

الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية

République Algérienne Démocratique et populaire

وزارة التعليم العالي و البحث العلمي

Ministère de l'enseignement supérieur et de la recherche scientifique

كلية العلوم الاجتماعية

Faculté des sciences sociales

قسم علم النفس و علوم التربية

الموضوع:

إستراتيجية التصرف اتجاه الضغوط المهنية لدى أساتذة

التعليم المتوسط - بن علال محمد - ولاية وهران

رسالة مقدمة لنيل شهادة ماستر في علم النفس العمل و التنظيم

من إعداد الطالبة:

• إيكان نوار

تحت إشراف الأستاذة:

• أ.د/ قدور بن عباد هوارية

أعضاء لجنة المناقشة

أ.د. بلعابد عبد القادر رئيسا

أ.د. قدور بن عباد هوارية مشرفا ومقررا

أ. زريبي أحلام عضوا مناقشا

السنة الجامعية:

2021-2020

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

الإهداء

أهدي ثمرة جهدي المتواضع إلى كل من كان سندا لي في الحياة وعلمي معنى
الثبات أبي الكريم، و إلى مصدر الحنان ومنبع الأمان إلى من تحت قدمها الجنّة
" أمي الغالية"

إلى أجمل النجوم في السماء وجواهر حياتي وبهجتي ونبض الحبّ في قلبي
أخواتي حنان - نوال و أخي الصغير العربي.

إلى كل أخواتي في الله، إلى صديقة الدرب سمية و إلى كل من ذكرهم قلبي ولم
يذكرهم قلبي.....

كلمة شكر

الحمد لله و الشكر له الذي أعانني على إتمام هذه المذكرة، فلولا توفيقه لما تحقق هذا، فالحمد لله.

أتقدم بخالص الشكر العميق و العظيم وبالعرفان و الامتنان

إلى الأستاذة المشرفة "قدور بن عباد هوارية" التي منحتني الوقت و الاهتمام طيلة هذا البحث ولم تبخل بأي شيء، فنعم المشرفة و المعلمة.

كما أتقدم بالشكر إلى الأساتذة فراحی فيصل- قويدري مليكة- شعبان زهرة وبن دحو سمية الذين دعموني وساندوني في إنجاز هذا البحث.

ويسعدني أن أتقدم بخالص شكري للمؤسسة التي سمحت لي بتطبيق التربص لديهم، و أسأل الله عز وجل أن يجزيهم عني خير الجزاء.

إيكان نواره

ملخص البحث

تناولت الباحثة موضوع إستراتيجية التصرف اتجاه الضغوط المهنية لدى أساتذة التعليم المتوسط.

وهل هناك فروق في إستراتيجية التصرف التي تغزى لى الجنس و الوضعية المهنية ؟

وهل هناك ارتباط بين الضغوط المهنية وإستراتيجية التصرف ؟

و لاختبار فرضيات البحث تمت على عينة من أساتذة التعليم المتوسط قوامها 40 أستاذة (ة) من مدينة وهران منها 6 ذكور بنسبة 1015.0 ° و 34 أنثى بنسبة 85.0 %.

وتم جمع المعطيات على الوسائل:

- استبيان خاص بموقف الضغوط المهنية واستبيان خاص إستراتيجية التصرف وهذا بعد التأكد من صدقهما وثباتهما أما عن الأساليب الإحصائية المستعملة فقد كانت:
- النسبة المئوية
- معامل ارتباط بيرسون.
- اختبارات
- تحليل التباين.

وكانت نتائج الدراسة كالتالي:

- عدم وجود ارتباط بين الضغوط المهنية و إستراتيجية التصرف لدى الأساتذة.
- لا يوجد فروق في إستراتيجية التصرف التي تغزى إلى متغير الوضعية المهنية: مثبت، متربص، متعاقد.
- لا توجد فروق في إستراتيجية التصرف التي تغزى إلى متغير السن (الفئات العمرية).
- وختمت الباحثة بمجموعة من التوصيات.

قائمة المحتويات:

أ	إهداء
ب	كلمة شكر
ج	ملخص البحث
د	فهرس المحتويات
ز	قائمة الأشكال
ح	قائمة الجداول

الفصل الأول: مدخل إلى الدراسة

02	مقدمة
04	فرضيات
05	إشكالية الدراسة
05	أهمية الدراسة
06	أهداف الدراسة
06	حدود الدراسة
06	الدراسات السابقة
08	التعاريف الإجرائية

الفصل الثاني: الضغوط

11	مفهوم الضغط
13	مسببات الضغط
15	النتائج المترتبة على الضغوط
16	عناصر الضغوط
18	أنواع و أعراض الضغوط
20	مصادر الضغوط
21	المقاربة النظرية للضغوط

الفصل الثالث: استراتيجيات التعامل مع ضغوط العمل

30	تطور مفهوم إستراتيجية التصرف
31	تعريف الإستراتيجية
31	مفهوم إستراتيجية التصرف
32	مفهوم المواجهة لغة
32	مفهوم المواجهة اصطلاحا
34	مبادئ الإستراتيجية
35	العوامل المؤثرة في تحديد استراتيجيات التصرف

نماذج ونظرية المفسرة للمواجهة 35

الفصل الرابع: الإجراءات المنهجية للبحث

- أ. الدراسة الاستطلاعية: 44
1. مكان وزمان إجراء الدراسة الاستطلاعية: 44
2. حجم العينة ومواصفاتها: 44
3. وصف وسائل القياس: 46
- ب. الدراسة الأساسية: 48
1. زمان ومكان إجراء الدراسة الأساسية: 48
2. خصائص عينة الدراسة: 48
3. وصف أدوات الدراسة: 50
4. الأساليب الإحصائية: 51

الفصل الخامس: عرض ومناقشة النتائج

- عرض ومناقشة النتائج 53
- مناقشة النتائج 56
- خاتمة 58
- التوصيات و المقترحات 59
- قائمة المراجع 60

الملاحق

قائمة الأشكال

الصفحة	العنوان	الرقم
17	يمثل نموذج أنواع الضغوط	01
19	يمثل نموذج سيزلاجي وولاس لعناصر ضغوط العمل	02
22	يمثل تخطيط عام لنظرية سيلى	03
23	نموذج هب في الضغوط	04
25	يمثل نظرية لازاروس	05
27	يمثل نموذج كوبر	06

قائمة الجداول :

الصفحة	العنوان	الرقم
45	يبين توزيع العينة حسب السن	01
45	يبين توزيع العينة حسب الحالة المدنية	02
45	يبين توزيع العينة حسب الجنس	03
46	يبين توزيع العينة حسب الوضعية المهنية	04
47	قيم ثبات مقياس مواقف الضغط المهني	05
47	قيم ثبات مقياس إستراتيجية التصرف:	06
48	يوضح توزيع العينة حسب متغير الجنس	07
49	يوضح توزيع العينة حسب متغير السن	08
49	يوضح توزيع العينة حسب متغير الوضعية العائلية	09
50	توزيع أفراد لعينة حسب متغير الوضعية المهنية	10
50	قيم الثبات مقياس مواقف الضغط المهني	11
51	قيم الثبات مقياس إستراتيجية التصرف	12
53	يبين ارتباط بين متغير الضغوط المهنية ومتغير إستراتيجية التصرف	13
54	يبين إستراتيجية التصرف حسب الوضعية المهنية	14
55	يبين استراتيجيات التصرف لاختلاف الجنس	15

الفصل الأول:

مدخل إلى الدراسة

مقدمة :

تعد ضغوط العمل ظاهرة كثر الحديث عنها في السنوات الأخيرة، و أصبحت حديث الساعة بين الأفراد وفي جميع الأوساط المهنية و الأسرية، نظرا لمتطلبات الظروف التي يعيشها الإنسان و التي باتت تتقل كاهله لعدم قدرته على مواجهتها أو التكيف معها.

من جهة أخرى فإنّ الإنسان لا يستطيع العيش بمعزل عن الضغوط، وذلك أنها كانت ملازمة له منذ وجوده على سطح الأرض، غير أن المشكلة الأساسية في هذا كله تكمن في درجة أو حدة تعرضه لها، لأن استمرار تعرض الفرد لفترة طويلة للضغط ينعكس بالسلب على حالته النفسية و الجسدية.

من هذا المنطلق بدأ انشغال الباحثين و المتخصصين في المجالات النفسية-الاجتماعية- الطبية- التربوية وظهور العديد من النظريات و النماذج المفسرة لظاهرة ضغوط العمل ولعل المجال البارز الذي انصب البحث فيه هو المجال التربوي، لكون أنّ هذه الضغوط أصبحت عاملا يفرض يرههم للضغوط النفسية و المهنية.

تعدّ مهنة التدريس إحدى المهنّ الاجتماعية الضاغطة، نظرا لكثرة مسؤولياتها ومتطلباتها وزيادة أعبائها، التي تجعل بعض المدرسين غير راضيين عن مهنتهم، وغير مطمئنين على حياتهم ومستقبلهم المهني، مما يكون له أثره السلبي على عطائهم وكفاءتهم في الأداء، ولهذا السبب ينبغي الاهتمام بالمدرس تقنيا ومهنيا لأنّ الضغط يمثل خطرا على المدرس كما تهدد مزاولته لمهنته، بسبب ما ينشأ عنها من تأثيرات سلبية عليه.

تتمثل في عدم الرضا المهني به، ضعف الدافعية للعمل وضعف مستوى الأداء فينخفض مستوى تحصيل الطلاب، وهذا ما يؤدي إلى عور المدرس بالإرهاك النفسي وهو الأمر الذي يؤثر في قدرته على أداء عمله بالكفاءة وهذا قد دفع الباحثين إلى الاهتمام

بكيفية حلّ المشكلات و التعامل مع الضغوطات هدف من أهداف التربية الحديثة، وكذا البحث عن استراتيجيات التكيف مع المواقف الضاغطة و التكيف معها أحد الملامح الأساسية للسلوك التكيف و الشخصية.

من هنا جاء هذا البحث لدراسة الضغوط التي يواجهها أساتذة التعليم بالمؤسسة الثانوية واستراتيجيات التكيف مع الأزمات الضاغطة، لذلك قسم هذا البحث الى خمسة فصول.

حيث يتناول **الفصل الأول** موضوع الدراسة أين تمّ طرح إشكالية البحث وختمت للإجابة عليها من خلال البحث الميداني، كما تطرقنا فيه إلى توضيح أهمية و أهداف البحث وحدود الدراسة و الدراسات السابقة ليختم هذا الفصل بتقديم التعاريف الإجرائية لمتغيرات البحث.

وتضمن **الفصل الثاني** متغير ضغوط العمل من حيث المفهوم و المسببات و النتائج المترتبة عناصر الضغوط ومصادره وكذا أنواعه و أعراضه، و أهم النظريات المفسرة للضغوط.

أما **الفصل الثالث** فقد تطرقنا إلى مفهوم الاستراتيجيات التعامل مع الضغوط من حيث تطور مفهوم إستراتيجية و المفهوم ومبادئها و العوامل المؤثرة في تحديد الإستراتيجية و أهم النظريات و النماذج المفسرة للمواجهة.

أما **الفصل الرابع** توضيح إجراءات البحث، من حيث المنهج ومجتمع البحث و العينة و الأدوات المستخدمة وصدق وثبات أداء الدراسة.

وخصص **الفصل الخامس** لعرض ومناقشة نتائج البحث، ثم ليأتي في الأخير تقديم التوصيات أو المقترحات و ختم البحث بخاتمة.

أولاً- إشكالية الدراسة

إنّ التغيرات المستمرة و السريعة تعتبر سمة واضحة في هذا العصر ونتيجة حتمية لما يتعرض لها العامل من مواقف ضاغطة وتوترات سلبية التي ترسم الآثار النفسية و الاجتماعية و الاقتصادية على الفرد و المنظمة.

يواجه العامل في جميع مجالات العمل المختلفة العديد من الضغوطات المهنية، و التي لها آثار نفسية و بجانبها آثار مرضية تعكس بالسلب على سلوكيات العامل.

كما تعتبر ضغوط العمل هي الحالة التي تنتج على ضعف الانسجام بين الموظف وبيئة العمل التي تفرض عليه متطلبات متزايدة تفوق قدرته، و تبقى الوظيفة جزءاً أساسياً من حياة الأفراد و مصدر سعادة و شقاء لهم، وفي هذا الصدد يقول " هانز سيلاي 1975 " الأب الروحي لمفهوم الضغط الضغوط هي الحياة، و غيابها يعني الموت"

إنّ وجود الضغوط المهنية لدى المعلم يكوّن اتجاهات سلبية نحو مهنة التعليم، ولا يعني بالضرورة تركها أو التخلي عنها، بل يستمر المعلم في المهنة نتيجة ظروف ضاغطة لكن إنجازها لمتطلبات المهنة قد لا يكون بالمستوى المطلوب الذي يحمل أهداف مهنة التعليم.

تشير نتائج بعض الدراسات إلى أن المدرسين، يتعرضون أكثر من غيرهم إلى الضغوط النفسية، الشخصية و الأسرية و ما تتسم به هذه المهنة من غموض الدور و كثرة المطالب المتعارضة، و استمرارية التعرض للمواقف الضاغطة (المشعات، 2000).

ونظراً لهذه الضغوطات التي تصارع فهو يبحث دائماً لاكتساب أساليب أو استراتيجيات التصرف اتجاه المواقف فهي أساليب يستعملها لتخفيف من مستويات الضغوط التي يتلقاها من مهنته أو الظروف المحيطة به.

