



الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية
وزارة التعليم العالي و البحث العلمي
جامعة وهران 2 _ محمد بن احمد
كلية العلوم الاجتماعية
قسم علم النفس و الأطفونيا
تخصص علم النفس عمل و تنظيم و أرغوميا
مذكرة تخرج لنيل شهادة ماستر في علم النفس عمل و تنظيم و أرغوميا

الموضوع :

تقدير الذات و علاقته بالضغط المهني دراسة ميدانية على عينة من عمال مؤسسة HYPROC

تحت إشراف الأستاذ(ة) :

- أ.د فراحي فيصل

من إعداد الطالب :

- روبة صديق

لجنة المناقشة :

- د. مباركي بوحفص رئيسا

- د. فراحي فيصل مقرا

- د. شعبان الزهرة مناقشة

السنة الجامعية 2015-2016

محتويات الدراسة

- أ الإهداء
- ب كلمة شكر
- ج ملخص الدراسة
- د محتويات الدراسة
- ه قائمة الجداول
- ح قائمة الأشكال

الجانب النظري

الفصل الأول : مدخل إلى الدراسة

- مقدمة الدراسة
- إشكالية الدراسة
- فرضية الدراسة
- متغيرات الدراسة
- أسباب اختياري لموضوع الدراسة
- مشكل الدراسة
- أهداف الدراسة
- أهمية الدراسة
- حدود و منهج الدراسة
- تحديد و تعريف المفاهيم الرئيسية للدراسة

الفصل الثاني : تقدير الذات

- 1. تمهيد

2. مفهوم الذات.....
3. خصائص الذات.....
4. مكونات الذات.....
5. أبعاد الذات.....
6. تعريف تقدير الذات.....
7. أهمية تقدير الذات.....
8. أبعاد تقدير الذات.....
9. الفرق بين الذات و تقدير الذات.....
10. العوامل المؤثرة في تقدير الذات.....
11. القلق و تقدير الذات.....
12. جماعة الأقران و تقدير الذات.....
13. الفروق الجنسية في تقدير الذات.....
14. أقسام تقدير الذات.....
15. مستويات تقدير الذات.....
16. عوامل اكتساب تقدير الذات.....
17. أنواع تقدير الذات.....
18. تقدير الذات لدى ماسلو.....
19. نظريات تقدير الذات.....
- (1) نظرية روزنبرغ.....
- (2) نظرية كوبر سميث.....
- (3) نظرية زيلر "Zeller".....

- 4) نظرية الذات لـ جورج ميد.....
20. قياس تقدير الذات.....
21. خلاصة.....

الفصل الثالث : الضغوط المهنية

1. تمهيد.....
2. لمحة تاريخية عن الضغط.....
3. تعريف الضغوط المهنية.....
4. النظريات المفسرة للضغوط المهنية.....
5. عناصر الضغوط المهنية.....
6. مصادر الضغوط المهنية.....
7. الفروق الفردية في قابلية الضغوط المهنية.....
8. آثار الضغوط المهنية.....
9. أدوات الضغط.....
10. تحليل الضغط.....
11. إدارة الضغوط المهنية.....
12. خلاصة.....

الفصل الرابع: مكان الدراسة و الإجراءات

المنهجية للدراسة الاستطلاعية

1. تمهيد.....
2. أسباب اختياري لمؤسسة "HYPROC".....
3. تعريف بمؤسسة "HYPROC".....

4. التطور التاريخي للمؤسسة.....
5. المقر الاجتماعي للمؤسسة.....
6. معلومات عامة عن المؤسسة.....
7. نشاط المؤسسة.....
8. الإمكانيات البشرية.....
9. الإمكانيات المادية.....
10. التنظيم العام للمؤسسة.....
11. وكالات المؤسسة.....
12. تعريف الدراسة الاستطلاعية.....
13. أهداف الدراسة الاستطلاعية.....
14. عينة الدراسة الإستطلاعية.....
15. وصف أداة الدراسة.....
16. دراسة ثبات و صدق الإختبار.....

الفصل الخامس :

الإجراءات المنهجية للدراسة الأساسية

1. تمهيد.....
2. منهج الدراسة.....
3. أهداف الدراسة الأساسية.....
4. مجتمع الدراسة.....
5. مواصفات عينة الدراسة الأساسية.....
6. أدوات الدراسة الأساسية.....

7. إجراءات تطبيق أداة الدراسة

8. أساليب التحليل الإحصائية

الفصل السادس :

عرض و مناقشة نتائج فرضيات الدراسة

عرض و مناقشة نتائج الفرضية العامة

عرض و مناقشة نتائج الفرضية الأولى

عرض و مناقشة نتائج الفرضية الثانية

عرض و مناقشة نتائج الفرضية الثالثة

خلاصة

التوصيات

الصعوبات

الإقتراحات

خاتمة

قائمة المراجع

الملاحق

الإهداء

إلى أعم الناس إلى قلبي ...

شكر و تقدير

أحمد الله حمدا كثيرا يليق بجلاله و كمال صفاته الذي وفقني و أعانني على إتمام هذه الدراسة، و أطيب و أسلم على من لا نبي بعده.
و أسأله عز و جل أن يبارك لي في والديا الكريمين و أن يوفقني كي أرك فضلهما فلمما مني جزيل الإمتنان.

كما أتقدم بالشكر الجزيل إلى الأستاذ الفاضل الدكتور: " فراجي فيصل " بقبوله الإشراف على هذه المذكرة و متابعتها المستمرة و توجيهاته القيمة و النيرة و التي كانت لنا نبراسا و مفتاحا لانجاز عملنا هذا المتواضع، و له مني كل التقدير.
كما لا يفوتني أن أتقدم بالشكر الخالص لجميع أساتذة قسم علم النفس و علوم التربية و على رأسهم صاحب المشروع السيد "مباركي بوحفص" الذي أعطانا من وقته الكثير، و لم يبخل علينا بأي جهد من أجل إثراء هذه الدفعة.
كما أتقدم بالشكر الخاص إلى جميع عمال مؤسسة هيبروك للنقل البحري بولاية وهران على التسهيلات المقدمة أثناء القيام بهذه الدراسة.
و كما أتوجه بالشكر إلى الأساتذة "أعضاء لجنة المناقشة" بقبولهم مناقشة هذه الرسالة.

كما لا يفوتني أن أتقدم بالشكر و التقدير لكل من ساهم و قدم لي العون و التوجيه لإتمام هذه الدراسة.

و الحمد لله أولا وأخيرا

قائمة الجداول :

الرقم	عنوان الجدول	الصفحة
01	جدول يبين توزيع عينة الدراسة الاستطلاعية وفق متغير الجنس.	
02	جدول يبين توزيع عينة الدراسة الاستطلاعية وفق متغير السن.	
03	جدول يبين توزيع عينة الدراسة الاستطلاعية وفق متغير المستوى التعليمي.	
04	جدول يبين توزيع عينة الدراسة الاستطلاعية وفق متغير الاقدمية.	
05	جدول يبين توزيع عينة الدراسة الاستطلاعية وفق متغير المنصب.	
06	جدول يبين توزيع عينة الدراسة الاستطلاعية وفق متغير البنية الإدارية.	
07	جدول يوضح توزيع فقرات اختبار تقدير الذات على الأبعاد الأربعة إضافة الى بعد الكذب.	
08	جدول يوضح معامل ثبات ألفا كرومباخ لاختبار بعد تقدير الذات المهني.	
09	جدول يوضح ثبات ابعاد مقياس الضغط المهني بمعامل ثبات ألفا كرومباخ.	
10	جدول يوضح معامل الثبات ألفا كرومباخ لاختبار الضغط المهني.	
11	جدول يبين توزيع عينة الدراسة الأساسية وفق متغير الجنس.	
12	جدول يبين توزيع عينة الدراسة الأساسية وفق متغير السن.	
13	جدول يبين توزيع عينة الدراسة الأساسية وفق متغير المستوى التعليمي.	

14	جدول يبين توزيع عينة الدراسة الأساسية وفق متغير الأقدمية.
15	جدول يبين توزيع عينة الدراسة الأساسية وفق متغير المنصب.
16	جدول يبين توزيع عينة الدراسة الأساسية وفق متغير البنية الإدارية.
18	جدول يبين صدق الاتساق الداخلي لاختبار تقدير الذات.
17	جدول يوضح صدق الاتساق الداخلي لبعدي لاختبار بعد الضغط المهني.
19	الجدول يبين توزيع درجات الدراسة الأساسية.
20	الجدول يوضح نتائج فرضية الارتباط بين تقدير الذات و الضغط المهني.
21	جدول رقم يبين توزيع المتوسط الحسابي و الانحراف المعياري في دراسة الفروق بين الجنسين.
22	الجدول يوضح الفرق بين الذكور و الاناث في العلاقة في تقدير الذات.
23	الجدول يوضح الفرق بين الذكور و الاناث في العلاقة في الضغط المهني.
24	جدول رقم يبين توزيع المتوسط الحسابي و الانحراف المعياري في دراسة الفروق بين العمال حسب متغير الأقدمية.
25	جدول رقم يبين تحليل التباين الاحادي البسيط لمتغير الأقدمية بين مختلف العمال.
26	جدول يبين تحليل التباين الاحادي البسيط لمتغير الصنف المهني بين مختلف العمال.
27	جدول يبين توزيع المتوسط الحسابي و الانحراف المعياري في دراسة الفروق بين العمال حسب متغير الصنف المهني.

قائمة الأشكال :

الصفحة	عنوان الشكل	الرقم
	شكل يوضح الضغوط النفسية طبقا لنظرية "هانز سلي".	01
	شكل يبين نموذج العمليات للضغط	02
	شكل يوضح عناصر الضغوط المهنية.	03
	شكل يوضح مراحل الضغط	04
	شكل يوضح تحليل مضمون ضغط العمل.	05
	شكل يبين مراحل عملية تحليل الضغوط المهنية.	06
	الهيكل التنظيمي الإداري للمؤسسة هيبروك للنقل البحري	07

ملخص الدراسة :

لقد تناولت الباحث في هذه الدراسة موضوع "تقدير الذات و علاقته بالضغط المهني" بمؤسسة هيبروك للنقل البحري، و قد اعتمد الباحث لقياس تقدير الذات على مقياس "كوبر سميث" الذي يحتوي على ثمانية أسئلة و هو عبارة عن مقياس أحادي البعد يحتوي على خمسة فقرات سالبة و ثلاثة فقرات موجبة، و مقياس الضغط المهني (JSS) المتكون من 29 فقرة.

شملت الدراسة على عينة تحتوي على 82 عامل بمؤسسة هيبروك للنقل البحري، تم اختيارهم بطريقة عشوائية، تم تحليل البيانات باستخدام (SPSS) نسخة 22.

توصلت الدراسة إلى النتائج التالية:

- أن المستويات المرتفعة من تقدير الذات لا تساهم في الخفض من حدة الضغط المهني لدى عمال مؤسسة هيبروك.
- عدم وجود علاقة ارتباطية بين تقدير الذات المرتفع و ابعاد الضغط المهني (عوائق العمل، فقدان الدعم التنظيمي).
- لا يوجد فرق دال احصائيا بين الذكور و الاناث في مقياس تقدير الذات عند عمال مؤسسة هيبروك.
- يوجد فروق دالة احصائيا بين الذكور و الاناث في مقياس الضغط المهني لصالح الذكور العاملين في مؤسسة هيبروك.
- عدم وجود فروق دالة احصائيا بين المجموعات الثلاث للعمال لمتغير الاقدمية في مؤسسة هيبروك.
- عدم وجود فروق دالة احصائيا بين العمال مؤسسة هيبروك في درجاتهم المهنية .

الفصل الأول :

تقديم البحث

مقدمة الدراسة

إشكالية الدراسة

فرضية الدراسة

متغيرات الدراسة

أسباب اختياري لموضوع الدراسة

مشكل الدراسة

أهداف الدراسة

أهمية الدراسة

حدود الدراسة

منهج الدراسة

أساليب التحليل الإحصائية

تحديد و تعريف المفاهيم الرئيسية للدراسة

1. مقدمة الدراسة :

يعتبر موضوعي تقدير الذات و الضغط المهني من أبرز القضايا في عالمنا المعاصر لما فيه من تأثير على شخصية الفرد، و مناخ الحياة العامة للفرد المهنية أو أعماله الشخصية، و يعتبر هذا الموضوع الأكثر تعقيدا بالنظر إلى أهمية المتغيرين، حيث أن تقدير العامل لذاته يؤثر على السير الجيد لعمله و مهامه و ثقته بنفسه ، و حتى أن الضغط المهني يؤدي استنزاف جسمي و إنفعالي للعامل، و أهم مظاهره، فقدان الاهتمام بالعمل، وتبدل المشاعر، و نقص الدافعية و الأداء النمطي للعمل، و فقدان الابتكارية و الرضا عن العمل و الصراعات، و يؤدي بصفة اكبر إلى افتقاد العامل إلى الدعم الاجتماعي ومهارات التكيف لمستوى الأحداث إلى زيادة احتمال وقوعه فريسة للاحتراق النفسي.

و يرى "كوبر سميث" "Cooper Smith, 1967" أن تقدير الذات أنه التقويم الذاتي يقوم به الفرد ذاته، وهو يعبر عن إتجاه من الموافقة و عدم الموافقة، و يدل على الدرجة التي يعتقد بها الفرد أنه له قيمة و أهمية و قادر على أن يؤدي دوره في الحياة بنجاح. (وليد كمال عفيفي القفاص، 2011، ص505)

و يرى الفرحتي أن تقدير الذات هو تلك المجموعة من الأفكار والمعتقدات التي تحملها في عقلك والتي قبلتها على أنها حقيقة ذاتك سواء كانت كذلك أم لا، أي تقدير الفرد لذاته من حيث إمكاناته و منجزاته، و أهدافه و مواطن قوته و ضعفه و علاقاته بالآخرين و إستقلاليته و إعتماده على نفسه. (الفرحتي السيد محمود، 2012، ص150)

و من هذا المنطلق فإن تقدير الذات يعتبر عاملا هاما و فعالا في توافق العامل و صحته النفسية، و يتوقف تقديره لنفسه في أي مرحلة على البيئة المهنية و الاجتماعية و العوامل الشخصية الذاتية، و كيفية تفاعله مع المحيطين به و نظرتهم إليه، و هو أساس التوافق بالنسبة للعامل، و سعيه إلى تحقيق ذاته عن طريق إشباع حاجاته المختلفة، دون حدوث تعارض مع متطلبات و ظروف بيئة العمل المحيطة به، و بمدى نجاحه في تحقيق هذا التوازن، فإنه ينمو لديه قدر مقبول عن مفهومه لذاته و تقديره لها، أي صورة عن نفسه يحبها و يرضاها في محيط عمله.

و تعد أعراض الضغط المهني من أكثر الإضطرابات انتشارا في وقتنا الحالي، حيث تؤثر في الأفراد على اختلاف دروبهم في الحياة، و يرى بهرت "نومان" " beehret Newman" بأنه عبارة عن حالة تنشأ بسبب تفاعل العوامل المتعلقة بالعمل مع خصائص العاملين، تحدث تغييرا في الحالة البدنية، أو النفسية للفرد، و تدفعه إلى تصرف بدني، أو عقلي غير معتاد". (العميان، محمود سلمان، 2004، ص160).

و الضغط المهني يؤثر سلبا على حب و رضا العامل لمهنته في مؤسسة "HYPROC" و التي في مجملها هي تحدي يومي و مستمر و بإعتبار أن عملها ذا بعد دولي متشعب، و حتى أنه في بعض الأحيان ليس له وقت محدد في زمن العمل حيف أنه يعمل طوال الدوام الرسمي و بدون فترة راحة و قد يأخذه معه الى البيت، و هذا يسبب الكثير من الأمراض المزمنة و في مقدمتها ارتفاع الضغط الدموي و القلب و القلق، فتقدير العامل لذاته من هذه الأعراض و هذه الضغوط سلبي، نتيجة سلبية الضغوط الممارسة عليه من الرؤساء من جهة و من جهة أخرى كثافة العمل أو ضغط العمل، و من هنا تختلف رأيته لنفسه و تقل درجة ثقته في ذاته و كفاءته و إحساسه بالتفاهة و قلة الاحترام.

إن تأثير تقدير الذات على الضغوط المهنية ذا حدين و ذا مستويين، أولها احترام الفرد لذاته و درجة تقبله لذاته و شخصيته، بناء على درجات الضغط، و ثانيا الأعراض الناجمة عن الضغوط، من أمراض نفسية أو جسدية، و بدرجة أهم، رضاه و أدائه في عمله ، و من حساسية الموضوع و أهميته لدينا هذا الموضوع الذي نتناول فيه تقدير الذات و علاقته بالضغوط المهنية عند عمال مؤسسة هيبروك للنقل البحري " HYPROC. S. C " .

و قد قسمنا هذه الدراسة الى قسمين: قسم نظري و قسم تطبيقي، و عرضنا في الفصل الأول جانب تقديم الدراسة و إحتوى على اشكالية الدراسة و الفرضية و أهداف و أهمية الدراسة و تحليل و تعريف المفاهيم الرئيسية للدراسة.

أما في الفصل الثاني فتناولنا فيه المتغير المستقل للدراسة و حددنا فيه مفهوم الذات و خصائصها، و مكوناتها ، و أبعادها، و هذا لاعطاء تعريف عن ماهية الذات، و بعد ذلك تعاريف اجرائية مختلفة لتقدير الذات و أهميتها، و أبعادها، و كذلك تبيان الفرق بين الذات و تقدير الذات، و العوامل المؤثرة، إضافة الى الفروق الجنسية في تقدير الذات، و أقسامها مستوياتها و أنواعها، و تأثير جماعة الأقران في تقدير الذات و أخيرا عوامل اكتساب تقدير ذات جيد و مرتفع، و تقدير الذات لدى ماسلو و أهم النظريات التي تناولت هذا الموضوع.

أما في الفصل الثالث فقد خصصناه إلى المتغير التابع و عرضنا فيه لمحة تاريخية عن الضغط المهني، و التعاريف الاجرائية و المفسرة للضغوط المهنية، و النظريات المفسرة لها و نماذجها، إضافة الى عناصر الضغوط المهنية مصادرها، و الفروق الفردية في قابلية الضغوط المهنية و أثارها و أدوات الضغط، و ختاماً لدينا تحليل هذه الضغوط و إدارتها.

الفصل الرابع و الخامس كانا للجانب التطبيقي، فتناولنا مكان الدراسة و الاجراءات المنهجية للدراسة الاستطلاعية، فعرفنا مكان اجراء الدراسة، و قدمنا المؤسسة و طبيعة

عملها و هيكليتها، و عرفنا الدراسة الاستطلاعية و أهدافها و عينة الدراسة الإستطلاعية، و وصف لأداة الدراسة، و دراسة ثبات و صدق الإختبار، و بعد ذلك الدراسة الميدانية و منهجها و أهدافها و مواصفات العينة، إضافة الى أدوات الدراسة و أساليب التحليل الإحصائي و إجراءات تطبيق هذه الدراسة.

في الفصل السادس إشتهل و عمل فيها الباحث على تحليل بيانات الدراسة و مناقشة النتائج المتوصل اليها.

2. إشكالية الدراسة:

يعتبر موضوع تقدير الذات و علاقته بالضغط المهني و من بين المواضيع التي إهتم بها الكثير من العلماء و الباحثين في علم النفس، حيث أن تقدير الفرد لذاته هو نتاج من تفاعل الفرد مع البيئة المحيطة به بوجه عام و عمله بشكل خاص، فكل فرد يسعى وراء تكوين شخصيته و تحديد هوية خاصة به حيث يمكن لأي شخص أن يضع تقييما لنفسه و من قبل الآخرين أيضا، و الضغط المهني سبب مباشر في تنميط و تكوين رؤيته لشخصيته و بناءا على ذلك تم صياغة إشكالية الدراسة التالية:

❖ هل المستويات المرتفعة لتقدير الذات تساهم في الخفض من حدة الضغط المهني لدى العمال؟.

و على ضوء هذه الإشكالية، يمكن طرح هذه التساؤلات الجزئية :

- ❖ هل توجد علاقة ارتباطية بين تقدير الذات المرتفع و ابعاد الضغط المهني ؟
- ❖ هل توجد فروق دالة احصائيا بين الذكور و الاناث في العلاقة بين تقدير الذات و الضغط المهني
- ❖ هل توجد فروق دالة احصائيا في الاقدمية و الصنف المهني بين تقدير الذات و الضغط المهني؟

3. فرضية الدراسة :

❖ نتوقع أن المستويات المرتفعة من تقدير الذات تساهم في الخفض من حدة الضغط المهني لدى العمال.

1.3) الفرضيات الجزئية :

- ❖ توجد علاقة ارتباطية بين تقدير الذات المرتفع و ابعاد الضغط المهني.
- ❖ توجد فروق دالة احصائيا بين الذكور و الاناث في العلاقة بين تقدير الذات و الضغط المهني
- ❖ توجد فروق دالة احصائيا بين الأقدمية و الصنف المهني في العلاقة بين تقدير الذات و الضغط المهني.

4. متغيرات الدراسة:

بناءً على الفروض التي سيتناولها البحث فإن متغيرات الدراسة تتمثل فيما يلي:

❖ المتغير المستقل : تقدير الذات.

❖ المتغير التابع : الضغط المهني.

5. أسباب اختياري لموضوع الدراسة :

إن أسباب اختياري لموضوع الدراسة عديدة، منها الأسباب الذاتية و الأسباب الموضوعية و هي تتجلى في هذه النقاط :

- ❖ الرغبة في دراسة الموضوع لأهميته في السير الطبيعي لحياة الفرد المهنية.
- ❖ تأثير الموضوع على المناخ و الحياة العامة الفرد.
- ❖ تأثير الفرد في تقديره لذاته نتيجة الضغط المهني.
- ❖ لأن الموضوع جدير بالدراسة و ينسجم مع التخصص.
- ❖ المساهمة و لو بجزء في بحر العلم العميق و الكبير.

6. مشكل الدراسة :

يعتبر مشكل تقدير الذات من المواضيع المهمة في وقتنا الحالي، و ما له من وزن في حياة الفرد و تأثير عليها ، و إن تأثير الضغط المهني يؤثر بصورة مباشرة حتى على أداء الفرد و إنتاجيته و درجة رضاه عن وظيفته، و من هذا المنطلق لدينا هذا الموضوع "تقدير الذات و علاقته الضغط المهني" عند عينة من العمال بمؤسسة "HYPROC"، و كما هو معروف أن أي مهنة لها مسؤوليات و متاعب و مخاطر و ما في جوفها من ضغوط، سواء عند مزاوله النشاط، أو لتحقيق و الوصول للأهداف المسطرة، إضافة إلى الضغط الممارس من الرؤساء، و مدى انعكاس تقدير الفرد لذاته نتيجة ضغوط العمل هذه.

7. أهداف الدراسة:

إن الغرض من دراسة هذا الموضوع هو كالاتي:

- ❖ التعرف على تقدير الذات والوقوف على مستوياته و تأثيره بالضغط المهني عند عمال مؤسسة هيبروك.
- ❖ التعرف على أهم العوامل المؤثر على تقدير الذات عند العاملين، من صعوبات و ضغوط نفسية ناتجة عن طبيعة هذه المهنة.
- ❖ توضيح أهمية شعور الفرد بالرضا تجاه عمله و دوره في تحقيق مستوى عالي لتقدير الذات.
- ❖ دراسة العلاقة بين تقدير الذات و الضغط المهني و انعكاساته على السير المهني اليومي لعمال مؤسسة هيبروك.
- ❖ الكشف عن مستويات تقدير الذات و اختلافاتها عند هذه الفئة.
- ❖ معرفة تأثير ضغط العمل على تقدير الذات و الفروق في تقدير الذات و المتغيرات الفردية كالسن و الجنس.
- ❖ التوصل إلى توصيات يمكن أن تساهم في الرفع من مستويات تقدير الذات و التقليل من الضغوط المهنية .

8. أهمية الدراسة:

تتجلى أهمية الدراسة في تبيان أهمية تقدير الذات و مدى تأثيرها بالضغوط المهنية على العمال، كما تظهر أهمية هذه الدراسة كونها تهتم بشريحة هامة من المجتمع، و هم الدين يؤدون وظائف و مهام نبيلة على المستوى الاجتماعي، و تلقي الدراسة نظرة على هذا الواقع من خلال التعريف بمستوى تأثير تقدير الذات بالضغوط المهنية، كما تكمن أهميتها في أنها جمعت متغيرين هامين هما تقدير الذات و الضغط المهني.

و كذلك تقدير الذات يتأثر بصورة مباشرة بالضغط المهني و مستوياته و الذي بدوره يؤثر على الأداء و الرضا عن العمل و حتى في العلاقة بين الزملاء و الرؤساء و هذا من العوامل المهمة في التأثير على الجودة في العمل و طريقة نقل المعلومات و المراسلات و إنجاز الأعمال ، و تكمن الأهمية الكبرى في دراسة هذا الموضوع في إبراز العلاقة بين تقدير الذات المرتفع و الضغط المهني المنخفض.

9. حدود الدراسة :

اقتصرت موضوع الدراسة على العمال بجميع مهامهم و مناصبهم على مستوى مؤسسة "HYPROC"، و سأعتمد على أدوات قياس في الدراسة تتناسب و طبيعة متغيرات البحث و لنا هذا التوضيح :

الحدود الزمانية :

السنة الأكاديمية الجامعية 2015-2016.

الحدود المكانية :

مؤسسة هيبروك للنقل البحري، بولاية وهران.

الحدود البشرية :

عمال مؤسسة هيبروك بجميع مناصبهم.

الحدود الموضوعية و العلمية :

استخدم الباحث أداة تقدير الذات لكوبر سميث، و بإختصار بعد تقدير الذات المهني، و أداة قياس الضغط المهني (JSS) لـ "سبيلرجر"، و تطبيقهما على عينة البحث و هذا للكشف عن العلاقة بينهما.

10. منهج الدراسة:

من خلال الأهداف الموضوعية لهذا البحث و اختبار مدى صحة الفروض يكون من خلال تبني المنهج الوصفي والمنهج التحليلي:

المنهج الوصفي :

سيتم الاعتماد في هذا المنهج على الكتب و الدوريات و الدراسات السابقة المرتبطة بالمتغيرين بغرض تكوين الإطار النظري للبحث.

المنهج التحليلي:

سوف نعتمد في إعداد هذا المنهج على جمع البيانات من العينة باستخدام أدوات القياس المناسبة بغرض إتمام الدراسة الميدانية.

11. تحديد المفاهيم الإجرائية للدراسة:

تقدير الذات :

هو التقييم الذي يعطيه الفرد العامل لذاته، و ذلك من خلال اجاباته عن الفقرات الواردة في مقياس تقدير الذات.

الضغط المهني :

هي حالة نفسية تصيب الفرد نتيجة عدم توافقه مع بيئة العمل، أو تعرضه لتفاعلات أو لمواقف أو لمثيرات ذاتية و بيئية تفوق طاقته التكيفية، و ينتج عنها مجموعة من الآثار السلبية التي تؤثر على حالته النفسية و الفسيولوجية و السلوكية، و هي الدرجة التي يتحصل عليها عمال مؤسسة هيبروك على مجموع أبعاد مقياس الضغط المهني "JSS" المطبق في هذه الدراسة و المتمثلة في عوائق العمل، و فقدان الدعم التنظيمي.

تقدير الذات لغويا :

تقدير بمعنى قدر أي إعتبر، و ثمن. (La petite moktan, 2007, p50)

تقدير الذات اصطلاحا :

يرى كوبر سميث "Cooper Smith" أن تقدير الذات هو تقييم يضعه الفرد لنفسه و يعمل على المحافظة عليه، و يتضمن تقدير الذات : إتجاهات الفرد الإيجابية أو السلبية نحو ذاته، كما يوضح مدى إعتقاد الفرد بأنه هام و قادر و ناجح و كفى.

(Cooper Smith, 1984, p10)

و يعرفه زيلر بأنه " تقييم ينشأ و يتطور من خلال الإطار الإجتماعي للفرد".

(Ziller, 1966,p 84)

الذات :

الذات هي شعور الفرد العامل بكيئونه النفسية والجسمية والعقلية والمادية ومدى فاعليته.

الضغط المهني:

الضغط لغويا:

الضَغَطُ أو الضَغْطَةُ : عصر شيء إلى شيء، ضَغَطَ يَضْغَطُهُ ضَغْطاً : رَحَمَهُ إلى حائِطٍ و نحوه، و منه ضَغَطَةُ القبر، و في الحديث لَتَضْغَطُنَّ على باب الجنة أي تُرْحمون، يقال : ضَغَطَهُ إذا عصره و ضيق عليه و قَهَره. (ابن منظور، 1988، ص537)

و كذلك لغويا فإن كلمة "ضغط" (stress) مشتقة من الفعل اللاتيني "setringers" و الذي يعني: ضيق، شدة، و منه أخذ الفعل الفرنسي (etrinder) بمعنى : طوق ذراعيه و جسمه مؤديا إلى الإختناق الذي يسبب القلق، و عليه فالضغط المهني هو ذلك الضيق أو الشدة الناتجة عن بيئة العمل أو المهنة. (شحاته حسن، زينب النجار، 2003، ص208)

إصطلاحا:

يرى "هانز سيلبي" "Hans Selye"، الطبيب الكندي المعروف بأعماله وأبحاثه حول الضغط الذي أعطاها أرضية علمية وافية ابتداءا من سنة 1930 "فالضغط إذا الاستجابة غير المحددة للجسم إتجاه أي وظيفة تتطلب منه ذلك سواء كانت سببا أو نتيجة لظروف مؤلمة أو غير سارة". (Huffman, 2007, p380)

الضغط المهني:

استجابة متكيفة لموقف أو ظرف خارجي ينتج عنه انحراف جسماني أو نفساني أو سلوكي لأفراد المنظمة . (Luthans, 1992 , p10)

و يعرفه بهرت "نومان" "beehret Newman" "بأنه عبارة عن حالة تنشأ بسبب تفاعل العوامل المتعلقة بالعمل مع خصائص العاملين، تحدث تغييرا في الحالة البدنية، أو النفسية للفرد، و تدفعه إلى تصرف بدني، أو عقلي غير معتاد". (العميان، محمود سلمان، 2004، ص160).

عوائق العمل :

هي الصعوبات التي تواجه الفرد عند مزاولته لعمله و مهامه في المؤسسة.

فقدان الدعم التنظيمي :

هو فقدان الدعم و المساندة في العمل من طرف المؤسسة أو الرئيس المباشر في العمل.

الفصل الثاني :

تقدير الذات

تمهيد

القلق و تقدير الذات	مفهوم الذات
العوامل المؤثرة في تقدير الذات	خصائص الذات
الفروق الجنسية في تقدير الذات	مكونات الذات
أقسام تقدير الذات	أبعاد الذات
مستويات تقدير الذات	تعريف تقدير الذات
عوامل اكتساب تقدير الذات	أهمية تقدير الذات
أنواع تقدير الذات	أبعاد تقدير الذات
تقدير الذات لدى ماسلو	الفرق بين الذات و تقدير الذات
نظريات تقدير الذات	جماعة الأقران و تقدير الذات
قياس تقدير الذات	

خلاصة

1. تمهيد :

يعد موضوع تقدير الذات من المواضيع النفسية، ذات الاهتمام الكبير، لما يشمله و يدرسه هذا الموضوع، و لأهمية في الحياة الاجتماعية و النفسية و المهنية للفرد، حيث أن الصورة النمطية أو الزاوية التي ينظر منها الفرد إلى نفسه، هي المقياس الذي يزن به قيمته و وزنه و تقديره و ثقته بنفسه.

