	y22	y32	y38	y40	y43	y46	y48	ظروف_العمل
y1	Corrélation de Pearson	1	-.005	.100	.134	.079	-.041	-.044	.161	-.229	-.065	.170
	Sig. (bilatérale)		.971	.472	.335	.572	.768	.750	.245	.096	.639	.218
	N	54	54	54	54	54	54	54	54	54	54	54
y14	Corrélation de Pearson	-.005	1	-.134	.064	-.026	.099	.202	.067	.172	-.016	.322*
	Sig. (bilatérale)	.971		.333	.645	.851	.476	.143	.632	.213	.909	.017
	N	54	54	54	54	54	54	54	54	54	54	54
y18	Corrélation de Pearson	.100	-.134	1	.476**	.235	.302*	.193	.205	-.314-*	.219	.389**

	Sig. (bilatérale)	.472	.333		.000	.088	.026	.163	.136	.021	.111	.004
	N	54	54	54	54	54	54	54	54	54	54	54
y22	Corrélation de Pearson	.134	.064	.476**	1	.325*	.538**	.295*	.234	-.139	.119	.566**
	Sig. (bilatérale)	.335	.645	.000		.017	.000	.030	.089	.316	.392	.000
	N	54	54	54	54	54	54	54	54	54	54	54
y32	Corrélation de Pearson	.079	-.026	.235	.325*	1	.199	.202	.317*	.263	.359**	.610**
	Sig. (bilatérale)	.572	.851	.088	.017		.149	.142	.020	.054	.008	.000
	N	54	54	54	54	54	54	54	54	54	54	54
y38	Corrélation de Pearson	-.041	.099	.302*	.538**	.199	1	.329*	.382**	.043	.216	.608**
	Sig. (bilatérale)	.768	.476	.026	.000	.149		.015	.004	.759	.117	.000
	N	54	54	54	54	54	54	54	54	54	54	54
y40	Corrélation de Pearson	-.044	.202	.193	.295*	.202	.329*	1	.491**	.153	.072	.630**
	Sig. (bilatérale)	.750	.143	.163	.030	.142	.015		.000	.270	.605	.000
	N	54	54	54	54	54	54	54	54	54	54	54
y43	Corrélation de Pearson	.161	.067	.205	.234	.317*	.382**	.491**	1	.237	.187	.694**
	Sig. (bilatérale)	.245	.632	.136	.089	.020	.004	.000		.085	.176	.000
	N	54	54	54	54	54	54	54	54	54	54	54
y46	Corrélation de Pearson	-.229	.172	-.314-*	-.139	.263	.043	.153	.237	1	.324*	.386**
	Sig. (bilatérale)	.096	.213	.021	.316	.054	.759	.270	.085		.017	.004

	N	54	54	54	54	54	54	54	54	54	54	54
y48	Corrélation de Pearson	-.065	-.016	.219	.119	.359**	.216	.072	.187	.324*	1	.485**
	Sig. (bilatérale)	.639	.909	.111	.392	.008	.117	.605	.176	.017		.000
	N	54	54	54	54	54	54	54	54	54	54	54
ظروف_العمل	Corrélation de Pearson	.170	.322*	.389**	.566**	.610**	.608**	.630**	.694**	.386**	.485**	1
	Sig. (bilatérale)	.218	.017	.004	.000	.000	.000	.000	.000	.004	.000	
	N	54	54	54	54	54	54	54	54	54	54	54

Corrélations

		y11	y29	y31	y35	y47	االترقية
y11	Corrélation de Pearson	1	-.090-	.027	-.052-	.009	.386**
	Sig. (bilatérale)		.518	.845	.710	.946	.004
	N	54	54	54	54	54	54
y29	Corrélation de Pearson	-.090-	1	-.144-	-.220-	.239	.371**
	Sig. (bilatérale)	.518		.300	.111	.082	.006
	N	54	54	54	54	54	54
y31	Corrélation de Pearson	.027	-.144-	1	.340*	-.208-	.488**
	Sig. (bilatérale)	.845	.300		.012	.131	.000
	N	54	54	54	54	54	54
y35	Corrélation de Pearson	-.052-	-.220-	.340*	1	-.049-	.472**
	Sig. (bilatérale)	.710	.111	.012		.723	.000
	N	54	54	54	54	54	54
y47	Corrélation de Pearson	.009	.239	-.208-	-.049-	1	.450**
	Sig. (bilatérale)	.946	.082	.131	.723		.001
	N	54	54	54	54	54	54
االترقية	Corrélation de Pearson	.386**	.371**	.488**	.472**	.450**	1
	Sig. (bilatérale)	.004	.006	.000	.000	.001	
	N	54	54	54	54	54	54