وعليه فإنّ إشكالية الدراسة تطرح الإشكالية التالية:

ما هي استراتيجيات مواجهة الضغوط الأكثر استخداما لدى أساتذة التعليم الثانوي باختلاف الجنس (ذكور - إناث)؟

هل يوجد فروق دالة إحصائية في إستراتيجية مواجهة ضغوط لدى أساتذة التعليم الثانوي باختلاف الجنس (ذكور - إناث)؟

ثانيا - فرضيات البحث:

في ضوء إشكالية البحث، و الدراسات السابقة وعلى التعاريف الإجرائية تنطلق من فرضيات كالتالي:

1. يوجد ارتباط بين الضغوط المهنية وإستراتيجية التصرف.
2. توجد فروق ذات دلالة إحصائية في إستراتيجية التصرف تغزى إلى متغير الوضعية المهنية: مثبت، متربص ومتعاقد.
3. توجد فروق ذات دلالة إحصائية في إستراتيجية تصرف تغزى إلى متغير الجنس.

ثالثا - أهمية الدراسة:

تستمد هذه الدراسة أهميتها من أهمية الموضوع الذي تعالجه وهو الضغوط المهنية وإستراتيجية النص كون أنّ هذه الظاهرة عالمية شاملة وجديرة بالدراسة في المجال التربوي و الاجتماعي وحتى الاقتصادي وتتمثل هذه الأهمية في ما يلي:

- معرفة واقع الضغوط المهنية في المؤسسات الجزائرية و البحث عن إستراتيجية التصرف أو التقليل منها، وكذا رفع المعنويات.
- كونه يمس فئة عمال المؤسسة التربوية فيجب الاهتمام به و إلا فسيعود بالخسائر في مختلف الأصعدة كونه قطاع حساس.

رابعاً - أهداف الدراسة:

كل الدراسات العلمية لها هدف وتهدف هذه الدراسة إلى:

- الكشف عن الآثار السلبية للضغوط المهنية التي تقلل من الأداء.
- تقديم اقتراحات عملية جادة قابلة للتطبيق تساهم في زيادة الكفاءة في التعليم.
- الخروج بمقياس ذو صدق وثبات يختص بمقياس الضغوط المهنية في المؤسسة.

خامساً - حدود الدراسة:

هناك مجموعة من المحددات التي تحيط به الدراسة وذلك بسبب طبيعة الموضوع و الأهداف المراد الحصول عليها لذلك تتحدد هذه الدراسة في ما يلي:

1. الحدود البشرية: تقتصر هذه الدراسة على أساتذة المؤسسة التربوية.
2. الحدود الزمانية و المكانية: تقتصر هذه الدراسة على المؤسسة التربوية في ولاية وهران، حيث تم تطبيق هذه الدراسة الميدانية خلال شهري أفريل لوماي 2021.
3. الحدود الموضوعية: تتناول الموضوع على معرفة الاستراتيجيات التي يتخذها الأساتذة التربويين اتجاه الضغوط المهنية، وبالتالي تم وضع عدة أبعاد خاصة بالضغوط و الأخرى بالاستراتيجيات.

سادساً - الدراسات السابقة:

الدراسات السابقة منطلقاً هاماً في البحوث الاجتماعية ميدانية كانت أم نظرية، لأنها بمثابة الحجر الأساس الذي ترتكز عليه أي دراسة في بدايتها و أساس التحليل الذي تنتهي به الدراسة في خاتمة المطاف.

- دراسة الطلاقحة (2013) و التي هدفت للكشف عن مستوى ضغوط العمل عند معلمي المرحلة الأساسية في العاصمة عمان تكونت العينة من (228) معلما ومعلمة، استخدم الباحث مقياس ضغوط العمل عند المعلمين، كشفت نتائج الدراسة عن وجود فروق ذات دلالة في مستوى ضغوط العمل لمتغير الجنس لصالح الذكور، ووجود فروق ذات دلالة لصالح الخبرة المتوسطة (د. سمير شديفات، 2017).
- دراسة سيفر وديتوك (2002) هدفت إلى التعرف على مستويات الضغط المهنية لدى كل من مديري المدارس الابتدائية و الثانوية وتكونت عينة الدراسة من (27) مديرا في المدارس الحكومية الابتدائية و الثانوية في أستراليا الغربية، و أظهرت النتائج الدراسة وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين مستويات الضغوط المهنية لدى مديري المدارس تبعا لنوع المدرس (نفس المرجع السابق)
- دراسة ساندرز وواتكنر تهدف إلى بيان علاقة: "ضغوط الحياة و أسلوب حياة المعلم" بضغوط مهنة التدريس، حيث طبقت على 1400 معلم بالمرحلتين الابتدائية و الإعدادية بولاية لينويا الأمريكية بمقياس Clark للضغط المهني واستبيان Everly لأسلوب حياة المعلم وقد أوضحت أنّ المعلم الذي يعاني من ضغوط في حياته العامة وهو أكثر إحساسا بضغوط المهنة و أنّ ضغوط المهنة ترجع لمصادر أهمها العائد الاقتصادي للمهنة وعلاقة المعلم بطلابه وتلاميذه (ابن خورر خير الدين، 2010-2011).
- دراسة هيبس وهابلين: دراسة ضغوط مهنة التدريس وعلاقتها بمركز الضبط ومستوى الانجازات المتوقعة من المعلم حيث طبق على عينة مكونة من 2189 معلم ومعلمة بالمرحلة الثانوية و 85 مشرفا تربويا مقياس الضغوط المهنية ومقياس روتر لمراكز الضبط ومقياس مستوى الإنجاز فأوضحت النتائج المطلوبة وجود علاقة ارتباطية سالبة بين درجات المعلم و الضغوط المهنية ومستوى إنجازاته.

- دراسة فريديريك تايلور 1911 ركز على أهمية الحوافز المادية حيث افترض أنّ الموظفين كسائر ولا يمكن تحفيزهم إلا من خلال الرواتب و الحوافز المالية فقط، ولقد اقترح تايلور على انقسام العمل و الوظيفة لأجزاء صغيرة ومن تمّ دمج هذه الأجزاء ثانية بشكل فعّال وقد أطلق على هذه العملية اسمّ دراسة الحركة و الوقت إلا أنّ هذه النظرية انتقدت بسبب تركيزها على طريقة واحدة كطريقة مثلى للتحفيز.
- دراسة ناهد طه هدفت إلى معرفة على أثر ضغط العمل على الولاء التنظيمي لدى مديري ومديرات المدارس الحكومية جنوب الأردن ثم تطوير استبانة وتوزيعها على عينة مكونة من (311) مديرا ومديرة تمّ اختيارهم عشوائيا بالطريقة الطبقيّة، واستخدمت الأساليب الوصفية للإحصاء: (متوسط حسابي، الانحراف المعياري و الأساليب التحليلية) (معامل بيرسون وتحليل تباين المتعدد) وتوصلت النتائج إلى:
- وجود فروق ذات دلالة إحصائية لمستوى الضغوط وكانت الفروق لصالح من يحملون درجة بكالوريوس فأعلى.
- تصورات مديري ومديرات المدارس الحكومية في محافظات الجنوب الأردن لمستوى ضغوط العمل جاءت بدرجة متوسطة و أنّ تصورهم لمستوى الولاء التنظيمي جاء أيضا بدرجة متوسطة (ناهد طه غضبة، 2008، ص 62).

سابعا- التعاريف الإجرائية:

1. الضغوط المهنية: Occupational Stress

يقصد بها الظروف التي يعاني منها الأستاذ في الحياة المهنية و الحياة الشخصية وبالتالي تشكل له نوع من الضغوطات و التراكمات.

2. إستراتيجية التصرف: Strategy

تتمثل في الطريقة التي يتخذها الأستاذ في التصرف أثناء مواجهة أي ضغط.

الفصل الثاني:

الضغوط

مقدمة:

يتعرض العاملون في القطاعات المهنية و الأعمال المختلفة لدرجات متباينة من الضغوط المهنية التي تؤثر على صحتهم النفسية وتنعكس على أدائهم، ومن ثم تنعكس على مدى تحقيق أهداف المؤسسة التي يعملون فيها، فالإنسان وقدرته على التعامل مع متطلبات العمل تلعب دورا حاسما في الوصول إلى أفضل النتائج إذ أنه مهما توفرت الأجهزة و التقنيات الحديثة يبقى الاعتماد الأساسي في تحقيق أهداف المؤسسة مرهونا بالعقل البشري و الناحية النفسية للإنسان الذي يعمل فيها.

مفهوم الضغوط:

ترجع كلمة "الضغط" في مفهومها اللغوي إلى صَغَطَ فقد جاء في القاموس المحيط للفيروز أبادي (ضغطه) بمعنى عصره وزوجه إلى شيء ما، و الضغط بالضم الضيق و الإكراه و الشدة (أبادي، ص 385).

و التعريف الاصطلاحي:

هي التحدي الكبير للعوامل الغير سارة لطاقة التأقلم و التكيف للفرد وتعتمد كمية الشدة اللازمة لنشأة الأمراض النفسية على تكوين واستعداد الفرد الوراثي (أحمد ماهر، 2005، ص 10).

يشير حريم (1997) إلى أن كلمة "ضغط" (Stress) ترجع إلى كلمة اللاتينية Stringere و التي تعني ينسحب بشدة Droutight وقد استخدمت كلمة "ضغوط" في القرن الثامن عشر لتعني الإكراه و القسوة و الجهد القوي، و إجهاد وتوتر لدى الفرد، أو الأعضاء الجسم أو القوى العقلية.

تعريف Greenberg: رد فعل فسيولوجي وسيكولوجي وعقلي ناتج عن استجابات الأفراد للتوترات البيئية و الصراعات و الأحداث الضاغطة (د. أبو قاسم حمدي، 2014).

تعريف Karasek هي الحالة النفسية و الذهنية و الاجتماعية التي تتاب الفرد وتشعره بالإهراق الجسدي و النفسي و الذي يصاحبه في الغالب ضيق و تعاسة و عدم الرضا. (نفس المرجع السابق).

أيضا، هو بالفعل رد فعل الجسم و الاستجابة التلقائية به، لمختلف التأثيرات و الأحداث وبعارة بيولوجية، حالة ازدياد الإثارة الضرورية للجسم لكي يدافع عن نفسه عندما يواجه الخطر. (سمير شيخاني، 2003، ص 04).

يعرفه **كورزيني Corsini** الضغوط المهنية **Occupationalstress** في قاموس علم النفس بأنها: التوتر أو الشدة التي يكبدها العمال و القائمون بالعمل و المسؤولون عنه، بسبب الضغوط عليهم لكي ينجزوا أو بسبب سخطهم على المشرفين عليهم، أو بسبب ظروف العمل الغير المناسبة أو بسبب التعب من كثرة العمل (فرج عبد القادر طه، 2010، ص 08).

للتعرف إلى الاشتقاق اللغوي لكلمة ضغط بالرجوع إلى المعاجم اللغوية نجد تعريفا للضغط منسوبا إلى ضغط الدم ويقصد به الضغط الذي يحدثه تيار الدم على جدار الأوعية، أما مفهومه الهندسي فهو القوة الواقعة على وحدة المساحات في الاتجاه العمودي عليها. (محمد أحمد إسماعيل، 2012).

وتعرف **الهنداوي** ضغوط العمل مستعينة بمعجم **The language of the heart** بأنها تجربة ذاتية تحدث لدى الفرد محل هذا الضغط اختلالا نفسيا كالتوتر أو القلق او الإحباط أو اختلالا عضويا كسرعة ضربات القلب أو ارتفاع ضغط الدم، وتختلف المواقف المسببة لضغوط العمل باختلاف مواقع الأفراد وطبيعة عملهم (نفس المرجع السابق).

يعرف أيضا: حالة يشعر فيها الفرد باختلال بين الإدراك و الرغبات (عبد الحكم أحمد، ص 16).

يعرف بارون بأنها استجابة مكيفة تتوسطها الفروق الشخصية الفردية أو العمليات السيكولوجية أو مادية مفرطة على الفرد (بارون، 1999، ص 53).

أيضا: يستخدم للدلالة على نطاق واسع من حالات الإنسان الناشئة كرد فعل لتأثيرات مختلفة بالغة القوة (فاروق السيد، 2001، ص 96).

أما ضغط العمل فيعرف بمعناه الواسع: عدم القدرة على التوافق أو ضعف التوافق بين الفرد و المواقف التي يتعرض لها في محيط عمله، حيث يدرك الفرد عدم كفايته قدراته لمواجهة متطلبات المحيط التي تشكل عبئا ثقيلا عليه (محمد حمادات، 2007).

تعرف أيضا 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 أعمالهم نتيجة تفاعل الأفراد مع بيئة عملهم التي تحوي الضغوط (د. صلاح الدين عبد الباقي، ص 283).

انتصار يوسف (1978) التي أشارت إلى أن " الضغط" يحدث عندما يتعرض الفرد لعوائق وصعوبات تستلزم منه مطالب تكيفية قد تكون وفق احتمالته (مصطفى منصور، 2003-2004).

مسببات الضغوط:

هناك عوامل كثيرة تساهم في حدوث الضغوط على الفرد في مجال عمله ويمكن

تصنيف العوامل إلى تصنيفين رئيسيين:

إحدهما يشتمل على عوامل ذات علاقة ببيئة للعمل أو العمل نفسه و الآخر يشتمل على عوامل ذات علاقة بالسمات أو كما يعرف بالعوامل الشخصية:

العوامل التي تتعلق بالعمل هي:

- متطلبات العمل ودرجة تفاوتها من مهنة إلى أخرى.ذ
- التعارض في الأدوار المطلوبة من الفرد.
- عدم وضوح المسؤوليات.
- زيادة العبئ الوظيفي (زيادة الإثارة)
- قلة العبء الوظيفي (قلة الإثارة)
- المسؤولية عن الآخرين
- غياب الدعم الاجتماعي من الزملاء.ذ
- غياب المشاركة في القرارات وعدم تشجيع الاستقلالية.
- عملية تقويم الأداء إذا أدركها الفرد بأنها غير عادلة.
- التغييرات التي تحدث من حين إلى آخر من حيث السياسة العامة للمنظمة و إعادة التنظيم فيها.