إن تقدير الإنسان لذاته، يختلف من فرد لآخر و من بيئة لأخرى و من نشاط إلى آخر، و هو يتأثر بنفس هذه العوامل السالفة الذكر، و من هذا المنطلق لدينا هذا الموضوع الذي نتناول فيه الذات و خصائصها و مكوناتها و أبعادها، مروراً بتقدير الذات و أهميته و أبعاده و الفرق بين الذات و تقدير الذات و العوامل المؤثرة في تقدير الذات و أقسام و مستويات تقدير الذات تقدير و أنواع تقدير الذات و مختلف النظريات التي تناولتها.

2. مفهوم الذات :

تعريف مفهوم الذات:

استخدم مصطلح مفهوم الذات من فترة مبكرة لدى الكثير من الباحثين و المنظرين أمثال: البورت، و جيمس، و كوميس، للإشارة إلى خبرة الفرد بذاته و باعتباره تنظيماً إدراكياً من المعاني و المدركات التي يحصلها و يكتسبها الفرد و التي تشمل هذه الخبرة الشخصية بالذات، و بهذا يختلف المصطلح تماماً عن الكثير من المفاهيم السيكلوجية التي تتداخل أو تتشابه معه في الصياغة. (سهير كامل، 2000 ، ص 116)

و ترى كاميليا عبد الفتاح أن مفهوم الذات هو المعنى المجرد لإدراكنا لأنفسنا جسمياً و عقلياً و اجتماعياً في ضوء علاقاتنا بالآخرين . (كاميليا، 1975، ص 83)

و يرى رمضان محمد القذافي أن مفهوم الذات هو فكرة يكونها الإنسان عن نفسه في علاقته بالبيئة، كما يتولى بدوره تحديد السلوك الذي يمارسه الشخص و مستواه، و ينظر الفرد إلى الذات الظاهرية على أنها حقيقة بالنسبة له، فهي التي تحدد طريقة استجابته للمواقف المختلفة التي يتعامل معها، بحيث نجده غالباً ما لا يستجيب للبيئة الموضوعية و إنما لكيفية إدراكه بها. (رمضان محمد القذافي، 1993، ص 200)

و ترى جودة بني جابر انه بصورة عامة يمكن تعريف مفهوم الذات بأنه تقييم الشخص لنفسه ككل من حيث مظهره و خلفيته و قدراته و اتجاهاته و شعوره و وسائله، بحيث يصبح مفهوم الذات موجهاً للسلوك عندما تبلغ هذه الأشياء ذروتها. (جودة بني جابر، 2004، ص 116)

3. خصائص الذات:

توصلت الدراسات و البحوث التي أجريت حول هذا المفهوم إلى سبع خصائص أو مظاهر هامة تصف مفهوم الذات و هي:

1.3) بناء تنظيمي :

يتكون من خلال خبرات الفرد على اختلافها أو تنوعها و التي تشكل معطيات إدراك الفرد لذاته، و لكي يخفف الفرد من درجة تعقيد هذه الخبرات فإنه يعيد ترميزها في تصنيفات أو صيغ أبسط و نظم التصنيف التي يتبناها الفرد هي إلى حد ما انعكاس لثقافته الخاصة، فمثلا تدور خبرات الطفل حول أسرته و رفاقه و مدرسته، و هذه تبدو في الجمل التي يصف بها الأطفال أنفسهم و ذواتهم، كما أن هذه التصنيفات تمثل الطريقة التي يتم بها تنظيم الخبرات و إعطائها معنى، و إذن فالخاصية أو المظهر الأول لمفهوم الذات هو أنه بنية أو تنظيم. (فتحي مصطفى الزيات، 2001، ص 258)

2.3) متعدد الأوجه :

بمعنى أن النظام التصنيفي المستخدم تتعدد مجالاته مثل: الوضع المدرسي، التقبل الاجتماعي، الجاذبية الشخصية، القدرة أو الذكاء العام. (فتحي مصطفى الزيات، 2001، ص 258)

3.3) هرمي :

بمعنى أن هذه البنية المتعددة المظاهر أو الأوجه ربما تكون هرمية على بعد العمومية، أي أن المفهوم العام للذات ربما ينقسم إلى شقين من المكونات : مفهوم الذات الأكاديمي ويندرج تحت مفهوم الذات الأكاديمي، أي مفهوم الذات المتعلق بكل مادة من المواد الدراسية المختلفة، أما مفهوم الذات غير الأكاديمي ربما ينقسم إلى التقبل الاجتماعي أو تقبل الآخرين (الأسرة، الأقران، المدرسون) و الجاذبية الشخصية و هذه بذورها تنقسم إلى عناصر أصغر و هكذا على النحو الذي ينقسم إليه مفهوم الذات الأكاديمي. (فتحي مصطفى الزيات، 2001، ص 259)

4.3) ثابت نسبيا :

و يضيف الباحث الحالي كلمة نسبيا بمعنى أنه في ضوء التنظيم الهرمي لمفهوم الذات يصبح التغير الذي يحدث عند المستويات المنخفضة من هذا التنظيم ضعيفا أو منخفضا عندما يصل هذا التغير إلى المستويات العليا الأعم مما يجعل مفهوم الذات مقاوم نسبيا لتغير، و لكي يحدث تغير في مفهوم الذات العام يتعين حدوث مواقف متعددة، و

محددة، و متزامنة، و غير متسقة، فمثلا خبرات النجاح و الفشل لأحد تلاميذ المرحلة الابتدائية في مادة التاريخ ربما يؤثر على مفهوم الذات الأكاديمي لديه لكن تأثيرها على المفهوم العام للذات يكون ضعيفا. (فتحي مصطفى الزيات، 2001، ص 259)

5.3 نامي أو متطور :

بمعنى أن هذا المفهوم له خاصية نمائية، فمفاهيم الذات لدى صغار الأطفال كلية أو شاملة و غير متميزة، و مع بداية بناءهم للمفاهيم و اكتسابهم لها، كما تتمثل في استخدامهم لكلمة أنا و مع عمليات النضج و التعلم يحدث تزايد للخبرات المخزنة، و تبدأ عمليات تصنيف الأحداث و المواقف، و خلال عمليات النمو تبدو بعض الأشياء هامة بالنسبة للطفل، و تبدأ بعض الأشياء في عالمه الخاص في تغير معناها و دلالاتها، و مع تزايد العمر الزمني و الخبرة يصبح مفهوم الذات أكثر تمايزا، و مع إحداث قدر من التنسيق و التكامل بين مكونات مفهوم الذات يمكن أن تتكامل مظاهر مفهوم الذات المشار إليها كالبنية و التنظيم و التعدد. (فتحي مصطفى الزيات، 2001، ص 259)

6.3 تقويمي :

أي أن مفهوم الذات ذو طبيعة تقويمية و ليست وصفية، و هذه التقويمات تحدث في مواجهة المعايير المطلقة " كالمثالية " كما تحدث في مواجهة المعايير النسبية "كالواقعية " مثل استقبال تقويمات الآخرين.

و بعد التقويم يمكن أن يتباين في الأهمية بالنسبة لمختلف الأفراد و المواقف، و هذا التباين الوزني ربما يعتمد على خبرات الفرد الماضية، و ثقافته الخاصة، و مركزه، و أدواره في مجتمع معين، و التمييز بين وصف الذات و تقويم الذات غير واضح نظريا أو مفاهيميا و تطبيقيا، و من ناحية المصطلحات فإن مفهوم الذات و تقدير الذات يحل كل منها محل الآخر في التراث السيكلوجي. (فتحي مصطفى الزيات، 2001، ص 259)

7.3 متمايز أو فارقى :

بمعنى انه متمايز أو مستقل عن الأبنية الأخرى التي يرتبط نظريا بها، فمثلا يمكن افتراض أن مفهوم الذات للقدرة العقلية يبدو أكثر ارتباطا بالتحصيل الأكاديمي من القدرة على التصرف في المواقف في الموقف الاجتماعية و هكذا. (فتحي مصطفى الزيات، 2001، ص 260)

- ❖ أنها تنمو من تفاعل الكائن مع البيئة.
- ❖ قد تمتص قيم الآخرين وتدرکها بطريقة مشوهة.
- ❖ تنزع الذات إلى الاتساق.

- ❖ يسلك الكائن بأساليب تتسق مع الذات.
- ❖ الخبرات لا تتصور مع الذات وتدرک بوصفها تهديدات.
- ❖ قد تتغير الذات نتيجة لنضج والتعلم. (سهير كامل احمد، 2003 ، ص 55)

4. مكونات الذات:

1.4 ذات فردية :

و التي تشمل ممتلكاته المادية، و جسمه، و أسرته التي يمكن أن يوضع الفرد بانسجام معها.

2.4 ذات اجتماعية :

و التي من خلالها يتم معرفة الغير، و الصورة التي يكونها الغير عنه، بمعنى الفكرة التي يكونها الفرد عن نفسه، من خلال تصورات الآخرين له.

3.4 ذات روحية :

و التي تتمثل في النواة المركزية للكائن، و تشمل الشعور و العواطف التي يدركها الفرد، و الميول و القدرات العقلية و الاستعدادات النفسية. (عبد الفتاح، دويدار، 1992، ص31)

5. أبعاد الذات:

إن كيفية فحص الفرد لذاته تتدخل فيها عوامل عديدة و هذه الأخيرة ترتبط خصوصا بالفروق الفردية و الظروف الشخصية لكل فرد، و لكن هناك سلم مشترك لتقييم الذات و تقديرها بالنسبة لمختلف الأفراد، و هذا السلم المتدرج يتضمن ثلاث أبعاد بارزة لمفهوم الذات كما يتصورها كل فرد و هي :

1.5 الذات الواقعية:

و تتمثل في الصورة الحقيقية، و الوضعية العامة التي يوجد عليها الفرد، و يتوصل إلى تقديرها و يقتنع بتطابقها مع واقعه الذاتي من خلال عمليات تحليله و تقييمه لأوضاعه الذاتية فالذات الواقعية تتمثل خصوصا في الصورة المتضمنة لمعطيات الذات المطابقة للواقع، بمعنى أن الفرد يكون فكرة عن ذاته من خبراته المتعددة بعد اقتناعه بها على أنها تتطابق مع الواقع الذي يعيش فيه.

2.5) الذات الممكنة:

و تتمثل في الصورة التي يعتقد الفرد انه من الممكن الوصول إليها، ببذل بعض الجهود أو تصحيح بعض المواقف و في هذه الحالة يعتبر الفرد أن صورة ذاته الواقعية الحالية لا تعبر عن جدارته و مختلف قدراته و إمكاناته، و يعتقد بالتالي انه بإمكانه الارتقاء نحو الأفضل .

و يقصد بالذات الممكنة أن الفرد يسعى من أجل الوصول إلى الصورة التي يريد أن يكون عليها ليحقق ذاته و ذلك ببذل الجهد.

3.5) الذات المثالية:

و تتمثل في الصورة المثلى التي يتمنى الفرد أن يكون عليها حتى و لو كان يعرف أنه لا يستطيع الوصول إليها عمليا، فهي تعبر في الواقع عن أحلامه و تصوراته المثالية. (محمد جمال يحيواوي ، 2003 ، ص 555)

6. تعريف تقدير الذات:

يرى مريم سليم أن تقدير الذات هو الميل إلى الذات على أنها قادرة على التغلب على تحديات الحياة، كما أنه مجموعة المشاعر التي يكونها الفرد عن ذاته بما في ذلك الشعور بالاحترام للذات و جدارتها. (مريم سليم، 2011، ص9)

و يرى الفرحتي أن تقدير الذات هو تلك المجموعة من الأفكار والمعتقدات التي تحملها في عقلك والتي قبلتها على أنها حقيقة ذاتك سواء كانت كذلك أم لا، أي تقدير الفرد لذاته من حيث إمكاناته و منجزاته، و أهدافه و مواطن قوته و ضعفه و علاقاته بالآخرين و إستقلاليته و إعتماده على نفسه. (الفرحتي السيد محمود، 2012، ص150)

و يبين فراحي فيصل أن تقدير الذات هو نظرة الفرد و إتجاهه نحو ذاته، و مدى تقدير هذه الذات من الجوانب المختلفة كالدور و المركز الأسري و المهني، و بقية الأدوار التي يمارسها في مجال العلاقة بالواقع. (فراحي فيصل، 2010، ص8)

و عرف "كوبر سميث" "Cooper Smith, 1967" تقدير الذات أنه التقويم الذاتي يقوم به الفرد ذاته، وهو يعبر عن إتجاه من الموافقة و عدم الموافقة، و يدل على الدرجة التي يعتقد بها الفرد أنه له قيمة و أهمية و قادر على أن يؤدي دوره في الحياة بنجاح. (وليد كمال عفيفي القفاص، 2011، ص505)

كما يعرف "إنجلش" "English" تقدير الذات أنه تقويم صريح و واضح لما هو حسن و ما هو سيء في الفرد. (كريماني بدير، 2008، ص259)

و يعرف (Mc Gandless, and Ellis,1973) تقدير الذات ، أنه القيمة التي يعطيها الفرد لنفسه و سلوكه و شعوره تجاه ذاته، بتكوين الشخص و حكمه عليه سلبا أو إيجابا ، و يتصل تقدير الذات إتصالا حميما بمفهوم الذات لأن أحكام الفرد القيمة متضمنة ما يتعلمه الفرد عن نفسه، و كذلك ردود أفعال الآخرين نحوه سواء فيما يتعلق بأوصافه أو سلوكه اليومي. (Mc Gandless, and Ellis, 1973, p390).

و يعرف روزنبرغ "Rosenberg" تقدير الذات هو التقييم الذي يقوم به الفرد و يحتفظ به عادة بالنسبة لذاته، و هو يعبر عن إتجاه الاستحسان أو الرفض، و يوضح أن تقدير الذات العالي يدل على أن الفرد ذو كفاءة أو ذو قيمة و يحترم ذاته أما تقدير الذات المنخفض فيشير إلى رفض الذات و عدم الاقتناع بها . (محمد السيد عبد الرحمان، 1998 ، ص 398)

و ترى رغبة شريم أن تقدير الذات عبارة عن أحكام ذاتية عن الأهمية الذاتية معبرا عنها باتجاهات الفرد، نحو نفسه، فهي الأحكام الواعية أو الشعورية المتعلقة بأهمية الفرد وتميزه. (رغبة شريم، 2009، ص 213)

7. أهمية تقدير الذات :

تأتي أهمية تقدير الذات من خلال ما يصنعه الفرد لنفسه، و يؤثر بوضوح في تحديد أهدافه و اتجاهاته و استجاباته نحو الآخرين و نحو نفسه، ما جعل العديد من المنظرين من مجال الصحة النفسية إلى تأكيد أهمية تقدير الذات في حياة الأفراد، و كان "فروم" احد الأوائل الذين لاحظوا الارتباط الوثيق بين تقدير الشخص لنفسه و مشاعره نحو الآخرين و أن تقدير الذات المنخفض يعتبر شكلا من أشكال العصاب. (يونسي تونسية، 2012، ص83)

و يقول (عبد الرؤوف 1985)، أن الذات هي أساس التوافق بالنسبة للفرد، و أن الإنسان يسعى إلى تحقيق ذاته عن طريق إشباع حاجاته المختلفة دون حدوث تعارض مع متطلبات و ظروف البيئة المحيطة به، و بمدى نجاح الفرد في تحقيق هذا التوازن ينمو لديه تقدير موجب لذاته بدرجة مرتفعة. (يونسي تونسية، 2012، ص84)

و يختلف الأفراد في تحقيق هذا التوازن مما يعمل على اختلاف تقدير الذات لديهم، و هو ما يؤدي إلى التقدير المرتفع أو المنخفض للذات، و لا يظل تقدير الذات ثابتا عبر المواقف المختلفة بل أنه يختلف أيضا باختلاف المواقف، إذ يتأثر بالظروف البيئية، فيكون تقدير الذات إيجابيا، إذا كانت مثيرات البيئة إيجابية، و تحترم الذات الإنسانية و تكشف عن قدراتها و طاقاتها و تجارب فيها عوامل الشعور بالإحباط، إما إذا كانت البيئة محبطة، فإن الفرد يشعر بالدونية و يسوء تقديره لذاته. (يونسي تونسية، 2012، ص84)

و يرى "كاب" "Beke, 1971" أن دوافع السيطرة عند الفرد، ما هو إلا تعبيراً عن الحاجة إلى تقدير ذاته، و أغلب الباحثين يؤكدون على أن تقدير الذات السوي أو السليم هو الذي يسمح للفرد أن يتكيف، و بالتالي يجلب الإحساس بالأمن و يسمح له بتوظيف طاقاته النفسية نحو معرفة حقائق الحياة. (Nuttin, j, 1980, p78)

8. أبعاد تقدير الذات :

مع بداية ظهور مفهوم الذات، كان ينظر إلى تقدير الذات على أنه ذا بعد واحد فقط، و باستخدام أساليب المعالجة الإحصائية المتقدمة لمقاييس تقدير الذات، و اختلفت الآراء في بعدية تقدير الذات، فمنهم من يراه ذا بعد واحد، و منهم من يراه متعدد الأبعاد.

ففي دراسة برجر (1968) " berger " و التي تمت على مرحلتين، و في المرحلة الأولى و شملت عينة الدراسة فيها 368 فرداً و مناصفة بين الجنسين، و استخدم فيها مقاييس لتقدير الذات يتألف من 42 بنداً، و أسفرت نتيجة الدراسة عن ظهور سبعة أبعاد، و البعد السادس و السابع كانا ضعيفين، فأبقى على خمسة أبعاد فسرت بـ 50,90 % من نسبة التباين، و قد سميت هذه الأبعاد الخمسة كما يلي :

- ❖ البعد الأول : الميل إلى الاتصال
- ❖ البعد الثاني : قلق الآخرين
- ❖ البعد الثالث : تقييم الذات الايجابي
- ❖ البعد الرابع : تقييم الذات السلبي
- ❖ البعد الخامس : اليقين في الآخرين. (بوقسارة منصور، 2008، ص 75)

9. الفرق بين الذات و تقدير الذات :

إن الذات هي اتجاهات الشخص و مشاعره عن نفسه، و هي مجموعة من العمليات السيكولوجية التي تحكم السلوك و التوافق، و هي كموضوع self as Object (عبد الفتاح، دويدار، 1992، ص32)

أما تقدير الذات، فهو التقييم الذي يضعه الفرد لنفسه و بنفسه، و يعمل على المحافظة عليه، و يتضمن اتجاهات الفرد الايجابية، و السلبية نحو ذاته، كما يوضح مدى اعتقاد الفرد أنه قادر و هام وكفى. (أحمد محمد حسن صالح، 1995، ص 215)

و يبين الباحث فراحي فيصل أن مفهوم الذات يتضمن فهما موضوعياً أو معرفياً للذات، أما تقدير الذات فهو فهم انفعالي للذات، يعكس الثقة بالنفس. (فراحي فيصل، 2009، ص21)

و يرى بوقسارة منصور أن مفهوم الذات هو اصطلاح وصفي، يشير إلى وصف الذات، من خلال تقارير أو روايات، أو تقديم ملاحظات تستخدم في اللغة باستخدام جمل إخبارية، مثل : أنا رجل، أنا رياضي، من أجل تكوين أو صياغة صورة للشخصية متعددة الجوانب. (بوقسارة منصور، 2008، ص73)

و يقول نبيل محمد الفحل أن مفهوم الذات عبارة عن معلومات عن صفات الذات بينما تقدير الذات تقييم لهذه الصفات، و أن مفهوم الذات تتضمن فهم موضوعي أو معرفي للذات ، بينما تقدير الذات فهم انفعالي للذات يعكس الثقة بالنفس. (نبيل محمد الفحل، 2004، ص51)

و يرى "هاماشيك" "Hamacheck"، ان الاشخاص الذين لديهم تقدير ذات مرتفع يعتقدون انهم ذات قيمة و اهمية، و انهم جديرون بالإحترام و التقدير، كما انهم يثقون بصحة افكارهم. (محمد الشناوي، 2001، ص125)

10. العوامل المؤثرة في تقدير الذات:

1.10 العوامل الذاتية :

1.1.10 القدرة العقلية:

حيث ينمو موقف الفرد من نفسه و تقييمه لذاته إذا كانت قدراته العقلية تمكنه من أن يقيم خبراته، فالإنسان السوي ينمو لديه بصورة أفضل، أما الإنسان غير السوي فهو لا يستطيع أن يقيم خبراته. (حامد عبد السلام زهران ، ب ت ، ص 293)

2.1.10 مستوى الذكاء:

فالشخص الذكي تكون له درجة كبيرة من الوعي و البداهة و فهم الأمور، لذلك فهو ينظر لنفسه بشكل أفضل من الشخص قليل الذكاء، بالإضافة إلى الأحداث العائلية، حيث يعمل الذكاء على إعطاء نظرة خاصة للفرد حول ذاته، هذه النظرة التي يساهم فيها المجتمع بصفة إيجابية أو سلبية، حسب معاملة المحيطين به . (حامد عبد السلام زهران ، ب ت ، ص 293)

2.10 العوامل الوضعية :

و تتمثل خصوصا في الظروف التي يكون عليها الفرد أثناء قيامه بتقدير ذاته، فقد تتضمن هذه الظروف مثلا تنبيهات معينة تجعل الشخص المعني يراجع نفسه و يتفحص تصورات، و يقوم بتعديل إتجاهاته و تقديراته إتجاه نفسه و إتجاه الآخرين، فقد يكون الفرد

مثلا في حالة مرضية أو تحت ضغط معين (أزمات اقتصادية مثلا) فهذا يؤثر على نفسيته و توجه تقديراته بالنسبة للآخرين، أما تأثير هذه الحالات على تقدير الفرد فتحدد بمدى تأثير الفرد بمظاهرها و مدى تكيفه معها. (محمد جمال يحيوي ، 2003 ، ص 553)

3.10 الخصائص و المميزات الأسرية:

يختلف مدى تقدير الفرد لذاته و نظرتة إليها باختلاف الجو الأسري الذي تنشأ فيه و نوعية العلاقة التي تسود، فالفرد الذي يلقي من أسرته الرعاية و الاهتمام يختلف عن الفرد المهمش و المحروم، إذ تكون النظرة تميل إلى السلب و الشعور بالحرمان و النقص.

كل هذه العوامل الاجتماعية تعتبر عامل مهم في مراحل نمو الطفل، و هذا ما يؤكد "حامد عبد السلام زهران " (1997)، حيث يرى أن من مطالب النمو في مرحلة الطفولة تكوين اتجاهات سليمة نحو الجماعات و المؤسسات و المنظمات الاجتماعية و تكوينه للمفاهيم و المدركات الخاصة بالحياة اليومية و الواقع الإجتماعي و نمو مفهوم الذات و اكتساب اتجاه نحو الذات و الشعور بالثقة في الذات و في الآخرين تحقيق الأمن الانفعالي و تعلم الارتباط الانفعالي بالوالدين و الأخوة و الآخرين، و تعلم الضبط الانفعالي و ضبط النفس. (حامد عبد السلام زهران، 1997 ، ص 28)

4.10 العوامل الاجتماعية:

تتمثل العوامل الاجتماعية في:

1.4.10 المعايير الاجتماعية:

لها تأثير واضح في تقدير الفرد لذاته و في صورة الجسم و القدرات العقلية، و إن نمو هذا التقدير لذات و الرضا عنها يختلف عند الجنسين. (عادل عز الدين الأشول ، 1998 ، ص 572)

و مع التقدم في السن و بمرور العمر " ينتقل التركيز من القدرة العقلية إلى القدرات الطائفية مثل القدرة اللغوية الميكانيكية، و الفنية... الخ " (نعيمة الشماع ، 1977 ، ص 213)

2.4.10 التفاعل الاجتماعي:

إن التفاعل الاجتماعي السليم و العلاقات الاجتماعية الناجحة ، تدعم الفكرة السليمة كومبس " COOMBS " الجيدة من الذات و يظهر هذا من خلال النتائج التي توصل إليها حيث وجد أن الفكرة الموجبة عن الذات تعزز نجاح التفاعل الاجتماعي و يزيد العلاقات الاجتماعية نجاحا. (حامد عبد السلام زهران ، ب ت، 293)

3.4.10 الدور الاجتماعي:

يساهم الدور الذي يؤذيه الفرد داخل مجتمعه و ما يقوم به في إطار البناء الاجتماعي الذي يتمكن به من قياس العالم الخارجي الذي يحيط به ، و إدراكه إدراكا ماديا ، و باعتباره أنه تمكن من التكيف الذي يضمن له التوازن بين شخصية وشخصية أي دور كان. (حامد عبد السلام زهران ، ب ت، ص 293)

11. القلق و تقدير الذات :

يرى مصطفى فهمي و محمد علي القطان أن مستوى القلق و عدم الاستقرار النفسي الذي يعاني منه الفرد، يحدد درجة تقدير الذات إليه، حيث كلما تمتع الفرد بصحة نفسية جيدة كلما حظي بتقدير ذات مرتفع، أما إذا كان الفرد يعاني من القلق و عدم الاستقرار النفسي، فانه عادة ما يكون منخفض تقدير الذات. (مصطفى فهمي، محمد علي القطان، 1979، ص78)

و يرى "فاروق علي عبد الفتاح" (1987) أن الفرد الذي يتمتع بتقدير الذات المرتفع، يكون بعيدا عن القلق، حتى اعتبر بعض الباحثين، أن تقدير الذات المرتفع هو أكثر الأدوات التي يمكن أن يستخدمها الفرد للحصول على حالة التوافق لتمكنه من مواجهة الفشل و تعزز لديه اقتحام المواقف الجديدة دون أن يشعر بالحزن أو الانهيار أو كلاهما معا، في حين أن الأفراد الذين يعانون من تقدير الذات المنخفض، فإنهم يشعرون بالهزيمة، حتى قبل أن يفتحموا المواقف الجديدة أو الصعبة، لأنهم يتوقعون الفشل مسبقا. (بوقصارة منصور، 2008، ص84)

12. جماعة الأقران و تقدير الذات :

يرى كل من براون و الكسندر (1991) أن الأفراد المنخفضي الشعبية بين الأقران، هم عادة قليلي الخبرات الاجتماعية، و أحيانا يكونون غير ناضجين إجتماعيا و قد يعانون كثرة التنقل أو الترحل، فلا يستطيعون أن ينتمون إلى جماعة أقران ثابتة.

و يتمتع الأفراد ذو الشعبية المرتفعة بين الرفقاء، بصورة ايجابية و كذلك بوضعية جيدة بين جماعة الأقران، كما يمكنهم أن يكونوا صورة عن ذواتهم كقادة الجماعات، و في نفس المجال خلص "اواتس" "Oatas, 2004" من خلال دراسة طولية حول تقدير الذات لدى الطلبة السود، إلى أن الطلبة السود الذين يلتحقون بالجامعة أغلبية طلابها من السود، يرتفع تقدير الذات لديهم عكس الذين يلتحقون بجامعات أغلبية طلابها من البيض. الجوانب. (بوقصارة منصور، 2008، ص84-85)

13. الفروق الجنسية في تقدير الذات :

اتضح من دراسة فيل و نيل و فرينك و فيوليت velit, frein, neill, freink (1975)، و التي شملت عينة تتكون من 307 طفلا ينتمون إلى المستوى الدراسي الابتدائي الثاني حتى المستوى السادس، بواقع 52% إناث و 48% ذكور، و يتراوح مدى العمر لديهم من سبع سنوات و أربعة اشهر إلى 13 سنة، و طبق عليهم مقياس تقدير الذات من 13 بندا من مقياس بيرس هاريس لمفهوم الذات عند الأطفال، و 15 بندا من مقياس كوبر سميث لتقدير الذات، و أن الفروق الجنسية في تقدير الذات تتواجد في تلاميذ المستوى السادس ابتدائي فقط.

و قد أسفرت دراسة كوفمان و ليبس "1980" koffman, lips، و التي شملت عينة تتكون من 35 زوجا، يتراوح مدى العمر لديهم من 21 سنة إلى 47 سنة، و ينتمون إلى الطبقة الاجتماعية الاقتصادية الوسطى و العالية، و قد كانت 18 زوجة تعمل خارج البيت، و الـ 17 الأخريات الباقية، ماكثة بالبيت لتربية أطفالها، و كان 35 زوجا يعملون خارج البيت، و طبق على الجميع مقياس جانيس- فيلد لتقدير الذات، كما طبقت عليهم بنود من إختبارات القدرات المدرسية و الجامعية، و أسفرت النتيجة عن وجود فروق جنسية في تقدير الذات لصالح الذكور.

و كانت دراسة علي محمد شعيب (1988) و التي شملت 292 من تلاميذ المرحلة المتوسطة بمدينة مكة المكرمة، بواقع 148 ذكر و 144 أنثى، و يبلغ متوسط العمر لدى الذكور 15.4 و بينما يبلغ عند الإناث 15.2 ، و طبق عليهم مقياس رونالد شي لتقدير الذات للمراهقين، فقد أسفرت عن عدم وجود فروق جنسية في درجات تقدير الذات أو في أبعاد تقدير الذات.

أما دراسة ستروكيرش و هارفت strohkirch, hargett (1998) فمن خلال دراسة شملت عينة متكونة من 236 فردا من طلبة الجامعة، بواقع 104 ذكرا و 132 أنثى، منهم 127 من طلبة السنة الأولى، و طبق عليهم مقياس تقدير الذات لروزنبرغ بخمسة بدائل إجابة، و قد توصلنا إلى وجود فروق جنسية في تقدير الذات لصالح الذكور.

و يلاحظ من هذه الدراسات السابقة المتعلقة بالفروق الجنسية في تقدير الذات، بأنها كلها توصلت إلى وجود فروق جنسية في تقدير الذات، ما عدا دراسة علي محمد شعيب (1988) و قد أرجع الباحث هذا إلى نوع المقياس المطبق و مدى صلاحيته للتطبيق في بيئة عربية إسلامية، و يرجع الاختلاف في تقدير الذات بين الجنسين إلى التنشئة الاجتماعية. (بوقصارة منصور، 2008، ص.ص79-81)

14. أقسام تقدير الذات:

يقسم علماء النفس التقدير لذات إلى قسمين:

(1) التقدير للذات المكتسب:

هو التقدير الذاتي الذي يكتسبه الشخص خلال إنجازاته، فيحصل على الرضا بقدر ما أدى من نجاحات فهنا، بناء التقدير الذات على ما يحصله من إنجازات.

(2) التقدير للذات الشامل:

يعود إلى الحس العام للافتخار بالذات، فليس مبني أساسا على مهارات محددة أو إنجازات معينة، فهو يعني أن الأشخاص الذين أخفقوا في حياتهم العملية لا يزالون ينعمون بدفع التقدير الذاتي العام، وحتى وإن غلق في وجوههم باب الاكتساب.

