

جامعة وهران 2
كلية علوم الاجتماعية
قسم علم النفس و الأطفونيا
ماستر 2 علم النفس العمل و التنظيم



مذكرة تخرج لنيل شهادة الماستر في علم النفس العمل و التنظيم الموسومة بـ

تقدير الذات و علاقته باستراتيجيات التعامل مع المواقف الضاغطة
دراسة ميدانية في المعهد الجزائري للبتروك (بسونطراك) ببطوية وهران

من إعداد:

مختار مليكة

تحت إشراف الأستاذة:

شعبان الزهرة

قائمة اللجنة المناقشة:

الاستاذة شعبان الزهرة	مشرفة
الاستاذ يوب مختار	رئيس
الاستاذ فراحي فيصل	مناقش

السنة الجامعية

2018/2017

الأهداء

أهدي هذا العمل إلى الوالدين الكريمين حفظهما الله و البسهما لباس الصحة و العافية.
إلى جوهرة المحبة أختي الوحيدة حنان، و إخوتي نبيل، محمد، أسامة.
إلى جدتي العزيزة أطال الله عمرها.
إلى رفقاء الدرب الذين جمعني بهم سنوات الدراسة خاصة قسم علم النفس العمل و التنظيم.
إلى العائلة الكريمة: مختار، بخدة، بقدر، جميلة.
إلى كل من ساعدني من قريب أو بعيد في انجاز هذا العمل.

ملیكة

كلمة الشكر

أحمد الله و اشكر فضله و نعمته على أنه أنعم علي بالصحة و العلم و أن قدرني على إتمام هذا العمل المتواضع.

كما أتقدم بالشكر الجزيل للاستاذة " شعبان الزهرة" على المجهودات التي بذلتها معي في إتمام هذا البحث، فكانت لي نعمة الموجهة و المرشدة في مجال البحث و طلب العلم و أدعو أن يطيل الله في عمرها و أن يمدها بالصحة و العافية.

كما أتقدم بالشكر إلى جميع أساتذة قسم علم النفس العمل و التنظيم الذين وجهوني و قدموا لي المساعدة خاصةً الأساتذة: "فراحي فيصل"، "طاهر بطاهر"، " حليلة قادري"، " بوقسارة منصوري". و كذا أشكر عمال المعهد الجزائري للبتروك، المدير، رئيس مصلحة، و خاصة العمال".

شكرا.

ملخص الدراسة :

لقد تناولت الطالبة الباحثة في هذه الدراسة، موضوع تقدير الذات وعلاقته باستراتيجيات التعامل مع المواقف الضاغطة لدى عمال المعهد الجزائري للبتروكيمياويات . وعلى هذا الاساس قامت الطالبة الباحثة بدراسة الواقع المهني لعمال المؤسسة مقر البحث والذي قدر حجم العينة البحث ب96 موظف وموظفة، خيرو بطريقة قصدية عرضية من فئات مهنية مختلفة .

وبعد ان استخدمت الطالبة الباحثة في الدراسة مقياس تقدير الذات ليرزنبيرغ الذي يحتوي على 10 فقرات ومقياس استراتيجيات التعامل مع المواقف الضاغطة الذي يحتوي على 48 فقرة موزعة على ثلاث ابعاد كما يلي : بعد المشكل، بعد التجنب، بعد الانفعال، بالاضافة الى بعدين فرعيين بعد الدعم الاجتماعي، وبعد التسلية بالاضافة الى استبيان الخلفية الفردية الذي يحتوي على السن، الجنس، المستوى الدراسي، الوظيفة، الحالة المدنية . وقد تمت دراسة الخصائص السيكومترية لادوات القياس، وحققت مستوى من الصدق والثبات بعد النتائج المحصل عليها من خلال الدراسة الاستطلاعية . وقد توصلت الدراسة إلى النتائج التالية :

1- لا توجد علاقة ارتباطيه بين تقدير الذات كمتغير مستقل وأبعاد استراتيجيات التعامل مع المواقف الضاغطة كمتغير تابع .

وتمت الإجابة على فرضيات الدراسة الجزئية كالتالي بعد نتائج الارتباط المحصل عليها :

- لا توجد علاقة ارتباطيه بين تقدير الذات واستراتيجيات التعامل المركزة على المشكل لدى عمال المعهد الجزائري.
- لا توجد علاقة ارتباطيه بين تقدير الذات واستراتيجيات التعامل المركزة على الانفعال لدى عمال المعهد الجزائري.
- لا توجد علاقة ارتباطيه بين تقدي الذات واستراتيجيات التعامل المركزة على التجنب لدى عمال المعهد الجزائري.
- توجد علاقة ارتباطيه دالة إحصائيا بين تقدير الذات واستراتيجيات المركزة على الدعم الاجتماعي لدى عمال المعهد الجزائري للبتروكيمياويات .

2- لا توجد فروق في تقدير الذات عند العمال حسب الجنس.

3- لا توجد فروق في أبعاد استراتيجيات التعامل حسب الجنس.

الكلمات المفتاحية :

تقدير الذات، استراتيجيات التعامل، المشكل، الانفعال، التجنب.

محتويات الدراسة :

أ	- الإهداء
ب	- كلمة الشكر
ت	- ملخص الدراسة
ث	- قائمة محتويات
خ	- قائمة الجداول
د	- قائمة الأشكال
ذ	- مقدمة عامة

الفصل الأول: مدخل الى الدراسة

01	اشكالية الدراسة.....
02	فرضيات الدراسة
02	دوافع اختيار الموضوع
02	أهمية الدراسة
03	أهداف الدراسة
03	حدود الدراسة
04	التعريف الإجرائية

الفصل الثاني : تقدير الذات

06	تمهيد
06	نشأة و تطور مفهوم الذات.....
06	مفهوم الذات
07	انواع مفهوم الذات
07	اشكال مفهوم الذات
08	مكونات مفهوم الذات
09	تعريف تقدير الذات
09	مستويات تقدير الذات.....
12	اهمية تقدير الذات.....
13	نظريات تقدير الذات
14	مصادر اكتساب تقدير الذات
14	ابعاد تقدير الذات/ اساسيات
16	معوقات تقدير الذات
17	العوامل المؤثرة في تقدير الذات
19	نماذج تقدير الذات

21	قياس تقدير الذات
21	اهم اختبارات لقياس تقدير الذات
22	خلاصة الفصل

الفصل الثالث: استراتيجيات التعامل

24	تمهيد
24	نشأة استراتيجيات التعامل
24	مفهوم استراتيجيات التعامل
25	تعريف بعض الباحثين لاستراتيجيات التعامل
25	مميزات استراتيجيات التعامل
26	اساليب استراتيجيات التعامل حسب - لازروس و فولكمان، شيفر، مارتن و تخرون، كوهيان، هينجزر و اندلو، كولمان، لطفي عبد الباسط ابراهيم
29	العوامل المؤثرة في تحديد استراتيجيات المواجهة
32	اليات و ميكانيزمات الدفاع
32	اهمية المواجهة
33	مصادر
35	النماذج تامفسرة لاستراتيجيات التعامل
37	استراتيجيات التعامل مع الضغوط العمل على مستوى الفردي
38	استراتيجيات التعامل مع الضغوط العمل على مستوى المنظمة
39	خلاصة الفصل

الفصل الرابع: الدراسات السابقة للموضوع

41	دراسات السابقة حول تقدير الذات
42	دراسات السابقة حول استراتيجيات التعامل

الفصل الخامس: الاجراءات المنهجية

اولا: الدراسة الاستطلاعية

46	تمهيد
46	اهداف الدراسة الاستطلاعية
46	مكان و مدة الدراسة الاستطلاعية
46	خصائص عينة الدراسة الاستطلاعية
49	وصف أدوات الدراسة الاستطلاعية
51	الخصائص السيكومترية لأدوات الدراسة الاستطلاعية

ثانيا: الدراسة الأساسية

55	تمهيد.....
55	اهداف الدراسة الأساسية
55	منهج الدراسة
55	عينة الدراسة الأساسية
55	مواصفات عينة الدراسة
58	اجراءات الدراسة الاساسية
58	ادوات المستخدمة في الدراسة الاساسية
59	اساليب المعالجة الاحصائية
الفصل السادس: عرض و مناقشة النتائج على ضوء الفرضيات	
أولاً: عرض و تفسير نتائج الفرضيات	
61	تمهيد
61	عرض نتائج الفرضية الاولى و تفسيرها
64	عرض نتائج الفرضية الثانية و تفسيرها
64	عرض نتائج الفرضية الثالثة و تفسيرها
ثانياً: مناقشة نتائج الفرضيات	
65	مناقشة الفرضية الاولى
66	مناقشة نتائج الفرضية الثانية
67	مناقشة نتائج الفرضية الثالثة
69	خلاصة الفصل
70	خاتمة
71	توصيات.....
72	المراجع
الملاحق	
76	ملحق رقم 1: يبين استبيان تقدير الذات.....
78	ملحق رقم 2: يبين استبيان لاستراتيجيات التعامل

قائمة الجداول :

رقم	عنوان جدول	الصفحة
-----	------------	--------

46	توزيع عينة الدراسة الاستطلاعية حسب متغير السن	01
47	توزيع عينة الدراسة الاستطلاعية حسب متغير الجنس	02
47	توزيع عينة الدراسة الاستطلاعية حسب مستوى التعليمي	03
47	توزيع عينة الدراسة الاستطلاعية حسب مستوى الحالة المدنية	04
48	توزيع عينة الدراسة الاستطلاعية حسب مستوى الفئة الاجتماعية المهنية	05
48	توزيع عينة الدراسة الاستطلاعية حسب الاقدمية	06
49	يوضح الفقرات الموجبة و السالبة لتقدير الذات	07
51	يوضح معامل الارتباط الفقرات مع المجموع الكلي لاستبيات تقدير الذات	08
52	يوضح معاملات ثبات استبيان تقدير الذات	09
52	يوضح معامل الارتباط بين ز المجموع الكلي لمقياس استراتيجيات التعامل	10
53	يوضح معاملات ثبات مقياس استراتيجيات التعامل	11
55	توزيع عينة الدراسة الاساسية حسب متغير السن	12
56	توزيع عينة الدراسة الاساسية حسب متغير الجنس	13
56	توزيع عينة الدراسة الاساسية حسب متغير مستوى التعليمي	14
57	توزيع عينة الدراسة الاساسية حسب متغير مستوى الحالة المدنية	15
57	توزيع عينة الدراسة الاساسية حسب متغير الفئة الاجتماعية المهنية	16
58	توزيع عينة الدراسة الاساسية حسب متغير الاقدمية	17
61	يبين المتوسطات الحسابية و الانحرافات المعيارية لابعاد استراتيجيات التعامل	18
62	يبين معامل ارتباط بارسون بين تقدير الذات و ابعاد استراتيجيات التعامل الايجابي (المشكل)	19
62	يبين معامل ارتباط بارسون بين تقدير الذات و ابعاد استراتيجيات التعامل السلبي (الانفعال)	20
63	يبين معامل ارتباط بارسون بين تقدير الذات و ابعاد استراتيجيات التعامل السلبي (التجنب)	21
63	يبين معامل ارتباط بارسون بين تقدير الذات و ابعاد استراتيجيات التعامل (التسلية)	22
63	يبين معامل ارتباط بارسون بين تقدير الذات و ابعاد استراتيجيات التعامل (الدعم الاجتماعي)	23
64	يوضح مقاييس النزعة المركزية لتفخذير الذات	24
64	يوضح الفروق في التقدير الذات من حيث الجنس	25
65	يوضح الفروق في ابعاد استراتيجيات التعامل حسب متغير الجنس	26

قائمة الاشكال :

رقم	عنوان الشكل	الصفحة
-----	-------------	--------

18	العوامل المؤثرة في تقدير الذات وفق ماهلي و ريزونر	01
19	النموذج المعرفي لتقدير الذات	02
20	النموذج العاطفي لتقدير الذات	03

مقدمة:

يعيش الانسان دائما في حالة بحث عن الاستقرار والامان ،راكضا وراء الراحة التي تعطيه الاتزان ،فمنذ عهود ماضية وهو ينشد الطمانينة ،ويسعى الى تخفيف عبئ الحياة عن كاهله ،ومع تعقد الحياة وازياد مطالبها وتسارع وتيرة تغييرها ،ازدادت معها الضغوط لمجاراة تطورها وتلبية مختلف مطالبها ،ولم يتوقف الامر عند هذا الحد ،بل اصبحت الضغوط من الظواهر الملازمة لحياة معظمها، ولا نبالغ اذا قلنا كلنا ،فاي فرد منا يعيش شكلا من اشكال الضغوط ويصرف طاقة كبيرة للتخلص منها او معاشتها ،ورغم تعدد البحوث والدراسات التي سعت الى

تقصي هذه الظاهرة واقتراحهم لاساليب و طرق عديدة في سبيل مواجهتها ،الا ان مجتمعاتنا لاتزال الى الان تعاني مشكلات كبيرة اساسها الضغوط .

ولكي نستطيع ان نتحمل الضغوط بصورة افضل ،يجب علينا ان نغير من تفكيرنا اتجاهها ،فالضغوط لا هي سيئة ولا هي جيدة لكنها تجلب معها فرصة ثمينة للنمو والنضج ،ونحن لن نستطيع ان نتقبل الضغوط الا اذا تعلمنا كيف نعتبرها جزءا مفيدا لا بد منه في حياتنا كبشر .

اذن ، وبما ان الضغوط النفسية من الظواهر الحتمية الملازمة لحياة الافراد على اختلاف اعمارهم ،فان شريحة العمال باعتبارها احد اهم فئات المجتمع ليسو بمنأى عن مواجهتها ،والتاثير ،واي فشل في التعامل معها ،والتصدي لاثارها السلبية قد يصاحبه ظهور للعديد من المشكلات الاجتماعية والنفسية .

ويختلف العمال في سرعة تاثرهم بالضغوط وطرق استجابتهم لها تبعا لحالتهم النفسية ،هذه الحالة النفسية التي قد تتوسط العلاقة بين المواقف الضاغطة والاضطرابات المختلفة فتجعل من التوافق اساسا لتحقيق المستوى المطلوب من النجاح المهني ،ولايمكن ان يتانى ذلك الا من مساعدة العمال على التعامل الفعال مع الاحداث المحيطة بهم ،وتجنب حالة القلق والعمل على تطوير ذاتهم .

ولهذا فان فكرة تكوين العمال متمتعين بالتوافق الشخصي والاجتماعي تعتمد على ضرورة الفهم الجيد لبعض المتغيرات النفسية والشخصية ودورها في جيه حياة الافراد ،ويعد تقدير الذات واستراتيجيات التعامل من المتغيرات المهمة التي قد يكون لها دور في صقل شخصية العامل ليستثمر كل طاقاته ويوظف كل قدراته وامكانياته بما يحقق له مجتمعه الرفعة والتقدم ،فاذا كانت الضغوط سمة العصر وسببا للعديد من المشكلات التي يعانها الفرد المجتمع على حد سواء ،فان تقدير الذات جوهر الشخصية بحيث تعتبر الموجه رئيسي للسلوك الهادف والمنشط له .

ان تقدير الذات تعبير عن الثقة او الحب او الاحترام وهذه العناصر اساسية لتحقيق التوازن النفسي والشعور بالرضا والاحساس بقيمة انفسنا في هذا الوجود ،فاي فرد منا لديه دافع اساسي لتحقيق وتعزيز ذاته ،وذلك عبر تفاعله مع واقعه الشخصي والاجتماعي ، وانطلاقا من حاجة اساسية هي تقدير الايجابي للذات بما تتضمنه هذه الحاجة من سعي نحو الحب والاحترام والقبول من طرف الاخرين خاصة اولئك الذين لهم اهمية وقيمة في حياتنا ،كما تعد دافعية الانجاز من الدوافع الاساسية في تكوين شخصية الانسان فهي تحدد مستوى الطموح لدى الفرد والذي يسهم بدوره في تغيير نمط الحياة ،حيث يجعله اكثرا تطورا ودينامكية في مواجهة تحديات العصر وانطلاقا من ذلك يسعى الباحث الى دراسة كل من متغير تقدير الذات واستراتيجيات التعامل عند العمال ، واختبار بعض الفرضيات المرتبطة بهم ،وقد تمت معالجة موضوع البحث من خلال خمس فصول ، تتضمن الفصل

الاول منه تحديدا لموضوع البحث ، وتم التطرق فيه الى اشكالية البحث وفرضياته ، توضيح لاهمية البحث واهدافه ثم التحديد الاجرائي للمتغيرات .

وتناول الفصل الثاني الادبيات الخاصة بمتغير تقدير الذات ، تعريفه ، الفرق بينه وبين مفهوم الذات ، العوامل المؤثرة ، اهميته ، ومصادره ونماذجه ، معوقاته ، وكيفية قياسه ، والادبيات الخاصة بمتغير استراتيجيات التعامل ، من حيث تعريفها ، واساليبها ، ومميزاتها ، النماذج المفسرة لها واهميتها .

اما الفصل الثالث : تناولت الباحثة الدراسات السابقة التي تخدم موضوع

ويليه الفصل الرابع : الجزء الاول: الدراسة الاستطلاعية ، اهدافها ، مكان ومدة الدراسة ، ادوات ومواصفات عينة الدراسة ، الخصائص السيكومترية اما الجزء الثاني فتناول الدراسة الاساسية ، اهدافها ومكان ومدة الدراسة ، خصائصها ، ادواتها ،

اجراءات تطبيق ادوات الدراسة والاساليب الاحصائية .

الفصل الخامس: عرض ومناقشة نتائج الدراسة في ضوء الفرضيات بحيث تطرقت في الجزء الاول الى عرض النتائج المتعلقة بثلاث فرضيات ، والجزء الثاني مناقشة النتائج المتعلقة باربع فرضيات .

الفصل الأول :

مدخل الى الدراسة

إشكالية البحث:

انتشر مفهوم تقرير الذات وتطور في الدراسات الحديثة لدى الباحثين ،حيث قاموا بربطه مع متغيرات و عوامل أخرى، سواء مع سمات الشخصية أو مع متغيرات المحيط بما يحمله هذا المخطط من ضغوط و صراعات متنوعة حيث ارتبط مفهوم تقدير الذات بالصورة التي يدركها الفرد عن نفسه و رؤية ذاته كموضوع

يتم الحكم عليه من طرف العالم الخارجي، لذا ارتبط تقرير الذات مع القدرة على التكيف مع متغيرات المحيط الخارجي، بحيث أن تقدير الذات المنخفض يمكن أن يؤثر سلباً على إمكانية التكيف مع التغيير.

و لأن العمّال يمثلون شريحة هامة من شرائح المؤسسة و المجتمع، فان آليات تكيفهم مع متطلبات و ضغوط الحياة، سوف تتأثر بمستوى تقديرهم لذواتهم، و تؤثر عليها، بحيث ترى أن أغلب الدراسات السابقة أن القدرة على الاندماج الاجتماعي و المهني هو محصلة لتقدير الذات المرتفع بحيث يمثل تقدير الذات المحرك الأساسي في الميدان المهني، كونه يعمل على تحفيز الأفراد لبلوغ أهدافهم و النجاح في مشروعهم المهني، و ذلك من خلال الشعور بالفعالية الشخصية في العمل، و التحفيز، و اكتساب مفهوم الذات للنجاح في العمل.

كما أن كل من مستوى تقدير الذات، و أساليب التكيف مع ضغوط الحياة يتأثران بطبيعة هذه المواقف الضاغطة، و كيفية إدراك الأفراد لها، و هو ما يختلف حسب طبيعة كل فرد و تكوينه الشخصي.

و من هذا المنطق، و بحكم العلاقة الدائرية بين المفاهيم الثلاثة " تقدير الذات المواقف الضاغطة" ، أساليب مواجهة الضغوط تم طرح الأسئلة التالية:

- هل هناك علاقة بين تقدير الذات لدى العمّال، و نوع استراتيجيات التعامل لمواجهة المواقف الضاغطة التي يتعرضون لها؟

- هل اختلاف تقدير الذات يرافقه اختلاف الجنس؟

- هل اختلاف ابعاد استراتيجيات التعامل لمواجهة المواقف الضاغطة يرافقه اختلاف الجنس؟

فرضيات :

- هناك علاقة ارتباطيه بين تقدير الذات لدى العمال و ابعاد استراتيجيات التعامل لمواجهة المواقف الضاغطة التي يتعرضون لها.
- هناك فروق في تقدير الذات حسب متغير الجنس
- هناك فروق في ابعاد استراتيجيات التعامل لمواجهة المواقف الضاغطة حسب متغير الجنس.

دوافع اختيار الموضوع:

تم اختيار الموضوع نظرا للاعتبارات التالية:

- الرغبة في مواصلة بحث شهادة ماستر حول أساليب مواجهة المواقف الضاغطة و ربطه بمتغير مهم هو " مفهوم الذات " لدى العمال.
- نقص المواضيع و الدراسات الاكاديمية على احد العمال التي تعالج العلاقة بين تقدير الذات، و نوع الاساليب المستخدمة لمواجهة المواقف الضاغطة.

أهمية الدرّاسته :

كما تتمثل أهمية هذه الدراسة في :

- أهمية هذه الدراسة من ضرورة التعرف على استراتيجيات التعامل مع المواقف الضاغطة، في العمل في مؤسسات صناعية، لان التعامل مع الضغوط لازال يتسم بعدم الاهتمام و اللامبالاة، رغم ما يحدثه من آثار سلبية على صحة الفرد، فالتعرف على طريقة الفرد في التعامل مع الضغوط التي يتعرض لها يوميا و أهم الاساليب المنتهجة لمواجهةها يساعد على التنبؤ سيمات الشخصية، و مدى قابلية الفرد التعرض للأمراض النفسية. فقد أشارت الكثير من الدراسات على أن طريقة التعامل مع الضغوط تساهم بشكل كبير في التأثير على حياة الفرد و ليس الضغوط في حد ذاتها.
- توفير معلومات حول تقدير الذات و فعالية الجوانب النفسية لدى العامل.
- المساهمة في اثراء المكتبة الجامعية بهذه الدراسة.
- اكتساب خبرة ميدانية من خلال الدراسة.

أهداف الدراسة :

يكمن حصر أهداف هذه الدراسة في :

- معرفة العلاقة بين تقدير الذات العمال. و نوع الاساليب المستخدمة لمواجهة المواقف الضاغطة التي يتعرضون لها.
- معرفة أكثر الاساليب استعمالا من طرف العمال لمواجهة المواقف الضاغطة.
- معرفة علاقة نوع المواقف الضاغطة، مع كل من : مستوى تقدير الذات و نوع أساليب المواجهة.
- التعرف على الفروق في تقدير الذات وفق لمتغير الجنس.

حدود الدراسة :

يتحدد البحث بالمتغيرات التي يدرسها و هي تقدير الذات و علاقتها بأساليب المواقف الضاغطة، و يتحدد بالمنهج المتبع الوصفي التحليلي للتعرف على طبيعة العلاقة بين تقدير الذات و أساليب مواجهة المواقف الضاغطة و يتحدد بالعينة المستخدمة في البحث التي تتكون من مجموعة عمال عددهم 96 عامل في المعهد الجزائري للبتروك بسوناطراك.

كما يتحدد بالأدوات المستخدمة المتمثلة فيما يلي :

مقياس تقدير الذات لروزنبرغ تتكون من 10 بنود يتم الاجابة عليها عن طريق البدائل التالية :

غير موافق تماما ، موافق بعض الاحيان، موافق في معظم الاحيان، موافق تماما.

مقياس اساليب مواجهة المواقف الضاغطة .

ويتحدد البحث ايضا بالاساليب الاحصائية المستخدمة وهي:

الاحصاء الوصفي: التكررات,النسب المئوية,المتوسطات الحسابية, الانحراف المعياري .

الاحصاء الاستدلالي: معادلة بيرسون اختبار(ت), والتحليل التباين.

التعاريف الاجرائية لمفاهيم الدراسة:

1- تعريف تقرير الذات:

هو نظرة الفرد و اتجاهه نحو ذاته، و مدى تقرير هذه الذات من الجوانب المختلفة كالدور و المركز المهني، و بقية الأدوار التي يمارسها في مجال العلاقة بالواقع و يعرف إجرائيا بالدرجة التي عليها العامل في مقياس تقرير الذات لكوبر سميث.

2- استراتيجيات التصرف :

هي الاساليب المستعملة او المستخدمة لمواجهة الاحداث الضاغطة ،وهي الدرجة التي يتحصل عمال معهد الجزائرى للبترول بسونطراك عل مجموع ابعاد مقياس استراتيجيات التصرف المطبق في هذه الدراسة المتمثلة في المشكل ،الانفعال ،التجنب .

المشكل :وهو اسلوب ايجابي ،يعني التعامل مع الوضعية او الحدث الضاغط للوصول الى معالجة المشكل ،ويعني الدرجة التي يتحصل عليها عمال المعهد على بعد المشكل لمقياس استراتيجيات التصرف المطبق في هذه الدراسة .
الانفعال :وقد يكون هذا الاسلوب سلبي او ايجابي،ويعني ردود الافعال الانفعالية المترتبة على الموقف الضاغط ،وهي الدرجة التي يتحصل عليها عمال المعهد على بعد الانفعال لمقياس استراتيجيات التصرف المطبق في هذه الدراسة .
التجنب :وهو اسلوب سلبي ،يعني الهروب من مواجهة الوضعية الضاغطة بحثا عن المساندة الاجتماعية او التسلية ،وهي الدرجة التي يتحصل عليها عمال المعهد على بعد التجنب لمقياس استراتيجيات التصرف المطبق في هذه الدراسة .