العوامل الشخصية فإنها تأتي ضمن المحاور التالية:

1. أحداث الحياة المختلفة التي تمر بالفرد بإيجابياتها وسلبياتها مثل: الزواج، الطلاق، تغيير مكان الإقامة، حالات الوفاة، العطل، التقاعد وغيرها تحمل درجات مختلفة من الضغوط تتراوح بين (100-11) (100 حالة وفاة شخص عزيز إلى 11 حالة المخالفات القانونية البسيطة كما جاء في مقياس التوافق الاجتماعي).

2. الفروق الفردية في درجة التفريغ أو التخلص من التوتر، وتدخل ضمن ذلك درجة القدرة على ترك هموم العمل في المكتب مع نهاية الدوام وتنمية أنشطة أو هوايات تنسى الفرد تلك الهموم.
3. نمط الشخصية حيث يمكن تصنيف الأفراد إلى نمطين: أحدهما أكثر تقابلية لضغوط العمل بسبب رغبته في إنجاز أكبر عدد من المهام في أقصر وقت ممكن و المبالغة في طموحاته وكأنه يسابق الزمن، هذا النمط الذي يعرف بنمط أ (Type A) يكون على عكس النمط ب (Type B) الذي يتميز بالثقة و الهدوء و يأخذ الأمور ببساطة أكثر ويأخذ وقته في التعامل مع الأمور التي تواجهه.
4. مركز التحكم **Pocus Of Control** يتعلق بمدى اعتقاد الفرد في مدى تحكمه وسيطرته على الأحداث المحيطة به، و الفرد الذي يتصف بأنه داخلي يعتقد بأنه أكثر تحملا في الأحداث من حوله، بينما نمط مركز التحكم الخارجي يعتقد بأن ما يحدث له خارج عن نطاق سيطرته، وقد بينت الدراسات أن ذوي التحكم الخارجي أكثر عرضة لضغوط العمل و الشعور بالإحباط و المرارة.
5. قدرات وحاجات الفرد ومدى توافقها مع متطلبات المنظمة، هذا التوافق الذي يحقق للفرد من خلال تحقيق حاجات الفرد وشعوره بكفاءاته و أهليته للقيام بالعمل المطلوب منه، وهذا بدوره يؤدي إلى تقليل معاناته من ضغوط العمل. (أستاذ دكتور علي حمدي، سيكولوجية الاتصال وضغوط العمل، القاهرة، دار الكتاب الحديث، طبعة جديدة، منقحة ومزودة، سنة 2012م، ص 172 إلى 174، 2012)

النتائج المترتبة على الضغوط:

بسبب المصادر المختلفة للضغوط فإن الأفراد يتعرضون لها بشكل أو بآخر ونظرا لوجود الاختلافات الفردية فإنهم يتباينون في مواجهتها، ويمكن تصنيف النتائج أو الآثار السلبية لضغوط العمل كالتالي:

- أ. **الحالة الصحية:** تسمى الضغوط بالقاتل الصامت **The Silent Killer** وتكون وراء مشكلات الصداع و إصابات المعدة و أمراض القلب و التهاب المفاصل.
- ب. **الحالة النفسية:** نظرا لكون الجسم كنظام متكامل فإن أي خلل جسدي من شأنه التأثير على الجانب العقلي أو النفسي، فالفرد الواقع تحت الضغوط يوصف بأنه سريع التحول في مزاجه وانفعالاته، لديه تقدير منخفض للذات، غير راض عن عمله، ويتبنى اتجاهات سلبية نحو عمله.
- ت. **الأداء في العمل:** من المعروف أن تأثير الضغوط (الاستثارة) يأخذ شكل حرف لا بالمقلوب، أي أنّ الأداء العالي يرتبط بدرجة معتدلة من الضغوط، ومع ذلك فإنّ هذه النتيجة مفتوحة لكثير من الجدل من جانب الباحثين، حيث يرون أن يوضع بالاعتبار الموقف و الفرد و المهمة المطلوب إنجازها عند تحديد العلاقة بين الضغوط و الأداء، ومع ذلك فقد بينت الدراسات ارتباط الضغوط بالغياب وترك العمل و اللجوء إلى المهدئات، ومن المناسب هنا التطرق إلى حالة نفسية تعرف بالاحتراف النفسي **Burn-out** تتولد نتيجة التعرض المستمر للضغوط. (نفس المرجع السابق).

عناصر الضغوط :

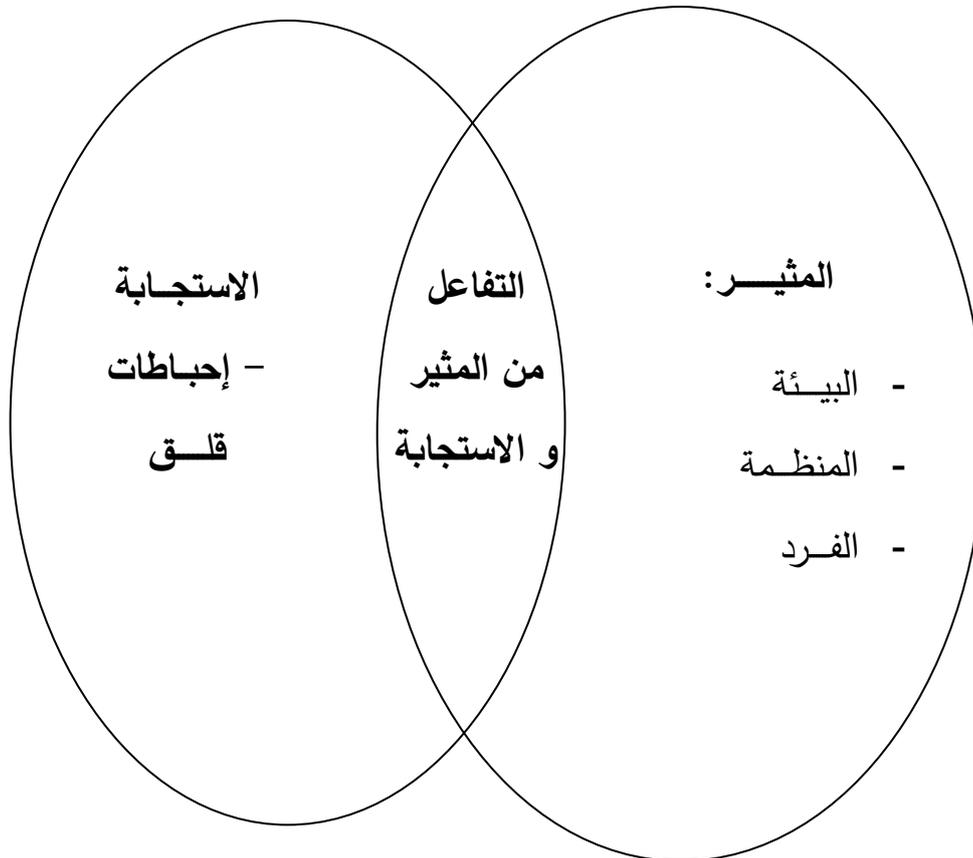
يرى " سيزلاجي ولاس" أنّ الضغط عبارة عن تجارب داخلية تخلق وتولد عدم توازن النفسي أو الفيزيولوجي للفرد وهي تكون نتيجة لعوامل في البيئة الخارجية (المنظمة أو الشخص) وهذا يعني كما يرى سيزلاجي وولاس أنّه يمكن تحديد عناصر الضغوط بـ 3 عناصر رئيسية للضغوط في المنظمة هي:

- عنصر المثير
- عنصر الاستجابة.
- عنصر التفاعل.

ويمكن توضيح هذه العناصر كما يلي:

1. **عنصر المثير:** يشمل على الضغوط أو المؤثرات الأولية الناتجة عن مشاعر الضغوط وقد تأتي هذه العناصر من البيئة أو المنظمة أو الأفراد¹.
2. **عنصر الاستجابة:** يمثل في ردود الفعل الفيسيولوجية و النفسية و السلوكية التي يبديها الفرد أثناء تعرضه لمجموعة من المثيرات مثل: القلق².
3. **عنصر التفاعل:** تفاعل بين العوامل المثيرة و العوامل المستجيبة.

شكل رقم (01) يمثل نموذج أنواع الضغوط



المصدر: Sgilagy et waflace

¹ - مبارك بن فالح الدوسري، 2010

² - د. صلاح الدين عبد الباقي، 2001.

أنواع و أغراض الضغط:

حددها نرسيلي تميزا مهما بين الضغط الضار و الضغط المفيد، حيث يمكن أن يجعل الضار الشخصي يشعر بأنه عاجزا ومحبطا ومغيب الرجاء، كما أنه يمكن أن يسبب أيضا أدنى بدنيا بالإضافة إلى الأذى النفسي وهناك أنواع أخرى من الضغوط مفيدة وتمنح شعورا بالإنجاز و الرضا و النجاح و الصحة.

ومن أنواع الضغوط نذكر: ضغط الناس- ضغط المال- ضغط وقت الفراغ وضغط العمل (نيسك إيبو، 2005، ص 21).

كما يميز علماء السلوك نوعين من الضغوط داخل بيئة العمل على النحو:

1. ضغط البناء : Constructive Storrs

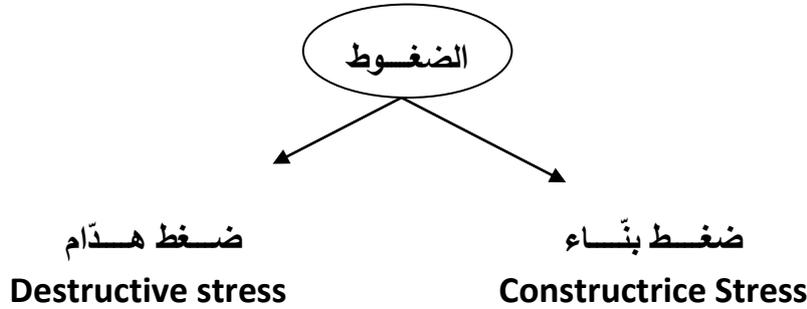
وهو الضغط الذي يدفع الفرد بيئة العمل الى زيادة المجهود محاولة التطوير و التجديد، إعادة تنظيم الوقت و الجهد.

2. ضغط هدام : Destructive Stress

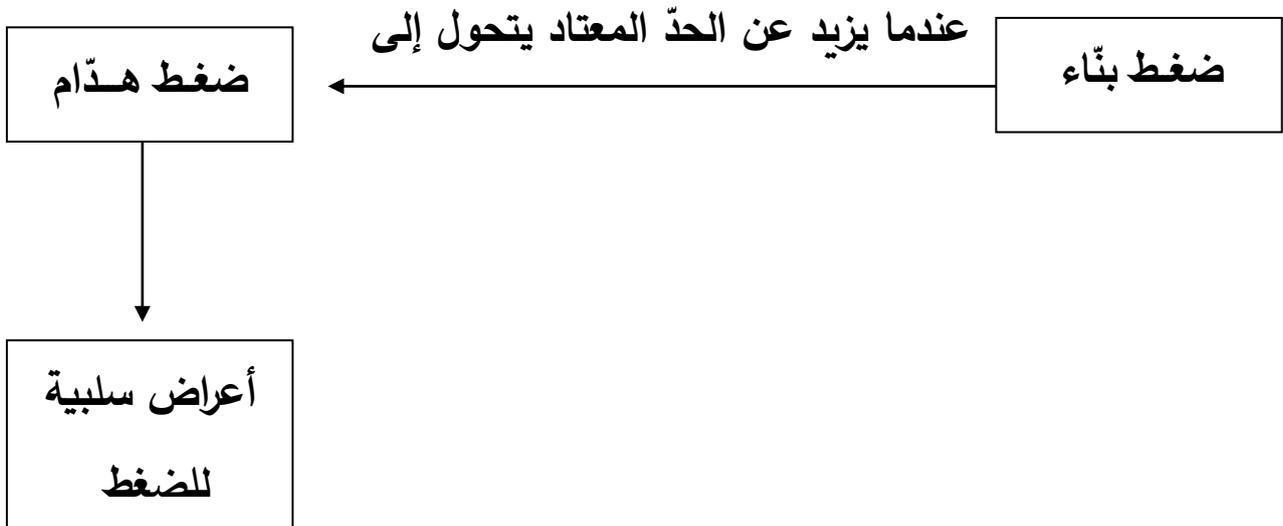
وهو الضغط الذي يؤدي إحباط الفرد و اليأس، و الأداء المنخفض للأفراد داخل بيئة العمل، أو اللامبالاة.

شكل رقم 02: يمثل نموذج سيزلاجي وولاس لعناصر ضغوط العمل

أنواع الضغوط:



ومع ذلك، توجد علاقة بين شدة الضغط داخل بيئة العمل ونوعه، فمن المتوقع عند زيادة شدة الضغط البناء عن الحد المعتاد أن يتحمّله الفرد بالمنظمة يتحول إلى ضغط هدام وتظهر ما يعرف بالأعراض السلبية للضغط **Stress Sampots**



1. أعراض عضوية: Physiological

تظهر في صورة عدد من أعراض العضوية أهمها:

- صداع.

- ارتفاع ضغط الدم.
- الأرق.
- قرح¹.

2. أعراض نفسية: Psychological

تظهر في صورة عدد من الأعراض النفسية أهمها:

- عدم الاستقرار النفسي
- العصبية.
- قلق مزمن
- توتر²

3. أعراض سلوكية: Behavirel

تظهر في صورة عدد من الأعراض السلوكية أهمها:

- علاقات متوترة داخل العمل.
- مشاكل في الأداء.
- إفراط في التدخين³.