و الاختلاف الأساسي بين المكتسب و الشامل يكمن في التحصيل و الانجاز الأكاديمي، ففكرة التقدير الذاتي المكتسب تقول: أن الانجاز يأتي أولا ثم يتبعه التقدير الذاتي، بينما فكرة التقدير الذاتي الشامل والتي هي أعم من حيث المدارس تقول: إن التقدير الذاتي يكون أولا ثم يتبعه التحصيل و الإنجاز. (إبراهيم بن محمد بلكيلاني، 2008 ، ص33).

15) مستويات تقدير الذات :

(1) تقدير الذات المرتفعة :

تقدير الذات الايجابي، ليس إلا تلك الصور الايجابية التي يكونها الفرد عن نفسه، فيشعر أنه ناجح، و جدير بالتقدير، إذ تنمو لديه الثقة بقدراته و إيجاد الحلول لمشكلاته، و لا يخاف من المواقف التي تجري حوله، و يوجهها بكل إرادة، بافتراض أنه سينجح فيها. (كمال الدسوقي، 1979، ص70)

و يوجد في مراجع أخرى بتسمية تقدير الذات الايجابي و هو بمثابة الدرع الواقي الذي يحمي الفرد من فقدان تقديره لذاته، و بالتالي تحاشي و تفادي عنصر القلق، الذي يعتبر من المهدئات لشخصية الفرد. (محمد عبد العزيز عبد ربه سليمان، 2000، ص78)

و حسب عبد الفتاح دويدار، فان تقدير الذات الايجابي، هو النواة التي تقوم عليها الشخصية، كوحدة مركبة ديناميكية، و هو ينطلق من واقعه و من خبراته، مما يدفع الفرد للقيام بسلوكيات ايجابية، أي تقدير الذات هو محدد للسلوك و ما يدعم و يرسخ هذا الإحساس، ما يتلقاه الفرد من إعجاب و دعم و تحفيز من محيطه، (سواء من الأسرة أو

المدرسة أو شلة الأصدقاء و الرفاق) و خاصة الدعم الذي يتلقاه من الأبوين، فهذا من شأنه أن يعزز ثقته بنفسه و احترامه لها، و تقبل النقد من الآخرين، و تمكنه من الاعتراف بنقائصه و أخطائه. (عبد الفتاح دويدار، 1992، ص42)

" الحاجة إلى تقدير الذات في أعلى هرم الحاجات لماسلو maslow "

(2) تقدير الذات المنخفض أو السلبي :

فهي التقدير المنخفض للذات، و يمكن القول أن الشخص الذي يفتقر للثقة في قدراته، و هو الذي يعتقد بأن معظم محاولاته ستبوء بالفشل، و يتوقع سلوكه الخاص و مستوى أدائه منخفض جدا، و يعتقد بأنه و باستطاعته أن يجيب إلا على القليل من الأعمال، و من الناحية الاجتماعية، يرى كل من شوتز "shotz" و روزنبرغ "Rosenberg" 1965، أن الأشخاص ذوي التقدير المنخفض للذات، يتميزون بصفة التهرب، خاضعين و مسيرين، كما يتصفون أيضا بالحساسية المفرطة و الخجل و عدم الثقة في النفس، و الميل للعزلة و الوحدة. (إبراهيم محمد أبو زيد، 1987، ص81)

و يرى صالح محمد صالح، أن الذات السلبية، تجعل من الفرد فاقدا للأمل، و يشعر بعدم كفاءته، و يضع أمامه الحواجز، و هناك علاقة بين العقل و سلبية الذات، فهذه الأخيرة تدفع العقل، إلى بلورة هذه السلبية، و بالتالي يصبح لديه اقتناع، يوجه من خلاله تصرفاته.

إن عدم توافق و تطابق سلوكه مع مفهومه و تقديره لذاته، تتداخل فيه عدة عوامل، سواء بطريقة مباشرة أو غير مباشرة، كطبيعة التربية التي تلقاها من الأسرة، كالتدليل و العطف الزائد، و الحماية المفرطة، أو على العكس كالتوبيخ و القسوة و العنف و عدم المبالاة. (صالح مهدي صالح، 2011، ص25)

16. عوامل اكتساب تقدير الذات :

يحدد إبراهيم أبو زيد عوامل عديدة لاكتساب تقدير الذات و هي :

(1) العوامل الذاتية :

تتضمن الناحية الجسمية، و هي تضم الصحة أو عاهات الحواس المختلفة التي يمكن أن يكون لها تأثير مختلف على اكتساب تقدير الذات.

(2) العوامل الداخلية :

و تشمل العوامل العائلية، كالظروف المادية و المستوى الثقافي للأسرة و الاضطرابات.

(3) العوامل النفسية :

تتمثل أساسا في حرمان أي طفل من أمه بشكل خاص، و حنان الوالدين له علاقة طردية في إكتساب تقدير ذات موجب.

(4) العوامل الخارجية :

نجد فيها العوامل الاقتصادية، إذ يعتبر المستوى الاقتصادي و الثقافي للأسرة، عامل مهم، بالإضافة إلى المستوى المعيشي. (إبراهيم محمد أبو زيد، 1987، ص114)

17. أنواع تقدير الذات :

ترى دونيس "Denis 1986"، أن تقدير الذات العام يشير إلى إحساس عام للفرد باحترام الذات أو إستحقاق الذات، و يعتبر تقدير الذات العام عنصر ثابت عبر الزمن، و لكن بالإضافة إلى تقدير الذات العام أو الشامل لدينا كذلك شعور بالاستحقاق أو عدمه في مواقف معينة، و تبعا لذلك فقد يشعر الفرد بتقدير منخفض فيما يتعلق مثلا بقدرة من القدرات العقلية أو الجسدية، و لكن هذا الشعور السلبي نحو الذات في هذه المواقف المحددة، لا يؤثر في الشعور العام لدى الفرد بالاستحقاق الذاتي أو بتقدير الذات، و ذلك من خلال هروب الفرد من هذا الموقف و تفاديه و بالتالي تجنب تأثيره عليه، أما في حالة عدم استطاعة الفرد تجنب هذا، أو أكثر من هذا انخراط بطريقة منظمة في هذه الأنشطة (المنخفضة لتقدير الذات) فقد تأثر في نهاية المطاف على تقدير الذات العام لدى الفرد، و أكثر من خطر التأثير على تقدير الذات لدى الفرد، هو الاستمرار في الفشل في المجالات التي يقدرها الأفراد المهمين في حياته. (Donis, 1986, p9)

18. تقدير الذات لدى ماسلو :

وفقا لماسلو، فان كل فرد في حاجة في أن يكون له إحترام لذاته و إلى أن يحترم الآخرين و أن يحترمه الآخرين، و يشعر الناس عادة بالحاجة إلى أن يشاركوا بأنفسهم من أجل الحصول على الاعتراف، و أن يمارسوا نشاطات توصل الفرد للشعور بالإسهام، و أن يشعروا بالقبول و قيمة الذات، سواء تعلق هذا بمجال العمل أو غيره و بسبب عدم التوازن في حاجة التقدير، يشعر الفرد بانخفاض تقدير الذات و عقدة النقص أو تضخم الشعور بأهمية الذات و لحالة التقدير مستويين :

- ❖ المستوى الأدنى و يتعلق بعناصر مثل الشهرة و الاحترام و المجد.
- ❖ المستوى الأعلى و يتعلق بمفاهيم مثل الثقة بالنفس و الكفاءة و الانجاز.

و يعتبر المستوى الأدنى في تقدير الذات عموماً أقل تقدماً و أكثر خارجية، كما أنه يخضع للآخرين، و يحتاج الفرد الذي يعاني من هذا النوع من التقدير أي إعادة الطمأنينة له، و هو في حاجة إلى إحترام الآخرين له، و يمكنه أن يبحث عن الشهرة و المجد، و هما يخضعان للآخرين، و غير أن الثقة بالنفس و الكفاءة و الانجاز، لا يحتاج فيهم إلا لشخص واحد، هو المعني بالأمر نفسه.

و يلاحظ أن الأفراد ذوي تقدير الذات المنخفض لا يستطيعون تحسين إدراكهم لذواتهم بالحصول على الشهرة و الاحترام و المجد الخارجي فقط، و لكن عليهم أولاً تقبل ذواتهم داخلياً. (بوقصارة منصور، 2008، ص.ص 91-92)

19. نظريات تقدير الذات :

1) نظرية روزنبرغ "Rosenberg":

تعتبر هذه النظرية من أوائل النظريات التي وضعت أساساً لتفسير و توضيح تقدير الذات حيث ظهرت هذه النظرية من خلال دراسات روزنبرغ للفرد و إرتقاء سلوك تقييمه لذاته في ضوء العوامل المختلفة التي تشمل المستوى الاقتصادي و الاجتماعي، و الديانة وظروف التنشئة الوالدية (Robson.P.J, 1988) و يرى بندر «Bender» 1993، أن روزنبرغ وضع للذات ثلاثة تصنيفات هي:

- الذات الحالية أو الموجودة:

و هي كما يرى الفرد ذاته يفعل بها.

- الذات المرغوبة:

و هي الذات التي يجب أن يكون عليها الفرد.

- الذات المقدمة:

و هي صور الذات التي يحاول الفرد أن يوضحها أو يعرفها للآخرين.

و يسلط روزنبرغ الضوء على العوامل الاجتماعية فلا أحد يستطيع أن يضع تقديراً لذاته و الإحساس بقيمتها إلا من خلال الآخرين. (Peterson & Bender, 1993) و يعتبر روزنبرغ (Rosenberg, 1979, p73) تقدير الذات اتجاه الفرد نحو نفسه، لأنها تمثل موضوعاً يتعامل معها، و يكون نحوها اتجاهها، و هذا الاتجاه نحو الذات يختلف من الناحية الكمية عن اتجاهاته نحو الموضوعات الأخرى.

فقد حاول روزنبرغ دراسة نمو و ارتقاء سلوك تقييم الفرد لذاته، و سلوكه من خلال المعايير السائدة في الوسط الاجتماعي بالفرد، و قد إهتم روزنبرغ بصفة خاصة في تقييم المراهقين لذواتهم، و إهتم بالدور الذي تقوم به الأسرة في تقييم الفرد لذاته و عمل على توضيح العلاقة بين تقدير الذات الذي يتكون في إطار الأسرة و أساليب السلوك الاجتماعي اللاحق للفرد فيما بعد و اعتبر أن تقدير الذات مفهوم يعكس اتجاه الفرد نحو نفسه (Rosenberg,1973). (عبد العزيز حنان، 2012، ص.ص.21- 20)

(2) نظرية كوبر سميث «Cooper Smith» :

استخلص كوبر سميث «Cooper Smith» نظريته لتفسير تقدير الذات من خلال دراسته لتقدير الذات عند أطفال ما قبل المدرسة الثانوية، و قد ميز بين نوعين من تقدير الذات هما: (شاكر عقلة خلف، 2000)، تقدير الذات الحقيقي و يوجد عند الأفراد الذين يشعرون بالفعل أنهم ذو قيمة و تقدير الذات الدفاعي و يوجد عند الأفراد الذين يشعرون أنهم ليسوا ذوي قيمة و لكنهم لا يستطيعون الاعتراف بمثل هذا الشعور و التعامل على أساسه مع أنفسهم و مع الآخرين، و قد ركز كذلك على الخصائص العملية التي تصبح من خلالها مختلف جوانب الظاهرة الاجتماعية ذات علاقة بعملية تقدير الذات، و قد افترض في سبيل ذلك أربع مجموعات من المتغيرات تعمل كمحددات لتقدير الذات و هي: النجاحات، القيم و الطموحات و الدفاعات، و يذهب كوبر سميث إلى أنه بالرغم من عدم قدرتنا على تحديد أنماط أسرية مميزة بين أصحاب الدرجات العالية و أصحاب الدرجات المنخفضة في تقدير الذات من الأطفال فإن هناك ثلاثا من حالات الرعاية الوالدية تبدو مرتبطة بنمو المستويات الأعلى من تقدير الذات و هي :

- ❖ تفعيل الأطفال من جانب الآباء.
- ❖ تدعيم سلوك الأطفال الايجابي .
- ❖ احترام مبادرة الأطفال و حريرتهم في التغيير من جانب الآباء.

حيث ذهب إلى أن تقدير الذات مفهوم متعدد الجوانب، و لذا فعلينا ألا ننتقد بمنهج واحد و مدخل معين لدراسته، بل علينا أن نستفيد منها جميعا لتفسير الأوجه المتعددة لهذا المفهوم، ويؤكد أيضا بشدة أهمية تجنب فرض الفروض غير الضرورية. (علاء الدين كفاي، 1989، ص.104)

فضلا عن ذلك يرى كوبر سميث أن تقدير الذات ظاهرة أكثر تعقيدا لأنها تتضمن كلا من تقييم الذات ورد الفعل أو الاستجابات الدفاعية، و إذا كان تقدير الذات يتضمن إتجاهات تقييمه نحو الذات فإن هذه الاتجاهات تتسم بقدر كبير من العاطفة، فتقدير الذات عند كوبر سميث هو الحكم الذي يصدره الفرد على نفسه متضمنا الاتجاهات التي يرى أنها

تصفه على نحو دقيق، و يقسم تعبير الفرد عن تقديره لذاته إلى قسمين : التعبير الذاتي، و هو إدراك الفرد لذاته و وصفه لها و التعبير السلوكي، و يشير إلى الأساليب السلوكية، التي تفصح عن تقدير الفرد لذاته، التي تكون متاحة للملاحظة الخارجية. (عبد الرحمن سليمان، 1999، ص 96)

كما أشار سميث في كتاباته و دراساته إلى أن جذور تقدير الذات تكمن في عاملين رئيسيين هما، الأول مدى الاهتمام و القبول و الاحترام الذي يلقيه الفرد من ذوى الأهمية في حياته وهم يختلفون من مرحلة لأخرى باختلاف مراحل الحياة، فقد يكون الوالدان و رفاق المرحلة بين ذوى المكانة و التميز أو الأصدقاء، و الثاني تاريخ الفرد في النجاح بما في ذلك الأسس الموضوعية لهذا النجاح أو الفشل. (ممدوحة سلامة، 1991، ص197)

العوامل التي تلعب دوراً هاماً في نمو تقدير الذات بشكل عام حسب " كوبر سميث" :

- ❖ مقدار الاحترام و التقبل و المعاملة التي تتسم بالاهتمام الذي يحصل عليه الفرد من قبل الآخرين الهامين في حياته.
- ❖ نجاح الفرد في المناصب التي شغلها في العالم (يقاس النجاح بالناحية المادية و مؤشرات التقبل الاجتماعي).
- ❖ مدى تحقيق طموح الفرد في الجوانب التي يعتبرها هامة، مع العلم بأن النجاح و النفوذ لا يدرك مباشرة و لكنه يدرك من خلال مصفاة في ضوء الأهداف الخاصة و القيم الشخصية.
- ❖ كيفية تفاعل الفرد مع المواقف التي يتعرض فيها للتقليل من قيمته، فبعض الأشخاص قد يخفون و يحورون و يكتبون تماماً أي تصرفات تشير إلى التقليل من قيمتهم من قبل الآخرين أو نتيجة فشلهم السابق، حيث تخفف القدرة على الدفاع عن تقدير الذات من شعور الفرد بالقلق وتساعد في الحفاظ على توازنه الشخصي. (الماضي، 1993، ص 62)

و قد ميز "كوبر سميث" بين نوعين من تقدير الذات هما:

- ❖ تقدير الذات الحقيقي: و يوجد لدى الأفراد الذين يشعرون بأنهم ذوو قيمة.
- ❖ تقدير الذات الدفاعي: و يوجد لدى الأفراد الذين لا يعرفون و لا يشعرون بقيمة أنفسهم أو الذين يشعرون بأن ليس لهم قيمة. (شايح، عبد الله مجلي، 2013، ص.ص 69-70)

(3) نظرية زيلر « Zeller » :

يشير "علاء الدين كفاي" إلى أن نظرية زيلر « Zeller » في تقدير الذات نالت

شهرة أقل من نظريتي روزنبرغ و كوبر سميث، و حظيت بدرجة أقل منها، من حيث الشيوع و الإنتشار ، لكنها في الوقت نفسه تعد أكثر تحديدا و أشد خصوصية، أي أن زيلر يعتبر تقدير الذات ما هو إلا البناء الاجتماعي للذات.

و ينظر زيلر إلى تقدير الذات من زاوية نظرية المجال في الشخصية، و يؤكد أن تقييم الذات لا يحدث في معظم الحالات إلا في الإطار المرجعي الاجتماعي، و يصف تقدير الذات بأنه تقدير يقوم به الفرد لذاته و يلعب دور المتغير الوسيط أو أنه يشغل المنطقة المتوسطة بين الذات و العالم الواقعي، و عليه فعندما تحدث تغييرات في بيئة الشخص الاجتماعية فإن تقدير الذات هو العامل الذي يحدد نوعية المتغيرات التي ستحدث في تقييم الفرد لذاته تبعا لذلك. (علاء الدين كفاي، 1989، ص105)

و يرى عبد الرحمن سليمان أن تقدير الذات طبقا لزيلر، مفهوم يرتبط بين تكامل الشخصية من ناحية، و قدرة الفرد على أن يستجيب لمختلف المثيرات التي يتعرض لها من ناحية أخرى، و لذلك فإن الشخصية التي تتمتع بدرجة عالية من التكامل تحظى بدرجة عالية من تقدير الذات. (عبد الرحمن سليمان، 1999، ص91)

4) نظرية الذات لـ جورج ميد "G.Mead" :

يعتبر "جورج ميد" الذات، موضوعا للوعي، أو ما اسماه الوعي أو الشعور بالذات، و أن الوعي أو الشعور، هو استجابة لخبرات مؤكدة، مثل الألم و السرور و التفكير، أي أنها مجموعة العمليات السيكلوجية، أما الوعي بالذات فهو إدراك الذات كموضوع، بمعنى اتجاهات الشخص و مشاعره نحو نفسه، أي إدراكه لنفسه و تقييمه لها، أو هي فكرة الشخص عن نفسه.

و تقول فاطمة الكتاني، إن "ميد"، يرى أن الذات تتضمن جانبيين منفصلين و لكن مترامين و هما : الأنا المتكلم، و مفهوم الذات أو الذات الاجتماعية، و يرى أن للفرد عدة مفاهيم، مفهوم الذات الجسمي، و مفهوم الذات حسب الدور الذي يمارسه الفرد، كأب، طفل، طالب، كصديق)، و الذات الاجتماعية تتضمن عدة ادوار، و جميع الصفات التي يراها الفرد في ذاته عندما يتعامل مع الآخر، و الصفات التي يمكن ملاحظتها و وصفها، و أي شيء تراه عندما تنظر إليه، فهو مفهوم ذاتي. (أسامة بن شعبان، 2009)

و نستنتج مما تقدم أن النظريات التي تناولت تقدير الذات، تؤكد أهمية الدور الذي تقوم به الأسرة، و نوع الرعاية الوالدية في نمو هذا المفهوم لدى الأفراد، و هو كمفهوم تكيفي يتأثر على حد كبير بالمؤثرات البيئية و طرق و أساليب التنشئة الاجتماعية، لذلك اهتم علماء النفس بالخبرات المبكرة التي يخبرها الطفل في سني حياته الأولى، حيث تلعب دورا مهما في تكوين و بناء شخصيته، و تشكيل سلوكه نحوى الاستقلال و الاعتماد على

النفس، و بعكس ذلك تترسخ لدى الأفراد الاعتمادية و العجز عن القيام بأمر أنفسهم، وكذلك تترسخ لديهم الرغبة بالعزلة و الانسحاب و البعد عن التفاعل الاجتماعي مع الآخرين و الشعور بالنقص و الدونية و ضعف مجارات الأقران ، و ضعف قدرتهم على اتخاذ القرارات التي تخصهم بأنفسهم و دون الاعتماد على غيرهم ، و خاصة الاجتماعية منها (خضر 2000)، و أن تقدير الفرد لذاته يزيد من دافعيته في الإقبال على الأعمال التي تتطلب تفاعلا اجتماعيا مع الآخرين و هو يستطيع أن يشارك في التفاعل الاجتماعي بكفاءة عالية، و يستطيع أن يناقش و يدافع عن وجهة نظره و ما يتخذ من قرارات. (عابدة ذيب عبد الله محمد، 2010 ، ص 83)

20. قياس تقدير الذات :

يوجد العديد من مقاييس تقدير الذات و منها نذكر "بيير هاريس" لمفهوم الذات لدى الأطفال (The Piers-Harris Children's Self-Concept Scal)، و مقياس تقدير الذات "الروزنبرغ" (The Rosenberg Sself-Esteem Scale)، و يقيس تقدير الذات الكلي و يستعمل للكبار، و مقياس مفهوم الذات "لتنيسي" (Tennessee Self-Concept Scal)، و مقياس تقدير الذات للسلوك الأكاديمي "لكوبر سميث" و "جيلبرتز" (Cooper Smith & Gilbertze Behavioral Academic Self-Esteem Scale)، و يقيس تقدير الذات الأكاديمي للأطفال، و مقياس تقدير الذات للأطفال لـ "شو" (Self-Esteem Rating Scale For Children).

و إن من أكثر الأساليب الشائعة في تقدير الذات نجد مقياس تقدير الذات لكوبر سميث (Cooper Smith Self-Esteem Inventory)، هو مفيد للمسح داخل الغرفة الصفية، لقياس تقدير الذات و تقويم برامج تطوير الذات، و يمتاز بأهمية واسعة في مجال البحث العلمي، و أجريت عليه دراسات عدة، و توافرت معلومات كافية عن صدقه و ثباته و يستخدم للقياس القاعدي، و يضم تقدير الذات العام، تقدير الذات الاجتماعي، و تقدير الذات الأسري، تقدير الذات المدرسي/ المهني و إضافة إلى بعد الكذب. (سالمة، ب، راشد، 2011، ص 17-18)

21. خلاصة :

إن تقدير الفرد لذاته عامل مهم في وضع أسس لشخصيته، أي أن العوامل الذاتية و الاجتماعية و جماعة الاقران أو الرفقاء و المستوى الاجتماعي و الأكاديمي و المهني، سبب مباشر في تكوين و تنميط درجة تقدير الفرد لذاته و إحترامه لشخصه، و عدم إحساسه بالتفاهة و الاحترام لذاته، بغض النظر على مستوى تقدير الذات لشخصه الذي يكون مرتفع و منخفض حسب العوامل السالفة الذكر.

إن تقدير الفرد لذاته ايجابيا لا سلبيا، عامل مهم جدا للسير الحسن للحياة الطبيعية
لل فرد على جميع المستويات، المهنية منها و الاجتماعية.

الفصل الثالث :

الضغوط المهنية

تمهيد

لمحة تاريخية عن الضغط

تعريف الضغوط المهنية

النظريات المفسرة للضغوط المهنية

عناصر الضغوط المهنية

مصادر الضغوط المهنية

الفروق الفردية في قابلية الضغوط المهنية

أثار الضغوط المهنية

أدوات الضغط

تحليل الضغط

إدارة الضغوط المهنية

خلاصة

1. تمهيد :

يواجه معظم الناس في زمننا الحالي شتى أنواع الضغوط أثناء العمل، و سببه يرجع إلى الاضطراب في بيئة العمل مثل كثافة العمل أو العلاقة بين الرئيس و المرؤوس و العلاقة بين الزملاء و حتى مناخ العمل، فالضغط يؤدي إلى إحساس بعض الموظفين بعدم جدواهم و تفاهتهم، فيما يكون عند آخرين إحساس بالعزلة، و هذا كله يعود إلى ضغط و عبئ العمل، أو غموض الدور، أو سوء العلاقات المهنية و حتى الظروف الفيزيائية و من خلال مجال الاهتمام هذا و تأثيره الملحوظ على المنظمة و على الفرد و حياته الشخصية، سوف نتعرض في هذا الفصل إلى تعريف الضغوط المهنية و النظريات المفسرة لها و عناصر الضغط و تحليل الضغط و إدارة الضغوط و كيفية علاجها.

2. لمحة تاريخية عن الضغط :

لم تظهر كلمة stress في اللغة الفرنسية قبل القرن العشرين، إلا أنه كان مستعملا في اللغة الانجليزية (stora benjamamin jean, 1993) على مدى قرون للدلالة على العذاب و الحرمان و المحن و الضجر و المصائب و عن العداوة أو للتعبير عن قساوة الحياة بكلمة واحدة، غير أن هذا المدلول عرف تطورا منذ القرن الثامن عشر، بحيث صارت الكلمة تحمل بدل النتيجة الانفعالية للإجهاد، سببه تشوه المعادن بإمكانه على المدى الطويل أن يسبب أمراض جسدية و نفسية.

أما ما يقابل كلمة stress في اللغة العربية فهناك كلمات : كرب، ضائقة، إرهاق، إجهاد، و هذه الأخيرة التي اختارها أنطوان هاشم في تعريبه لكلمة stress لكونها أكثر فصاحة و أقرب للإستعمال. (لوكيا الهاشمي، بن زروال فتيحة، 2002، ص08)

و من الواضح أن هناك تناقضا في وجهات النظر السائدة حول مفهوم الضغوط، إذ يشير " وليامس " ، (williams) ، إلا أن مصطلح الضغوط من أكثر المصطلحات عرضة لسوء الاستخدام من قبل الباحثين، حيث غالبا ما يستخدم للتعبير عن السبب و النتيجة في ان واحد، و ذلك نتيجة للخلط القائم بين العوامل المسببة للشعور بالضغط. (حنان عبد الرحمن الأحمدى، 2002، ص.ص 31،32)

و يعتبر "هانز سلي" "Hans selye" من الرواد الأوائل الذين إهتموا بموضوع الضغط النفسي و نتائجه السلبية و المرضية، حيث كانت أعماله بشكل خاص منطلقا لزيادة الاهتمام بالضغط، و قد أكدت تجاربه وجود آثار للضغط النفسي على العمليات الفيزيولوجية العضوية، و قدم "سلي" نموذجا من ثلاث خطوات تتضمنها الاستجابة للضغط النفسي، و أطلق عليها إسم "متلازمة التكيف العام" "General adaptation syndrom" .

و يفسر "هييب" "Heb"، الضغط النفسي بطريقة أخرى، تبين أن الفرد يعمل تحت ظروف خارجة عن إرادته في التحكم فيها، فيصبح قلقا، ضعيف التركيز، فيقل أدائه عن المتوقع، و هنا يصل لحالة الانهيار النفسي، و وضع "أبلاي" "Appley" تفسيراً آخر للضغط النفسي وفق مفهوم العتبات الفارقة، حيث يبدأ الفرد بالإحساس ببعض التغيرات السلوكية، كمحاولة للتكيف مع حالة الضغط النفسي أطلق عليها "عتبة السلوك التكيفي الجديد" "new coping behavior" و إن لم تنجح هذه المحاولة في تقليص حالة الضغط النفسي، يصل الفرد "لعتبة الإحباط" "frustration threshold" و إن لم تنجح هذه الأخرى فتظهر أعراض الأمراض السيكوسوماتية حيث "عتبة التمزق النفسي" "fixhaustion of treshold". (لوكيا الهاشمي، بن زروال فتيحة، 2002، ص08)

3. تعريف الضغط المهني :

ترجع كلمة ضغوط "stress"، إلى الكلمة اللاتينية "stringere" و التي تعني يسحب بشدة "to draw tight"، و قد إستخدمت كلمة ضغوط في القرن الثامن عشر لتعني، إكراه، و قسر، و جهد قوي، و إجهاد، و توتر لدى الفرد، أو لأعضاء الجسم، أو لقواه العقلية. (حريم حسين، 1997، ص377-378)

إن الضغوط كمفهوم فيزيائي تعني المضاعفات التي تؤثر في حركة ضغط الدم في الجسد، أما في علم النفس، فإن الضغوط تعني المطالب التي تجعل الكائن الحي أو الفرد يتكيف و يتعاون لكي يتلاءم مع ما حوله و تتمثل الضغوط النفسية في : القلق، الإحباط، و الصراع، و النزاع و عدم الارتياح و الشعور بالألم. (مقدم سهيل، 2000، ص12)

و يعتبر "سيلي" "Selye"، عالم الغدد الصماء في جامعة مونتريال أول من قدم مفهوم الضغوط إلى الحياة العملية، و ذكر أن الضغوط لها دور هام في إحداث معدل عال من الإنهاك، و الانفعال الذي يصيب الجسم، فأى إصابة جسمية، أو حالة انفعالية غير سارة كالقلق، و الإحباط و التعب، لها علاقة بتلك الضغوط. (عكاشة محمود فتحي، 1999، ص85)

و يعرف "غراث" "Grath" الضغط بأنه عبارة عن حالة تنتج عن تفاعل بين الفرد و البيئة، بحيث تضع الفرد أمام مطالب، أو عوائق أو فرص. (العميان، محمود سلمان، 2004، ص160)

أو هو حالة يعانيتها الفرد حين يواجه بمطلب ملح فوق حدود استطاعته، أو حين يقع في موقف صراع حاد. (طه فرج عبد القادر، و تنديل شاكرا عطية، و آخرون، ص256)

و يرى عبد الرحمن ياسين أنه هو مختلف المتغيرات التي تحيط بالعاملين و التي تسبب لهم شعورا بالمضايقة و التوتر، الأمر الذي من شأنه إحداث تأثير سلبي عليهم، و تكمن خطورة استمرار الضغوط في أثارها السلبية التي من أبرزها حالة الاحتراق النفسي و التي تتمثل في حالات التشاؤم، اللامبالاة، قلة الدافعية، فقدان القدرة على الابتكار و القيام بالواجبات بصورة آلية، تفتقر إلى الاندماج الوجداني الذي يعتبر أحد الركائز الأساسية في المهن الإجتماعية كمهنة التدريس، التمريض الخ. (عبد الرحمن ياسين، 1999، ص21)

و يرى رونالد .ي. ريجيو أن الضغط على وجه العموم ليس سوى ردود الأفعال الفسيولوجية، الانفعالية، و النفسية كحوادث أو أشياء معينة مهددة للفرد في بيئة العمل، و تتضمن ردود الأفعال الفسيولوجية علامات على الاستشارة الزائدة مثل سرعة التنفس،

ضربات القلب و زيادة ضغط الدم، تصعب العرق، و يبداون أن هذه الاستجابات الفسيولوجية تساعد الفرد على التصدي للأخطار المحتملة أو النجاة منها. (رونالد، دي ريجيو، 1999، ص290)

و يعرف زهير الصباغ الضغوط المهنية على أنها الموقف الذي يؤثر فيه التفاعل ما بين ظروف العمل و شخصية الإداري على حالته النفسية و البدنية و التي قد تدفعه إلى تغيير نمط سلوكه الاعتيادي. (زهير الصباغ، 1981، ص161)

و يعرف ديفيز و رفاقه "Davis et all" أن لكل نوع من أنواع العمل ضغوطا خاصة به، فالأفراد العاملين في مجال الخدمات مثل المشرفين الاجتماعيين و الممرضين و الأطباء و الأساتذة، و جميع هؤلاء معرضين للضغوط، فكثير من منهم يختارون هذه المهن و لديهم الرغبة القوية لمساعدة الآخرين، و لكنهم سرعان ما يدركون حجم المشاكل، و على الرغم من العمل الجاد يجدون أن المشاكل تستمر عندما يشعرون بالاحتراق النفسي و الإنهاك و الإحباط، و بأنهم عديمو الفائدة. (مقدم سهيل، 2000، ص15)

و يعرف "كابلان" "caplan"، و آخرون ضغط العمل " بأنه أية خصائص موجودة في بيئة العمل و التي تخلق تهديدا للفرد".