الفصل الثاني :

تقدير الذات

تعتبر الذات جوهر الشخصية حيث أنها تنظم السلوك وان فكرة الفرد عن ذاته لها تأثير كبير على سلوكه و توافقه الشخصي و الاجتماعي و على تقديره لذاته ، إذ تقدير الذات يعكس التقييم الذي يصدره الفرد حيال صورة الذات لديه لذا فهو يعبر عن مشاعر الرفض و الاستحسان لشخصية و اتجاهاته نحوها و يعكس المدى الذي من خلاله يحكم الفرد على نفسه بأنه ناجح و يتحقق الاحترام و التقدير.

نشأة وتطور مفهوم الذات :

إن الفرد يبدأ في تكوين مفهوم محدد لذاته عندما يبدأ في تجميع المعلومات عن نفسه ، وعن الآخرين المحيطين في البيئة ليكون نتيجة لتفاعله واحتكاكه ، وتعامله مع المحيط الاجتماعي الذي يعيش فيه الكثير من الشاعر والعواطف والأحاسيس التي تتراكم يوما بعد الأخر وسرعان ما يتعلم كيف يخفف من الامه وكيف يتغلب على المصاعب والعقبات التي تواجهه في الحياة ، كما انه يدرك في الوقت نفسه ما يشعره بالراحة النفسية وتبلور صورة واضحة للفرد عن ذاته تدريجيا ، وتتضح ملامحها للآخرين بازدياد الخبرات اليومية ، لتظهر أمام الفرد نفسه كما لو كانت لوحة شفافة واضحة .

كما يدرك من خلال النظر فيها والتطلع اليها جميع المواقف والاحداث التي تترك تأثيرا ايجابيا او سلبيا في اعماق نفسه ، ليتصدي بعضها ويعوقها عن النفاذ الي داخل نفسه ، وليسمح بمرور البعض الاخر منها والذي يتفق مع اتجاهاته وميوله الخاصة، ويمثل هذا الأسلوب النظم يكون الفرد مفهوما واضحا تجاه نفسه واتجاه المحيطين به، في البيئة وتتشابك جميع هذه المفاهيم وتتداخل ليتحدد لها مفهوم للفرد عن ذاته يتهيز به عن غيره من الأفراد الآخرين، أي أن مفهوم الذات يتكون نتيجة لتفاعل وتشابك العديد من العوامل ، أهمها نظرة الفرد الخاصة لذاته ، ونظرة الآخرين للفرد، وتقديرهم له وانطباعاتهم نحوه.

تعريف مفهوم الذات :

تعريف جيمس : هو الجزء الجوهري من الطبيعة البشرية وهو عبارة عن نسبة نجاحات الفرد إلي طموحاتها (بستاني فؤاد، 2000، ص 222).

تعريف ماسلو : هو عبارة عن الشعور بالسيطرة وتقييم الذات ويعرفه اجراءيا بانه ماتقوله الذات عن نفسها في مقابلة مركزة بعد ان يتوفر جو من الالفة بين المفحوص والباحث.

تعريف روزنبرج : ان تقييم يعبر عن الاحترام الذي يكنه الفرد لذاته والذي يحافظ عليه بشكل معتاد ,او انه يعبر عن اتجاه مقبول نحو الذات .(ابو جاد، 1998 ، ص 111).

تعريف كوبر سميث : انه مجموعة من الاتجاهات التقييمية نحو الذات ، او انه حكم شخص علي القيمة التي تعبر عن الاتجاه الذي يحمله الفرد نفسه .

تعريف كارولي وكانفز : عبارة عن تنظيم سلوك الشخص او تقييمه علي اساس ذاتية . علي مقابل محك معين .وهو يخدم كالية التغذية المرتدة لارشادنا الي الاستجابة.

تعريف كفاي: نظرة الفرد الايجابية الي نفسه التي تتضمن الثقة بالنفس بدرجة كافية وتتضمن احساس الفرد بكفاءته وجدارته واستعداده لتقبل الخبرات الجديدة . (حمه ، 2009، ص 127)

تعريف اخر:

هو مجموعة من الشعور والعمليات التاملية التي يستدل عنها بواسطة سلوك ملحوظ او ظاهرة عن طريق هذا التعريف الشكلي , يكون مفهوم الذات بمثابة اقييم الشخص لنفسه ككل من حيث مظهره وخلفيته واصوله وكذلك قدراته واتجاهاته حتي يبلغ كل ذلك ذروته حيث تصبح قوة موجهة لسلوكه (السيد،1981، ص 18) ومن خلال التعاريف نرى أن تقدير الذات هو النظرة و الصورة التي يأخذها الفرد عن نفسه.

أنواع مفهوم الذات:

من اهم انواع مفاهيم الذات التي تحدث عنها العلماء ثلاثة وهي : مفهوم الذات الايجابي :والتي تتمثل في تقبل الفرد لذاته ورضاه منها ,حيث تظهر لمن يتمتع مفهوم الذات ايجابي صورا واضحة ومتبلورة للذات يلمسها كل من يتعامل مع الفرد او يحتك به، ويكشف عنها اسلوب تعامله مع الاخرين الذي يظهر فيه دائما الرغبة في احترام الذات، وتقديرها، والحفاظة علي مكانتها الاجتماعية ودورها واهميتها والثقة الواضحة بالنفس والتمسك بالكرامة والاستقلال الذاتي ,مما يعبر عن تقبل الفرد لذاته ورضاه عنها ، ويعود قبول الذات من لديه مفهوم ايجابي عن ذاته الى معرفة الذات والتصبر بها.

مفهوم الذات السلبي: فيما يتعلق بمفهوم الذات السلبي يظهران هناك نمطين:

أولا: تكون فكرة الفرد عن نفسه غير منتظمة ، حيث لا يكون لدى الفرد احساس بثبات الذات ,وتكاملها اذا لا يعرف مواطن الضعف والقوة لديه ، والامر هنا يشير الى سوء التكيف.

ثانيا: يتصف بالثبات والتنظيم ويقاوم التغيير ، وفي النمطين فان أي معلومات جديدة عن الذات تسبب القلق والشعور بتهديد الذات وقد اشارت العديد من الدراسات عن الارتباط الوثيق، ينما مفهوم الذات الايجابي والصحة النفسية من جهة ، وبين مفهوم الذات السلبي والاضطراب النفسي من جهة اخرى،حيث ان الافراد الاسوياء وكانوا اكثر ايجابية في تعاملهم مع الاخرين ، وكانت الفكرة التي يحملونها عن انفسهم ايجابية أي انهم اشخاص مرغوب بهم،اما المضطربون فاظهروا مفهوما سلبيا عن ذواتها ، وانهم اشخاص غير مرغوب بهم ، والواقع ان من يكون لنفسه مفهوما سلبيا كثيرا ما يكشف عن هذا المفهوم من اسلوب حديثه او تصرفاته الخاصة او من تعبيره عن مشاعره اتجاه نفسه والاخرين ، مما يجعلنا نصفه بعدم الذكاء الاجتماعي او عدم احترام الذات(خيري ، 2014 ، ص 28).

أشكال مفهوم الذات :

مفهوم الذات الاجتماعي: ويشير هذا المفهوم الي تصور الفرد لتقويم الاخرين له معتمدا في ذلك علي تصرفاتهم واقوالهم، ويتكون من المدركات والتصورات التي تحدد الصورة التي يعتقد ان للاخرين يتصورونها عنه ، ويتمثلها الفرد من خلال التفاعل الاجتماعي مع الاخرين .

مفهوم الذات الاكاديمي: حيث يعرف بانه اتجاهات الفرد ومشاعره نحو التحصيل في المواضيع معينة ، يتعلمها ذلك الفرد او هو تقرير الفرد عن درجاته، وعلاماته في الاختبارات التحصيلية المرتفعة.

مفهوم الذات المدرك: حيث يتكون من المدركات والتصورات التي تحدد خصائص الذات ، كما تنعكس اجرائيا في وصف الفرد لذاته وهو عبارة عن ادراك المرء لنفسه على حقيقتها وواقعها ، وليس كما يرغبها ويشمل هذا الادراك مظهره وجسمه وقدراته ودوره في الحياة.

مفهوم الذات المثالي: يسمى هذا المفهوم بذات الطموح وهو عبارة عن الحالة الذي يتمنى ان يكون عليها الفرد، سواء كان ما يتعلق منها بالجانب النفسي ام الجسمي ام كليهما معتمدا على مدى سيطرة مفهوم الذات المدرك لدى الفرد ، ويتكون من المدركات والتصورات التي تحدد الصورة المثالية التي يود الفرد ان يكون عليها .

مفهوم الذات المؤقت: ومفهوم غير ثابت يملكه الفرد لفترة وجيزة ثم يتلاشى بعدها ، وقد يكون مرغوبا فيه او غير مرغوب فيه حسب المواقف والتغيرات التي يجدها الفرد نفسه ازاءها.(خيري ، 2014 ، ص 31).

مكونات مفهوم الذات:

ان مفهوم الذات هو مفهوم افتراضي يعبر عن خصائص الشخص وصفاته كما يدركها في الجوانب التعليمية والانفعالية والاخلاقية والجسدية ويرى هرسلو ان مفهوم الذات يضمن ثلاث مكونات :

الجانب الإدراكي: يشير الى الطريقة التي يدرك بها المرء نفسه ، ويشمل الصورة التي لدى الشخص عن مظهره الجسدي وتصوره الانطباع الذي يتركه لدى الاخرين ويتضمن الصورة التي لديه عن مدى جاذبيته ومدى اهمية الاجزاء المختلفة من جسده مثل العضلات وذلك من حيث تأثيرها على سلوكه ومن حيث الاعتبارالذي يمكن ان نعطيه اياه في اعين الاخرين.

الجانب المفهومي: ويعني تصور الفرد لصفاته المميزة، قدراته مواطن ضعفه ، خلفيته واصوله وافكاره وطموحاته فيما يتعلق بالمستقبل ، ويطلق على هذا الجانب مفهوم الذات النفسي ، ويشمل التكيف للحياة وصفات كالامانة والثقة بالنفس والاستقلالية والشجاعة .

الجانب الموقفي: يعني مشاعر المرء نحو ذاته واتجاهاته ونحو وصفه الحالي وافاق المستقبل , ومشاعره حول اهميته واتجاهه نحو اعتزاز بذاته او تانيبها والشعور بالخجل وهذا يعكس قناعته في يتعلق ومدى قبوله تقديره لذاته (خيرى، 2014، ص 34).

تقدير الذات:

هو التقييم العام لدى الفرد لذاته في كليتها وخصائصها العقلية والاجتماعية والانفعالية والاخلاقية والجسدية . وينعكس هذا التقييم علي ثقته بذاته وشعوره نحوها ,وفكرة عن مدى اهميتها وتوقعاته منها كما يبدو في مختلف مواقف الحياة.(شوامره، 2004، ص 574).

الفرق بين الذات وتقدير الذات :

إن مفهوم الذات من بين المفاهيم التي يمكن أن تتداخل مع مفاهيم أخرى وخصوصا مفهوم تقدير الذات، لذلك يعتبر التمييز بينهما من بين الإجراءات المنهجية المهمة .

في حين فمفهوم الذات هو عبارة عن مجموعة من المعلومات والصفات التي يحملها الفرد عن ان تقدير الذات يعبر عن الفهم الموضوعي للذات بينما تقدير الذات يرتبط بالجانب الانفعالي الذي يعكس درجة الثقة بالنفس (عبد الحميد ، 1982، ص 120).

مستويات تقدير الذات :

يرى الكثير من العلماء ومن بينهم بوش أن تقدير الذات يتعرض لتغيرات حسب تصرفات الفرد وردود أفعاله "فلتقدير الذات مستويات ، ولكل مستوى خصائص ومميزات حسب شخصية كل فرد .ولقد صنف العلماء هذه المستويات إلى :

المستوى العالي لتقدير الذات :

مفهومه: إن الحاجة للتقدير الايجابي هي ملحة ونشطة طول حياة الفرد ، ولقد عرف جوزيف موتان تقدير الذات العالي بانه الصورة الايجابية التي يكونها الفرد حول نفسه ، اذ يشعر بانه انسان ناجح جدير بالتقدير وتنمو لديه الثقة بقدراته .ايجاد الحلول لمشكلاته ولا يخاف من المواقف التي يجدها حوله بل يواجهها بكل ارادة وبافتراض انه سينجح فيها.

وحسب كوبر سميث : فان الاشخاص ذوي التقدير العالي يعتبرون انفسهم اشخاص مهيمن، ولديهم فكرة محددة وكافية يظنونه صوابا . كما انهم يملكون فيهما طيبا لنوع شخصياتهم ، ويستمتعون بالتحدي ولا يضطربون عند الشدائد ، وهم اميل الى الثقة باحكامهم وقل تعرضنا للقلق ولديهم استعداد منخفض للاقناع والتاثر براء الاخرين وهم اكثر ميلا لتحمل الايجابية في المناقشات الجماعية وقل حساسية للنقد.

كيفية تكوين تقدير الذات العالي:

ينمو تقدير الذات ويتطور من خلال عملية عقلية تتمثل في تقييم الفرد نفسه ، ومن خلال عملية وجدانية تتمثل في احساسه باهمية وجدارته .ويمكن تمييز المراهقين ذوي التقدير العالي بالصفات التالية:

- انهم يستمتعون بالخبرات الجديدة. (بنعيسي وعلوي، 2011، ص 233).

- لديهم حب الاستطلاع

- يطرحون اسئلة يتطوعون للقيام بالمهام والانشطة

- يستجوبون للتحديات .

- ويبدأ تكوين الاتجاهات عند الافراد عندما يبدوون بالتعامل مع الاخرين الذين يلون حاجتهم ومطالبهم ,وهناك ثلاث ظروف اساسية تساهم في تكوين عال لتقدير الذات.

- الحب والعاطفة غير المشروطين.

- وجود قوانين محددة بشكل جيد ويتم تطبيقها باتساق .

- اظهار قدر واضح من الاحترام للأبناء.

نعتقد بانه يمكن للراشد ان يعمل بشكل ايجابي على تطوير الذات للمراهق وذلك عن طريق افهامه بانه انسان نافع وجدير بالتقدير . وهذا التطوير يمكن ان يحقق من خلال السلوك العلمي .

المستوى المتدني لتقدير الذات:

تعريفه: ويمكن ان نُجده بعدة تسميات : التقدير السلبي للذات, التقدير المنخفض للذات ويعرفه روزنبرج 1978 " بانه عدم رضى الفرد بحق ذاته او رفضها "

ان الشخص الذي لديه تقدير المتدني يمكن ان نصفه بان ذلك الشخص الذي يفتقر الى الثقة في قدراته، وهو الذي يكون بائسا لانه لا يستطيع ان يجد حلا لمشاكله، ويعتقد ان معظم محاولاته ستبوء بالفشل ، وانه ليس في استطاعته الا اجادة القليل من الاعمال على اثر ذلك فهو دائما يميل الى ادراك مايدعم اعتقاده ويتجاهل ما يكون عكس ذلك .

من الناحية الاجتماعية يرى روزنبرغ وشوتر ان الافراد ذوي التقدير المنخفض للذات يفضلون الابتعاد عن النشاطات الاجتماعية ولا يتقلدون مناصب ريادية ، ويظهرون احيانا الميل الى ان يكونوا خاضعين ومسيرين الى جانب انهم يمتازون بالخجل والحساسية المفرطة والميل الى العزلة والوحدة .

وفي دراسة قام بها كوبر سميث على عدد من التلاميذ الذكور وجد ان التلاميذ ذوي التقدير المنخفض يتميزون بالاكتساب والقلق ، لا يستطيعون التعبير عن انفسهم، وليس لديهم أي ثقة نحو قدراتهم، وبعد مقابلات مع الاولياء هؤلاء التلاميذ تبين له لديهم اهتمامات اقل نحو الابناء ، لا يستطيعون اتخاذ القرارات .ومن ثم يؤثر ذلك على الابناء فينخفض مستوى تقديرهم لذواتهم .(سليم، 2003 ،ص 36).

اسباب تدني تقدير الذات:

لا احد يولد وتقديره لذاته متدن , ولكننا نولد على الفطرة ، اما الظروف الخارجية فهي المسبب رقم واحد هذه الحالة ويمكن ان نرجعها الى ما يلي :

الفقر: توصلت بلانت ان الفقر يؤثر في شخصية الفرد فتؤدي الى تكوين السلوك الاجتماعي وصلابة في الشخصية، بحيث ان الفقير يحاول ان يقيم سدا بينه وبين بيئته ، فيشعره ذلك بالغرابة وعدم الامان مما يؤدي به الى الاحساس بالنقص .

حالة المجتمع: ان جانب كبير من العدوان في الحياة الاجتماعية له صلة بانواع الاحباط الاقتصادي ، الاجتماعي والشخصي . فقد درس مزفر شريف وكارولين الخلاف بين الجماعات . كل جماعة تتالف من 12 طفلا ، وكل جماعة تعيش مستقلة عن الاخرى . وتم تنظيم تنافس رياضي بشكل يتم فيه خسارة احدى المجموعتين دائما وفوز الاخرى بشكل دائما . وكانت النتيجة هو العداء المرير بين المجموعتين ، واغارة كل مجموعة على معسكر الجماعة الاخرى . بل هناك حديث عن الحرب . وقد بدا ان الاحباط الجمعي يتضمن قرارا كبيرا من فقدان التقدير الذاتي .

العلاقات الاسرية : ان الاسرة المضطربة من شأنها ان تكون تقدير الذات منخفض . ويلاحظ الباحثون ان تقدير الذات المنخفض لا يؤثر على الاسرة الكبار فحسب . بل انه ينتقل الى اطفالهم الصغار وكأنه يورث اليهم في عملية اشبه بعملية تركيز على عدم النضج عند الوالدين من جيل الى جيل . وتتمثل مشكل انخفاض تقدير الذات في ان كلا الوالدين يشعران بانخفاض في تقدير الذات .

اعراض تدني تقدير الذات :

من السهل عادة اكتشاف الذين ينظرون الى انفسهم نظرة متدنية ، والعلامة الاكثر وضوحا انهم يشعرون انهم اقل من الاخرين ومن الاعراض المميزة لهم :

الخوف من الفشل : يكون الشخص الذي يقدر نفسه اقل ، خائفا من تجربة امور جديدة وذلك تفاديا للسخرية ، في حين ان ما يعتبره هؤلاء اخفافا ، يعتبره الذين يتمتعون بصحة نفسية مجرد اخطاء ، بل انهم ينظرون للاخطاء كمنطلق للنجاح .

الشعور بالذنب : عند ماسلو يعتبر هذا الشعور اهم عرض على وجود خلل نتيجة عدم اشباع حاجاته . فالذي يشعر بهذا الاحساس يحاسب نفسه على كل صغيرة وكبيرة ، بل انه يلوم نفسه بطريقة قاسية لانه فعل شيئا خاطئا .

النقد اللاذع : ان الفئة الناس التي لا تشعر بالثقة ، هي الفئة التي تحب انتقاد الناس على نحو مستمر وقد تكون في صورة سخرية او استهزاء ، وهذا لشعورهم بالتهديد من جانب الغير وهي محاولة اسقاط ضعفه وفشله على الاخرين . (كفاي ، 1999 ، ص 38)

الدفاعية : ان الشخص الحساس للنقد ويضع نفسه في موقف دفاعي ، هذا ما يشعل الاتهامات الموجهة اليه صحيحة ومن ثم يثبت الشخص الدفاعي بانه انسان فاشل (مانع ، 2002 ، ص 37).

أهمية تقدير الذات:

كلما ينمو الإنسان تزداد حاجته إلى التقدير من حوله في العمل أو في الأسرة ، ليحظى بهذا التقدير فيعمل وينشط في مجالات كثيرة ، حيث يلفت إليه الأنظار ويحظى بالتقدير الاجتماعي المرغوب .وقد يتمثل تقدير الفرد من الآخرين بمدحه أو الثناء عليه ونجد كذلك عند البالغين حيث يميل الفرد إلى أن يثاب على عمل أجاده أو مشروع قام به إثابة مادية كالحصول على علاوة من رئيسه او على درجة أو على تشجيع.

فحصيلة ما يصل اليه الفرد من نجاح او فشل خلال خبرات حياته هي من تحدد شدة او ضعف الحاجة الى التقدير لدى هذا الفرد. فعندما يبدأ الفرد في احداث التغييرات في البيئة المحيطة به فان اصابه الفشل عاود المحاولة فيما هو اكثر تعقيدا او مخاطرة في معالجة امور البيئية والتحكم فيها .

ان الحاجة لتقدير الذات او الشعور بالقيمة الذاتية، وهي في الواقع موجودة اساس كل سلوك بشري وبمعنى اخر فان كل واحد شخص مهم جدا في نظر نفسه ، وهذا يعني شيئا كبيرا من سلوكنا مدفوع بنظرتنا الى انفسنا ونحن حين نتصرف ناخذ بعين الاعتبار ذواتنا وتأثير هذا التصرف بالنسبة اليها فمن الممكن اخيرا التاكيد على ان الفرد يدرك ذاته باصالة على انها جديرة بالتقدير واهتمام لديه اقوى مما لدى الشخص ذي مشاعر دونية.

تحقيق التوافق النفسي: ترتبط سلامة الصحة النفسية بمدى الشعور بتقدير الذات والثقة بالنفس التي يتحلّى بها الفرد، وبالتالي شعوره بالسعادة ومنها إلى الراحة والأمان النفسي، بالإضافة إلى التوافق النفسي الذي يُضيف السعادة على حياة الفرد واعتزازه بثقته وتوكيده لذاته في جميع المواقف والأزمات والاضطرابات التي قد يتعرض لها في حياته اليومية، كما أنّ الثقة بالنفس تجعل من انفعالات واستجابات الفرد أكثر اتزاناً وبعيداً عن التهور والعدوانية.

اكتساب الخبرات: الثقة بالنفس مع تقدير الذات تُعطي الفرد دافعيةً أكبر للتعلم واكتساب الخبرات التي من شأنها إثراء حصيلته النفسية والاجتماعية والعلمية في شتى المجالات، والتطلع باستمرار لجني وتعلم كل ما هو جديد، والتقدم نحو الأفضل باستمرار.

النجاح في العمل: إن ثقة الفرد بقدراته ومهاراته وتقديره لها تجعله أكثر قابلية للإقدام على الأعمال والنجاح بها، بالإضافة إلى إيمانه بذاته وكفاءته لأداء المهام بالشكل المطلوب، وبالتالي قدرة الفرد على مقاومة الأعباء التي من الممكن أن تقع على عاتقه وتحملها، كما أنّ الشخص الواثق بذاته يمتلك ردّات فعل رزينة ومُتزنة تجاه المثيرات المختلفة تحميه من الوقوع في الأخطاء التي تقف في وجه تقدمه ونجاحه.

محبة المحيط والمجتمع: المحبة والألفة تجاه الآخرين هي تفاعل اجتماعي حتمي مبني على العلاقات والانفعالات بين الفرد والمجتمع؛ فالثقة بالنفس تجعل من العلاقات الاجتماعية علاقات إنسانية مبنية على احترام شخصية الفرد لذاته ولمن حوله، ونبذ مشاعر الكراهية ومنعها من التوغّل في النفس، وبالتالي فإنّ العلاقات بالناس لا تُعتبر مصدرًا للمتعة والسعادة، كما لا يُعتبر التقصير فيها مدعاةً للحزن والألم النفسي. (دقوسي ، ص 87).

مواجهة المشكلات: يتعرض الفرد للكثير من الضغوط والأزمات التي من الممكن أن تُهدّد عملية تنفيذ أهدافه التي رسمها لنفسه، إلا أن تقدير الفرد لذاته وثقته بما يجعله أكثر قدرةً على التعاطي مع المشكلات والأزمات وحلها

والتعامل معها بشكلٍ حكيم وفاعل، بالإضافة إلى الحفاظ على ضبط النفس تحت الظروف الحرجة التي من الممكن أن يتعرّض لها الفرد. (دقوسي، ص 88)

النظريات التي تناولت موضوع تقدير الذات:

نظرية روزنبرج: لقد حاول روزنبرج دراسة نمو سلوك تقييم الفرد لذاته وارتقائها ، أي سلوكه من خلال المعايير السائدة في الوسط الاجتماعي المحيط بالفرد، وقد اهتم روزنبرج خاصة بتقييم المراهقين لذواتهم ، واهتم بالدور الذي تقوم به الأسرة في تقييم الفرد لذاته ، وعمل علي توضيح العلاقة بين تقدير الذات الذي يتكون في اطار الأسرة واساليب السلوك الاجتماعي اللاحق للفرد فيما بعد . واعتبر روزنبرج ان تقدير الذات مفهوم يعكس اتجاه الفرد نحو نفسه . وطرح فكرة ان الفرد يكون اتجاهها نحو كل الموضوعات التي يتعامل معها ، وما الذات الا احد هذه الموضوعات الاخرى ، ولكنه فيما بعد عاد واعترف بان اتجاه الفرد نحو ذاته ربما يختلف ولو من الناحية الكمية عن اتجاهاته نحو الموضوعات الاخرى. (سيد ، 1999 ، ص 34).