مصادر ضغوط العمل:

- تتصل مصادر الضغوط في:

1. التنظيمية:

بسبب الهيكل الإداري وتفاوت الخبرات والدرجات الوظيفية وصلاحياتها ومسئولياتها

¹ - د. طارق طه، 2008.

² - نفس المرجع السابق

³ - نفس المرجع السابق

وامتيازاتها.

2. الجماعية:

بسبب الثقافة الغالبة على الأفراد ودرجة الاتصال بين أفراد المؤسسة.

3. الفردية:

متفاوتة من إنسان لآخر حسب موقعه ومسؤولياته وقدراته النفسية والبدنية على تحمل أعباء العمل (موقع: إد أرابيا ED ، PDF).

المقاربة النظرية لضغوط العمل:

تعددت النظريات التي اهتمت بدراسة الضغوط، حاولت تفسير كونها من أهم تلك النظريات ما يلي:

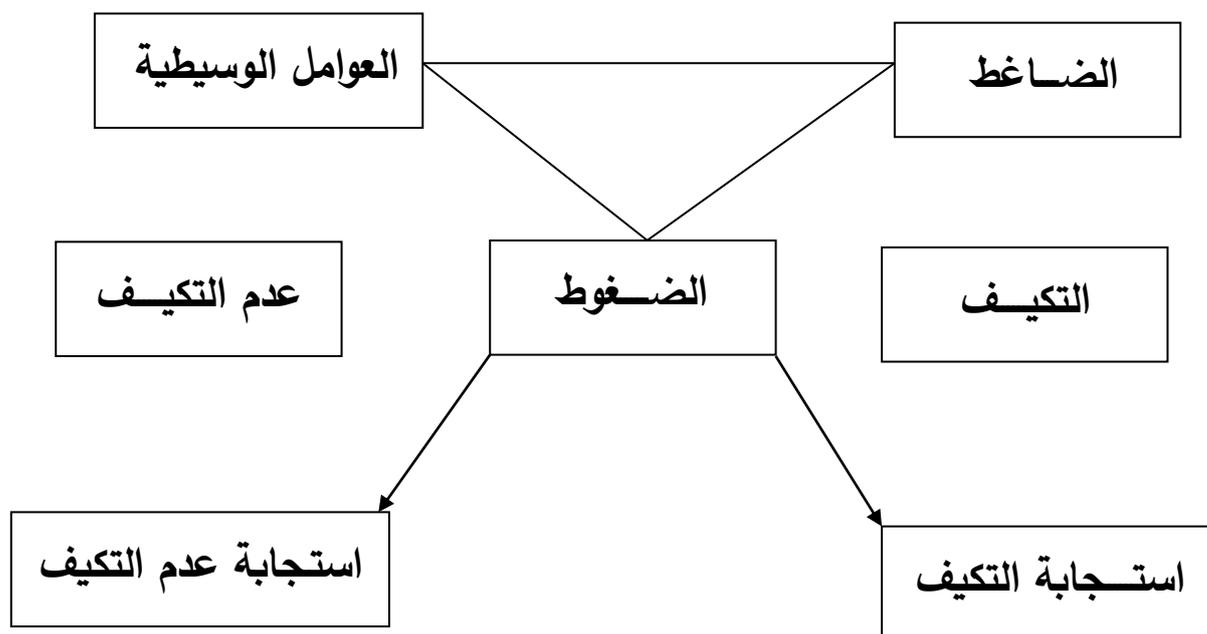
1. نظرية " هانز سيللي "

كان تفسيره للضغط فيزيولوجي بحثًا بحكم تخصصه كطبيب من مسلمة مفادها: أن الضغط متغير تابع وليس مستقلا وعدة استجابة لعامل ضاغط Stress ومن خلال ذلك يمكن معرفة وضع الشخص وتميزه على أساس نوعية استجابته للبيئة الضاغطة.

فالشخص هنا يستجيب لبيئة الضغط بنمط معين من الاستجابة يمكن الاستدلال من خلالها على أنّ الشخص وقع تحت تأثير عامل بيئي مزعج، وهناك اعتبر "سيللي" أن أعاد الاستجابة الفيزيولوجية للضغط عالمية مشتركة بين جميع البشر وهدفها هو المحافظة على الحياة الطبيعية المتوازنة (فاروق السيد، 2001، ص 99).

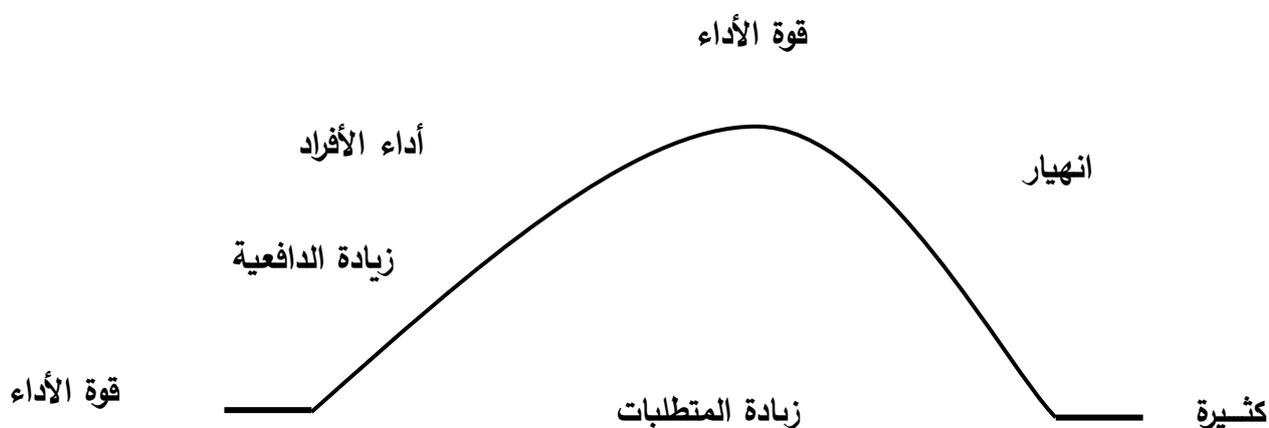
ويمكن تلخيص محتوى هذه النظرية في الشكل التالي:

شكل رقم 03: يمثل تخطيط عام لنظرية سيالي



2. نظرية " هب": في هذه النظرية درس "هب" العلاقة بين الأداء الخاص بالمدير و المتطلبات الملقة على عاتقه من ضغوطات العمل، فوجد أن الأداء يتأثر بمقدار متطلبات الأفراد (قلة وكثرة) حيث أكد " هب" أن العمل ذو المتطلبات القليلة يؤدي إلى الملل، و أنّ الزيادة في المتطلبات تعتبر نوعاً من الحوافز و المنشطات ولكن هذه المتطلبات لو زادت على قدرة الفرد في الاستجابة لها و التوافق معها، فإنّها تؤدي إلى مستوى عال من القلق، و بالتالي تقل قدرة الفرد على التركيز، وتقل قدرته على الأداء بوجه عام، وقد تؤدي الزيادة المستمرة في المتطلبات والزائدة عن قدرات الفرد إلى التعب وفقدان الرغبة في الأداء ككل، وبالتالي تؤدي إلى الإنهاك النفسي، وما يتبعه من أعراض كالانطواء و الإثارة لأنفه الأسباب وعدم القدرة على الأداء.

شكل رقم 04: نموذج هب في الضغوط



3. نظرية موارد:

في هذه النظرية ربط العالم موارد بين مفهومي الحاجة و الضغط على اعتبار أنهما مفهومان أساسيان، فالأول يمثل المحددات الجوهرية للسلوك، أما الثاني الذي هو الضغط فيمثل المحددات المؤثرة و الجوهرية للسلوك في البيئة وبهذا يعرف الضغط بأنه صفة لموضوع بيئي أو لشخصي تيسر أو تعوق جهود الفرد للوصول إلى هدف معين، وفي هذا الشأن نجده يميز بين نوعين من الضغوطات فالنوع الأول أسماه: ضغط بيتا **Beta Stress**.

ويشير إلى دلالة الموضوعات البيئية و الأشخاص كما يدركها الفرد، أمّا النوع الثاني فأسماه ضغط ألفا (**Alpha Stress**) ويشير إلى خصائص الموضوعات ودلالاتها كما هي وحتى نستطيع التمييز بين الضغط فقد أوضح "مواري" أنّ سلوك الفرد يرتبط بالنوع الأول ويؤكد على أن الفرد بخبرته يصل إلى ربط موضوعات معينة بحاجة يعينها، و أطلق هذا المفهوم تكامل الحاجة، و إذا حدث تفاعل بين الحافز و الموقف و الحاجة النشطة فسيظهر ضغط ألفا حسب تعبير (مواري).

4. نظرية لازاروس 1970 Lazarus

تعرف بنظرية (التقدير المعرفي) وقد نشأت نتيجة الاهتمام الكبير بعملية الإدراك و العلاج الحسي الإدراكي، و التقدير المعرفي هو مفهوم أساسي يعتمد على طبيعة الفرد، حيث إن تقدركم التهديد ليس مجرد إدراك مبسط للعناصر المكونة للموقف، ولكنه ربط بين البيئة المحيطة بالفرد وخبراته الشخصية مع الضغوط وبذلك يستطيع الفرد تفسير الموقف.

و العوامل الخارجية الخاصة بالبيئة الاجتماعية، و العوامل المتصلة بالموقف نفسه وتعرف " نظرية التقدير المعرفي"، " الضغوط" بأنها تنشأ عندما تناقض بين متطلبات الشخصية للفرد وقد يؤدي ذلك إلى تقييم التهديد إدراكه في مرحلتين هما:

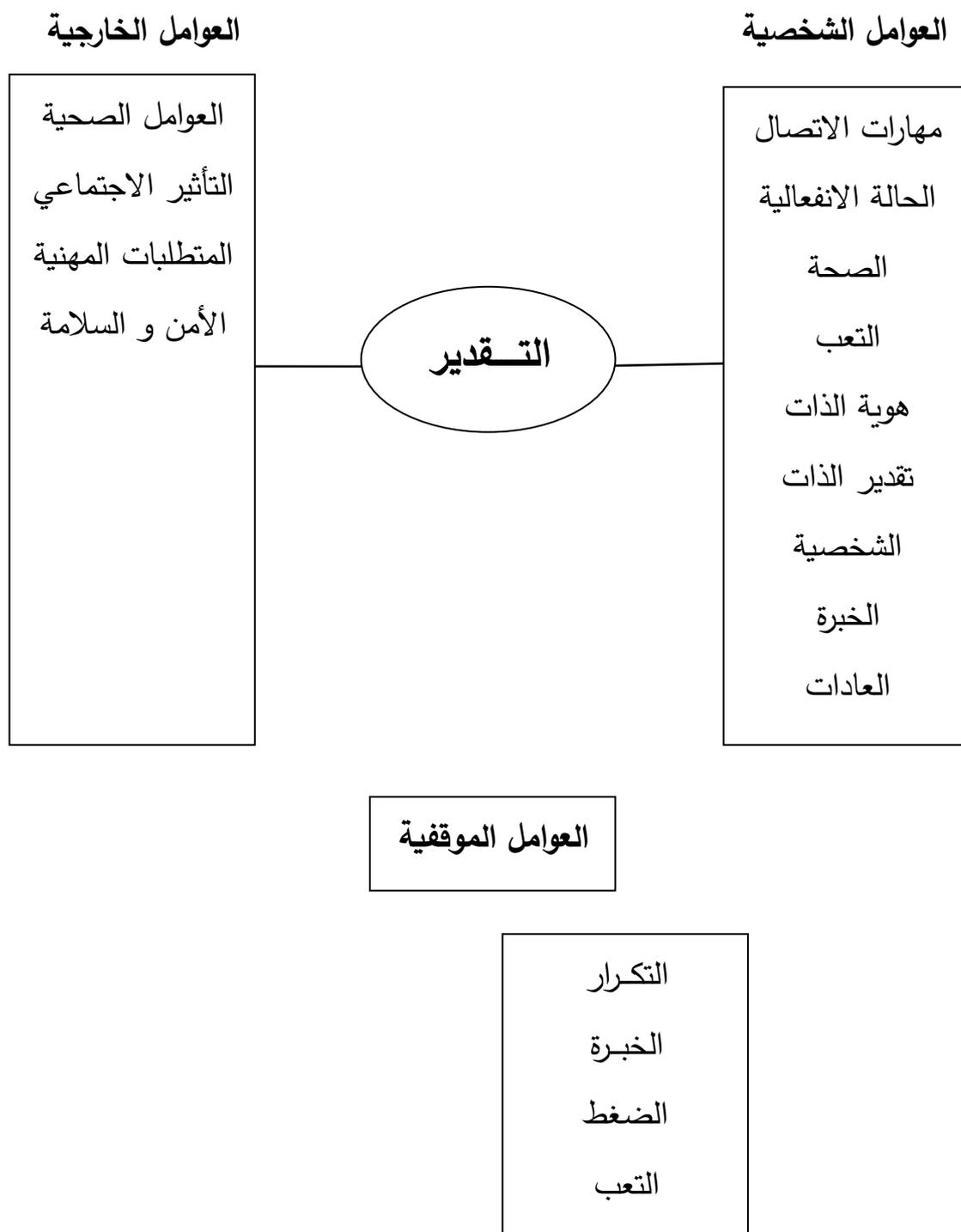
المرحلة الأولى: وهي الخاصة بتحديد وعرفة أن بعض الأحداث في حد ذاتها شيء يسبب الضغوط.