و يعرفه بهرت "نومان" "beehret Newman" "بأنه عبارة عن حالة تنشأ بسبب تفاعل العوامل المتعلقة بالعمل مع خصائص العاملين، تحدث تغييرا في الحالة البدنية، أو النفسية للفرد، و تدفعه إلى تصرف بدني، أو عقلي غير معتاد". (العميان، محمود سلمان، 2004، ص160).

و قد عرفه أيضا "لوثانز" "luthans" "على إنه إستجابة متكيفة لموقف، أو ظرف خارجي ينتج عنه إنحراف جسماني، أو نفساني، أو سلوكي، لأفراد المنظمة" أما "هانز سلي" "Hans selye" فقد أشار إلى ضغط العمل :

- ✓ ليس مجرد توتر عصبي .
- ✓ ليس مجرد قلق.
- ✓ ليس بالضرورة ضارا، أو سيئا، و إنما قد يكون له نتائج ايجابية.
- ✓ ليس شيئا يمكن تجنبه.
- ✓ إن غياب التوتر كليا يعني الموت. (حريم، حسين، 1997، ص.ص378-379)

و يرى أحمد جاد عبد الوهاب أن الضغوط، هي ظروف تتسم بالشدة تواجه الإنسان فتفقده توازنه، و تجبره على الانحراف عن سلوكه المعتاد. (أحمد جاد، عبد الوهاب، 1996، ص 86)

و وفقا لتعريف "مارشال و كوبر" "Marchel & Cooper" يقصد بالضغط المهنية : " مجموعة العوامل البيئية السلبية مثل : غموض الدور، صراع الدور، أحوال العمل السيئة، عبئ العمل، و التي لها علاقة بأداء عمل معين". (العميان، محمود سلمان، 2004، ص160).

و من خلال التعاريف السابقة يتضح بأن مفاهيم الضغوط تتعدد، و تختلف باختلاف نواحي إهتمامات الباحثين في المجالات المختلفة، أو باختلاف النظرة إليها من حيث مصدرها، و مسبباتها، و نتائجها، و أثارها، أو من حيث الخلفية النظرية التي ينطلق منها الباحث.

ففي المجال الطبي نجد مفهوم ضغط الدم، و في المجال النفسي نجد مفهوم الضغط النفسي، و في مجال العمل نجد مفهوم ضغوط العمل، أو الضغوط المهنية، و في مجال الإدارة نجد مفهوم الضغوط الإدارية، و عليه فليس هناك تعريف واحد يتفق عليه الباحثون في كافة المجالات، و لكن كل تلك التعاريف تعكس جميعا حالة الفرد الناتجة عن عدم التوازن بين مطالب الموقف الضاغط، و قدرته على الاستجابة تجاه هذا الموقف، و ما يصاحب ذلك من مظاهر سلبية. (عكاشة، محمود فتحي، 1999، ص 86)

4. نظريات الضغوط المهنية :

كثير من النظريات التي تطرقت للضغط تشترك في المضمون النظري، إلا أنها اختلفت في الاتجاه الذي سلكته، و الجانب الذي تناولته، كما أن هناك مجموعة من الأنساق الفكرية التي حاولت إعطاء تفسير لهذه الظاهرة النفسية المعقدة ذات الأبعاد التي هي في حاجة للاكتشاف و البحث، مما يفتح الباب واسعا أمام دعامة البحث العلمي، و يجعلنا نكون في حاجة إلى كل النظريات لكي نحيط بكلية الظاهرة.

(1.4) النظريات الجسمية :

(1.1.4) نظرية تناظر التكيف :

النسق النظري لـ "هانز سلي" " H.Selye "، و هو طبيب كندي الأصل، ولد سنة 1907 و توفي سنة 1982، و قد شرح "هانز سلي" " H.selye " نظريته في كتابه "ضغوط الحياة" الذي ألفه سنة 1956، و يتألف النسق الفكري لنظريته في الضغوط أن الضغط متغير غير مستقل، و هو استجابة لعامل ضاغط "the stressor" يميز الشخص، و يصفه على أساس استجابته للبيئة الضاغطة.

و يعتبر "هانز سلي" " H.selye " أن أعراض الاستجابة الفسيولوجية للضاغط عالمية، و هدفها المحافظة على الكيان و الحياة، كما يعتبر تقدم الفعل، أو الدفاع ضد الضغط، و بين التعرض المستمر المتكرر للضاغط.

و في هذا الصدد حدد ثلاث مراحل ضد الضغط، و هذه المراحل تمثل مراحل التكيف العام :

❖ مرحلة الإنذار :

تمثل هذه المرحلة إستعداد الجسم لمقاومة مصدر توالي الضغط. (علوطي، عاشور، 2008، ص18)

مثال :

إفترض أن رئيسك الجديد في العمل جاء في الموعد المحدد لاستلام التقارير التي كلفك بها، و التي لم تنتهي منها بعد، و إن ذلك قد يغضب رئيسك، و يجعل من المحتمل أن تفقد وظيفتك الجديدة التي حصلت عليها بعد عناء، خاصة و أن هذه التقارير مطلوبة للعرض على مجلس الإدارة.

إن هذا الظرف الضاغط الذي تمر به سوف يصاحبه بعض الأعراض، فعندما يأتيك رئيسك، تكون على الأعصاب، و تبدأ الغدد في إفراز الهرمونات، و مواد كيميائية، و هذه الهرمونات و المواد الكيميائية ، هي بمثابة حاملات رسائل إلى أعضاء الجسم، فيرتفع معدل التنفس، و تزداد نسبة الكوليستيرول في الدم، و بإختصار يتحول الجسم إلى حالة من التأهب لمواجهة الخطر المحتمل، و يحدث هذا في أقل من عشر الثانية.

إذا اختفت هذه الأعراض بعد فترة قصيرة، فإن عملية التكيف لا تتجاوز هذه المرحلة، فقد يواجهك رئيسك بطريقة ودية، و يرشدك إلى كيفية تجنب هذا التأخير في المستقبل، أما إذا لم تختفي هذه الأعراض، كان يخاطبك رئيسك بلهجة غاضبة، و يعطيك مهلة قصيرة لتحسين أدائك، فإن هذا يعني استمرار الضغوط التي تواجهها، و يؤدي على انتقالك للمرحلة التالية. (أحمد جاد، عبد الوهاب، 1996، ص89)

❖ مرحلة المقاومة أو التكيف :

تمثل هذه المرحلة في تطبيق آليات التعامل، أو المجابهة المختلفة بهدف الوصول إلى مستوى التكوين المقبول. (علوطي، عاشور، 2008، ص18)

مثال :

أنك تقرر حضور دورة تدريبية ليلية مكثفة (في كتابة التقارير)، و قد تعمل صباحاً،

و مساء من أجل تحسين أدائك في إعداد التقارير قبل انتهاء المهلة المحددة، فأذا نجحت في تحقيق هدفك، فإن ذلك يعني أنك الآن تستطيع إنجاز كميات أكبر من التقارير في وقت قصير، و بمعاناة أقل، يعني لقد تكيف الجسم مع أعباء الوظيفة الجديدة، و زالت الأعراض المرضية التي صاحبته في المرحلة السابقة. (أحمد جاد، عبد الوهاب، 1996، ص90)

❖ مرحلة الانفعال أو الضعف و الإنهاك :

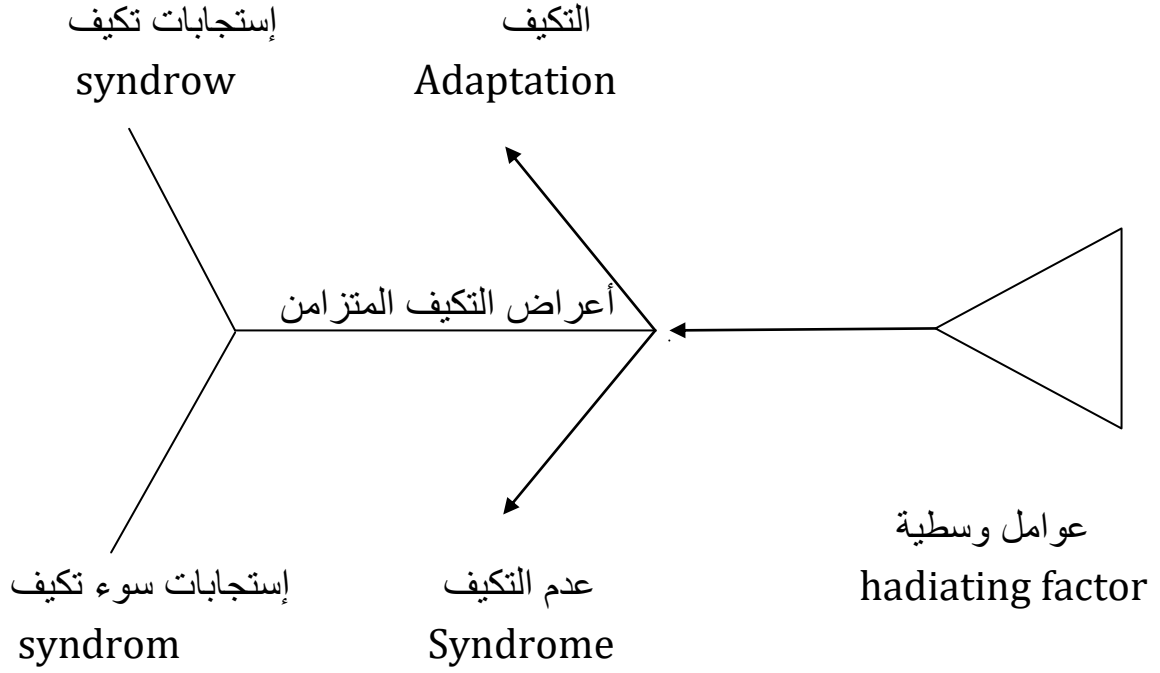
و فيها يتم صرف كل الوسائل الدفاعية، و التكيفية، و المدخرة، و عليه فإن عملية المقاومة تنهار، و يظهر الضغط الشديد، أو الفشل الفسيولوجي، و بالتالي يصبح الجسم غير قادر على المقاومة، كما يصبح سريع التأثير بالأمراض. (علواطي، عاشور، 2008، ص.ص 18-19)

مثال :

افترض أن تحسن أدائك قد لاقى إعجابا من رؤسائك في العمل، و بعد عدة أشهر تقرر ترقيةك إلى وظيفة جديدة أكثر أهمية (بعد أن أخبرك رئيسك في العمل أن عبئ الوظيفة الجديدة يساوي ثلاثة أضعاف عبئ الوظيفة القديمة)، و هنا سعادتك بالترقية دفعتك إلى قبول التحدي، و قررت مضاعفة جهودك للقيام بهذه الأعباء، كما قررت الالتحاق بدورات تدريبية مسائية في الحاسب الآلي للارتقاء بمستوى أدائك، و بعد شهور قليلة من الالتحاق بالوظيفة الجديدة بدأت تشكو من صعوبة في التنفس، و ارتفاع في ضغط الدم.

إن هذه الأعراض ما هي إلا رسائل واضحة من الجسم لكي تتوقف عن الإفراط في بذل الجهد، و العودة إلى معدلك الطبيعي في العمل، فإذا فشلت في الاستجابة لهذه الرسالة، و واصلت العمل الشاق، و بمعدلات مرتفعة فإنك قد تصل إلى المرحلة الأخيرة. (أحمد جاد، عبد الوهاب، 1996، ص90)

و قد أوضح في كتابات "الفين و سكوتش" أن "سلي" قد قدم رسماً توضيحياً لنظريته.



شكل رقم (1) يوضح الضغوط النفسية طبقاً لنظرية "هانز سلي". (علوطي، عاشور، 2008، ص19).

و في إطار هذا الرسم التوضيحي نميز الضاغطة، و هو متغير مستقل ينتج عنه ضغوط العوامل الوسيطة، و هي تلك التي يكون دورها هام في أن يقلل أو يزيد، فينتأثر الضاغطة، مثل: المناخ، الطعام، و أما عن العوامل الضغطة فترجعها هذه النظرية إلى ثلاث عوامل هي:

❖ عوامل الضغطة الجسدي :

مثل: الأصوات المزعجة، الإصابات، و الجروح، و الحوادث، و الآلام..... الخ.

❖ عوامل الضغطة النفسي :

مثل: القلق، الإنهاك، عن أنواعها، و الأخطار خاصة ما يهدد الحياة منها، و الوحدة

و الإرهاق الفكري.

❖ عوامل الضغطة الاجتماعي :

مثل: الصراعات المهنية، و الظروف الحياتية، و المعاشية الصعبة، و الخلافات العائلية، و العلاقات الاجتماعية السيئة، و العلاقات الشخصية، و العزلة..... الخ. (علوطي، عاشور، 2008، ص20)

2.4) النظريات الاجتماعية :

تفترض هذه النظرية أن الإنسان مخلوق إجتماعي بطبعه، و أن وجود ضواغط في البيئة الاجتماعية من حوله، قد يسبب له الشعور بالضواغط، و الذي يؤدي إلى عدم التوافق الاجتماعي، أو الشعور بالإغتراب، و عدم التكيف، و الشعور بالظلم.

و تعتمد إحدى النظريات الاجتماعية، على أن الفرد يسعى إلى تكوين هيكل علاقات اجتماعية قوية و مستقرة، و أن الاضطراب في هيكل العلاقات الاجتماعية يؤدي إلى توتر الفرد، و شعوره بالضغط و فيما يلي شرح مبسط لهذه النظرية :

❖ إن مقدار الضغوط التي يتعرض لها الفرد ترتبط عكسيا مع مدى استقرار و قوة العلاقات الاجتماعية.

❖ إن مدى استقرار، و قوة العلاقات الاجتماعية هو دالة لمدى إتباع جموع الأفراد بالأنماط و المطالب التي يفرضها هيكل العلاقات الاجتماعية التي يرتبطون بها.

❖ إن إتباع الفرد للأنماط، و المطالب التي يفرضها هيكل العلاقات الاجتماعية يرتبط عكسيا بما يتعرض له الفرد من تعارض، أو غموض في الدور الذي يلعبه داخل الجماعة، و يعني هذا أن الفرد الذي يشعر بتعارض، أو غموض في الدور الذي يلعبه، يكون ميالا لعدم إتباع الأنماط، و المطالب التي يفرضها هيكل العلاقات الاجتماعية التي ينتمي و يشارك فيها.

❖ أن الشعور بالتعارض، و الغموض ينشأ من احتلال الفرد لمركزه، أو لشغله لوظيفة، أو قيامه بأنشطة غير متوافقة، أو غير منسجمة توقعاتها مع الفرد.

❖ إن عدم التوافق، و عدم الانسجام في توقعات المراكز، و الوظائف و الأنشطة ينشأ من عدم قدرة الهيكل الاجتماعي على إحداث تكامل بين مجموع التوقعات، و من خلال استقراء النظريات الاجتماعية الأخرى لوحظ أن هناك إجماع من قبل الباحثين على وجود ثلاث عناصر ذات التأثير على الشعور بالضغط :

❖ هيكل القيم و الحاجات

❖ أنماط التكيف، و الدفاع النفسي.

❖ أحداث الحياة الشخصية. (الصيرفي، محمد، 2007، ص.ص 84-85)

3.4) النظرية السلوكية : النسق النظري لـ " سبيلبرجر " "Spielberger"

تعتبر نظرية " سبيلبرجر " "Spielberger" في القلق مقدمة ضرورية لفهم نظريته في الضغوط، إذ يعتبر القلق استعداد طبيعي، أو اتجاه سلوكي يعتمد بصورة أساسية على الخبرة الماضية، و يرتبط بين قلق الحالة، و الضغط، و يعتبر أن الضاغظ مسببا لحالة القلق، و ما يشبهه في علاقة قلق الحالة بالضاغظ، كما يهتم " سبيلبرجر " في الإطار

المرجعي لنظريته بتحديد طبيعة الظروف البيئية المحيطة، و التي تكون ضاغطة، و تميز بين حالات القلق الناتجة عنها، و تمتد العلاقة بينها، و بين الدفاع التي تساعد على تجنب النواحي لديه، كما يستخدم الميكانيزمات الدفاعية المناسبة لتخفيف الضغط (ثبت، إنكار، إسقاط)، أو يستدعي سلوك التجنب الذي يسمح بالهرب من الموقف الضاغط. (علوطي، عاشور، 2008، ص.ص 20-21)

و إذا كان " سبيلبرجر " قد اهتم بتحديد خصائص و طبيعة المواقف الضاغطة التي تؤدي على مستويات مختلفة لحالة القلق، إلا إنه لا يساوي بين المفهومين (الضغط، القلق)، و ذلك لأن الضغط النفسي، و قلق الحالة يوضحان الفروق بين خصائص القلق كرد فعل إنفعالي، و المثيرات التي تستدعي هذه الضغوط.

و توضح النظرية السلوكية للضغوط أن أهم المحادثات للخلل الوظيفي البيولوجي هو الاستجابة الخاصة للعضو للمرافق الانفعالية التي سبق تعلمها، و تؤمن هذه النظرية أنه نتيجة للارتباط بين الموقف الانفعالي، و إستجابة عضو خاص يثير أي موقف ضاغط جديد استجابة لدى نفس العضو، و عندما يتكرر هذا الموقف لدرجة كافية و شديدة، يظهر الخلل الوظيفي في هذا العضو، و قد أخذ أصحاب النظرية السلوكية يستخدمون مبدأ التدعيم و التغذية الرجعية، لشرح تأثير العوامل السيكولوجية على العلل الجسمية.

و يعتبر " كراث " " crath " أول من صاغ نموذجاً في هذا المجال، و أسماه نموذج العمليات و يهتم بالعمليات التي تحدث أثناء مواجهة أو إستجابة الفرد لمصدر ضاغط، و يمر الموقف الضاغط بأربع مراحل تشكل حلقة مرتبطة بأربع عمليات اتصال، و هي :

❖ المرحلة الأولى :

ترتبط بين (أ) و (ب)، أي بين الموقف المدرك، و تسمى بعملية التقويم المعرفي.

❖ المرحلة الثانية :

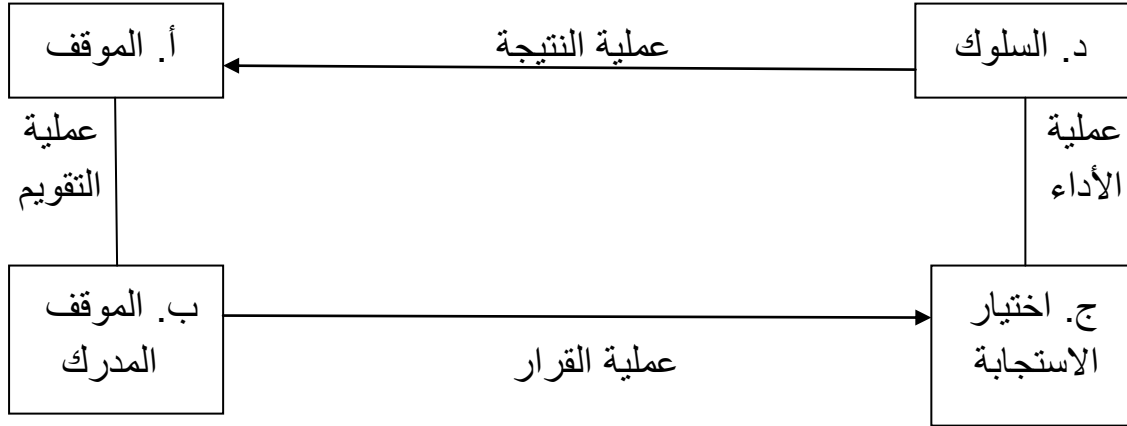
ترتبط بين (ب) و (ج)، أي بين الموقف المدرك، و إختيار الاستجابة، و تسمى بعملية إتخاذ القرار.

❖ المرحلة الثالثة :

ترتبط بين (أ) و (د)، أي بين السلوك و الموقف، و تسمى بعملية الحصيلة، و النتائج.

❖ المرحلة الرابعة :

ترتبط بين (ج) و (د)، أي بين إختيار الاستجابة و السلوك، و تسمى بعملية الأداء.
(علوطي، عاشور، 2008، ص.ص 21-22)



الشكل رقم (2) يبين نموذج العمليات للضغط. (علوطي، عاشور، 2008، ص 22)

5. عناصر الضغوط المهنية :

يرى "سيزلاجي" و "ولاس" (Szilagyi & Wallace) (1987) أن الضغوط عبارة عن تجارب داخلية تخلق و تولد عدم توازن نفسي، أو فزيولوجي للفرد، و هي تكون نتيجة لعوامل في البيئة الخارجية : (المنظمة أو الشخص).

و هذا يعني كما يرى "سيزلاجي" و "ولاس"، أنه يمكن تحديد عناصر الضغوط بثلاث عناصر رئيسية للضغوط في المنظمة و هي :

❖ عنصر المثير.

❖ عنصر الاستجابة.

❖ عنصر التفاعل.

(1) عنصر المثير :

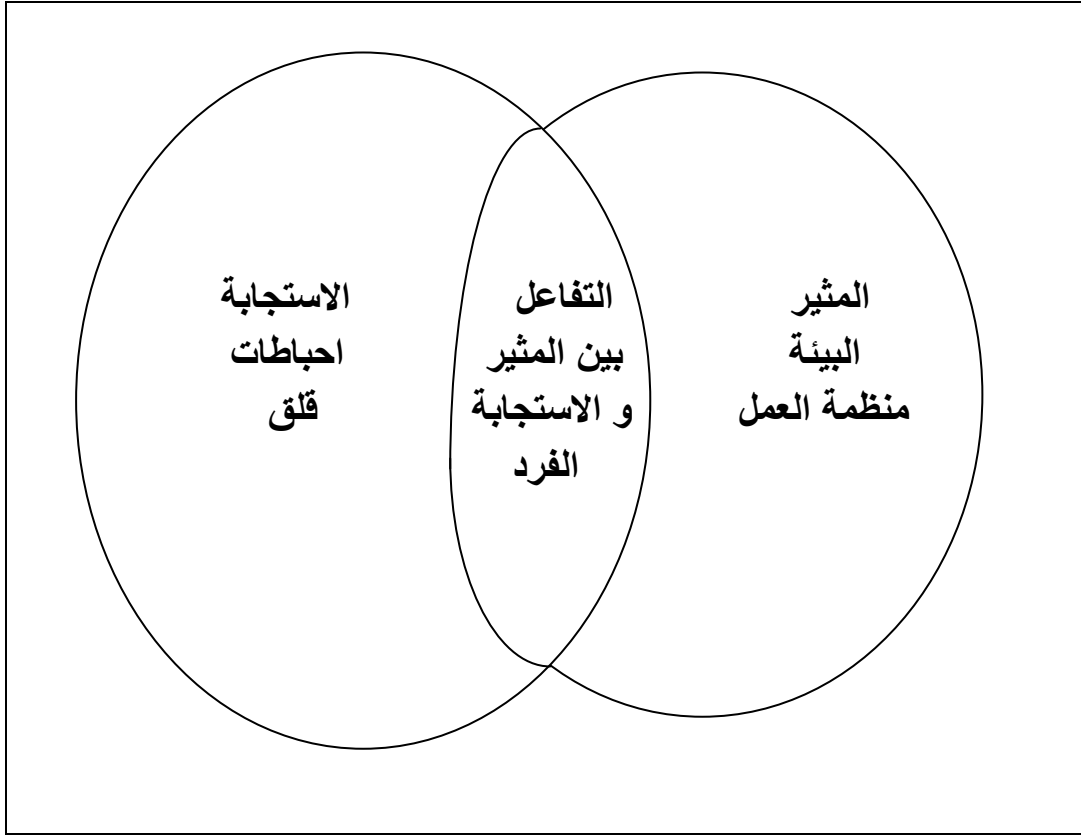
يشتمل هذا العنصر على الضغوط، و المؤثرات الأولية الناتجة من مشاعر الضغوط، و قد تأتي هذه العناصر من البيئة، أو المنظمة، أو الأفراد.

(2) عنصر الاستجابة :

يتكون هذا العنصر من ردود الفعل الفسيولوجية، و النفسية، و السلوكية للضغوط، مثل الاحباطات و القلق.

(3) عنصر التفاعل :

و هو العنصر الذي يحدث التفاعل الكامل ما بين عوامل المثيرات، و الاستجابات، و يأتي هذا التفاعل من عوامل البيئة، و العوامل التنظيمية في العمل، و المشاعر الإنسانية، و ما يترتب عليها من إستجابات. (محمد عبد الباقي، صلاح الدين، دت، ص.ص 284-285)



الشكل رقم (3) يوضح عناصر الضغوط المهنية. (محمد عبد الباقي، صلاح الدين، دت، ص 285)

6. مصادر ضغوط العمل :

لقد قسم "كاب" (karp 1994)، مصادر ضغوط العمل إلى أربعة مجموعات :

(1) عوامل ضغوط فردية :

و تشمل عوامل مثل صراع الدور، و غموض الدور، و عبئ العمل، و النمو، و التقدم المهني، و المسؤولية على الأفراد.

(2) عوامل ضغوط اجتماعية :

و تشمل عناصر مثل ضعف العلاقة مع الزملاء، و الرئيس، و المسؤولين.

(3) عوامل ضغوط تنظيمية :

و تشمل عناصر مثل ضعف تصميم الهيكل التنظيمي، و المشاركة في إتخاذ القرارات في المنظمة.

(4) عوامل ضغوط بيئة العمل المادي :

تشمل عناصر الضوء، و الحرارة، و الإزعاج، و تلوث البيئة. (سالم الحجايا، سليمان، 2012، ص309)

و لنا شرح مفصل لهذه العوامل و المصادر في هذا التفسير :

1.6 عوامل ضغوط فردية :

و هي التي تتعلق بعمل الفرد، و تسببها بيئة العمل الداخلية للمنظمة :

1.1.6 غموض الدور (rôle ambiguïly) :

و يعني عدم وضوح طبيعة العمل، أو توفر معلومات غير كافية عنه تمكن العامل من أدائه بطريقة مرضية، و كذلك يحدث غموض الدور عندما تكون الأهداف و المهام و متطلبات العمل غامضة، و غير واضحة، مما يؤدي إلى شعور الفرد بعدم سيطرته على عمله. (العميان، محمود سلمان، 2004، ص164)

فالغموض و الحيرة في أداء العمل تكونان مصدرا للضغوط النفسية، و يشير "ماتيسون" (Matteson، 1980) المذكور في 1995 إلى العديد من الأسباب التي تخلق غموض الدور مثل : الترقية، أو النقل إلى وظيفة جديدة، و وجود مشرف جديد، و حدوث تغير في بناء المنظمة و تركيبتها، و ممارسة العمل لأول مرة.

و في دراسة أجراها "كان" و زملائه (Kahn et all)، قاموا بمسح لـ 1500 عامل في وظائف مختلفة، و وجدوا أن ما نسبته 35% من عينة المسح غير قادرين على تحديد

مسؤولياتهم، و 33% من العينة لديهم رؤية غير واضحة عما يتوقعه المشاركون منهم في العمل، كما وجد الباحثون أن الغموض في العمل يرتبط بارتفاع التوتر، و القلق، و الاكتئاب لدى العاملين. (عيد مطيع الشخابنة، احمد، 2009، ص30)

و بالتالي قد ينتج شعور الفرد بصعوبة العمل الذي يؤديه لعدة أسباب أهمها :

- ❖ عدم فهم الفرد لأبعاد و جوانب عمله.
- ❖ عدم توافر المعلومات التي يحتاجها الفرد في عمله.
- ❖ قصور قدرات الأفراد.

2.1.6) تعارض الدور :

ما يسمى في كذلك بصراع الدور :

- ❖ تداخل أو تشابك و تعارض واجبات الوظيفة التي يشغلها الفرد مع اهتماماته، و هوايته الشخصية، سواء الثقافية، أو الاجتماعية، أو الرياضية، أو الترفيهية.
- ❖ إحساس الفرد أنه يؤدي مهام وظيفة معينة غير محببة إلى نفسه لكونها تتعارض مع ميوله، و اتجاهاته، و طموحه، و من ثم يشعر بالاستياء و عدم الاستمتاع بأداء هذه المهام.
- ❖ تلقي الفرد توجيهات، و أوامر عديدة من مصادر متعددة، و من قيادات و رئاسات مختلفة تنتج عنها تكاليفات، و مهام متداخلة أو متعارضة. (مصطفى محمود، أبو بكر، 2008، ص129)

مثال:

إذا تعرضت لأحد المواقف في مجال العمل، و الذي أدى فيه إرضائك لشخص معين إلى إغضاب شخص آخر، فإنك في الواقع قد تعرضت في هذا الموقف الى ما يسمى بصراع الدور، و مثال ذلك أن يطلب منك مدير الإنتاج (بصفتك مسؤول عن الشراء) أن تشتري مستلزمات إنتاج بمبلغ خمسة الاف جنيه، على الرغم من أن التعليمات الصادرة إليك من مدير التمويل، هي عدم شراء خامات بأكثر من ثلاثة الاف جنيه يوميا، إذن إن إستجابتك لمطلب أحد المديرين يجعل من المستحيل عليك أن تستجيب للاخر. (أحمد جاد، عبد الوهاب، 1996، ص96)

3.1.6) عبئ العمل :

- ❖ زيادة محتوى الوظيفة، و أهدافها عن القدرات الذهنية، أو العقلية للفرد.

❖ ارتفاع متطلبات أعباء الوظيفة، و واجباتها، و مسؤولياتها عن إمكانيات الفرد الفنية و الإدارية.

❖ عدم كفاية الوقت المستغرق في أداء العمل. (مصطفى محمود، أبو بكر، 2008، ص131)

و كذلك عندما يطلب من الفرد أداء أعمال كثيرة جدا في وقت غير كاف لإتمامها، ما تسمى بالأعباء الكمية، أما الأعباء النوعية فتكون ثقيلة إذا كانت متطلبات الوظيفة لا تتناسب مع خبرة، و مهارة مشاغل الوظيفة. (أحمد جاد، عبد الوهاب، 1996، ص97)

❖ عدم كفاية الجهد المبذول في أداء مهام الوظيفة و الوفاء بمتطلباتها، رغم العمل بجهد إضافي غير عادي.