نظرية كوبر سميث: تمثلت اعمال كوبر سميث في دراسته لتقدير الذات عند اطفال ما قبل المدرسة الثانوية ، وعلى عكس روزنبرج لم يحاول سميث ان يربط اعماله في تقدير الذات بنظرية اكبرواكثر شمولاً. ولكنه ذهب الى ان تقدير الذات مفهوم متعدد الجوانب، لذا علينا ان لانغلق داخل منهج واحد او مدخل معين لدراسته، بل ان علينا ان نستفيد منها جميعاً لتفسير الواجه المتعدد لهذا المفهوم ، ويؤكد سميث بشدة علي اهمية تجنب وضع الفروض غير الضرورية ، وقد ميز سميث بين نوعين من تقدير الذات، وهما تقدير الذات الحقيقي ، ويوجد عند الافراد الذين يشعرون انهم بالفعل ذوو قيمة ، وتقدير الذات الدفاعي عند الافراد الذين يشعرون انهم ليسوا ذوي قيمة ، ولكنهم لا يستطيعون الاعتراف بمثل هذا الشعور والتعامل على اساسه مع انفسهم ومع الاخرين . وقد ركز سميث على خصائص العملية التي تصبح من خلالها مختلف جوانب الظاهرة الاجتماعية ذات علاقة بعملية تقدير الذات ، وقد افترض في سبيل ذلك اربع مجموعات من المتغيرات تعمل بصفتها محددات لتقدير الذات وهي: النجاح والقيم والطموح والدفاع ويذهب سميث الى انه على الرغم من عدم قدرتها على تحديد انماط اسرية مميزة بين اصحاب الدرجات العالية ، واصحاب الدرجات المنخفضة في تقدير الذات من الاطفال . (الريماوي، 2008 ، ص 231).

نظرية كارل روجرز: ان صاحب هذه النظرية يعتقد ان الذات هي جوهر الشخصية الانسانية ، وان مفهوم الذات حجر الزاوية الذي ينظم السلوك الانساني . وقد عرف الذات بانها التنظيم المعرف لمفاهيم الفرد وقيمه واهدافه ومثله وهي الصورة المصطردة لدى الفرد عن نفسه . ويتاثر مفهوم الذات بخبرات الفرد وقيم الاباء واهدافهم وفكرة المرء عن نفسه المتعلمة وهي ارتقائية تبدأ منذ الميلاد وتتمايز بالتدريج خلال مرحلتي الطفولة والمراهقة، وهناك ثلاث مصادر لتكون صورة الفرد عن نفسه:

- قيم الاباء واهدافهم وتصورات التي يواجهها الفرد للمجتمع المحيط به.
- خبرات الفرد المباشرة .

- تصورات التي تكون الصورة المثالية التي يرغب ان يكون عليها .

وهو يرى ان الفرد اذا ادرك نفسه ان يتصرف في مختلف المواقف بما يتلاءم مع صورته عن نفسه فانه يشعر بالكفاية والجدارة والامن اما اشعر بانه يتصرف بخلاف فكرته يشعر بالتهديد والخوف. واطار روجرز الى ان الفرد يدرك الاشياء والمواقف بطريقته الخاصة , فكل واقعة خارجية لها دلالة بقدر المعنى الذي يعطيه الفرد الى هذه الواقعة , لذلك فان الاطار المرجعي للفرد هو المهم في عملية الادراك (الداهري ، 2008 ، ص ص 355-356).

نظرية زيلر: ينظر زيلر الى تقدير الذات من زاوية نظرية المجال في شخصية ، وياكد ان تقييم الذات لا يحدث في معظم الاحيان الا في الاطار المرجعي الاجتماعي ويصنف زيلر تقدير الذات بانه تقدير يقوم به الفرد بذاته، بدور المتغير الوسيط وانه يشغل المنطقة المتوسطة بين الذات والعامل الواقعي , وعلى ذلك فعندما تحدث تغيرات في بيئة الشخص الاجتماعية ، فان تقدير الذات هو العامل الذي يحدده نوعية المتغيرات التي يستحدث في تقييم الفرد لذاته تبعا لذلك.(شوامرة، 2014، ص 577).

نظرية كولي C.H.Cooly (1902) و تنضم إليها نظرية ميد Mead (1925) و هي تعتبر تقدير الذات كبناء اجتماعي أي أن جزء كبير من تقدير الذات يتأثر بتلك الطريقة التي ينظر بها الآخرون إليها، فكولي يعتبر أن تقدير الذات هو تأويل أو تفسير لردود أفعال و سلوكيات الآخرين اتجاهنا و لقد أوضح كولي أن الفرد الذي لديه تقدير ذات ثابت يكون محميا أمام أي تأثير أو تغير و في نفس الاتجاه يتحدث دوبار Dubar (2000) عن الهوية الشخصية و الهوية الاجتماعية فكلا الباحثين يوليان أهمية كبيرة لمظهر المبادلات بين الأفراد (بزراوي، 2014، ص 74).

يعرفه المجلس الوطني الأمريكي لتقدير الذات : هو شعور الفرد بالقدرة على التعامل مع تحديات الحياة والشعور بأنه يستحق السعادة. (المقرن، 2007 ، ص 53)

مصادر اكتساب تقدير الذات :

هناك ما تتعلق بالفرد نفسه: فلقد ثبت أن درجة تقدير الذات لدى الطفل تحدد بقدرة خلوه من القلق أو عدم الاستقرار النفسي بمعنى انه إذا كان الفرد متمتعاً بصحة نفسية جيدة ساعد ذلك على نموه نمواً طبيعياً ويكون تقديره لذاته مرتفعاً أما إذا كان الفرد من النوع القلق غير مستقر فان فكرته عن ذاته تكون منخفضة، و بالتالي ينخفض تقديره لذاته (يوسف، 2012، ص 186).

وهناك ما تتعلق بالبيئة الخارجية: وهي متصلة بظروف التنشئة الاجتماعية و الظروف التي تربي و نشأ فيها الفرد ، وكذلك نوع التربية.

إضافة إلى الاستعدادات و القدرات العقلية و السمات الشخصية(يوسف، 2012، ص 187).

و يرى كل من Leord et Andre أن هناك ثلاث مصادر أساسية تؤثر في تقدير الذات لدى الأطفال و المراهقين :

- البيت و الوالدين

- المدرسة و المدرسون
- الأقران و الأصدقاء و المقربون.

ابعاد تقدير الذات :

تقدير الذات وقيمة الذات: تعرف كيلي ستايسي قيمة بالذات بأنها القيمة التي يضعها الافراد على انفسهم كاعضاء مساهمين في المجتمع . فقيمة الذات ايا كان اعتقاد الاخرين فيك واي كانت المواقف التي تقع واي كان ماتقوم فانك قادر على حب نفسك وتقدير ذاتك .

ويستنتج من ذلك ان هناك بين تقدير الذات وقيمة . فتقدير الذات قيمتك كشخص وانخفاض تقدير الذات يؤدي الى قلة قيمة الذات والثقة ، فقيمة الذات تعني انك تستحق الحياة كما تريد .

تقدير الذات وتأكيد الذات: يعرف كل من البرقي و ايمونز تأكيد الذات بأنه السلوك الذي يمكن الشخص من التصرف بأسلوب مقبول، وان يدافع عن نفسه ، ويعبر عن حقوقه ويطالب بها دون ان يعتدى على حقوق الاخرين . ويرى ابراهيم احمد ابوزيد ان تأكيد الذات هو ذلك الدافع الذي يجعل الانسان في حاجة الى التقدير، لاعتراض، الاستقلال ، الاعتماد على النفس والرغبة في السيطرة على الاشياء والسعي الدائم الى ايجاد المكانة والقيمة الاجتماعية ويعمل حافز تأكيد الذات على اشباع تلك الرغبة.

ويستنتج من ذلك ان هناك ارتباط بين تقدير الذات وتأكيد الذات. حيث يعتبر تأكيد الذات جزء من تقدير الذات ، فالشخص المقدر لنفسه يسعى لتوكيدها والمطالبة بحقوقها . وان تأكيد الذات يظهر بصفة واضحة خارجيا.

تقدير الذات وتقبل الذات: قبول الذات يعني تقبل نفسك بكل ما فيها من سلبيات وإيجابيات وحسب موسوعة علم النفس والتحليل النفسي فانه هو رضا المرء على نفسه وعن صفاته وادراكه لحدوده وقدراته فهو تعرف موضوعي غير انفعالي لقدراته وحدوده .

وهنا يظهر ان تقبل الذات هو شرط لتقدير الذات ، فكل من له تقدير لذاته فهو يتقبلها . فتقبل الذات سيزداد عندما يركز الفرد على نجاحاته وانجازاته.

تقدير الذات وفعالية الذات : ان فعالية الذات هي قوة اعتقاد الفرد بأنه يستطيع ان يقوم بنجاح بما هو مطلوب منه والتصرف بفعالية لتحقيق النتائج المرغوب فيها عن طريق الجهود الشخصية .

ومن هنا نجد ان هناك علاقة ارتباطية بين المفهومين فالفعالية تساعد في مواجهة تحديات الحياة واتخاذ القرارات والانجازات وبهذا تتضح اهمية فعالية الذات في تحقيق تقدير الذات. (بن علي، 2013، ص 21).

اساسيات تقدير الذات: حدد انري ثلاث اساسيات يعتمد عليها تقدير الذات وهي كالتالي :

1- **حب الذات:** وهذا يعتبر الجزء الاهم ، فعلى الفرد ان يحب نفسه بكل ما لديه من سلبيات وإيجابيات ، بفشلها ونجاحها وهذا بشكل طبيعي هناك ما هو داخلي يقول ان الفرد المعني يستحق الحب والاحترام . وان حب الذات الغير مشروط لا يعتمد على الاداءات ، وسيسمح بالعكس او اعادة البناء بعد الفشل وهذا لا يمنع المعاناة او القلق في الحالات الصعبة وانما يحمي الفرد من فقدان الامل واليأس ، ان حب الذات يعتمد بشكل اساسي

على مدى التغذية العاطفية او الوجدانية التي تقدمها الاسرة الى الطفل وقدرة الوالدين على ايصالها وهذا يساعد الفرد على ترسيخ قناعاته تنه شخص جيد حتى في مجالات الفشل .

2 - **النظرة للذات** : بالنسبة لانري ان التقييم الذي يقوم به الفرد واخطائه والنظرة التي يحملها عن ذاته ، وهي الاساس الثاني لتقدير الذات . وهذا لايعني معرفة الذات فقط وهذا لان الاهمية لاتمكن فقط في واقع الاشياء وانما في مدى قناعة الفرد بمحاسنه وسلبياته .

3- **الثقة في النفس** : هو الاساس الثالث لتقدير الذات وهي تتمثل في الافعال والسلوكات والفرد الواثق من نفسه يعني انه قادر على التصرف بفعالية وبشكل جيد في المواقف المختلفة والمهمة .

وان الثقة في النفس هي نتيجة لحب الذات ونظرة حول الذات ، ولكن لايمكن الانتقاص من اهميتها لان تحقيق تقدير الذات يتطلب ثقة في النفس .

مُعَوِّقات تقدير الذات :

تقدير الذات هو من أهم السمات الشخصية التي يجب أن يتمتع بها الفرد، فهو الطريق للنجاح الذاتي، وتحقيق التوافق الاجتماعي، إلا أنّها توجد الكثير من المعوّقات التي من شأنها أن تؤثر على مُعدّل ثقة الفرد بنفسه وتقديرها.

المعوّقات الصحية: التشنّجات الحلقية، والأمراض المزمنة، والسمنة المفرطة، أو العاهات والأضرار الدائمة التي من الممكن أن تُسببها الحوادث، فتجعل من الفرد شخصاً عاجزاً عن أداء مهامه أو الذهاب لعمله أو قيامه بمهاراته الاستقلالية، أو إحالة الفرد إلى التقاعد عند تقدّمه في العمر، فكلّ ذلك من الممكن أن يُعرّض الفرد لسخرية من حوله منه وإظهار الشفقة على حاله، مما يؤثر على نظرة الفرد تجاه نفسه وشعوره بالعجز والعوز الصحي.

المعوّقات الوجدانية: هي تعرّض الفرد في مراحل طفولته إلى الخبرات غير المرغوب فيها التي أثّرت على نفسيّة الطفل بشكلٍ سلبيّ واستمرّ هذا التأثير في المراحل العمرية المتقدمة، أو عدم تلبية الحاجات الأساسية للفرد؛ كالحاجات البيولوجية من طعام وشراب ولعب وراحة وتعلم، بالإضافة إلى الصدمات العاطفية، وفقدان المحور العاطفي، بالإضافة إلى جلد الذات، والغلوّ في الإحساس بالذنب، وازدراء الذات نتيجة هذا الذنب.

المعوّقات العقلية: أي انخفاض مستوى القدرات العقلية، وبالتالي فإنّ الفرد يُصبح غير قادرٍ على الحفظ والتركيز والاستفادة من الخبرات السابقة، ولا يمتلك القدرة على استعمال اللغة المنطوقة في التواصل مع الآخرين، ويفشل بشكلٍ مستمر في أداء المهام على الرّغم من بذل الكثير من الجهد. (بن علي، 2013، ص 27)

المعوّقات الاقتصادية: يُمكن أن يتعرّض الفرد إلى الأزمات الاقتصادية المفاجئة على الرّغم من التدابير الاحتياطية المتخذة، أو خوفه الدائم من وقوع هذه الأزمات، أو مقارنة الفرد لوضعه الاقتصادي مع غيره، واعتقاده أنّ ما يملكه لا يكفي، وعدم الثقة بنوايا المجتمع المحيط، والتأهّب الدائم للفرد خوفاً من أن يتمّ استغلاله. (بن علي، 2013، ص 40)

العوامل المؤثرة في تقدير الذات :

يتأثر تقدير الفرد لذاته بالعديد من العوامل من اجتماعية , نفسية الى غير ذلك والتي سنقسمها فيما يلي الى ثلاثة عوامل متداخلة فيما بينها :

1- عوامل ذاتية : والتي تتكون من:

صورة الجسم : وتتمثل في التطور الخارجية الفيزيولوجية مثلا الحجم السرعة الخ الى غير ذلك ويختلف هذا حسب النوع والجنس والصورة المرغوب فيها بالنسبة الى الذكور تعود درجة الرضا للبناء الجسماني الكبير وقوة العضلات ، بينما يختلف عند الاناث ولكلما كان الجسم اصغر نال درجة رضا وراحة اكبر .

القدرة العقلية : ينمو موقف الفرد من نفسه وتقييمه لهذا لذاتها اذا كانت قدراتها العقلية تمكنه من ان يقيم خبراته ، فالانسان السوي ينمو لديه بصورة افضل , اما الانسان الغير السوي فهو لا يستطيع ان يقيم خبراته .

الجسم والذكاء: فالشخص الذي تكون له درجة كبيرة من الوعي والبداهة وفهم الامور , لذلك فهو ينظر لنفسه بشكل افضل من الشخص قليل الذكاء، بالاضافة الى الاحداث العائلية ، حيث الذكاء على اعطاء نظرة خاصة للفرد حول ذاته هذه النظرة التي يساهم فيها المجتمع بصفة ايجابية او سلبية حسب معاملة المحيطين به .

2 - العوامل الاجتماعية : تتمثل العوامل الاجتماعية في :

المعايير الاجتماعية : لها تأثير واضح في تقدير الفرد لذاته وفي صورة الجسم والقدرات العقلية . وان نمو هذا التقدير لذات والرضا عنها يختلف عند الجنسين . ومع التقدم في السن ومرور العمر ينتقل التركيز من القدرة العقلية الى القدرات الطاقية مثل القدرة اللغوية والميكانيكية والفنية اذا الرضا عن الذات في هذه الحالة يعتمد على كيفية قياسه للمظهر التي يكتشفها والتوافق مع هذه الظاهرة .

الدور الاجتماعي : يساهم الدور الذي يؤدي الفرد داخل مجتمع هو مايقوم به في اطار البناء الاجتماعي الذي يتمكن من قياس العالم الخارجي الذي يحيط به . وادراكه ادراكا ماديا ، وباعتباره انه تمكن من التكيف الذي يضمن له التوازن بين شخصية وشخصية اي دور كان .

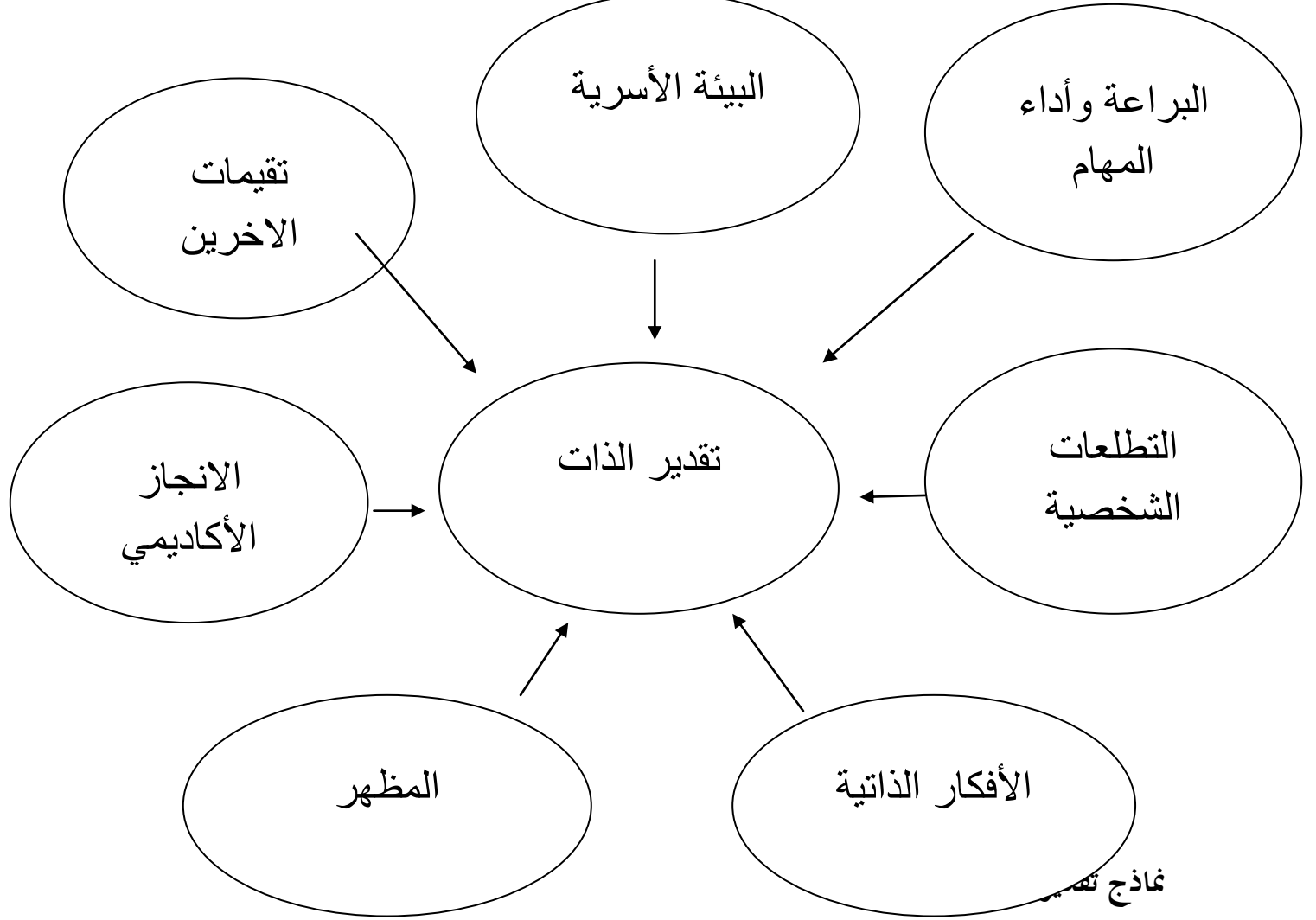
التفاعل الاجتماعي : ان التفاعل الاجتماعي والعلاقات الاجتماعية الناجحة ، تدعم الفكرة السليمة الجيدة من الذات ويظهر هذا من خلال النتائج التي توصل اليها كومبس .

حيث وجد ان الفكرة الموجبة عن الذات تعزز نجاح التفاعل الاجتماعي ويزيد العلاقات الاجتماعية نجاحا .

الخصائص والمميزات الاسرية : يختلف مدى تقدير الفرد لذاته ونظرة اليها باختلاف الجو الاسري الذي تنشأ فيه ونوعيه العلاقة التي تسود ، فالفرد الذي يلقي من اسرته الرعاية والاهتمام يختلف عن الفرد المهمش والمحروم اذ تكون نظرية تميل الى السلب والشعور بالحرمان والنقص . (يوسف، 2012، ص 190).

كل هذه العوامل الاجتماعية وتكوينه للمفاهيم والمدرجات الخاصة بالحياة اليومية والواقع الاجتماعي ونمو مفهوم الذات واكتساب اتجاه نحو الذات والشعور بالثقة في الذات ليتحقق الامن الانفعالي وتعلم الارتباط الانفعالي بالوالدين والاخوة والآخرين ، وتعلم الضبط الانفعالي وضبط النفس .

3 - العوامل الوضعية : و تتمثل خصوصا في الظروف التي يكون عليها الفرد اثناء قيامه بتقدير ذاته ، فقد تتضمن هذه الظروف مثلا تنبيهات معينة تجعل الشخص المعني يرجع نفسه ويتفحص تصوراته ، ويقوم بتعديل اتجاهاته وتقديراته اتجاه نفسه واتجاه الاخرين ، فقد يكون الفرد مثلا في حالة مرضية . او تحت ضغط معين ازمان اقتصادية مثلا فهذا يؤثر على نفسية وتوجه تقديراته بالنسبة للاخرين . اما تأثير هذه الحالات على تقدير الفرد فتحدد بمدى تأثير الفرد بمظاهرها ومدى تكيفه معها . (يوسف،2012، ص 191).

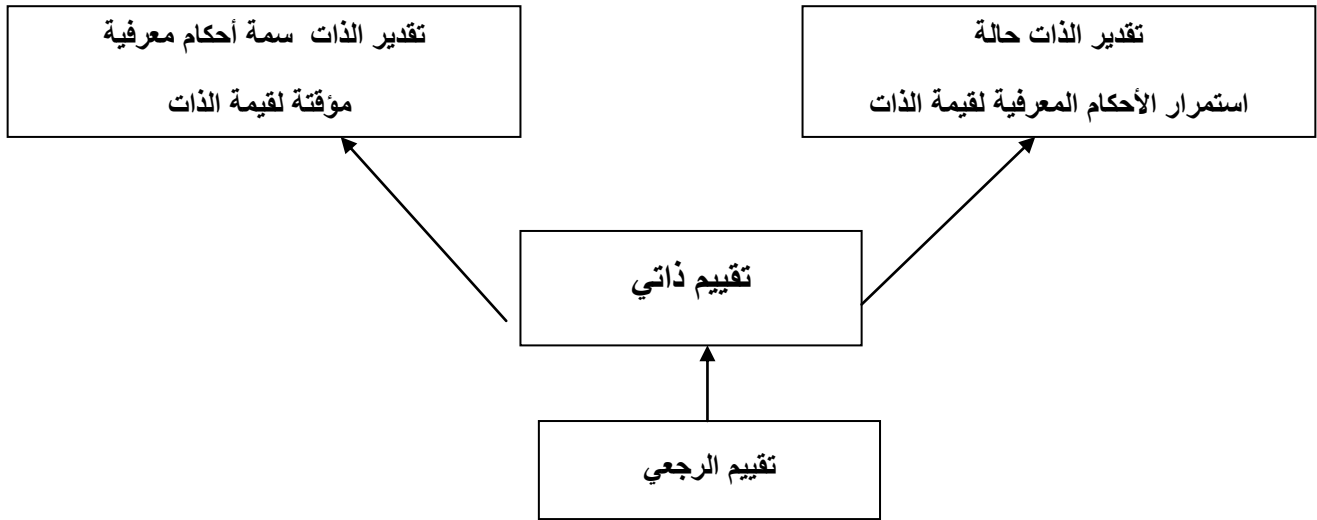


1- النموذج المعرفي لتقدير الذات :

يظن اغلب الباحثين في مجال الشخصية وعلم النفس الاجتماعي ان تصاميم مفهوم تقدير الذات مبنية على اساس تصاعدي، حيث يتخذ اسلوب التقييم الرجعي في حالات تمثل النجاح والفشل والقبول الاجتماعي والرفض .

وان الاشارة الى النموذج التصاعدي لمفهوم تقدير الذات يرجع الى الاعتقاد مبدئيا انه مبني على اساس الاعتبارات والكفاءات الفردية اذ كنت تعتبر ذكيا ، واذا كنت تعتبر نفسك جذابا ، واذا تظن نفسك ذو شعبية، اذن فانت ذو تقدير ذات مرتفع .

الشكل :



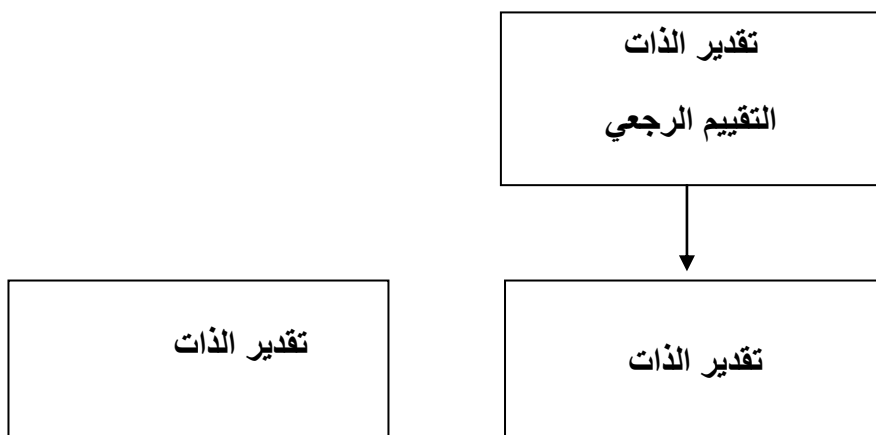
وقد يكون تقييم الفرد لذاته تأثير على تقدير الذات في ميادين معينة. الا ان هذا التأثير قد يكون ضئيلا او منعدما فنجد ان تقييم الذات عند الافراد ذوي مستوى اجتماعي عال يؤثر على تقدير الذات . يتخلص هذا النموذج اذا كان الفرد يظن انه لديه الكثير من العناصر الايجابية فيكون لديه حتما تقدير ذات مرتفع.

