



جامعة وهران 2
كلية العلوم الاجتماعية

أطروحة

للحصول على شهادة دكتوراه العلوم
قسم علم النفس العمل والتنظيم

دور التمكين النفسي وتقدير الذات في التعامل مع المواقف الضاغطة في العمل دراسة ميدانية بجامعة وهران 2 محمد بن أحمد

مقدمة ومناقشة علنا من طرف

إشراف: أ.فراحي فيصل

الطالبة: نعاس نريمان .

أهم لجنة المناقشة

اللقب والاسم	الرتبة	المؤسسة الأصلية	الصفة
عرقوب محمد	أستاذ	جامعة وهران 2	رئيسا
فراحي فيصل	أستاذ	جامعة وهران 2	مقرا
زريبي أحلام	أستاذة محاضرة-أ-	جامعة وهران 2	مناقشا
بشلاغم يحي	أستاذ	جامعة تلمسان	مناقشا
عبابو اليزيد	أستاذ محاضر-أ-	جامعة الشلف	مناقشا

السنة الجامعية: 2025/2024



الأهداء

أهدي هذا الانجاز المتواضع:

إلى من تمراني بحبهما وحنانهما وعطفهما وزرعنا فيا حب العلم والمعرفة
والداعي الكريمين حفظهما الله تعالى، ومتعمما بالصحة والعافية وجعلني
من البارين بهما.

إلى من وقف بجانبني ودعم طموحي زوجي.

إلى فلذات كبدي ونور حياتي أولادي الأعزاء شرفه الدين، عصام،
رودينة، لؤي.

إلى عزوتي في هذه الحياة إخواني أمين وسفيان وأختي وسيلة.

إلى كل من شاركني خطواتي دعما وحباً ونصحا.

إلى كل من ساندني وأعانني في إنجاز هذا العمل المتواضع لهم جميعا

هذا الإهداء عرفانا بالجميل.

شكر وتقدير

الحمد لله رب العالمين على جلال فضله وعظيم نعمته والصلوة والسلام على سيدنا محمد وعلى آله وصحبه أجمعين.

انطلاقاً من قوله: (قال رب أوزعني أن أشكر نعمتك التي أنعمت علي وعلى والدي وأن أعمل صالحاً ترضاه) صدق الله العظيم (الأحقاف: 15)

وتمسكاً بقوله صلى الله عليه وسلم "لا يشكر الله من لا يشكر الناس" ففي البداية أشكر الله العليّ القدير الذي أنعم عليّ بفضلهِ وأعانني على إتمام هذه الدراسة، بعد طول انتظار من البحث والعناء واجتياز المصاعب.

أتوجه بخالص شكري وعظيم امتناني إلى أستاذي ومشرفي الأستاذ الدكتور "فراحي فيصل" حفظه الله ورحمته على تفضله بقبول الإشراف على هذه الرسالة وزودني بتوجيهاته القيمة وقدم لي الدعم العلمي والمعنوي فجزاه الله تعالى خير جزاء ومتعته بوافر الصحة والعافية.

كما أتقدم بالشكر للجنة المناقشة على تفضلهم بقبول مناقشة هذه الرسالة.

والشكر موصول لكل من ساهم معي في مشواري العلمي وكل من ساعدني وأعانني من رفاق وخاصة صديقة عمري ورفيقة دربي الدكتورة "مختار خديجة" وكل من خصني يوماً بالدعاء فلمهم في النفس منزلة ومكانة.

وختاماً أسأل الله العليّ القدير أن يتقبل مني هذا العمل وأن يجعله علماً نافعا ويسهل لي به طريقاً إلى الجنة.

ملخص الدراسة:

هدفت الدراسة الحالية لمعرفة دور التمكين النفسي وتقدير الذات المهني في التعامل مع المواقف الضاغطة في العمل لدى موظفي جامعة وهران 2 محمد بن أحمد.

استخدمت الباحثة في هذه الدراسة المنهج الوصفي، وبلغ عدد أفراد عينة الدراسة مائتان وثلاثون (230) فردا من إطارات، متحكمين ومنفذين. تم اختيارهم بطريقة العينة العشوائية المنتظمة.

حيث تم جمع البيانات باستخدام استبيان التمكين النفسي (لسبريتزر، 1995) المكون من (16) فقرة واستبيان تقدير الذات (لكوبر سميث، 1967) المكون من (08) فقرات واستبيان coping (لأندلر وباركر، 1990) المكون من (48) فقرة وتم تحليل البيانات باستخدام برنامج الحزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية النسخة رقم (26).

وقد أسفرت هذه الدراسة على النتائج التالية:

- يساهم متغير التمكين النفسي في التعامل مع المواقف الضاغطة في العمل بينما لا يساهم متغير تقدير الذات المهني في التعامل مع المواقف الضاغطة في العمل.

- مساهمة التمكين النفسي في التنبؤ باستراتيجية حل المشكل بينما لا توجد مساهمة لمتغير تقدير الذات المهني في التنبؤ باستراتيجية حل المشكل.

- عدم مساهمة كل من متغير التمكين النفسي وتقدير الذات المهني في التنبؤ باستراتيجية الانفعال.

- مساهمة متغير التمكين النفسي في التنبؤ باستراتيجية التجنب بينما لا يساهم متغير تقدير الذات المهني في التنبؤ باستراتيجية التجنب.

-توجد مساهمة لأبعاد التمكين النفسي (المعنى، الكفاءة، الاستقلالية) في التنبؤ باستراتيجية حل المشكل ما عدا بعد التأثير الذي لا يساهم في التنبؤ باستراتيجية حل المشكل.

-لا توجد مساهمة لكل أبعاد التمكين النفسي (المعنى، الكفاءة، الاستقلالية،التأثير) في التنبؤ باستراتيجية الانفعال.

-لا توجد مساهمة لكل أبعاد التمكين النفسي (المعنى، الاستقلالية،التأثير) في التنبؤ باستراتيجية التجنب ما عدا بعد الكفاءة الذي يساهم في التنبؤ باستراتيجية التجنب.

وتمت مناقشة هذه النتائج من خلال مقارنتها بنتائج الدراسات السابقة وعلى ضوء الإطار النظري وخلصت الدراسة إلى مجموعة من التوصيات والمقترحات.

الكلمات المفتاحية:

التمكين النفسي، تقدير الذات المهني، استراتيجيات التعامل، الضغوط المهنية، العمل.

Abstract:

This study aimed to see the role of psychological empowerment and professional self-esteem in coping with stressful situations at work among employees of Oran 2 University Mohamed Ben Ahmed. The researcher employed a descriptive approach in this study, with a sample size of (230) individuals, including executives, controllers, and implementers. Participants were selected using a systematic Random Sampling method.

Data was collected using the Psychological Empowerment Questionnaire (Spreitzer, 1995) consisting of (16) items, the Self-Esteem Questionnaire (Coopersmith, 1967) consisting of (8) items, and the Coping Questionnaire (Andler & Parker, 1990) consisting of (48) items. Data analysis was performed using the Statistical Package for the Social Sciences (SPSS) version (26).

This study resulted in the following results:

- Psychological empowerment significantly contributed to coping with stressful situations at work, while professional self-esteem did not.
- Psychological empowerment significantly predicted problem-solving strategies, while professional self-esteem did not.
- Neither psychological empowerment nor professional self-esteem significantly predicted emotional coping strategies.
- Psychological empowerment significantly predicted avoidance coping strategies, while professional self-esteem did not.
- The dimensions of psychological empowerment (meaning, competence, autonomy) significantly predicted problem-solving strategies except for the influence dimension, which did not.
- None of the dimensions of psychological empowerment (meaning, competence, autonomy, influence) significantly predicted emotional coping strategies.
- None of the dimensions of psychological empowerment (meaning, competence, autonomy) significantly predicted avoidance coping strategies except for the competence dimension, which did.

These findings were discussed by comparing them with the results of previous studies and in light of the theoretical framework. The study concluded with a set of recommendations and suggestions.

Keywords:

Psychological empowerment, Professional self-esteem, Coping strategies, Occupational stress, Work.

Résumé:

La présente étude visait à déterminer le rôle de l'empowerment psychologique et de l'estime de soi professionnel dans la gestion des situations stressantes au travail chez les employés de l'Université d'Oran 2 Mohamed Ben Ahmed. La chercheuse a utilisé une approche descriptive dans cette étude, avec un échantillon de (230) individus, comprenant des cadres, des contrôleurs et des exécutants. Les participants ont été choisis selon une méthode d'échantillonnage aléatoire régulier. Les données ont été recueillies à l'aide du questionnaire l'empowerment psychologique (Spreitzer, 1995) composé de (16) items, du questionnaire d'estime de soi (Coopersmith, 1967) composé de 8 items, et du questionnaire de coping (Andler & Parker, 1990) composé de (48) items. L'analyse des données a été réalisée à l'aide du logiciel statistique pour les sciences sociales (SPSS) version (26).

L'étude a révélé les résultats suivants :

- l'empowerment psychologique a contribué de manière significative à la gestion des situations stressantes au travail, tandis que l'estime de soi professionnelle n'a pas contribué.
- l'empowerment psychologique a prédit de manière significative les stratégies de résolution de problèmes, tandis que l'estime de soi professionnelle n'a pas prédit.
- Ni l'empowerment psychologique ni l'estime de soi professionnel n'ont prédit de manière significative les stratégies de coping émotionnel.
- l'empowerment psychologique a prédit de manière significative les stratégies de coping d'évitement, tandis que l'estime de soi professionnel n'a pas prédit.
- Les dimensions de l'empowerment psychologique (sens, compétence, autonomie) ont prédit de manière significative les stratégies de résolution de problèmes, à l'exception de la dimension d'influence, qui n'a pas prédit.
- Aucune des dimensions de l'empowerment psychologique (sens, compétence, autonomie, influence) n'a prédit de manière significative les stratégies de coping émotionnels.
- Aucune des dimensions de l'empowerment psychologique (sens, autonomie, influence) n'a prédit de manière significative les stratégies de coping d'évitement, à l'exception de la dimension de compétence, qui a prédit.

Ces résultats ont été discutés en les comparant aux résultats d'études antérieures et à la lumière du cadre théorique. L'étude s'est conclue par une série de recommandations et de suggestions.

Mots clés : L'empowerment psychologique, Estime de soi professionnelle, Stratégies de coping, Stress professionnel, Travail.

قائمة المحتويات

الموضوع	الصفحة
إهداء	أ.....
كلمة الشكر	ب.....
ملخص البحث	ج.....
قائمة المحتويات	ز.....
قائمة الجداول	ل.....
قائمة الأشكال	ع.....
قائمة ملاحق	ص.....
مقدمة	1.....

الفصل الأول: تقديم البحث

1- إشكالية الدراسة	7.....
2- فرضيات الدراسة	13.....
3- أهمية الدراسة	14.....
4- أهداف الدراسة	15.....
5- حدود الدراسة	16.....
6- التعاريف الإجرائية لمصطلحات الدراسة	16.....

الفصل الثاني: التمكين النفسي

تمهيد	20.....
1- مفهوم التمكين	20.....

23	2- تعريف التمكين النفسي.
27	3- مبادئ التمكين.
29	4- أبعاد التمكين النفسي.
33	5- الفرق بين التمكين وبعض المفاهيم الإدارية الأخرى.
38	6- أهمية التمكين النفسي.
39	7- نماذج التمكين النفسي.
43	8- نظريات التمكين النفسي.
50	9- معوقات تطبيق التمكين.
53	- خلاصة الفصل

الفصل الثالث: تقدير الذات.

55	تمهيد
55	أولاً: الذات
55	1- مفهوم الذات.
58	2- أبعاد الذات.
59	3- خصائص الذات.
61	4- نماذج الذات.
63	ثانياً: تقدير الذات
63	1- مفهوم تقدير الذات.
65	2- التطور التاريخي لتقدير الذات.
68	3- تمييز مفهوم الذات عن بعض المفاهيم النفسية الأخرى.
69	4- المكونات الأساسية لتقدير الذات.

71.....	5- مستويات تقدير الذات.
74.....	6- نظريات تقدير الذات.....
79.....	7 - العوامل المؤثرة في تقدير الذات.
82.....	8- أهمية تقدير الذات.....
83.....	9- قياس تقدير الذات.....
86.....	خلاصة الفصل.....

الفصل الرابع: استراتيجيات التعامل.

88.....	تمهيد
88.....	1- تعريف الضغوط النفسية والمهنية
93.....	2- لمحة تاريخية عن إستراتيجية التعامل
95.....	3- تعريف استراتيجيات التعامل.....
98.....	4- النماذج المفسرة لاستراتيجيات التعامل
102.....	5- تصنيفات استراتيجيات التعامل.....
107.....	6- العوامل المؤثرة في استراتيجيات التعامل
110.....	7- وظائف استراتيجيات التعامل
112.....	8- أساليب التعامل مع الضغوط
115.....	9- طرق قياس استراتيجيات التعامل.....
119.....	خلاصة الفصل.....

الفصل الخامس: الإجراءات المنهجية للدراسة الميدانية.

121.....	تمهيد
----------	-------------

121	أولا الدراسة الاستطلاعية.
121	1-أهمية الدراسة الاستطلاعية.
122	2-النموذج الإفتراضي العام للدراسة.
123	3-منهج المتبع في الدراسة.
124	4-مكان وزمان إجراء الدراسة الاستطلاعية.
128	5-مجتمع الدراسة الاستطلاعية.
134	6-ادوات الدراسة الاستطلاعية.
144	7-الخصائص السيكومترية لأدوات القياس.
153	ثانيا: الدراسة الأساسية.
153	1-أهداف الدراسة الاساسية.
153	2-منهج الدراسة الأساسية.
154	3-المجال الجغرافي للدراسة الأساسية.
154	4-مجتمع وعينة الدراسة الأساسية.
154	5-خصائص عينة الدراسة الأساسية.
160	6-أدوات الدراسة الأساسية.
161	7-الصدق و الثبات.
169	8-أساليب المعالجة الإحصائية.
170	خلاصة.

الفصل السادس: عرض النتائج ومناقشتها.

172	تمهيد
172	1- عرض النتائج
194	2- مناقشة النتائج
213	3- مناقشة عامة
219	خاتمة
219	التوصيات
222	قائمة المراجع
259	الملاحق

قائمة الجداول

الرقم	عنوان الجدول	الصفحة
01	يوضح أبعاد التمكين النفسي من وجهة نظر بعض الباحثين	29
02	يوضح الفرق بين التمكين والتفويض	33
03	يوضح أهم الفروق بين المشاركة وتمكين العاملين.	36
04	يبين توزيع عينة الدراسة الاستطلاعية حسب متغير الجنس	129
05	يبين توزيع عينة الدراسة الاستطلاعية حسب متغير السن	130
06	يبين توزيع عينة الدراسة الاستطلاعية حسب متغير المستوى التعليمي	131
07	يبين توزيع عينة الدراسة الاستطلاعية حسب متغير الفئات المهنية	132
08	يبين توزيع عينة الدراسة الاستطلاعية حسب متغير الأقدمية	133
09	يبين توزيع فقرات الاستبيان على أبعاد متغير التمكين النفسي	135
10	يبين ترجمة فقرات مقياس سبريتزر من اللغة الأصلية إلى اللغة العربية	136
11	يبين طريقة ترميز الأوزان لبنود مقياس التمكين النفسي	137
12	يوضح توزيع فقرات اختبار تقدير الذات على الأبعاد الأربعة إضافة إلى بعد الكذب	139
13	يوضح الفقرات الموجبة والسالبة لمقياس تقدير الذات المهني	139
14	يبين ترميز الأوزان لبنود مقياس تقدير الذات المهني	140
15	يبين توزيع فقرات المقياس على أبعاد متغير استراتيجيات التعامل	141
16	يمثل طريقة ترميز الأوزان لبنود مقياس إستراتيجيات التعامل	143
17	يبين طريقة ترميز الأوزان لمتغير السن	143

143	يبين طريقة ترميز الأوزان لمتغير الجنس	18
144	يبين طريقة ترميز الأوزان لمتغير الفئات المهنية	19
144	يبين طريقة ترميز الأوزان لمتغير المستوى التعليمي	20
144	يبين طريقة ترميز الأوزان لمتغير الأقدمية	21
146	يوضح معامل ارتباط الفقرات وأبعاد مقياس التمكين النفسي	22
147	يوضح قيم معامل ارتباط الأبعاد بالدرجة الكلية لمقياس التمكين النفسي	23
148	يبين قيم معاملات الثبات ألفا كرونباخ لأبعاد مقياس التمكين النفسي	24
149	يبين صدق الاتساق الداخلي لمقياس تقدير الذات المهني	25
150	يوضح معامل ثبات ألفا كرونباخ لمقياس تقدير الذات المهني	26
150	يوضح معامل ارتباط الفقرات وأبعاد مقياس استراتيجيات التعامل	27
152	يوضح معامل الارتباط بين كل بعد والمجموع الكلي لمقياس إستراتيجية التعامل	28
152	يوضح معاملات الثبات للأبعاد مع المقياس الكلي Ciss	29
154	يوضح توزيع عينة الدراسة الأساسية حسب متغير الجنس	30
155	يوضح توزيع عينة الدراسة الأساسية حسب متغير السن	31
156	يوضح توزيع عينة الدراسة الأساسية حسب متغير المستوى التعليمي	32
157	يوضح توزيع عينة الدراسة الأساسية حسب متغير الفئات المهنية	33
158	يوضح توزيع عينة الدراسة الأساسية حسب متغير الأقدمية	34
161	يوضح معامل ارتباط الفقرات وأبعاد مقياس التمكين النفسي	35
162	يوضح قيم معامل ارتباط أبعاد التمكين النفسي بالدرجة الكلية لمقياس التمكين النفسي	36

163	يبين قيم معاملات الثبات ألفا كرونباخ لأبعاد مقياس التمكين النفسي	37
164	يبين صدق الاتساق الداخلي لمقياس تقدير الذات المهني	38
165	يوضح معامل ثبات ألفا كرونباخ لمقياس تقدير الذات المهني	39
166	يوضح معامل ارتباط الفقرات وأبعاد مقياس استراتيجيات التعامل	40
167	يوضح معامل الارتباط بين كل بعد والمجموع الكلي لمقياس استراتيجيات التعامل	41
168	يوضح معاملات الثبات للأبعاد مع المقياس الكلي Class	42
172	المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لمتغير التمكين النفسي وأبعاده	43
173	المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لمتغير استراتيجيات التعامل وأبعاده	44
174	يبين المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لمتغير تقدير الذات المهني	45
175	يبين مصفوفة الارتباطات بين المتغيرات المستقلة	46
178	يلخص تحليل الانحدار المتعدد للمتغيرات المستقلة في التنبؤ بالمتغير التابع استراتيجيات التعامل	47
179	يبين تحليل الانحدار بين المتغيرات المستقلة واستراتيجيات التعامل	48
179	يبين معاملات بيتا (β) للمتغيرات المستقلة ومساهمتها في التنبؤ باستراتيجيات التعامل	49
180	يلخص تحليل الانحدار المتعدد للمتغيرات المستقلة التمكين النفسي وتقدير الذات المهني في التنبؤ بالمتغير التابع إستراتيجية حل المشكل	50
181	يبين تحليل تباين الانحدار بين المتغيرات المستقلة واستراتيجية حل المشكل	51
182	يبين معاملات بيتا (β) للمتغيرات المستقلة ومساهمتها في التنبؤ بإستراتيجية حل المشكل	52
183	تحليل الانحدار المتعدد للمتغيرات المستقلة في التنبؤ بالمتغير التابع إستراتيجية الانفعال	53
184	يبين تحليل تباين الانحدار بين المتغيرات المستقلة وإستراتيجية الانفعال	54

184	يبين معاملات بيتا (β) للمتغيرات المستقلة ومساهمتها في التنبؤ بإستراتيجية الانفعال	55
185	يلخص تحليل الانحدار المتعدد للمتغيرات المستقلة في التنبؤ بالمتغير التابع إستراتيجية التجنب	56
185	تحليل تباين الانحدار بين المتغيرات المستقلة وإستراتيجية التجنب	57
186	يبين قيم معاملات بيتا خط الانحدار للمتغيرات المستقلة ومساهمتها في التنبؤ بإستراتيجية التجنب	58
187	يلخص تحليل الانحدار المتعدد بين المتغير المستقل أبعاد التمكين النفسي (المعنى، الكفاءة، الاستقلالية، التأثير) في التنبؤ بالمتغير التابع (إستراتيجية حل المشكل)	59
188	يبين تحليل تباين الانحدار بين المتغير المستقل أبعاد التمكين النفسي (المعنى، الكفاءة، الاستقلالية، التأثير) وإستراتيجية حل المشكل	60
188	يبين معاملات بيتا (β) للمتغيرات المستقلة ومساهمتها في التنبؤ بإستراتيجية حل المشكل	61
189	يلخص تحليل الانحدار المتعدد بين المتغير المستقل أبعاد التمكين النفسي (المعنى، الكفاءة، الاستقلالية، التأثير) في التنبؤ بالمتغير التابع (إستراتيجية الانفعال)	62
190	يبين تحليل تباين الانحدار بين المتغير المستقل أبعاد التمكين النفسي (المعنى، الكفاءة، الاستقلالية، التأثير) وإستراتيجية الانفعال	63
191	يبين معاملات بيتا (β) للمتغيرات المستقلة ومساهمتها في التنبؤ بإستراتيجية الانفعال	64
192	يلخص تحليل الانحدار المتعدد للمتغيرات المستقلة أبعاد التمكين النفسي (المعنى، الكفاءة، الاستقلالية، التأثير) في التنبؤ بالمتغير التابع إستراتيجية التجنب	65
192	يبين تحليل تباين الانحدار بين المتغيرات المستقلة وإستراتيجية التجنب	66
193	يبين معاملات بيتا (β) للمتغيرات المستقلة ومساهمتها في التنبؤ بإستراتيجية التجنب	67

قائمة الأشكال

الصفحة	عنوان الشكل	الرقم
32	يمثل الشبكة النومولوجية لمتغيرات التمكين النفسي.	01
52	معوقات التمكين النفسي	02
70	المكونان الأساسيان لتقدير الذات	03
76	هرم ماسلو للحاجات	04
82	العوامل المؤثرة في تقدير الذات	05
122	النموذج الافتراضي العام للدراسة الحالية	06
129	يوضح توزيع أفراد عينة الدراسة الاستطلاعية حسب متغير الجنس	07
130	يوضح توزيع أفراد عينة الدراسة الاستطلاعية حسب متغير السن	08
131	يوضح توزيع أفراد عينة الدراسة الاستطلاعية حسب متغير المستوى التعليمي	09
132	يوضح توزيع أفراد عينة الدراسة الاستطلاعية حسب متغير الفئات المهنية	10
133	يوضح توزيع أفراد عينة الدراسة الاستطلاعية حسب متغير الأقدمية	11
155	يوضح توزيع أفراد عينة الدراسة الأساسية حسب متغير الجنس	12
156	يوضح توزيع أفراد عينة الدراسة الأساسية حسب متغير السن	13
157	يوضح توزيع أفراد عينة الدراسة الأساسية حسب متغير المستوى التعليمي	14
158	يوضح توزيع أفراد عينة الدراسة الأساسية حسب متغير المستوى المهني	15
159	يوضح توزيع أفراد عينة الدراسة الأساسية حسب متغير الأقدمية	16
176	يبين التوزيع الطبيعي لبيانات المتغير التابع استراتيجيات التعامل	17

177	يبين مخطط التثنت للمتغير التابع استراتيجيات التعامل	18
177	يبين التوزيع الطبيعي للبواقي للمتغير التابع استراتيجيات التعامل	19

قائمة الملاحق

- 261 الملحق (1) الهيكل التنظيمي لجامعة وهران 2 محمد بن أحمد
- 262 الملحق(2) النسخة المعتمدة في التحكيم (الدراسة الاستطلاعية)
- 267 الملحق (3) يبين مقياس التمكين النفسي المعتمد في الدراسة الحالية.
- 269 الملحق (4) يبين مقياس تقدير الذات المهني.....
- 270 الملحق (5) يبين مقياس إستراتيجية التعامل مع المواقف الضاغطة Ciss.
- 272 ملحق رقم(06) يبين أسماء الأساتذة المحكمين.....
- 273 الملحق(07) : نتائج الفرضية الأولى وفق برنامج الحزمة الإحصائية SPSS V26.....
- 274... الملحق(08) : نتائج الفرضية الفرعية الأولى وفق برنامج الحزمة الإحصائية SPSS V26...
- 275 الملحق(09) : نتائج الفرضية الفرعية الثانية وفق برنامج الحزمة الإحصائية SPSS V26.....
- 276 الملحق(10) : نتائج الفرضية الفرعية الثالثة وفق برنامج الحزمة الإحصائية SPSS V26.....
- 277 الملحق(11) : نتائج الفرضية الثانية وفق برنامج الحزمة الإحصائية SPSS V26.....
- 278 الملحق(12) : نتائج الفرضية الثالثة وفق برنامج الحزمة الإحصائية SPSS V26.....
- 279 الملحق(13) : نتائج الفرضية الرابعة وفق برنامج الحزمة الإحصائية SPSS V26.....

مقدمة

شهد العالم في الآونة الأخيرة ثورة تكنولوجية ومعلوماتية متسارعة مست مختلف جوانب حياة الفرد مما أدى إلى ظهور الكثير من الصعوبات والمشاكل كارتفاع معدلات الشعور بالضغط بين الأفراد الذي أصبح يشكل خطرا على صحتهم ويهدد كيانهم النفسي، وتبعاً لهذا أكد العديد من الاختصاصيين وخبراء الصحة النفسية والعقلية أن حجر الزاوية في جميع الاضطرابات النفسية والجسمية هي الضغوط التي يقع الإنسان تحت وطأتها خاصة في مجال العمل (الأمانة، 2006).