و لا شك أن توفر الأسباب، أو الحالات الواردة أعلاه، أو بعضها، أو حتى واحد منها من المتوقع أن ينتج عنه درجة ما من الإرهاق الجسماني أو النفساني لدى الفرد، و الذي يكون عادة يكون مصحوبا بمستوى معين من عدم الرضا عن الوظيفة نتيجة ما يلي:

- ❖ الإحساس بالتوتر في العمل نتيجة التخوف من مستوى الأداء و تقييم الكفاءة.
 - ❖ إدراك درجة أقل من تقدير الذات مع تكرار صعوبة تحقيق الأهداف المطلوبة.
 - ❖ الإحساس بالخطر و التهديد نتيجة عدم القدرة على انجاز الأعمال.
 - ❖ الشعور بالحيرة و القلق نتيجة المقارنة بين الجهد المبذول و النتائج المحققة
 - ❖ الاتجاه إلى سلوك بعض العادات السيئة، مثل التدخين و غيرها.
 - ❖ المعاناة في بعض الظواهر الصحية الدالة على وجود حالة صحية غير طبيعية.
- (مصطفى محمود، أبو بكر، 2008، ص131)

❖ إن ثقل الأعباء الوظيفية سواء كانت كمية، أو نوعية، تساهم في إصابة الإنسان بأمراض تصلب الشرايين، فعندها يشعر الفرد و كأنه يعمل في وظيفتين في أن واحد، و لا يجد الوقت اللازم لقضاء متطلباته الشخصية و العائلية، فانه يكون عرضة لارتفاع نسبة الكوليسترول في الدم، و ارتفاع ضغط الدم، و زيادة معدل ضربات القلب، و هذا الفرد يمكن أن يتأثر بسهولة بالأعراض العامة المصاحبة لعملية التكيف. (أحمد جاد، عبد الوهاب، 1996، ص97)

4.1.6 عدم التوافق بين الفرد و ظروف العمل :

يشير الباحثون في هذا المجال إلى أنه من الممكن ألا تتحقق قدرات الفرد مع مهام عمله سواء بالإيجاب أو السلب، و معنى ذلك أنه من الممكن أن تضع قدرات الفرد في مستوى أعلى من مستوى القدرات المطلوبة لإنجاز مهام وظيفته، و مع العكس فمن الممكن أن تقع قدرات الفرد في مستوى أقل من مستوى القدرات المطلوبة للوظيفة، و من ناحية

أخرى يمكن أن تحدث تقلبات في قدرات الفرد مع مرور الزمن سواء بالزيادة، أو النقصان التدريجي، فمع مرور الوقت و مع عدم اكتسابه لأية خبرات جديدة بالإضافة إلى تقادم المعارف، و الخبرات المكتسبة سلفاً، و مع تقدم السن فإن ذلك يؤدي إلى إضمحلال في قدرات الفرد، و على العكس قد تزداد خبرات الفرد، و تزداد معارفه، و لكن مع ثبات وضعه الوظيفي، و عدم توافر فرص الترقى المتاحة. (محمد عبد الباقي، صلاح الدين، دت، ص 288)

لا شك أن توافر الأسباب أو الحالات الواردة أعلاه أو بعضها أو حتى واحد منها، من المتوقع أن ينتج عنه :

- ❖ شعور الفرد بوجود إهدار لقدراته، و مهاراته، و سوء توظيفها، لاعتقاده بضياع فرص الاستفادة مما لديه من مهارات و قدرات.
- ❖ إحساس الفرد بضغط العمل لانخفاض قدرته على الاستجابة لمتطلبات الوظيفة.
- ❖ شعور الفرد بعدم الاستقرار في العمل لاعتقاده بعدم الرضا عن أدائه، و من ثم احتمال حدوث قرارات وظيفية غير مرضية له.
- ❖ إحساس الفرد بعدم ملائمة أو عدم عدالة قواعد و سياسات العمل بالمنظمة، و الاعتقاد بأنها لا تتيح فرص حقيقة للترقى، و من ثم يزداد شعور الفرد باتساع الفجوة بين توقعاته، و ما تتيحه المنظمة. (مصطفى محمود، أبو بكر، 2008، ص.ص 132-133)

5.1.6 المسؤولية عن الآخرين :

فالمدير يكون له مسؤولية تجاه مرؤوسيه فيما يتعلق بالعلاوات، و الترقيات، و النقل، و الفصل، و يتفق المديرون على انه من أصعب القرارات التي تواجه المدير هو قرار الفصل من الخدمة، و أن هذه المسؤوليات التي تقع على المدير نحو مرؤوسيه تمثل مصدراً من مصادر الضغوط التي تواجه المدير. (أحمد جاد، عبد الوهاب، 1996، ص 87)

2.6 عوامل ضغط جماعية :

و يقصد بها العلاقات في العمل، و تشمل العلاقة بين العامل و رؤسائه في العمل، و العلاقة بين العاملين، و لكي يقوم الفرد بدوره و يؤدي وظيفته، لابد أن يقيم تلك العلاقات، حيث يلعبون أدواراً أخرى، و يؤديون وظائف أخرى تتكامل مع دوره، و تشكل هذه العلاقات شبكة معقدة مستمرة من الروابط و الصلات و ليس فقط في حياة المنظمة. (محمد العزازي، أحمد إدريس، 2007، ص 200)

و العلاقات الإنسانية الجيدة هي مزيج من :

❖ الأداء المتميز، و الرضا المرتفع

❖ الإنتاجية الراقية، و الروح المعنوية العالية. (محمد العزازي، احمد إدريس، 2007، ص 204)

و العلاقات الإنسانية توجد حيث يوجد أفراد يتعاملون في العمل سعياً وراء أهداف مشتركة، لذا تعتبر مشكلاتها من أهم مشكلات الإدارة المعاصرة و لقد كانت تجارب "التون مايو" "ilton mayo" و النتائج التي وصلت إليها نقطة تحول رئيسية في بدء الطريق للعلاقات الإنسانية، حيث أنها النتائج النهائية لعلاقات الأفراد أثناء ممارسة وظائفهم، و بالتالي لم يتحقق الأداء المطلوب إلا إذا كان هناك تعاون حيوي بين أعضاء الجماعة و الإدارة في جو إنساني. (أبو الحجاج، يوسف، 2010، ص 163)

1.2.6 العلاقة بين العمل و رؤسائه في العمل:

حيث تعد من أشد المصادر تأثيراً عن العامل، فقد وجدت إحدى الدراسات أن العاملين الذين وصفوا رئيسهم في العمل بأنه أقل صداقة و مراعاة لمشاعرهم و ثقة بالآخرين، كانت مستويات الضغوط النفسية مرتفعة لديهم، كما يشير الأطباء و علماء النفس إلى أن المشكلات المهنية غالباً ما تنجم عن وجود علاقات غير صحية، أو غير سليمة بين العاملين و رؤسائهم في العمل.

2.2.6 العلاقة بين العاملين:

وجد "كابلان" "caplan1978" أن الدعم الاجتماعي الذي يحصل عليه العامل من زملائه يؤثر إيجاباً في تخفيض الشعور بالإجهاد، إذ يقلل من ارتفاع ضغط الدم، أو من عدد السجائر التي يتم تدخينها يومياً، و في دراسة أجراها "لاروكو و زملائه" "laroco & all"، 1980 على عينة مكونة من "636" عاملاً، و وجدوا أن الدعم الاجتماعي من جانب الزملاء في العمل له تأثير كبير في التخفيف من آثار الاكتئاب و الضيق، و الأعراض الجسمية يتبعه الدعم الاجتماعي المقدم من جانب المشرفين في العمل، ثم الدعم المقدم من جانب الأهل و الأسرة، و في دراسة أجراها "اونيس" "اونيس" 1995، لنيل شهادة الماجستير في شركة لصناعة البلاستيك و المطاط حول تأثير العلاقات الاجتماعية على إنتاجية العمل في المنظمات، إذ طلب من العينة ترتيب حاجاتهم حسب أولويتها و أهميتها، و كانت النتائج كما يلي :

❖ الانتماء إلى الجماعة.

❖ الاحترام و التقدير.

❖ إثبات الذات.

❖ الأجر المرتفع.

❖ الترقية في العمل.

❖ المشاركة في تحقيق أهداف المؤسسة.

❖ المكانة الاجتماعية و الاحترام.

❖ الشعور بالأمن و الاستقرار. (عيد مطيع الشخابنة، احمد، 2009، ص.ص 27-28)

إن تعارف الرئيس مع المرؤوسين و العاملين على كافة المستويات مع زملائهم، يدل على أن علاقات العمل تميل إلى الجو غير رسمي، مما يساعد على المحافظة على جو من الشعور بالمساواة، و أما إذا كانت العلاقات بينهم قائمة على أساس واجبات و مسؤوليات الوظائف فقط، أي من خلال ما يمثلونه من أدوار، فرئيس الإدارة يعرف واجباته كرئيس إدارة، و يعرف العاملون واجباتهم بصفتهم مرؤوسين، فإن هذه العلاقات تنقلب بسهولة إلى مشاعر من التسلط و القسوة و ظهور مشاعر التعالي لدى الرؤساء، و ما يقابلها من الشعور بالنقص لدى المرؤوسين، و التعرف على احتياجاتهم، فنظهر بذلك مشاعر عدم اللياقة و عدم العدالة و عدم الإنتاجية و الشعور بالالتزام، مما يجعل المرؤوسين يتحدون، و ينافسون رؤسائهم و يتعاملون معهم على قدم المساواة. (نوري، منير، 2010، ص91)

3.6 عوامل ضغوط تنظيمية:

لقد صنف الكاتب "لوثانز" "luthans" المصادر التنظيمية لضغوط على النحو

التالي:

1.3.6 عوامل تتعلق بسياسات المنظمة: و تتضمن :

❖ تقييم أداء العاملين بصورة إرتجالية و غير مصنفة

❖ عدم المساواة بين العاملين في الرواتب، و الحوافز

❖ قواعد غير مرنة

❖ إجراءات غير واضحة

❖ تنقلات متكررة بين العاملين لمواقع مختلفة

❖ واجبات وظيفية غير واقعية

2.3.6 الهيكل التنظيمي: و يتضمن العوامل و الجوانب التالية:

❖ المركزية، و عدم المشاركة في اتخاذ القرارات

❖ فرص محدودة في الترقية و التقدم

❖ درجة عالية من الرسمية

❖ درجة عالية من التخصص الوظيفي

❖ الاعتمادية و الترابط بين الأدوار. (حريم، حسين، 1997، ص.ص 384-385)

3.3.6 العمليات : و تتضمن :

- ❖ اتصالات ضعيفة.
- ❖ تغذية راجعة محدودة و ضعيفة حول الأداء.
- ❖ أهداف متضاربة و غامضة
- ❖ قياس غامض أو غير مناسب للانجاز.
- ❖ نظم مراقبة غير عادلة.

و أما عن ثقافة المنظمة و مناخها العام، اللذان يفرضان قيودا كثيرة على سلوك الفرد، فمثلا فقدان الثقة المتبادلة بين الأفراد، و وجود الصراعات السياسية، و المناخ التنظيمي غير السليم يمكن أن تسبب الضغط للأفراد، و عادة ما تزداد الضغوط كلما زاد حجم المنظمة، و نمت و توسعت و كانت أكثر تعقيدا، و كذلك في المنظمات التي تواجه منافسة شديدة من طرف المنظمات الأخرى. (حريم حسين، 1997، ص.ص 385-396)

و أخيرا فإنه من بين أهم مصادر الضغوط التنظيمية في أي منظمة هو التغيير "change" التي تقدم عليه المنظمة لأسباب عدة، فمعظمنا يميل لإبقاء الأشياء على حالها بحيث نكون قادرين على التنبؤ الدقيق، أو على الأقل توقع ما يحدث، و يبدو أن هذه الاستمرارية مطمئنة لهذا، فليس من المدهش أن تسبب التغييرات الرئيسية، أو الكبيرة، قدرا كبيرا من الضغط، و لأنها قد تحمل بين طياتها خيرا، أو شرا يصيب الفرد، و من الأمثلة عليها : إعادة تنظيم المؤسسة أو الاندماج مع مؤسسات، أو شركات أخرى، أو تغيير في أنظمة العمل و أدواته، أو تغييرات في سياسات الشركة، أو أي تغييرات في القيادة الإدارية أو الزملاء. (ريجيرو، ر، 1999، ص294)

4.6 عوامل ضغوط بيئة العمل المادي :

إن اختلال ظروف العمل المادية من تهوية، رطوبة، درجة حرارة عالية، ضوضاء و التعامل مع مواد كيميائية كالغازات، يمكن أن تؤدي إلى الشعور بعدم مناسبة العمل، و ظروفه، و تكون مصدرا أساسيا من مصادر ضغوط العمل. (العميان، محمود سلمان، 2004، ص165)

1.4.6 الإضاءة :

من المسلم به أن العمل لا يتم إلا تحت مستوى جيد من الإضاءة، و أن الأعمال بمستوياتها المختلفة تحتاج إلى مستويات مختلفة من الإضاءة، لذا يجب أن تتوزع الإضاءة على جميع أجزاء بيئة العمل، و أن يكون لونها اقرب إلى اللون الطبيعي، من اجل تفادي إجهاد و تعب العين و توتر العامل. (حمدي علي، 2008، ص95)

2.4.6 الضجيج الصناعي :

الصوت المزعج و المتألف من خليط متنافر من الأصوات غير المرغوب فيها، و التي

يكون مصدرها مكائن العمل، و الآلات الثقيلة، و المحركات الكهربائية... الخ، من مصادر الضجيج، كلها تؤثر على الصحة و أداء العامل، و رضاه عن العمل، حيث يبدأ التفكير السلبي لها وفق المقاييس الدولية عند المستوى المقدر بـ 90 ديسبل، و تأثير الضجيج على الجهاز السمعي، وذلك حسب شدة الضجيج و مدة التعرض له، و قد يؤدي إلى الصمم المهني المؤقت، أو الصمم الدائم الذي لا يمكن الشفاء منه. (حسان، زيدان، 1994، ص.ص 32-33)

- ❖ يؤثر الضجيج على القلب و الدورة الدموية.
- ❖ يؤثر الضجيج على وظائف المعدة و الغدد الصماء
- ❖ يؤدي الضجيج إلى الإجهاد السريع لجسم الإنسان، و يؤثر سلبا على قدرة التركيز.
- ❖ يؤثر الضجيج على إمكانية التخاطب، و التفاهم بين الأفراد أثناء العمل.
- ❖ يؤدي إلى الشعور بتأثيرات نفسية كالشعور بالضيق و الاكتئاب و العصبية. (حسن محمد، عبد الرحمن، 2009، ص190)

3.4.6 الحرارة و التهوية :

لا يكفي أن يكون لدى الفرد دافعية، و القدرات و الميول، حتى يحقق معدلا طيبا من الأداء و الإنتاج، و إنما لابد أن يوفر له بيئة عمل معتدلة الحرارة، و درجة الحرارة غير المناسبة، يمكن أن تكون من مصادر الضغط النفسي و الفسيولوجي، كما أن الغرفة التي تسوء تهويتها، تعني زيادة الحرارة، أو ارتفاع الرطوبة و البرد، و كل هذه الظروف تؤدي للعامل للحمول و النعاس و التعب و الملل، و بالتالي عدم الرضا عن العمل. (حمدي، علي، 2008، ص98)

4.4.6 الرطوبة :

لا تخلو أي بيئة عمل من وجود الرطوبة النسبية، خاصة في أماكن العمل الخاصة بصناعة الثلجات و المرطبات، و كذلك الصناعات التي تحتوي على مصادر الحرارة، و التسخين، و يؤدي ارتفاع نسبة الرطوبة في بيئة العمل، و خاصة عند ثبوت درجات الحرارة إلى إعاقة الإنسان عن القيام بعمله، و شعوره بالتعب و الإرهاق السريع، و يحدث هذا نتيجة ارتفاع الحرارة الداخلية للجسم، و عدم تبخر العرق عن سطح الجلد، و هذا ما يسمى بالصدمة الحرارية، و من المعلوم أن أفضل درجة رطوبة نسبية ملائمة لجسم الإنسان تقع بين (40% - 50%)، و إنخفاض الرطوبة إلى اقل من 30%، لا يناسب جسم الإنسان، و يؤثر عليه و يعيقه عن أداء عمله. (حسان، زيدان، 1994، ص.ص 37-

7. الفروق الفردية في قابلية التأثر بالضغوط المهنية :

ثمة فروق فردية بين العاملين في قابلية التأثر، أو الإنجراح بضغوط العمل، و هذه الفروق ترجع إلى الأسباب التالية :

1.7 الرضا عن العمل :

حيث أن الأشخاص الذين يبذلون قدرا كبيرا من الرضا عن العمل، يكون تعرضهم للإنجراح أقل بكثير من الذين يعانون من عدم الرضا عن العمل.

2.7 المساندة الاجتماعية :

إن الأشخاص الذين يلقون المساندة الاجتماعية، سواء على مستوى الأسرة أو على مستوى زملاء العمل، تكون معاناتهم لضغوط العمل أقل، لأن الفرد يجد مساندة بديلة.

3.7 الحالة الصحية العامة :

من نافلة القول أن نذكر أن الحالة الصحية العامة هي رأس مال الفرد في أي عمل من الأعمال، بحيث أن الأفراد الذين يتمتعون بمستوى عالي من اللياقة البدنية، يستطيعون مواجهة ضغوط العمل، بدرجة أقوى من الأفراد الذين يعانون من الأفراد الذين يعانون من الأمراض، سواء كانت هذه الأمراض جسدية، أو نفسية.

4.7 الكفاءة في العمل :

تؤثر القدرة على أداء العمل بكفاءة على حسن مواجهة ضغوط العمل، حيث يشعر العامل الكفاء بالثقة و إثبات الذات، و تقبل الزملاء، و تقدير الرؤساء. (شحاته ربيع، محمد، 2010، ص255)

5.7 نمط سلوك الشخصية :

- ❖ محاولة إنجاز أكبر قدر من المهام في أقل فترة ممكنة.
- ❖ الإقدام و الطموح و التنافس و الجرأة.
- ❖ يتحدث بانفعال و يحدث الآخرين على إنجاز ما يتعهدون به.
- ❖ غير صبور و يكره الانتظار و يعتبره مضيعة للوقت الثمين.
- ❖ مشغول دائما بالمواعيد المحددة لانجاز المهام، و لديه توجه بالعمل.
- ❖ دائما في صراع مستمر مع الناس و الأشياء و الأحداث.

و في المقابل قد تجد نمط سلوك شخصية آخر يشعر بوجه عام بعدم وجود عناصر ضاغطة في تعامله مع عنصر الزمن، أو الناس، و لا يعني ذلك أن هذا النمط لا يتصف بنقص الدافعية للأداء، أو عدم الحماس، أو ضعف الالتزام، و لكن الفارق الأساسي يكمن في أن نمط الشخصية الأول يسابق الزمن، بينما يسلك النمط الثاني إيقاعاً منتظماً في التعامل مع المواقف، و الأحداث، و الأفراد، و رغم هذه التفرقة و التي تجعل من النمط الثاني أكثر قدرة على التعامل مع الضغوط و الحد من نتائجها السلبية إلا أنه ليس بالضرورة أن كل نواحي سلوك الشخصية الأول يتولد عنها آثار أو نتائج سلبية، إلا أنه توجد بعض القرائن التي تزيد أهمية استخدام المديرين نمط الشخصية الأول، في محاولتهم لإدارة الضغوط في المنظمات المعاصرة. (مصطفى محمود، أبو بكر، 2008، ص146)

8. مسببات الضغوط :

هناك عوامل عديدة تساهم في حدوث الضغوط على الفرد في مجال عمله، و يمكن تصنيف العوامل إلى تصنيفين رئيسيين، إحداهما يشتمل على العوامل ذات العلاقة ببيئة العمل أو العمل نفسه، و الأخر يشتمل على عوامل ذات علاقة بالسمات، أو كما يعرف بالعوامل الشخصية، فالعوامل التي تتعلق بالعمل هي :

- ❖ متطلبات العمل و درجة تفاوتها من مهنة لأخرى.
- ❖ التعارض في الأدوار المطلوبة من الفرد.
- ❖ عدم وضوح المسؤوليات.
- ❖ زيادة العبء الوظيفي.
- ❖ قلة العبء الوظيفي.
- ❖ المسؤولية عن الآخرين.
- ❖ غياب الدعم الاجتماعي من الزملاء.
- ❖ غياب المشاركة في القرارات و عدم تشجيع الاستقلالية.
- ❖ عملية تقويم الأداء، إذ أدركها الفرد أنها غير عادلة.
- ❖ بيئة العمل المادية (الإضاءة، التهوية، درجة الحرارة، مستوى الضجيج.....الخ)
- ❖ التغيرات التي تحدث من حين لآخر من حيث السياسة العامة للمنظمة و إعادة التنظيم فيها. (علي حمدي، 2012، ص.ص 172-173)

أما العوامل الشخصية فإنها تأتي ضمن المحاور التالية :

- ❖ أحداث الحياة المختلفة التي تمر على الفرد، بإيجابياتها و سلبياتها، مثل الزواج، الطلاق، تغيير مكان الإقامة، حالات الوفاة، العطل، التقاعد الخ، و غيرها تحمل درجات مختلفة من الضغوط، و هذا كما جاء في مقياس التوافق الاجتماعي.

❖ الفروق الفردية في درجة التفريغ و التخلص من التوتر و تدخل ضمن ذلك درجة القدرة على ترك هموم العمل في المكتب مع نهاية الدوام، و تنمية أنشطة أو هوايات تنسي الفرد تلك الهموم.

❖ نمط الشخصية، حيث يمكن تصنيف الأفراد إلى نمطين : أحدهما أكثر قابلية لضغوط العمل بسبب رغبته في إنجاز اكبر عدد من المهام في أقصر وقت ممكن و المبالغة في طموحاته و كأنه يسابق الزمن، و هذا النمط يعرف بنمط (أ) (type A) و يكون على عكس النمط (ب) (type B) الذي يتميز بالثقة و الهدوء، و يأخذ الأمور ببساطة أكثر، و يأخذ وقته في التعامل مع الأمور التي تواجهه. (علي حمدي، 2012، ص173)

❖ مركز التحكم (locus of control) و يتعلق بمدى اعتقاد الفرد على مدى تحكمه و سيطرته على الأحداث المحيطة به، و الفرد الذي يتصف بأنه داخلي، يعتقد بأنه أكثر تحمل في الأحداث من حوله، بينما نمط مركز التحكم الخارجي، يعتقد بأنه ما يحدث له خارج عن نطاق سيطرته، و قد بينت الدراسات أن ذوي التحكم الخارجي، أكثر عرضة لضغوط العمل و الشعور بالإحباط و المرارة.

❖ قدرات و حاجات الفرد و مدى توافقها مع متطلبات المنظمة و هذا التوافق الذي يحقق الفرد من خلال تحقيق حاجات الفرد، و شعوره بكفاءته و أهليته للقيام بالعمل المطلوب منه، و هذا بدوره يؤدي إلى تقليل معاناته من الضغط المهني. (علي حمدي، 2012، ص174)

9. نتائج و آثار الضغوط :

1.9 النتائج و الآثار السلبية :

بسبب المصادر المختلفة للضغوط، فان الأفراد يتعرضون لها بشكل أو بآخر، و نظرا لوجود الاختلافات الفردية، فإنهم يتباينون في مواجهتها، و يمكن تصنيف النتائج أو الآثار السلبية للضغوط المهنية كالتالي :

1.1.9 الحالة الصحية :

تسمى الضغوط بالقاتل الصامت، (the silent killer) و تكون وراء مشكلات الصداع إصابات المعدة و أمراض القلب و التهاب المفاصل.

2.1.9 الحالة النفسية :

نظرا لكون الجسم كنظام متكامل، فان أي خلل جسمي من شأنه التأثير على الجانب العقلي أو النفسي، فالفرد الواقع تحت الضغوط يوصف بأنه سريع التحول في مزاجه و

انفعالاته، و لديه تقدير منخفض للذات، غير راض عن عمله، و يتبنى اتجاهات سلبية نحو عمله.

3.1.9) الأداء في العمل :

من المعروف أن تأثير الضغوط يأخذ شكل حرف U بالمقلوب، أي أن الأداء العالي يرتبط بدرجة معتدلة من الضغوط، و مع ذلك فإن هذه النتيجة مفتوحة الآن لكثير من الجدل من جانب الباحثين، حيث يرون أن يوضع الاعتبار الموقف و الفرد و المهمة المطلوبة انجازها عند تحديد العلاقة بين الضغوط و الأداء، و مع ذلك فقد بينت الدراسات ارتباط الضغوط بالغياب و ترك العمل و اللجوء إلى المهدئات، و من المناسب هنا التطرق إلى حالة نفسية تعرف بالاحتراق النفسي (burn out) و هي تتولد نتيجة التعرض المستمر للضغوط، و يعرف الاحتراق النفسي، بأنه الاستنزاف البدني و الانفعالي و تتمثل في مجموعة من المظاهر السلبية مثل التعب، الإرهاق و الشعور بالعجز و فقدان الاهتمام بالآخرين، و فقدان الاهتمام بالعمل و السخرية من الآخرين و السلبية في تقدير الذات عند الفرد (cherniss1983) و السلبية في قدرة الفرد على الأداء الجيد في عمله. (علي حمدي، 2012، ص.ص 174-175)

4.1.9) آثار سلوكية :

تزايد الضغوط على الفرد، يؤدي إلى حدوث بعض التغيرات في عاداته المألوفة و أنماط سلوكه المعتادة، و هذه التغيرات ذات آثار سلبية ضارة في الأجل القصير، أو الأجل الطويل، و من أهم التغيرات ما يلي :

❖ المعاناة من الأرق، اضطراب الوزن، و فقدان الشهية، التغير في عادات النوم، استخدام الأدوية المهدئة، و سلوك عدواني، و عدم إحترام الأنظمة، و القوانين في المنظمة. (العميان، محمود سلمان، 2004، ص166)

2.9) آثار الضغوط على المنظمة :

و هي الآثار الوظيفية، مثل انخفاض الإنتاجية، و زيادة معدلات الغياب، و الاستقالات، فهناك قدر كبير من البحوث المتصلة بهذه المسألة، إذ وجد "جوبتا" و "بيير" (bheer and gupta 1979)، ارتباطا بين التغيب، و الاستقالات من جهة، و ضغط العمل في عدة وظائف متباينة، و لدى عدة مؤسسات كبرى، و في دراسة أخرى في إحدى شركات الطعام في الولايات المتحدة، استنتجت أن ضغط العمل العالي، مصحوبا بمستويات منخفضة من الإخلاص للمؤسسة، يفيدان معا في التنبؤ بالاستقالات الطوعية، و إذا كان ضغط العمل سببا في أمراض معينة، فمن نافلة القول، أن نقول أن ضغط العمل يسبب

الاستقلالات، و التغيب، و الأفراد الذين يعملون كثيرا لساعات طويلة، و يتعرضون دائما لمصادر ضغط عمل متباينة لفترات طويلة، قد يصبحون ضحايا للعمل، و يشعرون بأنهم مستهلكون، و هنا يبدأ إخلاص الفرد لمهنته يقل، و يبدأ في الانسحاب من العمل، و يمكن أن يصاحب عملية الانسحاب من العمل، زيادة في مشاعر الإرهاق، و زيادة في معدلات التغيب، و انخفاض مستوى الأداء كما و كيفاء، و تحدث ظاهرة الإرهاق أو الاستهلاك خلال ثلاث مراحل هي :

❖ المرحلة الأولى:

يحدث الإرهاق الانفعالي نتيجة لمتطلبات العمل الكثيرة جدا.

❖ المرحلة الثانية:

يفقد الفرد الحساسية الشخصية نحو الآخرين من حوله.