المرحلة الثانية: وهي التي يحدد فيها الطرف التي تصلح للتغلب على المشكلات التي تظهر الموقف.

يمكن تلخيص محتوى هذه النظرية في الشكل التالي:

شكل رقم 05 يمثل نظرية لازاروس

لازاروس



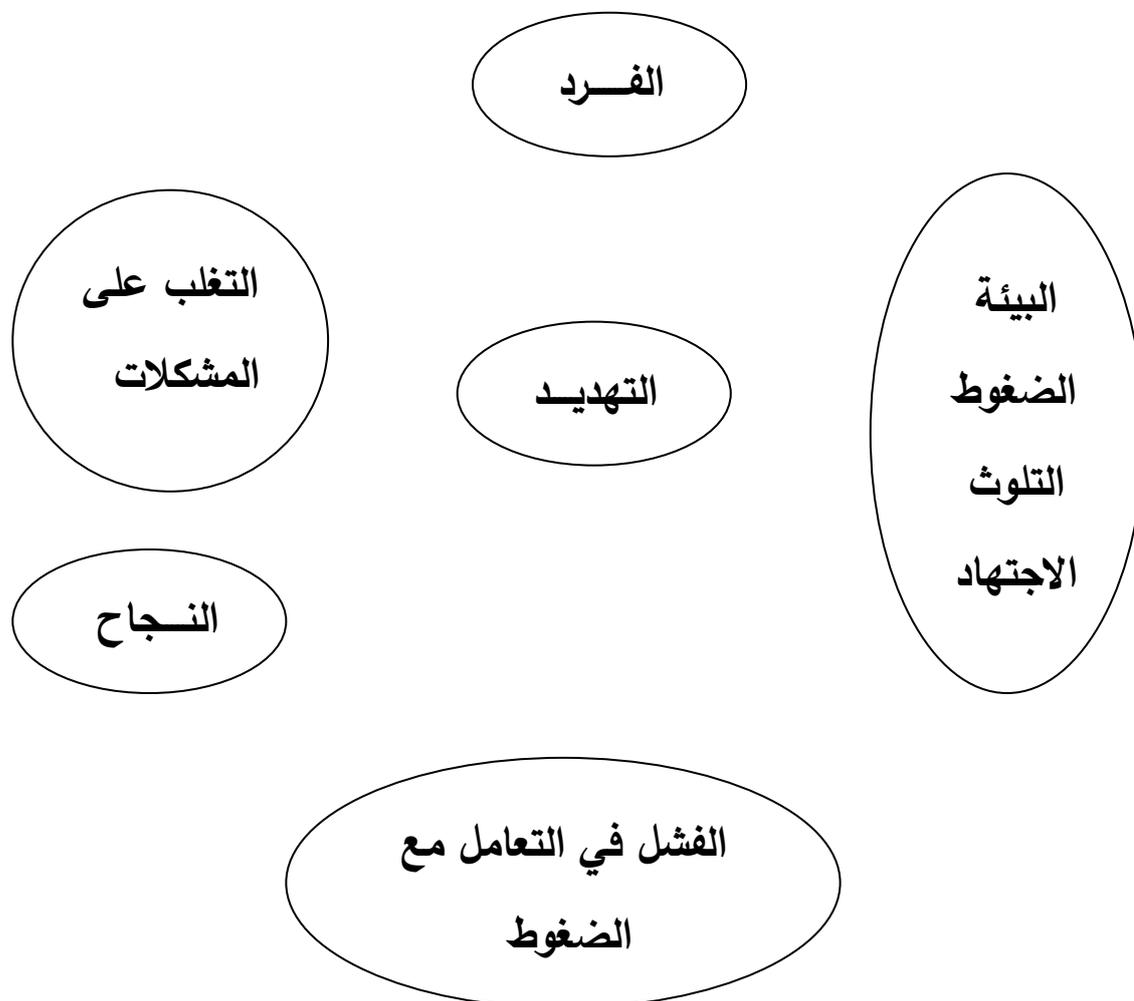
5. نظرية كوبر:

أراد أن يوضح تأثيرات الضغوط على الفرد و أسباب ذلك، فأرجع مصدر الضغوط الى بيئة الفرد بما تلقيه من تهديد على حاجته، وبما تشكله من خطر على أهدافه في الحياة، وهذا الشخص يشعر بحالة الضغط، فيحاول استخدام بعض الاستراتيجيات للتوافق مع الموقف.

و إذا لم ينجح في التغلب على المشكلات، واستمرت الضغوط لفترات طويلة فإنّ هذه الضغوط ستؤدي إلى توليد بعض الأمراض (قلبية وعقلية)، وتؤدي إلى زيادة القلق وانخفاض تقدير الذات.

ويمكن تلخيص محتوى هذه النظرية في الشكل التالي:

شكل رقم 06: يمثل نموذج كوبر



كخلاصة لما تمّ عرضه يمكن تعريف ضغط العمل على أنه جملة من ردود الأفعال النفسية و الجسمية الغير المتكيفة مع المواقف المختلفة التي تواجه الفرد داخل محيط العمل و التي تعكس ضعف الفرد في مقاومتها أو التكيف معها.

الفصل الثالث:

الاستراتيجيات التعامل

مع ضغوط العمل

لقد أصبح الاهتمام بكيفية حل المشكلات و التعامل مع الضغوطات و التصدي لها و التدريب عليها هدف من أهداف التربية الحديثة، الأمر الذي دفع الباحثين إلى الاهتمام بدراسة كيفية مواجهة الأحداث و المواقف الضاغطة واحتوائها والتكيف معها، واستقصاء العوامل المرتبطة بها وبهذا تمثل استراتيجيات التكيف مع الأزمات و المواقف الضاغطة و التكيف و التوافق معها أحد الملامح الأساسية للسلوك التكيف و الشخصية، كما أنه يوجد عدة مصطلحات لهذا المفهوم، ومن أشهر التسميات نجد **Coping** في اللغة الإنجليزية و في اللغة العربية هناك من يستعمل:

- أساليب التكيف.
- إستراتيجية التعامل.
- استراتيجيات المواجهة.
- أساليب مواجهة الضغوط.
- استراتيجيات التصرف.

تطور إستراتيجية التصرف:

بدأ الاهتمام بدراسة موضوع استراتيجيات التعامل مع الضغوط النفسية منذ الستينات، وتعد دراسة " مورفي 1962 Murphy" كما ورد في لازاروس من أوائل الدراسات التي استخدمت مصطلح التعامل مع الضغوط وذلك للإشارة إلى الأساليب التي يستخدمها الفرد في تعامله مع المواقف المهددة بهدف السيطرة عليها.

إن هذا المفهوم ينتمي إلى سياق جد محدود يعود أصله للتيارات العديدة و المختلفة كما أن تصور عملية التعامل **Coping** كاستجابة للتوتر، وكإستراتيجية تكيف يستعملها المرء لمواجهة التهديدات المختلفة الناجمة عن المحيط الخارجي أو عن الانفعالات الداخلية فعلى

سبيل المثال المواجهة بالهروب، أو المواجهة بالتجنب الناتج على الخوف أو الهجوم الناتج عن الغضب.

ومن هذا المنظور تشكل استراتيجيات التعامل مجموعة من السلوكيات المكتسبة عبر السلالة البشرية أمام التهديدات الحيوية وتستعمل تفاضليا حسب الموقف، و الذي تطور بدوره مع النصف الثاني من القرن التاسع عشر معتمدا في ذلك على البيولوجية وعلم النفس الحيوان، ومن جهة أخرى تشكل إستراتيجية التعامل إرثا من ميراث علم النفس الأنا ويجب الرجوع إلى الأعمال التي تناولت تصنيف آليات دفاع الأنا التي تطرق إليها باحثون مختلفون بغاية إيجاد التوابث التي تمكن من التمييز بين الأفراد بصفة مستقرة.

تعريف الإستراتيجية:

بأنها تحديد الأهداف الأساسية الطويلة الأمد المنظمة وتبني مجموعة من الأفعال وتخصيص الموارد الضرورية في سبيل تحقيق تلك الأهداف. (دمؤيد سعيد السالم، 2000، ص 77).

كما يمكن تعريفها أيضا بأنها خطط و أنشطة المنظمة التي يتم وضعها بطريقة تضمن خلق درجة من التطابق بين رسالة المنظمة و أهدافها (نفس المرجع).

أيضا هي مجموعة السياسات و الأساليب و الخطط و المناهج المتبعة من أجل تحقيق الأهداف المسطرة في أقل وقت ممكن وبأقل جهد مبذول (رحاب حسين، 2018).

مفهوم إستراتيجية التصرف:

يرجع أصل كلمة كوبين غالى اللغة الانجليزية هي مشتقة من فعل **Tocope** وتعني القدرة على التعامل بسهولة مع البيئة و الظروف الصعبة، في حيث أشارت

Marie Christine Albert إلى مصطلح الكوبينغ بأنه تكيف ودفاع وتجاوز و أصبح هذا المصطلح متداولاً كونه بمثابة عملية التحكم وعامل استقرار وتسيير المواقف المقلقة.

كما تعرف " هناء شويخ" استراتيجيات المستخدمة لمعالجة المشكلات الفعلية أو المتوقعة، وما ينتج عنها من انفعالات سلبية **Online MBA**.

مفهوم المواجهة لغة:

يعرف "بيرلين وسوكلر" المواجهة بأنها مصطلح مبني على الفعل الإنجليزي **To copwith** الذي يعني تدبر الأمر ومواجهة الموقف، إلا أن هذا المصطلح الإنجليزي صعب ترجمته الى اللغات الأخرى، ففي الفرنسية مثلاً تستعمل كلمة **faire avec** أو **faire face** وتعني " التعامل مع" ولم يختلف الأمر في الترجمات العربية التي تعددت بدورها وتنوعت ولم تستقر على ترجمة موحدة، حيث نجد البعض ترجمه " المواجهة" منهم: (يوسف السيد، 1993) و (عبد المعطي، 1994) مفهوم التكيف كما ترجم المفهوم أيضاً بالمقاومة، وقد استحسّن البعض الإبقاء على الكلمة الأصلية **Coping**.

مفهوم المواجهة اصطلاحاً:

أشارت بولهان و آخرون إلى أن الأنجلوساكسونيين (قبائل سكنت بريطانيا في القرن الخامس و السادس) وظفوا مصطلح تحت ما يسمى استراتيجيات المواجهة (**Coping**) فيما استعمل الفرنسيون استراتيجيات التوافق **Stratégie Ajustement**.

يعرف كل من لازاروس وفولكمان المواجهة بأنها: مجموعة الجهود المعرفية و السلوكية الموجهة للسيطرة و التقليل و التقبل للمتطلبات الداخلية و الخارجية التي تهدد وتتعدى موارد الفرد.

ويذهب (فليشمان، 1984) إلى تعريف المواجهة بأنها: استجابة معرفية تخفض أو تقضي على الضيق النفسي، أو الضغوط، كما عرّفها لازاروس ولوني " بأنها مجموعة السياقات التي يضعها الفرد بينه وبين الحدث المدرك على أنه ضاغط، من أجل التحكم أو التقليل أو التقليل من حدة تأثير هذا الأخير على صحته النفسية و الجسمية.

عرف أيضا بولهان وكينتار بأنها مجموع السيرورات التي تتوسط الفرد في حد ذاته و

الحادثة المدركة كتهديد من أجل التحكم فيها أو الانقراض من أثرها على الرفاهية الجسمية و النفسية.

يعرف عبد القادر فهمي الإستراتيجية، علم وفن استخدام الوسائل و القدرات المتاحة في إطار عملية متكاملة يتم إعدادها و التخطيط لها، بهدف خلق هامش من حرية العمل يعين صناع القرار على تحقيق أهداف سياستهم العليا في أوقات السلم و الحرب (عبد القادر فهمي، 2009).

يعرف خليل حسين بأنها: التعبئة العقلانية المبنية على قواعد التخطيط العلمي و القدرة على التنبؤ للموارد القومية واختيار الوسائل المناسبة من أجل تحقيق الأهداف القومية واختيار الوسائل المناسبة من أجل تحقيق الأهداف القومية في مرحلة زمنية (حسين خليل، 2013).

تعريف عامر مصباح بأنها مجموعة الأفكار المعبرة عن وجهة نظر الدولة، و المتعلقة بالوسائل و القواعد الأساسية و المتضمنة لطبيعة الحرب و الأسس الجوهرية لإعداد الدولة و الوسائل العلمية القائمة على الاستخدام الأمثل للقوى و المصادر القومية المختلفة لتحقيق أهداف الأمن (عامر مصباح، 2010)

عرّفها " كانون Canon" على أنها القرارات الموجبة للتصرف و التي تحتاجها

المنظمة تنافسا لتحقيق أغراضها (موقع الكتروني PDF، الإستراتيجية والهيكلية)

وصفت (شويتزر ودانترز) المواجهة كأسلوب لتحديد الطريقة التي يحقق بها الفرد توافقه أمام المواقف الصعبة التي تعترضه.

أشار "سلومون" و آخرون: المواجهة تتألف من المعارف و السلوكيات التي يستعملها الفرد لتقييم وتقليل الضغط وتعديل وخفض التوتر.

نستخلص أنّ استراتيجيات التعامل هي مختلف الأساليب السلوكية و المعرفية (الإيجابية و السلبية) التي يستخدمها الفرد عند مواجهته المواقف الضاغطة، مهما كان مصدره ومهما كانت طبيعته، و أنّ هذه الأساليب تكون مركزة إما على مصدر المشكلة أو على الجوانب الانفعالية للمشكلة.

الفرد من وقت لآخر حسب الحالة النفسية و الشعورية، التي يكون عليها الفرد خاصة عندما تكون حالة الضغط مفاجئة.