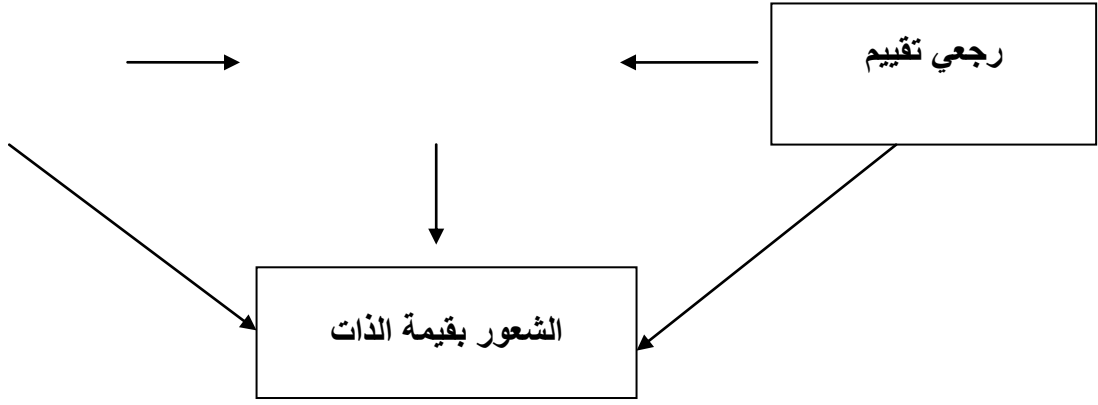
2- النموذج العاطفي (الوجداني) :

يعتبر النموذج عن اسلوب اخر لفهم تقدير الذات , ويشير نمو هذا المفهوم في مرحلة مبكرة من الحياة ، بمعنى في السنوات الاولى من الحياة كاستجابة للعوامل العلائقية والمزاجية التي تؤثر على مفهوم تقييم الذات للفرد والاحساس بقيمة الذات . (فراحي ، 2009، ص ص 25 26)

ويوضح هذا النموذج مبدا التفاعل بين تأثير تقدير الذات والتقييم الرجعي للفرد ، خاصة التقييم الرجعي السلبي في حالة فشل في التحصيل الدراسي او حالة رفض او نفور اجتماعي ,واذا تلقى الافراد دور تقدير الذات المنخفض تغذية راجعة سلبية، فهذا سيؤدي بهم الى تقييم انفسهم بطريقة اكثر سلبية اضافة الى فقدان مفهوم قيمة الذات ,اما اذا صادف الافراد ذوو تقدير الذات ملرتفع تغذية راجعة سلبية ايضا .فهم سيحافظون على تقييم الذات مرتفع اضافة الى حماية واعادة بناء شعورهم لقيمة الذات .

الشكل:





النموذج العاطفي بقيمة الذات

تقدير الذات الاجتماعي :

تطرق الكثير من الباحثين الى دراسة تقدير الذات الاجتماعي بصورة مستقلة عن تقدير الذات العام نظرا لاهميته ودوره في تحقيق الشعور بالفعالية الشخصية والقبول الاجتماعي في المحيط الاجتماعي لدى الفرد. ويمكن تحديد مفهوم تقدير الذات الاجتماعي، على انه الحكم الذي يصدره الفرد على نفسه بخصوص كفاءته الاجتماعية ومدى القبول الاجتماعي الذي يتلقاه ، والشعور بالاعتبار والتقدير ضمن العلاقات ما بين الاشخاص ويضم هذا المفهوم اساسين وهما:

الشعور بالفعالية الشخصية يشير هذا العنصر الى مدى استعمال اللقدرات لتكوين والحفاظ على العلاقات الاجتماعية والصدقات والتصرف بطريقة مناسبة في الوضعيات الاجتماعية المختلفة، وتاتي فقرات الاختبارات التي تقيس بعد تقدير الذات الذاتن الاجتماعي على شكل (اجد صعوبة في التحدث مع الاخرين استطيع ان اعبر عن راي). (فراحي ، 2009، ص ص 27 28).

كما نجد اغلب الاختبارات التي تدرسمفهوم تقدير الذات الاجتماعي تقوم بتقييم الشعور بالكفاءة الفردية من خلال مجموعة من الفقرات دون اشارة واضحة لمختلف السياقات الاجتماعية .

الا ان الفرد ان يتصور انه لديه استعدادات اجتماعية جيدة .

الشعور بالقبول الاجتماعي ومدى شعبية الفرد: هذا العنصر يرجع الى نظرة الفرد لنفسه حول مدى شعبيته ، وشعور بالاحترام والمحبة من طرف الاخرين .

قياس تقدير الذات :

التقرير الذاتي: تستعمل هذه في وصف الذات او الذات المثالية حيث يقدم للعميل بطاقات فيها عبارات مكتوبة (اعمل بقوة) ان سهل الانفعال الخ وعلى العميل سحب البطاقة ووضعها وفق لما يتطبق عليها . وفي حالة وصف الذات المثالية ماعلينا سوى توجيه العميل لوصف مفاده وصف .الشخص الذي يريد ان يكون عليه.

المقابلة: افضل مدخل لفهم السلوك هو الايطار المرجعي للفرد نفسه (فقد لا تكشف التقارير الذاتية عن كل شئ هام في سلوك الفرد ، لذلك عمل روجرز وامثاله على توفير الظروف المؤدية الى الخمول وتيسير عن المشاعر والذات الخاصة فهو محتاج الى جو دافئ ، ومتقبل للتعبير عن ذاته بصراحة ، ويتضح ذلك في العلاج المتمركز حول العميل .

اهم الاختبارات لقياس تقدير الذات :

توجد الكثير من الاختبارات التي تقيس موضوع تقدير الذات والتي تتميز خصائص سيكومترية جيدة .ويقاس تقدير الذات في معظم الدراسات باستعمال اختبار كوبر سميث 1967 او اختبار روزنبرغ 1965 وايضا اختبار الوصف الذاتي مارشل واوويل 1984 .في حين نجد اختبارات اقل استعمالا كمثل اختبار هارتر .

اختبار كوبر سميث :

يضم هذا الاختبار نسختين نسخة مدرسة ونسخة مهنية ,يعتمد هذا الاختبار على التقييم الذاتي ,ويتكون من 58 فقرة مقسمة ضمن 4 ابعاد فرعية (العام .الاجتماعي .الاسري .المدرسي .المهني).اضافة الى بعد اخر خاص بالكذب يستعمل كمؤشر دفاعي عن الاختبار وتتميز الفقرات بسهولة فهمها واستعابها يجب المفحوص عليها اما باختبار (يتطبق) اولا (ينطبق) .ويتم حساب الدرجة الكلية للاختبار تقدير الذات .بعد جمع الدرجات المحصل عليها في الابعاد الفرعية الاربعة للاختبار .يصل بالتالي اعلى مجموع الى 50 درجة ويتميز هذا الاختبار بخصائص سيكومترية جيدة من ناحية الثبات والصدق تصل الى 0.90 بالنسبة للشكلين المدرسي والمهني ,ويطبق هذا الاختبار بصفة فردية لغرض فهم الاتجاهات التي يتبناها كل فرد او لغرض الدراسة والبحث العلمي .كوبر سميث 1984 ويستعمل بعض الدراسات الشكل المدرسي للاختبار تقدير الذات بالنسبة لعينة الافراد مابين و عاما وتستعمل الشكل المهني لعينة مابين عاما الا ان معظم البحوث تستعمل فقط الشكل المدرسي مهما اختلفت شرائح الفئات العمرية. (فراحي ، 2009، ص 30).

كما نجد نسخة مبسطة ومصغرة لاختبار كوبر سميث تتكون من فقرة مختارة من فقرة لاصلية , ويتم الاجابة بنفس طريقة الاختبار الاصلي ، ويصل اعلى مجموع الى درجة ، واجريت دراسة سنة اكدت الخصائص السيكومترية لهذا الاختبار المبسط .

اختبار روزنبرغ :

يتكون روزنبرغ من فقرات تتم الاجابة عن كل فقرة من خلال اختبارات موافق بشدة موافق غير موافق وغير موافق بشدة ويتم التنقيط من الي وبالتالي ينحصر المجموع الكلي للاختبار مابين وتشير الدرجات الاقل من الي تقدير ذات منخفض ويعتبر هذا الاختبار ثابتا وصادقا وصلح لتطبيقه.

اختبار هارتر :

يضم هذا الاختبار فقرة تدرس ميادين مختلفة خاصة بفئة المراهقين مثل المظهر الجسدي ، الكفاءات المدرسية والرياضية الاندماج الاجتماعي السلوك وعلاقات الصداقة يتم حساب المجموع الكلي لهذا الاختبار من خلال

مجموعة من الفقرات المحددة وليس من خلال مجموع الابعاد الفرعية الثمانية ، يتمركز كل بعد فرعي بدرجة عليا تشير الى تقدير ذات مرتفع في الميدان المحدد لكل بعد فرعي.

سلم تنسي لمفهوم الذات : يعتبر هذا السلم اختبار للتقييم الذاتي من خلال الاجابة على فقرة موزعة على ميادين مختلفة مؤلفة من عوامل خارجية لمفهوم الذات (الاجتماعي الاخلاقي الفردي الجسدي الاسري وعوامل داخلية الهوية السلوك الرضا الذاتي)وظهرت نسخة ثانية لهذا الاختبار يتكون من شكل خاص بالطفل وبشكل اخر خاص بالبالغ ويتكون من فقرة ويمكن تطبيق هذا الاختبار فرديا او جماعيا خلال دقيقة وينصح باستخدامه في الدراسات العيادية . (فراحي ، 2009، ص ص 31 32).

خلاصة :

من خلال ما تطرقنا إليه عن مفهوم تقدير الذات، لوحظ انه عنصر أساسي يجب أن يقوم عليه البناء النفسي لشخصية الفرد خصوصا إذا علمنا أن إحدى المهمات النهائية والأساسية للفرد هو سعيه الدائم لإيجاد نفسه و تقديرها و تحقيقها.

الفصل الثالث :

استراتيجيات التعامل مع المواقف الضاغطة

تمهيد :

الضغوط من ظواهر الحياة الانسانية يختبرها الفرد في مواقف و اوقات مختلفة من الحياة اليومية , ومهما اختلفت المواقف التي يواجهها الفرد يوميا فهو يسعى دائما لايجاد الفرق والوسائل المخففة للمضاعفات النفسية والاضطرابات التي يشعر بها وذلك باستعمال , استراتيجيات التعامل مع الموقف الضاغط الذي يعترضه. الامر الذي دفع علماء النفس والمهتمين في هذا مجال الى البحث عن الاساليب وطرق التي يتعامل بها الافراد , بسبب التأثيرات العقلية والجسمية التي يمكن ان تلحقها بالفرد .

نشأة استراتيجيات التعامل:

ظهر مصطلح استراتيجيات التعامل لأول مرة في ابحاث ريتشارد ولازروس سنة 1966 في كتابه الضغوطات النفسية والمواجهة وقد عرفها بمجموعة ردود الافعال والاساليب المبدولة من طرف الفرد لمواجهة المواقف الضاغطة.

ان هذا المفهوم ينتمي الى سياق جد محدد يعود اصله للتيارات العديدة والمختلفة , كما ان تصور عملية التعامل كاستجابة للتوتر ، واستراتيجية تكيف يستعملها المرء لمواجهة التهديدات المختلفة الناجمة على المحيط الخارجي او عن الانفعالات الداخلية، فعلى سبيل المثال : المواجهة بالهروب ، او المواجهة بالتجنب الناتج على التخوف او الهجوم الناتج عن غضب ، ومن هذا المنظور تشكل استراتيجيات التعامل مجموعة من سلوكيات مكتسبة عبر السلالة البشرية .

مفهوم استراتيجيات التعامل:

استراتيجية التعامل هي مفهوم مركب من لفظين:

إستراتيجية : هي مصطلح يستعمل بكثرة في الميدان العسكري كما يشير الى مجموعة من الطرق والأساليب ذات الطابع الوظيفي الذي يستهدف التخفيف من التوتر، قد يصادف هذا المفهوم مصطلح اخر يدل عليه الا وهو التقنيات وذلك من خلال عدة بحوث , كالذي اجراه كوبر.

التعامل: هو مفهوم يصف تعامل الفرد وتصرفه مع مختلف المواقف الصعبة التي تواجهه وردود افعال واستجابات تجاه هذا الموقف الضاغط.(بن طاهر ، 1992، ص 40).

تعريف بعض الباحثين لاستراتيجيات التعامل:

خليل مصطفى الشرفاوي (1993) يسميها باستراتيجيات سلوك التعامل .بينما يطلق عليها لطفي عبد الباسط ابراهيم باستراتيجيات التحمل او عمليات تحمل الضغوط ،ويطلق عليها احمد عبد الخالق (1998) اسم اساليب التعايش او التصدي او الكفاح ، ويسميا عبد الرحمن هيجان (1998) باساليب ادارة الضغوط (مقدم،2010،ص78).

ويطلق عليها المُجد تيغزي (1991).باستراتيجيات التكيف , ويسميا بشير بن طاهر (1992) باستراتيجيات التصرف ويعتبرها مفهوم يصف تعامل الفرد مع ما يواجهه من مواقف معيقة .

يعرف لطفي عبد الباسط (1998) استراتيجيات التعامل على انها:مجموعة النشاطات والاستراتيجيات السلوكية او المعرفية التي يسعى من خلالها الفرد لتطويع الموقف الضاغط وحل المشكلة او تخفيف التوتر الانفعالي المترتب عليه .(عبد الباسط ، 1998 ، ص 4).

تعريف مصطفى خليل الشرفاوي : مفهوم استراتيجيات التعامل , هو تلك الجهود المبذولة معرفيا وسلوكيا للسيطرة او التحمل او تقليل الاعباء التي ترهق او تظفي على طاقات الفرد .(الشرفاوي ، 1993 ، ص 53).

تعريف رودلف موس : يعرف استراتيجيات بالاساليب التي يستخدمها الفرد بوعي في تعامله مع مصادر الضغط.(بن عمور ، 2006 ، ص 32).

تعريف لا زروس وفو لكمان : هي مجموعة الجهود المعرفية والسلوكية الموجهة للسيطرة , او التحليل او تقبل المتطلبات الداخلية او الخارجية التي تهدد الفرد.

نستنتج من التعاريف السابقة على ان استراتيجيات التعامل على انها هي الطرق والوسائل التي يستخدمها الافراد للتصدي اوالمواجهة او التكيف مع الموقف الضاغط ويكون اسلوبه اما سلوكيا او معرفيا .

مميزات استراتيجيات التعامل :

للمواجهة عدة مميزات وسيتم عرضها في النقاط التالية :

المواجهة عملية معقدة، ويستعمل الافراد اغلب استراتيجيات المواجهة الاساسية اتجاه الوضعية الضاغطة. ترتبط المواجهة بتقدير وتقييم كل مايمكن القيام به لتغيير الموقف فاذا بين التقييم بان هناك شئ يمكن القيام به ، تسيطر المواجهة التي تركز على حل المشكل ، اذا اسفرت التقييم بانه ليس هناك شئ يمكن القيام به ، تسيطر المواجهة المركزة على الانفعال .

عندما يكون الموقف الضاغط من النوع الثابت كالعامل والصحة او العائلة ، يظهر النساء والرجال اساليب مواجهة تشابه كثيرا . (ايت حمودة ، 2006 ، ص 185).

هناك مجموعة اساليب المواجهة تبدو اكثر ثبات واستقرارا من الاستراتيجيات الاخرى اثناء التعرض لمختلف المواقف الضاغطة خاصة ،مثل التفكير الايجابي تجاه الموقف هي ثابتة نسبيا وترتبط كثيرا بالشخصية ، في حين ان استراتيجيات البحث عن دعم اجتماعي وهي ثابتة وترتبط كثيرا بالسياق الاجتماعي .

ان الاستراتيجية المواجهة تتغير منذ مرحلة الاولى من الموقف الضاغط الى مرحلة الاخرى لاحقا .

تعتبر سلوكيات المواجهة كوسيط قوي للنتائج الانفعالية ، حيث ترتبط استراتيجية المواجهة بنتائج ايجابية في حين ترتبط استراتيجيات اخرى بنتائج سلبية .

ان فائدة اي نوع من اساليب المواجهة اي نوع من اساليب المواجهة يرتبط بنوع الموقف الضاغط ونمط الشخصية المعرضة (الصحة الجسدية الوظيفة الاجتماعية والوجود الذاتي). (ايت حمودة ، 2006 ، ص 185).

اساليب استراتيجيات التعامل :

هناك انواع متعددة من استراتيجيات التعامل مع المواقف الضاغطة وكل باحث صفها حسب ما يراها مناسبة لعملية الضغط ومن بين التصنيفات ماييلي:

1- تصنيف لازاروس وفولكمان:

يعتبران ان الادراك المحدد الاساسي والوحيد لمستوى تاثير الاحداث الحياتية على الفرد نفسيا وصحيا ولقد حدد طريقتان للتعامل مع الازمات والضواغط.

استراتيجيات التعامل المركزة نحو المشكلة :

تتضمن هذه الطريقة محاولات الفرد للتعامل مع مصدر الازمة انما نشاطات سلوكية ومعرفية يلجا اليها هذا الاخير للتخلص من الموقف المهدد او اختزاله.

استراتيجية التعامل المركزة حول الانفعال :

وتتضمن هذه الطريقة المحاولات التي يقوم بها الفرد للتخلص من حالة الضيق الانفعالي المرتبطة بالموقف الضاغط او على الاقل التخفيف منها .

2- تصنيف كوهين (1994)

قدم كوهين مجموعة من الاستراتيجيات المعرفية لمواجهة ضغوط هي التفكير المنطقي بحثا عن مصادر القلق واسبابه المرتبطة بالضغوط .

التخيل: استراتيجية يتجه فيها الفرد الى التفكير في المستقبل كما ان لديهم قدرة كبيرة على تخيل ماقد يحدث.

الانكار: عملية معرفية يسمى من خلالها الفرد الى انكار الضغوط ومصادر القلق بالتجاهل والانغلاق وكانها لم تحدث على الاطلاق .

حل المشكلة: نشاط معرفي يتجه من خلاله الفرد الى استخدام افكار جديدة ومبتكرة لمواجهة الضغوط وهو مايعرف باسم القدح الذهني. (سويخ ،2005، ص 136).

الفكاهة (الدعابة): استراتيجية تتضمن التعامل مع الضغوط والامور الخطيرة ببساطة وبروح الفكاهة وبالتالي قهرها والتغلب عليها ، كما انها تاكد على الانفعالات.

الرجوع الى الدين: وتشير هذه العملية الى رجوع الافراد الى الدين واخلاص الدين عن طريق الاكثار من العبادات كمصدر روحي والانفعالي وذلك لمواجهة المواقف الضاغطة والتغلب عليها.

3- تصنيف بيرلان وسكولار :

في مقال لهما بعنوان بنية التعامل يعرف الباحثان استراتيجيات التعامل بمجموعة من النشاطات التي يبحث الاشخاص من خلالها على تجنب التضرر من الضغوط التي يتعرضون لها ويقترحان 3 ابعاد:

- محاولات لتغيير الموقف بالقضاء على مصادر الضغط .

- مجهودات لتغيير معنى الضغط واختزان مفعول الحدث من خلال المعنى .

- ايجاد الطرق لتحكم في مشاعر الضيق اي تسير الضغط .

4- أساليب التعامل حسب شيفر:

اما شيفر فقدم مفهومه للمواجهة بطريقة اخرى وبشكل اقرب للحديث عن اساليب التكيف اذ تنظر هذه الطريقة الى الفرد كمستجيب فعال ينشغل في جهود متواصلة كي يحقق التكيف او كي يعيد توازنه .
وحدد بعض الاساليب التكيفية مع الضغط النفسي من خلال خيارات يمكن للفرد استعمالها عندما يقابل موقف ضاغطا .

الخيار الاول : (تغير عامل الضغط النفسي) :اي يمكن الفرد عند مواجهة عامل ضغط نفسي معين ان يسأل نفسه: هل عامل الضغط النفسي قابل للضغط او التغير او التأثير فيه وهل يستطيع الفرد ان يتصرف تجاهه بنفسه وماهي النتائج المحتملة ويتضمن ذلك :

- البحث عن تغير وضع معين .
- تغير عامل الضغط النفسي الجسدي .
- دفع حياته لتغير افضل
- زيادة التحدي تجاه حياته .
- تنظيم الوقت بشكل افضل . (ازيدي ، 2007، ص 66).

الخيار الثاني : (التكيف مع عامل الضغط النفسي):في هذا الخيار وجد شيفر ان من الافضل ان يتقبل الفرد عامل الضغط النفسي لكن مايجب عليه فعله هو ان يجد طرفا لمنع الاثارة الشديدة وهذا يتضمن مايلي :

ادارة الحديث الذاتي : و هو ذلك النوع من الحديث النفسي الذي ياخذ صورة الحدث و التوجيهات و الطلب وهذا يتطلب من الفرد ما يلي :

- تعتبر اعتقاداته غير معقولة .
- ضبط الحديث الذاتي .
- النظر للحدث انه مؤقت .
- الايمان بان كل شيء سيكون بخير .
- ضبط استجابة الضغط النفسي الجسدية :**
- ويتم ذلك من خلال طرق للتنفس الجيد .
- طرق استرخاء العضلات .
- طرق استرخاء ذهني .
- الحفاظ على مصدات الصحة وذلك من خلال :**
- التمارين الرياضية .

- التغذية الجيدة .

- النوم العميق لساعات مناسبة في اليوم.

استخدام موارد الموجهة المتاحة :

- الدعم الاجتماعي .

- الخدمات المؤسساتية الجماعية .

- الاعتقادات الروحية الدينية .

- تجنب ردود الفعل غير التكيفية للضغط النفسي وتمثل في الكحول او المخدرات التدخين الاكل الشرب.

الخيار الثالث : (تجنب عامل الضغط النفسي) : في حالة استنزاف كل الخيارات اخرى السابقة يلجا الفرد الى تجنب عامل الضغط النفسي ذهنيا او سلوكيا كفضل حل يقي لديه للتخفيف من اثاره السلبية. (ازيدي، 2007، ص 66).

5- تصنيف هيجنز واندلر :

من وجود ثلاثة اساليب او عمليات للتعامل مع الضغوط وهي :

اسلوب التوجه الانفعالي :ويقصد به ردود الافعال الانفعالية التي تنتاب الفرد وتنعكس على اسلوبه في التعامل مع المشكلة ،وتتضمن مشاعر الضيق والتوتر والانزعاج والغضب والاسى والياس.

اسلوب التوجه نحو التجنب :ويقصد به محاولة الفرد تجنب المواجهة المباشرة مع المواقف الضاغطة وان يكتفي بانسحاب من الموقف (شعبان، فراحي واخرون، 2005).

اسلوب التوجه نحو الاداء : ويقصد به المحاولة السلوكية التي يقوم بها الفرد التعامل مباشرة مع المشكل وبصورة وعقلانية ويتضمن ذلك معرفة الاساليب الحقيقية للمشكل و الاستفادة من الخبرة في المواقف السابقة واقتراح البدائل للتعامل مع المشكل واختيار افضلها ، ووضع خطة فورية لمواجهة المشكلة .

العوامل المؤثرة في تحديد استراتيجية المواجهة :

ويشير وينجتون وكارلز 1991 الى ان الافراد يختلفون في استخدام استراتيجيات المواجهة في الاستجابة للاحداث الضاغطة ،وان هناك عوامل عدة تؤثر في اختيار استراتيجية المواجهة ،وهي تتضمن عوامل تتعلق بخصائص شخصية الفرد مثل نمط الشخصية ومركز الضبط وفعالية الذات والصلابة النفسية لهذا سيتم شرحها .

اولا:المتغيرات الشخصية :يسهم اسلوب الشخصية وسماتها بدور فعال في قدرة الفرد على مواجهة الضغوط ويمكن توضيح ذلك على النحو التالي :

مركز الضبط :يمثل مركز الضبط احد متغيرات الشخصية التي تسهم بدور فعال في تحديد كيفية الاستجابة للمواقف الضاغطة ،فالافراد ذوو مركز الضبط الداخلي يعتقدون ان لديهم القدرة على التحكم في الاحداث ،بينما الافراد ذوو الضبط الخارجي يعزون الاحداث لعوامل خارجية عن تحكمهم وسيطرتهم مثل الحظ والصدقة ،وعلى هذا يرتبط مركز الضبط الداخلي بمستوى منخفض من الاكتئاب وبمستوى مرتفع من الرضا عن الحياة ،في حين ان مركز الضبط الخارجي يرتبط بمستوى مرتفع من الاكتئاب ومستوى منخفض من الرضا عن الحياة .

ويعتبر مركز الضبط مؤشرا قويا على سلوك المواجهة ،وفي هذا الصدد يشير لازاروس وفولكمان 1984 الى ان القدرة على التحكم في الحدث او الموقف الضاغط تشكل وتحدد اسلوب المواجهة لدى الفرد ،فالافراد عندما يدركون الحدث عل انه قابل للتغي فانهم يكونون اكثر استخداما لاستراتيجيات المواجهة التي تركز على المشكلة ،في حين ان استراتيجيات المواجهة التي تركز على الانفعال تستخدم اذا لم توجد خيارات مدركة لدى الافراد،فاذا ادرك الفرد الحدث على انه غير قابل للتغير فانه يميل الى استخدام اساليب المواجهة الاحجامية مثل الابتعاد عن مواجهة الموقف ويكون ذلك مبني على افتراض الافراد في المواقف التي لا يستطيعون التحكم والسيطرة عليها يعانون كثيرا من العجز وعدم الكفاءة في المواجهة .