❖ المرحلة الثالثة:

و تتميز مشاعر الفرد بعدم الانحياز، و هنا تظهر مشاعر الإحباط و العجز، و يشعر، أو يعتقد في هذه المرحلة أن جهوده فشلت في تحقيق النتائج المطلوبة، و بالتالي فإنه قد يكف عن المحاولة. (ريجيو، ر، 1999، ص302)

3.9) النتائج أو الآثار الايجابية :

لضغوط العمل جوانب إيجابية، فمثلا تخيل أنك كنت تعمل مساعدا لمدير شركة كبرى لعدة سنوات، و فجأة سمعت خبر ترقيتك إلى مركز مدير قسم كبير، كنت تحاول لسنوات طويلة الوصول إليه، فمع الترقية، و المركز الجديد، تأتي مشاعر الضغط، بعضها سلبي ناجم عن ساعات العمل الإضافية المتوقعة دون مقابل، فالوظيفة الجديدة تتضمن كتابة تقارير دورية، و مستمرة، و تحمل النقد، و اللوم (المسؤولية) عن كل ما يحدث من سلبيات في محيط العمل، و من ناحية أخرى، هناك كثير من ردود الأفعال الايجابية المرتبطة بالحالة النفسية، بما في ذلك مشاعر الانجاز و الفخر، و التغلب على التحديات، و كما هي الحال بالنسبة للجوانب السلبية، هناك تغيرات فسيولوجية، و إنفعالية، و نفسية تطرأ على الجسم نتيجة للضغط المفرح. (ريجيو، ر، 1999، ص291)

10. تحليل الضغط :

تمر عملية تحليل ضغوط العمل بمجموعة من المراحل :

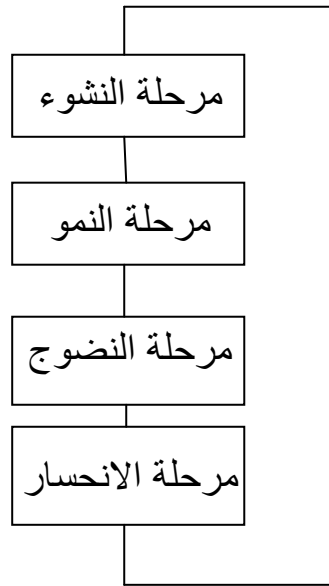
1.10) تحليل حالة الضغط :

يقصد بتحليل حالة الضغط، مجموعة النتائج و الآثار، و الإفرازات المترابطة، التي أحدثها الضغط، و هذا يستدعي دراسة المكونات التالية :

- ❖ الفرد متخذ القرار الواقع تحت الضغط.
- ❖ الجماعة التي يعمل معها متخذ القرار.
- ❖ البيئة المحيطة بالمنشأة التي يعمل بها متخذ القرار. (الصيرفي، محمد، 2007، ص109)

2.10 تحليل عملية الضغط :

يقصد بتحليل عملية الضغط، النظر إلى المراحل المختلفة التي يمر بها الضغط، و التي يوضحها الشكل التالي :



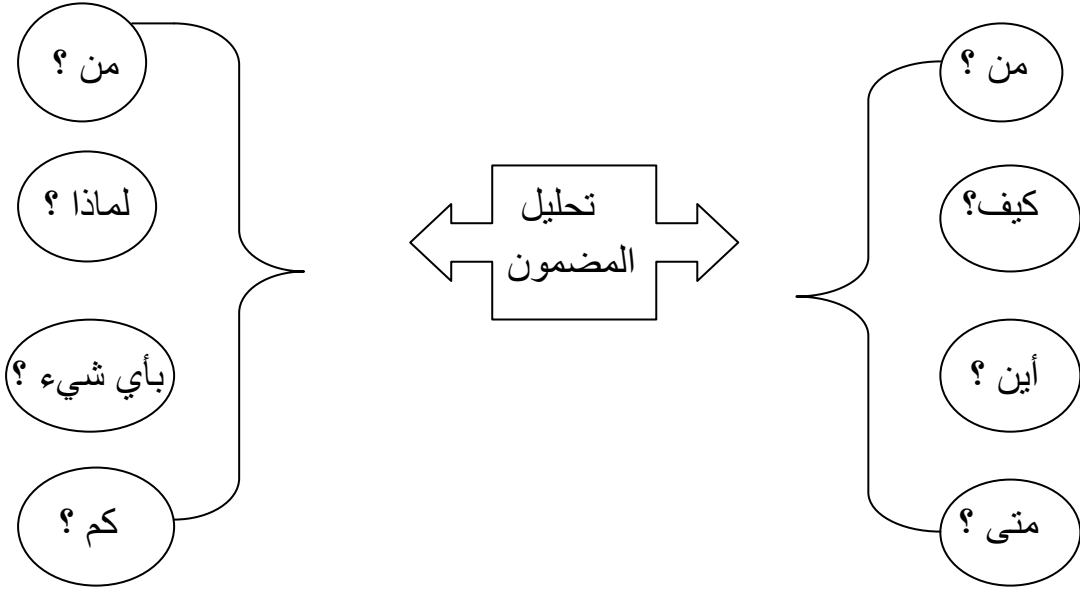
الشكل رقم (04) يوضح مراحل الضغط حسب الصيرفي محمد. (الصيرفي، محمد، 2007، ص110)

إن دراسة هذه المراحل يستلزم توفر ثلاث عناصر هي:

- ❖ الوعي المعرفي بماهية الضغط و أنواعه و القدرة على التشخيص السليم لكل مرحلة من مراحل.
- ❖ الوعي بطرق التعامل مع الضغوط الإدارية لدى متخذ القرار.
- ❖ مدى توافر الموارد، و الأفكار اللازمة للتعامل مع الضغوط و مع عناصر هذه الضغوط. (الصيرفي، محمد، 2007، ص110)

3.10 تحليل مضمون الضغط :

يستدعي تحليل مضمون الضغط الإجابة على التساؤلات التي يوضحها الشكل التالي:



الشكل رقم (05) يوضح تحليل مضمون ضغط العمل. (الصيرفي، محمد، 2007، ص 111)

و من الأساليب تحليل المضمون حسب "الصيرفي" لدينا:

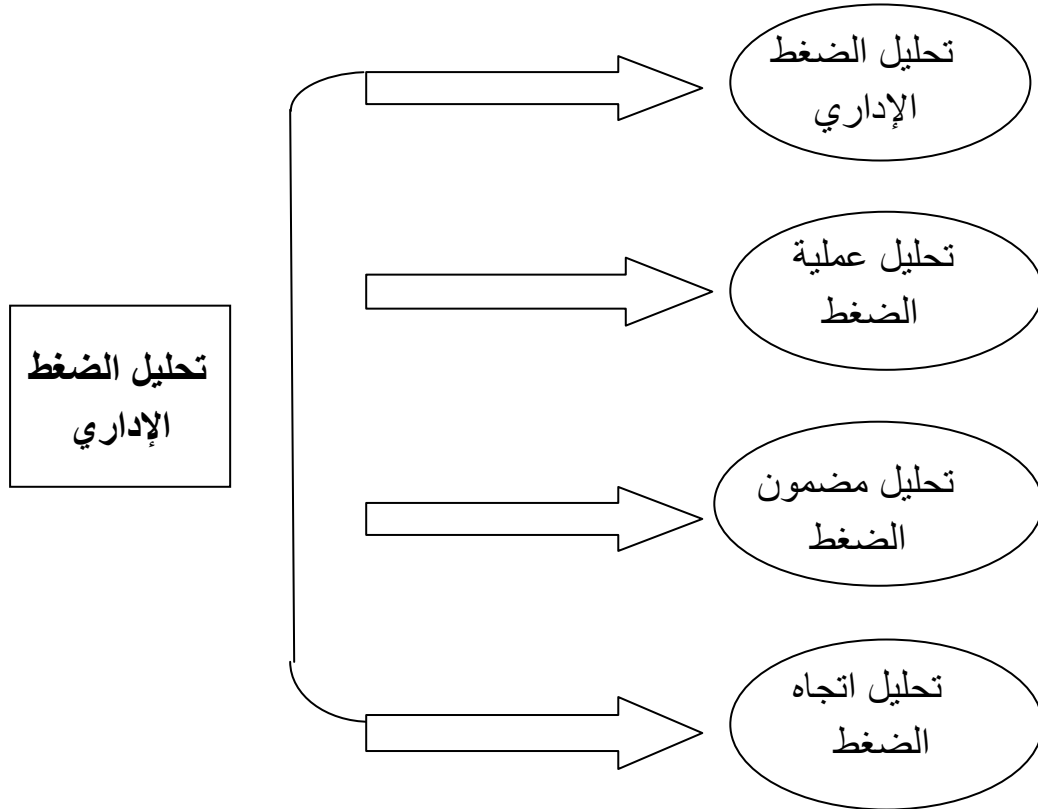
- ✓ من القائم بالضغط؟: و ذلك بقصد التعرف على مدى قوته، و الهدف الذي يسعى إليه.
- ✓ كيف نشأ و تكون الضغط؟: و ذلك بقصد التعرف على الأساليب، و العوامل المساعدة التي أدت إلى حدوث الضغط.
- ✓ أين نشأ الضغط؟: و ذلك بقصد التعرف على موقع ذلك الضغط داخل الهيكل التنظيمي.
- ✓ متى نشأ الضغط؟: و ذلك بقصد كشف العلاقة بين الضغط و الزمن، و من ثم التعرف على كينونة الأحداث، و الدوافع التي أوجبت نشوء الضغط، و من ثم معرفة أسبابه الجوهرية.
- ✓ ماذا يشكل هذا الضغط على المشروع؟: و ذلك بقصد التعرف على آثار هذا الضغط، على متخذ القرار.
- ✓ لماذا نشأ الضغط؟: و ذلك بهدف التفرقة بين الأسباب الظاهرة الخادعة، و الأسباب الحقيقية الكامنة.
- ✓ بأي شيء تضغط القوى الضاغطة على متخذ القرار؟: و بهدف التعرف على الأدوات التي تستخدمها القوى الضاغطة، للضغط على متخذ القرار.
- ✓ كم يبلغ حجم و عدد و مدى الضغط، و القوة الضاغطة على متخذ القرار؟: و ذلك بهدف رصد حجم القوى الضاغطة، التي ولدت هذا الضغط. (الصيرفي، محمد، 2007،

ص 113)

4.10 تحليل اتجاه الضغط :

نقصد بتحليل اتجاه الضغط و رصد حركة الضغط، و إتجاه هذه الحركة، حيث لوحظ أن هناك ثماني اتجاهات رئيسية يأخذها الضغط، و هي :

- ❖ إتجاهات نحو التزايد و التراكم.
- ❖ إتجاهات نحو التناقص و الانكماش و التلاشي.
- ❖ إتجاهات نحو التمحور حول محور معين.
- ❖ إتجاهات نحو التغير و التحول و التعديل.
- ❖ إتجاهات نحو التجميع و التكتل و الاستقطاب.
- ❖ اتجاهات نحو الانقسام و التشرذم.
- ❖ إتجاهات نحو الرفض و الانسلاخ و الصراع
- ❖ إتجاهات نحو التعايش و التوافق. (الصيرفي، محمد، 2007، ص114)



الشكل رقم (06) يبين مراحل عملية تحليل الضغوط المهنية. (الصيرفي، محمد، 2001، ص108)

11. إدارة الضغوط :

(1.11) ممارسة الرياضة بشكل منتظم (réguler exercice) :

تعتبر من الوسائل الفعالة لتقليل الضغوط، و لكي تكون الممارسة فعالة، يجب أن تدور حول الرياضات الخفيفة، التي لا تتطلب عملا مكثفا من الرنتين و القلب. (عسكر، علي، 2005،ص98)

2.11 الفكاهة (humor) :

حيث تشير بعض الدراسات و الأبحاث، إلى أن الضحك يساعد على تجنب و تخفيف الضغوط التي يواجهها الناس، كما تشير إلى أن بعض الممثلين الهزليين المشهورين ينتمون إلى عائلات كانت تواجه حالات قلق، و ضغوط متزامنة. (حريم، حسين، 1997، ص393)

3.11 الخبرة السابقة للفرد:

فالفرد في تعامله مع الضغوط، يكتسب خبرة في تعامله مع الأخطار، و التوترات الناجمة عن الأحداث المرتبطة بالضغوط، و بالتالي يستطيع أن يتعامل جيدا مع الضغوط المستقبلية. (محمد عبد الباقي، صلاح الدين، دت، ص304)

12. خلاصة الفصل:

أخيرا فإن الضغوط المهنية بمؤثراتها و مسبباتها، و انعكاساتها على الفرد، هي سبب مباشر لعدم حبه و رضاه و ضعف ادائه في عمله، و من جهة أخرى يوجد انعكاس مهم و خطير على صحته النفسية كالاحترق النفسي و الاحباط و الملل و ضعف تقديره لذاته، على صحته الجسدية، أي ما تسببه من امراض ببيكوسوماتية ذات منشأ نفسي، كالقلق بانواعه و ضغط الدم، السكري الخ، و بالرغم من الجانب الايجابي لهذه الضغوط إلا انها مضرّة اكثر على العنصر البشري، و لذلك وجب ممارسة الرياضة بانتظام، لأنها تساعد في التقليل و التخلص من الضغط و مسبباته، و الفكاهة، و ترك العمل في مجاله، أي في المؤسسة.

الفصل الرابع :

التعريف بمكان الدراسة و الاجراءات المنهجية للدراسة الاستطلاعية

التعريف بمكان الدراسة

تعريف الدراسة الاستطلاعية

أهداف الدراسة الاستطلاعية

عينة الدراسة الإستطلاعية

وصف أداة الدراسة

دراسة ثبات و صدق الإختبار

1. تمهيد :

بعدما تطرقنا بإسهاب في الجانب النظري إلى تحديد إشكالية الدراسة و ما يتعلق بها من متغيرات (تقدير الذات و الضغط المهني)، خصصنا جزءا من الدراسة للجانب التطبيقي

و سيتم في هذا الفصل التطرق إلى التعريف بمكان الدراسة و الذي كان بمؤسسة هيبروك للنقل البحري و الاجراءات المنهجية للدراسة الاستطلاعية.

2. أسباب اختياري لمؤسسة "HYPROC":

لأنها مؤسسة وطنية اقتصادية عملاقة و لها ثقل و تأثير في الاقتصاد الوطني و لأنها تمثل عصب الاقتصاد في الجزائر، و لأن نشاط المؤسسة له طابع العالمية من خلال المواد التي تسوقها في جميع أرجاء المعمورة و تأثير تلك المواد على سير الاقتصاد العالمي و الحياة البشرية.

3. تعريف بمؤسسة "HYPROC":

نشأت الشركة الوطنية للنقل البحري للمواد الهيدروكربونية و المواد الكيماائية سنة 1982 عقب المرسوم التنفيذي رقم 82-282 المؤرخ في 14 أوت 1982 بعدما كانت تابعة للمؤسسة الوطنية للنقل البحري "CNAN" و كانت تسمى بداية من تاريخ نشأتها من 1982 بـ "SNTM- هيدروكربيل"، و لها أسطول بحري مكون من 16 ناقلة لنقل النفط و الغاز و الزفت و غاز البوتان و اقتنت مؤسسة "HYPROC" خبراتها و أساليبها للنقل البحري للمحروقات من المؤسسة الوطنية للنقل البحري "CNAN".

و مؤسسة HYPROC هي فرع تابع لمجموعة سوناطراك و تحتل المرتبة 12 عالميا في مجال نقل الغاز الطبيعي المميع، و يقدر رأس مال المؤسسة بـ 12 مليار دينار و هي مملوكة بالكامل من قبل مؤسسة تثمين المواد الهيدروكربونية "S.V.H" و تتصرف فيها بالنيابة عن مجمع سوناطراك.

4. التطور التاريخي لمؤسسة "HYPROC":

هي مؤسسة اقتصادية عمومية وطنية للنقل البحري للمحروقات و المواد الكيماوية تأسست بموجب المرسوم 282/82 يوم 14 أوت 1982 بأرزيو، و في ديسمبر 1995 أصبحت المؤسسة ذات أسهم "SPA" أي استقلال ذاتي على مستوى المخطط القانوني و صيغة شركة ذات أسهم برأس مال قدر بـ 22 مليار دينار، و في أكتوبر 1997 أصبحت المؤسسة تابعة لـ 100.1. لمجموعة سوناطراك، تحت إشراف مجلس إدارة الاستثمار و المشاركة، و في ديسمبر 2001 انضمت المؤسسة إلى شركة تثمين المواد الهيدروكربونية التابعة لمجمع سوناطراك.

و في سنة 2003 تم تغيير التسمية من المؤسسة الوطنية للنقل البحري للمحروقات لتصبح هيبروك للنقل البحري "HYPROC SHIPING COMPANY".

5. المقر الاجتماعي لمؤسسة "HYPROC":

كان المقر الاجتماعي للمؤسسة في السابق بأرزيو و منذ 2 مارس 2005 حول الى منطقة المقرات بايسطو بالصديقية بولاية وهران، ثاني أكبر المدن الاقتصادية و الصناعية بالجزائر، و لا تزال بعض الوحدات موجودة في أرزيو لتكون قريبة من الأسطول البحري و تلبية حاجيات الطاقم البحري الذي يمثلته 513 ضابط بحري و 687 عامل بحار.

Zhun USTO - BP 7200 Es-Seddikia - Oran 31025 – ALGERIE

Tél : 213 41 42.62.62 / 42.63. 63/Fax : 213 41 42.32.75

Telex : 21824 / 21826 / 21827 / 21828

Email : hyproc@hyproc.dz

6. معلومات عامة عن المؤسسة "HYPROC":

Divisions Opérationnelles :

BP 60 Zone Industrielle Arzew - Oran 31200 – ALGERIE

Tél : 213 41 79.38.55/ Fax : 213 41 79.34.45

Telex : 12933 / 12935 / 12938 / 12944

Centre de Perfectionnement :

Zhun USTO - BP 7200 Es-Seddikia - Oran 31025 CAP Mostaganem
– ALGERIE

Tél : 213 45 30.77.77 / Fax : 213 45 30.79.20

7. نشاط المؤسسة "HYPROC":

- ❖ النقل البحري للنفط و الغاز و الزفت و بعض المواد الكيماوية.
- ❖ الغاز المميع أكبر صادرات المؤسسة، حيث أن 35٪ من الغاز المميع تنقله المؤسسة على متن أسطولها البحري و يتم نقله في حالة سائلة و يتم تفريره بنفس الحالة، أي أن لمؤسسة "HYPROC" وظيفة ضمان نقل المواد البترولية.
- ❖ التسويق و نقل البضائع و استئجار السفن و القيام بأعمال الصيانة للسفن.
- ❖ التأمين و الإستيداع و الوساطة البحرية و البحث عن أسواق خارجية جديدة.

- ❖ إدارة و تسيير السفن بما أنها تملك أسطول بحري يمثل 48٪ من مجموع الأسطول البحري الجزائري.
- ❖ تضمن المؤسسة الملاحة الساحلية للجزائر عبر السفن التابعة لها.

البلدان التي تتعامل معها كثيرا مؤسسة "HYPROC":

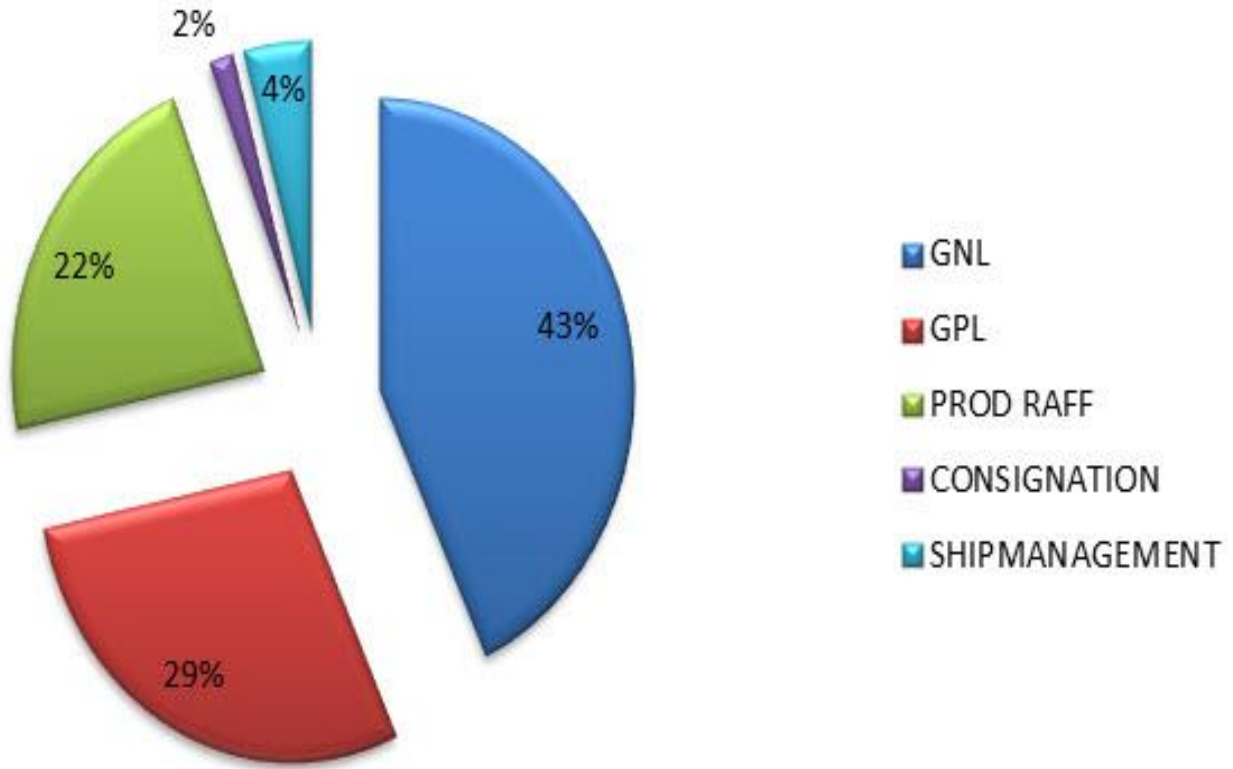
تركيا، اليونان، البرتغال، اليابان، كوريا الجنوبية، الصين، الهند، التشيلي، فرنسا، اسبانيا و بلجيكا.



جدول يمثل رقم أعمال المؤسسة من سنة 2012/2009

en Millions de dinars (DA)	2009	2010	2011	2012
Chiffre d'Affaires	11 959,8	12 451	13 218,6	14 226,9
Transport Maritime	11 696,4	12 211,2	13 009,4	14 000,5
Hydrocarbures	11 696,4	12 211,2	13 009,4	14 000,5
Hors Hydrocarbures	—	—	—	—
Activités annexes Consignation	263,4	239,5	209,2	226,4
Résultat d'exploitation	1 599,0	3 091,2	2 184,3	853,9

❖ الدائرة النسبية لتقييم رقم الأعمال



8. الإمكانيات البشرية:

حسب إدارة الموارد البشرية فإن :

L'activité de transport maritime et de ship-management de Hyproc SC est assurée par un potentiel humain qualifié de 1885 employés, répartis comme suit :

- ❖ Effectif navigant : 1200 dont 513 officiers
- ❖ Effectif sédentaire : 685 dont 255 cadres et 115 cadres supérieurs.

Emploi féminin :

193 femmes sont employées par la Compagnie dont 7 officiers navigants, 76 cadres et 12 cadres supérieurs

الطاقم البحري في السفن يكون متكامل من ربان السفينة إلى أبسط عامل.

9. الإمكانيات المادية :

لمؤسسة "HYPROC" أسطول بحري مكون من 16 ناقلة ذات ملكية أو تعمل في إطار الشراكة الكاملة :

Rhourd El Adra, Rhourd El Hamra, Rhourd El Farès, Berga II, Barouda et Brides.

- 8 navires transporteurs de GNL chargeant des terminaux d'Arzew et de Skikda à destination des clients de Sonatrach.
- 6 navires transporteurs de GPL assurant des livraisons aussi bien en cabotage national qu'en trafic international.
- 2 navires bitumiers pour le transport du bitume.

- ❖ 8 ناقلات لنقل الغاز الطبيعي المميع على مستوى ميناء أرزيو و ميناء سكيكدة و ميناء بجاية لجميع عملاء مجمع سوناطراك في جميع أنحاء العالم.
- ❖ 6 سفن لنقل البترول، البروبان، البوتان و الاثلين و هذا لضمان صلة جيد بين الموانئ الجزائرية و الموانئ الأجنبية.
- ❖ 2 سفينتين لنقل الزفت المخصص لتغطية التجارية و الدولية.

و المؤسسة ليس لها منافس على المستوى الوطني و بعض البواخر تبحر حتى إلى تركيا و ألمانيا و البعض الآخر تبحر على المدى البعيد أي لها خاصية الإبحار في أعالي البحار.





Le logo d'entreprise c'est :

10. التنظيم العام لمؤسسة "HYPROC":

- ❖ المديرية العامة و يرأسها الرئيس المدير العام.
- ❖ مديرية الموارد البشرية.
- ❖ مديرية المالية و المحاسبة.
- ❖ المديرية التجارية.
- ❖ المديرية القانونية.
- ❖ مركز الإعلام و الإتصال.
- ❖ المفتشية العامة للتشخيص و التنقيب.
- ❖ مركز التطوير و إدارة المشاريع.
- ❖ مديرية الجودة و الأمن الصناعي.
- ❖ مديرية العمليات البحرية.
- ❖ قسم إدارة و مراقبة السفن.
- ❖ المركز اللوجستيكي للبحرية
- ❖ المركز الرئيسي للمؤسسة.
- ❖ الأمن الداخلي للمؤسسة.

11. وكالات مؤسسة "HYPROC":

- ❖ وكالة أرزيو.
- ❖ وكالة بطيوة.
- ❖ وكالة الجزائر العاصمة.
- ❖ وكالة سكيكدة.
- ❖ وكالة بجاية.

12. تعريف الدراسة الاستطلاعية:

تعد الدراسات الاستطلاعية من أهم الخطوات التي ينبغي للباحث أن يتبعها أثناء إجراء الدراسة الميدانية فهي تهدف إلى جعل الطالب بعيدا عن الوقوع في الأخطاء في الدراسة الأساسية.

13. أهداف الدراسة الاستطلاعية :

- ❖ التأكد من صلاحية الأداة و أنها تقيس فعلا ما وضعت لقياسه.
- ❖ معرفة الخصائص السيكومترية للأداة المصممة من صدق وثبات.
- ❖ محاولة تدارك الأخطاء و إجراء التعديلات اللازمة على الأداة قبل الشروع في تطبيقها في الدراسة الأساسية.
- ❖ مدى ملائمة الأداة من حيث الزمن والعبارات للعينة محل الدراسة.

14. عينة الدراسة الاستطلاعية :

يتكون مجتمع هذه الدراسة من عمال و عاملات مؤسسة هيبروك للنقل البحري بوهران، و قد توزعت عين الدراسة الاستطلاعية على عامل و عاملة و كانت النتائج على الشكل التالي :

جدول رقم (01) يبين توزيع عينة الدراسة الاستطلاعية وفق متغير الجنس.

النسبة المئوية	التكرارات	الجنس
68.97 %	20	ذكور
31.03 %	9	إناث
100 %	29	المجموع

يتضح لنا من خلال الجدول رقم (01) أن النسبة المئوية للذكور قدرت بـ 68.97 % و كانت أكبر مقارنة بالإناث و التي قدرت بـ 31.03 %

جدول رقم (02) يبين توزيع عينة الدراسة الاستطلاعية وفق متغير السن.

النسبة المئوية	التكرارات	السن
37.93 %	11	أقل من 30 سنة

من 30 الى 40 سنة	15	51.72 %
أكثر من 40 سنة	03	10.35 %
المجموع	29	100 %

يتضح من خلال الجدول رقم (02) أن العمال الذين تفوق أعمارهم 30 سنة و التي قدرت نسبتها بـ 51.72 % ، كانت أكبر مقارنة بالعمال الذين لم يتجاوزوا 30 سنة، و العمال الذين لديهم أكبر من 40 سنة و التي قدرت نسبتها بـ 37.93 % و 10.35 % على الترتيب.

جدول رقم (03) يبين توزيع عينة الدراسة الاستطلاعية وفق متغير المستوى التعليمي.

النسبة المئوية	التكرارات	المستوى التعليمي
28.58 %	08	تكوين مهني
41.37 %	12	ليسانس
31 %	09	ما بعد التدرج
100 %	29	المجموع

يتضح من خلال الجدول رقم (03) أن الحاصلين على شهادة الليسانس و التي قدرت نسبتها بـ 41.37 % ، كانت أكبر مقارنة بالحاصلين على شهادات التكوين المهني و ما بعد التدرج، و التي قدرت نسبتها بـ 28.58 % و 31 % على الترتيب.

جدول رقم (04) يبين توزيع عينة الدراسة الاستطلاعية وفق متغير الاقدمية.

النسبة المئوية	التكرارات	الاقدمية
31.03 %	09	05 سنوات و أقل
44.83 %	13	من 05 الى 10 سنوات
24.14 %	07	10 سنوات و اكثر
100 %	29	المجموع

يتضح من خلال الجدول رقم (04) أن توزيع العينة وفق متغير الأقدمية بالنسبة للعمال ذوي الأقدمية من 05 سنوات إلى 10 سنوات و التي قدرت بـ 44.83 % ، كانت أكبر مقارنة بزملائهم ذوي الأقدمية الأقل من 05 سنوات التي قدرت بـ 31.03 % ، و كذلك أكبر من الذين لديهم 10 سنوات و أكثر و التي قدرت بـ 24.14 %.

جدول رقم (05) يبين توزيع عينة الدراسة الاستطلاعية وفق متغير المنصب.

المنصب أو الرتبة	التكرارات	النسبة المئوية
منفذ	06	20.69 %
متحكم	06	20.69 %
اطار	15	51.72 %
اطار سامي	02	6.90 %
المجموع	29	100 %

يتضح من خلال الجدول رقم (05) أن توزيع العينة وفق متغير الرتبة أو المنصب بالنسبة للعمال الذين يشغلون رتب إطارات، قد قدرت بـ 51.72 % ، و كانت أكبر مقارنة بزملائهم ذوي رتب الإطارات السامية و التي قدرت بـ 6.90 %، و رتب متحكمين و التي قدرت بـ 20.69 % ، و رتب منفدين و التي قدرت بـ 20.69 %.

جدول رقم (06) يبين توزيع عينة الدراسة الإستطلاعية وفق متغير الوظيفة

البنية الإدارية	التكرارات	النسبة المئوية
إدارية	23	79.31 %
تقنية	06	20.69 %
المجموع	29	100 %

يتضح من خلال الجدول رقم (06) أن توزيع العينة وفق متغير الوظيفة بالنسبة للعمال الذين يشغلون في مناصب إدارية، قد قدرت بـ 79.31 % ، و كانت أكبر مقارنة بزملائهم الذين يشغلون مناصب تقنية و التي قدرت بـ 20.69 %.

15. وصف أدوات الدراسة :

(1) الأداة الأولى : (اختبار تقدير الذات لكوبر سميث)

(1.1) بناء الإختبار:

تستمد فقرات إختبار تقدير الذات لكوبر سميث "Cooper smith" جذورها من إختبار روجرز و دايموند "Rogers" et "Dymond" (1954)، و بعد تنظيم و إلغاء الفقرات المبهمة و المتكررة، تم الإحتفاظ بـ 50 فقرة تقيس أربعة ميادين هي : الإجتماعي، الأسري، المدرسي و الشخصي.

و طبق الإختبار في المرحلة الأولى على 87 تلميذا (ذكور و إناث)، أين سجل عدم وجود فروق بين الجنسين، أما في المرحلة الثانية فطبق الإختبار في صورته النهائية على 1748 تلميذا، حيث تم تأكيد غياب الفروق بين الذكور و الإناث، و ظهور اتجاه للحصول على درجات تقدير ذات مرتفعة، حيث كان متوسط العينة 35 بانحراف معياري يقدر بـ 6.9، و لهذا السبب تم اضافة بعد اخر يضم 8 فقرات تقيس الكذب (mensonge) و تميز بوضوح الاتجاه الموجب و السالب، مما يسمح من التأكد من صدق الاستجابات لدى أفراد العينة، و يعتبر هذا البعد كمؤشر للاتجاهات الدفاعية أثناء الاجابة على فقرات الإختبار.

و أخذ الإختبار شكلين، شكل مدرسي خاص بالمتدرسين في مختلف المستويات، و شكل مهني خاص بالأفراد الذين يشتغلون.

(1.2) الإختبار و أبعاده :

تم بناء إختبار تقدير الذات لكي يقيس الاتجاهات التقييمية لدى الفرد اتجاه نفسه في الميدان الإجتماعي ، الأسري، المدرسي و الشخصي أو المهني، إضافة إلى بعد الكذب الذي تم إضافته.

و يشير (كوبر سميث) أن تقدير الذات هو تعبير عن إيمان الفرد بقدراته للنجاح و بقيمته الإجتماعية و الشخصية التي تترجم يتبني اتجاهات للتعامل مع مواقف الحياة (الإجتماعية ، الأسرية و المهنية). (كوبر سميث، 1984، ص10)، عن (فراحي فيصل، 2009، ص94).

يتكون هذا الإختبار إذن من 58 فقرة تصف مشاعر و آراء و ردود الفعل الفردية و من خلال إجابة الفرد على الفقرات بوضع اشارة على "تنطبق" أو "لا تنطبق".

يضم شكلا الاختبار (المدرسي و المهني) نفس الابعاد، عدى بُعد تقدير الذات المدرسي الذي يصبح تقدير الذات المهني في الشكل المهني لاختبار تقدير الذات، و تمثل

هذه الابعاد في :

- ❖ تقدير الذات العام.
- ❖ تقدير الذات الإجتماعي.
- ❖ تقدير الذات الأسري.
- ❖ تقدير الذات المدرسي/ المهني.
- ❖ بعد الكذب.

جدول رقم (07) يوضح توزيع فقرات إختبار تقدير الذات على الأبعاد الأربعة إضافة الى بعد الكذب.

الأبعاد	الفقرات
تقدير الذات العام	1، 3، 4، 7، 19، 18، 15، 13، 12، 10، 24، 25، 30، 31، 34، 35، 38، 39، 43، 47، 48، 51، 55، 56، 57.
تقدير الذات الإجتماعي	5، 8، 21، 14، 28، 40، 49، 52.
تقدير الذات الأسري	6، 9، 11، 16، 20، 22، 29، 44.
تقدير الذات المهني	2، 17، 23، 33، 37، 42، 46، 51.
الكذب	26، 32، 36، 41، 45، 50، 53، 58.

1.3 ترجمة الإختبار :

تم ترجمة فقرات إختبار كوبر سميث على مرحلتين، فالمرحلة الاولى تم ترجمة فقرات الإختبار المعبرة عن تقدير الذات المهني من اللغة الفرنسية إلى اللغة العربية، و في المرحلة الثانية تمت الترجمة العكسية من اللغة العربية إلى اللغة الفرنسية، و تحت إشراف الأستاذ (فراحي فيصل)، و علما أن مجموعة البحث CMPE هي التي إشتراك في ترجمة فقرات إختبار كوبر سميث لتقدير الذات تحت إشراف د : شريف حلومة.