Corrélations

		y2	y8	y17	y21	y50	_الاشراف التربوي
y2	Corrélation de Pearson	1	.214	.118	.302*	-.135-	.511**
	Sig. (bilatérale)		.121	.394	.027	.329	.000
	N	54	54	54	54	54	54
y8	Corrélation de Pearson	.214	1	.284*	.264	.229	.578**
	Sig. (bilatérale)	.121		.037	.053	.096	.000
	N	54	54	54	54	54	54
y17	Corrélation de Pearson	.118	.284*	1	.399**	.419**	.689**
	Sig. (bilatérale)	.394	.037		.003	.002	.000
	N	54	54	54	54	54	54
y21	Corrélation de Pearson	.302*	.264	.399**	1	.390**	.762**
	Sig. (bilatérale)	.027	.053	.003		.004	.000
	N	54	54	54	54	54	54
y50	Corrélation de Pearson	-.135-	.229	.419**	.390**	1	.607**
	Sig. (bilatérale)	.329	.096	.002	.004		.000

التربوي_الاشراف	N	54	54	54	54	54	54
	Corrélation de Pearson	.511**	.578**	.689**	.762**	.607**	1
	Sig. (bilatérale)	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	54	54	54	54	54	54

Corrélations

		y10	y16	y34	y42	y45	الزملاء_مع
y10	Corrélation de Pearson	1	.088	.310*	.582**	.292*	.645**
	Sig. (bilatérale)		.525	.023	.000	.032	.000
	N	54	54	54	54	54	54
y16	Corrélation de Pearson	.088	1	.346*	.288*	.433**	.631**
	Sig. (bilatérale)	.525		.010	.035	.001	.000
	N	54	54	54	54	54	54
y34	Corrélation de Pearson	.310*	.346*	1	.317*	.400**	.694**
	Sig. (bilatérale)	.023	.010		.019	.003	.000
	N	54	54	54	54	54	54
y42	Corrélation de Pearson	.582**	.288*	.317*	1	.417**	.759**
	Sig. (bilatérale)	.000	.035	.019		.002	.000
	N	54	54	54	54	54	54
y45	Corrélation de Pearson	.292*	.433**	.400**	.417**	1	.726**
	Sig. (bilatérale)	.032	.001	.003	.002		.000
	N	54	54	54	54	54	54
الزملاء_مع	Corrélation de Pearson	.645**	.631**	.694**	.759**	.726**	1
	Sig. (bilatérale)	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	54	54	54	54	54	54

Corrélations

		y5	y26	y28	y33	y41	التلاميذ_مع
y5	Corrélation de Pearson	1	.449**	.159	.310*	.344*	.636**
	Sig. (bilatérale)		.001	.252	.022	.011	.000
	N	54	54	54	54	54	54
y26	Corrélation de Pearson	.449**	1	.344*	.495**	.492**	.795**
	Sig. (bilatérale)	.001		.011	.000	.000	.000
	N	54	54	54	54	54	54
y28	Corrélation de Pearson	.159	.344*	1	.388**	.299*	.559**
	Sig. (bilatérale)	.252	.011		.004	.028	.000
	N	54	54	54	54	54	54
y33	Corrélation de Pearson	.310*	.495**	.388**	1	.595**	.782**
	Sig. (bilatérale)	.022	.000	.004		.000	.000

	N	54	54	54	54	54	54
	Corrélation de Pearson	.344*	.492**	.299*	.595**	1	.790**
y41	Sig. (bilatérale)	.011	.000	.028	.000		.000
	N	54	54	54	54	54	54
	Corrélation de Pearson	.636**	.795**	.559**	.782**	.790**	1
التلاميذ_مع	Sig. (bilatérale)	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	54	54	54	54	54	54

Corrélations

		y3	y20	y25	y30	y44	المدير_مع
	Corrélation de Pearson	1	.047	.201	.134	.349**	.508**
y3	Sig. (bilatérale)		.734	.144	.334	.010	.000
	N	54	54	54	54	54	54
	Corrélation de Pearson	.047	1	.281*	.208	.482**	.584**
y20	Sig. (bilatérale)	.734		.039	.131	.000	.000
	N	54	54	54	54	54	54
	Corrélation de Pearson	.201	.281*	1	.471**	.519**	.729**
y25	Sig. (bilatérale)	.144	.039		.000	.000	.000
	N	54	54	54	54	54	54
	Corrélation de Pearson	.134	.208	.471**	1	.456**	.712**
y30	Sig. (bilatérale)	.334	.131	.000		.001	.000
	N	54	54	54	54	54	54
	Corrélation de Pearson	.349**	.482**	.519**	.456**	1	.824**
y44	Sig. (bilatérale)	.010	.000	.000	.001		.000
	N	54	54	54	54	54	54
	Corrélation de Pearson	.508**	.584**	.729**	.712**	.824**	1
المدير_مع	Sig. (bilatérale)	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	54	54	54	54	54	54