مبادئ الإستراتيجية:

تعتمد الإستراتيجية على المبادئ التالية:

- وضع كافة الأهداف التي سيتم تحقيقها، وتعتبر المبدأ الأول من مبادئ الإستراتيجية.
- الحرص على أن تتميز الإستراتيجية بالمرونة، أي أن تكون سهلة التطبيق في بيئة العمل.
- تعد الإستراتيجية وسيلة من الوسائل المساندة لوظيفة التخطيط الإداري.
- يجب أن تكون الإستراتيجية شاملة، ومتكاملة أي لا تغفل أي جزء من أجزاء الخطة التي سيتم تنفيذها (مجد خضر، 2016).

العوامل المؤثرة في تحديد استراتيجيات التصرف:

يختلف الأفراد في استخدام استراتيجيات المواجهة في الاستجابة للأحداث الضاغطة، وهناك عوامل عدة تؤثر في اختيار إستراتيجية المواجهة تتضمن ما يلي:

1. المتغيرات الشخصية:

- مركز الضبط.
- تقدير الذات.
- نمط الشخصية.
- الصلابة النفسية.

2. العوامل الموقفية:

- طبيعة الموقف وخصائصه
- المساندة الاجتماعية

3. المتغيرات الديمغرافية

- العمر واستراتيجيات المواجهة.
- المستوى الاقتصادي و الاجتماعي و الثقافي

(أنواع إستراتيجية التصرف PDF <http://www.psyco-dz.inf>)

نماذج والنظريات المفسرة للمواجهة:

هناك عدة نظريات ونماذج حاولت تفسير المواجهة، لعل من أهمها:

1. النموذج الحيواني: Le modèle animal

أشارت بولهان وبوجوا (Pulhan Et Bourjois) إلى أن أتباع هذا النموذج تأثروا بفكرة داروين حول مبدأ الصراع من أجل البقاء وبناتج أبحاثه التي أجريت على الحيوانات،

إذ يعتبر نموذج المواجهة استجابات فطرية وسلوكية أو مكتسبة بعد التهديد الحيوي للبقاء ومثال على ذلك، تجربة الفئران التي تعلمت الهروب بسرعة من الغرفة التي تتعرض لصدمة كهربائية إلى غرفة ثانية لا يحتوي على صدمة، وترتكز المواجهة أساس في هذا النموذج على مجموعة من الميكانيزمات صنفها شويتزر ودانترز (Schweitzer et antzer,1994) إلى مجموعتين هما:

أ. ميكانيزمات التجنب أو الهروب، تستعمل في حالة الخوف أو الفرع.
 ب. ميكانيزمات المواجهة و الهجوم، تستعمل هذه المواجهة في حالة الغضب ويرى دانترز (Dantzer, 1989) أن معيار نجاح إستراتيجية المواجهة يتمثل في خفض أو التحكم في النشاط الفيسيولوجي الذي يترتب على هذه الوضعية.

وينظر هذا التناول إلى مصطلح المواجهة، حسب ميلر (Miller, 1980) على أنه سيرورة (Prosses) تتكون من السلوكيات المتعلمة ذات الفعالية في تخفيض مستوى الاضطرابات و التخفيف من حدته من خلال الوصول إلى إزالة أو إلغاء خطر معين ويلاحظ أن هذا النموذج اقتصر على هدف المواجهة في محاولة البقاء وذلك بالتقادي أو الهروب فهذه المقاربة بين المواجهة الحيوانية والمواجهة الإنسانية غفلت عن جوانب أخرى و أبعاد في منتهى الأهمية للمواجهة وفي هذا الصدد يرى كل من فولكمان ولازاروس " أن البحوث تستند إلى النموذج الحيواني للضغط، و المراقبة ترتكز أساسا وبصفة عامة على ما يسمى بالسلوك التجنبي وسلوك التقادي وعلى سلوك الهروب و الفرار، وهو الشيء الذي لا يمكننا من الكشف عن بقية الاستراتيجيات التي يتضمنها مصطلح المواجهة (Schweitzer et dontzer, 1994, 102)

2. النموذج الاجتماعي:

درست نظريات علم النفس الاجتماعي أساليب المواجهة الفردية و الجماعية، انطلاقا من إحساس الفرد بالنقص، هذا الأخير يؤثر بقوة في سلوك الفرد، الأمر الذي يدفعه إلى نوعين من التصرفات تتمثل في تقبل أو رفض الواقع، ويتحقق هذا أن التصرفات في استراتيجيات عدة، تتعلق بقدرة الفرد ودرجة طموحه و المكتسبات الجماعية و الوفاء للجماعة و أفرادها، ومن بين هذه الأساليب الدفاعية الاجتماعية ما يلي:

- **التطابق Conformité**: وهو سلوك يوحى بتطابق وتوافق الفرد مع القيم الاجتماعية الخاصة بالبيئة من دون نقد أو إعادة النظر فيها بهدف إرضاء الآخرين، فلا يظهر سلوكا مناقضا لما اتفق عليه.
- **الهروب (fuite)** يتميز هذا السلوك بالانسحاب أو الاستسلام ورفض التحدي فيبتعد عن المقارنة بالغير وتجنب الألم، ما يسمح له بالحفاظ على الصورة الإيجابية للذات، ويتميز الفرد الذي يتخذ هذا الأسلوب بالخضوع الناتج عن العجز أو فرض الذات، وتقديم التبريرات، كما يتسم بالسلوك السلبي المبني على الحقد و تأنيب الآخرين، مع الاستعمال الفوضوي للطاقة الفردية وفقدان احترام النفس.
- سد العجز ويقصد به محاولة الفرد تجاوز العز و العوائق بالوصول إلى مستوى الآخرين، و بالتالي التأكيد على القيمة الخاصة به.
- التعويض ويكون بإدخال عوامل جديدة و السعي إلى فرضها في الجماعة وجعلها مقبولة، ولقد أعطى هذا النموذج بعدا آخر للمصطلح المواجهة ، وهو كيف للفرد أن يتكيف في محيطه الاجتماعي؟ ذلك إما بالتنازل و إما بالتخلي و إما بالتبني لكل ما يدور حوله من قيم وضوابط، و التي تكون على شكل متطلبات دورية ممارستها الفرد رغبة في الحصول على مكانته الاجتماعية.

3. النموذج الفينومينولوجي:

يعتبر التعاريف الذي قدمه لازاروس (Lazarus, 1966) حول مصطلح المراجعة الذي ركز فيه على وجهة نظر فينومينولوجية، قفزة نوعية ومهمة في مجال تحديد مفهوم المواجهة، حيث أضاف البعد السلوكي في تعريفه، كونه يرى أنّ سمات الشخصية تبدي وحدها عجزا على تقديم الطريقة التي يواجه بواسطتها الفرد الضغوط (Dantchev)

واستعمل لازاروس Lazarus مفهوم المواجهة من جعل عناصر الشخصية و الأساليب السلوكية معا محل مواجهة وضعية الضغط، إذ يمكن للمواجهة أن يعدّ نشاط، كما يمكن أن تمكن في الأنساق المعرفية، و إذا كانت المواجهة في نظره تتمثل في مجموعة الاستراتيجيات التي يستخدمها الفرد في مسايرة متطلبات الحياة فإنّ ما يمكن استخلاصه هو أنّ المفهوم يظهر مجموعة متناقضة غير متجانسة من المعارف و المواقف السلوكية، و القدرات السيكولوجية و الدفاعات النفسية المستعملة في وقت واحد، باعتبارها عناصر من استراتيجيات كيفية لمواجهة متطلبات الداخلية و الخارجية.

وقد قدم بعد ذلك كل من فولكمان ولازاروس (Folkman et Lazarus) تعريفا آخر في المنظور نفسه لمصطلح المواجهة، حيث اعتبر مجموعة من الجهود السلوكية و المعرفية في حالة تغير مستمر تهدف الى معالجة المتطلبات الداخلية و الخارجية، خاصة تلك التي تشكل عبئا يفوق إمكانيات وقدرات الفرد (ص 141) يكشف لنا هذا التعريف عدة خصائص للمواجهة وهي:

أولاً: أنّ عملية المواجهة تستلزم شروطا معينة من الضغط النفسي الذي يتطلب تحررا معينا، ويكون إمّا ذهنيا و إمّا سلوكيا، وهو ما يميز المواجهة على السلوكيات الأوتوماتيكية التي لا تتطلب بذل جهد.

ثانياً: عملية المواجهة هي عملية متغيرة باستمرار أي مواجهة، فتكرار الحدث الضاغط لا يستلزم الإستراتيجية نفسها أي أنها ليست سمة كما يراها المنهج التحليلي.

ثالثاً: أنّ الهدف من عملية المواجهة هو معالجة المتطلبات الداخلية و الخارجية خاصة، هذا يعني أن المواجهة عبارة عن سيرورة، فالفرد ملزم بمسايرة بيئية باستمرار، وذلك باستعمال استراتيجيات صنفها لازاروس إلى مجموعتين كبيرتين:

أ. الاستراتيجيات الدفاعية وتتركز على الانفعال

ب. الاستراتيجيات حل المشكلة

تتميز نظرية لازاروس بأنها تعتمد على المنحى التفاعلي الذي ينظر إلى المواجهة على أنّها ناتجة عن تفاعل المتغيرات الشخصية و الحالة النفسية للفرد مع بيئته الفيزيقية، إلا أنّ المتغيرات الشخصية وحدها تبدو غير قادرة على التنبؤ بالعوامل الضاغطة، وهذا ما أشار إليه دانتشيف (Dantchev، 1989) حيث أكد أنّ المواجهة توحى بمعرفة بعض عناصر الشخصية وارتباطها بأنماط سلوكية مختلفة تستعمل فسي وضعيات الضغط.

في حين يرى لازاروس **lazarus** أن المواجهة عبارة عن حملة الجهود المبذولة لمواجهة الواقع وقد حدد لازاروس الفرق بين المواجهة باعتبارها سياقاً بين العلاقات (فرداً محيط) وسمة ثابتة في شخصية الفرد، كما فرّق بين أساليب المواجهة باعتبارها سياقاً معرفياً سلوكياً و القدرات، باستخدامه مصطلح التعامل **Te manage**، ويوحى هذا الأخير في نظره باستعمال كل أساليب المواجهة من أجل التخفيض من وضعيات الضغط، أما أساليب المواجهة باعتبارها سياقاً فهي توحى بملاحظة وتصميم خاص بالنشاط الحالي للفرد من جهة، وفي درجة التفكير في هذا النشاط في ظروف معينة لأنهما موجهان نحو وقائع محددة تتمثل في متطلبات الواقع من جهة أخرى ويقوم السياق الديناميكي باعتبار سياق المواجهة على التقدير المستمر للعلاقة الموجودة بين الفرد ومحيطه، إذ يعتبر التغيير الجذري لهذه

العلاقة ناتجا عن الجهود الدفاعية الهادفة لتغيير المحيط أو المعاني أو الأفكار الخاصة بالحادثة.

4. النموذج التحليلي:

اعتبر كل من شويتزر ودانترز (Scheitzer et dantzer, 1994) المدرسة التحليلية المواجهة على أنها مجموعة من الأفكار الواقعية و المرنة التي يتمثل دورها في إيجاد حل للمشكلات، وذلك من أجل تخفيف من شدة الضغط، وقد تناول مفهوم المواجهة من خلال وجهتي نظر: الأولى المتعلقة بدفعات الأنا و الثانية متعلقة بسمات الشخصية

أ. نموذج دفاعات الأنا: Le Modèle Psychologique De Moi

أشار فرويد (Freuid، 1975) الى ما ورد في تصنيف Vaillan لدفاعات الأنا، حيث تم التعرف على مختلف السيرورات المعروفة الموجهة للتقليل من الحصر الناتج من الحدث الضاغط، التي تتضمن كلا من:

- **النفسي:** للعناصر السلوكية للموقف، خاصة العناصر السلبية منها التي تمثل تهديدا.
- **العزل:** أي توقف سير الفكر لفهم الأمر الذي يحدث.
- **العقلنة:** التي يبحث من خلالها الفكر من شروحات متناسقة لما يحدث كما أوردت نظرية التحليل النفسي آليات الدفاعية منها: الكبت، نكوص التكوين العكسي، العزل، الإلغاء الرجعي، الإسقاط الارتداد على الذات و الارتداد على الضد.

ولخص (رضوان: 2002) الأفكار الأساسية لهذا النموذج بمايلي:

" إنّ الدفاع وما يرتبط به من علاقات عبارة عن آليات تحمي الأنا من الصراعات ويمكن لهذا الصراع أن يتكون من مطالب وطموحات غير محققة داخل الجهاز النفسي أو

من تهديدات المحيط، ويفترض هنا أنّ القلق هو المثير الذي يسبب تسخير هذه الآليات (ص 162).

ب. نموذج سمات الشخصية:

هو مفهوم مشتق من النموذج التحليلي، حيث يتصور المواجهة سمة شخصية، كما ينطلق من فكرة الفروق الفردية، ويعرّف أصحاب هذا النموذج المواجهة بأنها، عدد من الأبعاد التي تشبه السمات المكونة للشخصية الإنسانية، و إذا كانت السمة تشير إلى استعداد عام للاستجابة بطريقة خاصة ومميزة للفرد عبر المواقف المتنوعة التي تواجهه في الحياة، فإنّ المواجهة تشير من هذا المنظور إلى استعداد أو ميل عام، أو أسلوب للحياة (شويخ، 2007، ص 76).