1.4) شكل الإختبار :

بعد ترجمة فقرات الإختبار، قام الباحث بتصميم شكل مشابه للنسخة الفرنسية للاحتفاظ بنفس معالم الإختبار، إضافة إلى إعداد ورقة التصحيح بالغة العربية، و هذا لغرض تسهيل عملية التصحيح و تفرغ النتائج.

1.5) تطبيق و تصحيح الإختبار :

يتم تطبيق النسخة المدرسية لإختبار كوبر سميث على الافراد الذين لم ينهوا تعليمهم، و مازالوا دراساتهم على مختلف المؤسسات التربوية، في حين تطبق النسخة المهنية على الافراد الذين يشغلون مناصب عمل، و يتفق أغلب الباحثين على تطبيق الشكل المدرسي للإختبار مهما اختلفت و تفاوتت فئات السن.

أما تصحيح الإختبار فيعتمد على ما تم إعداده من طرف الباحث، و ذلك بإعطاء درجة واحدة لكل إشارة يتم تسجيلها ضمن إطارها المعين، لتتصل على 05 مجاميع خاصة بالبعد العام و البعد الإجتماعي و البعد الأسري و البعد المهني/ المدرسي و يعد الكذب، و يتم الحصول على الدرجة الكلية للإختبار بجمع مجموع الابعاد، عدى بعد الكذب، و تكون الدرجة القصوى في البعد العام 26، في حين تكون الأبعاد الثلاثة الاخرى 08، و بالتالي تمثل الدرجة 50 الدرجة القصوى للإختبار. (فراحي فيصل، 2009، ص96)

16. دراسة صدق و ثبات الإختبار :

لقد تم استخدام طرق مختلفة للتأكد من صدق و ثبات كل من إختبار تقدير الذات لكوبر سميث و إختبار الضغوط المهنية لسبيلجر.

1) حساب ثبات الأداة الأولى :

للتأكد من ثبات أداتي البحث و هما إختبار تقدير الذات لكوبر سميث و إختبار الضغط المهني (JSS) لسبيلجر، يتم استعمال طريقة ألفا كرومباخ (1951).

1.1) الثبات بطريقة ألفا كرومباخ (α) :

تم تطبيق معادلة ألفا كرومباخ (α) لحساب ثبات فقرات إختبار تقدير الذات المهني، أو بعد تقدير الذات المهني على العينة الإستطلاعية المكونه من 29 عامل و تم التوصل الى النتائج التالية :

جدول رقم (08) يوضح معامل الثبات ألفا كرومباخ لاختبار بعد تقدير الذات المهني.

إختبار بعد تقدير الذات المهني	معامل ثبات ألفا كرومباخ
08 فقرات	0,50

يبين الجدول رقم (08) معامل ارتباط ألفا كرومباخ (α) بالنسبة لاختبار بعد تقدير الذات المهني، و المتكون من 08 فقرات، حيث بلغت قيمته 0,50.

صدق الاتساق الداخلي :

جدول رقم (18) يبين صدق الاتساق الداخلي لاختبار تقدير الذات.

الفقرة 1	0,39
الفقرة 2	0,57
الفقرة 3	0,66
الفقرة 4	0,35
الفقرة 5	0,23
الفقرة 6	0,54
الفقرة 7	0,63
الفقرة 8	0,44

دالة عند مستوى الدلالة 0,05

دالة عند مستوى الدلالة 0,01

جميع النتائج كانت دالة، ما عدا الفقرة الخامسة، و لكن احتفظنا به، لان ليس بالامكان إلغاء فقرة.

(1) مقياس الضغط المهني (JSS) "job stress survey" :

مقياس الضغط المهني (JSS) "السبيلبرجر" (Spielberger) يقيس جانبيين من الوضعيات المهنية التي من المحتمل أن تكون مصدرا للضغط، و يوفر مقياس الضغط المهني (JSS) معلومات قيمة عن مصادر الضغط المهني، التي يمكن أن تكون لها آثار سلبية على صحة و مردودية العمال و العوامل في مختلف البيئات، و إن مقياس (JSS) يتكون من 29 فقرة و تتوزع كالاتي:

- ❖ 14 عبارة تقيس بعد عوائق العمل (Contraintes De Travail).
- ❖ 15 عبارة تقيس بعد فقدان الدعم التنظيمي (Manque De Soutien) (Organisationnel)

و للتوضيح أكثر، سيتم إدراج الفقرات الخاصة بكل بعد، و إن الفقرات التي تحدد بعد عوائق العمل (contraintesde travail) هي : (1، 3، 6، 8، 10، 15، 19، 21، 22، 23، 24، 25، 26، 27)

و الفقرات التي تحدد بعد فقدان الدعم التنظيمي (Manque de soutien) (Organisationnel) هي : (2، 4، 5، 7، 9، 11، 12، 13، 14، 16، 17، 18، 20، 28، 29).

ملاحظة :

تمت ترجمة مقياس الضغط المهني لـ"سبيلبرجر" (JSS) من اللغة الفرنسية إلى اللغة العربية من طرف الباحثة زريبي أحلام و الأستاذة شعبان الزهراء و الأستاذ فراحی فيصل. (زريبي أحلام، 2014، ص122)

و يكون تقييم كل عبارة في سلم تكراري ذو تسعة درجات، تتراوح ما بين الدرجات (1، 2، 3) المعبرة عن "منخفض" و الدرجات (4، 5، 6) المعبرة عن "متوسط" و الدرجات (7، 8، 9) المعبرة عن "مرتفع"، و هذه الدرجات معبرة عن مستويات الضغط.

خطوات عملية التفريغ :

التفريغ يكون عن طريق الأرقام (1، 2، 3، 4، 5، 6، 7، 8، 9) و لتسهيل عملية تصحيح و تفريغ الفقرات سنعمل بالبرنامج الإحصائي للعلوم الإجتماعية SPSS.

(2) ثبات مقياس الضغط المهني (JSS) :

ثبات ابعاد مقياس الضغط المهني (JSS):

جدول رقم (09) يوضح ثبات ابعاد مقياس الضغط المهني بمعامل ثبات ألفا كرومباخ.

الأبعاد	عدد الفقرات	معامل ثبات ألفا كرومباخ
عوائق العمل	14 فقرة	0,73 **
فقدان الدعم التنظيمي	15 فقرة	0,66 **

جدول يبين حساب الثبات بمعادلة ألفا كرومباخ لبعدي اختبار الضغط المهني، و قدرت قيمة ثبات عوائق العمل بـ 0,73، و قيمة فقدان الدعم التنظيمي بـ 0,66.

ثبات اختبار الضغط المهني (JSS) :

1.1 الثبات بطريقة ألفا كرومباخ:

جدول رقم (10) يوضح معامل الثبات ألفا كرومباخ لاختبار بعد الضغط المهني.

اختبار الضغط المهني	معامل ثبات ألفا كرومباخ
29 فقرة	0,819

بعد تطبيق معادلة ألفا كرومباخ (α) لحساب الثبات الخاص بمقياس الضغط المهني (JSS) المتكون من 29 فقرة، تم التوصل إلى أن قيمة المعادلة (α) تساوي 0,819، و هي قيمة ذات شدة مرتفعة مما يبين تناسق فقرات المقياس.

1.1 صدق الاتساق الداخلي :

جدول رقم (17) يوضح صدق الاتساق الداخلي لبعدي اختبار بعد الضغط المهني.

عوائق العمل	0,91
فقدان الدعم التنظيمي	0,90

دالة عند مستوى الدلالة 0,01

و نستخلص مما سبق أن كلا من مقياس تقدير الذات و مقياس الضغط المهني (JSS)، صادقين في قياس ما وضعا لقياسه، كما أنهما ثابتين بدرجة جيدة، و يتمتعان بقدر كبير من الاستقرار في النتائج.

الفصل الخامس: الإجراءات المنهجية لدراسة الأساسية

تمهيد

منهج الدراسة

أهداف الدراسة الأساسية

مجتمع الدراسة

مواصفات عينة الدراسة الأساسية

أدوات الدراسة الأساسية

أساليب التحليل الإحصائية

إجراءات تطبيق أداة الدراسة

1. تمهيد :

سنتناول في هذا الفصل منهج الدراسة الأساسية، أي مجتمع و عينة الدراسة، و هذا بعدما تأكدنا من صدق و ثبات أدوات الدراسة في الدراسة الأستطلاعية، حيث أن النتائج كانت مرضية، و هنا تأكدنا من أن أدوات الدراسة أصبحت جاهزة للتطبيق في الدراسة الأساسية، و الأساليب الاحصائية المستخدمة من طرف الباحث سيتم توضيح خطواتها.

2. منهج الدراسة :

استخدم الباحث المنهج الوصفي، انطلاقا من طبيعة الدراسة و البيانات المراد الحصول عليها لمعرفة طبيعة العلاقة بين تقدير الذات و الضغط المهني.

3. أهداف الدراسة الأساسية :

بعد تحقيق أهداف الدراسة الإستطلاعية و التأكد من صدق و ثبات الأدوات، انتقل الباحث في الشروع في الدراسة الإستطلاعية، و ذلك لتحقيق الهدف الرئيسي و المتمثل في جمع المعطيات و التحقق من الفرضيات.

4. مجتمع الدراسة :

يتكون مجتمع الدراسة من عمال و عاملات مؤسسة هيبروك للنقل البحري، و تم إختيار أفراد عينة الدراسة بطريقة عشوائية و من جميع المديريات، و قدر عدد أفراد مجتمع الدراسة بـ 87 عاملا و عاملة.

و بعد تفريغ أدوات البحث، أصبح عدد العينة الفعلي 82 عامل، بعد استبعاد الإستثمارات غير الصالحة للدراسة و التي كانت غير المملوءة بصيغة كاملة، و قدر عددها 05 استثمارات ملغاة.

5. مواصفات عينة الدراسة الأساسية :

و هنا سنتوضح خصائص و سمات و مواصفات عينة الدراسة الأساسية في هذه الجداول :

جدول رقم (11) يبين توزيع عينة الدراسة الأساسية وفق متغير الجنس.

الجنس	التكرارات	النسبة المئوية
-------	-----------	----------------

ذكور	48	58.54 %
إناث	34	41.46 %
المجموع	82	100 %

يتضح لنا من خلال الجدول رقم (11) أن النسبة المئوية للذكور قدرت بـ 58.54 % و كانت أكبر مقارنة بالإناث و التي قدرت بـ 41.46 % .

جدول رقم (12) يبين توزيع عينة الدراسة الأساسية وفق متغير السن.

النسبة المئوية	التكرارات	السن
30.49 %	25	أقل من 30 سنة
50 %	41	من 30 الى 40 سنة
19.51 %	16	أكثر من 40 سنة
100 %	82	المجموع

يتضح من خلال الجدول رقم (12) أن العمال الذين تفوق أعمارهم 30 سنة و التي قدرت نسبتها بـ 50 %، كانت أكبر مقارنة بالعمال الذين لم يتجاوزوا 30 سنة، و العمال الذين لديهم أكبر من 40 سنة و التي قدرت نسبتها بـ 30.49 % و 19.51 % على الترتيب.

جدول رقم (13) يبين توزيع عينة الدراسة الأساسية وفق متغير المستوى التعليمي.

النسبة المئوية	التكرارات	المستوى التعليمي
29.27 %	24	تكوين مهني
46.34 %	38	ليسانس
24.39 %	20	ما بعد التدرج
100 %	82	المجموع

يتضح من خلال الجدول رقم (13) أن الحاصلين على شهادة اليسانس و التي قدرت نسبتها بـ 46.34 % ، كانت أكبر مقارنة بالحاصلين على شهادات التكوين المهني و التي قدرت نسبتها بـ 29.27 %، و أكبر من الحاصلين على شهادات عليا و التي قدرت نسبتها بـ 24.39 % .

جدول رقم (14) يبين توزيع عينة الدراسة الأساسية وفق متغير الأقدمية.

الأقدمية	التكرارات	النسبة المئوية
05 سنوات و أقل	26	31.71 %
من 05 الى 10 سنوات	30	36.58 %
10 سنوات و اكثر	26	31.71 %
المجموع	82	100 %

يتضح من خلال الجدول رقم (14)، أن توزيع العينة وفق متغير الأقدمية بالنسبة للعمال فالذين لديهم أقدمية من 05 سنوات إلى 10 سنوات و التي قدرت بـ 36.58 %، كانت أكبر مقارنة بزملائهم ذوي الأقدمية الأقل من 05 سنوات و التي قدرت بـ 31.71 % و كذلك أكبر من العمال الذين لديهم 10 سنوات و أكثر و التي قدرت بـ 31.71 % .

جدول رقم (15) يبين توزيع عينة الدراسة الأساسية وفق متغير المنصب.

المنصب أو الرتبة	التكرارات	النسبة المئوية
منفذ	14	17.07 %
متحكم	16	19.51 %
اطار	42	51.22 %
اطار سامي	10	12.20 %
المجموع	82	100 %

يتضح من خلال الجدول رقم (15) أن توزيع العينة وفق متغير الرتبة أو المنصب بالنسبة للعمال الذين لديهم رتب إطارات، قد قدرت بـ 51.22 % ، و كانت أكبر مقارنة

بزملائهم ذوي الرتب الأخرى من اطارات سامية و التي قدرت بـ 12.20 %، و متحكمين و التي قدرت بـ 19.51 % ، و منفذين و التي قدرت بـ 17.07 %.

جدول رقم (16) يبين توزيع عينة الدراسة الأساسية وفق متغير الوظيفة

النسبة المئوية	التكرارات	البنية الإدارية
75.61 %	62	إدارية
24.39 %	20	تقنية
100 %	82	المجموع

يتضح من خلال الجدول رقم (16) أن توزيع العينة وفق متغير الوظيفة بالنسبة للعمال الذين يشغلون في مناصب إدارية، قد قدرت بـ 75.61 % ، و كانت أكبر مقارنة بزملائهم الذين يشغلون مناصب تقنية و التي قدرت بـ 24.39 %.

6. أدوات الدراسة الأساسية :

استخدم الباحث أداتين لجمع المعلومات الخاصة بالدراسة، و تتمثل الأداة الأولى في إختبار كوبر سميث "Cooper Smith" لتقدير الذات و أستنبطنا منها الفقرات الخاصة بتقدير الذات المهني، و الأداة الثانية هي إختبار الضغوط المهنية (JSS) لسبيلبرجر "Spilberger"، و الذي يضم بعدين هما : بعد عوائق العمل، و بعد فقدان الدعم الإجتماعي و قد تم التأكد من صدقهما و ثباتهما بطرق مختلفة.

7. إجراءات تطبيق أداة الدراسة :

قام الباحث بتطبيق أداتي الدراسة الأساسية، إختبار تقدير الذات و إختبار الضغط المهني في مؤسسة هيبروك للنقل البحري "Hyproc. S.C" ، و بالتحديد بتاريخ 01/05/2016 إلى غاية 05/05/2016، و بعد ذلك تم تصحيح و تفرغ البيانات و معالجتها إحصائيا بواسطة برنامج SPSS، و الإصدار رقم 22، و تم بعد ذلك عرض و تفسير النتائج.

8. أساليب التحليل الإحصائية:

تم إخضاع البيانات للتحليل من خلال بعض الأساليب الإحصائية التي يوفرها برامج الإحصائية للعلوم الاجتماعية (SPSS) و هي مناسبة للفرضيات المقترحة و هي:

- ❖ المتوسطات الحسابية و الانحرافات المعيارية.
- ❖ التكرارات و النسب المئوية لوصف أفراد الدراسة و تحديد نسب الإجابات.
- ❖ اختبار .T .Test.
- ❖ معامل الارتباط برسون لتحديد العلاقة بين تقدير الذات و الضغط المهني.
- ❖ تحليل التباين أحادي البسيط .
- ❖ معادلة ألفا كرومباخ لحساب ثبات الأدوات .
- ❖ صدق الاتساق الداخلي للأداتين.

الفصل السادس: عرض و مناقشة نتائج الفرضيات

تمهيد :

في هذا الفصل سيتناول الباحث عرض نتائج الدراسة الميدانية المتحصل عليها (استجابات أفراد العينة و معالجتها إحصائياً) و تحليلها و تفسيرها و بعد ذلك التعليق و المناقشة و التحقق من فرضيات الدراسة، و هذا بقبول أو رفض فرضيات الدراسة.

عرض النتائج :

الجدول رقم (19) يبين توزيع درجات الدراسة الأساسية.

الضغظ المهني	تقدير الذات	مقاييس النزعة المركزية و التشتت للمتغيرين
82	82	العينة
82,91	7,12	المتوسط الحسابي
80	8	المدى
83,50	7,00	الوسيط
11,548	1,159	الانحراف المعياري

من خلال الجدول (19) يتبين أن التوزيع في المتغيرين يقترب من الاعتدال، مما يسمح لنا باستعمال أساليب الإحصاء البرامتري.

1. عرض نتائج الفرضيات :

(1) عرض نتائج الفرضية الأولى :

❖ المستويات المرتفعة من تقدير الذات تساهم في الخفض من حدة الضغظ المهني لدى العمال.

لتحليل هذه الفرضية الرئيسية، و جب دراستها بالفرضية الجزئية الأولى :

❖ وجود علاقة ارتباطية بين تقدير الذات و أبعاد الضغظ المهني (عوائق العمل، فقدان الدعم التنظيمي).

لتحليل هذه الفرضية الفرعية سيتم العمل بحساب معامل الارتباط لبرافي برسون (Bravi-Person)، بين اختبار تقدير الذات المهني و اختبار الضغظ المهني و أبعاده.

كما أننا سنعمل بمعامل الارتباط بيرسون، لأن الأمر يتعلق بعلاقة بين متغيرين "تقدير الذات" و "الضغط المهني"، كما أنني هنا أتعامل مع بيانات متصلة لكلا المتغيرين (درجات خام) كما أن التوزيع معتدل.

الجدول رقم (20) يوضح نتائج فرضية الارتباط بين تقدير الذات و الضغط المهني.

المتغيرات	ر	درجة الحرية	مستوى الدلالة
تقدير الذات الضغط المهني	-0,125	80	غير دال

من خلال النتائج التي يوضحها الجدول رقم (20) نرى عدم وجود دلالة، و بالتالي عدم وجود علاقة ارتباطية بين تقدير الذات المرتفع و أبعاد الضغط المهني، و عليه نرفض فرض البحث، و نقبل الفرض الصفري الذي ينص على أن المستويات المرتفعة من تقدير الذات لا تساهم في الخفض من حدة الضغط المهني، و عدم وجود ارتباط بين تقدير الذات المرتفع و أبعاد الضغط المهني.

2.1 تفسير نتائج الفرضية :

بعد معالجة قيمتي المتغيرين تقدير الذات و الضغط المهني في المعالجة الاحصائية بمعامل الارتباط بيرسون، اتضح أن قيمة تقدير الذات هي -0,125 و هي غير دالة و هذا يعني أن المستويات المرتفعة من تقدير الذات لا تساهم في الخفض من حدة الضغط المهني لدى عمال مؤسسة هيبروك، و نرفض الفرضية الفرعية، و أنه لا يوجد ارتباط بين تقدير الذات المهني و الضغط المهني و أبعاده (عوائق العمل و فقدان الدعم التنظيمي) عند عمال مؤسسة هيبروك.

مع العلم أن هناك علاقة ارتباطية بين بعدي الضغط المهني و اختباراه، حيث يوجد ارتباط بين بعد عوائق العمل و اختباره الكلي، كانت النتيجة دالة و قدرت ب 0,70 عند مستوى الدلالة 0,01 ، و يوجد ارتباط بين بعد فقدان الدعم التنظيمي مع اختباره الكلي، و كانت النتيجة دالة و قد قدرت ب 0,59، عند مستوى الدلالة 0,01.

و بعد تحليل نتائج الضغط المهني لأفراد العينة المكونة من 82 عامل بالدرجة المعيارية، و تحديد مستوى الضغط المرتفع و المنخفض، اتضح أن 42 فرد من مجموع العينة الاجمالي يعانون من ضغوط مهنية منخفضة.

كما هو معروف و متعارف عليه ان من أهم مسببات الضغوط المهنية هي العوامل المهنية التنظيمية، كصراع الدور و التعارض في المهام و التداخل في المسؤوليات، و حتى ضعف العلاقة و غياب الدعم من الزملاء و الرؤساء، و حتى المسؤولية أو تبوء مناصب قيادية، هي من مسببات الضغوط، و من هذا المنطلق لدينا هذا التفسير لأسباب انخفاض معدلات الضغط المهني لعمال مؤسسة هيبروك، و أول عوامل هي التسيير الإداري لمؤسسة هيبروك لمواردها البشرية، حيث أن و قبل بداية مزاوله العامل لعمله، يكون هناك تحليل للمنصب لتحديد ملحق المنصب (profil de poste) و تحديد أهدافه الرئيسية و الثانوية، و تحديد النشاط و المهمة، و تحديد مؤهلات و قدرات شاغل الوظيفة، و بعد استلامه لمهامه، يتعرف على بطاقة المنصب الخاصة به و يمضي على نسخة تعهد باحترامه القانون الداخلي، أي أن مؤسسة هيبروك و من وراء هذا الاجراء تهدف الى القضاء على غموض الدور أو تعارض في المهام و المسؤوليات، لضمان السير الجيد للعمل، كما أن عملية التكوين دورية طوال السنة و اجبارية، و عملية التقييم و التنقيب في الموارد البشرية كل 06 أشهر، و هذا لضمان النوعية و مرافقة و تنمية القدرات و الكفاءات و كذلك المحافظة على علاقات شخصية مهنية بين موظفيها.

و في دراسة أجراها "كان" و زملائه "Kahn et all"، و دراسة "ماتيسون" (Matteson، 1980)، أن التعارض في المسؤوليات و غموض الدور، يولدان القلق و التوتر و الاكتئاب، و هي عوامل مباشرة للضغط النفسي و المهني، و هذا ما تجاوزه مؤسسة هيبروك، بدراسة للمنصب و تصميم بطاقة للمنصب، و هذا ما جعل العمل في نفس المصلحة متكامل، لا متداخل و متعارض، كما أن المشاركة في اتخاذ القرار في مؤسسة هيبروك في جهاز المديرية العامة، مبني على التشاور مع مدراء المديرية الفرعية، و بالنسبة للقرارات على مستوى المديرية الفرعية، فإنها تبنى على مشاركة الاطارات، و في غالب الأحيان المتحكمين، و يستثنى المنفذين.

إن أهم بعدين في هذه الدراسة هما فقدان المساندة أو الدعم التنظيمي و عوائق العمل، و تجلى في اختبار الضغط المهني في عدة فقرات منها، (اشراف مناسب، مساندة ملائمة من الرئيس المباشر، و الصراعات مع المسؤول، و عدم الاعتراف بالعمل المنجز، و عدم الرضا عن المنظمة، التعرض للشتم). و كانت معظم اجابات عينة الدراسة، تؤكد أن هناك مساندة ملائمة من طرف الرئيس المباشر و الزملاء و حتى أن الاشراف مناسب، و كانت كذلك اجاباتهم منخفضة جدا فيما يتعلق بعدم الرضا عن المنظمة أو التعرض للشتم، و هذا ما يؤكد أن هناك فعلا أسباب انخفاض الضغوط المهنية في مؤسسة هيبروك.

من جهة اخرى فان العلاقات الانسانية مهمة جدا في الخفض من مستويات الضغط المهني، و هذا ما أكدته تجارب "التون مايو" "ilton mayo"، كما وجد "كابلان" "caplan1978" في دراسته أن الدعم الاجتماعي الذي يحصل عليه العامل من زملائه يؤثر إيجابا في تخفيض الشعور بالإجهاد، إذ يقلل من ارتفاع ضغط الدم، أو من عدد السجائر التي يتم تدخينها يوميا، و من ناحية عوائق العمل، كالضجيج و التجهيزات المادية و الأجر، فمن هذا المنطلق فلا يوجد أي ضجيج في المؤسسة و من أي نوع، حتى أن الطريق المحاذي للمؤسسة، هو مساحة لركن السيارات و شبه فارغ، المقر الاجتماعي للمؤسسة يقع ضمن منطقة فيها مؤسسات وطنية خدماتية كبرى، و كل مكاتب عينة الدراسة متكاملة التجهيزات، و الأجر جيد في مؤسسة هيبروك كما أن لهم منح "RGI" كل ثلاث أشهر، و هي لا تتأثر بتذبذبات اسعار النفط العالمية، و من الأسباب السالفة الذكر و تحليلها، و نتائج الدراسة، هناك فعلا مستوى منخفض في الضغوط المهنية.

إن احترام المدة في انجاز العمل و المهام و الأهداف الثانوية و المسؤولية عن العمل و الآخرين، عاملان مهمان في مؤسسة هيبروك، لأن للمؤسسة طابع العالمية، و التزامات داخل الوطن و خارج حدود الوطن مع شركاء دوليين.

2. عرض نتائج الفرضية الثانية:

❖ توجد فروق دالة احصائيا بين الذكور و الإناث في العلاقة بين تقدير الذات و الضغط المهني.

انتهجت في هذه الفرضية الفروق في تحليل النتائج، بالرغم من أن الدراسة غير دالة، لأن الفروق تسمح في دراسة المتغير بصفة مستقلة على مستوى الجنس و الأقدمية و الصنف المهني.

استخدمت T.Test لمجموعتين مستقلتين لمعرفة الفروق بين الجنسين في تقدير الذات و الضغط المهني.

جدول رقم (21) يبين توزيع المتوسط الحسابي و الانحراف المعياري في دراسة الفروق بين الجنسين.

انحراف معياري	المتوسط الحسابي	ن	الجنس	
1,295	6,94	48	ذكر	تقدير الذات
,888	7,38	34	انثى	
9,979	48,23	48	ذكر	عوائق

7,303	46,62	34	انثى	العمل
8,528	36,56	48	ذكر	فقدان
7,275	33,09	34	انثى	الدعم التنظيمي
12,368	85,21	48	ذكر	الضغط
9,540	79,68	34	انثى	المهني

من خلال النتائج التي يوضحها الجدول نرى أن النتائج الموزعة في المتوسط الحسابي بين الذكور و الإناث متقاربة نوعا ما في مقياس تقدير الذات، و اختلاف طفيف نوعا ما بين الذكور و الاناث في بعد عوائق العمل، و هناك اختلاف طفيف بينهما في بعد فقدان الدعم التنظيمي، و على مستوى الاختبار الكلي، فإن هناك فروق بين الجنسين في الضغط المهني.

الجدول رقم (22) يوضح الفرق بين الذكور و الإناث في العلاقة في تقدير الذات.

المتغير	قيمة (ت)	درجة الحرية	مستوى الدلالة
تقدير الذات	1,73	80	/
الذكور			
إناث			

يوضح الجدول التالي عدم وجود دلالة، و بالتالي لا يوجد فرق دال احصائيا بين الذكور و الإناث في مقياس تقدير الذات، و عليه نرفض فرض البحث و نقبل فرض الصفرى، القائل لا يوجد فروق دالة احصائيا بين الذكور و الاناث في العلاقة في تقدير الذات.

الجدول رقم (23) يوضح الفرق بين الذكور و الإناث في العلاقة في الضغط المهني.

المتغير	قيمة (ت)	درجة الحرية	مستوى الدلالة
الضغط المهني	2,18	80	دالة عند 0,05
الذكور			
إناث			

يبين الجدول رقم (23) أنه يوجد فروق دالة احصائيا بين الذكور و الإناث في مقياس الضغط المهني، و عليه نقبل فرض البحث و نرفض الفرض الصفرى.

و عليه فإن (ت) المحسوبة أكبر من (ت) الجدولية، و منه توجد فروق دالة احصائياً بين الذكور و الاناث في مقياس الضغط المهني لصالح الذكور، لأن المتوسط الحسابي للذكور أكبر من متوسط الإناث و خلاصة فإن الذكور العاملين في مؤسسة هيبروك يعانون من ضغوط مهنية عالية مقارنة بالإناث.

1.2 تفسير نتائج الفرضية الثانية :

لقد اوضحت نتائج الجدول رقم (22) انه لا يوجد فروق بين الذكور و الاناث في تقديرهم لذاتهم مهنياً، و يرجع ذلك لطبيعة مهنتهم لما لها من قيمة ذاتية عالية عندهم، و لثقافة المؤسسة و تنظيمها الذي لا يفرق أو يمايز بين الجنسين، كما أن النمط الذي تسير به المؤسسة يساعد في خلق دينامية و فعالية في الاداء و راحة في العمل، كما أن العامل في مؤسسة هيبروك، مهما كان تصنيفه الاجتماعي المهني، فإنه يرغب في أن يكون فرداً ذا قيمة و يعمل على حضر و مواجهة كل ما يهدد تقديره لذاته، و طريق تحقيقه للنجاح، لأن النجاح المهني يتناسب طردياً مع التقدير المهني العالي، و هذا ما استخلصناه من تصريحات العمال و المسؤولين و ارائهم، و عمال المؤسسة لديهم تكامل في العمل و تعاون و مساندة لبعضهم البعض و توفر الكفاءة لدى العاملين في هذه المهن، و تنظيم إداري جيد، و تدقيق سنوي دوري يشرف عليه مكتب دراسات فرنسي، في المهام و الاهداف، كما أن فرص الترقية متاحة للجميع و عامل الأجر جيد، و لا اختلاف و تمايز في الجنس، و منه فتقدير الذات عامل في الابداع و تحقيق الاهداف المسطرة و روح الابتكارية و الاستقرار المهني للمورد البشري، و تتماشى هذه النتائج مع دراسة الدكتور فراحي فيصل (2009) كان عنوان موضوع الدراسة " تقدير الذات و علاقته بمشروع التكوين المهني لدى طلبة التكوين المهني و كانت الدراسة على عينة قوامها (270) طالب بمركز التكوين المهني بوهران، من بينهم (178) ذكور و (92) إناث، حيث استخدم الباحث للتحقق من صدق فرضياته مقياس "كوبر سميث" لتقدير الذات من ترجمة الباحث، و توصلت الدراسة إلى أن هناك علاقة ارتباطية دالة إحصائياً بين تقدير الذات و مشروع التكوين المهني، و أظهرت نتائج دراسته أن تقدير الذات المرتفع يعتبر عاملاً أساسياً و أكثر إسهاماً في نضج مشروع التكوين المهني، و أنه لا توجد فروق دالة إحصائياً في تقدير الذات باختلاف الجنس.

كما تتماشى هذه النتائج دراسة الهامي (1987) و هدفت هذه الدراسة الى الدراسة تقدير الذات والقلق وطبقت استبيان لورانس لتقديرات الذات على عينة بلغ حجمها (300) طالب وطالبة يدرسون بالمدارس الإعدادية بالقاهرة، وتوصلت الدراسة إلى عدم وجود فروق بين الجنسين في تقدير الذات. كما بينت دراسة دراسة علاوي وزيميث (1988 allowide & zimet) و هدفت هذه الدراسة الى معرفة تطوير تقدير الذات لدى طلبة الصفوف الثاني، الرابع، السادس، الثامن في مدارس زامبيا، و شملت العينة

(1569) طالبا وطالبة، وقد أظهرت النتائج أن لمستوى العمر أثر كبير في تطور تقدير الذات لدى الطلبة وأنه لا توجد فروق بين الجنسين في تطور تقدير الذات.