Corrélations

		y7	y12	y19	y29	y36	_صراع الدور
	Corrélation de Pearson	1	.184	.312*	.257	-.123-	.589**
y7	Sig. (bilatérale)		.184	.022	.061	.377	.000
	N	54	54	54	54	54	54
	Corrélation de Pearson	.184	1	.096	.207	.067	.528**
y12	Sig. (bilatérale)	.184		.491	.133	.632	.000
	N	54	54	54	54	54	54
	Corrélation de Pearson	.312*	.096	1	.149	.045	.667**
y19	Sig. (bilatérale)	.022	.491		.284	.747	.000
	N	54	54	54	54	54	54
	Corrélation de Pearson	.257	.207	.149	1	-.187-	.140
y29	Sig. (bilatérale)	.061	.133	.284		.177	.312
	N	54	54	54	54	54	54

y36	Corrélation de Pearson	-.123-	.067	.045	-.187-	1	.415**
	Sig. (bilatérale)	.377	.632	.747	.177		.002
	N	54	54	54	54	54	54
الدور_صراع	Corrélation de Pearson	.589**	.528**	.667**	.140	.415**	1
	Sig. (bilatérale)	.000	.000	.000	.312	.002	
	N	54	54	54	54	54	54

Corrélations

		y4	y13	y24	y37	y49	_غموض الدور
y4	Corrélation de Pearson	1	.059	-.268-*	.163	-.142-	.283*
	Sig. (bilatérale)		.674	.050	.240	.306	.038
	N	54	54	54	54	54	54
y13	Corrélation de Pearson	.059	1	.083	.511**	.091	.686**
	Sig. (bilatérale)	.674		.552	.000	.512	.000
	N	54	54	54	54	54	54
y24	Corrélation de Pearson	-.268-*	.083	1	-.148-	.246	.347*
	Sig. (bilatérale)	.050	.552		.286	.073	.010
	N	54	54	54	54	54	54
y37	Corrélation de Pearson	.163	.511**	-.148-	1	-.014-	.639**
	Sig. (bilatérale)	.240	.000	.286		.922	.000
	N	54	54	54	54	54	54
y49	Corrélation de Pearson	-.142-	.091	.246	-.014-	1	.518**
	Sig. (bilatérale)	.306	.512	.073	.922		.000
	N	54	54	54	54	54	54
الدور_غموض	Corrélation de Pearson	.283*	.686**	.347*	.639**	.518**	1
	Sig. (bilatérale)	.038	.000	.010	.000	.000	
	N	54	54	54	54	54	54

Corrélations

		y6	y9	y15	y27	y39	عبء
y6	Corrélation de Pearson	1	-.062-	.188	.001	.028	.410**
	Sig. (bilatérale)		.656	.173	.993	.841	.002
	N	54	54	54	54	54	54
y9	Corrélation de Pearson	-.062-	1	-.073-	.062	-.112-	.281*
	Sig. (bilatérale)	.656		.602	.658	.422	.039
	N	54	54	54	54	54	54
y15	Corrélation de Pearson	.188	-.073-	1	.125	.548**	.697**
	Sig. (bilatérale)	.173	.602		.370	.000	.000
	N	54	54	54	54	54	54

	Corrélation de Pearson	**.001**	**.062**	**.125**	**1**	**.115**	**.552****
y27	Sig. (bilatérale)	**.993**	**.658**	**.370**		**.408**	**.000**
	N	**54**	**54**	**54**	**54**	**54**	**54**
	Corrélation de Pearson	**.028**	**-.112-**	**.548****	**.115**	**1**	**.629****
y39	Sig. (bilatérale)	**.841**	**.422**	**.000**	**.408**		**.000**
	N	**54**	**54**	**54**	**54**	**54**	**54**
	Corrélation de Pearson	**.410****	**.281***	**.697****	**.552****	**.629****	**1**
عبء	Sig. (bilatérale)	**.002**	**.039**	**.000**	**.000**	**.000**	
	N	**54**	**54**	**54**	**54**	**54**	**54**

الملحق رقم (12) معامل الارتباط لأبعاد مقياس الضغوط بالدرجة الكلية

Corrélations

		tot_g	g1	g2	g3	g4	g5	g6	g7	g8	g9
tot_g	Corrélation de Pearson	1	.725**	.540**	.791**	.422**	.429**	.617**	.504**	.294*	.613**
	Sig. (bilatérale)		.000	.000	.000	.001	.001	.000	.000	.031	.000
	N	54	54	54	54	54	54	54	54	54	54
g1	Corrélation de Pearson	.725**	1	.425**	.505**	.051	.257	.469**	.124	.012	.360**
	Sig. (bilatérale)	.000		.001	.000	.712	.060	.000	.370	.929	.008
	N	54	54	54	54	54	54	54	54	54	54
g2	Corrélation de Pearson	.540**	.425**	1	.451**	.124	.040	.483**	.022	-.192	.325*
	Sig. (bilatérale)	.000	.001		.001	.372	.776	.000	.874	.165	.016
	N	54	54	54	54	54	54	54	54	54	54
g3	Corrélation de Pearson	.791**	.505**	.451**	1	.380**	.050	.536**	.291*	.257	.510**
	Sig. (bilatérale)	.000	.000	.001		.005	.719	.000	.033	.060	.000
	N	54	54	54	54	54	54	54	54	54	54
g4	Corrélation de Pearson	.422**	.051	.124	.380**	1	.167	.165	.272*	-.012	.326*
	Sig. (bilatérale)	.001	.712	.372	.005		.228	.233	.046	.931	.016
	N	54	54	54	54	54	54	54	54	54	54