ضمن هذا الإطار أشارت دراسة "ماركس وآخرون" (Marks&all,2000) بأن الضغوط النفسية، تمثل السبب الرئيسي وراء الإحساس بالآلام النفسية والأمراض العضوية (في: عبد السلام، 2003:4) ويشير "سميث" (Smith,1993) إلى أن (80%) من أمراض العصر مثل أمراض القلب، قرحة المعدة، ضغط الدم، الكآبة، السرطان وغيرها من الأمراض المستعصية بدايتها الضغوط (Smith,1993:3). فالضغوط تظهر نتيجة التهديد والخطر وتؤدي إلى تغيرات في العمليات العقلية والتحويلات الانفعالية.

وللضغوط آثار سلبية على الفرد كضعف مستوى الأداء، والعجز عن ممارسة المهام، وانخفاض الدافعية للعمل، والشعور بالإرهاك النفسي، ما يؤثر سلباً على بقاء واستمرار المنظمة، لهذا كان لا بد للمنظمات تبني ممارسات وأساليب إدارية حديثة للحفاظ على بقائها ومواكبة التطورات المعاصرة. في السياق نفسه أشار (خبراء المجموعة العربية للتدريب والنشر، 2018:11) أن المؤسسات التي تبتغي التطور والنجاح تكون دائماً بحاجة ماسة لتبني ثقافة تنظيمية جديدة وممارسات إدارية حديثة تتلاءم مع التطورات المعاصرة.

وهنا يبرز مفهوم التمكين النفسي كأحد الأساليب الإدارية الحديثة التي تقوم على افتراض منح العاملين الثقة والاستقلالية في العمل وتهدف لتأهيل العنصر البشري والمحافظة عليه من أجل زيادة

الكفاءة والفعالية في الأداء مما يحفز شعورهم لتحمل المسؤولية وتفجير الطاقات الكامنة التي تظهر على هيئة إبداعات ومقترحات، كون العنصر البشري هو حجر الأساس وركيزة التطور والتقدم والازدهار في أي منظمة خاصة التي تبدي اهتماما كبيرا بمواردها البشرية، وأكبر مثال على ذلك اليابان حيث استطاعت أن تترفع على عرش التقدم التكنولوجي ليس بما تملكه من موارد طبيعية وإنما بما تملكه من موارد بشرية (البوق، 2014).

فالتمكن النفسي كما أشارت إليه "سبرايتزر" (spreitzer,1996) يعد عاملا أساسيا للرضا والولاء التنظيمي كما أضاف "زيمرمان وآخرون" (Zemarman&all,1994) أن التمكين النفسي عامل مهم لصحة العاملين. وللتخفيف من وقع الأحداث الضاغطة على الفرد كان لسمات الشخصية كالصلابة النفسية، تقدير الذات، وفعالية الذات دور هام في مواجهة الضغوط النفسية. فتقدير الذات يعد أحد الأبعاد المهمة في الشخصية ومن أكثرها أهمية وتأثير في السلوك، إذ لا يمكن أن نحقق فهما واضحا للشخصية أو السلوك الإنساني دون أن نشير إلى مصطلح تقدير الذات (السيد، 2011).

يعد هذا الأخير من أهم المفاهيم التي شاع انتشارها في الآونة الأخيرة ويرجع الفضل لكل من "مارجريت ميد وكولي" (Meed&Coly) في إدخال هذا المفهوم إلى مجال علم النفس (شعيب، 1988:135). حيث عرف "روزنبرغ" (Rosenberg,1965) تقدير الذات على أنه "تقويم يعبر عن الاحترام الذي يكتنه الفرد لذاته والذي يحافظ عليه بشكل معتاد لأنه يعبر عن اتجاه مقبول أو غير مقبول نحو الذات" (الألوسي، 2014:58).

في نفس السياق يؤكد العديد من العلماء والمتخصصين على أهمية تقدير الذات في التوافق النفسي للفرد وتفاعله مع الآخرين ونجاحه في حياته وكيف أن انخفاض تقدير الذات يؤثر بالسلب عليه من حيث رضاه عن ذاته وانجازاته ونظرته لذاته في كافة النواحي الاجتماعية والنفسية (محمد، 2020). فإذا كان

لتقدير الذات أهمية في حدوث التوافق النفسي للفرد فاستراتيجيات المواجهة تعتبر من عوامل الاستقرار التي تعين الفرد على الاحتفاظ بالتوافق النفسي والاجتماعي لمواجهة أحداث الحياة الضاغطة، لأن إتباع هذه الأساليب من شأنها أن تساعد على التعامل مع الضغوط النفسية والتقليل من آثارها السلبية قدر الإمكان (الضريبي، 2010: 680).

وقد أكد "لازاروس وفولكمان" (Folkman & Lazarus) أن الضغط ظاهرة نفسية يتعرض لها الأفراد في حياتهم اليومية بشكل لا يمكن تجنبه ، فإن أسلوب المواجهة هو الذي يضع فرقا في عملية التكيف. لذا تلعب استراتيجيات المواجهة دورا مهما في تشكيل شخصية الفرد وتتميتها حيث ينمي تصوراتها ويعزز هويته من خلال سعيه للوصول إلى إيجاد حلول بطريقته الخاصة (العازمي، 2012).

إلا أن بعض الأفراد قد يفشلون في مواجهة الضغوط وقد يرجع ذلك إلى اختلاف الأفراد أنفسهم وتتنوع الأحداث ذاتها، فهذا شخص يتعامل مع الأحداث الضاغطة بمرونة وآخر يتعامل بقوة واندفاعية حيال الحدث مما يؤدي به إلى زيادة حدة الشعور بالضغط لديه. وحسب "بونامكي" (Bonamaki) توجد وظيفتان لوسائل المواجهة هما: تعديل العلاقة بين الفرد وبيئته المزججة وضبط الانفعالات الضاغطة (جودة، 2004، ص 67). فالأفراد الذين ينجحون في عملية المواجهة يستطيعون حل المشاكل عن طريق تغيير بيئتهم المسببة للتهديد وينظمون انفعالاتهم من خلال تبني صورة إيجابية عن الذات وعلاقات تتسم بالرضا مع الآخرين (جودة، 2004).

فوجود متغيرات كالتمكين النفسي وتقدير الذات من شأنها التأثير في كيفية الاستجابة للضغوط والتحكم فيها أو التقليل من آثارها السلبية. وعليه يحاول الباحثان في الدراسة الحالية التعرف على دور التمكين النفسي وتقدير الذات في التعامل مع المواقف الضاغطة في العمل لدى موظفي جامعة وهران 2 " محمد بن أحمد".

ولتبسيط هذا العمل ارتئى الباحثان تقسيمه إلى ستة فصول يمكن إدراجها كالتالي:

الفصل الأول: يعد بمثابة المدخل العام للدراسة واشتمل على مقدمة، إشكالية الدراسة، فرضيات الدراسة،

أهمية وأهداف الدراسة، حدود الدراسة، التعاريف الإجرائية لمصطلحات الدراسة.

الفصل الثاني: خصص للتمكين النفسي واحتوى على العناصر التالية: مفهوم التمكين، تعريف التمكين

النفسي، مبادئ التمكين، أبعاد التمكين النفسي، الفرق بين التمكين وبعض المفاهيم الإدارية الأخرى،

أهمية التمكين النفسي، نماذج التمكين النفسي، نظريات التمكين النفسي، معوقات تطبيق التمكين.

الفصل الثالث: أشتمل على متغير تقدير الذات حيث احتوى على العناصر التالية: مفهوم الذات، أبعاد

الذات، خصائص الذات، نماذج مفهوم الذات، مفهوم تقدير الذات، التطور التاريخي لتقدير الذات، تميز

مفهوم الذات عن بعض المفاهيم النفسية الأخرى، المكونات الأساسية لتقدير الذات، مستويات تقدير

الذات، نظريات تقدير الذات، العوامل المؤثرة في تقدير الذات، أهمية تقدير الذات، قياس تقدير الذات.

الفصل الرابع: تناول هذا الفصل المرجعيات النظرية الخاصة باستراتيجيات التعامل واحتوى على العناصر

التالية: تعريف الضغوط النفسية والمهنية، تعريف الضغط النفسي، تعريف الضغط المهني، لمحة تاريخية عن

إستراتيجية التعامل، تعريف استراتيجيات التعامل، النماذج المفسرة لاستراتيجيات التعامل، تصنيفات

استراتيجيات التعامل، العوامل المؤثرة في استراتيجيات التعامل مع الضغوط، وظائف استراتيجيات

التعامل، أساليب التعامل مع الضغوط، طرق قياس استراتيجيات التعامل.

الفصل الخامس: تضمن الإجراءات المنهجية المتبعة في الدراسة وتم تجزئته إلى جزئين:

الجزء الأول: خصص للدراسة الاستطلاعية: واشتملت على أهمية الدراسة الاستطلاعية، النموذج

الافتراضي العام للدراسة، المنهج المتبع في الدراسة، حدود الدراسة الاستطلاعية، مجتمع الدراسة

الاستطلاعية، عينة الدراسة الإستطلاعية ومواصفاتها، أدوات الدراسة الاستطلاعية والخصائص
السيكومترية لأدوات الدراسة الاستطلاعية.

الجزء الثاني: تناول الدراسة الأساسية وأشتمل على أهداف الدراسة الأساسية، منهج الدراسة الأساسية،
مكان وزمان إجراء الدراسة الأساسية، مجتمعها وخصائص عينة الدراسة الأساسية وأدوات الدراسة
الأساسية، التأكد من صدق وثبات أدوات الدراسة وأخيرا الأساليب الإحصائية.

الفصل السادس والأخير: خصصناه لعرض النتائج ومناقشتها حيث قسمناه إلى جزئين:

الجزء الأول: تم فيه عرض نتائج الدراسة وتحليل جداولها.

الجزء الثاني: تم فيه مناقشة النتائج من خلال مقارنتها بنتائج الدراسات السابقة وتفسيرها في ظل الأطر
النظرية والواقع الميداني.

ثم في الأخير قمنا بصياغة خاتمة مع تقديم مجموعة من التوصيات والاقتراحات التي قد تفيد المهتمين
والباحثين.

الفصل الأول: مدخل الدراسة

1. إشكالية الدراسة

2. فرضيات الدراسة

3. أهمية الدراسة

4. أهداف الدراسة

5. حدود الدراسة

6. التعاريف الإجرائية لمصطلحات الدراسة

إشكالية الدراسة:

أصبحت الضغوط سمة من سمات هذا العصر، حيث يعتبرها البعض مرض " القرن العشرين" ويعتبرها آخرون "القاتل الصامت" (بوعافية،2002) فالفرد يعيش هذه الضغوط يوميا نتيجة التغيرات التكنولوجية والسريعة التي شملت العديد من الميادين الاجتماعية، الاقتصادية، الثقافية والسياسية. فهذه التغيرات أصبحت تفرض على المنظمة والفرد مطالب جديدة ومستمرة وأدوار مختلفة تماشيا مع العصر الحديث من خلال التعامل مع التكنولوجيا والذكاء الاصطناعي والآلة بصفة عامة، فرغم الفرص التي أتاحتها هذه التطورات كالسرعة في إنجاز العمل، ربح الوقت، تقريب المسافات...إلخ، إلا أنها لم تتعد من السلبيات خاصة مع ازدياد حدة المنافسة بين المنظمات حيث أصبح العامل في دوامة وحالة من عدم الاستقرار المهني، النفسي، العقلي وغيرها بسبب كثرة الضغوط عليه باعتباره المورد البشري الذي يتوقف عليه نجاح المنظمة وتطورها، فهذه الأخيرة تستنفذ طاقة الفرد وقدرته على التكيف وتعرضه للإجهاد والأمراض النفسية والجسمية.

فالضغوط ظاهرة معقدة ومتداخلة أطلق عليها الكثير من التعريفات من قبل العديد من العلماء تختلف باختلاف مدارسهم، حيث ينظر "لازاروس" (Lazarus) إلى الضغط على أنه " ليس مثير وليس استجابة ويركز على العمليات الوسيطة ، لذلك فالضغط النفسي حسب رأيه هو تقييم الفرد للأحداث وتوقعاته فيما يتعلق بنتائجها وكذلك عن تقييمه لإمكانات مواجهتها أو التكيف معها" (العبودي، 2008:

(21

إن التعرض للضغوط كما يشير "ريتا" (Rita,2001:8) أمر حتمي ولكنها لا تكون في كل الأحوال ضارة، بل كثيرا ما تبدو مفيدة للإنجاز والإبداع وذلك عندما تقيم الأحداث من قبل الفرد على أنها تمثل فرصة لإظهار قدرات التحدي خاصة في مواقف التنافس. فالضغوط المهنية أضحت جد مكلفة للمنظمة

التي أصبحت تسعى جاهدة إلى التقليل من حدتها مستخدمة بذلك العديد من الاستراتيجيات والتقنيات الحديثة. حيث يعد التمكين النفسي أحد هذه الاستراتيجيات التي تساعد الأفراد على العمل والإبداع في بيئتهم المهنية وبذلك يصبح العامل أكثر ولاء وانتماء للمنظمة ويتمكن من تحقيق الاستقرار المهني الهادف إلى الارتقاء بمستوى كفاءة وفعالية المنظمة. إذ يعمل التمكين النفسي لدى الأفراد على تقليل ضغوط العمل، فهو يزيد من قدرة الموظف على تحمل الضغوط وإيجاد حلول لها ومواجهتها (سارة، 2017:169).

فحسب ما ذكره (شاهين، 2015:3) بأن التمكين كسمة نفسية للأفراد من شأنه أن يجعل الشخص متفانلاً مندمجاً في مهام عمله، وملتزماً به ولديه القدرة على مواجهة الصعاب والعقبات من خلال شعوره بالمسؤولية والكفاءة، وأن الشخص الذي يتسم بالتمكين ينمو لديه إحساس بقيمة العمل. كما أضاف عبد المالك أن التمكين النفسي يزيد من فرص الابتكار والإبداع والتفكير المستقل وروح المبادرة، وهو ضروري لمواكبة التغيرات الحاصلة في بيئة العمل ويكسبها مرونة عالية (عبد المالك، 2017: 45-46). وينتج عن هذا الأخير الشعور بفاعلية جيدة للأفراد ودافعية وشعور بالقدرة والجدارة على القيام بمهام العمل على أكمل وجه (spreitzer,1996 :490).

وفي مراجعة العلاقة بين التمكين النفسي وعدد من المتغيرات أشارت دراسة النواجحة إلى أن أبعاد التمكين النفسي المتمثلة في الكفاءة الذاتية وتقرير المصير والأثر والمعنى، كانت أكثر دلالة وقوة للتنبؤ بالتعلم التنظيمي، والالتزام المهني. (النواجحة، 2016: 294).

كما بينت دراسة (حليم، 2017) التي أجريت على (157) عضو من أعضاء هيئة التدريس الذكور والإناث بإحدى الجامعات المصرية أن ثلاثة أبعاد التمكين النفسي (الكفاءة، الاختيار، التأثير) تكون أعلى بشكل دال لدى الفئات الأكبر عمراً وذات خبرة وظيفية. وأفادت دراسة (عثمان، 2003) عن تمكين

العاملين كأسلوب لمواجهة بعض المشكلات التنظيمية، لما له من دور واضح في مواجهة المشكلات التنظيمية والسلوكية والتخفيف منها: مثل مشكلات انخفاض الحالة المعنوية للأفراد وعدم المشاركة في اتخاذ القرار وعدم كفاءة الأداء وفعاليته والخلاف والصراع بين الأفراد (في: راقية وآخرون، 2022: 326-327).

كما بينت دراسة "برشاك وكاديفي" (parshak&khadivi,2015) التي أجريت على (170) موظف من إحدى الجامعات الإيرانية وبحث عن العلاقة بين التمكين النفسي والصحة النفسية وأظهرت النتائج وجود علاقة إيجابية دالة بين ثلاثة أبعاد للتمكين النفسي (الكفاءة، الاعتماد على الذات، حق الاختيار) والصحة النفسية وأن التمكين النفسي منبئ إيجابي بالصحة النفسية. هذه الدراسات استطاعت أن تظهر من خلال النتائج التي توصلت إليها أهمية التمكين النفسي لدى الفرد، وإبراز الدور الذي يلعبه في جعل الأفراد يتمتعون بإيجابية ناحية مواجهة الضغوط بكل فعالية وكفاءة.

والتعامل مع الضغوط النفسية المهنية لا يركز فقط على تمكين الأفراد نفسياً من قبل المنظمة وكسب انتمائهم وولاءهم بل يركز أيضاً على عامل تقدير الأفراد لذواتهم ومدى تقييمهم لقدراتهم في مواجهة الضغوط إما إيجاباً أو سلباً. فتقدير الذات يندرج ضمن أكثر سمات الشخصية التي تمت دراستها عبر العقود الماضية نظراً للاعتقاد بأنه المسؤول عن عدد كبير من المشكلات الشخصية والاجتماعية (مايسة، 2007) إذ يعتبر لب الصحة النفسية حيث يستمد الإنسان من خلاله الرضا والهدوء والاستحسان (أبو هين، 2001) لدرجة أن بعض الباحثين ينظر إليه كمتغير محوري لقطاعات كثيرة من السلوك الإنساني (عبد الله ، التويجي، 2001).

حيث عرف كوبر سميث تقدير الذات على أنه " تقييم يضعه الفرد لنفسه ويعمل على المحافظة عليه ويتضمن تقدير الذات اتجاهات الفرد الإيجابية والسلبية نحو ذاته" (رغدة، 2009: 213)

كما أشارت دراسة (الفحل، 2000) إلى أن تقدير الذات هو أكثر الأدوات التي يمكن أن يستخدمها الفرد للحصول على حالة التوافق فيستطيع أن يقتحم المواقف الجديدة والصعبة دون أن يفقد شجاعته كما يمكنه مواجهة الفشل في الحب أو العمل دون أن يشعر بالحزن أو بالانهيار لمدة طويلة (في: محمود، 2009: 2) وقد أجرى "هامارتا" (Hamarta, 2009) دراسة هدفت إلى فحص أسلوب حل المشكلة الاجتماعية لدى طلاب الجامعة للتنبؤ بتقدير الذات والرضا عن الحياة وتكونت عينة الدراسة من (405) طلاب جامعيين وأشارت النتائج إلى ارتباط كل من تقدير الذات والرضا عن الحياة إيجابيا بالتوجه الإيجابي نحو المشكلة وحل المشكلة منطقيا وسلبيا بأسلوب التجنب والبعد عن الآخرين. وقام " دينيز " (Deniz, 2006) بدراسة هدفت إلى فحص العلاقات بين أساليب المواجهة مع الضغوط وتقدير الذات وأساليب اتخاذ القرار والرضا عن الحياة لدى طلاب الجامعة وتكونت عينة الدراسة من (492) طالبا جامعيًا من الجنسين وأسفرت النتائج عن ارتباط الرضا عن الحياة إيجابيا بأسلوب حل المشكلة والمساندة الاجتماعية من الأفراد، كما تبين أن الرضا عن الحياة ارتبط إيجابيا بتقدير الذات كما يدركه الأفراد عن أنفسهم كما ارتبط تقدير الذات المرتفع بأسلوب اتخاذ القرار لدى طلاب الجامعة من الجنسين. أشارت هذه الدراسات أن تقدير الذات المرتفع يجعل الفرد يعطي نظرة إيجابية عن الحياة، بحيث يكون راضيا عما يقوم به وبالتالي حين مواجهته لظروف عصبية يستخدم الأساليب التي تركز على حل المشكل ذاته دون الهروب منه أو تجنبه.

وبالرغم من وجود الضغوط التي تؤدي إلى اضطرابات نفسية وجسمية إلا أنه يوجد أيضا مصادر وأساليب مواجهة تعد بمثابة عوامل تعويضية وهذا ما تؤكدته دراسة (جودة، 2004: 67) أن هناك أساليب مواجهة تمكن الفرد من التصدي للضغوط وبالتالي تحقيق التوازن النفسي. وهنا تظهر وظيفة أساليب المواجهة التي تمثل الحماية من آثار الضغوط بإزالتها أو تعديلها أو جعل النتائج الانفعالية للموقف في

إطار يمكن السيطرة عليه وإدراك الظروف الضاغطة بشكل يمكن من إضفاء الطبيعة المحايدة للموقف وخفض خصائصه المزعجة (السهلي، 2010: 3).

وفي سياق الدراسات التي تناولت الضغط وإستراتيجية التعامل سواء بطريقة مباشرة أو غير مباشرة نجد دراسة (الهنداوي، 1994) التي كان هدفها تقديم بعض الاستراتيجيات للتعامل مع مشكلات الضغوط وكان من نتائجها وجود فروق في إدراك الأفراد لمسببات الضغوط وفقا لجنسياتهم كما أشارت إلى بعض الاستراتيجيات للتعامل مع ضغوط العمل منها العلاج الروحي، التغذية الراجعة، نظم الحوافز وتقييم الأداء وبرامج مساعدة العاملين.

كما أسفرت دراسة (عبد الله الضريبي، 2010) بعنوان "أساليب مواجهة الضغوط النفسية المهنية وعلاقتها ببعض المتغيرات، دراسة ميدانية على عينة من العاملين بمصنع الزجاج القدم بدمشق" وهدفت هذه الدراسة إلى الكشف عن الأساليب التي يتبعها العمال لمواجهة الضغوط النفسية المهنية وما إذا كانت هناك فروق في أساليب المواجهة تعزى لبعض المتغيرات، وأشارت نتائج هذه الدراسة إلى أن الأساليب الايجابية أكثر استخداما من الأساليب السلبية لدى أفراد عينة البحث، ووجود اثر للتفاعل بين المؤهل العلمي والعمر في أساليب مواجهة الضغوط لدى أفراد عينة البحث.

كذلك بالنسبة لدراسة أجنبية وهي دراسة "بيانشي" (Bianchi, 2004) بعنوان "الضغط والمواجهة لدى ممرضات القلب"، هدفت هذه الدراسة إلى تحديد مصادر الضغوط وطرائق التعامل معها وأشارت نتائج هذه الدراسة إلى وجود أربعة مصادر رئيسية لضغوط العمل لدى الممرضات وهي ضغط العمل، المشاركة في اتخاذ القرارات، التعامل مع الإدارة، التعامل مع المريض وعائلته، كما أشارت إلى أن أكثر الاستراتيجيات استخداما من قبل أفراد العينة كان في المرتبة الأولى التقويم الايجابي، يليه طلب الدعم والمساعدة الاجتماعية ومن تم الضبط الذاتي وحل المشكلات وأخيرا إستراتيجية التجنب والهروب.

وأُسفرت دراسة (محمد، 1995) حول دراسة الفروق الجنسية والعمرية في أساليب التكيف مع المواقف الضاغطة التي أُجريت على عينة مكونة من (684) فرداً من الجنسين، وأشارت النتائج إلى عدم وجود فروق دالة في استخدام أساليب التكيف تعزى إلى الجنس، كما أشارت إلى وجود تأثير لمتغير العمر في استخدام أساليب التكيف فقد كان الشباب أكثر ميلاً لاستخدام أسلوب إعادة التقييم الإيجابي وأسلوب التحليل المنطقي للموقف بغية فهمه، وأسلوب البحث عن المساعدة الأسرية أو الاجتماعية بالمقارنة بالمرهقين.

وفي دراسة أخرى قام بها (أبو حطب، 2003) بهدف التعرف على الضغوط النفسية وأساليب مواجهتها كما تدركها المرأة الفلسطينية في محافظة غزة، على عينة مكونة من (250) امرأة متزوجة وأسفرت نتائج الدراسة على أن المرأة الفلسطينية تستخدم أساليب متعددة في مواجهة الضغوط النفسية وهي: إعادة التقييم، التخطيط لحل المشاكل، التحكم في النفس والتفكير بالتمني والتجنب وتحمل المسؤولية والانتماء والارتباك والهروب، كما أسفرت الدراسة عن عدم وجود فروق دالة لدى النساء في أساليب المواجهة تعزى لكل من متغير العمر والمؤهل العلمي. حسب ما تناولته هذه الدراسات استطاعت أن تظهر لنا بأن الأفراد يختلفون في تبنيهم لاستراتيجيات التعامل مع الضغوط نظراً لاختلاف جنسهم وأعمارهم واختلاف المواقف الصعبة التي يتعرضون لها، فمهما اختلفوا في توجهاتهم إلا أن استراتيجيات التعامل مع الضغوط تبقى أساليب تهدف إلى التخفيف من حدة هذه الضغوط ليتمكن الأفراد من تحقيق الصحة النفسية والجسمية.

تأسيساً لما تم عرضه، إرتأينا من خلال هذه الدراسة أن نكشف عن دور ومساهمة كلا من التمكين النفسي وتقدير الذات المهني في التنبؤ باستراتيجيات التعامل مع المواقف الضاغطة في العمل لدى موظفي جامعة وهران 2 "محمد بن أحمد". ومنه طرحت التساؤلات التالية:

1. هل يساهم كلا من التمكين النفسي وتقدير الذات المهني في التنبؤ باستراتيجيات التعامل مع

المواقف الضاغطة في العمل؟

ومنه تتفرع التساؤلات الفرعية التالية:

○ هل يساهم كلا من التمكين النفسي وتقدير الذات المهني في التنبؤ باستراتيجية حل

المشكل؟

○ هل يساهم كلا من التمكين النفسي وتقدير الذات المهني في التنبؤ باستراتيجية الانفعال؟

○ هل يساهم كلا من التمكين النفسي وتقدير الذات المهني في التنبؤ باستراتيجية التجنب؟

2. هل تساهم كلا من أبعاد التمكين النفسي (المعنى، الكفاءة، الاستقلالية، التأثير) في التنبؤ

باستراتيجية حل المشكل؟

3. هل تساهم كلا من أبعاد التمكين النفسي (المعنى، الكفاءة، الاستقلالية، التأثير) في التنبؤ

باستراتيجية الانفعال؟

4. هل تساهم كلا من أبعاد التمكين النفسي (المعنى، الكفاءة، الاستقلالية، التأثير) في التنبؤ

باستراتيجية التجنب؟

2-فرضيات البحث:

للإجابة على التساؤلات المطروحة تمت صياغة الفرضيات التالية:

1-يساهم كلا من التمكين النفسي وتقدير الذات المهني في التنبؤ باستراتيجيات التعامل مع المواقف

الضاغطة في العمل.