تقدير الذات :يؤثر تقدير الذات على الصحة النفسية للفرد وعلى مستوى الانجاز والتوافق النفسي ، وكلما ارتفع تقدير الذات لذاته المنخفض الاكتئاب والقلق والشعور بالضغط ،ولقد كشفت نتائج الدراسة التي قام بها شان 1993 عن ان المراهقين يميلون الى استخدام استراتيجيات المواجهة الفعالة والايجابية في مواجهة المشاكل والمواقف الضاغطة في حين ان الافراد ذوي تقدير الذات المنخفض يميلون الى استراتيجيات المواجهة السلبية ،فالافراد ذوي تقدير الذات المنخفض يميلون الى استخدام استراتيجيات المواجهة السلبية ، فالافراد ذوو تقدير الذات المرتفع يستخدمون استراتيجيات المواجهة التي تركز على المشكلة في حين ان الافراد ذوي تقدير الذات المنخفض يستخدمون استراتيجيات المواجهة التي تركز على الانفعال مثل الانكار والميل الى الانسحاب .وعليه يعتبر تقدير الذات ايضا مؤشرا هاما يساهم بدور كبير في تحديد سلوك المواجهة لدى الافراد تجاه المواقف والظروف الضاغطة (حسين وحسين ،2006،ص 126).

نمط الشخصية : لا يستجيب الافراد للاحداث الضاغطة بطريقة واحدة يختلفون في استجاباتهم طبقا لنمط الشخصية ،فلكل فردا منا سمات او اساليب سلوكية ثابتة في كيفية تعامله مع المواقف الضاغطة ومن هذه الانماط السلوكية النمط (1) من السلوك ،وذلك في مقابل النمط (2) من السلوك ولقد اشار فريدمان وريزنيمان الى ان نمط السلوك (1) يبرز لدى الاشخاص ذوي الحساسية للتحدي القادم من البيئة ،وان الافراد الذي يندرجون تحت هذا النمط من السلوك لهم سمات وخصائص اساسية مثل العدوان والعنف ، اما اصحاب نمط (ب) فهم اكثر استرخاء وصبرا ورضا عن العمل والحياة ولهذا اصحاب نمط السلوك (1) هم اكثر شعورا بالضغط حيث يظهر عليهم اعراض الضغوط الجسمية والنفسية من ذوي نمط السلوك (2) نظرا لما يتميزون به من سمات شخصية .

الصلابة النفسية : يعتبر مفهوم الصلابة النفسية احد خصائص الشخصية التي تعمل كعامل هام في مقاومة ومواجهة احداث الحياة الضاغطة .

فهذا يشير الى ان الفرد يمتلك مجموعة من السمات تساعده على مواجهة الضغوط ، وان الفرد الذي يتميز بالصلابة النفسية تكون لديه القدرة على توقع الازمات ومواجهتها ، وان الصلابة النفسية والجسمية السلبية الناجمة عن الضغوط والتخفيف من هذه الاثار ، كما ان الصلابة النفسية تلعب دورا هاما في عملية التقييم المعرفي للموقف .وفي عملية المواجهة التي يقوم بها الفرد ازاء الاحداث الضاغطة ، وتتضمن الصلابة حسب كوباسا ثلاثة مكونات ،الالتزام والتحدي والضبط. (منصوري ، سنة 2010 ، ص 140)

ويقول كوباسا: ان الافراد الذين يتسمون ان الافراد بالصلابة النفسية يستطيعون مواجهة المواقف الضاغطة بفعالية واقتدار ، وعلى العكس من ذلك يميل الافراد ذوو الصلابة النفسية المنخفضة الى النكوص والتجنب والابتعاد عن المواقف الضاغطة. (زرابي، 2013، ص ص 50-51)

فعالية الذات :

تعتبر فعالية الذات من العوامل الهامة التي تساعد الافراد على مواجهة الضغوط التي تعترض حياته ويشير هذا المفهوم كما راى باندور الى اعتقاد الفرد بان لديه القدرة على التعامل والسيطرة بفاعلية على الموقف والاحداث التي يتعرض لها ، وان مفهوم الفرد على فعالية الذات يظهر من خلال التقييم المعرفي لقدراته ، ومن خلال تعدد الخبرات التي يمر حيث تعمل هذه الخبرات على مساعدة الفرد في التغلب على الضغوط التي تواجهه ،فالافراد ذوو المستويات المرتفعة من فعالية الذات يرون انفسهم قادرين على التعامل مع المواقف الضاغطة والصعبة بنجاح والتي قد تعمل على اثاره الارتباك والتهديد والتخويف لدى الافراد الاخرين .

وهذا يشير الى ان المواجهة الناجحة للضغوط لا تتطلب مهارات نوعية فحسب ،بل تتطلب ايضا اعتقاد الفرد ان لديه القدرة على التحكم في احداث الضاغطة ،وانه يستطيع مواجهتها بشكل ملائم ،بمعنى انه كلما كانت فعالية

الذات مرتفعة لدى الافراد فانه يشعر بالكفاءة والرغبة في مواجهة التحديات والظروف الضاغطة التي تواجهه والتغلب عليها .

ولقد اظهرت نتائج الدراسة التي قام بها (جوريسالموشفيتنر) 1992 ، ان فعالية الذات العامة تعد مؤشرا هاما في التقييم المعرفي للمواقف التي يتعرض لها الفرد ،وان الافراد ذوي فعالية الذات المنخفضة يعانون الفشل في التعامل مع الضواغط ،ومن ثم يشعرون بالضغط وذلك مقارنة الافراد ذوي فعالية الذات العامة المرتفعة ،وهكذا تعتبر فعالية الذات من المصادر الشخصية التي يستخدمها الفرد في مواجهة الضغوط .

فالافراد ذوي المستويات المرتفعة من فعالية الذات يكونون اكثر استخداما للاستراتيجيات المواجهة التي تركز على المشكلة حيث انها تؤدي الى تحقيق نتائج افضل وتزيد من قدرتهم على التحكم في الموقف. (عسكر، 2005 ، ص 97)

ثانيا: العوامل الموقفية :

- طبيعة الموقف وخصائصه :

على الرغم من الافراد لديهم اسلوب مفضل من المواجهة للضغوط بوجه عام فان العوامل الموقفية تؤثر الاستراتيجية التي يستخدمها الافراد في التعامل مع المواقف الضاغطة ،فالعوامل الموقفية تلعب دورا هاما في تحديد اساليب المواجهة الضغوط ،اي ان الاستراتيجيات التي يستخدمها الفرد في مواجهة الضغوط لم تكن ثابتة ، بل هي نوعية وموقفية يختارها الفرد للعامل مع الموقف الضاغط وفقا للتقييم المعرفي لمصدر الضغط والمصادر المادية والشخصية والاجتماعية المتاحة لدى الفرد ،وعلى ذلك قد يستخدم الفرد اساليب المواجهة التي تركز على الانفعال في احد المواقف ، وقد يستخدم اساليب التي يركز على المشكلة في مواقف اخرى ، وهذا مما يؤكد على اساليب المواجهة للضغوط تختلف لدى الافراد تبعا لنوع وطبيعة الحدث الضاغط.

المساندة الاجتماعية من الاخرين :

تعتبر المساندة الاجتماعية من المتغيرات الموقفية التي تسهم بدور فعال في تحديد اساليب المواجهة وادارة الضغوط ،وهي تمثل عاملا موقفيا يؤثر في كيفية ادراك الفرد للاحداث الضاغطة وفيكيفية مواجهتها ،كما انها تلعب دورا هاما في التخفيف من الازاء السلبية المترتبة على الاحداث الضاغطة ويشير لازاروس 1984 وفولكمان الى ان المساندة الاجتماعية تعتبر مصدرا هاما للافراد في اوقات الضغوط فهي تساعدهم على التعامل مع هذه الضغوط ، وتكون مفيدة في التنبؤ باساليب المواجهة التي يستخدمها الافراد في التعامل مع هذه الضغوط ،وتكون مفيدة في التنبؤ باساليب المواجهة التي يستخدمها الافراد في التعامل مع الضغوط ، ويرى ان الاساليب التي يستخدمها الفرد في تعامل مع الاحداث الضاغطة مثل اسلوب حل المشكلة واعادة التقييم الايجابي للموقف ترتبط بشكل قوي

بالمساندة الاجتماعية في حين ان اسلوب تحدي المشكلة او الابتعاد عنها لا ترتبط بالمساندة الاجتماعية لان ذلك يشير الى ان الفرد لا يكون في حاجة الى المساندة الاجتماعية ولا يريدتها (نقلا عن حسين وحسين، 2006، ص 135)

اليات بين المواجهة وميكانيزمات الدفاع :

ميكانيزمات : هي عمليات صارمة تعمل على مستوى اللاشعور غير قابلة لان تتغير او تتعدل حسب ما يتطلبه الموقف , ضعيفة المقاومة، ترتبط بصراعات بينفسية او بينشخصية او باحداث الحياة القديمة وتعمل عموما على تشويه وتحريف الواقع لهدف التخلص من التوتر والقلق الذي يسببه الموقف الضاغط وبقاءه على مستوى معين يتلاءم وقدرة الفرد على التحمل .

المواجهة : هي عملية شعورية واعية يقوم بها الفرد، انطلاقا من تحليله للموقف الذي يواجهه , بحيث تكون استجابة للفرد انطلاقا بين ادراكه لهذا الموقف . (ازيدي ، 2006 ، ص31)

أهمية المواجهة :

- تسمح اساليب مواجهة الضغوط بغض النظر كونها ايجابية او سلبية ، باجتياز الصعوبات وخفض التوتر الناتج ، بينما قد يزيد البعض الاخر من حدة المشكلة ، وترمي المواجهة عموما لهدفين رئيسيين :
- مساعدة الفرد على التوافق الاجتماعي مع المحيط .
- التخفيف من حياة الضغط والتوتر النفسي الذي يسببه الموقف الضاغط وذلك من خلال :
- حل الصراع او الموقف الضاغط بكل الطرق والوسائل المتاحة .
- تخفيف ردود الافعال الفسيولوجية والبيوكيميائية (التنفس ضغط الدم دقات القلب) .
- تخفيف الضغط والتوتر والتغلب على القلق قدر الامكان .
- التعامل الاجتماعي العادي بحيث لا تتعارض سلوكيات الفرد مع قيم المجتمع .
- شعور الفرد المعترض للموقف والمحيطين به بالسعادة والارتياح .
- المحافظة على التقدير الايجابي للذات .
- استئناف الفرد للانشطة التي كان يمارسها قبل التعرض للموقف الضاغط .
- ملاحظة الفعالية ولمسها : بمعنى اعتقاد الفرد بقدرته وفعاليتها فيمواجهة التهديد الذي يشكله الموقف .

مصادر المواقف الحياتية الضاغطة :

أشار العديد من الباحثين في دراستهم كالطيريري 1994 وزينب شقير 1998 والزراد 2000 ، ان اهم مصادر الضغوط النفسية تتمثل في المشكلات الذاتية للفرد واهمها مايلي :

المشكلات الصحية: المشكلات التي ترتبط بالصحة الجسدية كالأمراض العضوية أو التغيرات الفسيولوجية التي تحدث للفرد وتسبب له عاقبة نحو الأهداف التي يسعى إلى تحقيقها إما بشكل دائم أو مؤقت ، كالأعاقات الجسدية ، الصداع ارتفاع معدلات ضربات القلب . بحيث تسبب هذه الأخيرة الشعور بالاجهاد ونوبات الاكتئاب وقلة التركيز ، حيث أكدت دراسة ريس 1978 ان الضغوط ترتبط ارتباطا وثيقا ببداية ظهور الامراض النفس جسمية السيكوسوماتية .

المشكلات الشخصية : كالهروب والمقاومة وانخفاض تقدير الذات وتصلب وجود الراي والتردد وصعوبة اتخاذ القرار . (أبو اسعد، 2009، ص 131).

المشكلات النفسية (الانفعالية) : حيث ان تعرض الفرد لمستوى عال من الضغط عادة ما يصاحبه الشعور بالقلق والاحباط والتعب والارهاق والتوتر والانفعال كالغضب وسرعة التهور وانخفاض مستوى تقدير الذات .

المشكلات الاقتصادية : للمشاكل الاقتصادية الدور الاعظم في تشتيت جهد الانسان وضعف قدرته على التركيز والتفكير ، وخاصة حينما يتعرض لزامات مالية ، وافتقار العمل بشكل نهائي فينعكس ذلك على صحته النفسية ، وينجم عنه عدم قدرته على مسايرة متطلبات الحياة ، وفي ذلك يوضح هاربورج وآخرون في دراسته بان الافراد الذين يعانون من المواقف الحياتية الضاغطة هم الافراد الذين يعيشون مستوى اقتصادي واجتماعي منخفض ، ويعيشون في مناطق مزدحمة بالسكان ، ويعانون من اضطرابات اسرية ومن ارتفاع معدل الاصابة بالامراض النفسية والجسمية .

المشكلات العائلية : وقد ايدت هذا المصدر نتائج دراسة ساندرلر 1980 حول حدوث مواقف حياتية ضاغطة اجتماعية ، ومشكلات اسرية تنتج عن اسباب متعددة داخل الاسرة ، مثل المرض وغياب احد الوالدين عن الاسرة والطلاق ، وتعتبر كلها مصادر للمواقف الحياتية الضاغطة تتسبب في ظهور بعض الاضطرابات النفسية لدى الابناء .

المشكلات الاجتماعية : المتمثلة في سوء العلاقة مع الآخرين وصعوبة تكوين صداقات ، ويرى علماء السلوك ان العلاقة الجيدة بين الافراد المبنية على التأييد والثقة بالنفس والمساندة والتعاون تسهم في خلق بيئة اجتماعية صحية ، وعكس ذلك قد يؤدي ذلك الى نشوء علاقات متوترة يسودها الحقد والكراهية ، وبذلك تصبح العلاقات بين الافراد مصدرا من مصادر الضغوط .

التغيرات التي تحدثها المواقف الحياتية الضاغطة : هناك مجموعة من التغيرات التي تحدثها المواقف الحياتية الضاغطة على الافراد ، قد تكون هذه التغيرات موقفية ومؤقتة او قد تستمر لفترة طويلة ، ويتوقف ذلك على كل من خصائص الفرد والموقف المسبب للضغط ومن اهمها :

1 التغيرات الفسيولوجية: ان ردود افعال الجسم لمتطلبات المواقف الحياتية الضاغطة يعد مفيدا في حد ذاته ، لانها تقود الجسم للاستجابة للتحديات المواجهة له ، اما بمواجهة هذه المواقف او الانسحاب والهروب ، وهذا يطلق عليه باستجابة المقاومة والهرب التي تحدث عندالمستوى العصبي اللارادي وتحدث هذه التغيرات بطريقة لاارادية في وظائف الاعضاء نتيجة التعرض للضغوط ، ومن هذه التعيرات نجد:

- زيادة عملية التمديد الغذائي لامداد الجسم بالطاقة اللازمة لمواجهة الضغوط .
- زيادة نشاط عضلة القلب لتمد الجسم بالدم .
- زيادة نشاط الجهاز التنفسي .

ولا شك ان استمرار الضغوط على الشخص يؤدي الى زيادة نشاط تلك الاعضاء الداخلية ، وبالتالي زيادة الاجهاد ، وقد تسبب فيما بعد العديد من المشكلات والامراض الجسمية ، مثل ارتفاع ضغط الدم .

التغيرات النفسية: تنحصر مصادر المواقف الحياتية الضاغطة في الاحباط والصراع والضغوط الاجتماعية، وقد تختلف درجة الاحباط من موقف لآخر ومن شخص لآخر ، فاما ان يكون محتملا او يكون حادا في تهديد الذات، وقد يحدث نتيجة عوامل خارجية او ذاتية . (بن عمور، 2009، ص ص 27-28)

بحيث تمثل العوامل الخارجية في البيئة المادية وما قد تحتويه من الحوادث المؤلمة . اما العوامل الذاتية فترجع الى قصور في امكانيات الفرد البشرية وضعف القدرات الفعلية والافتقار للجاذبية الاجتماعية والتي تعتبر كمعوقات للتفاعل الاجتماعي والشعور بالاهمية والنجاح . فالتعارض بين مغريات البيئة وامكانيات الفرد يفقد الشخص ثقته واحتقار الذات .

التغيرات المعرفية: تشير نتائج الدراسات التي قام (ديفيدفونتانا).الى بعض التأثيرات المعرفية التي تحدث نتيجة للمواقف الحياتية الضاغطة الحادة ، والتي تزايد مشكلات الكلام .

- نقص الميول و الأهداف.
- اضطرابات عادات النوم.

نلخصها فيما يلي :

- نقص الانتباه وصعوبة التركيز .
- ازدياد اضطرابات القدرة حيث يفقد الفرد نسبيا ضبط التفكير .
- تدهور الذاكرة قصيرة المدى وطويلة المدى .

التغيرات السلوكية: وفي نفس السياق يرى (ديفيد فونتانا) وجود بعض التغيرات السلوكية العامة الناتجة عن المواقف الحياتية الضاغطة الحادة والتي تظهر في :

- التغيب عن العمل .

النماذج المفسرة لاستراتيجيات التعامل :

النموذج المعرفي :

حسب نظرية الضغط والمواجهة للازاروس لا يمكن فهم الضغط النفسي بدون الرجوع الى المكون المعرفي الكامن وراء تفسير الفرد للموقف او الحدث الذي يتعرض له .والعملية المعرفية هذه تمثل حجر الاساس لتحديد طبيعة استجابة الفرد للضغوط المختلفة داخلية كانت ام خارجية ، وعملية ادراك المواقف وتقييمه هي الاساس في مسالة مواجهة الضغوط الحياتية والتغلب عليها ، وعليه فان العملية المعرفية المسؤلة عن تقييم المواقف تحديداً استجابة الانسان له هي التي تعرف بمفهوم المواجهة . ويعرف لازاروس فولكمان 1984 بانه جهد او محاولة معرفية وسلوكية دائمة التغيير هدفها ادراك المطالب الخارجية والداخلية الضاغطة على الانسان ومن مفهوم لازاروس انبثق النموذج المعرفي يبين المتغيرات المعرفية التي يتم على اساسها تقييم الحدث الضاغظ ومواجهته للتغلب عليه .ان عملية المواجهة هذه تمر بمراحل معرفية مختلفة . (عبد السلام،2003، ص ص 28-29).

مرحلة الحدث الضاغظ : وفكرة هذه المرحلة المبنية على ان الانسان يواجه في حياته مواقف او احداث ضاغطة تستدعي الكثير من الجهد لمواجهتها والتغلب عليها وقد تنطوي عليها صعوبات صحية اذا تم استعمال استراتيجيات معرفية سلوكية غير فعالة .

مرحلة التقييم الاولي : في هذه المرحلة يقوم الفرد بمحاولة التعرف على الحدث ثم يقوم بمحاولة تحديد مستوى التهديد الذي يمثله هذا الحدث بالنسبة للفرد ، ويعتمد الفرد في هذه العملية التقديرية على اسلوبه المعرفي .

مرحلة التقييم الثانوي : يتساءل الفرد من خلال التقييم الثانوي عما يمكن فعله للوقاية من التهديد ، ثم يقرر نوعية تعامله ، حيث يحدد الفرع نوع استراتيجية المواجهة التي يمكن استعمالها ازاء العامل الضاغظ ، كما يوجد هذا التقييم الثانوي الفرد الى اختيار استراتيجيات التعامل في المستقبل اذا اعترضته حالة ضاغطة، حيث يهدف النوع الاول الى خفض الضغط الانفعالي مع عدم التغيير في المشكل وتدعي استراتيجيات التعامل المركزة على الشكل .(نقلا بصيري ، 2016 ، ص 51).

النموذج التحليلي :

دفاعات الانا : عمل التحليل النفسي منذ نشاته على تحديد وفهم اشكال المواجهة . وبشكل خاص اللاشعورية منه ، وسميت وسائل الدفاع الاولية ، وقد عرف فريد مفهوم الدفاع بانه :تسمية عامة لكل التقنيات التي يستخدمها الانا في مواجهة الصراعات التي من المحتمل ان تؤدي الى العصيان ولهذا نقول ان دراسة المواجهة من

جهة النظرة التحليلية النفسية كما يلي : ان الدفاع ويرتبط به من علاقات عبارة عن اليات تحمي الانا من الصراعات وتتمثل السياقات المعرفية التي ترمي الى التخفيف من شدة القلق الانكار العزل العقلنة .

الانكار : هنا الفرد يدرك الحقيقة ولكن يمكنه تحملها مثل حالات المرض الخطيرة

العزل : هنا يقوم الفرد بعدم التفكير فيما يترتب عن وضعيته

يبحث الفرد هنا عن تفكير منطقي منسق لما يحدث له لكن المواجهة الناجحة تعتمد على معيار اساسي يعتمد على نوع الميكانيزمات المستخدمة ودرجة تفاعل المواجهة مع الواقع .(نقلا بصيري ، 2016 ، ص 52).

نموذج سمات الشخصية :

تنطلق هذه النظرية من فكرة الفروق الفردية ومن ثم مفهوم الواجهة بالنسبة لهذه النظريات ماهو الاعداد من الابعاد التي تشبه السمات المكونة للشخصية الانسانية .واذا كانت السمة تشير الى استعداد عام لاستجابة بطريقة خاصة ومميزة للفرد عبر المواقف المتنوعة التي تواجهه في حياته ,فان المواجهة تشير من هذا المنظور الى استعداد اوميل عام او اسلوب الحياة ويتضح من تعريف المواجهة مدى الاتساق بين مفهوم السمات الشخصية , ومفهوم اسلوب المواجهة .من حيث كونهما يمثلان اسلوبا خاصا يميز الفرد اثناء التعامل مع ظروف الحياة ,غير ان اسلوب المواجهة يبدو اكثر خصوصية في التعامل مع المواقف الحياتية من السمات الشخصية وذلك لانه يختص بالمواقف والظروف المثيرة للشفقة في الحياة . ولهذا نقول ان المواجهة هي عملية تفسيرية توضح سبب اختلاف الافراد في نواتج المشقة .

استراتيجيات التعامل مع ضغوط العمل على المستوى الفردي :

يقصد باستراتيجيات التعامل على المستوى الفردي تلك الاساليب الشخصية التي يمكن للفرد بنفسه ان يتبعها للتخفيف عن نفسه من حدة ضغوط العمل الواقعة عليه ،واهم تلك الاستراتيجيات مايلي :

الكشف الطبي : ان التعرض المستمر لضغوط العمل له تأثيرات سلبية شديدة على الصحة ،وفقا لما سبق الاشارة اليه ،ومن ثم فان الكشف الطبي الدوري يعتبر نقطة بداية لمعرفة الاثار والاساليب المحتملة لضغوط العمل ،فقد يكشف مثل هذا الفحص ان من العوامل المساعدة على زيادة الضغط هي عادات الشخص نفسه من التدخين ،او الاسراف في تناول المشروبات المنبهة ،مثل القهوة والشاي ،والمشروبات الروحية ،او زيادة في الوزن ،او امراض معينة تسبب سرعة الانفعال وما شابه ذلك من عوامل ،وبالتالي فان معرفة تلك العوامل واتخاذ تسبب سرعة الانفعال وما شابه ذلك من عوامل ،وبالتالي فان معرفة تلك العوامل واتخاذ الاجراءات الطبية المناسبة حيالها يعمل كحاجز صد قوي ضد تأثيرات ضغوط العمل . الراحة : ان الحصول على فترات راحة مناسبة في شكل اجازة من العمل ،ومع ضرورة عدم التفكير في مشكلات العمل وطرحها جانبا يعتبر من الاستراتيجيات المناسبة للتخفيف

من حدة ضغوط العمل ،وعادة ماتزداد فاعلية هذه الاستراتيجية اذا ما عمد الفرد الى ان ينغمس خلال فترة الراحة في ممارسة بعض التمارين الرياضية كالجري او المشي ،حيث تاخذ هذه الانشطة الشخص بعيدا عن جو العمل وضغوطه، بل وتزيد من مقاومته لها من خلال الفترات التالية لفترات الراحة.

المساندة الاجتماعية: ويتحقق ذلك متى مانجح الشخص في ان يقيم دائرة من علاقات الصداقة الحميمة مع غيره من الافراد الذي يشعرون بالارتياح لهم ويثق في نفس الوقت في اتزانهم وصحة حكمهم على الامور ،فمن طريق مثل هذه الدائرة من الصداقات يقوم الفرد بتجاذب اطراف الحديث عن تلك الضغوط او ما يسمى بعملية التنفيس عن النفس،ويرى علماء الصحة النفسية ان ويستمد من ذلك مقدرة على تحمل تلك الضغوط بشكل اكثر صلابة مستقبلا .

العلاج الروحي: ويتخلص العلاج الروحي مواجهة ضغوط العمل بالاتجاه للخالق عز وجل فالصلاة تضيء على النفس هدوء وسكينه والدعاء الى المولى عز وجل يخفف عن الانسان الكثير مما يشعر به من ضغوط ويزيده قوة واصراراً على تحمل تلك الضغوط والتعامل معها بايجابية . (نقلا بصيري ، 2016، ص 53).