g5	Corrélation de Pearson	.429**	.257	.040	.050	.167	1	-.101	.316*	.256	.223
	Sig. (bilatérale)	.001	.060	.776	.719	.228		.467	.020	.062	.105
	N	54	54	54	54	54	54	54	54	54	54
g6	Corrélation de Pearson	.617**	.469**	.483**	.536**	.165	-.101	1	.103	-.055	.223
	Sig. (bilatérale)	.000	.000	.000	.000	.233	.467		.459	.693	.106
	N	54	54	54	54	54	54	54	54	54	54
g7	Corrélation de Pearson	.504**	.124	.022	.291*	.272*	.316*	.103	1	.222	.204
	Sig. (bilatérale)	.000	.370	.874	.033	.046	.020	.459		.107	.140
	N	54	54	54	54	54	54	54	54	54	54
g8	Corrélation de Pearson	.294*	.012	-.192	.257	-.012	.256	-.055	.222	1	.116
	Sig. (bilatérale)	.031	.929	.165	.060	.931	.062	.693	.107		.404
	N	54	54	54	54	54	54	54	54	54	54
g9	Corrélation de Pearson	.613**	.360**	.325*	.510**	.326*	.223	.223	.204	.116	1
	Sig. (bilatérale)	.000	.008	.016	.000	.016	.105	.106	.140	.404	
	N	54	54	54	54	54	54	54	54	54	54

**. La corrélation est significative au niveau 0.01 (bilatéral).

*. La corrélation est significative au niveau 0.05 (bilatéral).

الملحق رقم (13) معاملات الثبات لمقياس مصادر الضغوط المهنية عن طريق معامل ألفا و التجزئة النصفية بعد تصحيحها

Statistiques de fiabilité

Alpha de Cronbach	Partie 1	Valeur	.675
		Nombre d'éléments	25[a]
	Partie 2	Valeur	.670
		Nombre d'éléments	25[b]
	Nombre total d'éléments		50
Corrélation entre les sous-échelles			.600
Coefficient de Spearman-Brown	Longueur égale		.750
	Longueur inégale		.750
Coefficient de Guttman split-half			.745

Statistiques de fiabilité

Alpha de Cronbach	Nombre d'éléments
.793	50

الملحق رقم (14) ترتيب مستوى المساندة الاجتماعية لدى معلمات المرحلة الابتدائية

Statistiques descriptives

	N	Moyenne	Ecart-type	Minimum	Maximum
suport1	341	46.5425	9.44312	3.00	54.00
suport2	341	37.7478	13.07876	.00	63.00

Test de Friedman

Rangs

	Rang moyen
suport1	1.72
suport2	1.28

Test[a]

N	341
Khi-deux	68.885
ddl	1
Signification asymptotique	.000

a. Test de Friedman

الملحق رقم (15) ترتيب المصادر المسببة للضغوط المهنية لدى معلمات المرحلة الابتدائية

Statistiques descriptives

	N	Moyenne	Ecart-type	Minimum	Maximum
group1	341	23.1261	4.27564	11.00	36.00
group2	341	12.6041	2.34994	5.00	20.00
group3	341	11.0821	2.63109	5.00	19.00
group4	341	9.7683	2.41119	5.00	19.00
group5	341	9.6334	2.73172	5.00	19.00
group6	341	13.0733	2.85800	5.00	20.00
group7	341	10.3314	2.68523	5.00	20.00
group8	341	10.0997	2.33931	5.00	19.00
group9	341	11.3079	2.53949	5.00	19.00

Test de Friedman

Rangs

	Rang moyen
group1	8.96
group2	6.16
group3	4.63
group4	3.17
group5	3.24
group6	6.40
group7	3.93
group8	3.67
group9	4.83

Test[a]

N	341
Khi-deux	1352.353
ddl	8
Signification asymptotique	.000

a. Test de Friedman

الملحق رقم (16) قيم معامل الارتباط بين متغيري المساندة الاجتماعية و مصادر الضغوط المهنية لدى عينة الدراسة.

Corrélations

		support_soc	stress
support_soc	Corrélation de Pearson	1	**-.356-****
	Sig. (bilatérale)		.000
	N	341	341
stress	Corrélation de Pearson	-.356-**	1
	Sig. (bilatérale)	.000	
	N	341	341

**. La corrélation est significative au niveau 0.01 (bilatéral).

الملحق رقم (17) اختبار التباين الأحادي ANOVA تبعا لمتغير الحالة الاجتماعية في مقياس الضغوط المهنية.