وانبثقت عن هذه الفرضية فرضيات جزئية ويمكن صياغتها على النحو التالي:

- يساهم كلا من التمكين النفسي وتقدير الذات المهني في التنبؤ بإستراتيجية حل المشكل.
 - يساهم كلا من التمكين النفسي وتقدير الذات المهني في التنبؤ بإستراتيجية الانفعال.
 - يساهم كلا من التمكين النفسي وتقدير الذات المهني في التنبؤ بإستراتيجية التجنب.
- 2-تساهم أبعاد التمكين النفسي (المعنى، الكفاءة، الاستقلالية، التأثير) في التنبؤ بإستراتيجية حل المشكل.

- 3-تساهم أبعاد التمكين النفسي (المعنى، الكفاءة، الاستقلالية، التأثير) في التنبؤ بإستراتيجية الانفعال.
- 4-تساهم أبعاد التمكين النفسي (المعنى، الكفاءة، الاستقلالية، التأثير) في التنبؤ بإستراتيجية التجنب.

3-أهمية الدراسة:

3-1الأهمية النظرية:

تتبع الأهمية النظرية لهذه الدراسة كونها تسلط الضوء على متغيرات حيوية كالتمكين النفسي، تقدير الذات واستراتيجيات التعامل بأبعادهم ويمكن أن تكون حافزا لبحوث أخرى مستقبلية.

إلقاء الضوء على موضوع يمس فئة مهمة في الإدارة وهي فئة الموظفين والتي ينبغي الاهتمام بها.

تتضح أهمية هذه الدراسة كونها تبحث في مساهمة كلا من متغير التمكين النفسي وتقدير الذات المهني في التعامل مع المواقف الضاغطة في العمل لدى موظفي جامعة وهران 2 محمد بن أحمد.

- إمكانية تقديم مساهمة متواضعة من خلال تتبع الأدب النظري والدراسات السابقة للمتغيرات الرئيسية بحيث يشكل اطارا مفاهيميا وإجرائيا يكون قاعدة للدراسات المستقبلية.

-تساهم هذه الدراسة في تغطية جانب من النقص الموجود في الدراسات خاصة فيما يتعلق بالمنظمات الخدمائية.

-ندرة الدراسات التي تناولت هذه المتغيرات والعينة مجتمعة وذلك حسب علم الباحثة.

-إضافة للبحث العلمي في موضوع هام من الموضوعات التي تحتاج إلى مزيد من الدراسات.

3-2 الأهمية التطبيقية:

من الناحية التطبيقية فإن هذه الدراسة يتوقع لها أن تفتح مجالات لدراسات أخرى تتناول التمكين النفسي وتقدير الذات واستراتيجيات التعامل لدى الموظفين من حيث اقتراح المنهجيات والسبل الكفيلة برفع مستوى التمكين النفسي وتقدير الذات المهني وتطوير استراتيجيات التعامل لديهم وتجنب آثار الضغوط السلبية وتقديم بعض التوصيات والاقتراحات التي تساهم في تحسين مستوى التمكين النفسي وتقدير الذات المهني وبالتالي تطوير استراتيجيات التعامل لدى الموظفين ويمكن الاستفادة منها من قبل الباحثين.

4- أهداف الدراسة:

يمكن تحديد جملة من الأهداف لتكون بمثابة وجهة تقود هذا البحث إلى النتائج المرجوة ويمكن سرد هذه الأهداف في الآتي:

1- التعرف على مدى مساهمة التمكين النفسي وتقدير الذات المهني في التنبؤ باستراتيجيات التعامل مع المواقف الضاغطة في العمل.

2- التعرف على مدى مساهمة أبعاد التمكين النفسي (المعنى، الكفاءة، الاستقلالية، التأثير) في التنبؤ باستراتيجيات حل المشكل.

3-محاولتنا إختبار مدى مساهمة أبعاد التمكين النفسي(المعنى،الكفاءة،الاستقلالية،التأثير)في التنبؤباستراتيجية الانفعال.

4-محاولتنا إختبار مدى مساهمة أبعاد التمكين النفسي(المعنى،الكفاءة،الاستقلالية،التأثير) في التنبؤ باستراتيجية التجنب.

5-تقديم مجموعة من التوصيات التي قد تساعد الجامعة في تعزيز التمكين النفسي وتقدير الذات المهني للموظفين لمواجهة الضغوط المهنية وتبني استراتيجيات فعالة.

5-حدود الدراسة: تتحدد الدراسة الحالية بما يلي:

1-الحدود البشرية: تقتصر هذه الدراسة على عينة من موظفي جامعة وهران 2 محمد بن أحمد.

2-الحدود المكانية: تم تطبيق هذه الدراسة بجامعة وهران 2 محمد بن أحمد.

3-الحدود الزمانية:تم تطبيق إجراءات الدراسة خلال الفترة الممتدة من 2024/05/22 إلى غاية 2024 /07/14.

4-الحدود الموضوعية: تقتصر هذه الدراسة على استجابات أفراد عينة الدراسة على فقرات مقياس التمكين النفسي، وتقدير الذات المهني ومقياس استراتيجيات التعامل لأغراض هذه الدراسة.

5-التعاريف الإجرائية لمصطلحات البحث:

1-التمكين النفسي: هو شعور ودافع إيجابي يتولد لدى الفرد نحو عمله وأن لديه الاستقلال والتأثير والجدارة في إنجازه.وتعرفه الباحثة إجرائيا: بأنه الدرجة التي يتحصل عليها موظفي جامعة وهران 2 محمد بن أحمد على مقياس التمكين النفسي في بيئة العمل.

1-1 المعنى: وهي شعور الموظفين بقيمة ومعنى العمل وهي الدرجة التي يتحصل عليها الموظفين جامعة وهران 2 محمد بن أحمد على بعد المعنى في مقياس التمكين النفسي.

1-2 الكفاءة: تعني ثقة الموظفين بقدراتهم ومهاراتهم على أداء العمل بشكل جيد وهي الدرجة التي يتحصل عليها الموظفين جامعة وهران 2 محمد بن أحمد على بعد الكفاءة في مقياس التمكين النفسي.

1-3 الاستقلالية: هي شعور الفرد بحرية في اختيار البديل المناسب لتنفيذ العمل. وهي الدرجة التي يتحصل عليها الموظفين جامعة وهران 2 محمد بن أحمد على بعد الاستقلالية في مقياس التمكين النفسي.

1-4 التأثير: هو فهم وإدراك الفرد لمقدار التأثير الذي يمكن أن يمارسه في محيط العمل وهي الدرجة التي يتحصل عليها الموظفين جامعة وهران 2 محمد بن أحمد على بعد التأثير في مقياس التمكين النفسي.

2- تقدير الذات: هو تقييم يضعه الفرد لنفسه ويتضمن اتجاهاته الإيجابية والسلبية نحو ذاته، وتعرفه الباحثة إجرائياً بأنه الدرجات التي يحصل عليها موظفي جامعة وهران 2 محمد بن أحمد في مقياس تقدير الذات المستخدم في هذه الدراسة.

3- استراتيجيات التعامل: هي الجهود المعرفية والسلوكية التي يبذلها الفرد للتكيف مع المطالب الداخلية والخارجية للبيئة المحيطة به. وتعرفها الباحثة إجرائياً أنها الدرجة التي يتحصل عليها موظفي جامعة وهران 2 محمد بن أحمد على مجموع أبعاد مقياس استراتيجيات التعامل CISS المطبق في هذه الدراسة والمتمثلة في المشكل، الانفعال، التجنب.

1-3 المشكل: هو أسلوب إيجابي، ويعني التعامل مع الوضعية للوصول إلى حل للمشكلة، وهي الدرجة التي يتحصل عليها موظفي جامعة وهران 2 محمد بن أحمد على بعد المشكل لمقياس إستراتيجية التعامل CISS المطبق في هذه الدراسة.

3-2-الانفعال: وقد يكون هذا الأسلوب سلبي أو ايجابي ، ويعني ردود الأفعال الانفعالية المترتبة على الموقف الضاغط ، وهي الدرجة التي يتحصل عليها موظفي جامعة وهران 2 محمد بن أحمد على بعد الانفعال لمقياس إستراتيجية التعامل CISS المطبق في هذه الدراسة.

3-3-التجنب: وهو أسلوب سلبي، يعني الإحجام والابتعاد من مواجهة الوضعية الضاغطة بحثا عن المساندة الاجتماعية والتسلية وهي الدرجة التي يتحصل عليها موظفي جامعة وهران 2 محمد بن أحمد على بعد التجنب لمقياس إستراتيجية التعامل CISS المطبق في هذه الدراسة.

4- الضغوط المهنية: هي عبارة عن مجموعة من المثيرات التي تتواجد في محيط العمل والتي تصدر عنها ردود أفعال مختلفة مما يترتب عنها آثار نفسية وجسمية وتنظيمية.

5-العمل: وتعرفه الباحثة على أنه النشاط الذي يتم من خلاله بذل جهد بدني أو فكري لتحقيق هدف معين أو إنتاج خدمة أو منتج.

الفصل الثاني: التمكين النفسي

تمهيد.

1- مفهوم التمكين.

2- تعريف التمكين النفسي.

3- مبادئ التمكين.

4- أبعاد التمكين النفسي.

5- الفرق بين التمكين وبعض المفاهيم الإدارية الأخرى.

6- أهمية التمكين النفسي.

7- نماذج التمكين النفسي.

8- نظريات التمكين النفسي.

9- معوقات تطبيق التمكين النفسي.

- خلاصة الفصل

تمهيد :

إن التطور التكنولوجي المتسارع الذي شهده العالم في الآونة الأخيرة أدى إلى بروز مفاهيم إدارية حديثة اجتاحت بيئة الأعمال العالمية وأصبح من الضروري تطبيقها للإستفادة من فوائدها ومن تلك المفاهيم التمكين النفسي. وقد جاء هذا الفصل ليسلط الضوء على أهم ما يتعلق بالتمكين النفسي إستنادا إلى الدراسات السابقة وأدبيات الموضوع للإستفادة منها في الدراسة الميدانية ومقارنة الأطر النظرية بالواقع العملي لمجتمع الدراسة الحالية.

1- مفهوم التمكين :

1-1 التمكين في اصطلاح القرآن الكريم :

ذكر الله عز وجل التمكين في كتابه الكريم في أكثر من مناسبة حيث قال تعالى: "الذين إن مكناهم في الأرض أقاموا الصلاة وآتوا الزكاة وأمروا بالمعروف ونهوا عن المنكر والله عاقبة الأمور"(سورة الحج الآية 41).

كما ورد مفهوم التمكين في قوله تعالى "وكذلك مكن ليوسف في الأرض يتبوأ منها حيث يشاء نصيب برحمتنا من نشاء ولا نضيع أجر المحسنين" (سورة يوسف، الآية 56).

كما ورد مفهوم التمكين في سورة الكهف، الآية 84 في قوله تعالى "إنا مكننا له في الأرض وآتينه من كل شيء سببا "

وورد في الذكر الحكيم قوله تعالى "وعد الله الذين آمنوا منكم وعملوا الصالحات ليستخلفنهم في الأرض كما استخلف الذين من قبلهم وليمكنن لهم دينهم الذي ارتضى لهم وليبدلنهم من بعد خوفهم أمنا.(سورة النور، الآية 55)

ورغم أن مفهوم التمكين في القرآن يختلف من حيث طبيعة التمكين، إذ أن التمكين هنا رباني يمنحه الله لأنبيائه وللصالحين من عباده من خلال تمسكهم بالدعوة وتبليغ رسالته للناس فيمنحهم تمكين من عنده سبحانه وتعالى حماية لتلك الدعوة ومساندة لتلك الرسالة، ففي سورة يوسف يبين القرآن أهمية التمكين ومقوماته التي تتمثل بثقة الملك وامتلاك سيدنا يوسف لأسباب العلم والمعرفة وموهبته في تفسير الأحلام ومن خلال المعلومات وتدفقها بين الملك وسيدنا يوسف عليه السلام بواسطة من أبلغ الملك عن قدرة سيدنا يوسف عليه السلام في تفسير الأحلام وأخيرا الجوائز التي ساهمت أيضا في رفعته وتمكينه بالإضافة لامتلاكه المكانة العظيمة في الدنيا والآخرة. (سليم، 2006: 265)

و بالتالي فإن كلمة التمكين في القرآن الحكيم قد إستعملت بمعان عديدة متقاربة، فقد استعملت بمعنى القدرة على الشيء والظفر به وكذلك بمعنى السلطان والقدر والمنزلة .

1-2 التمكين لغة : يرجع الأصل اللغوي لكلمة التمكين إلى مكن (تمكين) من الشيء، أي جعل له سلطانا ومقدرة وبمعنى أمكن فلانا، أي سهل له أو يسر له فعله. (جلاب والحسيني، 2013: 15).

والمكن: بيض الضب قال الكساني: أمكنت الضبة جمعت بيضها في بطنها. (الجوهري، 2005: 5)

أما في المعجم الوسيط فإن مكن له في الشيء أي جعل له عليه سلطانا، (أمكنه) من الشيء أي جعل له عليه سلطانا وقدرة وسهل ويسر عليه (القاضي، 2008: 08)

فتمكن من الشيء واستمكن ظفر، والإسم من كل ذلك المكانة قال ويقال أمكنني الأمر يمكنني، فهو ممكن، و التمكين أي الإستطاعة على فعل الشيء. (إبن منظور، 1995: 41-43)

وفي الأدبيات الأنجلوفونية فقد حددت بمصطلح "Empowerment" الذي يقصد به كسب السلطة وقد قسم إلى ثلاث عناصر :

أ- **Em(préfixe)** والتي تتضمن حركة الإنضمام للسلطة .

ب- الجذر **power** والذي يعني السلطة أو القوة والتأثير .

ج- **Ment (suffixe)** والذي يشير إلى وجود نتيجة ملموسة ،مرتبطة بإرتفاع درجة السلطة والقوة

وبالتالي يلخص هذا التقسيم في تعريف التمكين على أنه حركة عامة لإكتساب القوة والسلطة من أجل

إنتاج شيء ما أو الوصول إلى هدف محدد. (Patrick, 2006 :6)

أما في الأدبيات الفرنكوفونية فيقارب مصطلح التمكين مصطلح "Habilitation" والذي عرف وفق "petit

larousse" على أنه جعل الشخص ما قادرا وبصفة قانونية على تنفيذ عمل ما ،كما يتم إستعمال

مصطلح "Responsabilisation" ومصطلح "pouvoir d'agir" (برني، 2015 :6).

وعليه ترى الباحثة استنادا إلى التعريفات السابقة اللغوية فإن التمكين يعني السلطة،المكانة،القوة،القدرة

لأداء مهمة ما أو الوصول إلى هدف معين.

أما إصطلاحا: تعددت تعاريف التمكين بقدر تعدد المناهج الفكرية والنظريات الفلسفية إتجاهه فالدراسات

السابقة تشير إلى وجود إتجاهين في دراسة التمكين ،الإتجاه الأول ذو توجه تنظيمي ينظر إلى التمكين

على أنه شيء تعني الإدارة بإيجاده في المنظمة ،أما الإتجاه الثاني فدو توجه نفسي ينظر إلى التمكين

كحالة نفسية ذاتية تهتم بشخصية الفرد ويشعر بها العاملون وليس واقعا تنظيميا تحدته الإدارة ،وعليه سيتم

تناول أكثر تعريفات المصطلح شيوعا:

عرفه "السامرائي" :أنه عملية إدارية معاصرة تؤكد على منح العاملين حق التصرف وإتخاذ القرارات

الخاصة بإدارة نشاطاتهم داخل المؤسسة عن طريق تفويضهم الصلاحيات وتزويدهم بالمعلومات المطلوبة

في الوقت المحدد ومنحهم الحرية الكاملة لأداء أعمالهم بالطريقة التي يرونها مناسبة. (السامرائي، 2007: 404)

أما "القواقنة" فقد عرف التمكين على أنه: ضرورة حتمية يتطلبها التقدم في شتى مناحي الحياة (قواقنة، 2007: 15)

ويذكر "الطعاني" أن التمكين هو إستراتيجية تنظيمية ومهارة جديدة تهدف إلى إعطاء العاملين الصلاحيات و المسؤوليات ومنحهم الحرية لأداء العمل بطريقتهم دون تدخل مباشر من الإدارة مع توفير كافة الموارد وبيئة العمل المناسبة. (الطعاني، 2008 : 205)

ويرى "ساهو وآخرون" (Sahoo&all,2010) أن التمكين هو أحد الإستراتيجيات التي تنفذها المنظمات من أجل تطوير إلترام العاملين في مكان العمل ،من خلال برامج المشاركة مثل التأكيد على التفاوض الجماعي وتشجيع إقتراحات العاملين. (Sahoo&all,2010:48)

ويعرف "قدادة والطائي" التمكين " أنه خلق الظروف لتشجيع الأفراد والفرق في مختلف المستويات التنظيمية لتحمل مسؤولية إتحاذ القرارات غير الروتينية والإبداعية". (قدادة والطائي، 2008 : 240)

تستنتج الباحثة من خلال التعاريف السابقة أنه رغم تعددها إلا أنها تنصب جميعا في معنى واحد ألا وهو أن التمكين هو إستراتيجية تتبناها المنظمة بالإشتراك مع الأفراد في صنع نجاحها وتطورها من خلال منح العاملين الحرية لأداء العمل بالطريقة المناسبة وصياغة الأهداف الإستراتيجية للمنظمة مستقبلا .

2-تعريف التمكين النفسي : تعددت التعاريف التي تناولت مفهوم التمكين النفسي وسنستعرض أهم

التعاريف والمفاهيم الواردة في هذا المجال:

يعرف "توماس & فالنتوس" (Thomas&Velthouse) التمكين النفسي أنه دافع داخلي يعكس إدراك الفرد نحو الأعمال والأدوار التي يقوم بها وهذه الأدوار تتلخص في: المعنى، المقدرة، الحكم الذاتي والتأثير (Thomas&Velthouse, 1990 :668)

وحسب "أبا زيد" "بأنه أسلوب إداري ولكنه شعور نفسي بالمقام الأول بمعنى أن هذا الشعور وهذه الدوافع لا تعطي للعامل وإنما هي أشياء ذاتية متأصلة بداخلهم ،كل ما تستطيع الإدارة العليا عمله هو توفير المناخ المناسب والبيئة المساندة لرعايته وتعزيزه.(أبا زيد، 2010: 500)

يعرف "العطوي والحسيني" لتمكين النفسي بأنه حالة تحفيزية تتبع من إحساس الفرد وشعوره بأنه يمتلك خيار المبادرة في القيام بالأفعال وتنظيمها ،بالإضافة إلى إمتلاك القدرة على الإقدام على العمل والتأثير في البيئة (العطوي والحسيني، 2018 :164)

وقد عرفته "سهير وآمال" بأنه مدى قدرة الفرد على توظيف وتنمية مآلديه من قدرات واستعدادات نفسية تجعله قادرا على التحكم واتخاذ القرارات المناسبة في مواقف الحياة المختلفة.(سهير وآمال، 2008: 425)

وتذكر " أسماء" "بأنه الدافع الداخلي لأداء مهام العمل والذي ينشأ لدى الفرد كنتيجة لمجموعة من التقييمات المعرفية الذاتية لمهام العمل" (أسماء، 2021: 117).

أما " مايرسون وكلين" (Meyerson&kline) فيعتبران أن التمكين النفسي يشير إلى مجموعة المشاعر والأحاسيس التي يجب إثارتها لدى المرؤوسين لإنجاز ما يطلب منهم من مهام (في :مصطفى، 2011 : 287-288).

من خلال التعاريف السابقة ترى الباحثة أن كلها إتفقت على أن التمكين النفسي هو شعور داخلي للفرد بقدرته على أداء عمله وتنظيمه ويتطور هذا الإحساس بمساندة الإدارة له وتوفير المناخ المناسب .

ووفقاً "لديغاغو" (Degago,2014) فإن التمكين النفسي يعني جعل الأفراد يشعرون بقيمة العمل ،من خلال إشراكهم في إتخاذ القرارات والتخطيط والثناء عليهم وتقديم التدريب والدعم المناسبين بإستمرار.(في:الرواقه 2021: 201)

وينظر "ماتو"(Matthew,2019) إلى التمكين النفسي على " أنه تشجيع الأفراد والسماح لهم بالمبادرة الشخصية ،لتحسين أدائهم لوظائفهم بما يسهم في تحقيق أهداف المنظمة ،والعمل على تعميق ثقتهم بقدراتهم وإمكانياتهم(في:الوليد عبد القيوم،2019: 24).

وأشار "أبا زيد" إلى أن التمكين النفسي "هو شعور ودافع داخلي إيجابي يتولد لدى الفرد نحو عمله ويتمثل في إدراك الفرد نحو عمله وأن لديه الإستقلال والتأثير والجدارة في إنجازه."(أبا زيد، 2010: 499)

ويرى "بيرري" (Perry) أنه الإحساس الشخصي بالقدرة والكفاءة لإتخاذ القرارات فيما يتعلق بحياة الفرد الشخصية وهو يشير إلى إدراك الفرد أنه يمتلك المعرفة والقدرة والكفاءة ،ليكون عضواً فعالاً في حياته والمجتمع(Perry, 2013:14) .

وتشير الجمعية الأمريكية لعلم النفس (Apa, 2007) إلى أن التمكين النفسي يتضمن تعزيز المهارات و المعارف والثقة الضرورية لكي يتحكم الشخص في حياته بطريقة صحيحة.(هيام صابر، 2015: 81)

وتعرف "سبرينترز"(Spreitzer,2007)التمكين النفسي من ناحية سيكولوجية على أنه"مفهوم تحفيزي يتمحور حول الدافعية عند الإنسان نحو الكفاءة والإقتدار(7: spreitzer,2007).

و عرفه "كارس"(carless,2004): "أنه نمط إداري يتضمن الشعور والعواطف ويحتاج إلى توفير مناخ مناسب لتعزيزه ولتطبيقه بصورة فعلية وتنعكس آثاره على منظومة العمل والأفراد" (carless, 2004:407)

في حين عرفه "محمد أبو النور" بأنه إدراك الفرد لما يمتلكه من قدرات وسمات وتفعيلها لتوجيه حياته للوجهة الصحيحة ليكون مؤثراً على مستوى حياته الشخصية والمجتمعية. (أبو النور، 2018: 130)

حسب "محمود ودولامي" Mahmood & Dulami "يشيران للتمكين النفسي" بأنه قدرة الفرد على إمتلاك أعلى أداء وإحساس بالسيطرة والتحكم في آرائه، وكذلك الفهم الواعي لمحتوى المهمة للوصول إلى نتائج تساعد على تحقيق الهدف. (Mahmood & Dulami, 2023 :180)

ترى الباحثة من خلال التعاريف السابقة أن التمكين النفسي إدراك إيجابي لدى الفرد لما يمتلكه من القدرات والسمات الإيجابية تعبر عن المعنى لقيمة العمل وأهميته والكفاءة والإختيار والتأثير في مجال عمله لتأكيد ذاته ليكون مؤثراً على مستوى حياته الشخصية والمجتمعية.

كما يعرفه "زانق وآخرون" (Zhang & All) بأنه "تعزيز القوى الداخلية للفرد من خلال إدراكه للمكونات الأربعة الرئيسية للتمكين وهي: تقرير المصير، التأثير، الكفاءة والمعنى" (Zhang & all, 2021 :1269)

ويمكن تعريف التمكين النفسي بأنه حالة تحفيزية تتبع من إحساس الفرد وشعوره بأنه يمتلك خيار المبادرة في القيام بالأفعال وتنظيمها، بالإضافة إلى امتلاك القدرة على الأقدام على العمل والتأثير في البيئة. (كمال، 2018: 164)

ويلخص Menon فكرة التمكين النفسي في مجموعة نقاط:

- أنه علاقة عقدية بين الرئيس والمرؤوسين.

- ليس بناء عالمياً يمكن تطبيقه في كل الأوضاع والظروف ولكنه يتطلب ظروف وأوضاع خاصة.

- يجب أن يقاس من خلال أربعة أبعاد (أهمية العمل، التأثير، الجدارة، الإستقلالية).

- هو شعور مستمر ومتواصل لا يتوقف، حيث يمكن إدراكه بنسب ودرجات متفاوتة بين العاملين وليس موجودا أو غير موجود لديهم. (أبا زيد، 2010: 500)

و من ملاحظة التعريفات الواردة أعلاه ترى الباحثة بأن التمكين النفسي هو:

- حالة معرفية أو نفسية.

- شعور و دافع داخلي إيجابي.

- تحرير كامل الطاقة الكامنة للأفراد.

- يتم عن طريق ممارسات خارجية رسمية وتقنية بشرط توافر الرغبة لدى الفرد لتحقيق ذلك.

3- مبادئ التمكين : لتحقيق التمكين لا بد من معرفة مبادئه وفي هذا الصدد قدمت دراسة "ستير"

(Stir,2003) بتقديم سبعة مبادئ أساسية مستمدة من الأحرف الأولى لكلمة التمكين باللغة الإنجليزية

(Empower) حيث يمثل كل حرف مبدءا من المبادئ الأساسية للتمكين وهي:

3-1 تعليم العاملين E-Education: حيث ينبغي تعليم وتدريب كل فرد في المنظمة لأن التكوين يؤدي

إلى فعالية العاملين فيها الأمر الذي يؤدي بدوره إلى نجاحها.

3-2 الدافعية M-Motivation: وهي أن تخطط الإدارة لكيفية تشجيع المرؤوسين لتقبل فكرة التمكين

وتبيان دورهم الحيوي في نجاح المنظمة من خلال برامج التوعية وبناء فرق العمل وإعتماد سياسة الباب

المفتوح للعاملين من قبل الإدارة العليا.