فرص العمل البديلة: وتستخدم هذه الاستراتيجية في الحالات التي يعتقد فيها الفرد ان ضغوط العمل الواقعة عليه قد تعدت حد الامان ،وانها تقترب به من نقطة الخطر،في ذات الوقت الذي لم تفلح اي من الاستراتيجيات في التعامل معها ،ومن ثم فان ترك العمل والبحث عن فرص عمل اخرى بديلة تصبح احدي الاستراتيجيات المناسبة في هذه الحالة للتخلص من الضغط وتغيير الموقف بكامله .

استراتيجيات التعامل مع ضغوط العمل على مستوى المنظمة :

ان اي استراتيجيات للتعامل مع مشكلة ضغوط العمل تصبح في واقع الامر مضیعة للوقت والجهد مالم يكن لدى ادارة المنظمة ادراك وفهم كامل ،وان مشكلة ضغوط العمل هي احدي المشكلات الاساسية ، وان حل تلك المشكلة يقع بالدرجة الاولى على كاهلها وليس على كاهل الافراد العاملين بالمنظمة ،ومن ثم فان الادارة الواعية عليها ان تتعرف على اهم المصادر المسببة للضغط في محيط العمل ،وبالتالي تتبنى مجموعة من الاجراءات الايجابية المناسبة لازالة تلك المصادر او على الاقل التخفيف من حدتها ،ومن اهم هذه الاستراتيجيات التي يمكن لادارة المنظمة اتباعها في هذا المجال مايلي :

تطوير نظم الاختيار والتعيين: عادة ما يكون اهتمام نظم الاختيار والتعيين المستخدمة في الغالبية العظمى من المنظمات بقياس قدرات معينة تضمن اختيار افراد لديهم القدرة على القيام بالعمل المطلوب وتحمل مسؤولياته واعبائه من الناحية الكمية بكفاءة ،دونما اهتمام مماثل بقياس مدى قدرة ذلك الفرد على تحمل الضغوط الناجمة

عن ذلك العمل ،ومن ثم فان نظم الاختيار والتعيين يلزم تطويرها بحيث تضمن مقاييس يمكن من خلالها ضمان اختيار افراد لديهم القدرة على التعامل مع ضغوط العمل المتولدة عن الوظيفة محل الاختيار او التعيين .

برامج مساعدة العاملين :وتعني هذه الاستراتيجية بمساعدة العاملين في التغلب على ضغوط العمل عن طريق توفير خدمات طبية وعلاجية لهم وتقديم النصح والمشورة والاجراءات الوقائية المناسبة عن طريق فريق متكامل من الاطباء والاختصاصيين النفسيين . (علوان، 2015، ص 28)

اعادة تصميم الوظيفة :فانه اذا ما امكن للمنظمة ان تحدد مجموعة من الوظائف التي يتضح بان العاملين بها يعانون من ضغوط عمل مرتفعة ،فان اعادة تصميم تلك الوظائف تصبح استراتيجية مناسبة في هذه الحالة ،وبالطبع فان الهدف من اعادة تصميم الوظيفة سوف يختلف طبقا لظروف وملابسات كل موقف على حدة ،فقد يكون الهدف من اعادة التصميم هو تخفيف اعباء الوظيفة في الحالات التي يكون فيها ضغط العمل ناجم عن عبء العمل ،وقد يكون هدف اعادة التصميم هو اثراء الوظيفة لزيادة الشعور بالمسؤولية او ازكاء روح التحدي اذا ما كان مصدر الضغط نقص او قصور في احد الجوانب السابقة، وقد يكون هدف التحدي اعادة التصميم هو خلق حالة من التعاون الجماعي و المشاركة عن طريق اداء الوظيفة بالتناوب للتغلب على الشعور بالعزلة .

نظم تدريب متطورة : ان تدريب الموظف على الامور المتصلة بمهام وظيفته ،يؤدي تلقائيا الى زيادة كفاءة ادائه وبالتالي تخفيف ضغوط العمل ،فان تلك البرامج التدريبية تركز بشكل خاص على تنمية قدرات الفرد في التعامل مع مشكلات العمل واكسابه المعارف والمهارات اللازمة في كيفية التعامل مع الغير ،وكيفية التصرف في المواقف المختلفة بالشكل المناسب،وعادة ما يشارك في اعداد وتنفيذ تلك البرامج اختصاصيون في هذا المجال ، وهذا يكون التدريب في شكل حلقات نقاش وتمثيل ادوار ومباريات ادارية ،وما شابه ذلك من اساليب لزيادة قدرات الافراد في التعامل مع الضغوط .

نظم الحوافز وتقييم الاداء : ان احساس الفرد بان ادائه محل تقييم موضوعي عادل من المنظمة التي ينتمي اليها ،وان هذا التقييم يترجم في شكل نظم مناسبة للثواب والعقاب ،فان جانبا لا يستهان به من المصادر المسببة لضغوط العمل في كثير من المنظمات يكون قد تم حصرها ،وتتقلص بالتالي ضغوط العمل الى حد كبير،ومن ثم فان اعادة فحص نظم الحوافز وتقييم الاداء على فترات دورية مناسبة للتأكد من تحقيق هذه النظم ما تقدم يعتبر استراتيجية مناسبة .

نظم وقنوات الاتصال : ان توافر نظم اتصالات فعالة ذات اتجاهين بالمنظمة يتيح للادارة التعرف على المصادر المسببة لضغوط العمل ،ويشعر العاملون بالمنظمة ان شكاويهم تصل الى اعلى مستوى ،ويؤكد ان دورهم في

المشاركة في عملية صنع القرار هو حقيقة ملموسة ، الامر الذي يسهم في النهاية في عملية التخفيف من ضغوط العمل .

الانشطة الاجتماعية : الحفلات والرحلات التي تنظمها المنظمة تكون بمثابة فرصة طيبة لزيادة روابط الصلة والتعارف والتفاهم بين العاملين في المنظمة ، وازالة ماقد تولده احتكاكات العمل اليومية من ضغوط في جو من الالفة بعيدا عن رسميات جو العمل . (علوان ، 2015 ، ص 29)

خلاصة :

تنوعت التعاريف النفسية لمفهوم التعامل او المواجهة بتنوع زوايا النظر اليها ، وبالرغم من تعدد هذه التعاريف ، نجدتها تدور حول محور اساسي ، هو ان مفهوم المواجهة في الغالب يصف عملية التخلص من مصدر الضغط او المشقة او التخفيف وتقليل المعاناة التي يواجهها الافراد ، وقصد التخفيف من هذه المعاناة ومشقتها هناك نمطين من استراتيجيات التعامل حسب لازاروس وفولكمان حيث يحتوي النمط الاول التركيز على حل المشكل ومعالجته ، اما النمط الثاني فيضم التركيز على الانفعال للتخفيف من حدة التوتر الانفعالي .

الفصل الرابع :

الدراسات السابقة للموضوع

دراسات السابقة حول تقدير الذات :

دراسة بوقصارة منصور عام 2008 : حول علاقة الدافع للإنجاز ومصدر الضبط وتقدير الذات بالإنجاز الأكاديمي لدى تلاميذ المستوى الثانوي , وشملت عينة الدراسة على تلاميذ خمس ثانويات بمدينة وهران يبلغ عددهم 1052 بواقع 393 ذكر و659 انثى يبلغ متوسط العمر لديهم 16.93 سنة . واستخدم الباحث مجموعة من الأدوات هي مقياس الدافع للإنجاز (هارمنز) اعداد فروق عبد الفتاح موسى مقياس الضبط الداخلي الخارجي (روتر) من ترجمة الباحث ومقياس تقدير الذات روزنبرج ترجمة علي بوطاف وتوصل الباحث من خلال دراسته الى وجود فروق جوهرية بين الدافع والإنجاز الأكاديمي لصالح الاناث وفروق جوهرية بين مصدر الضبط وتقدير الذات لصالح الذكور , ووجود علاقة ارتباطية موجبة دالة احصائيا بين تقدير الذات والإنجاز الأكاديمي لدى عينة البحث من الاناث . وغياب هذه العلاقة الدالة لدى الذكور . (بوقصارة ، 2008 ، 50)

اما دراسة فراحي فيصل عام 2009 : حول تقدير الذات وعلاقته بمشروع التكوين المهني لدى طلبة التكوين المهني , على عينة قوامها 270 طالب بمركز التكوين المهني بوهران , من بينهم 178 ذكور و92 اناث حيث استخدم الباحث للتحقق من صدق فرضياته مقياس كوبر سميث لتقدير الذات من ترجمة الباحث , وتوصلت الدراسة الى ان هناك علاقة ارتباطية دالة احصائيا بين تقدير الذات ومشروع التكوين المهني , واطهرت نتائج دراسته ان تقدير الذات مرتفع يعتبر عاملا اساسيا واكثر اسهاما في نضج مشروع التكوين المهني , وانه لا توحد فروق دالة احصائيا في تقدير الذات باختلاف الجنس (فراحي ، 2009) .

دراسة بن عمور جميلة (2010): حول موضوع تقدير الذات و علاقته بأساليب مواجهة المواقف الضاغطة لدى تلاميذ المستوى الثانوي، حيث شملت عينة الدراسة 500 طالب ثانوي (أدبيين و علميين) و التي توصلت إلى عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى تقدير الذات تعود للجنس و التخصص و المستوى الدراسي. (بن عمور، 2010، ص 65)

دراسة فراجر frager (1987) : لدراسة علاقة بين تقدير الذات و التقدير الابتكارية و تكونت العينة الدراسة من 100 طالب و الذكور و الإناث، و أشارت نتائج دراسة إلى وجود علاقة ارتباطيه موجبة و دالة بين تقدير الذات و الابتكارية عند الطلاب، كما أشارت إلى وجود فروق دالة بين الذكور و الإناث في تقدير الذات لصالح الإناث.

دراسة كوبر سميث Cooper Smith : حيث قام بتصنيف التلاميذ الذكر تتراوح أعمارهم 10 إلى 12 سنة إلى فئات ثلاثة " مرتفعي ، متوسطي و منخفضي" تقدير الذات و ذلك وفقا لما أدلى به التلاميذ عن ذواتهم ،وما قدره المدرسون عن هؤلاء التلاميذ فضلا عن تطبيق عدد من الاختبارات النفسية ،وقد كشفت الدراسة أن التلاميذ ذوي تقدير الذات المرتفع يتميزون بقدرتهم العالية على الانجاز الأكاديمي و كذا الاجتماعي و لديهم الرغبة عالية في التعبير عن آرائهم و لكنهم حساسون نحو النقد متفائلون نحو قدراتهم بالمقارنة هؤلاء الأطفال ذوي التقدير المنخفض (امزيان، 2006، ص 14).

دراسات السابقة حول استراتيجيات التعامل :

دراسة عطاف محمود ابو غالي 2012 : تحت عنوان فاعلية الذات وعلاقتها بضغط الحياة لدى الطالبات المتزوجات في جامعة الاقصى هدفت الدراسة الى الكشف عن العلاقة بين فاعلية الذات و ضغوط الحياة لدى الطالبات المتزوجات في جامعة الاقصى ، والتعرف على مستوى كل من فاعلية الذات و ضغوط الحياة لديهن ، كذلك التعرف على اكثر مجالات ضغوط الحياة شيوعا لدى الطالبات المتزوجات ، و تكونت عينة الدراسة من 160 طالبة متزوجة في جامعة الاقصى واستخدمت الدراسة مقياسي فاعلية الذات و ضغوط الحياة من اعداد الباحثة وقد اظهرت نتائج الدراسة ان هناك علاقة ارتباطية سالبة بين فاعلية الذات و ضغوط الحياة لدى الطالبات المتزوجات ، كما بينت نتائج الدراسة ان مستوى فاعلية الذات منخفض ، حيث يقل 60% كمستوى افتراضي ، بينما مستوى ضغوط الحياة مرتفع ، ويزيد عن 60% كمستوى افتراضي ، كما اظهرت نتائج الدراسة ان مجال ضغوط الابناء جاء في الترتيب الاول ونسبة 76% تليه على التوالي مجالات ضغوط الزوج نسبة 70،6%، ثم ضغوط الدراسة 66% ثم ضغوط اقتصادية نسبة ارعة وستين و ضغوط العلاقات الاجتماعية نسبة 61،4% وبالنسبة درجة الكلية 61،4%

اظهرت نتائج الدراسة وجود فروق في ضغوط الحياة بين الطالبات المتزوجات من ذوات فاعلية الذات المرتفعة والمنخفضة لصالح ذوات فتعلية الذات منخفضة (زربي، 2013، ص 104)

دراسة الهنداوي: 1994: تحت عنوان استراتيجيات التعامل مع ضغوط العمل هدفت الدراسة الى التعرف على مصادر الضغوط، وكذلك قياس العلاقة بين ضغط العمل وبعض المتغيرات، كما كان من اهدافها تقديم بعض الاستراتيجيات للتعامل مع مشكلة الضغوط وقد اجريت الدراسة على عينة من العاملين بين جنسيات مختلفة يعملون في قطاع المستشفيات السعودية وكان من نتائج الدراسة وجود فروق في ادراك الافراد لمسبات ضغوط العمل وفقا لجنسياتهم وان العاملين من غير السعوديين يشعرون بمستوى ضغط اعلى، كما اشارت الدراسة الى بعض الاستراتيجيات للتعامل مع ضغوط العمل ومنها العلاج الروحي والتغذية المرتدة الحيوية، ونظام الحوافز وتقييم الاداء وبرامج مساعدة العاملين (نقلا عن الضريبي، 2010، ص 109)

دراسة عبد الله الضريبي: 2010: تحت عنوان اساليب مواجهة الضغوط النفسية المهنية وعلاقتها ببعض المتغيرات دراسة ميدانية على عينة من العاملين لمصنع زجاج القدم بدمشق.

تهدف هذه الدراسة الى الكشف عن الاساليب التي يتبعها العمال لمواجهة الضغوط النفسية المهنية التي يتعرضون اليها ومعرفة ما اذا كانت هناك فروق دالة احصائيا في اساليب مواجهة الضغوط .

اجريت الدراسة على مئتين عامل اختبروا بطريقة عشوائية العرضية وطبق الباحث مقياس اساليب مواجهة الضغوط النفسية توصلت النتائج الى الاساليب الايجابية اكثر استخداما من الاساليب السلبية لدى افراد عينة البحث.

وجود اثر للتفاعل بين المؤهل التعليمي والعمر في اساليب مواجهة الضغوط لدى افراد عينة البحث .

وجود فروق ذات دلالة احصائية في استخدام اساليب المواجهة الضغوط (التحدي، اللجوء الى الدين، اعادة التقييم الايجابي للمشكلة) وهي درجة الكلية للاساليب الايجابية تغزى للموهل العلمي (اساسي، وثانوي) وذاك لصالح حملة الشهادة الثانوية (زربي، 2013، ص 110)

دراسة لطفي ابراهيم 1994: اجريت هذه الدراسة على عينة من المعلمين منهم 190 معلم ومعلمة، واطهرت انه لا توجد علاقة بين متغير الجنس واساليب التعامل مع مواقف الضغط، كذلك لا توجد علاقة بين فئات العمر والاساليب .

دراسة بشير بن طاهر 2005: كما كشفت الدراسة على عينة تتكون من 450 مدرسا من الطور المتوسط والثانوي بوهران، على وجود فروق ذات دلالة احصائية بين الذكور والاناث لصالح الاناث من حيث اعادة التفسير والتقييم الايجابي للوضعية او الموقف المواجه . كما ان هن يملن الى تجنب التفكير الواقعي في الوضعية الضاغطة و يتمنين تدخل خارجي لحل المشكلة .

دراسة سويح نصيرة 2005: جاءت هذه الدراسة تحت عنوان اثر العمل الليلي على التوافق العام واستراتيجيات التعامل لدى الامهات المتزوجات دراسة ميدانية على العاملات ليلا والعاملات نهارا بقطاع الصحة بسيدي بلعباس من اهدافها البحث عن استراتيجيات التكيف المطبقة من طرف العاملات مع مختلف الضغوط التي يتعرضن لها من خلال وظيفتهن ،خاصة العاملات ليلا ؟، ايجاد العلاقة بين طبيعة العمل واستراتيجيات التكيف . على عينة شملت الدراسة 200 عاملة ، 100 من العاملات اللتي يقمن بعمل تناوبي و 100 من العاملات النهار وذلك باستعمال مقياس استراتيجيات التعامل وكانت نتائج الدراسة التي تم توصل اليها :

- وجود فروق دالة احصائيا في استراتيجيات التعامل بين العاملات ليلا والعاملات نهارت من حيث الاستراتيجيات المرتبطة بالفعل ،ولاستراتيجيات المرتبطة بلاعلام ،والاستراتيجيات المرتبطة بالانفعال .
- اكثر الاستراتيجيات تطبيقا من طرف العاملات في استراتيجيات المرتبطة بالفعل ،ولكن بفرق كبير بين العمالات ليلا والعاملات نهار الصالح الفئة الاخيرة (سويح ، 2005 ، ص ص 177-178).

دراسة كبدياني خديجة 2007: كانت على التوظيف النرجسي لدى حالات الارتكاسي دراسة سيكولوجية من خلال الكوينغ ،اختبار تفهم الموضوع ،وهدفات الى تشخيص الاكتئاب الارتكاسي ،والتعرف على العوامل المؤدية الى الاكتئاب ،والتعرف على استراتيجيات التعامل لدى المصابين بالاكتئاب الارتكاسي لمواجهة الوضعيات المحبطة والصعبة .

تمثلت عينة الدراسة على 6 حالات منهم 3 نساء و3 رجال ،يعانون من الاكتئاب الارتكاسي تتراوح اعمارهم ما بين 23-53 سنة ،واعتمدت في ذلك على مقياس الكوينغ ،وتوصلت الى ان استراتيجيات افراد العينة تباينت في بعدي الانفعال والمشكل ،كذلك استجابات افراد العينة على الكوينغ كانت متأثرة بالعوامل البيئية والاجتماعية ،البيئة الشخصية .

كذلك استجابة الافراد اتجهت اكثر الى الانفعال سواء بالنسبة للذكور او الاناث (كبدياني ، 2007 ، ص ص 271-272)

الفصل الخامس :

الاجراءات المنهجية

المبحث الأول : الدراسة الاستطلاعية

إجراءات منهجية الدراسة الاستطلاعية :

تمهيد :

يحتوي الجانب الاول من هذا الفصل على اهمية الدراسة الاستطلاعية ،المجال الجغرافي ومجتمع الدراسة وادوات الدراسة ،والاجراءات المستخدمة للتأكد من الخصائص السيكومترية (الصدق والثبات) لكل من اختبار الكوينغ واختبار تفدير الذات لروزنبرغ

اهداف الدراسة الاستطلاعية :ويمكن تلخيصها في النقاط التالية

- كشف مدى صلاحية الادوات المستعملة قبل تطبيقها في الدراسة الاساسية

- التأكد من الخصائص السيكومترية لادوات القياس (الصدق والثبات)

مكان و مدة الدراسة الاستطلاعية :

لقد تم اجراء الدراسة ابتداء من يوم الاثنين 02 افريل 2018 الى غاية يوم الاثنين 09 افريل 2018 بمعهد الجزائري

للبتروول بسوناطراك .

عينة الدراسة الاستطلاعية :

احتوت عينة الدراسة الاستطلاعية 66 فردا من متحكمين ،اطارات ،ومنفذون من مختلف المصالح والجداول التالية تبين:

خصائص وسمات عينة الدراسة الاستطلاعية :

جدول الاول : توزيع عينة الدراسة الاستطلاعية حسب متغير السن :

فئات السن	التكرار	النسبة المئوية
30 – 21	30	% 45.45
40 – 31	21	% 31.81
50 – 41	9	% 13.63
60 – 51	6	% 9.09
المجموع	66	% 100

من خلال الجدول رقم (01) : يتضح لنا كيف يتوزع أفراد العينة حسب فئات السن حيث أن الفئة تتراوح أعمارهم ما بين (30-21) سنة تمثل نسبة مقدرة ب 45.45%، في حين تأتي الفئة التي تتراوح أعمارهم ما بين (40-31) سنة نسبة 31.81% وتليها فئة (50-41) سنة نسبة 13.63% ثم تأتي في المرتبة الأخيرة من (60-51) سنة و المقدرة ب 9.09% و تعتبر أصغر نسبة.

جدول الثاني : توزيع عينة الدراسة الاستطلاعية حسب متغير الجنس

الجنس	التكرار	النسبة المئوية
ذكر	40	%60.60
انثى	26	%39.39
المجموع	66	%100

من خلال الجدول رقم (02) : توزيع أفراد العينة حسب متغير الجنس حيث تمثل نسبة الذكور 60.60% بينما تمثل نسبة الإناث 39.39% و تعتبر أصغر نسبة.

جدول الثالث :توزيع عينة الدراسة الاستطلاعية حسب متغير المستوى التعليمي

المستوى الدراسي متوسط	التكرار	النسبة المئوية
-----------------------	---------	----------------

متوسط	12	18.18
ثانوي	07	10.60
جامعي	47	71.21
المجموع	99	100

يوضح جدول رقم (03) : توزيع أفراد الفئة حسب المستوى التعليمي حيث بلغت نسبة المستوى الجامعي أكبر نسبة بـ 71.21 % و يليها المستوى المتوسط نسبة 18.18 % و في الأخير المستوى الثانوي نسبة مقدرة بـ 10.60 % و تعتبر أصغر نسبة.

جدول الرابع: توزيع الدراسة الاستطلاعية حسب متغير الحالة المدنية

الحالة المدنية	التكرار	النسبة المئوية
أعزب	30	45.45
متزوج	36	54.54
مطلق	00	00
المجموع	46	100

يمثل الجدول رقم (04): يتضح أن 45.45 % من أفراد العينة عزابا، و 36 % متزوجا في حين أن نسبة المطلقين معدومة.

جدول الخامس : توزيع عينة الدراسة الاستطلاعية حسب متغير الفئة الاجتماعية المهنية

الفئة الاجتماعية	التكرار	النسبة المئوية
اطار	35	53.03 %
متحكم	19	28.78 %
منفذ	12	18.18 %
المجموع	66	100 %

يمثل جدول رقم (05): توزيع أفراد عينة الدراسة الاستطلاعية حسب متغير الفئة الاجتماعية المهنية حيث يمثل نسبة إطارات 53.03 % ، أما نسبة المتحكمين فهي 28.78 % وتليها نسبة المنفذين 18.18 % و تعتبر أصغر نسبة.

جدول السادس: توزيع عينة الدراسة الاستطلاعية حسب متغير الاقدمية

الاقدمية	التكرار	النسبة المئوية
----------	---------	----------------

من 1 - 5	35	53.03 %
من 6 - 10	15	22.72 %
من 11 - 15	3	5.54 %
من 16 - 20	5	7.57 %
من 21 - 25	6	9.09 %
من 26 - 30	2	3.03 %
المجموع	60	100 %

يوضح الجدول رقم (06): أن افراد العينة اقل من سن 5 سنوات تمثل نسبة 53.03 %، بينما ترجع نسبة 22.72 % الافراد الذين لهم لقدمية ما بين 6-10 سنة ، في حين بلغت نسبة الاقدمية الافراد ما بين 11-15 سنة بنسبة 4.54 %.

اما افراد الذين لديهم اقدمية من 16-20 سنة بلغت نسبة 7.57 %، و تليها نسبة 9.09 % الافراد الذين لديهم اقدمية تقدر تسبة 3.03 و هي اصغر نسبة.

ادوات الدراسة الاستطلاعية :

من اجل التحقق اهداف الدراسة اعتمدت طالبة على مقياسين مقياس الاول يقيس استراتيجيات التصرف والمقياس الثاني يقيس تقدير الذات لروزنبرغ

مقياس تقدير الذات لروزنبرغ :

المؤلف : روزنبرغ (1979) ترجمة وتعريب الدكتور علي ابو طاف .

الهدف من المقياس: يتكون من 10 بنود وله بعد واحد صمم اصلا سنة 1962 لقياس تقدير الذات لدى طلبة الثانويات والمدارس العليا ،ومنذ تطويره وهو يستعمل مع مجموعات اخرى من الراشدين من مختلف المرضى واكبر نقاط القوى فيه تطبيقه واستخدامه مع عينات كبيرة ولسنوات عديدة .

الخصائص السيكمترية : اجرى البحث الاصلي لهذا المقياس على حوالي 5000 طالب من المدارس العليا والذين ينتمون الى مختلف الاعراف ،وتلته بحوث اخرى شملت الاف الطلبة من المعاهد والراشدين من مهن وتخصصات مختلفة ،والمعايير موجودة لمختلف هذه المجموعات

ثبات المقياس: هذا المقياس له معامل جوتمان لاعادة الاختبار يقدر 92تم ذكره في (ساجي ،2015،ص36).

جدول السابع : يوضح الفقرات الموجبة والسالبة وما يوافقها من تصحيح خاص بمقياس تقدير الذات

نوع الفقرات	رقم فقرات	غير مواف تماما	موافق بعض احيان	موافق في معظم احيان	موافق تماما
العبارات الموجبة	1-2-4-6-7	1	2	3	4
العبارات السالبة	3-5-8-9-10	4	3	2	1

تطبيق الاستبيان: قبل ان تقوم الباحثة باجراءات البحث الميداني ،اجريت دراسة استطلاعية قامت من خلالها بتطبيق مقياس تقدير الذات

مقياس استراتيجيات التعامل او التصرف :

يعتبر مقياس استراتيجيات التصرف للمواقف الضاغطة ،جزء من اختبارات الشخصية التي تلعب دورا رئيسيا في توازننا الجسمي ،النفسي ،الانفعالي عند مواجهة احداث او مواقف محبطة ان سلم التصرف يسير بطريقة ذاتية ويعتمد في تطبيقه على الورقة وقلم الرصاص ،يتكون من 48 فقرة تتوزع كالآتي :

- 16 عبارة تقيس بعد المشكل .