ANOVA à 1 facteur

		Somme des carrés	ddl	Moyenne des carrés	F	Signification
G1	Inter-groupes	93.427	3	31.142	1.714	.164
	Intra-groupes	6122.151	337	18.167		
	Total	6215.578	340			
G2	Inter-groupes	3.872	3	1.291	.232	.874
	Intra-groupes	1873.682	337	5.560		
	Total	1877.554	340			
G3	Inter-groupes	22.677	3	7.559	1.093	.352
	Intra-groupes	2331.023	337	6.917		
	Total	2353.701	340			
G4	Inter-groupes	2.930	3	.977	.167	.919
	Intra-groupes	1973.768	337	5.857		
	Total	1976.698	340			
G5	Inter-groupes	4.634	3	1.545	.206	.893
	Intra-groupes	2532.545	337	7.515		
	Total	2537.179	340			
G6	Inter-groupes	4.787	3	1.596	.194	.900
	Intra-groupes	2772.380	337	8.227		
	Total	2777.167	340			
G7	Inter-groupes	6.829	3	2.276	.314	.815
	Intra-groupes	2444.725	337	7.254		
	Total	2451.554	340			
G8	Inter-groupes	2.896	3	.965	.175	.913
	Intra-groupes	1857.714	337	5.513		
	Total	1860.610	340			
G9	Inter-groupes	7.882	3	2.627	.405	.749
	Intra-groupes	2184.787	337	6.483		
	Total	2192.669	340			

الملحق رقم (18)نتائج اختبار التباين الأحادي ANOVA تبعا لمتغير الأقدمية في مقياس الضغوط المهنية

ANOVA à 1 facteur

		Somme des carrés	ddl	Moyenne des carrés	F	Signification
G1	Inter-groupes	399.387	3	133.129	**7.714**	**.000**
	Intra-groupes	5816.191	337	17.259		
	Total	6215.578	340			
G2	Inter-groupes	40.091	3	13.364	2.451	.063
	Intra-groupes	1837.463	337	5.452		
	Total	1877.554	340			
G3	Inter-groupes	50.585	3	16.862	2.467	.062
	Intra-groupes	2303.116	337	6.834		
	Total	2353.701	340			
G4	Inter-groupes	19.858	3	6.619	1.140	.333
	Intra-groupes	1956.840	337	5.807		
	Total	1976.698	340			
G5	Inter-groupes	65.364	3	21.788	**2.971**	**.032**
	Intra-groupes	2471.815	337	7.335		
	Total	2537.179	340			
G6	Inter-groupes	28.594	3	9.531	1.169	.322
	Intra-groupes	2748.573	337	8.156		
	Total	2777.167	340			
G7	Inter-groupes	66.149	3	22.050	**3.115**	**.026**
	Intra-groupes	2385.405	337	7.078		
	Total	2451.554	340			
G8	Inter-groupes	30.092	3	10.031	1.847	.138
	Intra-groupes	1830.518	337	5.432		
	Total	1860.610	340			
G9	Inter-groupes	126.513	3	42.171	**6.878**	**.000**
	Intra-groupes	2066.156	337	6.131		
	Total	2192.669	340			

ANOVA à 1 facteur

stress

	Somme des carrés	ddl	Moyenne des carrés	F	Signification
Inter-groupes	3704.663	3	1234.888	**4.916**	**.002**
Intra-groupes	84648.100	337	251.181		
Total	88352.762	340			

الملحق رقم (19)نتائج اختبار التباين الأحادي ANOVA تبعا لمتغير السن في مقياس الضغوط المهنية

ANOVA à 1 facteur

stress

	Somme des carrés	ddl	Moyenne des carrés	F	Signification
Inter-groupes	**6630.508**	6	**1105.085**	**4.516**	**.000**
Intra-groupes	**81722.255**	334	**244.677**		
Total	**88352.762**	340			

Comparaisons multiples

Variable dépendante: stress

Scheffe

(I) الأقدمية_	الأقدمية_	Différence de moyennes (I-J)	Erreur standard	Signification	Intervalle de confiance à 95%	
					Borne inférieure	Borne supérieure
	9 الى 4 من	**8.68209***	2.53621	.009	1.5562	15.8080
3الى 1 من	19الى 10 من	**4.06579**	2.77700	.544	-3.7366-	11.8682
	32الى 20 من	**8.39599***	2.71973	.024	.7544	16.0375
	3الى 1 من	-8.68209-*	2.53621	.009	-15.8080-	-1.5562-
9 الى 4 من	19الى 10 من	-4.61630-	2.30882	.264	-11.1033-	1.8707
	32الى 20 من	-.28610-	2.23962	.999	-6.5787-	6.0065
	3الى 1 من	-4.06579-	2.77700	.544	-11.8682-	3.7366
19الى 10 من	9 الى 4 من	4.61630	2.30882	.264	-1.8707-	11.1033
	32الى 20 من	4.33020	2.50904	.396	-2.7194-	11.3798
	3الى 1 من	-8.39599-*	2.71973	.024	-16.0375-	-.7544-
32الى 20 من	9 الى 4 من	.28610	2.23962	.999	-6.0065-	6.5787
	19الى 10 من	-4.33020-	2.50904	.396	-11.3798-	2.7194