و حسب النتائج المبينة في الجدول رقم (23) و بالنسبة للضغوط المهنية، و حسب النتائج المبينة اعلاه، فإنه يوجد فروق بين الجنسين في الضغوط المهنية، و الذكور هم الأكثر عرضة و يعانون منها أكثر مقارنة بالاناث، و يرجع ذلك حسب عينة الدراسة إلى طبيعة المنصب و شخصية الفرد، و البنية الادارية، فيوجد وظائف تقنية و جميع عمالها من الذكور، و هم غير متقيدون بالعمل لثمانى ساعات، و يتجاوزونها في أغلب الاوقات، و هذه الوظيفة أساسها الدقة، و من جهة أخرى فإن عينة الدراسة أغلبهم ذكور يمارسون مهام ذات مسؤولية، سواء اطرار أو اطرار سامون، و هذا ما يولد نوعا من المسؤولية في مدة انجاز العمل، و من جهة أخرى لا اعتبارات خارجة عن نطاق العمل.

و تلتقي هذه النتائج مع عدة درايات و دراسات، و نذكر منها دراسة " بريك " "Brik" (2001)، و التي هدفت الى التعرف إلى مصادر الضغوط المهنية لدى المعلمين بالمدارس الخاصة، و قام الباحث بتصميم استبيان، و اختار عينة الدراسة عشوائية طبقية، مكونة من (409)، منهم (155) معلم و (254) معلمة، و توصلت الدراسة إلى عدد من النتائج، أبرزها أن أقوى مصادر الضغوط المهنية مرتبة حسب قوة تأثيرها هي العلاقة من الالباء، العلاقة مع الطلبة، الظروف المعنوية، الظروف المادية، العلاقة مع الإدارة، العلاقة مع الزملاء، غموض الدور، كما اشارت النتائج أن المعلمين يعانون من الضغوط المهنية أكثر من المعلمات، أي أن هناك فروق دالة احصائيا في مستوى الضغوط المهنية تبعا لمتغير الجنس.

(3) عرض نتائج الفرضية الثالثة:

❖ توجد فروق دالة احصائيا بين الأقدمية و الصنف المهني في العلاقة بين تقدير الذات و الضغط المهني.

تحليل التباين : Anova A 1 Facteur

تحليل التباين يسمح لنا بدراسة الفرق بين مجموعتين أو أكثر و هنا لدينا في دراسة الفروق في هذه الفرضية، 03 مجموعات ضمن متغير الأقدمية من عمال مؤسسة هيبروك، و المجموعة الأولى فيها عمال لديهم خبرة أقل من 05 سنوات، و المجموعة الثانية فيها عمال لديهم خبرة مهنية من 05 إلى 10 سنوات، و المجموعة الثالثة فيها عمال لديهم أقدمية 10 سنوات و أكثر.

جدول رقم (24) يبين توزيع المتوسط الحسابي و الانحراف المعياري في دراسة الفروق بين العمال حسب متغير الأقدمية.

الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	ن		
1,032	7,12	24	أقل من 05 سنوات من 05 إلى 10 سنوات 10 سنوات و أكثر المجموع	تقدير الذات
0,992	7,25	33		
1,472	7,00	24		
1,159	7,12	82		
12,816	82,79	24	أقل من 05 سنوات من 05 إلى 10 سنوات 10 سنوات و أكثر المجموع	الضغط المهني
10,703	82,00	33		
11,702	84,24	24		
11,548	82,91	82		

يتضح من خلال الجدول التالي أن المتوسطات الحسابية لمتغير الأقدمية لجميع الفئات المهنية لعمال مؤسسة هيبروك في مقياس تقدير الذات، كانت بدرجات متقاربة جدا، و المتوسطات الحسابية لمتغير الأقدمية لجميع الفئات في مقياس الضغط المهني، كانت متقاربة نوعا ما للذين لديهم أقل من 05 سنوات و ما بين 5 الى 10 سنوات و أكبر عند الذين لديهم 10 سنوات و أكثر، و الانحراف المعياري لمتغير الأقدمية لجميع الفئات في مقياس تقدير الذات، كانت متقاربة بصفة ضئيلة ما بين الذين لديهم أقل من 05 سنوات و من 05 الى 10 سنوات و عالي بصفة متفاوتة للذين لديهم أقدمية عمل أكثر من 10 سنوات، و بالنسبة لمقياس الضغط المهني، كانت الانحرافات متفاوتة نوعا ما بين المجموعات الثلاث.

جدول رقم (25) يبين تحليل التباين الاحادي البسيط لمتغير الأقدمية بين مختلف عمال مؤسسة هيبروك.

الدالة الاحصائية	قيمة (ف)	متوسط المربعات	درجة الحرية	مجموع المربعات	مصدر التباين	
غير دالة 0,757	0,280	0,383	2	0,765	ما بين المجموعات	تقدير الذات
		1,367	79	108,015	داخل المجموعات	
غير دالة	0,265	35,942	2	71,884	ما بين المجموعات	

0,768		135,829	79	1073,518	داخل المجموعات	الضغط المهني
-------	--	---------	----	----------	-------------------	-----------------

من خلال النتائج التي يوضحها الجدول يتبين عدم وجود دلالة و بالتالي عدم وجود فروق دالة إحصائيا بين المجموعات الثلاث للعمال لمتغير الأقدمية في مؤسسة هيبروك، و عليه نرفض فرض البحث و نقبل الفرض الصفري الذي ينص على عدم وجود فروق دالة احصائيا بين المجموعات الثلاث في الاقدمية .

جدول رقم (26) يبين توزيع المتوسط الحسابي و الانحراف المعياري في دراسة الفروق بين العمال حسب متغير الصنف المهني.

الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	عينة الدراسة	الصنف المهني	
1,191	7,27	11	اطارات سامي	تقدير الذات
1,193	7,02	41	اطار	
1,298	7,06	17	متحكم	
0,870	7,38	13	منفذ	
1,159	7,12	82	مجموع العينة	
14,208	80,64	11	اطار سامي	الضغط المهني
10,421	84,76	41	اطار	
11,194	82,24	17	متحكم	
13,276	79,92	13	منفذ	
11,548	82,79	82	مجموع العينة	

يتضح من خلال نتائج المبينة في الجدول رقم (26)، أن المتوسطات الحسابية و الانحرافات المعيارية لمتغير الصنف المهني جد متقارب بين جميع الفئات السوسيو مهنية، من اطارات سامون و اطارات و متحكمين و منفذين، و هذا ما يبين أن مستويات تقدير الذات متقاربة جدا بين جميع شرائح عمال مؤسسة هيبروك، في حين أن المتوسط الحسابي و الانحراف المعياري لمتغير الصنف المهني لمقياس الضغط المهني كانت متفاوتة و مختلفة نسبيا بين جميع فئات العمال.

جدول رقم (27) يبين تحليل التباين الاحادي البسيط لمتغير الصنف المهني بين مختلف العمال.

الدالة الاحصائية	قيمة (ف)	متوسط المربعات	درجة الحرية	مجموع المربعات	مصدر التباين	
غير دالة 0,761	0,389	0,535	3	1,605	ما بين المجموعات	تقدير الذات
		1,374	78	107,176	داخل المجموعات	
غير دالة 0,501	0,795	106,771	3	320,314	ما بين المجموعات	الضغط المهني
		134,386	78	1048,088	داخل المجموعات	

من خلال النتائج التي يوضحها الجدول رقم (27) يتبين عدم وجود دلالة و بالتالي عدم وجود فروق دالة إحصائية بين العمال في درجاتهم المهنية لمتغير الصنف المهني في مؤسسة هيبروك، و عليه نرفض فرض البحث و نقبل الفرض الصفري الذي ينص على عدم وجود فروق دالة احصائيا بين العمال بمختلف درجاتهم المهنية.

1.3 عرض و تفسير نتائج الفرضية :

حسب النتائج المستقاة من الدراسة، فإنه لا يوجد فروق بين عمال مؤسسة هيبروك من متغير الأقدمية أو الخبرة في تقديرهم لذاتهم و تعاملهم مع ضغوط العمل، فالذي لديه خبرة أكثر من 10 سنوات لديه تقريبا نفس متوسط درجة من لديه أقدمية أقل من 05 سنوات أو من 05 الى 10 سنوات في تقديره لذاته و تعامله مع الضغوط، حتى أن متوسطاتهم كانت متقاربة في العلاقة بين المتغيري الدراسة الأساسية، و هذا راجع ميدانيا إلى التسيير الجيد و التقيد باخلاقيات العمل و المناخ التنظيمي و النظام الداخلي في مؤسسة هيبروك و لا يوجد سيطرة للعلاقات الشخصية على العلاقات التنظيمية و التميز بالسلوك العملي و المهني.

و تلتقي هذه الدراسة مع دراسة المعمري (2002) و التي هدفت الى التعرف على ضغوط العمل لدي مديري المدارس الثانوية بسلطنة عمان، و قد استخدمت الباحثة الاستبيان لتحقيق غرض الدراسة، و كانت عينة الدراسة مكونة من (246) مدير ثانوية و

من جميع أنحاء السلطنة، و قد بينت نتائج الدراسة أنه لا يوجد فرق دال احصائيا بين مديري الثانويات في العمر و الخبرة المهنية.

لقد اوضحت النتائج أنه لا يوجد فروق دالة احصائيا في تقدير الذات و مختلف الدرجات الوظيفية، أي أن تقدير الذات لدى الاطارات السامون تتساوى مع الاطارات و الدرجات الوظيفية الأخرى، لأن هيبة المنصب و طبيعة العمل و مكانة المؤسسة، أساس للتقدير العالي، و الاداء الجيد، و الفعالية، كما أن من خلال النتائج السالفة الذكر، فالتنظيم الإداري الجيد الذي يكفل الحقوق و يراقب الواجبات بصرامة، و العامل مهما كانت درجته فإنه ملزم بتحقيق اهدافه، و من جهة أخرى فالمساندة التنظيمية و الدعم و هيبة المؤسسة و المنصب أساسيين في التقدير العالي، و بالتالي سببين مباشرين في عدم وجود فروق بين عمال مؤسسة هيبروك بمختلف درجاتهم المهنية.

كما دلت نتائج الجدول رقم (27) أنه لا يوجد فروق بين العمال في مستويات الضغوط المهنية في متغير الصنف المهني أو الدرجة المهنية، و اضافة الى جدول النتائج المبين اعلاه، يوجد دراسة "جودة" و "اليافي" (2002)، و هدفت الدراسة الى التعرف على ضغوط العمل و علاقتها بالتوجه البيروقراطي للفرد، و عدم الرضى الوظيفي و بعض الخصائص الشخصية، و استخدمت لجمع البيانات استبيان، و وزع على عينة مكونة من (130) فرد يعملون في وزارة الثقافة و اسفرت نتائج هذه الدراسة وجود علاقة بين مستوى عدم الرضا و ضغوط العمل، و عدم وجود فروق دالة احصائيا في الضغوط المهنية بين هؤلاء العمال حسب المركز الوظيفي و سنوات الخبرة و المستوى التحصيلي، و منه و كما هو معروف أن لكل مهنة صعابها و ظروفها و ضغوطها المترتبة عليها، لكن تقسم المهام و الادوار و المسؤوليات و تحديدها لكل منصب و كل درجة مهنية في السلم الوظيفي، يساهم في حصر هذه الضغوط و احتوائها، كما أن كل الموظفين في مؤسسة هيبروك بجميع درجاتهم المهنية لهم نفس المنح و العطل و الاجازات التعويضية و الامتيازات، من التكفل مثلا بمشاغلهم مع مصالح الضمان الاجتماعي، و النقل عند نهاية الدوام حتى للبيت، و الضغوط و إن كانت فهي منخفضة، و إن كانت فهي نتيجة صعوبة تحقيق هدف ما، و خلاصة لا يوجد فروق دالة احصائيا بين عمال مؤسسة هيبروك في تقدير الذات و الضغوط المهنية في متغير الصنف المهني.

خلاصة :

كان الهدف الرئيس من الدراسة هو التعرف على العلاقة بين متغيري تقدير الذات و الضغوط المهنية لدى عمال مؤسسة هيبروك.

و لقد انطلقنا في دراستنا هذه من أربعة فرضيات، و الفرضية العامة الأولى مفادها أن المستويات المرتفعة لتقدير الذات تساهم في الخفض من حدة الضغط المهني، و الفرضية الجزئية الأولى مفادها أنه توجد علاقة ارتباطية بين تقدير الذات و أبعاد الضغط المهني، و الفرضية الجزئية الثالثة مفادها أنه توجد فروق دالة احصائيا بين الذكور و الإناث في العلاقة بين تقدير الذات و الضغط المهني، و الفرضية الجزئية الرابعة مفادها أنه لا توجد فروق دالة احصائيا بين الأقدمية و الصنف المهني في العلاقة بين تقدير الذات و الضغط المهني.

و بعد عرض و مناقشة البيانات التي تحصلنا عليها في الدراسة الميدانية، توصلنا إلى مجموعة من النتائج و التي سمحت لنا بالإجابة عن الفرضيات المطروحة و هي :

- ❖ المستويات المرتفعة لتقدير الذات لا تساهم في الخفض من حدة الضغط المهني، و للتأكيد تفرعت منها الفرضية الجزئية الأولى، و التي أكدت :
- ❖ عدم وجود علاقة ارتباطية بين تقدير الذات و أبعاد الضغط المهني.
- ❖ لا توجد فروق دالة احصائيا بين الذكور و الإناث في تقدير الذات.
- ❖ توجد فروق دالة احصائيا بين الذكور و الإناث في التعرض للضغوط المهنية، و الذكور الأكثر عرضة لها.
- ❖ لا توجد فروق دالة احصائيا بين المجموعات الثلاث للعمال لمتغير الأقدمية في مؤسسة هيبروك.
- ❖ لا توجد فروق دالة إحصائيا بين عمال مؤسسة هيبروك في تقدير الذات و الضغط المهني بالرغم اختلاف درجاتهم المهنية .

و ختاماً، فقد كشفت الدراسة أن عمال مؤسسة هيبروك لا يعانون من مستويات منخفضة من تقدير الذات، و إنما لديهم مستويات مرتفعة، و بينها النتائج، و بينت كذلك هذه الدراسة أنه يوجد انخفاض كبير في مستويات الضغط المهني.

التوصيات :

- ❖ زيادة الحرص على تحقيق أعلى درجات تقدير الذات لدى الموظفين، و ذلك من خلال توفير الجو المهني المناسب، و الحرص على تعزيز العلاقات الفاعلة بين الموظفين أنفسهم، و بين الإدارة و التنظيم العام من خلال الأنشطة الثقافية.
- ❖ زيادة الاهتمام بتوفير الرعاية اللازمة للموظفين ممن يعانون من الضغوط المهنية أو النفسية أو الاجتماعية بهدف مساعدتهم على تخطيها أو التخفيف من أثارها الى أدنى درجة ممكنة.
- ❖ الاهتمام بتحويل العلاقات الشخصية في المؤسسة، إلى علاقات شخصية – مهنية تكاملية.

الصعوبات :

- ❖ عدم اهتمام بعض الموظفين بمساعدتنا في ملا إستثمارات الإختبارين المطبقين في الدراسة، نتيجة تركيزهم على مهامهم، و تخوف البعض الآخر من الدراسة و عدم اهتمامه.
- ❖ عملية توزيع و جمع الاستثمارات أخذت حيز كبير من وقتنا، و هذا ما افقدنا بعض الجهد و الوقت.

الاقتراحات :

- ❖ نأمل أن تجرى دراسة مشابهة لبحثنا هذا و تكون خاصة بعمال البحر و العاملين على متن السفن.
- ❖ نأمل ان يكون بحثنا هذا انطلاقة لبحوث اخرى مشابهة، و خاصة في المؤسسات الصناعية الاقتصادية.
- ❖ زيادة التوعية بأهمية تقدير الفرد لذاته ايجابيا، لأنه مفتاح الثقة الذاتية و الفاعلية و الاداء العالي.
- ❖ اجراء الدراسة على مؤسسات القطاع الخاص، للتحليل و الاستنتاج، و معالجة النقائص.

خاتمة

تقدير الذات و مستوياته عامل مؤثر على العاملين، و بالتالي على فعالية اداء الفرد، من خلال اتخاذ القرارات المناسبة، و تبني استراتيجيات واضحة للتكيف مع الضغوط و الوضعيات و أعباء العمل، كما أن قلة الضغوط و ثقة الفرد في قدراته، تساعده على توظيف المصادر المعرفية التي لديه، لكي يستطيع مواجهة أي تغير، كما أن المستوى المرتفع من تقدير الذات، و الضغط المهني المنخفض هما متغيران هامين لروح و عوامل و دافعية الاندماج المهني و الروحي.

كما أن هذين المتغيرين لدى عمال هذه المؤسسة الاقتصادية، يخففان من المظاهر السلبية و الاختلافات و الانتماءات و صعوبة التعايش داخل المؤسسة، و تعزز التصورات المهنية و النجاعة و الاستمرارية.

قائمة المراجع

أولاً : الكتب بالغة العربية

- 1- أحمد جاد، عبد الوهاب. (1996). السلوك التنظيمي- دراسة لسلوك الأفراد و الجماعات داخل منظمات الأعمال. مصر. مكتبة الإشعاع للنشر و التوزيع.
- 2- أحمد، عيد مطيع الشخابنة. (2009). التكيف مع الضغوط النفسية. عمان. دار الحامد للنشر و التوزيع.
- 3- أبو بكر، مصطفى محمود. (2008). الموارد البشرية – مدخل تحقيق الميزة التنافسية. الإسكندرية. الدار الجامعية للنشر و التوزيع.
- 4- أبو الحجاج، يوسف. (2010). إدارة و تنمية الموارد البشرية. (ط1). سوريا. دمشق. دار الوليد للنشر و التوزيع.
- 5- إبراهيم، محمد، أبو زيد. (1987). سيكولوجية الذات و التوافق. (ط2). القاهرة. دار المعرفة الجامعية للنشر و التوزيع.
- 6- الصيرفي، محمد. (2007). الضغط و القلق الإداري. الإسكندرية. مؤسسة حورية الدولية.
- 7- الفرحاتي السيد محمود. (2012). علم النفس الايجابي للطفل . القاهرة. دار الجامعة الجديدة للنشر و التوزيع.
- 8- العميان، محمود سلمان. (2004). السلوك التنظيمي في منظمات الأعمال. (ط2). عمان. الأردن. دار وائل للنشر و التوزيع.
- 9- جودة، بني جابر. (2004). علم النفس الاجتماعي. (ط1). مكتبة دار الثقافة للنشر و التوزيع. عمان.
- 10- حريم، حسين. (1997). السلوك التنظيمي - سلوك الأفراد في المنظمات. عمان. الأردن. دار زهران للنشر و التوزيع.
- 11- حنان، عبد الرحمن، الأحمدى. (2002)، ضغوط العمل لدى الأطباء – المصادر و الأعراض. معهد الإدارة العامة. الرياض. المملكة العربية السعودية.
- 12- حمدي، علي. (2008). سيكولوجية الاتصال و ضغوط العمل. القاهرة. دار الكتاب الحديث للنشر و التوزيع.
- 13- حسن، محمد، عبد الرحمن. (2009). علم النفس الصناعي. الإسكندرية. مؤسسة رؤية للنشر و التوزيع.
- 14- حسان، زيدان، (1994). السلامة و الصحة المهنية. (ط1). الأردن. دار الفكر للنشر و التوزيع.

- 15- حمدي، علي. (2012). سيكولوجية الاتصال و ضغوط العمل. القاهرة. دار الكتاب الحديث للنشر و التوزيع.
- 16- حامد، عبد السلام زهران. (ب.س). التوجيه و الارشاد النفسي. (ط2). القاهرة. عالم الكتب.
- 17- حامد، عبد السلام زهران. (1997). الصحة النفسية والعلاج النفسي. (ط3). القاهرة. عالم الكتب.
- 18- رمضان، محمد القذافي. (1993). الشخصية (نظريات، و إختبارتها، و أساليب قياسها). دار الكتب الوطنية. بنغازى . ليبيا.
- 19- رونالد، ي، ريجيو. (1999). المدخل إلى علم النفس الصناعي و التنظيمي. (ط1). (فارس حلمي مترجم). عمان. دار الشروق للنشر و التوزيع.
- 20- رعدة، شريم. (2009)، سيكولوجية المراهقة. (ط1). الأردن. دار الميسرة للنشر و التوزيع.
- 21- زهير، الصباغ. (1981). ضغط العمل. القاهرة. المجلة العربية للإدارة للنشر.
- 22- سهير، كامل أحمد. (2000). التوجيه والارشاد النفسي. الإسكندرية. مركز الإسكندرية للكتاب.
- 23- سهير، كامل أحمد. (2003). سيكولوجية الشخصية. الإسكندرية. مركز الإسكندرية للكتاب.
- 24- شحاته ربيع، محمد. (2010). علم النفس الصناعي و المهني. (ط1). عمان. دار المسيرة للنشر و التوزيع.
- 25- صالح، مهدي صالح. (2011). التحدث مع الذات. عمان. دار الصفاء للنشر و التوزيع.
- 26- طه فرج عبد القادر، تنديل شاكر عطية، أبو النيل محمود السيد، عبد القادر محمد. (د.س). معجم علم النفس و التحليل النفسي. (ط1). بيروت. دار النهضة العربية للنشر.
- 27- عادل، عز الدين الاشول. (1999). علم النفس النمو من الجنين إلى الشيخوخة. القاهرة. مكتبة الانجلو المصرية.
- 28- عايدة، ذيب عبد الله، محمد (2010). الانتماء و تقدير الذات في مرحلة الطفولة. ط 1. عمان. دار الفكر للنشر و التوزيع.
- 29- عبد الفتاح، دويدار. (1992). سيكولوجية العلاقة بين مفهوم الذات والاتجاهات. بيروت. دار النهضة العربية للنشر و التوزيع.
- 30- عكاشة، محمود فتحي. (1999). علم النفس الصناعي. الاسكندرية. مطبعة الجمهورية للنشر و التوزيع.

- 31- فتحي، مصطفى الزيات. (2001). *علم النفس المعرفي*. (ج1). (ط1). مصر. دار النشر للجامعات.
- 32- كريمان، بدير (2008). *تقويم نمو الطفل*. (ط1). عمان. دار الفكر للنشر و التوزيع.
- 33- كمال، الدسوقي. (1979). *التوافق النفسي و الاجتماعي*. (ط1). القاهرة. مكتبة الخانجي للنشر و التوزيع.
- 34- كاميليا، عبد الفتاح. (1975). *مفهوم الذات لدى الشباب*. القاهرة. الكتاب السنوي لعلم النفس. الجمعية المصرية للدراسات النفسية. الهيئة المصرية العامة للكتاب.
- 35- لوكيا، الهاشمي. بن زروال، فتيحة. (2002). *الإجهاد. مخبر التطبيقات النفسية و التربوية*. جامعة قسنطينة. الجزائر.
- 36- مريم، سليم. (2011). *تقدير الذات والثقة بالنفس*. (ط1). بيروت. دار النهضة العربية للنشر و التوزيع.
- 37- منير، نوري. (2010). *تسيير الموارد البشرية*. بن عكنون. الجزائر. ديوان المطبوعات الجامعية.
- 38- محمد، العزازي. أحمد، إدريس. (2007). *المقومات السلوكية و التنظيمية للمدير العصري*. مصر. دار التكامل للنشر و التوزيع.
- 39- محمد، عبد الباقي، صلاح الدين. (د.ت). *السلوك الإنساني في المنظمات*. الإسكندرية. الدار الجامعية للنشر و التوزيع.
- 40- محمد، السيد، عبد الرحمان. (1998). *دارسات في الصحة النفسية (التوافق الزوجي، فعالية الذات، الاضطرابات النفسية والسلوكية)*. (ج1). مصر. دار قباء للنشر
- 41- محمد، جمال يحيوي. (2003). *دراسات في علوم النفس*. دار غريب للنشر و التوزيع. وهران.
- 42- مصطفى، فهمي. محمد، علي القطان. (1979). *التوافق الشخصي و الاجتماعي*. القاهرة. مكتبة الخانجي.
- 43- محمد، الشناوي. (2001). *التنشئة الاجتماعية للطفل*. (ط1). عمان. دار الصفاء النشر و التوزيع.
- 44- نبيل، محمد الفحل. (2004). *بحوث في الدراسات النفسية*. دار قباء لنشر و التوزيع القاهرة.
- 45- نعيمة، الشماع. (1977). *الشخصية*. القاهرة. منشورات المنظمة العربية والثقافية والعلوم.
- 46- وليد كمال، عفيفي، القفاص. (2011). *التقويم و القياس النفسي التربوي*. الإسكندرية. المكتب الجامعي الحديث للنشر و التوزيع.

ثانيا : المجالات :

- 47- أحمد، محمد حسن، صالح. (1995). *قياس تقدير الذات لطلاب الجامعة*. مجلة التقويم و القياس النفسي التربوي. العدد 06. جامعة الإسكندرية. ص 215
- 48- سليمان، سالم الحجايا. (2012). *ضغوط العمل و علاقتها بالسلوك الإبداعي لدى مديري المدارس الثانوية الحكومية في إقليم جنوب الأردن*. مجلة العلوم التربوية و النفسية، 13 (1)، 309 .
- 49- شايع، عبد الله مجلي. (2013). *تقدير الذات و علاقته بالسلوك العدوانى لدى طلبة الصف الثامن من مرحلة التعليم الأساسى بمدينة صعدة*. مجلة جامعة دمشق. المجلد 29. العدد الأول. ص.ص 69-70.
- 50- علاء، الدين كفاي. (1989). " *تقدير الذات في علاقته بالتنشئة الوالدية والأمن النفسى*". المجلة العربية للعلوم الإنسانية. العدد التاسع والثلاثون. مجلد 9 ، مجلس النشر العلمي الكويتي، الكويت.
- 51- عبد الرحمن، سليمان. (1999). *بناء مقياس تقدير الذات لدى عينة من أطفال المرحلة الابتدائية في دولة قطر*. مجلة علم النفس. الهيئة المصرية العامة للكتاب. العدد الرابع والعشرون القاهرة.
- 52- ممدوحة، سلامة. (1991). *المعاناة الاقتصادية في تقدير الذات و الشعور بالوحدة النفسية لدى طلبة الجامعة*. مجلة دراسات نفسية. القاهرة.

ثالثا : الرسائل و الأطروحات :

- 53- الماضي، وفاء محمد. (1993). *بعض الخصائص النفسية المحددة للأفراد الأكثر عرضة للضغط النفسى*. رسالة ماجستير. جامعة الملك سعود. الرياض.
- 54- إبراهيم، بن محمد بلكيلاني. (2008) *تقدير الذات وعلاقته بقلق المستقبل لدى الجالية العربية المقيمة بمدينة أوسلو في النرويج*. رسالة ماجستير منشورة.
- 55- بوقصارة، منصور. (2008). *الدافع للإنجاز. مركز الضبط، تقدير الذات و الانجاز الأكاديمي لدى تلاميذ الثانوي*. أطروحة دكتوراه. جامعة وهران.
- 56- زريبي، أحلام. (2014). *استراتيجيات التصرف تجاه الضغوط المهنية و علاقتها بفعالية الأداء*. رسالة ماجستير. جامعة وهران.
- 57- سالمة، بنت راشد، بن سالم الحجري. (2011). *فاعلية برنامج إرشاد جمعي في تنمية تقدير الذات لدى المعاقين بصريا في سلطنة عمان*. رسالة ماجستير. جامعة نزوى. سلطنة عمان
- 58- عبد العزيز، حنان. (2012). *نمط التفكير وعلاقته بتقدير الذات- دراسة ميدانية على عينة من طلاب جامعة بشار*. رسالة ماجستير. جامعة أبو بكر بالقائد_ تلمسان.

- 59- علوطي ، عاشور. (2008). الضغوط المهنية لدى العاملين بنظام التعاقد و علاقته بالرضا الوظيفي. رسالة ماجستير. جامعة منتوري. قسنطينة.
- 60- عبد الرحمن، ياسين. (1999). الضغوط المهنية التعليمية : أشكالها و علاقتها بالجوانب الانفعالية و التوافقية لدى معلمي التعليم الأساسي بولاية وهران. رسالة ماجستير. جامعة وهران. الجزائر.
- 61- فراحي، فيصل. (2010) . تقدير الذات و علاقته بمشروع التكوين لدى طلبة التكوين المهني. أطروحة دكتوراه. جامعة ألسانيا- وهران.
- 62- مقدم، سهيل. (2000) . الضغوط المهنية لدى مستشاري التوجيه المدرسي و المهني و علاقتها بالأمراض السيكوسوماتية لمريض القلب. رسالة ماجستير. جامعة وهران. الجزائر.
- 63- محمد، عبد العزيز، عبد ربه سليمان. (2000). تصميم برنامج ارشادي لتحسين مفهوم الذات عند اطفال المؤسسات الايوائية. رسالة ماجستير. جامعة عين شمس. القاهرة.
- 64- يونس، تونسية. (2012). تقدير الذات و علاقته بالتحصيل الدراسي لدى المراهقين المبصرين و المراهقين المكفوفين. رسالة ماجستير. جامعة تيزي وزو. الجزائر.

خامسا : الموسوعات و المعاجم :

- 65- ابن منظور. (1988). لسان العرب المحيط. (ج3). بيروت. دار الجيل. دار لسان العرب للنشر
- 66- شحاته حسن، زينب النجار. (2003). معجم المصطلحات التربوية و النفسية. لبنان. الدار المصرية اللبنانية.

سادسا : مواقع الإنترنت :

- 67- أسامة، بن شعبان. (2009). مفهوم الذات – نظرياته و تكوينه. ب.س. تم استرجاعه من <http://www.acofps.com/vb/s5>. بتاريخ 2016/02/22.

سادسا : الكتب الأجنبية :

- 68- Cooper Smith. (1984). "manuel inventaire d'estime de soi". 1^{er} édition. Cent de psychologie appliqué. Paris
- 69- Donis Laurence, (1986), *enhancing self – esteem in class room*, Paul Chapman publishing

- 70- Huffman, k. (2007). *Introduction a la psychologie*. 3eme édition. Québec. De Boeck
- 71- Luthans, Fred (1992). *Organizational Behavior*, 6th ed. N.y: McGraw-Hill Inc.
- 72- Mc Glandless, Boyd R, and Ellis D, (1973): *Evans, Children and Youth development*, New York: Dry & en Press Inc.
- 73- Nuttin, j, (1980), *la structure de la personnalité*, édition p.u.f, paris.

سابعا : المجلات الأجنبية :

- 74- Ziller. (1966). *Self- Esteem: Self- Social Construct*. Journal of Consulting and Clinical Psychology. Vol.33. No.1. p66.

ثامنا : المعاجم باللغة الاجنبية :

- 75- La petite Moktan. (2007). "*dictionnaire double français / arabe - arabe / français*. 1^{er} édition. Dare el rateb. Bierut.

الملاحق