3-3 وضوح الهدف P-Purpose: كل جهود التمكين لن يكتب لها النجاح ما لم يكن لدى كل فرد في

المنظمة الفهم الواضح والتصور التام لفلسفة ومهام وأهداف المنظمة (الطراونة ، 2006: 24 - 25).

3-4 الملكية O-Ownership: إقترح "ستير" (Stirr) معادلة للتمكين مكونة من ثلاثة أحرف يسميها

(3A) تمثل الأحرف الأولى لعناصر المعادلة وهي :

السلطة +المساءلة = الإنجاز Authority+Accountability=Achievement

ولتحقيق الإنجاز فإن على الإدارة والعاملين قبول المسؤولية عن أفعالهم وتكون ممتعة للعاملين خاصة إذا

تم تشجيعهم على تقديم أفكارهم للإدارة العليا والسماح لهم بممارسة سلطاتهم على أعمالهم

(برسولي، 2018: 52)

3-5 الرغبة في التغيير W-Willingness to change: إن التمكين عبارة عن فلسفة إدارية معاصرة

تختلف عما كان سائدا في الممارسات التقليدية ،لكي يصل المدير إلى تحقيقه يجب أن يقتنع ويقنع

الآخرين بضرورة التغيير لتحقيق الأهداف المرجوة.

3-6نكران الذات Ego Elimination:تقوم الإدارة في بعض الأحيان بإفشال برامج التمكين قبل تنفيذها

حيث يتصف بعض المديرين بحب الذات وإتباع النمط الإداري التقليدي القائم على السلطة والسيطرة

وينظرون للتمكين على أنه تحد لهم وليس طريقا لتحسين مستوى التنافسية للمنظمة.

3-7الإحترام R-Respect:إن جوهر التمكين هو الإعتقاد بأن كل عضو في المنظمة قادر على

الإسهام فيها وما لم يشكل إحترام العاملين فلسفة جوهرية في المنظمة فإن عملية التمكين لن تقدم النتائج

المرجوة والاحترام يعني عدم التمييز بين العاملين لأن عدم الإحترام يؤدي بالضرورة إلى إفشال كافة جهود

التمكين (الطراونة، 2006: 25)

ترى الباحثة أن هذه المبادئ السبعة تركز على زيادة الوعي الذاتي، التعلم المستمر، الدافعية، إحداث تحول إيجابي، الاحترام، إتاحة الفرص للنمو والتطوير وتهدف هذه المبادئ مجتمعة إلى تمكين الأفراد على تحقيق التغيير المنشود والوصول إلى مستويات أعلى من الأداء والتطور الذاتي والجماعي.

4- أبعاد التمكين النفسي: من خلال مراجعة أدبيات الدراسات السابقة التي تحدثت عن التمكين النفسي تبين وجود عدة اختلافات لدى الباحثين في تحديد أبعاد التمكين وهذا بسبب اختلاف وجهات نظرهم ومن بين هذه الأبعاد نذكر ما يلي: الاستقلالية، حرية التصرف، كفاءة الموظف وفعاليته، المناخ الملائم، نظام المكافآت، الحصول على المعلومات، فرق العمل، معنى العمل، تفويض السلطة، التأثير على الآخرين، الاتصالات الفعالة. ويمكن تلخيص هذه الأبعاد من خلال الجدول التالي:

جدول (01) يوضح أبعاد التمكين النفسي من وجهة نظر بعض الباحثين

الأبعاد	الباحث
المعلومات، المهارات والمعرفة، القوة، المكافآت.	(Daft, 2001)
المشاركة في المعلومات، الحرية والاستقلالية، امتلاك المعرفة، المكانة، الإدارة العالية، المشاركة في صنع القرار.	(الملوكة، 2002)
الاستقلالية، تدفق المعلومات، الاتصالات، الدعم والتحفيز والمهارات.	(ملحم، 2006)
المشاركة في المعلومات، الحرية والاستقلالية، امتلاك المعرفة.	(جواد وحسين، 2007)
المهمة وتحديدها، القوة، الالتزام، الثقافة.	(العتيبي، 2005)
الحرية، الاستقلالية، التأثير، المقدرة.	(Spreitzer, 2007)
المعلومات، المعرفة، القوة، المكافآت.	(الياسري ومحمد، 2007)

الثقة الإدارية، الأهداف والرؤية المستقبلية، فرق العمل، التدريب المستمر، المكافآت، تدعيم الذات.	(عبود وعباس، 2007)
المشاركة في المعلومات، الحرية الاستقلالية، الهيكل	(الدوري وصالح، 2009)
تفويض السلطة، فرق العمل، التدريب، الاتصال الفعال والتحفيز.	(راضي، 2010)
المشاركة في المعلومات، الحرية، الاستقلالية، الهيكل التنظيمي.	(الساعدي، 2011)
تقدير الإنجاز وتفويض السلطة، المشاركة في اتخاذ القرارات، إتاحة فرص الترقية والنمو الوظيفي، توفير مناخ تنظيمي وإداري فعال، تمكين العاملين.	(مراد، سلام، 2019)

المصدر من إعداد الباحثة استناداً من الدراسات السابقة.

يتضح من معطيات الجدول المذكور أعلاه أن أغلب الباحثين أجمعوا على أن أبعاد التمكين النفسي تجلت في المهمة، الاستقلالية، الكفاءة، التأثير، المشاركة في المعلومات، الالتزام.

واتضح أن أكثرها اعتماداً وشيوعاً في الدراسات والمقاييس السابقة هي الأبعاد الأربعة التي حددها "توماس وفيلنتهاوس" (Thomas & Velthouse, 1990) و"سبريتزر" (Spreitzer, 1995)

وهي: المعنى، الكفاءة، الاستقلالية، التأثير وهي التي سوف نعتد عليها في الدراسة الحالية لأنها تعد من أكثر الأبعاد التي اهتمت بمجال التمكين النفسي وسيتم عرضها:

4-1 المعنى: عرفت "سبريتزر" (Spreitzer) المعنى على أساس الشعور الذاتي للفرد اتجاه العلاقة بين العمل الذي يؤديه ومعايير الشخصية. وينشأ هذا الشعور عندما تتكيف المهام الموكلة للفرد وتتوافق مع قيمه كمعتقداته وسلوكياته الفردية، فإذا كانت هذه الاعتبارات منسجمة فإن الوظيفة ذات قيمة وإذا

كانت متناقضة فهذا يكرس شعور الموظف بنقص المعنى أي أن الوظيفة لا معنى لها(فرح كمال وآخرون، 2022: 405)

و بناء على ما سبق يمكننا وصف المعنى بأنه القيمة من وراء قيام الفرد بالعمل ويتحدد من خلال القيم الشخصية للفرد وينطوي على تحقيق التوافق بين متطلبات الوظيفة ومعتقدات الفرد وسلوكياته.

4-2 الكفاءة: هي مدى اعتقاد الفرد بثقته بنفسه وقدرته على القيام بمهام عمله بمهارة عالية (حامد، 2013)

وتأسيسا على ما سبق نرى أن كفاءة الفرد تشير إلى إعتقاده وإيمانه بثقته بنفسه وقدرته على أداء مهامه من خلال ما يمتلكه من مهارات وخبرات.

4-3 الاستقلالية: هي التعبير عن شعور الفرد بحريته في اختيار المهام ذات معنى له وأدائها بطريقة مناسبة وهذا يجعله قادر على التصرف في عمله من خلال تفهمه المهمة التي يقوم بها.

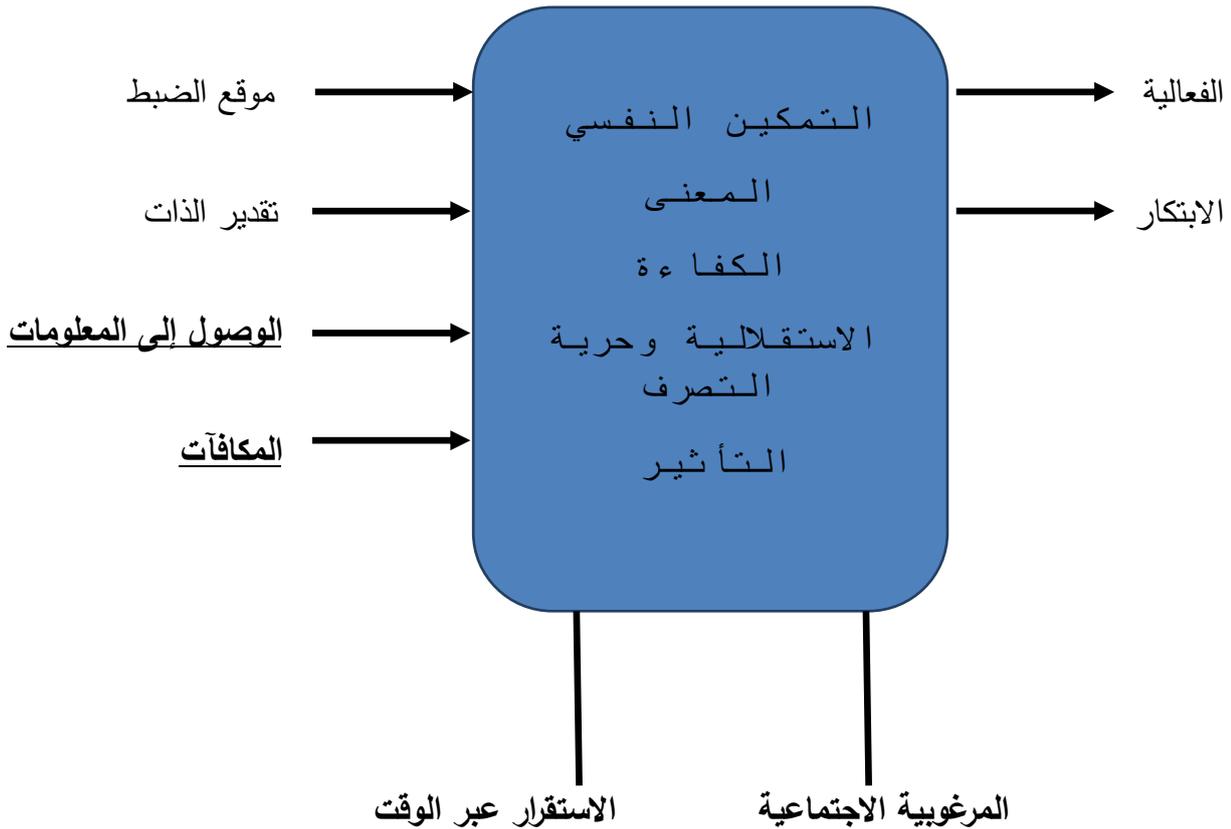
4-4 التأثير: الدرجة التي يعتقد بها الفرد بأنه يستطيع التأثير على النظام الذي يعمل فيه ويؤثر في النتائج الاستراتيجية في العمل وكذلك في القرارات التي يمكن أن تتخذ على كل المستويات مما يجعل الآخرين يحترمون رأيه (Spreitzer, 1995 : 1443-1444).

من خلال ما سبق نرى أن التأثير يتمثل في إدراك الموظف أن له تأثير على القرارات التي يتم اتخاذها دورا هاما في تصميم وتنفيذ الاستراتيجيات بالمنظمة.

أما الاستقلالية فهي الحرية الممنوحة من قبل القائد للمرؤوس والتي تسمح له باختيار الأسلوب المناسب للقيام بمهامه وقدرته على اتخاذ القرارات المتعلقة بعمله.

و بهدف توضيح العلاقة التي طرحها "توماس و فيلدهاوس" (Thomas&velthouse,1990) عن أبعاد التمكين النفسي ومتغيراته وضعت "سبيريتزر" شبكة بيانية نومولوجية (Nomological Network) كما هي موضحة في الشكل التالي :

الشكل رقم (01) يمثل الشبكة النومولوجية لمتغيرات التمكين النفسي



المصدر (Spreitzer, 1995, p1444)

من خلال الشكل رقم (01) أوضحت "سبيريتزر" أن العوامل الأربعة وهي موقع الضبط، تقدير الذات، الوصول إلى المعلومات، المكافآت تشكل في تفاعلها مع بعضها العمليات المعرفية للتمكين النفسي وهي (المعنى، الكفاءة، الاستقلالية والتأثير) وبالتالي تحفز سلوك الفرد وتخلق له شعور داخلي للعمل بكفاءة والقدرة على الإبداع والابتكار وهذا كله يتطلب تمتع المنظمة بقدر من الاستقرار كعنصر أساسي يدعم التمكين ويرافقه رغبة العاملين وإصرارهم على تطوير وتحسين أهداف المنظمة.

5- الفرق بين التمكين وبعض المفاهيم الإدارية الأخرى: هناك بعض المفاهيم الإدارية التي لها علاقة

بمفهوم التمكين، ولتوضيح تلك العلاقة سيتم عرض بعض هذه المفاهيم وأهم الفروق بينها وبين التمكين:

5-1 التمكين والتفويض: يستخدم البعض كلمة تفويض السلطة باعتبارها مرادفاً للتمكين ولكن "توماس

وفلتوس" (thomas&velthouse) نظراً إلى التفويض على أنه جزء من عملية التمكين ومرحلة ابتدائية

من مراحلها وبين "كونغر وكاننغو" (conger&kanungo) أن التفويض يعني تحويل جزء من

الصلاحيات للآخرين لتسهيل عمليات التنفيذ المهام (أحمد المعاني وآخرون، 2011: 190).

ويقوم التفويض على ثلاثة أركان رئيسية هي: السلطة وتعني الحق في اتخاذ القرار ثم المسؤولية وتعني

إلتزام المرؤوس بأداء المهمة ثم المساءلة حيث لا يعني التفويض إعفاء صاحب الصلاحية الأصلي من

المسؤولية النهائية (ضرار، 2003: 349).

أما فيما يتعلق بالتمكين فإنه لا نهاية له ويستمر مع بقاء العامل في منظمته كما أن الأفراد الذين يتم

تمكينهم وإعطائهم سلطة اتخاذ القرار هم المسؤولون عن النتيجة النهائية لسير الأعمال وتنفيذها بالشكل

الذي يناسب مع أهداف منظماتهم (العساف، 2006: 26).

و الجدول التالي يوضح أهم الفروقات بين التمكين والتفويض :

جدول رقم(02) يوضح الفرق بين التمكين والتفويض

أساس المقارنة	التمكين	التفويض
الصلاحيات	إتاحة الفرصة للمرؤوسين ليقرر فيقرر	نقل جزء من الصلاحيات للمرؤوسين.
السلطة	أوسع ومتفق عليه.	تفويض السلطة في المجالات محددة بدرجة عمق محددة.

المسؤولية	النجاح ينسب للعامل الممكن و الفشل مسؤوليته.	تظل المسؤولية مسؤولية من فوض.
القيادة	تنسب للعامل قيادة الذاتية.	في التفويض يقاد العامل.
المعلومات	المعلومات تشاع بين الرئيس والمرؤوس.	المعلومات تتاح على قدر جزئية التفويض
المحاسبة على الأخطاء	إن أخطأ الفرد يتحرى السبب ويعالج.	إن أخطأ الفرد قد يسحب منه التفويض.
الزمن	التمكين يمثل قناعة وخيارا استراتيجيا مستمرا.	التفويض قد يكون مؤقتا قد يلغي أو يعدل نطاقه أو عمقه.

المصدر (مصطفى، 2005: 130)

ومن خلال ما سبق نلخص أهم الفروقات فيما يلي :

- التمكين أشمل وأعم من التفويض فالتمكين يسمح للموظف بامتلاك السلطة في تنفيذ المهام، أما التفويض فهو يكسب الموظف السلطة مؤقتة تنتهي بانتهاء مدة التفويض.
- الأفراد الممكنون هم المسؤولون عن النتيجة النهائية لسير الأعمال وتنفيذها، فأما أن يكافأ أو يحاسب، في حين أن التفويض لا يلغي مسؤولية المفوض عن النتيجة النهائية.
- التمكين لا نهاية له ويستمر مع بقاء العامل في المؤسسة بينما التفويض حالة مؤقتة تنتهي بانتهاء المهمة التي تم التفويض لها.

5-2 التمكين واللامركزية: اللامركزية تعرف بأنها عملية تفويض سلطة صنع القرار إلى أسفل في سلسلة

الأوامر وهي بذلك مفهوم أوسع من التفويض، كما أن التمكين مفهوم أشمل وأعم من اللامركزية والتفويض

باعتباره تفويض المسؤوليات والمهام والواجبات والمعلومات للمرؤوسين (عمر جهاد، 2016: 17)

وترى الباحثة أن هناك علاقة بين التمكين واللامركزية فالتمكين يعزز من اللامركزية وينمي ثقافتها فعندما يتم تمكين الأفراد فإنهم يشاركون في صنع القرارات ويتحملون مسؤولياتها، مما يؤدي إلى انتقال السلطة والمسؤوليات من المستويات العليا إلى المستويات الأدنى. لذا فالتمكين واللامركزية يكملان بعضهما البعض في المنظمات الحديثة التي تسعى إلى تحسين الإنتاجية والابتكار.

3-5 التمكين والإبداع : يشار إلى وجود ارتباط قوي بين التمكين والإبداع فالمنظمات الناجحة تشجع روح الإبداع من خلال التمكين، وذلك لا يتم إلا بدفع مقومات الاستقلالية إلى مجمل الهرم التنظيمي ، وتوفير هذه المقومات لدى الموظف المباشر الذي يواجه العملاء وجها لوجه.(ملحم، 2006: 788)

ومن وجهة نظر الباحثة فإن الإبداع هو نتيجة مرجوة إذا تحقق التمكين بمستوى عالي لدى الموظفين في المنظمة فكلما إمتلك الموظفون حرية التصرف في أعمالهم وتحفيزهم لتحمل المسؤولية ومشاركتهم في إتخاذ القرارات فإن نتيجة كل ذلك تؤدي حتما إلى الإبداع بطرق جديدة وأساليب مبتكرة.

5- 4 التمكين والمشاركة: إن عملية اشراك الموظفين يعني الحصول على معطياتهم دون اعطائهم ملكية أعمالهم التي يقومون بادائها بينما يعطي الموظفون في عملية التمكين ملكية اعمالهم بحيث يكونون مسؤولين عن أعمالهم والموظف المتمكن سوف يهتم بعمله أكثر من المشرف عليه أو حتى إهتمام المدير العام للمنظمة (روان، 2010: 117).

ويمكن توضيح أهم الفروق بين التمكين والمشاركة في الجدول الآتي:

جدول رقم(03) يوضح أهم الفروق بين المشاركة وتمكين العاملين

البعد	المشاركة	تمكين العاملين
أسلوب العمل التنظيمي	الهرمية	فرق عمل مستقلة
طرق المشاركة	برنامج المقترحات دوائر الجودة	الفرق منسقة في تحليلها و تحسينها للعمليات
أسلوب اتخاذ القرار	من أعلى إلى أسفل	صنع القرارات جهودهم بمثابة مدخلات للقرارات الاستراتيجية
الانطباع نحو المرؤوسين	المقترحات مقبولة أداء العمل فردي	الاعتراف بالجهد الجماعي
تركيز الإدارة	الإشراف	إيجاد بيئة لعمل الفريق

المصدر (رضا صاحب وآخرون، 2002: 139)

ومن هنا يمكن القول أن المشاركة تختلف عن التمكين إختلافاً كلياً حيث أن المشاركة تعني السماح للموظف بإبداء الرأي وفق معلومات محددة في موضوع ما دون خاصية الإلزام بتلك المقترحات، أما التمكين فهو تحقيق المشاركة الفعالة وذلك بالحصول على المعلومات اللازمة واستخدامه بشكل فعال في إتخاذ القرارات بمسؤولية عالية .وكتحليل للفرق بينهما فإن التمكين أكثر عمقا وثراء فإذا كانت السلطة في المشاركة معدومة أو غير كافية فإنها في التمكين كاملة ودائمة كما أن الهدف من المشاركة على المدى الطويل هو تحسين أداء المنظمة بينما الهدف من التمكين هو الإستمرار في التحسين لمستويات الأداء الكلي للمنظمة.

5-5 تمكين العاملين والاثراء الوظيفي : يعرف بأنه إعادة تصميم الوظائف بحيث تتضمن تنوع في أنشطة الوظيفية بجانب الاستقلالية والحرية للعامل في السيطرة على وظيفته، وتحديد كيفية تنفيذها والقيام بالرقابة الذاتية لأعماله، فالاثراء الوظيفي يعد عملية أساسية لتطبيق التمكين حيث يتطلب التمكين إعادة تصميم العمل وإحداث تغيير فيه حتى يشعر الموظف بالفاعلية الذاتية وقدرته على التأثير على الأحداث والأفراد والظروف المحيطة بالعمل ومخرجاته (أنداروس ومعاينة، 2008: 59)

وترى الباحثة أن الإثراء الوظيفي والتمكين هما مفاهيم قريبة ومتراصة يكمن اختلافهما في أن الإثراء الوظيفي يركز على خصائص الوظيفة بذاتها من خلال زيادة المسؤوليات على العامل بهدف إكسابه الخبرة وتحقيق التحفيز والنمو المهني بينما التمكين يهدف إلى تعزيز الثقة والمبادرة بتوفير الدعم والموارد للموظفين ليكونوا متحكمين في عملهم وتمكينهم من تحقيق أداء متميز والتطور المهني.

5-6 التمكين والتحفيز: التحفيز يركز بشكل أساسي على تحسين الأداء المؤسسي فهو آلية تستخدمها الإدارة لإستمالة دافعية الأفراد وقد يكون ماديا كالعلاوات والأجور، ومعنويا كالإحترام والتقدير والمشاركة في إتخاذ القرارات. وهذا لا يعني الاهتمام بالموظف ومنحه الاستقلالية لبدء ومواصلة العمل وهذا ما يهدف إليه التمكين أساسا. وبالتالي فإن التمكين أعمق من التحفيز كونه يهتم بتحقيق الذات لدى المرؤوسين فضلا على تطوير الأداء المنظمي بينما يهتم التحفيز بشكل أساسي بالأداء المنظمي (أنداروس، 2006: 65).

وعليه ترى الباحثة أن التمكين يختلف عن التحفيز حيث أنه عملية شاملة ومستدامة تركز على تزويد الأفراد بالقدرات والموارد لتحقيق النجاح بينما التحفيز فهو يركز على تشجيع الموظف من خلال توفير المحفزات والمكافآت لتحقيق أهداف المنظمة وقد يكون مؤقتا وقصير الأجل. وعلى الرغم من هذه

الإختلافات يمكن أن يتعاون التمكين والتحفيز معا لتحقيق نتائج أفضل فعندما يكون الفرد ممكن ومحفز يكون لديه القدرة والرغبة في تحقيق أهداف ونجاح المنظمة.

5-7 التمكين والإندماج: يقصد بالإندماج التفكير الجماعي للعاملين ،حيث يتم دعوة العاملين في مجموعات على جميع المستويات في المنظمة للتوصل إلى قرارات تحظى بقبول الجميع ،في حين أن التمكين يعبر عن إعطاء صوت حقيقي للعاملين حيث يتم بناء وتصميم العمل بطريقة تسمح للموظف باتخاذ قرارات نهائية لها علاقة بتحسين العمليات (موسى،1999: 77).

ترى الباحثة أن التمكين يركز على تعزيز القدرة الذاتية والسلطة الشخصية للأفراد، بينما الإندماج يركز على تحقيق التوازن والتفاعل بين الأفراد والمجتمعات المختلفة ومع ذلك يمكن أن يتعاون التمكين والإندماج لتحقيق نتائج أفضل. فعندما يتم تمكين الأفراد يصبح لديهم القدرة على المشاركة الفعالة والإندماج في المجتمعات المختلفة وبالمقابل عندما يتم تحقيق الإندماج يتم تمكين الأفراد للمشاركة والمساهمة في بناء المجتمعات.

6-أهمية التمكين النفسي: يلعب التمكين النفسي في مجال ادارة الموارد البشرية دورا بالغ الأهمية على مستويين الأول على مستوى المنظمة والثاني على مستوى العاملين .

على مستوى المنظمة:

1-تقديم العمل في نطاق الجودة المطلوبة.

2-خفض التكلفة في مقابل الخدمات.

3-خطوة على طريق التطوير المؤسسي.

4-تخفيض عدد المستويات الإدارية في الهياكل التنظيمية.

5- الحاجة الى عدم انشغال الإدارة العليا بأمور اليومية وتركيزها على القضايا الإستراتيجية طويلة الأجل و تسريع اتخاذ القرارات (عطية، 2003: 20).

وعلى مستوى العاملين:

1- تنمية قدرات العاملين ومهاراتهم.

2- زيادة الانتماء للمؤسسة الإلتزام والتعهد بأداء المسؤوليات.

3- منح العاملين الطاقة والمقدرة على العمل باستمرار.

4- تحقيق الرضا والالتزام الوظيفي.

5- زيادة الوعي بالذات والكفاءة الذاتية.

6- تعزيز فرص المشاركة في صنع القرار.

7- تعزيز العلاقات الايجابية في مجال العمل.

8- زيادة الدافعية للإنجاز والإبداع في مجال العمل (محمد وآخرون، 2018: 131).

و ترى الباحثة أن المنظمة والفرد يعتبران مستقيدان بدرجات مختلفة من التمكين النفسي فهو يجعل للفرد فاعلية ذاتية من خلال التعرف على الظروف التي تعزز الإحساس بالضعف والتخلص منها وتفعيل قدراتهم الذاتية فهو يساهم في زيادة الانتماء الداخلي ورفع مستوى رضا الموظفين وتطوير مستوى الأداء أما على مستوى المنظمة فهو يساهم في تحسين أداء المنظمة وتحقيق النجاح والتطور والإزدهار وتحقيق ميزة تنافسية عن طريق تمكين أفرادها وتطوير قدراتهم وتعزيز رضاهم عن العمل.