- 16 عبارة تقيس بعد الانفعال.

- 16 تقيس بعد التجنب.

تتوزع الوحدات الخاصة بقياس بعد التجنب إلى سلمين فرعيين :

- التسلية يشمل : ثمانية فقرات :

-الدعم الاجتماعي يشمل فقرات وللتوضيح أكثر ،سيتم ادراج الفقرات الخاصة بكل بعد

الفقرات التي تحدد بعد المشكل (1-2-6-10-15-21-24-26-27-36-39-41-42-43-46-47)

الفقرات التي تحدد بعد الانفعال (5-7-8-13-14-16-17-19-22-25-28-30-33-34-38-45)

الفقرات التي تحدد بعد التجنب (3-4-9-11-12-18-20-23-29-31-32-35-37*40-44-48)

الفقرات الخاصة بالبعد الفرعي الاول التسلية (9-11-12-18-20-20-44-48)

الفقرات الخاصة بالعد الفرعي الثاني الدعم الاجتماعي (4-29-31-35-37)

ويكون تقييم كل عبارة او وحدو في سلم تكراري خماسي ، تتراوح ما بين (1) المعبرة عن (ابدا) والدرجة (5) المعبرة عن (كثيرا) وتتخللها الدرجات التالية (2-3-4)

إجراءات التطبيق :

بعد استراحة المفحوص نشرح له الاختبار وما اهميته والمتمثل في تكوين فكرة عن تصرف هذا الشخص في حالة تعرضه لوضعية محبطة او موقف ضاغط ، كما نشجعه على التفكير بدقة في نوع المواقف المقلقة قبل اجابته .
نقوم بتقديم نسخة من الاختبار للمفحوص ونطلب منه ملا بياناته الشخصية .

التأكد من قراءة المفحوص لكل عبارات الاختبار ومساعدته من حين لآخر بشرح العبارات الغير مفهومة اذا طلب ذلك .

بعد التأكد من ان المفحوص قرا كل العبارات بدقة وفهمها ، يبدأ في الاجابة بوضع دائرة على العبارة التي تناسبه من بين العبارات الخمسة .

اذا اراد المفحوص تغيير اجابته لا نمحي الاجابة الاولى ، بل على المفحوص وضع علامة * على الاجابة الخاطئة ، ويختار اجابة اخرى .

خطوات عملية التفريغ :

التفريغ يكون عن طريق الأرقام (1،2،3،4،5) في برنامج الحزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية .
كيفية ادخال المعلومات في برنامج :

يتم ادخال معلومات الخلفية الفردية :الجنس ،السن ،الوظيفة ،المستوى الدراسي ،الحالة المدنية .

وفي التفريغ المعطيات نستعمل الارقام كرموز كالتالي :

السن :وزع على فئات عمرية 21-30(01) ، 31-40(02) ، 41-50(03) .51-60(04)

الجنس : ذكور (01) ، اناث (02) .

الوظيفة :إطار(01) ،متحكم(02) ،منفذ(03) .

المستوى الدراسي : جامعي(01) ،ثانوي(02) ،متوسط(03) .

الحالة المدنية :متزوج (01) ،اعزب (02) ،مطلق (03) .

الاقدمية : من 1-5 (01) ، 6-10(02) ، 11-15(03) ، 16-20(04) ، 21-25(05) ، 26-30(06) .

الخصائص السيكومترية لادوات القياس :

الخصائص السيكومترية لمقياس تقدير الذات

صدق مقياس تقدير الذات :

قامت الباحثة بحساب الاتساق الداخلي للمقياس على عينة مكونة من 66 فرد ، وذلك بحساب معامل بيرسون باستعمال الحزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية كما موضحة في الجداول التالية

- جدول الثامن: يوضح معامل ارتباط الفقرات والمجموع الكلي لمقياس تقدير الذات :

رقم الفقرة	معامل بيرسون	الدلالة المعنوية
1	0.335	دال
2	0.337	دال
3	0.558	دال
4	0.421	دال
5	0.553	دال
6	0.685	دال
7	0.318	دال
8	0.318	دال
9	0.388	دال
10	0.626	دال

ثبات مقياس تقدير الذات:

تم حساب ثبات المقياس بطريقة واحدة

جدول التاسع : الثبات بطريقة الفا كرونباخ :

مجموع الفترات	الفا كرونباخ
10	0.50

بعد تطبيق معادلة الفا لحساب الثبات الخاص بمقياس تقدير الذات المتكون من 10 فقرة ، تم التوصل الى ان قيمة الفا تساوي ،0.50

وتستخلص مما سبق ان مقياس تقدير الذات صادق في قياس ما وضع لقياسه ، كما انه ثابت بدرجة جيدة ويتمتع بقدر كبير من الاستقرار في نتائجه .

الخصائص السيكومترية لمقياس استراتيجيات التصرف :

صدق مقياس استراتيجيات التعامل :

قامت الباحثة بحساب الاتساق الداخلي للمقياس على عينة متكونة من 66 فرد، وذلك بحساب معامل الارتباط بيرسون باستعمال الحزمة الاحصائية للعلوم الاجتماعية كما هي موضحة في الجداول التالية:

جدول العاشر : يوضح معامل ارتباط بين كل بعد والمجموع الكلي لمقياس استراتيجيات التعامل

مستوى الدالة	الدالة المعنوية	معامل ارتباط بيرسون	ابعاد
0.01	دال	0.53	بعد المشكل
	دال	0.83	بعد الانفعال
	دال	0.76	بعد التجنب
	دال	0.61	بعد التلبية
	دال	0.56	يعد الدعم الاجتماعي

ارتباط البعد بالدرجة الكلية.

يوجد دلالة عند 0.05 .

يوجد دلالة عند 0.01 .

جميع الابعاد عند 0.01 .

ثبات مقياس استراتيجيات التعامل

تم حساب ثبات المقياس بطريقة واحدة

الثبات بطريقة الفا كرونباخ :

جدول الحادي عشر : يوضح ثبات المقياس ككل

الفا كرونباخ	مجموع الفقرات
0.83	48

جدول : يوضح ثبات بعد المشكل للمقياس

الفا كرونباخ	مجموع الفقرات
0.78	16 -21-15-10-6-2-1 -36-28-27-26-24 47-46-43-42-41-39

جدول : يوضح ثبات بعد الانفعال للمقياس

الفا كرونباخ	مجموع الفقرات
0.76	16 -16-14-13-8-7-5 -28-25-22-19-17 45-38-34-33-30

جدول : يوضح ثبات بعد التجنب للمقياس

الفا كرونباخ	مجموع الفقرات
0.71	16
0.67	-37-35-32-31-29-23-20-18-12-11-9-4-3 48-44-40

جدول : يوضح ثبات بعد التلبية للمقياس

الفا كرونباخ	مجموع الفقرات
0.67	8
	48-44-40-20-18-12-11-9

جدول : يوضح ثبات الدعم الاجتماعي للمقياس

الفا كرونباخ	مجموع الفقرات
	5
0.65	37-35-31-29-4

بعد تطبيق معادلة الفا لحساب الثبات الخاص بمقياس استراتيجيات التعامل المتكون من 48 فقرة ، تم التوصل الى

ان قيمة الفا تساوي ،830

وتستخلص مما سبق ان مقياس استراتيجيات التعامل صادق في قياس ما وضع لقياسه ، كما انه ثابت بدرجة جيدة ويتمتع بقدر كبير من الاستقرار في نتائجه .

المبحث الثاني : الدراسة الاساسية

تمهيد:

بعد حساب والتأكد من صدق وثبات ادوات القياس المطبقة في الدراسة الاستطلاعية :
مقياس تقدير الذات ومقياس استراتيجيات التعامل ،اصبحت الادوات جاهزة للتطبيق في الدراسة الاساسية .
وعليه فان الجزء الثاني من هذا الفصل يتضمن اهداف الدراسة الاساسية ، المنهج المستخدم والتطرق الى مواصفات العينة المتكونة من 96 عاملا ،وبعدها سيتم توضيح الخطوات المتبعة لاجراء الدراسة الاساسية ،
والاساليب الاحصائية المستعملة في هذه الدراسة ، وقد تم استخدام برنامج spss

1- اهداف الدراسة الاساسية :

بعد تحقيق اهداف الدراسة الاستطلاعية والتأكد من صدق وثبات الادوات ،انتقلت الباحثة الى الشروع في الدراسة الاساسية وذلك لتحقيق الهدف الرئيسى المتمثل في : جمع المعطيات اللازمة للتحقق من الفرضيات .

2-منهج الدراسة :

استخدمت الباحثة المنهج الوصفي ،انطلاقا من طبيعة الدراسة والبيانات المراد الحصول عليها لمعرفة طبيعة العلاقة بين تقدير الذات واستراتيجيات التعامل مع المواقف الضاغطة.

3-عينة الدراسة:

تم اجراء هذه الدراسة على عينة متكونة من 96 عاملا بمعهد الجزائري للبتترول بسونطراك
وتم اختيار العينة بطريقة عشوائية

4- مواصفات العينة الدراسة الاساسية :

احتوت الدراسة الاساسية عاملا من متحكمين واطالات ومنفذين من مختلف المصالح ،والجدوال تبين خصائص
وسمات عينة الدراسة الاساسية كالتالي :

جدول الثاني عشر : توزيع عينة الدراسة الاساسية حسب متغير السن

السن	التكرار	النسبة المئوية
30-21	45	% 46.87

40-31	35	36.45 %
50-41	10	10.41 %
60-51	06	06.25 %
المجموع	96	100 %

يوضح الجدول رقم (12): يتضح لنا كيف يتوزع افراد العينة حسب فئات السن حيث ان الفئة التي تتراوح اعمارهم ما بين (21 - 30) سنة تمثل نسبة تقدر بـ 46.87 %، و تعابر اكبر نسبة في حين تأتي الفئة التي تتراوح اعمارهم ما بين (31 - 40) سنة بنسبة 36.45 %، ثم تليها فئة (41 - 50) سنة بسبة 10.41 % ثم تأتي في المرتبة الاخيرة فئة (51 - 60) سنة و المقدرة بـ 6.25 % و تعتبر اصغر نسبة . و هذا يدل على ان المؤسسة تشغل فئة شابة يمكن استغلالها جيدا.

جدول الثالث عشر : توزيع عينة الدراسة الاساسية حسب متغير الجنس

الجنس	التكرار	النسبة المئوية
ذكر	55	57.29 %
انثى	41	42.70 %
المجموع	96	100 %

يوضح الجدول رقم (13): توزيع افراد العينة حسب متغير الجنس حيث تمثل نسبة الذكور 57.29 % بينما تمثل نسبة الاناث 42.70 % وعليه فيلاحظ ارتفاع نسبة الذكور مقارنة بنسبة الاناث. و بما ان شركة سونطراك المعهد الجزتري للبتروك ذات طابع اداري فان حظوظ العمل للجنسين.

جدول الرابع عشر : توزيع عينة الدراسة الاساسية حسب متغير مستوى التعليمي

المستوى التعليمي	التكرار	النسبة المئوية
متوسط	13	13.54 %
ثانوي	17	17.70 %
جامعي	66	68.75 %
المجموع	96	100 %

توزيع افراد العينة حسب المستوى التعليمي حيث بلغت نسبة المستوى الجامعي اكبر نسبة مقدرة بـ 68.75 %، و هذا يدل على ان عينة الدراسة مؤهلة بدرجة علمية جيدة مما يساهم في ممارستها للاعمال الادارية بفعالية، كما

يعتبر مؤشر جيد على ان استجابة افراد العينة سوف تكون ايجابية بشأن فقرات البحث، و يليها المستوى الثانوي بنسبة مقدرة بـ 17.70 % في حين بلغت نسبة المستوى المتوسط بـ 13.54 % و تعتبر اصغر نسبة.

جدول الخامس عشر : توزيع عينة الدراسة الاساسية حسب متغير الحالة المدنية

الحالة المدنية	التكرار	النسبة المئوية
أعزب	46	47.91 %
متزوج	50	52.08 %
مطلق	00	00
المجموع	96	100 %

من خلال الجدول رقم (15): يتضح ان 47.91 % من افراد العينة عزابا، حيث كانت تكبر نسبة المتزوجين و المقدرة بـ 52.08 % وهذا مؤشر ايجابي حيث نجدهم قد تخلصوا من قيود التفكير المسؤولية في مواجهة المشاكل باضافة الى ان العمل يشكل استقرار للفرد ينتجه على انشاء اسرة ، و هو الامر الشاسع في مجتمعنا الجزائري. في حين نسبة المطلقات معدومة.

جدول السادس عشر : توزيع عينة الدراسة الاساسية حسب متغير الفئة الاجتماعية المهنية

الفئة الاجتماعية المهنية	التكرار	النسبة المئوية
اطار	51	53.12 %
متحكم	32	12.50 %
منفذ	13	13.54
المجموع	96	100 %

يمثل جدول رقم (16) : توزيع افراد عينة الدراسة الاستطلاعية حسب متغير الفئة الاجتماعية المهنية حيث تتمثل نسبة اطارات 53.12 % و تعتبر تكبر نسبة مقارنة بالجدول رقم ... للمستوى التعليمي نلاحظ اغلب افراد العينة من خريجي حي الجامعة مما يؤهلهم تولي منصب اطار مما ينعكس ايجابيا على المؤسسة، اما نسبة المتحكمين بلغت 12.50 % في حين نسبة المنفذين بلغت 13.54 % و تعتبر نسبة معقولة وذلك لتولي مناصب الاشراف في المؤسسة.

جدول السابع عشر : توزيع عينة الدراسة الاساسية حسب متغير الاقدمية

الاقدمية	التكرار	النسبة المئوية
من 1 - 5	51	53.12 %
من 6 - 10	28	29.16 %
من 11 - 15	04	4.16 %
من 16 - 20	05	5.20 %
من 21 - 25	06	0.62 %
من 26 - 30	02	02.08 %
المجموع	96	100 %

يوضح الجدول رقم (17) ان افراد العينة من (1-5) سنوات تمثل نسبة 53.12 % وتعتبر تكبر نسبة مما ترجع نسبة 29.16 % الافراد الذين لهم اقدمية ما بين (06-10) سنة، في حين بلغت نسبة الاقدمية ما بين (11-15) سنة بنسبة 14.16 %، حيث قدرت نسبة الافراد من (16-20) سنة بـ 5.20 % ضف الى ذلك الافراد الذين لهم اقدمية من (21-25) سنة بلغت 0.62 % بالاضافة الى افراد العينة من (26-30) سنة بلغت اقدميتهم بنسبة 2.08 %.

5- اجراءات الدراسة الاساسية :

قامت الباحثة بتطبيق ادوات الدراسة الاساسية ،مقياس تقدير الذات ومقياس استراتيجيات التعامل على عمال المعهد الجزائري للبتترول بسوناطراك ،خلال الفترة الممتدة من 12 افريل 2018 الى غاية 10 ماي 2018 ،وبعد ذلك تم تصحيح وتفريغ البيانات ومعالجتها احصائيا بواسطة برنامج ،ويتم بعد ذلك عرض وتفسير النتائج .

6- الادوات المستخدمة في الدراسة الاساسية :

استخدمت الباحثة بتطبيق ادوات الدراسة لجمع المعلومات الخاصة بالدراسة ،وتمثلت الاداة الاولى مقياس تقدير الذات ،اما الاداة الثانية فهي مقياس استراتيجيات التعامل .تم التأكد من ثباتها وصدقها بطرق مختلفة . مقياس تقدير الذات :لرورنبرغ يحتوي على 10 عبارات يقابها 04 اجابات على سلم ريكارت وتشمل هذه العبارات على خمسة عبارات موجبة وخمسة سالبة .

أما مقياس يضم مقياس استراتيجيات التصرف 3 ابعاد وهي المشكل ،الانفعال ،والتجنب ويضم بدوره بعدين فرعين هماالتسلية والدعم الاجتماعي ويقابل كل فقرة سلم تكراري خماسي الدرجات ،تتراوح ما بين الدرجة (01) المعبرة عن ابدا والدرجة (05) المعبرة عن كثيرا وتتخللها الدرجات التالية (2,3,4).

7- اساليب المعالجة الاحصائية :

استخدمت الباحثة في معالجة بيانات الدراسة الاساسية الاساليب الاحصائية المناسبة للفرضيات المقترحة من خلال برنامج الحزمة الاحصائية ، وذلك على النحو التالي :

النسب المئوية : لحساب مواصفات العينة

المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية : لمعرفة استجابات افراد العينة اتجاه ابعاد استراتيجيات التصرف

معامل ارتباط بيرسون : وذلك من اجل تحديد العلاقة بين ابعاد استراتيجيات التصرف وتقدير الذات .

اختبار تحليل التباين : لدراسة الفروق بين مستويات تقدير الذات وابعاد استراتيجيات التعامل

معادلة دلالة الفرق بين معاملات الارتباط : لحساب الفروق بين الجنسين في العلاقة بين تقدير الذات واستراتيجيات التعامل.

الفصل السادس :

عرض ومناقشة النتائج على ضوء الفرضيات

اولا : عرض وتفسير نتائج الفرضيات

تمهيد:

يهدف هذا الفصل الى عرض النتائج كما افرزتها المعالجة الاحصائية للبيانات المحصل عليها بعد تطبيق ادوات البحث على العينة المدروسة ،وتسعى من خلال هذا الفصل الى عرض مختلف النتائج في اطار التحقق من صحة الفرضيات المصاغة في البحث .

عرض وتفسير نتائج الفرضية الاولى :

- توجد علاقة ارتباطية بين تقدير الذات و ابعاد استراتيجيات التعامل .

و تتفرع الى فرضيات جزئية

- توجد علاقة ارتباطية بين تقدير الذات و ابعاد استراتيجيات التعامل الايجابي (المشكل).

- توجد علاقة ارتباطية بين تقدير الذات و ابعاد استراتيجيات التعامل السلبي (الانفعال).

- توجد علاقة ارتباطية بين تقدير الذات و ابعاد استراتيجيات التعامل السلبي (التجنب).

قبل عرض نتائج الفرضية لا بد من التعرف على الاساليب المستعملة من طرف عمال شركة سونطراك (المعهد الجزائري).

الجدول الثامن عشر: يبين المتوسطات الحسابية و الانحراف المعياري لابعاد استراتيجيات التصرف.

الابعاد	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري
المشكل	59.72	8.56
الانفعال	44.84	10.92
التجنب	48.87	10.62

من خلال الجدول رقم (18) : ان المتوسط الحسابي البعد الاول جاء جد مرتفع و هذا يعني ان العينة اتجهت لبعد المشكل، في حين جاء كل من بعد الانفعال و التجنب متقاربين.

و لتحليل الفرضية الاولى تم حساب معامل ارتباط بيرسون بين تقدير الذات و ابعاد استراتيجيات التعامل.

• عرض نتائج الفرضية الاولى :

الجدول يبين معامل ارتباط بيرسون بين تقدير الذات و بين ابعاد استراتيجيات التعامل الايجابي المشكل.

عرض نتائج :

الجدول التاسع عشر: بين معامل ارتباط بين الدرجة التعامل و الدرجة الالية .

مستوى الدلالة	عدد افراد العينة	الدرجة الكلية لمقياس استراتيجيات التعامل	معامل ارتباط
غير دال	96	0.078	الدرجة الكلية لمقياس تقدير الذات

جدول العشرون : يوضح معامل ارتباط بيرسون المركزة على تقدير الذات و بين استراتيجيات التعامل المركزة على بعد المشكل.

مستوى الدلالة	قيمة الجدولية	درجة الحرية	بعد المشكل	معامل ارتباط
غير دال	0.19	96	0.143	تقدير الذات

من خلال الجدول رقم (20) : لا توجد علاقة ارتباطية دالة احصائيا بين تقدير الذات و بعد المشكل، حيث قيمة "ر" المحسوبة 0.143 اصغر من القيمة الجدولية و هي قيمة غير دالة احصائيا عند مستوى الدلالة 0.05 و درجة الحرية 94.

و عليه نرفض فرض البحث الذي يشير الى ان هناك علاقة ارتباطية بين تقدير الذات و هذا المشكل. و بما ان العينة لم تتجه الى بعد المشكل فهذا بين عدم وجود علاقة ارتباطية بين تقدير الذات و بعد المشكل.

جدول الواحد والعشرون: يبين معامل ارتباط بيرسون بين تقدير الذات و استراتيجيات التعامل المركزة على الانفعال.

معامل ارتباط	بعد الانفعال	درجة الحرية	قيمة الجدولية	مستوى الدلالة
تقدير الذات	0.13	94	0.19	غير دال

يتضح انه لا يوجد علاقة ارتباطية دالة احصائيا بين تقدير الذات و بعد الانفعال حيث كانت القيمة "ر" المحسوبة 0.13 اصغر من القيمة الجدولية و هي قيمة غير دالة احصائيا عند مستوى الدلالة 0.05 و درجة الحرية 94. و عليه نرفض فرض البحث الذي يشير الى ان هناك علاقة ارتباطية بين تقدير الذات و بعد الانفعال.

جدول الثاني و العشرون: يبين معامل ارتباط بيرسون بين اقدير الذات و استراتيجيات التعامل المركزة على بعد التجنب.

معامل ارتباط	بعد التجنب	درجة الحرية	قيمة الجدولية	مستوى الدلالة
تقدير الذات	0.16	94	0.19	غير دال

يتضح انه لا توجد علاقة ارتباطية دالة احصائيا بين تقدير الذات و بعد التجنب حيث كانت القيمة "ر" المحسوبة 0.16 و هي اصغر من القيمة الجدولية و هيقيمة غير دالة احصائيا عند مستوى الدلالة 0.05 و درجة الحرية 94.

و عليه نرفض فرض البحث الذي يشير ان هناك علاقة ارتباطية بين تقدير الذات و بعد التجنب.

جدول الثالث و العشرون: يبين معامل ارتباط بيرسون بين اقدير الذات و استراتيجيات التعامل المركزة على البعد الفرعي التسلية.

معامل ارتباط	بعد التسلية	درجة الحرية	قيمة الجدولية	مستوى الدلالة

تقدير الذات	0.083	94	0.19	غير دال
-------------	-------	----	------	---------

من خلال الجدول : يتضح انه لا توجد علاقة ارتباطية دالة احصائيا بين تقدير الذات و بعد التسلية حيث كانت القيمة "ر" المحسوبة 0.083 اصغر و هي قيمة غير دالة احصائيا عند مستوى الدلالة 0.05 و درجة الحرية 94.

و عليه نفرض فرض البحث الذي يشير الى ان هناك علاقة ارتباطية دالة احصائيا بين تقدير الذات و بعد المركز حول التسلية.

جدول الرابع و العشرون: يبين معامل ارتباط بيرسون بين اقدير الذات و استراتيجيات التعامل المركزة على البعد الدعم الاجتماعي.

معامل ارتباط	بعد الدعم الاجتماعي	درجة الحرية	قيمة الجدولية	مستوى الدلالة
تقدير الذات	0.276	94	0.19	دال عند 0.01

يتضح انه اوجد علاقة ارتباطية دالة احصائية بين تقدير الذات و بعد المركز حول الدعم الاجتماعي حيث كانت القيمة "ر" المحسوبة 0.276 اكبر قيمة الجدولية و هي قيمة دالة احصائيا عند مستوى الدلالة 0.01 و درجة الحرية 94.

و عليه نقبل فرض البحث الذي يشير الى ان هناك علاقة ارتباطية دالة احصائيا بين تقدير الذات و بعد الملك حول الدعم الاجتماعي.

عرض نتائج الفرضية الثانية :

التي تبين وجود فروق في تقدير الدات حسب متغير الجنس .

الجدول الخامس و العشرون : دلالة اختلاف بين الجنسين في مستوى تقدير الذات.

مستوى الدلالة	قيمة الجدولية	درجة الحرية	قيمة "ت"	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	الاساليب الاحصائية		المتغيرات
						ذ	إ	
غير دالة	1.96	94	1.52	3.67	31.54	55	ذ	تقدير الذات
		94		3.55	32.68	41	إ	

يتضح من خلال الجدول وجود فروق غير دالة احصائيا بين الذكور و الاناث في مستوى تقدير الذات بحيث يتمتع كلا الجنسين تقدير جيد للذات حيث ظهرت المتوسطات الحسابية نوع ما متوسطة.

استراتيجيات التعامل	الجنس	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	قيمة "ت"	قيمة الجدولية	مستوى الدلالة
---------------------	-------	-----------------	-------------------	----------	---------------	---------------

كما يتضح وجود فروق غير واضحة بشكل كبير بين الذكور و الاناث في مستوى تقدير الذات لصالح اناث. وحسب هذه النتائج يمكن القول ان الفرضية لم تتحقق.

عرض نتائج الفرضية الثالثة :

- تنص هذه الفرضية هناك اختلاف في استراتيجيات التعامل من طرق العمال تبعا لاختلاف جنسهم (ذكور واناث) و تم اختيار هذه للفرضية من خلال اختبار "ت" حيث كانت النتائج حسب الجدول الاتي :

جدول السادس و العشرون :يوضح اختلاف استراتيجيات التعامل تبعا لاختلاف الجنس العمال:

غير دالة	1.96	0.73	8.91	57.20	ذكور	البعد المشكا
			8.70	56.95	اناث	
غير دالة		0.17	8.46	43.85	ذكور	بعد الانفعال
			10.64	44.19	اناث	
غير دالة		0.63	9.92	47.40	ذكور	التجنب
			9.21	46.14	اناث	
غير دالة		1.06	5.30	23.25	ذكور	التسلية
			4.71	22.14	اناث	
غير دالة		0.54	4.12	15.12	ذكور	الدعم الاجتماعي
			4.44	15.60	اناث	

يتضح من خلال الجدول وجود فروق غير دالة احصائيا بين الذكور والاناث في استعمال استراتيجيات كل المشكل- التجنب- الانفعال- التسلية- الدعم الاجتماعي.