المواجهة والسمة كلاهما يمثل أسلوبا خاصا يميز الفرد في تعامله مع المواقف ومن خلال هذا المنظور، فإنّ المواجهة تنحصر في تصنيف الأفراد طبقا للنمط أو السمة التي يتميز كل منهم بها، أي هي عملية تفسيرية، وتوضيح سبب اختلاف الأفراد، في استجاباتهم للألم أو المشقة، مثلها مثل سمات الشخصية المميزة، لذلك فلماذا يصبح بعض الأفراد ضحايا الألم و المشقة، في حين يصبح بعضهم الآخر مواجهها لها إلا أنّ هذه الفرضية التي يسلك الفرد من خلالها دائما بالطريقة نفسها مهما كانت الأحداث لم يصادق عليها، حيث بينت كثير من الدراسات أنّ سمات الشخصية تعد مؤشرا ضعيفا للاستراتيجيات المواجهة، وهنا يرى كل من شويتزر ودانترز أنّ سمات الشخصية غير كافية بمفردها للتنبؤ بالطريقة التي يمكن بها الفرد مواجهة الضغط، فمن الأليف عدم الاهتمام بمن هو الفرد فقط، لكن أيضا بما يفعله ذلك الفرد (Shweitzer et Dantzer, 1994).

وهذا راجع للأسباب التالية:

أولاً- الطبيعة متعددة الأبعاد للسيرورة الحالية للمواجهة، فالشخص المعرض للضغوط متعددة في الوقت نفسه لا يمكن قياسه بسمة واحدة للشخصية.

ثانياً- الطبيعة المتحركة المتغيرة لسيرورة المواجهة، فحسب فولكمان و لازاروس، تتأثر المواجهة تأثيراً بليغاً بمحيط الموقف، إذ يمكن للشخص نفسه في حالات معينة أن يستخدم استراتيجيات معرفية للمواجهة، تهدف الى التقليل من الضغط، وفي حالات أخرى استراتيجيات سلوكية ترمي الى حل المشكلة. (د. سامية الحاج عيسى رحال، ص 145-148، 2012م).

الاستراتيجيات التعامل مع ضغوط العمل:

1. الرجوع إلى الدين: للدعم الروحي و الانفعالي و الهدوء، وتجاوز الموقف الضاغطة بالإكثار من العبادات و الدعاء المتصل لله سبحانه وتعالى الذي يضفي على النفس الهدوء و السكينة " ألا بذكر الله تطمئن النفوس" (الرعد، آية 28).

2. الكشف الطبي وممارسة الرياضة والهوايات: إنّ الكشف الطبي الدوري يعد بداية إجراءات التخلص من ضغوط العمل، أو التخفيف منه بمعالجة نتائجها الصحية باتخاذ الإجراءات الطبية المناسبة حيالها كالإقلاع عن التدخين، التقليل من شرب المنبهات من الشاي و القهوة ومحاولة تخفيف الوزن، و أيضا ممارسة الرياضة لتجديد النشاط و التقليل من شدة التوتر.

3. تغيير نمط السلوك من خلال التدريب: وهي إستراتيجية تسعى إلى تعديل سلوك الفرد في استجابته لمصادر ضغوط العمل من خلال الممارسة لتحقيق التغيير المطلوب و التي تتناول على سبيل المثال:

- الراحة و الاسترخاء.

- التريث وكبح الغضب.

- القبول و الاستسلام.

4. فرص العمل البديلة: تستخدم هذه الإستراتيجية بعد فشل جميع المحاولات السابقة حيث يعتقد الفرد أن ضغوط العمل الواقعة عليه قد تعدت الحد و أنها تقربه به من نقطة الخطر ومن ثم فإنّ ترك العمل و البحث عن فرصة عمل أخرى بديلة لتغيير الموقف هو الحل.

نستخلص أن استراتيجيات التعامل هي مختلف الأساليب السلوكية و المعرفية (الإيجابية والسلبية) التي يستخدمها الفرد عند مواجهته المواقف ضاغطة، مهما كان مصدره ومهما كانت طبيعته، و أن هذه الأساليب تكون مركزة إما على مصدر المشكلة أو على الجوانب الانفعالية للمشكلة، كما أنها تختلف من فرد لآخر حسب شخصية الفرد، وقد تختلف عند نفس الفرد من وقت لآخر حسب الحالة النفسية و الشعورية التي يكون عليها الفرد خاصة عندما تكون حالة الضغط مفاجئة.

الفصل الرابع :

الإجراءات المنهجية للبحث

ت. الدراسة الاستطلاعية:

تعتبر الدراسة الاستطلاعية مهمة في البحوث وتعطي للباحث معلومات ضرورية تتعلق في ما يلي:

- معرفة المقاييس المستعملة في جمع المعلومات و الخصائص السيكومترية لإجراء هذه البحوث.

- التدقيق في السلامة اللغوية لفقرات المقاييس الخاصة بكل متغير ومدى تجاوب أفراد العينة وفهما لتجنب الغموض.

4. مكان وزمان إجراء الدراسة الاستطلاعية:

في بداية الأمر كان التحضير لإجراء الدراسة من خلال رسائل التخرج وبعض الكتب و المجالات الخاصة بموضوع الدراسة، وكذا الاستفادة من وسائل القياس المستعملة، أما التحضير الأساسي كان خلال الفترة الممتدة من 18 أبريل إلى 20 أبريل 2021 بالمؤسسة التعليمية و المتواجدة بولاية وهران متوسطة بن علال محمد بالحاسي.

أما الجانب الميداني - تطبيق المقاييس الخاصة بجمع المعلومات قسم الاتصال بمدير (ة) المؤسسة، وبعد شرح المقاييس تمت الموافقة على أن يتم توزيعها على الأساتذة وتجمع في نفس اليوم لاستلامها من قبل الباحثة ليتم استغلالها وذلك للتأكد من الخصائص السيكومترية لأدوات القياس.

5. حجم العينة ومواصفاتها:

تكونت عينة الدراسة الاستطلاعية من 10 أساتذة التعليم المتوسط، أما مواصفات العينة كما هو موضح في الجدول رقم (1) فإن متوسط العمر يتراوح بين 24 سنة أصغر سن و 57 سنة كحد أقصى.

جدول رقم (1) يبين توزيع العينة حسب السن

النسبة %	العدد	
42.5	17	24-34
35.0	14	35-45
22.5	9	45-57
% 100	40	المجموع

جدول رقم (2) يبين توزيع العينة حسب الحالة المدنية

النسبة %	العدد	
22.5	9	أعزب
70.0	28	متزوج
7.5	3	مطلق
% 100	40	المجموع

جدول رقم (3) يبين توزيع العينة حسب الجنس

النسبة %	العدد	
15.0	6	ذكور
85.0	34	إناث
% 100	40	المجموع

جدول رقم (4) يبين توزيع العينة حسب الوضعية المهنية

النسبة %	العدد	
95.0	38	مثبت
2.5	1	متربص
2.5	1	متعاقد
% 100	40	المجموع

6. وصف وسائل القياس:

لقد تمّ تبني مقياس الضغط المهني وإستراتيجية التصرف من مذكرة التخرج لرسائل الدكتوراه في علم النفس عمل والتنظيم، من إعداد الطالب: سهيل مقدم، تحت إشراف أ.د. تلوي حبيب تحت مسمى استراتيجيات التعامل مع مواقف الضغط المهني على ضوء متغيرات الخلفية الفردية لدى أساتذة التعليم الثانوي للسنة الجامعية 2009-2010 وتمّ عرضها على محكمين من قسم علم النفس وعلوم التربية إضافة إلى الأستاذ المشرف أ.د. حبيب تلوي وهماز بشير بن طاهر، د. مصطفى منصوري.

الخصائص السيكومترية لأدوات القياس:

1. صدق المقياس: مواقف الضغط المهني

أ. تمّ تبني هذا المقياس من قبل الباحث سهيل مقدم تحت إشراف أ.د. تلوي حبيب تحت المسمى استراتيجيات التعامل مع مواقف الضغط المهني على ضوء متغيرات الخلفية الفردية لدى أساتذة التعليم الثانوي للسنة الجامعية 2009-2010.

ب. ثبات المقياس: لمعرفة ثبات المقياس اعتمدت الباحثة على (ألفا كرونباخ) وكانت النتيجة

هي:

جدول رقم (05) قيم ثبات مقياس مواقف الضغط المهني

ألفا كرونباخ	أسلوب القياس
0.73	الدرجة الكلية

من خلال النتائج يتضح أن مقياس الضغط المهني يتمتع بدرجة عالية من الثبات.

2. صدق المقياس لاستراتيجيات التصرف:

- أ. صدق المقياس: تم تبنيه من قبل الباحث سهيل مقدم تحت إشراف أ.د حسب تلوين تحت مسمى استراتيجيات التعامل مع مواقف الضغط المهني على ضوء متغيرات الخلفية الفردية لدى أساتذة التعليم الثانوي للسنة الجامعية 2009-2010
- ب. ثبات المقياس: تم إتباع نفس الأسلوب المتبع من مقياس الضغط المهني وهو اعتماد على (ألفا كرونباخ) وكانت النتيجة هي:

جدول رقم (06) قيم ثبات مقياس إستراتيجية التصرف:

ألفا كرونباخ	أسلوب القياس
0.76	الدرجة الكلية

من خلال القيم المبيّنة في الجدول رقم (06) يتضح أنّ المقياس يتمتع بدرجة عالية من الثبات.

ب. الدراسة الأساسية:

5. زمان ومكان إجراء الدراسة الأساسية:

نظرا لطبيعة و أهمية موضوع الدراسة، أجرت الباحثة الجانب الميداني من الدراسة على عينة من أساتذة التعليم المتوسط بالمؤسسة التعليمية لولاية وهران.

أما عن زمن إجراء الدراسة فكان في نهاية الثلاثي من الموسم الدراسي 2021-2022 وبالضبط في شهر ماي.

6. خصائص عينة الدراسة:

تمّ إجراء الدراسة على عينة تعدادها 40 أستاذ من التعليم المتوسط منهم (06 ذكور) بنسبة (15.0 %) و (34 أنثى) بنسبة (85.0 %) بمتوسط عمري 115.3 وانحراف معياري 26.8

يتراوح سن العينة ما بين 24 سنة كأصغر سن و 57 سنة كأكبر سن و الخبرة المهنية تتراوح بين 4 سنوات و 35 سنة.

جدول رقم (7) يوضح توزيع العينة حسب متغير الجنس

النسبة %	العدد	
15.0	6	الذكور
85.0	34	الإناث
% 100	40	المجموع

من خلال الجدول رقم (7) يتضح أن نسبة الإناث بلغت 85.0 % مقابل 15.0 % بالنسبة للذكور وهي نسب متباعدة.

جدول رقم (8) يوضح توزيع العينة حسب متغير السن

النسبة %	العدد	
42.5	17	24-34
35.0	14	35-45
22.5	9	45-57
% 100	40	المجموع

جدول رقم (9) يوضح توزيع العينة حسب متغير الوضعية العائلية

النسبة %	العدد	
22.5	9	أعزب
70.0	28	متزوج
7.5	3	مطلق
% 100	40	المجموع

من خلال الجدول رقم (9) يتبين أن العينة تتوزع بشكل غير متساو حيث نجد العينة تتمركز في مجموعة المتزوجين بـ 28 فرد أي بنسبة 70.0 % ويليها العزاب بـ 9 فرد بنسبة 22.5 % أما مجموعة المطلقين فبلغ أفرادها 3 بنسبة 7.5 %.

جدول رقم (10) توزيع أفراد لعينة حسب متغير الوضعية المهنية

النسبة %	العدد	
95.00	38	مثبت
2.5	1	متربص
2.5	1	متعاقد
% 100	40	المجموع

نستنتج من الجدول رقم (10) أن 38 أستاذ من أفراد العينة بنسبة 95.0 % مثبتين و 1 أستاذ بنسبة 62.5 % متربصا و 1 أستاذ بنسبة 2.5 % متعاقدا.

7. وصف أدوات الدراسة:

أ. مقياس الضغط المهني:

1. الصدق: تمّ تبني هذا المقياس من الباحث سهيل مقدم تحت إشراف أ.د. تلوي حبيب تحت المسمى استراتيجيات التعامل مع مواقف الضغط المهني على ضوء متغيرات الخلفية الفردية لدى أساتذة التعليم الثانوي للسنة الجامعية 2009-2010
2. الثبات: تم الاعتماد على نفس المقياس وهو (ألفا كرونباخ) وكانت:

جدول رقم (11) قيم الثبات مقياس مواقف الضغط المهني

ألفا كرونباخ	أسلوب القياس
0.73	الدرجة الكلية

يتضح من خلال الجدول أنّ ثبات المقياس يتمتع بدرجة عالية:

ب. مقياس إستراتيجية التصرف:

1. الصدق: تمّ تبني هذا المقياس من الباحث سهيل مقدم تحت إشراف أ.د. حبيب تلوي

للسنة الجامعية 2009-2010

2. الثبات: تمّ الاعتماد على نفس المقياس وهو (ألفا كرونباخ) وكانت النتيجة

جدول رقم (12) قيم الثبات مقياس إستراتيجية التصرف

ألفا كرونباخ	أسلوب القياس
0.76	الدرجة الكلية

4. الأساليب الإحصائية:

استعملت الباحثة الأساليب التالية:

1. النسبة المئوية: حساب متغيرات الكمية و النوعية مثل: السنّ، الجنس، الحالة المدنية و المهنية.