7- نماذج التمكين النفسي : تتمثل أهم نماذج التمكين المشهورة والأكثر شيوعا في :

7-1-1-النموذج التحفيزي : (Conger & Kanungo 1988): يتلخص في أن التمكين يكون في تفويض السلطة وكتحفيز للعاملين لأمكانية العمل لتحقيق أهداف المنظمة وإمكانية قيام العاملين بالأعمال المنوطة بهم على أكمل وجه وإذا تم تغييب التمكين في المنظمة بشكل عام سيؤدي على إزالة هذا الشعور الإيجابي بين الأفراد والذي ينعكس على المنظمة بشكل عام، من خلال إتباع الإدارة بالمشاركة والإدارة بالأهداف ونظام الحوافز المعتمد على الجدارة، ولا يمكن إغفال تزويد الموظفين بالمعلومات اللازمة من خلال الإقناع اللفظي والإستشارة العاطفية، وبعد هذه العملية فإنه يكون شعور لدى الموظفين بالإيمان بفاعليتهم داخل المنظمة لما سوف يقومون به وشعورهم بأنهم جزء رئيسي ومهم بالمنظمة، وقادرين على تحقيق أهداف المنظمة، لذلك تظهر الحاجة عند العاملين بالإيمان بما تقدمه المنظمة مما يؤدي إلى إنعكاس الجانب السلوكي لديهم من خلال التغيير في السلوك. (بطاينة ، 2008: 12-13)

7-2-2-نموذج "توماس وفيلتوس" (Thomas & Velthouse 1990): بتطور العمل الذي أنجزه "كونغر وكانغو" (Conger & Kanungo) فقدما نموذج التمكين الإدراكي الذي يقوم على أنه يبدأ من الذات الذي يشجع على السلوكيات الهادفة ويربطها مع منهجيات التمكين المتبعة في المنظمة ويعمل على تحديد الظروف المتعلقة بالمهام التي ينجزها العاملون، مما ينتج عنها الرضا والتحفيز وقد حدد الباحثان أربعة أبعاد نفسية تمثل أساسا لتمكين العاملين:

7-2-1-التأثير الحسي أو الإدراكي: وهي الدرجة التي ينظر فيها للسلوك على أنه يمكن أن يعمل اختلافا في إنجاز المهمة أو الهدف والتي تؤدي إلى إحداث التأثير المطلوب في بيئة الفرد.

7-2-2-الكفاية: وهي الدرجة التي يمكن للفرد من خلالها أداء الأنشطة والمهام بمهارة عالية.

7-2-3-إعطاء معنى للعمل: وهو معرفة مدى شعور الفرد بقيمة العمل الذي ينجزه، ومدى إحساسه بأنه يبذل وقتا وجهدا في سبيل أداء رسالة ذات قيمة ومعنى.

7-2-4 الاختيار: هو يختص بمسؤولية الأفراد وقدرتهم على اختيار المهمات والنشاطات التي يعتقدون أنهم قادرون على إنجازها بشكل ملائم، فتعطيهم شعورا بأنهم يمتلكون الحرية في الاختيار والإحساس بقدرتهم على استخدام حكمهم في إنجاز المهمات (مجدولين عمر، 2015: 26).

7-3 النموذج الثالث "قريتس سبريتزر" (Gretchen Spritzer, 1995): يعتبر النموذج الأكثر استخداما في معظم الدراسات الأجنبية والعربية وقد تم تعريف التمكين النفسي وفق هذا النموذج بأنه "نظام تحفيزي يتضح من خلال أربعة أبعاد إدراكية تعمل على توجيه سلوك الفرد نحو أداء دوره في العمل (spreitzer, 1995 :1444).

ووفق هذا النموذج يعتبر التمكين النفسي تركيب ذو أربعة أبعاد أساسية هي: المعنى، الكفاءة، الاستقلالية، التأثير. وطبقا لدراسة "سبريتزر" (Spreitzer) أن هذه الأبعاد الأربعة والتي أطلق عليها إسم أبعاد تقرير المصير تولد معا شعورا إيجابيا لدى الفرد وترتبط إرتباطا وثيقا بشعوره بأنه ممكن في منظمته.

7-4 النموذج الرابع "ألتيذر مودل" (Alitzer Model , 1993): ربط الباحث في هذا النموذج بين التمكين النفسي وإدارة الجودة الشاملة في المنظمة حيث أعتبر التمكين النفسي عملية ضرورية وواجبة خاصة إذا كان الهدف هو تحسين جودة أداء المنظمة ، وعرف التمكين النفسي بأنه: التحسين المستمر الذي يقوم به عاملون قادرون على دراسة الوضع التنظيمي الراهن والعمل على تغييره (Altizer, 1993 :23).

7-5 النموذج الخامس "توماس وتايمون" (Thomas & Tymon, 1993): طور الباحثين النموذج المقدم من طرف "توماس و فالتوس" (Thomas & Velthouse, 1990) وبحسب الباحثان تتولد أبعاد التمكين النفسي نتيجة سلوكيات الأفراد العاملين والهدف من المهام الموكلة لهم، ولقد أطلق الباحثان على العوامل

التي تعزز الأبعاد الأربعة للتمكين النفسي لدى العامل إسم الكتل (Blocks Building) وصنف الباحثان لكل كتلة مجموعتان من الأنشطة :

أ- المجموعة الأولى: وتدعى أعمال الفريق وهي الوظائف التي يقوم بها المدير لتمكين مرؤوسيه نفسيا.

ب- المجموعة الثانية: وتدعى أعمال شخصية فهي الأعمال التي يقوم بها الفرد العامل لتمكين نفسه بنفسه.

ولقد عرف الباحثان التمكين النفسي "بأنه شعور العاملين بأنهم مكنين عندما يؤدون الأعمال الموكلة لهم بنشاط وقد حدد الباحثان التمكين النفسي من خلال الأبعاد التالية: الإختيار، الكفاءة، المعنى، الاستمرار (أبو دان، 2015: 48).

وترى الباحثة أنه بالرغم من تعدد النماذج التي ناقشت موضوع التمكين النفسي وإختلاف الفترات الزمنية التي قدمت خلالها هذه النماذج إلا أنها إتفقت مع بعضها البعض فيما يخص النقاط التالية:

- أن التمكين النفسي إستراتيجية تعمل على تعزيز المشاعر الإيجابية للعمال إتجاه العمل.

- أنه لا يمكن نجاح عملية التمكين النفسي إلا بوجود أبعاد أساسية مجتمعة.

- ركزت هذه النماذج على أهمية الكفاءة الذاتية لدى العاملين وضرورة مشاركة السلطة مع العاملين من قبل الرؤساء الأمر الذي سينمي الشعور لديهم بالثقة وقيمة دورهم في المنظمة وهذا ما ينعكس إيجابا على المنظمة بالتطور والإزدهار. وقد أعتمدنا في بحثنا الحالي على النموذج المقدم من قبل الباحثة "سبريتزر" (Spreitzer, 1995) والذي يقوم على أربعة أبعاد أساسية وهي المعنى، الكفاءة، الإستقلالية، التأثير. والذي

رأيناه مناسبا للدراسة وللاستفادة منه في تفسير نتائج الدراسة الحالية.

8- النظريات التي مهدت لظهور مفهوم التمكين النفسي:

8-1- أهم النظريات السلوكية: تعددت النظريات التي تناولت السلوك البشري في المنظمة وبنفس الوقت

مهدت لظهور مفهوم التمكين النفسي وستقوم الباحثة بإستعراض بعض هذه النظريات بشكل موجز كما يلي:

8-1-1- دراسات "هاوثون" وحركة العلاقات الإنسانية (Elton Mayo): دعت إلى الإدارة التشاركية و

إهتمام أكبر بالعاملين والإحتياجات الإجتماعية والتدريب للمشرفين في المهارات الشخصية، وكانت وجهة نظر هذه الحركة تنطلق من أن معاملة العاملين معاملة إنسانية جيدة تؤدي إلى تحقيق إنتاجية أفضل وقد مهدت لدراسة السلوك التنظيمي في الوقت الحاضر (وندل وسيسل بيل، 2000: 114).

وكذلك دراسة "كارل روجرس" (Carl Rogers) الذي حاول من خلالها إيضاح أن للأفراد القدرة على تحمل مسؤولية تصرفاتهم وصحتهم النفسية كما ركز على أهمية الإتصالات بين الرؤساء والمرؤوسين.

وظهرت بعدها نظريات أسست لدور العامل في المنظمة ومساهماته الفعالة وحاجاته التي تتجاوز الحاجات المادية المجردة الى الحاجات والمطالب الإنسانية في قضايا الابداع والابتكار والمشاركة في اتخاذ القرار ومنح الموظف حريات أكبر في العمل، ومن أهم هذه النظريات نظرية "ابراهام ماسلو"

(Ibrahaim Maslow) للحاجات والتي حثت المسيريين على مساعدة العاملين لإشباع حاجاتهم المهمة

من خلال العمل، لكي ينعكس إيجابيا على الأداء والإنتاجية ونظرية "X&Y ل "دوجلاس وماكريغر"

(Doglas&McGreoger) ونظرية الشخصية البالغة "شريس أرغريس" (Chris Argyris) وغيرها من

النظريات التي مهدت لظهور مفهوم التمكين في منظمات الأعمال (العامري وآخرون، 2007: 59).

ترى الباحثة أن دراسات هاوثون وحركة العلاقات الإنسانية اهتمت بالعاملين واحتياجاتهم وضرورة معاملتهم معاملة إنسانية لتحقيق إنتاجية أفضل كما أنها دعت إلى الإدارة التشاركية وهذا كله ضمن مبادئ التمكين النفسي.

8-1-2 مدرسة النظام الاجتماعي: عمل "ريزنس ليكارت" (Rensislikert) على دراسة التفاعلات بين أعضاء الجماعة، إذ رأى أنه لتحقيق مستوى عالي من الفعالية لا بد من إشراك العمال في اتخاذ القرارات وتحديد الأهداف وحل المشاكل على مستوى الجماعة بحيث يشعر كل فرد أنه عنصر فعال وله القدرة على التجاوب والانسجام مع أعضاء الجماعة. ولديه استعداد تام لقبول القرارات الجماعية وفقا للنتائج التي توصل لها فهو يفضل نمط الإدارة بالمشاركة بالتعاون فيه قوي وروح الجماعة على مستوى عال كما أن نظام الاتصال وفقا لهذا النمط يعمل في الاتجاهين (بوخمخ، 2012: 9).

ترى الباحثة أن هذه النظرية تتوافق مع النموذج المقدم من طرف "توماس وفالتوس" (Thomas & Velthouse) الذي أكد على ضرورة تعزيز ثقة المرؤوسين بإحساسهم إتجاه قيمة العمل من خلال مشاركتهم في اتخاذ القرارات وتحديد الأهداف.

8-1-3 نظرية X&Y لـ "دوجلاس وماكريغر" (Douglas Mc Gregor): تأثر "دوغلاس ماك ريغر" (Douglas Mc Gregor) بأفكار "ماسلو" (Maslow) ودراسات "هوثورن" فقدم إضافة جديدة لحركة العلاقات الإنسانية من خلال نظريته "X" و"Y" حيث تفترض نظرية "X" أن العاملين كسالى ويكرهون العمل بطبعهم ويتجنبوه إذا أمكنهم ذلك وبالنتيجة لا بد من توفر الإدارة أنظمة اشراف ورقابة مباشرة للعاملين ولا تدع لهم مجالاً من حرية التصرف أو الاستقلالية في العمل (ملحم، 2006: 23).

أما نظرية "Y" فتفترض النظرة الإيجابية للإدارة عن العاملين حيث يؤكد "ماك ريغر" (Mc Gregor) أن المدراء وفق هذه النظرية يتصرفون بطريقة ديمقراطية ويمنحون مجالاً واسعاً للمشاركة وحرية التصرف

للعمال مما يؤدي إلى خلق بيئة عمل مريحة ورفع معنويات العمال والرضا عن العمل الأمر الذي يشجع العاملين على الإبداع والإبتكار (القريوتي ، 2008: 87).

ترى الباحثة أن نظرية "Y" تفتح باب الحوار مع المدراء وهذا ما يوفر البيئة المناسبة للعمال ودافعا نحو الإبداع والإبتكار وهذا ما يتطابق مع النموذج المقدم من طرف "كونغروكاننغو" (Conger&kanungo) الذي تبني نموذج التحفيز الفردي من خلال مشاركة السلطة مع العاملين من قبل الرؤساء وضرورة توفير بيئة العمل المناسبة.

8-1-4 نظرية العاملين "فريدريك هيزبرج" (Fredrick Herzberg): طور " فريدريك هيزبرج" نظرية

العاملين بناء على الأبحاث التي أجراها على مجموعة من المديرين المهندسين المحاسبين وهي مشابهة لنظرية "ماسلو" وبنيت عليها وانطلقت هذه النظرية من أن العوامل التي تؤثر في بيئة العمل وتؤدي إلى الشعور بالقناعة ليست بالضرورة نفس العوامل التي تؤدي الى الإستياء وقسم هذه العوامل إلى قسمين:

أ-عوامل وقائية: لا تؤدي في واقع الحال إلى الرضا أو الأداء العالي بل يحتمل أن تؤدي إلى الاسترخاء والتكاسل وتشمل ظروف العمل،العلاقة بين العامل ورؤسائه وكذلك زملاءه في العمل ،سياسة الإدارة،نمط القيادة،الأجر.

ب-عوامل الدافعية: هي عوامل مرتبطة بمكونات العمل وتتشابه مع حاجات المستويات العليا في هرم ماسلو وتشمل القدرة على الإنجاز ،وضوح مسؤولية الفرد عن العمل الذي يقوم به،حصول الفرد على التقدير،والاحترام ،فرص التقدم في العمل ،جاذبية العمل في حد ذاته(برني ، 2015: 23).

ركزت هذه النظرية على دور تعزيز المشاعر الإيجابية التي ترفع من مستويات الرضا لدى العاملين والتي أكدت عليها جميع نماذج التمكين النفسي سواء من خلال المشاركة في السلطة أو من خلال توفير ظروف عمل مريحة العامل وترى الباحثة أن هذا يتوافق مع الأبعاد المقدمة من

قبل "سبريتزر" (Spreitzer) للتمكين النفسي كبعد المعنى وبعد الإختيار الذان يمكن أن يعزز توفرهما شعور العامل بالرضا.

8-1-5 نظرية الشخصية البالغة ل "شريس أرغريس" (chris argyris) : إن أعمال (Argyris)

"أرغريس" في حد ذاتها تعبير واضح عن التوجه لفكر التمكين، وخاصة عندما وجه في كتابه "المنظمة والشخصية" (Personality & Organization) نقدا شديدا للنظريات الكلاسيكية واتجاهاتها التي لا تتسجم مع الشخصية الناضجة فهي تمنع الفرد من تحقيق ذاته لأن كل شيء مقيد بطريقة محددة لا مجال للاجتهاد من قبل الفرد، كما أنها تركز على الاعتمادية والسلبية حيث يشعر العامل أنه لا سيطرة لديه على بيئة العمل التي يعمل بها بسبب السلطة الهرمية والعمودية وسيطرة الإدارة العليا المطلقة لمختلف المستويات الإدارية بشكل مركزي. والحل من وجهة نظر "أرغريس" (Argyris) هو في التعامل مع الناس على أنهم بالغون وناضجون دون وصاية عليهم وهذا يتحقق من خلال توسيع نطاق صلاحياتهم ومنحهم حق المشاركة وتحمل المسؤولية في العمل وتحسين شكل العلاقات بينهم وبين الإدارة (ملحم، 2006، :24، 25).

تركز هذه النظرية على ضرورة منح حق المشاركة للعاملين وتحمل المسؤولية وتحسين العلاقات بين الإدارة والعمال وترى الباحثة أن هذا يتطابق مع ما قدمته "سبريتزر" (Spreitzer) في نموذجها عن ضرورة شعور الفرد بقدرته على السيطرة على العمل الذي يقوم به.

8-2 تمكين العاملين في النظريات الحديثة :

8-2-1 نظرية النظم : تقوم هذه النظرية على مبدأ الشمولية والأهداف المشتركة فبدلا من أن يهتم

العامل أو المدير بشؤون وظيفته المحددة أصبح الإهتمام نحو الأهداف العامة للمؤسسة، من خلال

وظائف مترابطة ومتعاونة ومنسجمة مع بعضها البعض فزادت أهمية عمل الفريق الذي يعتمد على العامل المتسلح بالمعرفة والقدرة على المبادرة والإبداع والتطور (ملحم، 2006: 25).

ترى الباحثة أن هذه النظرية ساهمت في تغيير نظرة العاملين إلى المؤسسة من النظرة الجزئية إلى الكلية الشمولية وتتفق مع مفهوم التمكين النفسي المقدم من قبل "توماس وفيلتوس" (Thomas & Velthouse) الذي أكد من خلاله الباحثان على أهمية الاتصالات الفعالة وتصميم العمل وتوفير ظروف عمل جيدة من شأنها تحفيز العمال.

8-2-2 نظرية الإنجاز " لمكلياند" (Mc clelland): قدم الباحث " دافيد ماك لاند" (David Mc)

(cleveland نظرية الإنجاز عام (1928) حيث أوضح من خلالها أن لدى الفرد ثلاثة حاجات أساسية أو دوافع هي:

أ- الحاجة لإنجاز "Need for Achievement": وتعني الرغبة في الأداء العالي وإظهار المقدرة على

العمل والافراد الذين لديهم الرغبة في الإنجاز يتميزون بالخصائص:

- الرغبة بعمل يتصف بالمخاطرة المعتدلة.- الرغبة الملحة في الحصول على معلومات متعلقة بمستوى أدائهم ومدى نجاحهم في تحقيق الأهداف المرغوبة.- الرضا والقناعة في حال تحقيق الإنجاز- استحواد المهمة عليهم.

ب- الحاجة إلى السلطة القوة "Need for power": وتعني الحاجة إلى السيطرة على الآخرين والتأثير

فيهم.

ج- الحاجة إلى الإنتماء " Need for affiliation": هي الحاجة إلى تشكيل علاقات إجتماعية قوية

مع الآخرين، ليحصلون على الرضا والإشباع من خلال تنمية وتعزيز التفاهم المشترك. ووفقا للدراسات

التي قام بها " ماك لاند" (McClelland) "فانه أعتقد أن حاجات الفرد الى الإنجاز هي دافع كامن ومتميز عن بقية حاجاته(الحرارشة وآخرون، 2006: 16).

ان نظرية الإنجاز لمكلاند من خلال حاجات الفرد الثلاثة الأساسية وهي الحاجة للإنجاز، الحاجة الى القوة والحاجة للإنتماء والتي لا بد من العمل على اشباعها لدى الفرد فهي تتفق مع الأبعاد الأربعة التي يقوم عليها التمكين النفسي وفق نموذج "سبريتزر" (Spritzer) فإن بعد التأثير سيشبع حاجة القوة، بعد الكفاءة سيشبع الحاجة للإنجاز وبعدي المعنى والإختيار سيشبعان الحاجة للإنتماء.

8-2-3 النظرية الظرفية أو الموقفية "Contingency": من أبرز رواد هذه النظرية "فيرمونت كاست" (Fermont cast) و "روزينويج" (Rozenwig) وقد أسساها على مبدأ التكيف مع المتغيرات الظرفية أو البيئية التي تواجه المنظمة، وهي توصي بعدم تعميم أي مبدأ أو مفهوم من مفاهيم الإدارة على مختلف المؤسسات وفي مختلف الظروف، وهذه النظرية مفيدة من ناحية أنها تتطلب من المؤسسة التفكير والعصف الذهني قبل المبادرة بتطبيق فكرة إدارية معينة والنظرية الموقفية تمثل تحدياً لمقدرة المسيرين التحليلية والقدرة على رؤية الذات والبيئة بأنواع مختلفة من الظروف والمواقف وهذا ما ينمي ويطور شخصياتهم(الصرف، 2007: 16).

أتاحت هذه النظرية فرصة التشاور مع العاملين من قبل المدراء خاصة من خلال تبنيها تقنية العصف الذهني وهذا ما ينسجم مع مبادئ التمكين النفسي المقدمة من طرف " كونغر كاننغو" (Conger&Kannungo) "والتي أكد من خلالها الباحثان على ضرورة استخدام تقنيات إدارية كالتغذية العكسية والمشاركة في إتخاذ القرارات بهدف تعزيز روح المبادرة وتشجيع العاملين.

8-3 التمكين في المدرسة الكلاسيكية: مع بداية الثورة الصناعية في القرن السابع عشر وظهور أفكار آدم سميث حول الكفاءة الإنتاجية من خلال مبادئ تقسيم العمل بدأت تتطور الإدارة ونظرياتها من خلال

المدارس الكلاسيكية والتي تتجلى في أفكار نظرية الإدارة العلمية لـ "فردريك تايلور" (Fredrick Taylor) التي تركز على البعد المادي حيث ينظر للعامل على أنه آلة يجب ضبطها لإنجاز أكبر كم من الإنتاج دون مراعاة الأبعاد الإنسانية، وهنا يشعر العامل بالملل من روتينية العمل وتتعدم عنده الرغبة في الإبداع والتطوير وهذا ما يتنافى تماما مع مبدأ التمكين. أما أفكار النظرية الإدارية لـ "هانري فايول" (Henri Fayol) فقد ركزت على تحقيق الضبط والنظام والثبات في العمل، إذ لا يجد فيها العامل مجالاً للمشاركة وإبداء الرأي أو حرية التصرف (الوادي، 2012: 30).

وظهر في نظرية التقسيمات الإدارية طرح "لودر كليك" (Luther Gulick) "الذي أعتمد أسلوب تفويض السلطة إلى بعض المستويات الإدارية الدنيا لممارسة العمل الإداري في الأمور التي تكونت عنها خبرات علمية وصيغت لها قوانين محددة مما جعل العمل روتيني لا يتطلب جهد فكري أو عملي عند اتخاذ القرار بشأنه وبالتالي طور هذا المبدأ عملية تفويض السلطة وعدم إقحام الإدارة العليا بالأمور التفصيلية في الأداء واقتصر دورها على القرارات الأساسية فقط (الشماخ وآخرون ، 2000: 58).

4-8 النظرية البيروقراطية (Max Weber) : الذي سعى لجعل المؤسسة نظاماً عقلانياً مثل "تايلور" وذلك من خلال وضع قوانين رسمية وتقسيم العمل وسيطرة الأنظمة والقواعد لتحديد واجبات العاملين ووضع الإجراءات لتحديد أسلوب التصرف في ظروف العمل المختلفة فأهمل بدوره حرية التصرف واتخاذ القرار للعاملين و حصره في الإدارة العليا (المعاني، 2008: 24).

بالنسبة لرائدة مدرسة العلاقات الإنسانية "ماري باركر فوليت" (Mary Parker Follett) فهي الوحيدة التي خرجت عن نطاق الماديات في الفكر الكلاسيكي الإداري حيث كتبت عام (1926) مقالة بعنوان "إعطاء الأوامر" وقد أيدت فيها مشاركة القيادة والتعاون في حل المشاكل بين الإدارة والعمال ودعت في

ضوء ذلك الى بناء المؤسسات بصورة يمارس فيها الاداريون القوة مع المرؤوسين لا عليهم (وندل وآخرون، 2000: 112، 113).

لكن أفكارها رغم أنها أولى من دعت الى الإدارة التشاركية أو ما يعرف بالتمكين لم تتوقع عمليا إلا بعد تجارب هاوثون (المصلح، 1994: 196).

ترى الباحثة أن كلا من نظرية "فريدريك تايلور، هانري فايول، لوذر قبوليك، ماكس فيبر" (fredrik taylor, Henri Fayol, Luther Gulick, Max Weber) كلها كانت متنافية مع مبادئ التمكين وأعطت أولوية للعمل والإنتاج على حساب معنويات العامل باستثناء رائدة مدرسة العلاقات الإنسانية "ماري باركر" (Follett) التي ركزت على ضرورة مشاركة العامل المرؤوسين في اتخاذ القرار وهذا ما يخلق له شعور بالمسؤولية وهذا ما يتماشى مع الأبعاد المقدمة من قبل "سبريتزر" (Spritzer) للتمكين النفسي كبعد المعنى وبعد الاختيار اللذان يمكن أن يعزز توافرهما شعور العامل بالرضا.

9- معوقات تطبيق التمكين النفسي: قد تواجه المنظمات أنواع مختلفة من التحديات والمشاكل التي تحد من قدرتها على تطبيق التمكين ويمكن تلخيصها في النقاط التالية :

1- الثقافة البيروقراطية المتأصلة في النفوس والتي أصبحت تراثا إعتادت عليه الأجيال والتي يصعب تغييرها.

2- ضغط الوقت وكثرة الأعباء الملقاة على العاملين نتيجة الواجبات الوظيفية.

3- يتهم المديرون والقياديون ويحملون بعضا من المسؤولية في إعاقة التمكين لعدم رغبتهم في حقيقة أو إحتتمالية وجود قيادات غير متمكنة من تطور فكري ومفاهيم عصرية يجعلها معادية لفلسفة التمكين.

4- ضعف دعم الإدارة في حالات الإخفاق لبعض القرارات كفيل بإفشال العملية بأكملها والعودة إلى مرحلة ما قبل التمكين (الكبيسي، 2004: 151).

و يشير (عفانة، 2013: 19) أن أهم ما يعيق التمكين هو:

1- البناء التنظيمي الهرمي.

2- خوف الإدارة العليا من فقدان السلطة وعدم رغبتها في التغيير.