الملحق رقم (20) نتائج اختبار التباين الأحادي ANOVA تبعا لمتغير السن في مقياس الضغوط المهنية

ANOVA à 1 facteur

stress

	Somme des carrés	ddl	Moyenne des carrés	F	Signification
Inter-groupes	6630.508	6	1105.085	**4.516**	.000
Intra-groupes	81722.255	334	244.677		
Total	88352.762	340			

Comparaisons multiples

Variable dépendante: stress

Scheffe

(I) السن	(J) السن	Différence de moyennes (I-J)	Erreur standard	Signification	Intervalle de confiance à 95%	
					Borne inférieure	Borne supérieure
24 الى 20 من	29الى 25 من	**12.05822***	2.93115	**.011**	1.5901	22.5264
	34 الى 30 من	**11.89719***	2.83758	**.008**	1.7632	22.0312
	39الى 35 من	**12.21357***	2.90510	**.008**	1.8385	22.5887
	44 الى 40 من	**5.38854**	3.79527	**.918**	-8.1657-	18.9428
	49الى 45 من	**13.25469**	3.84454	**.068**	-.4755-	26.9849
	54الى 50 من	**9.09833**	4.01436	**.527**	-5.2384-	23.4350
29الى 25 من	24 الى 20 من	-12.05822-*	2.93115	.011	-22.5264-	-1.5901-
	34 الى 30 من	-.16103-	2.58005	1.000	-9.3753-	9.0532
	39الى 35 من	.15534	2.65412	1.000	-9.3234-	9.6341
	44 الى 40 من	-6.66968-	3.60678	.754	-19.5507-	6.2114
	49الى 45 من	1.19647	3.65859	1.000	-11.8696-	14.2626
	54الى 50 من	-2.95989-	3.83665	.996	-16.6619-	10.7421
34 الى 30 من	24 الى 20 من	-11.89719-*	2.83758	.008	-22.0312-	-1.7632-
	29الى 25 من	.16103	2.58005	1.000	-9.0532-	9.3753
	39الى 35 من	.31637	2.55042	1.000	-8.7921-	9.4248
	44 الى 40 من	-6.50865-	3.53117	.757	-19.1197-	6.1024
	49الى 45 من	1.35750	3.58407	1.000	-11.4425-	14.1575
	54الى 50 من	-2.79886-	3.76566	.997	-16.2473-	10.6496
39الى 35 من	24 الى 20 من	-12.21357-*	2.90510	.008	-22.5887-	-1.8385-
	29الى 25 من	-.15534-	2.65412	1.000	-9.6341-	9.3234
	34 الى 30 من	-.31637-	2.55042	1.000	-9.4248-	8.7921
	44 الى 40 من	-6.82503-	3.58564	.727	-19.6306-	5.9805
	49الى 45 من	1.04113	3.63775	1.000	-11.9506-	14.0328

44 الى 40 من	54الى 50 من	-3.11524-	3.81679	.995	-16.7463-	10.5158
	24 الى 20 من	-5.38854-	3.79527	.918	-18.9428-	8.1657
	29الى 25 من	6.66968	3.60678	.754	-6.2114-	19.5507
	34 الى 30 من	6.50865	3.53117	.757	-6.1024-	19.1197
	39الى 35 من	6.82503	3.58564	.727	-5.9805-	19.6306
	49الى 45 من	7.86615	4.38153	.780	-7.7818-	23.5141
	54الى 50 من	3.70979	4.53127	.995	-12.4729-	19.8925
49الى 45 من	24 الى 20 من	-13.25469-	3.84454	.068	-26.9849-	.4755
	29الى 25 من	-1.19647-	3.65859	1.000	-14.2626-	11.8696
	34 الى 30 من	-1.35750-	3.58407	1.000	-14.1575-	11.4425
	39الى 35 من	-1.04113-	3.63775	1.000	-14.0328-	11.9506
	44 الى 40 من	-7.86615-	4.38153	.780	-23.5141-	7.7818
	54الى 50 من	-4.15636-	4.57261	.991	-20.4868-	12.1740
54الى 50 من	24 الى 20 من	-9.09833-	4.01436	.527	-23.4350-	5.2384
	29الى 25 من	2.95989	3.83665	.996	-10.7421-	16.6619
	34 الى 30 من	2.79886	3.76566	.997	-10.6496-	16.2473
	39الى 35 من	3.11524	3.81679	.995	-10.5158-	16.7463
	44 الى 40 من	-3.70979-	4.53127	.995	-19.8925-	12.4729
	49الى 45 من	4.15636	4.57261	.991	-12.1740-	20.4868

*. La différence moyenne est significative au niveau 0.05.