ثانيا : مناقشة النتائج في ضوء الفرضيات:

مناقشة نتائج الفرضية الاولى:

من خلال الدراسة التي قمنا بها حول موضوع تقدير الذات وعلاقتها باستراتيجيات التعامل عند عمال المعهد الجزائري للبتروال افادت النتائج ان فرضية البحث لم تتحقق بمعنى لا يوجد علاقة ارتباطية بين تقدير الذات واستراتيجيات التعامل وهذا يعني ان ليس تقدير الذات للعامل هو الذي يساهم في تحديد نوع استراتيجية المتبعة لمواجهة المواقف الضاغطة بل هناك عوامل اخرى كنمط الشخصية يلعب دورا كبيرا في تحديد نوع الاستراتيجية المتبعة وهذا راجع الى طبيعة الحدث الضاغط للعامل ،ضف الى ذلك المهارات الاجتماعية التي يكتسبها العمال في المؤسسة تساعد الفرد عند تحديد نوع الاستراتيجية ،الخبرة المهنية للعامل تساهم ايضا من خلال تعرض العامل لعدة مشاكل مشابهة هذا مايسمح له بمواجهتها .

الى ان وجدنا ان هناك علاقة ارتباطية بين تقدير الذات و استراتيجيات التعامل المركزة عل الدعم الاجتماعي ، وهي فرضية جاءت بما افترضته الدراسة في الفرضية المطروحة من قبل الطالبة الباحثة بانه توجد علاقة ارتباطية دالة احصائيا بين تقدير الذات وبعد الدعم الاجتماعي لان الاستراتيجيات المختلطة (السلوكية والمعرفية) المركزة على الدعم الاجتماعي من خلاله الفرد يسعى للحصول على المعلومات بغرض المساعدة والنصيحة والفهم الجيد للموقف ويعد هذا تحملا موجها نحو المشكلة ،وفي المقابل قد يسعى الى التأييد والدعم الاخلاقي او التعاطف .

ويرى بعض الباحثين ان الدعم الاجتماعي هو شكل من اشكال المواجهة الهادفة الى تنظيم الاستجابات للحصول على الدعم الاجتماعي للتخفيف من الوضع الضاغط اثناء العمل .

وهذا ما اكده عبد السلام 1997 نقلا عن فايد 1998 فالمهارة الاجتماعية تؤدي بدورها الى تقدير الذات الاجتماعي وهذا يلعب دورا في التخفيف من الضغط النفسي عن طريق التواصل الاجتماعي الجيد والعلاقات الاجتماعية المرنة .

ووايضا دراسة ريس وكوبر ان الاشخاص الذين يستخدمون استراتيجيات فعالة في التعامل مع الضغوط مثل طلب المساعدة من طرف الاخر يستمتعون بعلاقات اجتماعية واسعة مع الاخرين وهذا ما يجعلهم يميلون الى تقديرهم لذاتهم ولقدراتهم ، وامكانياتهم الداخلية في التعامل مع المواقف الضاغطة التي تتعرض حياتهم .

تنص على وجود على وجود علاقة بين تقدير الذات واستراتيجيات التعامل وجاء عكس نتائج دراسة قويدري فاطمة الزهراء وبن سالم نسرين 2008 ، دراسة عادل عبد الله مُجد التي تنص على وجود علاقة ارتباطية دالة بين تقدير الذات واستراتيجيات التعامل مع المواقف الضاغطة

ايضا دراسة سميث 1996 التي اجراها على عينة قوامها 175 بجامعة نيويورك حيث توصل الى وجود علاقة ارتباطية دالة بين تقدير الذات و استراتيجيات التعامل مع المواقف الضاغطة.

مناقشة النتائج الفرضية الثانية:

اظهرت نتائج هذه الدراسة على عدم وجود فروق في تقدير الذات حسب متغير الجنس لدى عمال المعهد الجزائري للبتترول ، حيث بلغت قيمة بيرسون 1.52 وهي غير دالة احصائيا. مما يوضح عدم وجود علاقة فرقية .

واسفرت النتائج على عدم تحقق هذه الفرضية ، حيث يتضح من خلال الجداول رقم () عدم وجود فروق دالة احصائيا في تقدير الذات لدى العمال باختلاف جنسهم (ذكور ، اناث) . وتتفق هذه النتيجة ما توصلت اليه كل

من دراسة جوزي ميشو 2006 ، وفراحي فيصل 2009 ، ودراسة ثريا دودين 2012 ، دراسة عمور جميلة 2010 ، احمد عربيات وعماد زغلول 2008 ، وتختلف هذه النتائج مع ما توصلت اليه دراسة جوزيف واخرون

1992 ، ودراسة كلود جاليكور 1999 ، ودراسة عادل عبد الله مُجد 2000 ، ويمكن تفسير هذه النتيجة التغيرات التي طرأت على طبيعة التنشئة الاجتماعية الانثى التي تحررت من الضغوطات الممارسة عليها بخروجها الى

عالم الشغل بكل ميادينه مما عزز ثقتها بنفسها واصبحت تمتلك تقدير ايجابي للذات مثل الذكر ، حتى وان اختلفت هذه النتائج حسب الباحثين نظرا لطبيعة عينة البحث والوسائل المستخدمة لاختبار فرضياته ، الا ان معظم

الباحثين يجزمون بعدم وجود فروق ذات دلالة احصائية في تقدير الذات حسب متغير الجنس .

فبالرغم من المكانة التي اعطاها المجتمع للذكر مقارنة بالانثى حتى وان كانت عاملة ،ودوره الاساسي في العلاقات الاجتماعية خاصة في المجتمعات العربية ،الا ان المرءة سعت جاهدة لاثبات وتعزيز مكانتها عبر العصور ،الا ان اصحبت تقف جنبا الى جنب مع الرجل وتمتع بخصائص الشخصية والاجتماعية جعلتها تثبت عملها في اي مجال كان .

مناقشة النتائج الفرضية الثالثة:

تنص هذه هناك اختلاف في ابعاد استراتيجيات التعامل عند العمال تبعا لاختلاف جنسهم (ذكور ،اناث). اسفرت النتائج على عدم تحقق هذه الفرضية ،حيث يتضح من خلال الجدول رقم () عدم وجود فروق دالة احصائيا في استراتيجيات التعامل باختلاف جنسهم .وتتفق هذه النتيجة ماتوصلت اليه كل من دراسة طي سهام 2005 التي توصلت بدوها الى عدم وجود فروق بين الذكور والاناث في استراتيجيات التعامل المعتمدة في مواجهة ضغوط مابعد الصدمة عند المصابين بالاحتراق .

وفي نفس السياق بينت نتائج دراسة كل من(عربيات والخرابشة (2007) دراسة سعيد السرور (2003)، ودراسة حنصالي 2013 ودراسة خليل الشناوي (2005) عدم وجود فروق بين الذكور والاناث في اساليب مواجهة الضغوط.

وتعارضت نتائج الدراسة الحالية فيما يخص عدم وجود فروق بين الجنسين على اساليب المواجهة ،في حين اتفقت معها حول استخدام الاناث للاساليب التي تركز على الانفعال والدعم الاجتماعي مع نتائج دراسة kumane & Ramamourti على عينة مكونة من 760 طالب وطالبة في مدينة هونكوك ان الذكور اكثر استخداما لاسلوب حل المشكل والاناث اكثر استخداما لاسلوب الدعم الاجتماعي .

نفس النتائج التي توصلت اليها دراسة بن عمور (2010) وجودة (2004) وسكريفة (2008) برغم من اختلاف خصائص العينة الا ان كل دراسات المقترحة نادت بعدم فروق في استراتيجيات حسب الجنس .

ولهذا افترضت هورنر ان الخوف في النجاح يعد استعدادا ثابتا في شخصية الانثى خاصة عند مواجهتها للمواقف الضاغطة . ويمكن تفسير هذا الاختلاف انطلاقا من البيئة التي اجريت فيها دراستنا وظروف التطبيق والى ثقافة المجتمع العينة الذي يغلب عليه طابع التعاون والمساندة وتبادل الاراء والافكار .وبما ان العمال ذكور واناث يعانون من نفس الضغوط في العمل فانهم غالبا مايستخدمون نفس استراتيجيات التعامل مع هذه الضغوط .

كما ترى الباحثة انه يمكن ارجاع نتائج هذه الدراسة الى اهتمام المرءة بمواصلة دراستها واختيار مهن حساسة وبالتالي تمر بنفس البرامج التكوينية تتكيف وتناقل مع محيط العمل وهذا مايجعلهم يكتسبون طرق واساليب فعالة لمواجهة المواقف مثلهم مثل العمل ،وايضا عندما يكون ذكور او اناث يعملون في مؤسسة واحدة بما تتميز به

من خصائص وظروف ومواقف ضاغطة وبالتالي هم مضطرون لمواجهتها واستعمال استراتيجيات لمواجهتها ولا يمكن هذه الاستراتيجيات ان تختلف بين الجنسين ويكون كلا طرفين على دراية بالمهام والمصاعب التي سوف تواجهها وهذا ما ادى بهم الى التعود على هذه الاستراتيجيات التي تساعد على التخفيف من الضغوط المهنية . ولهذا نقول ان استراتيجيات التعامل مع المواقف الضاغطة ظاهرة عامة وحتمية ملازمة للحياة البشرية بحيث تضع الانسان في مواقف مختلفة تتطلب منه التوافق او اعادة التوافق مع بيئته فالجميع يعاني منها بغض النظر عن كونهم ذكورا او اناثا و تعزى هذه النتيجة الى فئة العمال المعهد الجزائري للبتروك الى معطيات المهنة و مبادئها التي تجعل من المساواة بين الجنسين اساسا لتحقيق اهدافه. و قد يتجلى ذلك من خلال التمتع كل العمال بنفس الحقوق و التزامهم بنفس الواجبات في العمل، اضافة الى تطابق الظروف البيئية حيث يعيشون في مؤسسة واحدة و هذا ما يجعلهم يستخدمون نفس استراتيجيات لمواجهة المواقف التي يتعرضون لها.

خلاصة :

ان النتائج المتوصل اليها توافقت مع ما تم عرضه في ادبيات الموضوع في بعض النقاط و اختلفت في اخرى و هذا ممكن ارجاعه الى ادوات الدراسة و اختلاف العينة المطبق عليها. و عليه تستخلص الباحثة انه لا توجد علاقة بين تقدير الذات و بين ابعاد استراتيجيات التعامل، كما لا يوجد فروق بين الذكور و الاناث في تقدير الذات و في ابعاد استراتيجيات التعامل لدى العمال المعهد الجزائري للبتروال الجزائري بسونطراك.

الخاتمة:

أشارت نتائج هذه الدراسة الى عدم وجود علاقة ارتباطية بين تقدير الذات واستراتيجيات التعامل مع المواقف الضاغطة

ومن خلال ذلك ان الفرد من حاجاته الاساسية تقدير ذاته وهذا بالرجوع الى خصائصه وسمات الشخصية ،وبهذا يكون يكون لتقدير الذات تأثيرا على اداء الفرد وفعاليتها فهو يساعده على اتخاذ توجهات مناسبة وتبني استراتيجيات واضحة للتعامل مع الوضعيات المختلفة من الضغوط ،كما يساهم في تعزيز ثقة الفرد في ذاته اولا وفي قدرته ثانيا وهذا ما يجعله يستثمر كل طاقته في مواجهة الصعوبات و العقبات و التي يتلقها في عمله و لكن في بعض الاحيان الفرد لا يمكنه تجنب الضغوط الناشئة عن مصادر مختلفة تتعلق بعمله و تلك المتعلقة بحياته الشخصية و غالبا ما تكون الضغوط التي يواجهها الفرد محصل تفاعل عدة العوامل و مؤثرات.

و عليه تعد مصادر المواجهة بمثابة عوامل تعويضية تساعد الفرد على الاحتفاظ بالصحة النفسية و الجسمية معا، مما يثر ايجابيا على رفع من تقدير الذات، بالشرط ان يعي الفرد كيفية التحمل ، و ماهية الاستراتيجيات الملائمة لمواجهة المواقف المختلفة.

حيث نجد عوامل عدة مؤثرة في تحديد الاستراتيجية بغض النظر عن تقدير الذات مركز الضبط، الصلابة النفسية و هناك عوامل اخرى تتعلق بموقف ذاته و طبيعة الحدث الضاغط و نوعه. كما للمساندة الاجتماعية دورا في تحديد الاستراتيجية الفعالة.

و بالتالي موضوع تقدير الذات و استراتيجيات التعامل اتجاها الضغوطات المهنية، من الموضوعات التي يستوجب الاهتمام بها سواء كان ذلك على مستوى الفرد او المنظمة حيث ان الاستخفاف بكيفية التعامل وعدم القدرة على مواجهة الضغوط قد يكلف الفرد تكلفة كبيرة و منظمة معا.

توصيات :

استنادا لما اسفرت عنه هذه الدراسة من نتائج تقديم توصيات التالية :

- القيام بدراسات لتطوير وتنمية الذات.

- اعداد برامج خاصة لتدريب عمال المعهد الجزائري للبتروك لتنمية مهاراتهم في التعامل مع ضغوط العمل.
- مشاركة العمال في قرارات التي تتخذ من طرف المؤسسة لشعورهم بالاعتبار وهذا مايزيد من تقدير لذاتهم .
- اجراء المزيد من الدراسات العلمية حول المتغيرات الخفية التي تؤثر على تحديد نوع الاستراتيجية المتبعة من طرف عمال المعهد الجزائري للبتروك.
- ربط موضوع استراتيجيات التعامل مع المواقف الضاغطة ببعض المتغيرات اخرى كمتغير الضبط اونمط الشخصية.
- على المسؤولين تقدير الجهود التي يقدموها في العمل والاعتراف لهم بها هذا مايزيد من الاقدير للذات بالنسبة للفرد .
- اقامةعلاقات جيدة بين العمال والمسوللين تساهم في كسب الثقة والتقدير للذات.

قائمة المراجع :

اولا : الكتب باللغة العربية

❖ الكرم بستاني ،فؤاد .المنجد للطالب . (ط 1) . بيروت : دار المشرق .

- ❖ أبو جادو، صالح محمد علي.(1998). سيكولوجية التنشئة الاجتماعية.(ط1). عمان: دار المسيرة للنشر و التوزيع.
- ❖ بنعيسى، زغبوس و علوي، إسماعيل.(2011). الإرشاد النفسي المعرفي و الوساطة التربوية. (ط1). الأردن: عالم الكتب الحديث للنشر.
- ❖ حسين طه ،وحسين سلامة .(2006).استراتيجية ادارة الضغوط التربوية والنفسية . (ط1).عمان: دار الفكر.
- ❖ خيري ،اسامة. (2014) . تطوير الذات . (ط1) . عمان : دار الولاية.
- ❖ الداهري ، صالح حسن .(2008).علم النفس . (ط 1). عمان : دار صفاء.
- ❖ الداهري، صالح حسن.(2011). العلم النفس التربوي و نظريات التعلم. (ط1). عمان: دار الحامد للنشر و التوزيع.
- ❖ دقوسي ، كمال.النمو التربوي للطفل والمراهق . (ط 1) . بيروت : دار النهضة العربية .
- ❖ الريماوي ،محمد عودة . (2008) . علم النفس النمو والمراهقة .(ط 2) . عمان : دار المسيرة.
- ❖ سليم، مريم.(2003). دليل الوالدين.(ط1). بيروت: دار النهضة العربية للنشر و التوزيع.
- ❖ السيد ،خير الله .(1981) . مفهوم الذات اسس النظرية والتطبيقية (ط1).القاهرة: دار النهضة العربية .
- ❖ سيد سليمان، عبد الرحمان.(1999). قياس تقدير الذات في مرحلة الطفولة .
- ❖ شوامرة ،نادر .(2014). علم النفسالاجتماعي .(ط1). عمان : دار الشروق.
- ❖ عبد الحميد العناني، حنان.(2008).علم النفس التربوي.(ط1). عمان : دار الصفاء للنشر و التوزيع.
- ❖ العزيز احمد ، ابوسعد احمد .(2009) . التعامل مع الضغوط النفسية . (ط1). عمان : دار الشروق.
- ❖ عسكر ، علي .(2003) .اسس النفسية و الاجتماعية لسلوك في مجال العمل.
- ❖ عسكر ،علي . (2005) . ضغوط الحياة واساليب مواجهتها .(ط3).الكويت : دار الكتاب.
- ❖ عسكر ،علي. (2003) . ضغوطا الحياة واساليب مواجهتها. (ط 3) . الكويت :دار الكتاب بالحديث.
- ❖ عسكر ، علي. (2000) . ضغوط الحياة واساليب مواجهتها. (ط 3) . الكويت : دار الكتاب الحديثة.
- ❖ كفاقي ،علاء الدين .(1999).الارشاد والعلاج النفسي . (ط1) . القاهرة: دار الفكر العربي .
- ❖ يوسف ،حمه ، صالح.(2009) . بحوث معاصرة في علم النفس .(ط1). عمان :دار الدجلة.

ثانيا: رسائل الماجستير الدكتوراه

- ❖ ازيدي ، كريمة .(2007) ، ادراك التلاميذ لاسلوب ادارة الصف واستراتيجية تعاملهم مع الازمة ، رسالة دكتوراه ، جامعة وهران :وهران .
- ❖ بزراوي، نور الهدى.(2014)، عمل الطفل و تأثيره على التقدير الذات و ظهور الاكتئاب عند الطفل العامل، رسالة دكتوراه ، جامعة وهران : وهران
- ❖ بن علي، مريم. (2013)، تقدير الذات و علاقته بالتحصيل الدراسي عند التلاميذ ذوي الطابع الوالد الواحد، رسالة الماجستير في الصحة النفسية ، جامعة وهران : وهران.
- ❖ بن طاهر ، بشير .(1992) الضغط المهني وعلاقته بالاجهاد النفسي واستراتيجيات التصرف لدى اساتذة التعليم الثانوي ، رسالة ماجستير غير منشورة ، جامعة وهران : وهران .
- ❖ بن طاهر ، بشير . (2005) ، استراتيجيات التكيف مع مواقف الحياة الضاغطة وعلاقتها بالصحة العامة على ضوء متغيرين نمط الشخصية والعلم الاجتماعي ، رسالة دكتوراه غير منشورة ، جامعة وهران : الجزائر.
- ❖ بن عمور ،جميلة .(2010) ، تقدير الذات وعلاقته باساليب مواجهة المواقف الضاغطة ، رسالة ماجستير ، جامعة وهران : وهران.
- ❖ فراحي، فيصل. (2009)، تقدير الذات و علاقته بمشروع التكوين لدى طلبة التكوين المهني، رسالة دكتوراه، جامعة وهران : وهران.
- ❖ سويخ، نصيرة .(2005)، اثر العمل الليلي على التوافق العام واستراتيجيات التكيف لدى الامهات المتزوجات ، رسالة الماجستير ،جامعة وهران : وهران.
- ❖ مقدم ،سهيل . (2010) ، استراتيجيات التعامل مع المواقف الضغط المهني على ضوء متغيرات الخلفية الفردية لدى اساتذة التعليم الثانوي ، اطروحة دكتوراه غير منشورة ، جامعة وهران : وهران.
- ❖ منصوري ،مصطفى. (2004) ، مصادر الضغوط وعلاقتها بالرضى المهني ، مقارنة تحليلية بين المعلمين واساتذة ،الاطروحة دكتوراه غير منشورة ، جامعة وهران : وهران.

Chabae_zohra.(2012) coping et locus of control chez les femmes salaines
(etude differentielle) , universite doran.

الملاحق

مقياس استراتيجيات التعامل مع المواقف الضاغطة CISS

ساهم في تصحيح هذا الاختبار أستاذة علم النفس لجامعة وهران الأستاذة شعبان الزهرة، كبداني خديجة، قويدري مليكة .
في إطار إعداد مذكرة نخرج لنيل شهادة الماستير في علم النفس التخصص عمل و التنظيم، يسرني أن أعرض عليكم مجموعة من العبارات التي تستهدف قياس السلوك المهني للعامل، و التي لا تتضمن الإجابات الصحيحة أو خاطئة و إنما وجهات النظر كما يعيشها أو يشعر العامل فعلا في حياته اليومية.

و عليه نطلب منكم التعبير بكل صدق من خلال وضع إشارة (x) في الخانة المناسبة حيث أن صدق النتائج يتوقف على صدق لاستجاباتكم.

و نحيطكم علما انه لا يطلع على إجاباتكم أي احد، و إنما ستكون سرية و ستستخدم لغرض علمي فقط.

و شكرا على تفهمكم.

الجنس :، العمر :، المستوى الدراسي :

.....

الحالة المدنية:، الاقدمية :، الوظيفة :

.....

المؤسسة:

المصلحة:

تاريخ التطبيق :

رقم	اتجاه المواقف الضاغطة المقفلة رد فعلي يكون كالتالي :	نادرا	2	3	4	كثيرا
01	أحسن تنظيم وقتي	1	2	3	4	5
02	أركز على مشكل و ابحث عن كيفية حلها	1	2	3	4	5
03	أتذكر لحظات سعيدة عرفتها	1	2	3	4	5
04	أحاول أن أكون برفقة أشخاص آخرين	1	2	3	4	5
05	ألوم نفسي على ضياع الوقت	1	2	3	4	5
06	اعمل على ما أضمنه الأفضل	1	2	3	4	5
07	انشغل بمشاكل	1	2	3	4	5

5	4	3	2	1	ألوم نفسي لتوريطي في هذا الموقف	08
5	4	3	2	1	أتسوق، انظر ماليا الواجهات التجارية	09
5	4	3	2	1	احدد و أوضح أولوياتي	10
5	4	3	2	1	أحاول أن أنام	11
5	4	3	2	1	اهدي لنفسي احد أطباق من المأكولات المفضلة	12
5	4	3	2	1	اشعر بعدم القدرة على تجاوز الموقف	13
5	4	3	2	1	أصبح متوترا أو منقبضا	14
5	4	3	2	1	أفكر في طريقة التي استعملها في المشاكل المتماثلة	15
5	4	3	2	1	لا اصدق ما يقع لي	16
5	4	3	2	1	ألوم نفسي لحساسية المفرطة أو انفعالي الزائد أمام الموقف	17
5	4	3	2	1	أذهب إلى المطعم أو أكل شيء ما	18
5	4	3	2	1	أصبح أكثر فأكثر سخيفا	19
5	4	3	2	1	اشترى شيء ما لنفسي	20
5	4	3	2	1	احدد خطة التصرف واتبعها	21
5	4	3	2	1	ألوم نفسي لعدم معرفة ما فعله	22
5	4	3	2	1	أذهب إلى الحمام	23
5	4	3	2	1	أجهد نفسي على تحليل الوضع	24
5	4	3	2	1	أتوقف ولا اعرف ما لفعل	25
5	4	3	2	1	أتصرف مباشرة بدون انتظار	26
5	4	3	2	1	أفكر في ما يحدث لي أو ما شعرا به	27
5	4	3	2	1	أمل في تغير ما حدث لي أو ما شعرت به	28
5	4	3	2	1	ازور صديق (ة)	29
5	4	3	2	1	اقلق لما سأقوم به	30
5	4	3	2	1	اقضي وقتا مع شخص حميم	31
5	4	3	2	1	أذهب إلى التنزه	32
5	4	3	2	1	أعاهد نفسي بات هذا الوضع لن يتكرر أبدا	33
5	4	3	2	1	اجترار نقائصي و سوء تكييفي عموما	34
5	4	3	2	1	أتكلم مع شخص اقدر نصائحه	35
5	4	3	2	1	احلل المشكل قبل رد فعلي	36
5	4	3	2	1	أهاتف صديق(ة)	37
5	4	3	2	1	اغضب	38
5	4	3	2	1	اضبط أولوياتي	39
5	4	3	2	1	أذهب إلى المسجد	40
5	4	3	2	1	أتحكم في زمام الموقف	41
5	4	3	2	1	أقوم بمجهود إضافي لتسيير الأمور	42
5	4	3	2	1	أحاول إيجاد مجموعة من الحلول المختلفة للمشكل	43
5	4	3	2	1	أجد وسيلة لعدم التفكير و تحاشي الموقف	44
5	4	3	2	1	أعاتب أشخاص آخرين	45
5	4	3	2	1	اغتنم الموقف لإظهار قدراتي	46
5	4	3	2	1	أحاول تنظيم نفسي لأتحكم أفضل في الموقف	47
5	4	3	2	1	أشاهد التلفاز	48

مقياس تقدير الذات لبرونبيرغ

موافق	موافق	موافق	غير		
-------	-------	-------	-----	--	--

الرقم	العبارات	موافق تماما	في بعض الأحيان	في معظم الأحيان	تماما
01	أرى أنني شخص ذو قيمة على الأقل مثل أي شخص آخر				
02	أرى أنني امتك عددا كافيا من المزايا الحسنة				
03	أنا أميل إلى اعتبار نفسي غير موفق				
04	أنا قادر على القيام بأشياء مثل غالبية الناس				
05	ما أحسه غير كافي حتى أكون مفتخر بذاتي				
06	لدي استعداد ايجابي نحو نفسي				
07	عموما أنا راض عن نفسي				
08	أود أن يكون لدي المزيد من الاحترام لنفسي				
09	أحيانا اشعر أنني حفا عديم الفائدة				
10	يراودني إحساس أنني لا أصلح لشيء.				