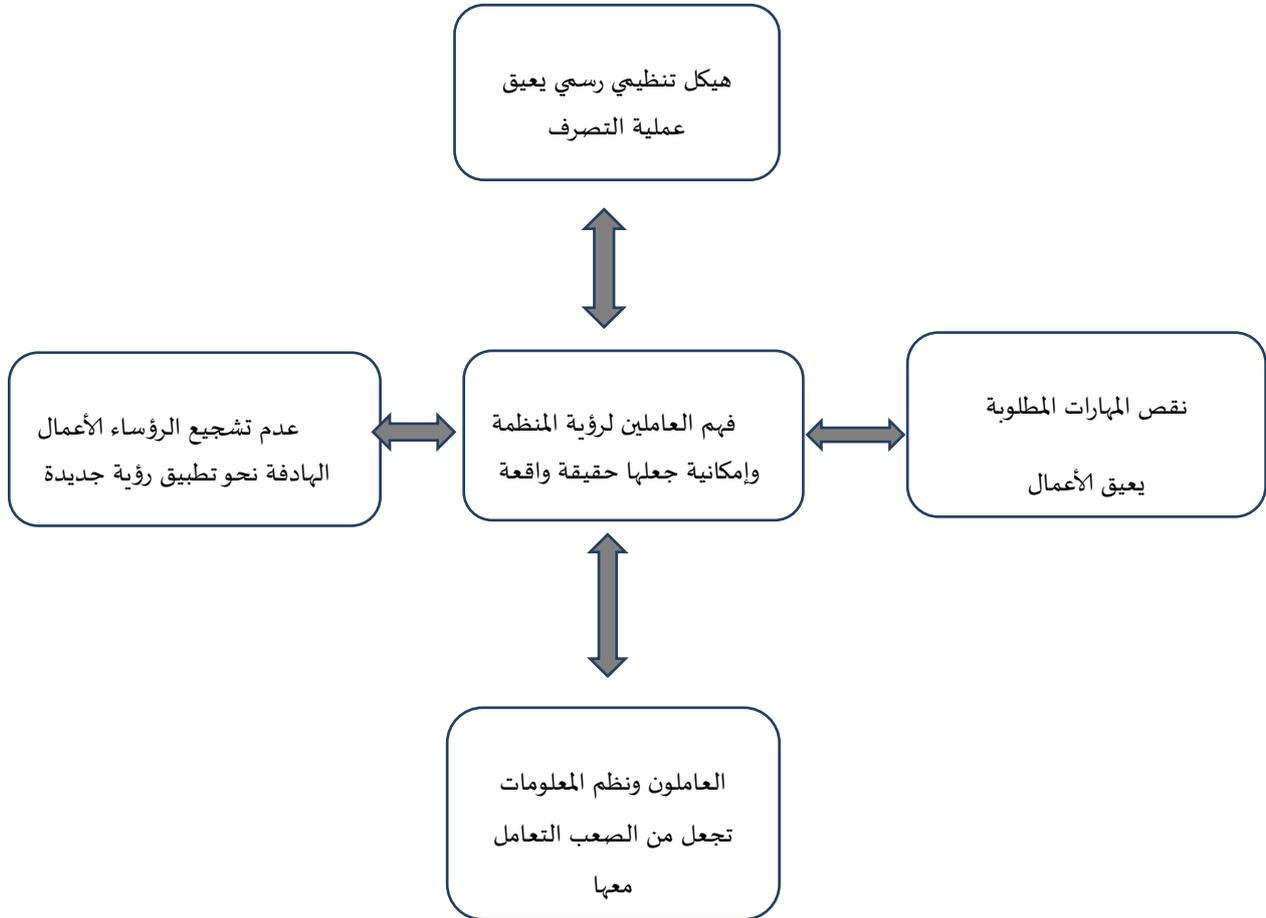
3- خوف العاملين من تحمل المسؤولية نتيجة الأنظمة والإجراءات الصارمة التي لا تشجع على الابتكار.

4- ضعف نظام الحوافز الذي ينتج عنه خوف الإدارة الوسطى من فقدان وظائفها وسلطتها.

5- غياب الأمن الوظيفي فلن يبدع موظف أو يعمل بجد تحت مظلة التمكين إن لم يشعر بالأمن الوظيفي.

ويمكن توضيح معوقات التمكين بالشكل الآتي :

الشكل رقم (02) : معوقات التمكين



المصدر: (Kanooni, 2005:13)

وبالتالي فإن تطبيق التمكين هو عملية معقدة ومتشابكة من حيث عناصرها ومتداخلة في مكوناتها وأبعادها، لذا فهي تتطلب تضافر كل الجهود من أجل تطبيقها والتركيز خاصة على العنصر البشري من خلال التغيير الثقافي، تطوير المهارات، تحقيق الأمن الوظيفي لتجاوز التحديات والمشاكل التي تعيق سياسة تطبيق التمكين في المنظمة .

خلاصة الفصل:

من خلال ما سبق يتضح لنا أن التمكين النفسي يشير إلى قدرة الفرد على التحكم في مجرى حياته وتحقيق أهدافه وهو يتضمن مختلف معاني الثقة والابداع والقدرات التي تعزز إحساس الفرد بالفاعلية والسيطرة الذاتية والثقة بالنفس وتساعده على التكيف والتطور في مواجهة ضغوط الحياة ونخص بالذكر الضغوط المهنية التي تمس فئة الموظفين. فالتمكين النفسي يساعد الفرد على تحقيق أهدافه ويجعله يشعر بالفخر والإنجاز ويعزز تقديره لذاته مما يؤدي إلى قيامه بسلوكيات إيجابية تنعكس نتائجها بشكل إيجابي على الفرد والمنظمة معا. وهذا ما سوف نتطرق إليه في الفصل الموالي لمتغير تقدير الذات كونه بعد أساسي ضمن شخصية الفرد ويحقق نوعا من التوازن والتوافق النفسي.

الفصل الثالث: تقدير الذات

أولاً: الذات

-تمهيد

1- مفهوم الذات.

2- أبعاد الذات.

3- خصائص الذات.

ثانياً: تقدير الذات

1- مفهوم تقدير الذات.

2- التطور التاريخي لتقدير الذات.

3- تمييز مفهوم الذات عن بعض المفاهيم النفسية الأخرى.

4- المكونات الأساسية لتقدير الذات.

5- مستويات تقدير الذات.

6- نظريات تقدير الذات.

7- العوامل المؤثرة في تقدير الذات.

8- أهمية تقدير الذات.

9- قياس تقدير الذات.

-خلاصة الفصل.

تمهيد:

يعتبر تقدير الذات من أهم المفاهيم التي مازالت تنصدر المراكز الأولى في البحوث النفسية والشخصية، لما له من أهمية في فهم سلوك الأفراد، فلا يمكن أن نحقق فهما واضحا للشخصية أو السلوك الإنساني دون أن نشمل مفهوم الذات. وقبل التطرق إلى تقدير الذات يجب بنا أولا أن نتحدث عن الذات بقليل من التفصيل وهذا انطلاقا من عرض بعض المفاهيم المرتبطة بالذات، أبعاد الذات، خصائص الذات ثم سنحاول التعمق في كل ما يتعلق بتقدير الذات من مفهوم، التطور التاريخي لتقدير الذات، بعض المفاهيم النفسية الأخرى، ونظريات وأهمية ومستوياتها والعوامل المؤثرة فيها وقياس تقدير الذات.

أولا: مفهوم الذات.

1-تعريف مفهوم الذات:

1-1 التعريف اللغوي: يرى ابن منظور أن كلمة الذات هي مرادفة لكلمة النفس أو الشيء، يعتبر أن الذات أعم من الشخص، لأن الذات تطلق على الشخص وغيره أما الشخص فيطلق على الجسم فقط (قحطان، 2004:21).

يعرف الفراهيدي الذات كلمة وظيفية: ج ذوات اسم بمعنى صاحبة، مؤنث (ذو) يثنى على ذاتا، ذواتا" هذه فتاة ذات خلق وجمال. (سيصلى نارا ذات لهب) - (وتودون أن غير ذات الشوكة تكون لكم) (الفراهيدي، 175هـ: 254).

يشير "ميزاب" للذات أنها مرادفة لكلمة soi بالفرنسية و self بالانجليزية (ميزاب، 2007:156).

1-2 التعريف الاصطلاحي: استخدم علماء النفس عدة تعريفات لمفهوم الذات من ضمن هذه التعريفات

ما يلي:

اعتبرت "سلامة" أن مفهوم الذات هو "تكوين معرفي منظم موحد ومتعلم للمدركات الشعورية، والتطورات و التعميمات الخاصة بالذات يبلوره الفرد ويعتبره تعريفا نفسيا لذاته" (سلامة، 2008:04).

ويشير جبريل الى أن مفهوم الذات هو "الصورة التي يكونها الفرد عن ذاته ولهذه الصورة ثلاثة جوانب:

أ- معرفة الذات : أي ما يعرفه المرء عن نفسه مثل العمر والجنس.

ب- التوقعات من الذات : وهي تساهم في تحديد الأهداف والشخصية.

ج- تقييم الذات : ويتضمن تصور الفرد كما يمكن أن يكون عليه ولما يجب أن يصل اليه ،ومن تقييم هذين الأمرين يستنتج أن تقدير الذات مفهوم متصل اتصالا وثيقا بمفهوم الذات وهو جانب منه (جبريل، 1993:197).

ويرى "كارل روجرز" (Carl Rogers) أن تعريف الذات يتحدد في أنه تكوين معرفي منظم ومتعلم للمدركات الشعورية والتصميمات الخاصة بالذات يبلوره الفرد ويعتبره تعريفا نسبيا للذات ويتكون مفهوم الذات من أفكار الفرد الذاتية المنسقة المحددة الأبعاد عن العناصر المختلفة لكيونته الداخلية أو الخارجية (في: شحاتة، 2008:25).

وينظر إليها "كمال الدسوقي" (1979) بوصفه "الكيان الجوهري أو الخاص الجزئي لشخص واحد، وقد تستخدم كمرادف للشخصية فلفظ الذات يؤكد شعور الفرد بكيانه ،وهو يحس بالإبتهاج بالنجاح وخيبة الأمل للفشل ،ويهنئ نفسه وغيره على أداء العمل بانتقان، فلا بد من وجود ذات يعزى إليها تلك المشاعر والذات بهذا المعنى هي الشخص الذي به يحس ويدرك (في: أبو بكر مرسى، 2002:53).

ترى "ميد مارغريت" (Mead Margaret) أن الذات تتكون تدريجياً إذا لم تكن عند الولادة، لكنها تظهر في التجربة والنشاط الإجماعيين، فهي تتطور عند الفرد نتيجة لعلاقاته المدعمة بالسياقات المعرفية العامة (عزوني، 2011: 26).

عرفها "سليمان" أنها مفهوم متغير في الشخصية يتشكل عبر مراحل النمو المختلفة وهي القوة الموجهة لسلوك الفرد التي تؤثر في بناء الشخصية وتحقيق التوافق النفسي والتربوي، ومن هنا تعد الذات جوهر الشخصية وهي التي تنظم السوك (سليمان، 2003: 20).

من خلال ما سبق نرى أن الذات هي الصورة التي يراها الفرد عن نفسه وأن مفهوم الذات بحد ذاته لا يمكن ملاحظته ولكن يمكن الاستدلال عليه من خلال السلوك، وأن مفهوم الذات مكتسباً وليس وراثياً بمعنى أن الذات هي المجموع الكلي لما يعتبره الفرد ملكاً له.

و يعتبر "كولي" (Cooly, 1952) من أوائل علماء النفس الاجتماعي الذين تعرضوا لمفهوم الذات فهو صاحب القول الشهير "إن المجتمع مرآة يرى الفرد فيها نفسه". ويعرف الذات بأنها ما يشار إليها بضمائر المتكلم ويرى أيضاً أن ما يعتبره الفرد من ذاته يؤدي إلى انفعالات أقوى مما يعتبره الفرد بعيداً عنها، ولا يمكن تحديد الذات إلا من خلال الشعور الذاتي للفرد (في: الغزير، 1983: 54).

وبالنسبة لـ "ريني" (Reuiny) فهو يرى الذات على أنها نظام إدراكي متعلم يؤدي وظيفته على أساس إدراك الفرد لذاته كموضوع، ويوضح ذلك كل من المدرك "percept" والمفهوم "concept" اللذان يعدان وجهيين لعملة واحدة وهي إدراك الذات (في: المنسي محمود، 1986: 78).

ويذكر ميموني وميموني أن مفهوم الذات هو "صورة فكرية عن الذات من كل جوانبها سواء أكانت جسمية أو نفسية أو اجتماعية..... الخ (ميموني وميموني، 2010: 45).

و يشير "زهران" (1977) أن مفهوم الذات هو "تكوين معرفي منظم ومتعلم للمدركات الشعورية والتصورات و التقييمات الخاصة بالذات، يبتور الفرد ويعتبر تعريف نفسيا لذاته (في الدردير، 2004: 153).

يرى " بيرجر" (Berger) بأن الذات جديرة بالمحبة والإحترام والأهمية بمعنى أن صاحبها لديه الكفاءة لإدارة شؤون نفسه والتفاعل مع بيئته بشكل مقبول ولديه شيئا ما يستطيع أن يقدمه للآخرين (عبد الكريم قاسم، 2004: 142).

ويشير مفهوم الذات بالنسبة "لهيبلز ووييفر" (hybels&weaver,2001) إلى الكيفية التي نفكر بها بأنفسنا ونشعر نحوها ويتولد إحساسنا بذواتنا من خلال التفاعل مع الآخرين فهم الذين يخبروننا من نحن عندما يقولون لنا عبارات مثل "أنت فعلا ولد طيب" و"لديك ملامح جدك" و"أشعر حقيقة أنني أستطيع التحدث معك" (في:رغدة،2009:211).

مما سبق من تعريفات الذات نستخلص أنها هي الجانب الذي يكونه الفرد عن نفسه من معتقدات وقيم ومشاعر وأفكار وإتجاهات التي يمكن ملاحظتها من خلال السلوك الظاهر والتي من خلالها توضح لنا خصائص الفرد سواء النفسية أو الإجتماعية أو العقلية أو الشخصية أو الجسمية. وأنه بهذا المعنى تمثل متغير هاما في الشخصية لأننا لا نستطيع أن نفهم الفرد إلا بالصورة التي يكونها عن ذاته.

2-أبعاد الذات: هناك العديد من التصنيفات التي وردت عن أبعاد الذات سوف نذكر منها مايلي:

2-1صورة الذات الواقعية (الشخصية): وهي الذات التي يرى بها الفرد نفسه ويعتقد أنه يبدو عليها متأثرا

بالمظهر الشخصي وقدراته ومعتقداته وقيمه وإتجاهاته وعلاقاته بالآخرين.

2-2صورة الذات الإجتماعية: وهي الذات كما يعتقد الشخص أن الناس يرونه بها ويسلك بمقتضاها مع

الآخرين.

2-3 صورة الذات المثالية: وهي الذات التي يتمنى الفرد أن يكون عليها وكلما اقتربت الذات المثالية من الذات الواقعية كلما زاد تقدير الفرد لذاته وكلما كان إتجاهه نحو ذاته إيجابيا وكلما ابتعدت الذات المثالية عن الذات الواقعية كلما قل تقدير الفرد لذاته وكلما كان إتجاهه نحو ذاته سلبيا (هريدي، 2012: 108).

2-4 صورة الذات الممكنة: وتتمثل في الصورة التي يعتقد الفرد أنه من الممكن الوصول إليها ببذل بعض الجهود وتصحيح بعض المواقف وفي هذه الحالة يعتبر الفرد أن صورة ذاته الحالية لا تعبر عن جدارته ومختلف قدراته وإمكاناته ويعتقد بالتالي أنه بإمكانه الإرتقاء نحو الأفضل (يحياوي، 2003: 555).

وحسب رأي الباحثة فالأبعاد الأربعة رئيسية لمفهوم الذات حيث نرى أن الذات الواقعية تشير إلى الصورة التي يدرك بها الفرد نفسه في الواقع وتتضمن خصائصه الشخصية ومهاراته. والذات الممكنة هي الصورة التي تعكس أهداف وطموحات الفرد التي يسعى لتحقيقها مستقبلا أما الذات المثالية فهي النموذج المثالي الذي يسعى الفرد للوصول إليه وتعكس القيم التي يرغب الفرد أن يتسم بها.

وفيما يخص الذات الإجتماعية فتمثلت في الصورة التي يظهرها الفرد للآخرين في التفاعلات الإجتماعية وتعكس كيف يدرك الفرد نفسه من وجهة نظر الآخرين فهذه الأبعاد تتفاعل لتشكل صورة شاملة للفرد عن نفسه.

3- خصائص الذات : لمفهوم الذات عدة خصائص تتمثل فيما يلي:

3-1 منظم: تشكل خبرات الفرد بكل أنواعها مجموعة معلومات التي يؤسس عليها مفهوم عن ذاته ،ومن أجل تسهيل إستيعابها يضعها في زمر ذات صيغ أبسط إنه ينظم الفئات التي يتبناها بحيث تكون إلى حد ما إنعكاسا لثقافته الخاصة (فتحي، 2001).

3-2 متعدد الأوجه: هذه الأوجه تعكس نظام التصنيف الذي يتبناه الفرد وأشارت بعض الدراسات أن نظام التصنيف الذي يتبناه الفرد تتعدد مجالاته مثل المدرسة، التقبل الاجتماعي، الجاذبية الشخصية، الذكاء العام (حمزاوي، 2017: 81).

3-3 هرمي: يمكن أن تشكل جوانب مفهوم الذات هرما قمته مفهوم الذات العام الذي يقسم إلى مكونين: مفهوم الذات الأكاديمية الذي يتفرع إلى مجالات وفقا للمواد المدرسية ثم إلى مجالات أضيف ضمن المواد المدرسية، ومفهوم الذات غيرالأكاديمية الذي يتفرع إلى مفاهيم إجتماعية ونفسية وجسمية للذات والتي تنقسم إلى جوانب أكثر تحديدا بطريقة مشابهة لمفهوم الذات الأكاديمية (مهند، 2003: 39).

3-4 ثابت: تتميز الذات بالثبات النسبي خاصة عند الوصول إلى قمة الهرم ويقل الثبات عند النزول من القمة إلى القاعدة وذلك ضمن المرحلة العمرية الواحدة إلا أنه يعبر من مرحلة إلى أخرى تبعا للمواقف والأحداث التي يمر بها الفرد في حياته (القاضي، 2009: 73).

3-5 نمائي: تزداد جوانب مفهوم الذات وضوحا لدى الفرد خلال مراحل نموه فهو لا يميز في مرحلة الطفولة نفسه عن البيئة المحيطة به، إلا أنه مع مرور الزمن تتطور مفاهيم جديدة كلما تقدم العمر عبر المراهقة والبلوغ حيث أن نمو المفاهيم والخبرات عند الفرد يكون مع نموه فتصبح لديه القدرة على إيجاد تكامل بين تلك الخبرات لتشكل اطار مفاهيميا واحدا (الطاهر، 2010: 49).

3-6 تقيمي: أي أن مفهوم الذات ذو طبيعة تقويمية وليس وصفية، هذه التقويمات تحدث في مواجهة المعايير المطلقة كالمثالية كما تحدث في مواجهة المعايير النسبية كالواقعية (حمزاوي، 2017: 82).

3-7 متمايز: أي يمكن تمييز مفهوم الذات عن البناءات الأخرى التي يرتبط بها نظريا فمفهوم الذات للقدرة العقلية يفترض أنه يرتبط بالتحصيل الأكاديمي أكثر من إرتباطه بالمواقف الاجتماعية والمادية (فتحي، 2001: 260).

ترى الباحثة أن خصائص الذات متعددة منها خاصية التنظيم بمعنى أن الشخص لديه القدرة على التنظيم وضبط النفس والالتزام بالواجبات. وهي سمة إيجابية تساعد الفرد على إنجاز الأهداف، كما أنه متعدد الأوجه يتضمن عدة جوانب منها: الجسدية، الأكاديمية، الاجتماعية وغيرها ولها خاصية هرمية بمعنى أن الذات مرتبة بشكل هرمي بحيث تكون المكونات الأساسية والأكثر تحديدا في المستويات الأعلى، واتسمت بالثبات على المدى القصير وخاصة ضمن المرحلة العمرية الواحدة ومن خصائصها أيضا نمائية فهي تنمو وتتطور خلال مراحل حياة الفرد المختلفة، كما أن لها خاصية تمايز يصبح مفهوم الذات أكثر تمايزا وتعقيدا مع نمو الفرد والخبرات المتراكمة. وذو خاصية تقييمية يشير إلى تقييم الشخصي والانفعالي للفرد لنفسه ويتضمن مشاعره وأفكاره عن ذاته.

4- نماذج مفهوم الذات: أشار الباحثين إلى عدة نماذج تتعلق بمفهوم الذات منها:

4-1 النموذج أحادي البعد: اعتمدت النماذج النظرية الأولى على نموذج الذكاء العام لـ "سبيرمان" (Spearman) الذي يسمى العامل (ج)، (G) *facteur*، هذا المبدأ يستند على عامل واحد أو بعد واحد يستطيع تفسير مفهوم الذات، وأشار "وايلي" (Wylie, 1974) أن معظم الوسائل التي استخدمت لدراسة مفهوم الذات، كان هدفها قياس بعد عام واحد، يتمثل في المفهوم العام للذات، وكان لـ "كوبر سميث" "Coopersmith" نفس النظرة حين بين أن الأطفال لا يستطيعون تحديد الفروق في فهم الذات وفق مختلف المجالات في حياتهم، وبالتالي اعتبر "كوبر سميث" تقدير الذات كيان عام ناجم عن مكونات مختلفة. (Coopersmith, 1967). ونجد الكثير من الباحثين ساروا على نفس المنهج مثل "بيرس" (Piers, 1969) "ماركس وواين" (Marx & Winne, 1978)، حيث وضحوا عدم القدرة على تحديد المجالات المختلفة لمفهوم الذات (فراحي، 2009: 12).

2-4 النموذج المتعدد الأبعاد: ظهر هذا النموذج في الثمانينات، وأشار إليه كل من "بايرن" (Byrne, 1984) و"مارش وشايفلسون" (Marsh et Shavelson, 1985)، وقاموا بتوضيح ارتباط أبعاد هذا النموذج فيما بينها. اهتمت الدراسات في هذا النموذج بتطور مفهوم الذات من خلال ارتباطه بالبنية المعرفية، وبعلاقته بالانفعالات وما ينجم عن ذلك من تغيرات نفسية واجتماعية. وكان لدراسات كل من "باندورا" (Bandura, 1977) و"هارتر" (Harter, 1982) الأثر في توضيح المفهوم النظري لتقدير الذات، من خلال التطرق لمفهوم جديد ساهم في ذلك، ويتعلق الأمر بمفهوم الكفاءة، الذي يشير إلى عملية تقييم الفرد لكفاءته في مجالات الحياة المختلفة (باندورا، 1977: 195).

2-5 النموذج التسلسلي: يستند الأساس النظري لهذا النموذج إلى وجود عامل عام لمفهوم الذات كعامل عام لمفهوم تقدير الذات كعنصر أعلى في الترتيب، ويتألف هذا العامل العام من مفاهيم للذات متعددة وذات صلة بمجالات معينة ومع أن مفاهيم الذات هذه مترابطة إلا أنه يمكن عدها تركيبات منفصلة، ومفهوم الذات العام بحد ذاته وكل مجال نوعي يرتبط به يحدد بفقرات تشكل المقاييس الفرعية المستقلة (الألوسي، 2014: 118).

من خلال النماذج الثلاث يمكن أن نلخص أهم العناصر التي تصف مفهوم الذات في النقاط التالية:

- أنه مفهوم منظم، حيث يقوم الفرد بتصنيف المعلومات المكتسبة والخاصة به من خلال ربطها ببعضها البعض.

- يكون متعدد الأبعاد، من خلال تبني الفرد لمجموعة من العوامل لتكون أساسا للذات.

- يغلب عليه النموذج التسلسلي، من خلال إدراك الفرد للسلوكات الناجمة عن مختلف الوضعيات، وهذا يعكس أهمية بعض المجالات الحياتية، مما يسمح لهذا المفهوم أن يحدد موقعا لنفسه.

ثانيا: تقدير الذات

1- مفهوم تقدير الذات : تعترضنا مجموعة من المصطلحات المتعلقة بتقدير الذات أبرزها: قبول الذات ،تقدير الذات،إحترام الذات ،تحقيق الذات ،توكيد الذات ،صورة الذات ،مفهوم الذات،إدراك الذات ،الثقة بالنفس في الذات ،تقييم الذات وجميعها تدور حول كيف نرى ذواتنا،أفكارنا حولها والقيمة التي نمناها لذواتنا (الكيلاي، 2008:15).

لقد تعددت تعاريف تقدير الذات من طرف الباحثين في علم النفس سنحاول إيجازها وفق أهم الرواد في هذا المجال على النحو التالي:

ينظر "كوبر سميث" (cooper smith ,1967) إلى تقدير الذات على أنه "الحكم الشخصي للفرد عن قيمته الذاتية ،و التي يتم التعبير عنها من خلال إتجاهات الفرد عن نفسه ، وبين أن العوامل الأساسية للحياة تكون متأثرة بمستوى تقدير الذات(10 : cooper smith,1984).

وفي ملخص لمجموعة من البحوث قامت بها" مارتينوت" (D,Martinot) بينت أن تقدير الذات هو"مركب معرفي مبني على أساس المعلومات، وتصورات الذات ويرتبط بالقيمة التي يسندها الأفراد له (Martinot :485, 2001 ,

يعتبر"وليام جيمس" (william james,1892) من أوائل المؤسسين لمفهوم تقدير الذات ،حيث أسهم في تطويره وأعتبره الشعور بقيمة الأنا ،كما ركز على الدينامية الشخصية والنفسية من خلال التوافق ما بين الأنا وتطلعات الفرد التي تلعب دورا أوليا فكلما كانت المسافة ما بين الذات الواقعية والذات المثالية شاسعة،بحيث أن نجاح الفرد لا يتماشى مع تطلعاته كلما أدى ذلك الى إنخفاض تقديره لذاته (في: فراحي وآخرون ،2018: 355)

كما عرف (معجم علم النفس والتحليل النفسي) تقدير الذات :بأنه نظرة الفرد وإتجاهه نحو ذاته ومدى تقدير تلك الذات من جوانب مختلفة التي تشكل توظيفا أو تعديلا أو إنحرافا في علاقة الفرد بذاته(فرج عبد القادر وآخرون،1989: 138).

ويشير "الشيخ خليل" بأنه الحكم الذي يصدره الفرد على نفسه بنفسه سواء كان حكما إيجابيا أو سلبيا ،و يترتب على هذا الحكم طبيعة الفرد، ونشاطه وكفاءته ومدى توافقه مع نفسه ومع المجتمع من حوله.(الشيخ خليل،2006: 28).