الملحق رقم (21) نتائج اختبار التباين الأحادي ANOVA تبعا لمتغير الحالة الاجتماعية في مقياس المساندة الاجتماعية

ANOVA à 1 facteur

SOUTIENT_SO

	Somme des carrés	ddl	Moyenne des carrés	F	Signification
Inter-groupes	**943.523**	3	**314.508**	**1.041**	**.374**
Intra-groupes	**101769.204**	337	**301.986**		
Total	**102712.727**	340			

الملحق رقم (22) نتائج اختبار التباين الأحادي ANOVA تبعا لمتغير الأقدمية في مقياس المساندة الاجتماعية.

ANOVA à 1 facteur

SOUTIENT_SO

	Somme des carrés	ddl	Moyenne des carrés	F	Signification
Inter-groupes	**1729.534**	3	**576.511**	**1.924**	**.125**
Intra-groupes	**100983.193**	337	**299.653**		
Total	**102712.727**	340			

الملحق رقم (23) نتائج اختبار التباين الأحادي ANOVA تبعا لمتغير السن في مقياس المساندة الاجتماعية.

ANOVA à 1 facteur

support_soc

	Somme des carrés	ddl	Moyenne des carrés	F	Signification
Inter-groupes	**5353.295**	6	**892.216**	**3.061**	**.006**
Intra-groupes	**97359.433**	334	**291.495**		
Total	**102712.727**	340			

الملحق رقم (24) نتائج المقارنات البعدية بطريقة "شيفيه" (Scheffe) للكشف عن مصدر الفروق تبعا لمتغير السن.

Comparaisons multiples

Variable dépendante: support_soc

Test de Tukey

(I) السن	(J) السن	Différence de moyennes (I-J)	Erreur standard	Signification	Intervalle de confiance à 95%	
					Borne inférieure	Borne supérieure
24 الى 20 من	29 الى 25 من	**6.87275**	3.19931	.327	-2.6177-	16.3632
	34الى 30 من	**5.03010**	3.09719	.667	-4.1574-	14.2176
	39الى 35 من	**9.41707***	3.17088	.050	.0110	18.8232
	44الى 40 من	**9.52433**	4.14249	.247	-2.7640-	21.8127
	49الى 45 من	**3.91510**	4.19627	.967	-8.5328-	16.3630
	54 الى 50 من	**16.25510***	4.38163	.005	3.2574	29.2528
29 الى 25 من	24 الى 20 من	-6.87275-	3.19931	.327	-16.3632-	2.6177

	34الى 30 من	-1.84265-	2.81609	.995	-10.1963-	6.5110
	39الى 35 من	2.54432	2.89694	.976	-6.0492-	11.1378
	44الى 40 من	2.65158	3.93676	.994	-9.0265-	14.3296
	49الى 45 من	-2.95765-	3.99331	.990	-14.8034-	8.8881
	54 الى 50 من	9.38235	4.18766	.277	-3.0400-	21.8047
	24 الى 20 من	-5.03010-	3.09719	.667	-14.2176-	4.1574
	29 الى 25 من	1.84265	2.81609	.995	-6.5110-	10.1963
34الى 30 من	39الى 35 من	4.38697	2.78375	.698	-3.8708-	12.6447
	44الى 40 من	4.49423	3.85422	.906	-6.9390-	15.9274
	49الى 45 من	-1.11500-	3.91197	1.000	-12.7195-	10.4895
	54 الى 50 من	11.22500	4.11017	.094	-.9674-	23.4174
	24 الى 20 من	-9.41707-*	3.17088	.050	-18.8232-	-.0110-
	29 الى 25 من	-2.54432-	2.89694	.976	-11.1378-	6.0492
	34الى 30 من	-4.38697-	2.78375	.698	-12.6447-	3.8708
39الى 35 من	44الى 40 من	.10726	3.91368	1.000	-11.5023-	11.7169
	49الى 45 من	-5.50197-	3.97056	.809	-17.2803-	6.2763
	54 الى 50 من	6.83803	4.16598	.655	-5.5200-	19.1960
	24 الى 20 من	-9.52433-	4.14249	.247	-21.8127-	2.7640
	29 الى 25 من	-2.65158-	3.93676	.994	-14.3296-	9.0265
	34الى 30 من	-4.49423-	3.85422	.906	-15.9274-	6.9390
44الى 40 من	39الى 35 من	-.10726-	3.91368	1.000	-11.7169-	11.5023
	49الى 45 من	-5.60923-	4.78238	.904	-19.7957-	8.5773
	54 الى 50 من	6.73077	4.94582	.822	-7.9406-	21.4021
	24 الى 20 من	-3.91510-	4.19627	.967	-16.3630-	8.5328
	29 الى 25 من	2.95765	3.99331	.990	-8.8881-	14.8034
	34الى 30 من	1.11500	3.91197	1.000	-10.4895-	12.7195
49الى 45 من	39الى 35 من	5.50197	3.97056	.809	-6.2763-	17.2803
	44الى 40 من	5.60923	4.78238	.904	-8.5773-	19.7957
	54 الى 50 من	12.34000	4.99095	.173	-2.4652-	27.1452
	24 الى 20 من	-16.25510-*	4.38163	.005	-29.2528-	-3.2574-
	29 الى 25 من	-9.38235-	4.18766	.277	-21.8047-	3.0400
	34الى 30 من	-11.22500-	4.11017	.094	-23.4174-	.9674
54 الى 50 من	39الى 35 من	-6.83803-	4.16598	.655	-19.1960-	5.5200
	44الى 40 من	-6.73077-	4.94582	.822	-21.4021-	7.9406
	49الى 45 من	-12.34000-	4.99095	.173	-27.1452-	2.4652