2. المتوسط الحسابي و الانحراف المعياري

3. تحليل التباين:

4. معامل الارتباط بيرسون، المعرفة الارتباط بين المتغيرين

ملاحظة: جميع الأساليب الإحصائية المذكورة استخدمت باستعانة الباحثة بالنظام الإحصائي

SPSS

الفصل الخامس:

عرض ومناقشة النتائج

أ. عرض النتائج:

بعد التأكد من ثبات وصدق المقاييس واختبارها على عينة الدراسة الاستطلاعية وكذلك الدراسة الأساسية، قامت الباحثة باستغلال المعلومات المجمعة بما يتناسب طرح إشكالية الموضوع وفرضياتها مستعينة بالنظام الإحصائي SPSS وتعرض وفق ترتيب الفرضيات:

1. عرض النتائج المتعلقة بالفرضية الأولى:

التي تنص على عدم وجود ارتباط بين متغير الضغوط المهنية ومتغير استراتيجيات التصرف.

الجدول رقم (13) يبين ارتباط بين متغير الضغوط المهنية ومتغير إستراتيجية التصرف

درجة الحرية	معامل الارتباط	مستوى الدلالة	
38	0.269	0.93	الضغوط المهنية
38	0.269	0.93	إستراتيجية التصرف

كشفت نتائج الدراسة كما هو موضح في الجدول رقم 14 بأنه لا يوجد ارتباط بين متغير الضغوط المهنية ومتغير استراتيجيات التصرف.

بحيث أن المتغير الأول و المتغير الثاني 0.93 الدلالة ومعامل الارتباط 0.26 ودرجة الحرية 38 يعني Sig 0.93 أكبر من 0.05 وبالتالي يتم قبول الفرض الصفري ورفض الفرض البديل بمعنى لا يوجد ارتباط بين متغير الضغوط المهنية وإستراتيجية التصرف.

2. عرض النتائج المتعلقة بالفرضية الثانية:

التي تنص على عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية في إستراتيجية التصرف تغزي إلى الوضعية المهنية: مثبت، متربص، متعاقد.

جدول رقم (14) يبين إستراتيجية التصرف حسب الوضعية المهنية

المثبت = 38 - المتربص = 1 - المتعاقد = 1.

مصدر التباين	مجموع المربعات	درجة الحرية	متوسط المربعات	قيمة (ف)	مستوى الدلالة
بين المجموعات	652.126	2	326.063	0.440	غير دالة
داخل المجموعات	27444.974	2	741.756	0.440	غير دالة

اكتشفت نتائج الدراسة كما هو موضح في الجدول رقم 15 بأنه لا يوجد فروق في استراتيجيات التصرف تغزي إلى الوضعية المهنية يعني قيمة (ف) تساوي 0.440 و Sig تساوي 0.648 غير دالة لأن 0.05 أكبر وبالتالي تقبل الفرض الصفري ونرفض الفرض البديل.

3. عرض النتائج الفرضية الثالثة:

التي تنص على عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية في إستراتيجية التصرف تغزي إلى الجنس

جدول رقم (15) يبين استراتيجيات التصرف لاختلاف الجنس

الجنس	متوسط الحسابي	الانحراف المعياري	قيمة (ت)	Sig	مستوى الدلالة
الذكور	124.83	30.288	0.937	0.355	غير دالة
الإناث	113.68	26.329	0.848	0.427	غير دالة

كشفت الدراسة كما هي موضحة في الجدول رقم (15) أنه لا توجد فروق دالة إحصائية بين الذكور و الإناث في استراتيجيات التصرف لمواجهة الضغوط.

يعني Sig تساوي 0.35 بالنسبة للذكور و 0.427 أكبر من 0.05

وبالتالي يتم قبول الفرض الصفري وفرض البديل بمعنى لا يوجد فروق بين الذكور و الإناث.

ب. مناقشة النتائج:

مناقشة نتائج الفرضية الأولى:

التي تنص على أنه لا يوجد ارتباط بين الضغوط المهنية و استخدامهم متغير إستراتيجية التصرف، وهذا نظرا لعدم وجود ضغوط لدى أساتذة التعليم التي تقودهم إلى تبني إستراتيجية لتخفيف الضغط.

وهذا عكس ما أكدته دراسة هيبس وهابلين، أوضحت النتائج المطلوبة وجود علاقة ارتباطية سالبة بين درجات المعلم و الضغوط المهنية ومستوى إنجازاته.

مناقشة نتائج الفرضية الثانية:

التي تنص على عدم وجود فروق دالة إحصائيا في استراتيجية التصرف تغزى الى الوضعية المهنية، وهذا عكس ما أثبتت إليه دراسة مقدم سهيل (2009-2010) هدفت إلى التعرف على إستراتيجية التعامل مع المواقف الضغط المهني على ضوء متغيرات الخلفية الفردية لدى أساتذة التعليم الثانوي، و أظهرت نتائج الدراسة على وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين أساتذة التعليم الثانوي تبعا لاختلاف الوضعية المهنية، مثبت، متربص، متعاقد.

مناقشة نتائج الفرضية الثالثة:

التي تنص على أنه لا يوجد فروق ذات دلالة إحصائية في إستراتيجية التصرف تغزى إلى متغير الجنس.

أسفرت نتائج الدراسة عن عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين الأساتذة لإستراتيجية التعامل مع مواقف الضاغطة.

وهذا ما أكدت إليه دراسة الطلاقحة (2013) و التي هدفت للكشف عن مستوى ضغوط العمل عند معلمي المرحلة الأساسية في العاصمة (عمان) تكونت العينة من (228) معلما ومعلمة، استخدم الباحث مقياس ضغوط العمل عند المعلمين.

كشفت الدراسة عن وجود مستوى مرتفع من ضغوط العمل، ووجود فروق ذات دلالة في مستوى ضغوط العمل بمتغير الجنس لصالح الذكور، ووجود فروق ذات دلالة لصالح الخبرة المتوسطة.

أما دراسة لطفي إبراهيم (1994) فجاءت معاكسة لما توصلت إليه نتائج هذه الدراسة، حيث أثبتت أنه لا توجد علاقة بين فئات السن و أساليب التعامل، أي أنه لا توجد فروق في استعمال لإستراتيجية معينة تبعا لاختلاف السن.

الخاتمة:

تشكل الضغوط المهنية محور اهتمام الباحث في علم التربية و أصبح عاملا مهما يفرض نفسه في غيرهم للضغوط النفسية و المهنية، حيث تعتبر الضغوط المهنية الأساس الذي تبنى عليه بقية الضغوط الأخرى، كما يعد العامل المشترك في جميع أنواع الضغوط الأخرى.

كالضغوط الاجتماعية ومنها الضغوط المهنية و الاقتصادية و الأسرية وغيرها من أنواع الضغوط.

كما أنّ التصدي لحل المشكلات و التعامل معها يعتبر هدف من أهداف التربية الحديثة، حيث تمثل إستراتيجية التصرف أحد الملامح الأساسية للسلوك التكيف و الشخصية.

وعلى هذا الأساس قامت الباحثة بدراسة الضغوط المهنية وإستراتيجية التصرف على أساتذة التعليم المتوسط، و أسفرت النتيجة على أنّ الأساتذة لا يعانون من ضغوط مرتفعة ذلك لنتيجة ظروف العمل المريحة الانضباط، العلاقات الاجتماعية و المهنية التي تميزها بالرضا وكذا الاحترام المتبادل.

أمّا عن إستراتيجية التصرف اتجاه الضغوط أسفرت عن عدم وجود فروق في إستراتيجية التصرف التي تغزى إلى متغير الوضعية المهنية، مثبت، متربص، متعاقد.

لا توجد فروق في إستراتيجية التصرف التي تغزى إلى متغير الجنس.

وكختاما إنّ الاهتمام بموضوع الضغط، يرتبط بين الضغط وسلوك الأفراد داخل المنظمة، فدراسة الضغط وعلاجه تساهم في تحسين بيئة العمل وكذلك أداء الأفراد في المنظمة.

التوصيات و الاقتراحات:

يمكن تقديم جملة من التوصيات و الاقتراحات منها:

- التوصية بتقديم دراسات معمقة ومفصلة حول بيئة العمل المنظماتية المرتبطة بضغط العمل.
- تقديم مواضيع دقيقة ومكثفة وتوعوية حول إستراتيجية التصرف اتجاه الضغوط المهنية.
- توعية الفرد أثناء وقوعه في مواقف ضاغطة وكيفية التعامل معها من خلال وضع مجموعة من الحلول و البدائل لمواجهة المشكلة.
- ممارسة النشاطات الترفيهية و الرياضية للتخفيف من التوتر.
- الرجوع إلى الدين بالإكثار من العبادات و الدعاء المتصل بالله سبحانه وتعالى: "ألا بذكر الله تطمئن القلوب" (الرعد: الآية 28) لإيجاد حلاوة الإيمان وهدوء النفس.
- تنمية مهارة تدريس سلوك الفرد من خلال ممارسة لتحقيق التغيير مثلا: التريث وكبح الغضب.

المراجع:

- الدكتور محمد حسن محمد حمادات، السلوك التنظيمي و التحديات المستقبلية في المؤسسات التربوية، الأردن، دار الحامد للنشر و التوزيع، 2007.
- أستاذ، دكتور علي حمدي، سيكولوجية الاتصال وضغوط العمل، القاهرة، دار الكتاب الحديث، طبعة جديدة منقحة ومزودة، 2012.
- د. حمدي ياسين، د. علي عسكري ود. حسن الموسى، علم النفس الصناعي و التنظيمي بين النظرية و التطبيق، دار الكتاب الحديث، الطبعة الأولى، 1999 م.
- الدكتور مؤيد سعيد السالم، نظرية المنظمة الهيكل و التصميم، عمان، دار وائل للنشر، الطبعة الأولى، 2000 م.
- د. طارق طه، السلوك التنظيمي، مصر دار الجامعة الجديدة، 2008 م.
- د. سامية الحاج عيسى رحال، الاحتراف النفسي لدى موظفي الأمن الوطني في ضوء بعض العوامل الفردية و البيئية التنظيمية، الرياض، دار الجامعة نايف للنشر، 2012م.
- مصادر ضغوط العمل وعلاقتها بالرضا الوظيفي و القلق وارتفاع ضغط الدم الجوهري، أطروحة مقدمة لنيل شهادة دكتوراه الدولة، إعداد الطالب مصطفى منصور، تحت إشراف الأستاذ الدكتور: مباركي بوحفص، 2003-2004.
- د. طارق طه، السلوك التنظيمي، مصر، دار الجامعة الجديدة، 2008.
- د. صلاح الدين عبد الباقي محمد، السلوك الإنساني في المنظمات، الدار الجامعية، الإسكندرية.
- حريم حسن، " السلوك التنظيمي"، سلوك في المنظمات، عمان، دار زهران للنشر و التوزيع، 1997.
- الطالب مصطفى منصور، أطروحة مقدمة لنيل شهادة دكتوراه الدولة، مصادر ضغوط العمل وعلاقتها بالرضا الوظيفي و القلق وارتفاع ضغط الدم الجوهري 2003-2004.

- الطالب: ابن خرور خير الدين، مذكرة شهادة الماجستير، علاقة ضغوط العمل بالرضا الوظيفي للمدرسين في المؤسسة التربوية، 2010-2011.
- د. سمير شديفات، د. جعفر أبو صاغ، كلية الآداب و العلوم، فلسطين، 2017.
- نيسك إدبو، هين سي ميشل، الدليل العلمي لإدارة ضغوط الحياة، كيف تعطي لحياتك معنى وتظفي عليها مزيدا من التوازن و الصحة، مكتبة جرير، ط1، 2005.
- مبارك بن فالح الدوسري، ضغوط العمل وعلاقتها بالرضا الوظيفي لأفراد العاملين في المراكز حرس الحدود، رسالة مقدمة للحصول على الماجستير، جامعة نايف العربية، 2010.
- فاروق السيد عثمان، القلق و إدارة الضغوط النفسية، دار الفكر العربي، القاهرة، 2001.
- موقع "إدأرابيا ED" PDF "Player in the opera browser
- العميان، ممود، السلوك التنظيمي في إدارة المؤسسات، عمان، دار المسيرة، 2005.
- عبد الحكم أحمد الخزامي، آفة العصر ضغوط العمل و الحياة، مكتبة ابن سينا، دون سنة.
- فرج عبد القادر طه، مقياس الضغوط المهنية، مكتبة أنجلو مصرية، القاهرة، 2010.
- محمد أحمد إسماعيل، المنتدى العربي لإدارة الموارد البشرية، مذكرة التخرج لتأثير الضغوط المهنية على الأفراد و المؤسسات، 2012.
- د. أبو قاسم الحمدي، مصادر ضغوط العمل و أثرها على كفاءات الموارد البشرية في منظمات الأعمال، ملتقى وطني، 2014.
- د. سمير سيحاني، الضغط النفسي، دار الفكر العربي، بيروت، 2003.
- أ. أحمد ماهر، ابني مهاراتك وتدريب على كيفية التعامل مع إدارة ضغوط العمل، مصر، 2005.

- ناهدة طه غصبة، أثر ضغوط العمل على الولاء التنظيمي لدى مديري ومديرات المدارس الحكومية في محافظات جنوب الأردن، رسالة ماجستير في الإدارة التربوية، جامعة مؤتة، 2008.
- أنواع استراتيجيات التصرف PDF [https : www.psycodz.inf](https://www.psycodz.inf)
- مجد خضر، مفهوم الإستراتيجية، 2016، موقع PDF
- Online HBA.Affordable online MBA-Highly, designed for professional apply now.
- أ. رحاب حسين جواد كاظم، جامعة بابل، موقع الكلية، 2018.
- حسين عبيد و خليل حسين، الاستراتيجيات التفكير و التخطيط الاستراتيجي، بيروت، منشورات الحلبي الحقوقية، 2013.
- عبد القادر محمد فهمي، المدخل في دراسة الإستراتيجية، بغداد، جامعة بغداد، 2009.
- عامر مصباح، نظريات التحليل الأمني و الاستراتيجي للعلاقات الدولية، الجزائر، دار الكتاب الحديث، 2010.