وعرفه "شعبان" : أنه عملية وجدانية من خلالها يستطيع الفرد أن يقيم الصورة التي ينظر فيها إلى نفسه من معتقدات وقيم ومشاعر، وأفكار وإتجاهات تتضمن قبوله لذاته أو عدم قبولها وإحساسه بأهميته وجدارته وشعوره بالكفاءة في المواقف الاجتماعية (شعبان،2010: 36).

و يعرفها "ابراهيم وآخرون"(Abraham&all) بأنه"التقويم الذي يقوم به الفرد نفسه ويحتفظ به لنفسه ويعبر عن الإستحسان أو الرفض بمعنى الإتجاهات التي يكونها الفرد نحو نفسه بشكل إيجابي أو سلبي (Abraham&all, 2002 :431).

أما (الشريف،2009: 100) فيعرف تقدير الذات بأنه "مكون معرفي وجداني يكونه الفرد من مجموعة إتجاهات ومعتقدات وخصائص جسمية وعقلية يستدعيها الفرد عندما يواجه العالم المحيط به.

حسب "مانوس وآخرون" (Manos&all,2005 :104) فإن تقدير الذات "هو إتجاه موجب أو سالب نحو ذات الشخص ،ويستند إلى تقييم خصائصه ،ويتضمن مشاعر الرضا أو عدم الرضا عن ذاته.

و يعرف "روزنبييرج" (Rosenberg,1991) تقدير الذات بأنه إتجاهات الفرد الشاملة ،سالبة كانت أم موجبة نحو النفس (في:عسكر،2003: 9).

مما سبق يتضح أن تقدير الذات هو مدى إيمان الفرد بنفسه وقدرته وكفاءته وهو تقييمه الكلي لذاته إما بطريقة إيجابية وإما سلبية.

ويشير "عبد الفتاح" لتقدير الذات أنه "نظرة الفرد واتجاهه نحو ذاته ، ومدى تقدير هذه الذات من الجوانب المختلفة كالدور والمركز الأسري والأكاديمي والمهني وبقية الأدوار التي يمارسها في مجال العلاقة بالواقع (عبد الفتاح، 2009 : 239).

كما عرف "الهمشري" تقدير الذات بأنه "تقييم ذاتي لحصائص الفرد كما يدركها هو وما يرتبط بهذا التقييم من مشاعر واتجاهات وأحكام قيمة يتراوح ما بين تقدير ذات عال وتقدير ذات منخفض لها" (همشري، 2009 : 242).

وترى الباحثة من خلال التعريفات السابقة أن تقدير الذات عملية وجدانية من خلالها يستطيع الفرد أن يقيم الصورة التي ينظر فيها إلى نفسه، من معتقدات وقيم ومشاعر وأفكار واتجاهات تتضمن قبوله لذاته، أو عدم قبولها وإحساسه بأهميته وجدارته وشعوره بالكفاءة في المواقف الإجتماعية.

2- التطور التاريخي لتقدير الذات: يرجع تاريخ مفهوم تقدير الذات إلى أواخر الخمسينات حيث فرض نفسه على الباحثين ضمن إطار نظرية الذات التي اشتهرت على يد "كارل روجرز" (Carl Rogers). وفي أواخر الستينات والسبعينات من القرن الماضي ربطوا الباحثون بينه وبين السمات النفسية الأخرى ووضع بعض العلماء مجموعة من الحقائق والفروض التي ترقى إلى مستوى النظرية أمثال "كوبر سميث" (cooper smith) و"زيلر" (Ziller) و"روزنبرغ" (Rosenberg) (الفحل، 2000).

تعود جذور مفهوم تقدير الذات إلى كتابات "وليام جيمس" (William James, 1892) الذي يعتبر من أوائل العلماء المؤسسين لهذا المفهوم حيث عبر عنه بأنه شعور بقيمة الأنا الذي يتحدد من خلال الموازنة

والمطابقة بين ما يسعى الفرد لتحقيقه وما إستطاع أن يحققه فعلا، أي الموازنة بين الطموح والواقع (حمري، 2012: 15).

أما "موريس روزنبرغ" (Morris Rosenberg) فظهرت أعماله عام (1965) وعرف تقدير الذات بأنه "إتجاه إيجابي أو سلبي نحو شيء معين يدعى الذات، ويعد إسهام" روزنبرغ" في مجال تقدير الذات مهما فقد فسر تقدير الذات بالقيمة التي يشعر بها الفرد، وقدم مقياسا كميا لتقدير الذات ويرى بأن تقدير الذات كلي ينشأ من تقييم الفرد لخصائصه وخاصة تلك الخصائص الهامة بالنسبة له (هوشيل الشوارب، 2005: 14).

وفي نظرية "ماسلو" الشهيرة (Maslow, 1943) وضع تحقيق الذات في قمة الهرم وقال: عندما يتم إشباع الحاجات الفسيولوجية وحاجات الأمان والحاجات الاجتماعية وأوضح في تنظيمه الهرمي للحاجات النفسية أن حاجات التقدير تتضمن شقين هما الأول: إحترام الذات ويتضمن صفات الجدارة والكفاءة والثقة بالنفس. الثاني: التقدير من الآخرين ويتضمن المركز والشهرة والمكانة (برهان حمدان، 2018: 32).

وظهرت أعمال "ستانلي كوبر سميث" (Stanley cooper smith, 1967) حيث عرف تقدير الذات في كتابه "جذور تقدير الذات" بأنه التقييم الذي يجريه الفرد لذاته ويعتاد عليه ويشمل إما الموافقة أو الرفض وأكد "كوبر سميث" على ضرورة إجراء البحوث الكمية لدراسة تقدير الذات كأحد متغيرات السلوك الإنساني، وصمم مقياسا لتقدير الذات من أكثر المقاييس شيوعا كما درس أثر تقدير الذات المرتفع وتقدير الذات المنخفض وصمم برنامجا ذا إتجاه سلوكي في تحسين تقدير الذات (cooper smith, 2002).

ثم بعد ذلك ظهر أعمال "ناتانييل براندين" (Nathaniel Branden, 1969) وهو صاحب إتجاه إنساني يرى أن تقدير الذات حاجة إنسانية أساسية وأن تقدير الذات مفتاح النجاح والفشل في الحياة ويوجد تقدير الذات إيجابي عند كل فرد فليس هناك شخص لا يوجد لديه تقدير ذات. وأن لتقدير الذات ناحيتين

متداخلتين، تشمل شعور الفرد بكفايته وشعوره بالقيمة الفردية وتتكون من تكامل كل من الثقة بالذات واحترام الذات وحكم الفرد على قدرته على العيش وإستحقاقه الحياة (هوشيل الشوارب، 2005: 15).

وبعد عقد الستينات إنصب التركيز على الجوانب التجريبية لتقدير الذات وفهم عملية التقييم المرتبطة بتقدير الذات فقد توصل العلماء من أمثال "كرستوفر مروك" (Christopher Mruk) أن تقدير الذات يحتوي كلا من الكفاية والقيمة والعلاقة بينهما في حياة الفرد وبناء على ذلك وصف تقدير الذات بأنه حالة كفاية التي يعيشها الفرد عند التعامل مع تحديات الحياة في أسلوب ذي قيمة (أمجد، 2010: 10).

من خلال ما سبق ذكره ترى الباحثة أن تقدير الذات تم تطويره من قبل العديد من العلماء حيث يعتبر "وليام جيمس" (William James) من أوائل الباحثين الذين درسوا مفهوم تقدير الذات الذي عبر عنه أنه تعارض بين الذات الحقيقية المدركة والذات المثالية. ثم يليه "موريس روزنبرغ" (Morris Rosenberg) الذي ظهرت أعماله سنة (1965) وطور مقياس تقدير الذات الشهير الذي أصبح أكثر المقاييس إستخداما في البحوث النفسية. كما أدرج "إبراهام ماسلو" (Abraham Maslow) تقدير الذات ضمن هرم الحاجات الإنسانية وإعتبره حاجة أساسية لتحقيق الذات. وقدم "نathan براندن" (Nathan Brandan) نظرية شاملة عن تقدير الذات وإعتبره أساسيا لتحقيق الصحة النفسية. وظهرت أعمال "كوبر سميث" (cooper smith) من خلال كتابه "جذور تقدير الذات" وصمم مقياس لتقدير الذات من أشهر المقاييس إستخداما وميز بين فئتين لتقدير الذات ذوي تقدير الذات المرتفع وذوي تقدير الذات المنخفض. فهذه المساهمة أضافت فهما جيدا لتقدير الذات وعلاقته بالصحة النفسية الإيجابية. كما توصل العالم "كرستوفر مروك" (christopher mruk) إلى أن تقدير الذات يتكون من بعدين بعد الكفاءة والقيمة أي الشعور بالكفاءة والقدرة والشعور بالقبول والإحترام. وأكد على هذين البعدين لفهم تقدير الذات بشكل متكامل، فهذه المساهمات البارزة للعلماء ساعدت في تطوير فهم تقدير الذات وكيفية تعزيزه لدى الأفراد.

3- تميز مفهوم تقدير الذات عن بعض المفاهيم النفسية الأخرى:

3-1 الفرق بين الذات ومفهوم الذات وتقدير الذات : يفرق "هاماتشيك" (Hamatchik) بين ثلاثة مصطلحات أساسية هي: "الذات" و"مفهوم الذات" و"تقدير الذات" حيث يرى أن كلا منها يمثل جزءاً من شخصية الفرد الكلية، فالذات هي ذلك الجانب الذي نعيه عن أنفسنا في المستوى الشعوري، أما مفهوم الذات فهو ذلك البناء المعرفي المنظم الذي ينشأ من خبرتنا بأنفسنا، ومن الوعي بأنفسنا تنمو أفكارنا أو مفاهيمنا عن نوع الشخص الذي نجده في أنفسنا من الذات فمفهوم الذات بهذا المعنى يمثل الجانب المعرفي من الذات ومن ناحية أخرى فإن تقدير الذات يمثل الجانب الوجداني أي أننا بالإضافة إلى ما نكونه من أفكار حول من نكون "مفهوم الذات" فإنه تتكون لدينا كذلك مشاعر معينة حول من نكون "تقدير الذات" ومن هنا فإن تقديرنا للذات يشير إلى درجة إعجابنا بأنفسنا أو إعطائها قيمة وأهمية ومن هذه الجوانب الثلاثة المجتمعة "الذات ومفهوم الذات وتقدير الذات" ينتج ما يطلق عليه الشخصية (الشناوي والفتي، 1995: 332).

ترى الباحثة أن هذه المفاهيم الثلاثة مرتبطة ببعضها البعض وتشكل جوانب متكاملة للشخصية وهي: الذات ذلك الجانب الوجداني الذي يدركه الفرد فهي تشير إلى الشعور والإحساس بالهوية، أما مفهوم الذات فهي الصورة الوصفية والمعرفية التي يكونها الفرد عن نفسه وتتضمن السمات الشخصية، القيم والمعتقدات والمكانة الاجتماعية أما تقدير الذات هو التقييم الذاتي للفرد لنفسه ومدى رضاه عن ذاته.

3-2 الفرق بين فاعلية الذات وتقدير الذات: مصطلح "فاعلية الذات" (Self –efficacy) يختلف عن

مصطلح "تقدير الذات" (Self Esteem) حيث أن مصطلح تقدير الذات يمكن أن يوصف به الفرد بشكل عام بحيث نقول أن مستوى تقدير الذات عنده قوي أو ضعيف دون النظر إلى سلوك أو نشاط معين، بينما مصطلح "الفاعلية الذاتية" يكون محددًا بسلوك أو نشاط معين ويرى الباحثون في نظرية التعلم

الاجتماعي أن شعور الناس إتجاه فاعليتهم الذاتية لها تأثيرها الكبير على كثير من سلوكياتهم فمثلا إختيار الأفراد لنوع معين من النشاط أو العمل الذي يقومون به ينطلق من مدى ثقتهم بكفاءاتهم الذاتية لإنجاز ذلك العمل ،وكذلك هذا الشعور يؤثرعلى مدى صبر وتحمل الفرد للمواقف التي أمامه وهل يقاوم حتى يصل إلى مراده أم أنه يتسلم و ينسحب بسرعة(الصالحى،2013: 4).

ترى الباحثة أن فاعلية الذات تركز على معتقدات الفرد في قدرته على الأداء والتحكم بينما تقدير الذات يعكس تقييم الفرد الشامل لقيمه وجدارته الشخصية وهما مرتبطان ببعضهما البعض ولكل منهما خصائصه المميزة.

3-3تقدير الذات وتوكيد الذات :يعرف "جوزيف وولب" (wolpe) " لازاروس" (lazarus) توكيد الذات أنه "سلوك يعبر الفرد من خلاله عن حقوقه الشخصية ومشاعره بطريقة مقبولة إجتماعيا"(معمرية،2012: 223).

أما عبد "الظاهر الطيب" فيعرف توكيد الذات على أنها "مفهوم يشير إلى حرية التعبير الإنفعالي وحرية الفعل سواء أكان ذلك في الإتجاه الإيجابي والتعبيرات الإنفعالية الإيجابية الدالة عن الإستحسان والتقبل والاهتمام والمشاركة والصدق والإعجاب، أم في الإتجاه السلبي أي في إتجاه التعبير عن الأفعال الدالة على الرفض وعدم التقبل والغضب والألم والحزن (في:حمزاوي،2017: 95).

ترى الباحثة أن توكيد الذات هو مكون سلوكي وهو تعبير إنفعالي خارجي سواء كان في إتجاه سلبي أو إيجابي،أما تقدير الذات فهم التقييم والشعور الداخلي للفرد إتجاه ذاته.

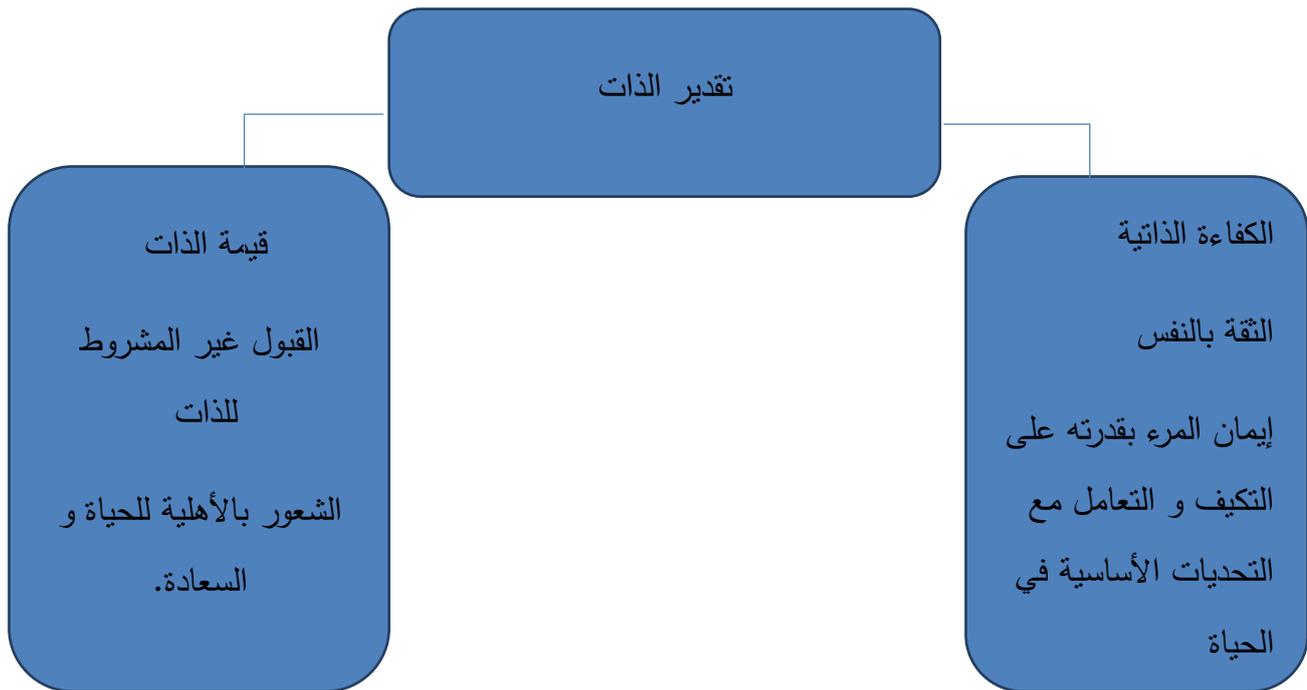
4-المكونات الأساسية لتقدير الذات :تقدير الذات له مكونان أساسيان هما:الكفاءة الذاتية وقيمة الذات.

4-1 الكفاءة الذاتية: معناها تمتع المرء بالثقة بالنفس وإيمانه بأنه قادر على التكيف والتعامل مع التحديات الأساسية في الحياة.

4-2 قيمة الذات: تعني في الأساس قبول المرء لنفسه من غير شرط أو قيد وأن يكون لديه شعور بأنه أهل للحياة وجدير بأن يبلغ السعادة فيها، أي يشعر بأن له شأن وأهمية فيها، وكل من الكفاءة الذاتية وقيمة الذات يجعل المرء يشعر بالرضا عن نفسه (رانجيت وروبرت، 2005: 3).

والشكل التالي يوضح المكونات الأساسية لتقدير الذات:

الشكل رقم (03) المكونات الأساسية لتقدير الذات



من إعداد الباحثة إستنادا للدراسات السابقة

من خلال الشكل رقم (03) تلخص الباحثة المكونات الأساسية لتقدير الذات في: الكفاءة الذاتية التي تمثلت في مدى إعتقاد الفرد بقدرته على إنجاز مهام معينة وهي تلعب دور هام في تحفيز الفرد وتوجيه

سلوكه نحو تحقيق الأهداف وقيمة الذات التي تمثل التقييم الشامل للفرد لذاته وقيمه الشخصية، فكل من الكفاءة وقيمة الذات تساعد الفرد على المواجهة الفعالة للتحديات والمشكلات.

5- مستويات تقدير الذات: تتأرجح مستويات تقدير الذات بين المرتفع، المنخفض، المتوسط ولكل مستوى مميزات خاصة به يمكن أن نشير إليها فيما يلي:

5-1 تقدير الذات المرتفع: لقد أظهرت الدراسات التي أجريت في مجال تقدير الذات أن الأشخاص ذوي التقدير المرتفع يتمتعون بثقة عالية ودائمة في أنفسهم ويبادرون إلى التجارب الجيدة مع توقعهم النجاح وهم واثقين من معلوماتهم (القوقي، 2016).

ويرى " كوبر سميث" (cooper smith) أن الأشخاص ذوي تقدير الذات المرتفع يعتبرون أنفسهم مهميين ولديهم فكرة محددة لما يظنونه صوابا. وهم أكثر ميلا إلى الثقة بأحكامهم وأقل تعرضا للقلق، ولديهم استعداد منخفض للتأثر بآراء الآخرين وهم أكثر ميول لتولي الأدوار في المناقشات الجماعية وأقل حساسية للنقد (أمزيان، 2007: 36).

وبهذا ترى الباحثة أن الأشخاص ذوي تقدير الذات المرتفع يقدرون أنفسهم بشكل إيجابي ويشعرون بالثقة والكفاءة لأداء مهامهم ويميلون إلى تحمل المسؤولية وتحقيق النجاح.

5-1-1 السمات العامة لمن لديهم تقدير مرتفع لذاتهم:

إن الأفراد الذين يتمتعون بتقدير الذات المرتفع تكون لديهم بعض الخصائص التي تميزهم عن غيرهم من الأفراد ومن تلك الخصائص ما يلي :

- جديرون بالحياة-واثقون بأنفسهم دون قيد أو شرط -سعون دائما وراء التحسين المستمر لذواتهم - يشعرون بالسلام مع أنفسهم-يتمتعون بعلاقات شخصية وإجتماعية طيبة-مسؤولون عن حياتهم-يتعاملون

مع الإحباطات بشكل جيد-إجتماعيون وإنبساطيون-محبون ومحبوبون-موجهون ذاتيا(رانجيت روبرت،2005: 11).

5-2 تقدير الذات المنخفض: يعتبر الأشخاص أنفسهم غير هامين جدا وغير محبوبين وهم غير قادرين على فعل الأشياء التي يودون فعلها كما يفعل الآخرون،وهنا يعتبرون أن ما يكون لدى الآخرين أفضل مما لديهم من إمكانات وقدرات وإستعدادات وكفاءات(حسين،2007: 44).

ويرى "روزنبرغ" (Rosenberg) أن تقدير الذات المنخفض يعني إتجاهات الفرد السالبة نحو نفسه فهي الفكرة التي يدركها عن نفسه بعدم الرضا والتقبل والإحتقار(سليمان وآخرون،1998: 6).

ترى الباحثة أن أصحاب تقدير الذات المنخفض لديهم إحساس سلبي وضعيف بقيمتهم الذاتية ويميلون إلى النقد الذاتي والشك في قدراتهم وهذا ما يؤثر سلبا على حياتهم الشخصية والمهنية.

5-2-1 السمات العامة لمن لديهم تقدير الذات منخفض لذاتهم:

-لا يحبون المغامرة-يخافون من المنافسة والتحديات-ساخرون-لا يتسمون بالحسم-يفتقرون إلى روح المبادرة-متشائمون-خجولون-مترددون-يفتقرون إلى قبول الذات-يشعرون بأنهم غير جديرين بالحب-يلومون الآخرين على جوانب قصورهم الشخصية-تدني طموحاتهم(رانجيت روبرت،2005: 13).

5-3 تقدير الذات المتوسط: يذكر "كوبر سميث" (cooper smith) أن تقدير الذات المتوسط يقع بين المتوسطيين المرتفع والمنخفض، وهو تلك القيمة التي تتوسط مقياسها تقدير الذات وهو كل تقدير فوق المنخفض ولم يصل بعد للمرتفع وينطبق هذا المقياس على كل الخصال والمميزات التي سبق ذكرها في المستويين السابقين. والأفراد ذوي مستوى تقدير الذات متوسط على ثقة بأنفسهم ويشعرون بقيمتهم الذاتية ويخفض لديهم الشعور بالإحباط و الخوف من الفشل(خليل عطا،2021: 25-26).

كما أشار إليه سابقاً فإن تقدير الذات المتوسط يقع بين المستويين المرتفع والمنخفض فالأفراد ذوو تقدير الذات المتوسط لديهم إحساس متوازن وإيجابي بقيمتهم الذاتية، فأشباع الحاجة إلى تقدير الذات يؤدي إلى ثقة الفرد بذاته .وعجزه عن إشباعها يؤدي بالفرد إلى الإحساس بالضعف والإحباط. فالأفراد ذوو تقدير الذات المتوسط يتمكنون من التعامل مع النجاح والفشل بشكل معتدل.

4-5 تقدير الذات الإيجابي: إذا كانت مثيرات البيئة إيجابية وتخدم الذات الإنسانية وتكشف عن قدراتها وطاقاتها وتحارب فيها عوامل الشعور بالإحباط.

5-5 تقدير الذات السلبي: أما إذا كانت البيئة محبطة فإن الفرد يشعر بالدونية ويسوء تقديره لذاته (السعادات، 2005: 26).

من خلال ماسبق ذكره يمكن التمييز كذلك بين نوعين من تقدير الذات الإيجابي والسلبي فتقدير الذات الإيجابي يعكس رؤية إيجابية للذات ويساعد الفرد على الشعور بالرضا والثقة بالنفس ويعزز الدافعية والطموح. أما تقدير الذات السلبي فهو يعكس صورة سلبية للذات ويؤدي إلى الشعور بالعجز وعدم الكفاءة وانخفاض الثقة بالنفس وهو يجعل الفرد أكثر عرضة للإحباط والفشل والإكتئاب.

أما "كوبر سميث" (cooper smith) فميز بين نوعين من تقدير الذات:

5-6 تقدير الذات الحقيقي: يوجد عند الأفراد الذين يشعرون أنهم ذو قيمة.

5-7 تقدير الذات الدفاعي: ويوجد عند الأفراد الذين يشعرون أنه لا قيمة لهم ولكنهم لا يستطيعون الإعراف بمثل هذا الشعور والتعامل على أساسه مع أنفسهم ومع الآخرين (سلامة، 1999: 279).

ترى الباحثة أن تقدير الذات الحقيقي يرتبط بمستويات عالية من الثقة بالنفس والرضا عن الذات بينما تقدير الذات الإنفعالي ينشأ كألية دفاعية لحماية الذات من الشعور بالنقص.

6-نظريات تقدير الذات : هناك العديد من النظريات التي تفسر تقدير الذات وتختلف رؤى أصحاب تلك

النظريات باختلاف المدارس النفسية التي ينتمون إليها وسوف نستعرض أهم وجهات النظر هذه كالتالي:

6-1وجهة نظر علم النفس الاجتماعي: (the social psychology approach) ويمثلها

"روزنبرج موريس" (Rosenberg Morris,1965) وتدور أعماله من خلال محاولته دراسة نمو وإرتقاء

سلوك تقييم الفرد لذاته وذلك من خلال المعايير السائدة في الوسط الاجتماعي المحيط به ،وقد إهتم بصفة

خاصة بتقييم المراهقين لذواتهم وأوضح أنه عندما نتحدث عن التقدير المرتفع للذات فنحن نعني أن الفرد

يحترم ذاته ويقومها بشكل مرتفع،بينما تقدير الذات المنخفض أو المتدني يعني رفض الذات أو عدم الرضا

عنها (سليمان،1999: 84).

وقد إهتم "رونزبرج"(Rosenberg) بصفة خاصة بتقييم المراهقين لذواتهم ، وإهتم بالدور الذي تقوم به

الأسرة في تقدير الفرد لذاته وإهتم بشرح وتغيير الفروق التي توجد بين الجماعات في تقدير الذات ، وإعتبر

"روزنبرج" أن تقدير الذات مفهوم يعكس إتجاه الفرد نحو نفسه وطرح فكرة أن الفرد يكون إتجاها نحو كل

الموضوعات التي يتعامل معها ،وما الذات إلا إحدى هذه الموضوعات ويكون الفرد نحوها، إتجاها لا

يختلف كثيرا عن الإتجاهات التي يكونها نحو الموضوعات الأخرى إلا أنه عاد وإعترف بأنه إتجاه الفرد

نحو ذاته ربما يختلف ولو من الناحية الكمية عن إتجاهاته نحو الموضوعات الأخرى(محمد سعد،2010:

112).