*. La différence moyenne est significative au niveau 0.05.

الملحق رقم (25) نتائج اختبار التباين الأحادي ANOVA لاختبار دلالة الفروق في متوسطات مقياس المساندة الاجتماعية تبعا لمتغير المؤهل العلمي.

ANOVA à 1 facteur

SOUTIENT_SO

	Somme des carrés	ddl	Moyenne des carrés	F	Signification
Inter-groupes	**3519.158**	5	**703.832**	**2.377**	**.039**
Intra-groupes	**99193.569**	335	**296.100**		
Total	**102712.727**	340			

الملحق رقم (26) نتائج المقارنات البعدية بطريقة اختبار أقل فرق دال إحصائيا(LSD) للكشف عن مصدر الفروق تبعا لمتغير المؤهل العلمي.

Comparaisons multiples

Variable dépendante: SOUTIENT_SO

LSD

(I) العلمي_المؤهل	(J) المؤهل_العلمي	Différence de moyennes (I-J)	Erreur standard	Signification	Intervalle de confiance à 95%	
					Borne inférieure	Borne supérieure
ثانوي	بكالوريا	-5.42928-	4.98371	.277	-15.2326-	4.3740
	ليسانس	-8.31053-*	4.15081	.046	-16.4755-	-.1456-
	ماستر	-7.10849-	4.65049	.127	-16.2563-	2.0394
	مدرسةعليا	-13.93466-*	4.54856	.002	-22.8820-	-4.9873-
	بعدالتدرج	-11.87719-	10.69038	.267	-32.9059-	9.1515
بكالوريا	ثانوي	5.42928	4.98371	.277	-4.3740-	15.2326
	ليسانس	-2.88125-	3.30123	.383	-9.3750-	3.6125
	ماستر	-1.67921-	3.91101	.668	-9.3724-	6.0140
	مدرسةعليا	-8.50539-*	3.78924	.025	-15.9591-	-1.0517-
	بعدالتدرج	-6.44792-	10.39005	.535	-26.8859-	13.9901
ليسانس	ثانوي	8.31053*	4.15081	.046	.1456	16.4755
	بكالوريا	2.88125	3.30123	.383	-3.6125-	9.3750
	ماستر	1.20204	2.77270	.665	-4.2521-	6.6561
	مدرسةعليا	-5.62414-*	2.59811	.031	-10.7348-	-.5135-
	بعدالتدرج	-3.56667-	10.01724	.722	-23.2713-	16.1379
ماستر	ثانوي	7.10849	4.65049	.127	-2.0394-	16.2563
	بكالوريا	1.67921	3.91101	.668	-6.0140-	9.3724
	ليسانس	-1.20204-	2.77270	.665	-6.6561-	4.2521
	مدرسةعليا	-6.82618-*	3.33887	.042	-13.3940-	-.2584-
	بعدالتدرج	-4.76871-	10.23440	.642	-24.9005-	15.3631
مدرسةعليا	ثانوي	**13.93466***	4.54856	.002	4.9873	22.8820
	بكالوريا	**8.50539***	3.78924	.025	1.0517	15.9591
	ليسانس	**5.62414***	2.59811	.031	.5135	10.7348

	ماستر	6.82618*	3.33887	.042	.2584	13.3940
	بعدالتدرج	2.05747	10.18849	.840	-17.9840-	22.0989
	ثانوي	11.87719	10.69038	.267	-9.1515-	32.9059
	بكالوريا	6.44792	10.39005	.535	-13.9901-	26.8859
	ليسانس	3.56667	10.01724	.722	-16.1379-	23.2713
بعدالتدرج	ماستر	4.76871	10.23440	.642	-15.3631-	24.9005
	مدرسةعليا	-2.05747-	10.18849	.840	-22.0989-	17.9840

*. La différence moyenne est significative au niveau 0.05.

الملحق رقم (27) اختبار التباين الأحادي لاختبار دلالة الفروق في متوسطات مصادر الضغوط المهنية تبعا لمتغير المؤهل العلمي.

ANOVA à 1 facteur

stress

	Somme des carrés	ddl	Moyenne des carrés	F	Signification
Inter-groupes	1813.220	5	362.644	1.404	.222
Intra-groupes	86539.543	335	258.327		
Total	88352.762	340			