6-2نظرية" كوبر سميث" (cooper smith) : يرى "كوبر سميث" أن تقدير الذات ظاهرة أكثر

تعقيدا، لأنها تتضمن كلا من تقييم الذات ورد الفعل أو الإستجابات الدفاعية ،فتقدير الذات عند "سميث"

هو الحكم الذي يصدره الفرد على نفسه متضمن الإتجاهات التي يرى أنها تصفه على نحو دقيق ويقسم

تعبير الفرد عن تقديره لذاته إلى قسمين :التعبير الذاتي ،وهو إدراك الفرد لذاته ووصفه لها ،والتعبير

السلوكي ويشير إلى الأساليب السلوكية التي تفصح عن تقدير الفرد لذاته، كما أشار "سميث" في كتاباته ودراساته إلى أن جذور تقدير الذات تكمن في عاملين رئيسيين هما الأول: مدى الإهتمام والقبول الذي يلقاه الفرد من ذوي الأهمية في حياته، والثاني: تاريخ الفرد في النجاح بما في ذلك الأسس الموضوعية لهذا النجاح أو الفشل (أبو شقفة، 2008: 16).

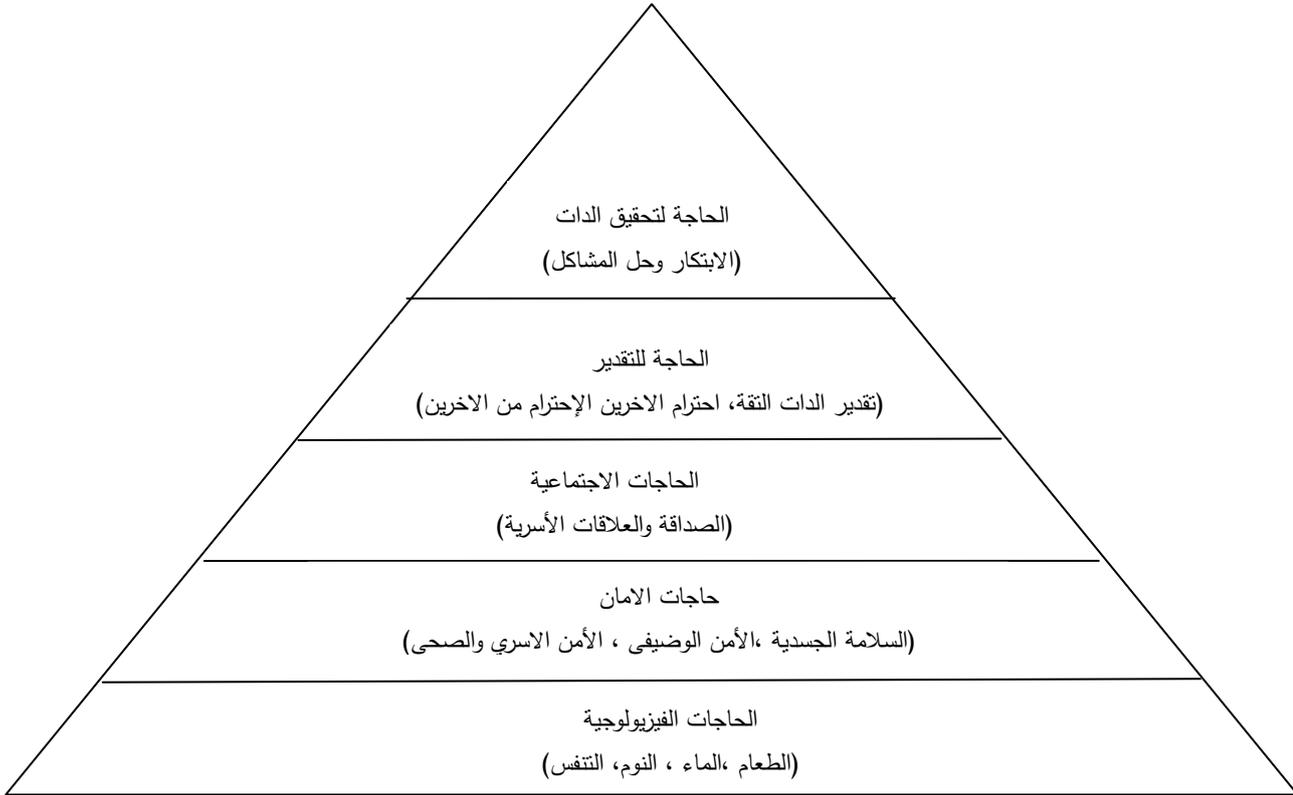
3-6 نظرية "زيلر" (Ziller) (المجال الاجتماعي): يعتبر "زيلر" تقدير الذات ما هو إلا البناء الاجتماعي للذات، أو مفهوم يربط بين تكامل الشخصية من ناحية، وقدرة الفرد على أن يستجيب لمختلف المثيرات التي يتعرض لها من ناحية أخرى (السعادات، 2005: 32).

فهو يفترض أن الشخصية التي تتمتع بدرجة عالية من التكامل تحظى بدرجة عالية من تقدير الذات، وهذا يساعدها على أن تؤدي وظائفها بدرجة عالية من الكفاءة في الوسط الاجتماعي الذي توجد فيه كما أن تأكيد "زيلر" على العامل الاجتماعي جعله يسم مفهومه بأنه تقدير الذات الاجتماعي (سليمان، 1999: 99).

4-6 نظرية "ماسلو" (Maslow): يعتبر "ماسلو" واحد من أهم المفكرين الذين تحدثوا عن الذات ولقد تصور "ماسلو" في نظريته الدوافع على شكل سلسلة متدرجة من الحاجات وحدد هرم الحاجات والذي يشمل على خمسة درجات كالتالي: حاجات فيسيولوجية، حاجات السلامة والأمن، حاجات الإنتماء والحب، حاجات التقدير، حاجات تحقيق الذات، حيث ركز ماسلو على جوانب الدافعية الشخصية للإنسان حيث أن طبيعة الدوافع أو الحاجات هي التي تحرك السلوك الإنساني حيث عندما تشبع الحاجات الأكثر أولوية تأتي حاجات أخرى كما في التدرج الهرمي حتى تصل إلى القمة (عبد الرحمن، 1998: 434-439).

ترى الباحثة أن الحاجات تعد أساسية بإعتبارها من الضروريات الأولى والمسؤولة عن بقاء الأفراد وتواجدهم ككائنات حية، وتتمثل هذه الحاجات في المأكل والمشرب والمأوى والنوم والملبس وتحديد مدة العمل.

الشكل رقم (04) هرم ماسلو للإحتياجات الإنسانية



من اعداد الباحثة استنادا للدراسات السابقة

من خلال الشكل رقم (04) الموضح أعلاه نلاحظ أن الحاجات الفيزيولوجية تحتل المرتبة الأولى لما لها من أهمية بالغة لدى الفرد فهو يعمل دائما على إشباع هذه الحاجة لأنها تحافظ على بقاءه ووجوده ثم ينتقل الفرد إلى الحاجة المادية المتمثلة في حاجة الأمن، ثم تليها الحاجة الاجتماعية كونه كائن إجتماعي فهو يسعى إلى تكوين علاقات وصدقات إجتماعية أما الحاجات الموجودة في أعلى الهرم مثل حاجات

الإحترام وتحقيق الذات فهما تعطيان للمنظمة رؤية جديدة بضرورة خلق بيئة تنظيمية مناسبة أمام العمال حتى يتسنى لهم إخراج كل الطاقات الكامنة وتطوير الأفكار للوصول إلى تحقيق ذواتهم.

5-6 نظرية "أنشتاين" (Albert Einstein): إعتد "أنشتاين" في تفسيره لتقدير الذات على مبادئ

وأفكار النظرية المعرفية المتمثلة: بالخبرة والتنظيم والتمثيل وعملية التطور، حيث يرى أن الأفراد ينظمون المعلومات والخبرات التي يكونوها عن أنفسهم وعن الآخرين وعن بيئاتهم فيما يسمى بالنظريات الشخصية للواقع، ومن الإفتراضات التي أعتد عليها هو أن عقل الفرد يميل إلى أخذ المعلومات وعمل ترابطات بين الأحداث ثم يتم تنظيم هذه الترابطات داخل أنظمة تكاملية مختلفة تتكون من مكونات أكبر أو أصغر، والتي ستؤدي تباعا إلى ما يسمى بالنظريات الشخصية حول الواقع والتعميمات التي تستخدمها كمخططات معرفية من أجل خلق الإحساس بعالمنا، وأن هذه النظريات تعمل على تسيير النمو الشخصي والحياة لدينا كأفراد وتساعدنا في الحفاظ على درجة مناسبة من تقدير الذات (علا يوسف، 2015: 23)

6-6 نظرية "كارل روجرز" (Karl Rogers): يعتقد "روجرز" أن الذات هي جوهر الشخصية الإنسانية

وهي إرتقائية منذ الميلاد وتتمايز بالتدرج خلال مرحلتي الطفولة والمراهقة وهناك ثلاث مصادر لتكوين صورة الفرد عن نفسه:

-قيم الأباء وأهدافهم والتصورات التي يواجهها الفرد للمجتمع المحيط.

-خبرات الفرد المباشرة.

-الصورة التي تكون الصورة المثالية التي يرغب أن يكون عليها.

ويقوم مفهوم الذات لدى الفرد بوظائف مختلفة:

وظيفة دافعية: هي التي تحفز المرء على السوك لتحقيق الأهداف .

وظيفة تكاملية: تؤدي إلى تكامل السلوك الفردي بما يحقق صورة الفرد عن نفسه، وهو يرى أن الفرد إذا أدرك نفسه أنه يتصرف في مختلف المواقف بما يتلاءم مع صورته مع نفسه فإنه يشعر بالكفاية والجدارة والأمن، أما إذا شعر بأنه يتصرف خلاف فكرته عن نفسه يشعر بالتهديد والخوف (الداهري، 2008: 355-358)

حيث توجد لدى كل البشر حاجة ملحة للشعور بالدفء والحب والإحترام والتعاطف والتقبل من الآخرين، وخاصة أولئك الذين يمثلون أهمية في حياتنا كالوالدين وتبقى هذه الحاجة للتقدير الإيجابي نشطة طوال حياة الفرد، لكنها تستقل جزئياً عن إتصالات نوعية أو محددة ومؤيدة إلى حاجة ثانوية متعلمة هي التقدير الإيجابي للذات (عبد الرحمن، 1998: 409).

6-7 نظرية "مارك كيري" (Mark curry) (القياس الاجتماعي): تقوم النظرية على أساس إفتراضي أن الناس يمتلكون دافعا سائدا نحو تعزيز العلاقات البينشخصية المهمة. وأن نظام تقدير الذات يراقب جودة العلاقات بين الأشخاص وأفعال الفرد وعلى وجه التحديد الدرجة التي يقيم بها الفرد علاقته مع الآخرين على أنها تحمل قيمة ومهمة وعندما يتم المرور بخبرة التقويم الواطئ فإن نظام القياس الاجتماعي يستثير الضيق الإنفعالي، كعلاقة تخدير أو إنذار، ويدفع بالفرد إلى إظهار سلوكيات تسترجع التقدير الإيجابي ومحاولة المحافظة عليه.

إن تقدير الذات الواطئ لدى الفرد يكون مقترنا بحالات الفشل في إنجاز المهمات أو الرفض من الآخرين وغيرها من الأحداث التي لها مضامين سلبية. ويرتفع تقدير الذات عندما ينجح الفرد في إنجاز المهمات أو يمتدح من الآخرين، ويرتبط تقدير الذات الواطئ بعدد من المشكلات الشخصية والنفسية مثل: الإكتئاب، الوحدة، الإدمان والفشل الدراسي والسلوك الإجرامي (الجيزاني، 2012: 78).

ترى الباحثة من خلال الإطلاع على النظريات المفسرة لتقدير الذات أن كل عالم من العلماء وضع وجهة نظره الخاصة حول المفهوم حيث أن "كارل روجرز" (Carl Rogers) أوضح أن تقدير الذات تتأثر بقيم الآباء وتصوراتهم وتقوم بوظيفة دافعية وتكاملية، أما "ماسلو" (Maslow) فركز على ضرورة إشباع الحاجات الضرورية حسب الأولوية لتحقيق الذات ثم الوصول إلى قمة تقدير الذات، أما "روزنبرج" (Rosenberg) يرى أن تقدير الذات تتأثر بالتنشئة الاجتماعية، "وزيلر" (Ziller) فحدد العلاقة ما بين الفرد والبيئة الاجتماعية لتحقيق تكامل الشخصية، بينما "كوبر سميث" (cooper smith) فأكد أن جذور تقدير الذات تكمن في عاملين هما الأسرة والعلاقات الإيجابية.

ومن جهة "أنشأتين" (Einstein) أكد على التنشئة الاجتماعية، أما "روزنبرج" (Rosenberg) أكد أن تقدير الذات ينمو في ظل محيط إجتماعي، ويرى "مارك كيري" (Mark Curry) أن تقدير الذات يعد قياساً نفسياً يراقب نوعية علاقات الفرد بالآخرين ويستجيب حسب طبيعة الموقف إلى تقدير ذات مرتفع أو منخفض.

وعليه ترى الباحثة أن تقدير الذات هو تقييم الفرد لذاته وكيف ينقله للآخرين، وهي عملية ذات نشأة منذ الصغر ومرتبطة بعدة عوامل منها: الأسرة، المجتمع، التنشئة الإجتماعية وهذا ما أكدته جميع النظريات السابقة.

7-العوامل المؤثرة في تقدير الذات :

7-1العوامل الأسرية: يتكون مفهوم الذات لدى الفرد منذ اللحظات الأولى في حياته، حيث يبدأ في تجميع المعلومات عن نفسه والآخرين المحيطين به، لأن الإنسان لا يولد ولديه مفهوم الذات، ولكنه ينمو بفرد (شعبان، 2010: 46).

7-1-2 الشخصية الإنسانية: عملية إنمائية مستمرة في غاية التعقيد وتتضمن التفاعل بين الفرد وبيئته المادية والنفسية والاجتماعية في مواجهة المثيرات البيئية المختلفة مؤدية إلى إستجابات خاصة تدل على الكيفية الفريدة التي مربيها هذا التفاعل في موقف معين، ومعنى ذلك أن الشخصية تركز على عاملين لهما نفس الدرجة من الأهمية وهما عامل الوراثة وعامل الخبرة التي تكتسب من البيئة وأن النمو الطبيعي للشخصية لا يتم إلا بالتفاعل بين هذين العاملين (الدليمي وآخرون، 2012: 128).

والأسرة هي التي تشرف على النمو النفسي للطفل، وتؤثر في تكوين شخصيته، وتوجه سلوكه منذ الطفولة المبكرة، وتلعب العلاقات بين الوالدين والعلاقات بين الطفل وإخوته دورا هاما في تكوين شخصية وأسلوب حياته، وتوافقه بالعلاقات الفعالة السوية تساعد على أن ينمو الطفل ذو شخصية سوية (زهران، 1998: 88).

7-2 عوامل مدرسية: تلعب المدرسة دورا بارزا في إكمال ما بدأته الأسرة لم لها من أهمية تربوية كبيرة تساعد على التأثير على شخصية الطفل (الجسماني، 1994: 182).

حيث يكون تأثيرها في تصور الطفل عن ذاته وإتجاهاته نحو قبولها أو رفضها، كما أن لنمط النظام المدرسي، والعلاقة بين المعلم والتلميذ تأثيرا هاما على مستوى مفهوم التلميذ عن نفسه (عكاشة، 1986: 36).

7-3 مجموعة الأقران: لها دور كبير في تكوين شخصية الفرد حيث تساعد الجماعة في النمو الجسمي للطفل عن طريق إتاحة الفرص له بممارسة الأنشطة الرياضية، والنمو العقلي عن طريق ممارسة الهوايات والنمو الاجتماعي عن طريق النشاط الاجتماعي وتكوين الصداقات، والنمو الإنفعالي في مواقف لا تتاح في غيرها من الجماعات، وكلما كانت جماعة الأقران رشيدة كان تأثيرها إيجابيا على الفرد، وإن كانت منحرفة كان تأثيرها سلبيا (زهران، 1998: 78).

7-4 مكونات الشخصية:

7-4-1 الخصائص الجسمية: ويقصد بها صورة الجسم، وما تتضمنه من خصائص من حيث الطول والوزن والحجم والشكل العام والخلو من الملامح المعيبة. يلعب إعتقاد الفرد عن ذاته وخصائصه الجسمية دورا في تكوين مفهومه عن ذاته، فإذا كان لديه مفهوم إيجابي من حيث الشكل والمظهر الصحة، والتمتع بالقوة كان لديه مفهوم إيجابي عن ذاته، وبخلافه إذا كان الفرد يحمل مفهوم سلبي (مطر، 2010: 24).

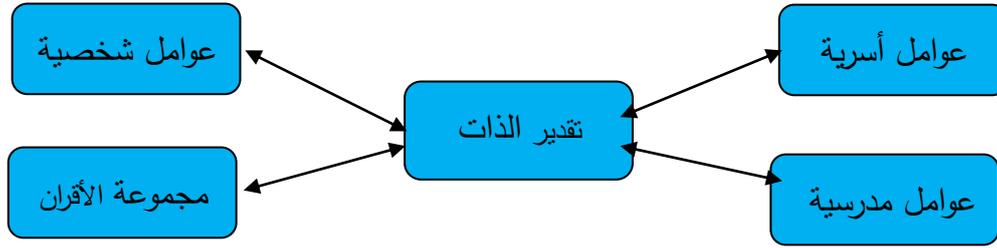
ولصورة الجسم أهمية في تكوين مفهوم الذات لدى الفرد، إذ أن العيوب والعياهات الجسدية قد تؤدي إلى تنمية مشاعر نقص، وتحول دون تحقيق النمو السوي، فالفرد يتأثر بنظرة الآخرين للإعاقة أكثر من الإعاقة نفسها (دبيس، 1993: 288).

7-4-2 القدرة العقلية: يؤثر ذكاء الفرد على إدراك الفرد لذاته، وإدراك اتجاهات الآخرين نحوه، وللفرص المتاحة أمامه والعواقب التي تواجهه (زهران، 1998: 229).

فالفرد الذي لديه مفهوم ذاتي إيجابي يعتقد أنه يحمل خصائص عقلية ودراسات إيجابية من قدرات عقلية كالذكاء والتفكير والتفوق في الدراسة والحرص والإهتمام بالموضوعات العلمية والثقافية وبخلافه يحمل الفرد مفهوم ذات سلبي (محمود، 1997: 24).

7-4-3 التغيرات البيولوجية: غالبا ما يقترن النضج المبكر بتقديرات إيجابية للذات حيث أن النضج المبكر يمكن من المشاركة في نشاطات إجتماعية ورياضية تعطي للفرد اعتبارا، أما تأخر النضج فيجعل الفرد يعاني من ضغوط نفسية لأنه يعامل كأنه أصغر من سنه، وبأسلوب مختلف عن أقرانه المبكرين في النضج فيشعر بالنقص لفقدانه على المنافسة (شعبان، 2010: 49). وسوف نوضح هذه العوامل في الشكل التالي:

شكل (05) يمثل العوامل المؤثرة في تقدير الذات



من إعداد الباحثة استناداً للدراسات السابقة

من خلال ما سبق ذكره ترى الباحثة أنه تتداخل عدة عوامل في تحديد موقف الفرد من نفسه وتقييمه لذاته وأي تأثير من هذه العوامل يؤدي بالشخص إلى حالة عدم التوافق، فالعوامل الأسرية تلعب دوراً أساسياً في بناء تقدير الذات من خلال أساليب التنشئة والعلاقات الأسرية. كذلك للمدرسة دور بارز في التأثير على شخصية الفرد وتساهم في نظرة الطفل لذاته، كما أن لجماعة الأقران تأثير على تكوين شخصية الفرد إما بالإيجاب أو السلب. وتلعب الخصائص الجسمية دور هام في الحالة المزاجية والإنفعالية للفرد، فالتغيرات الجسدية قد تؤثر على صورة الجسم والشعور بالقبول الاجتماعي. وبالتالي لصورة الجسم أهمية في تكوين مفهوم الذات لدى الفرد. فكل عامل من هذه العوامل دور مهم في التأثير على تقدير الذات، فالقدرة العقلية تضع توقعات ومعايير للأفراد تؤثر على تقديرهم لذاتهم، كما تلعب التغيرات البيولوجية التي يمر بها الفرد خلال مراحل النمو تلعب دور مهم في تشكيل وتطوير تقدير الذات لديه. إن إدراك هذه العوامل وتفاعلها يساعد في فهم وتعزيز تقدير الذات عند الأفراد.

8- أهمية تقدير الذات :

إن تقدير الذات لا يولد مع الإنسان، بل هو مكتسب من تجاربه في الحياة، وطريقة رد فعله تجاه التحديات والمشكلات في حياته، وكان "إيريك فروم" (Erick From, 1931) أحد الأوائل الذين لاحظوا الارتباط الوثيق بين تقدير الشخص لنفسه ومشاعره نحو الآخرين، حيث أشار إلى أن الإحساس بيبغض الذات لا

ينفصل عن الإحساس بيبغض الآخرين وأن تقدير الذات المنخفض يعتبر شكلا من أشكال العصاب(كمال حمام،2010: 81).

وإن تقدير كل شخص لذاته يؤثر في أسلوب حياته ونمطها، فمع إحترام الشخص وتقديره لذاته تزداد نجاحاته في حياته العملية والاجتماعية، فلا يجب أن تكون إخفاقات وعثرات الماضي عجلة تقودنا للوراء، بل بالعكس تمدنا بالتجارب والخبرة في كيفية التعامل مع القضايا والأحداث ولكن يعتمد ذلك على مستوى تقديرنا لذاتنا وعلى تجاربنا الفردية(ملا، 2008).

ويشير "باندورا"(Bandoura) إلى أن فاعلية الذات تؤدي دورا محوريا في تحديد درجة التحكم في أنماط التفكير المثير للقلق، فالطالب الذي يعتقد أن لديه قدرة مرتفعة على التحكم في مصادر التهديد، لا تكون أنماط تفكيره مثيرة للقلق، في حين أن الطالب الذي يعتقد أن لديه قدرة منخفضة في التحكم في هذه التهديدات تتنابه درجة مرتفعة من الإحساس بالقلق، ويركز تفكيره حول عجزه عن التوافق(كفافي، 1989: 858).

وترى الباحثة أن تقدير الذات مهم جدا حيث أنه هو البوابة لكل أنواع النجاحات الأخرى، فمهما تعلم الشخص طرق النجاح وتطوير الذات إذا كان تقييمه لذاته ضعيفا فلن ينجح لأنه يرى نفسه غير قادر ولا يستحق هذا النجاح، كما أن تقدير الذات لا يولد مع الإنسان بل هو مكتسب من تجاربه في الحياة وطريقة رد فعله تجاه التحديات والمشكلات في حياته، وضعف تقدير الذات ينمو بسبب كثرة الهروب من مواجهة المشكلات وعدم الرغبة في الحديث عنها، وهذا يتطلب شجاعة في أن يعترف الإنسان بأخطائه وعيوبه لذلك كانت الخطوة الأولى هي رفع مستوى الشجاعة عند الشخص لمواجهة عيوبه ويعمل على حلها.

9- قياس تقدير الذات: يتم قياس تقدير الذات لدى الأفراد باستخدام عدد من المقاييس التي أثبتت جدواها

و هي كما يأتي:

9-1 مقياس "روزنبرغ" (Rosenberg): وهو من أكثر المقاييس إستخداما ويتكون من (10 فقرات أحادية البعد تقيس مشاعر الفرد الإيجابية والسلبية لذاته حيث (5) تقيس المشاعر الإيجابية و(5) فقرات تقيس المشاعر السلبية وفق تدرجات ليكارت الرباعي ويشير المستجيب إلى التدرج الذي يتوافق معه (روان، 2016: 25).

9-2 مقياس تقدير الذات "لكوير سميث" (cooper Smith, 1967): أعد هذا المقياس سنة (1967) يوجد له نموذجان أحدهما مخصص للأطفال والآخر للكبار ويستعمل لقياس تقدير الذات في المجالات الاجتماعية، العائلة والشخصية وقياس الإختبار مجموعة إتجاهات ومعتقدات الشخص وتوقعه النجاح أو الفشل ومقدار الجهد الذي ينبغي أن يقوم به (جاب الله، 2010: 68).

مقياس تقدير الذات "لقوردن" (Gordon, 1982): يتضمن مقياس "قوردون" لتقدير الذات أربعة مقاييس فرعية وهي الإرتقاء ويمثل قدرة التأثير على الغير، والصلابة تمثل المواضبة للوصول إلى الهدف والإستقرار الإنفعالي، وعكسه القابلية للإنفعال والقلق الإجتماعي ويمثل القدرة على تكوين علاقات (ديب، 2014: 22).

9-3 مقياس تقدير الذات للسلوك الأكاديمي "لكوير سميث" و" جليبرتز" (Behavioral Academic Self Esteem Scale) وهو موجه للمعلم لبيان رأيه في الطفل، وقياس تقدير الذات الأكاديمي للأطفال في الروضة إلى الصف الثامن عن طريق تقدير المعلم (بن سالم، 2011: 18).

9-4 مقياس تقدير الذات "لجبريل": صمم (جبريل، 1993) مقياسا لتقدير الذات يضم (142) فقرة موزعة على جوانب مختلفة لتقدير الذات المتمثلة في الجانب الجسدي، الأخلاقي، ثقة الفرد بنفسه ككل الجانب الإجتماعي، العقلي والإنفعالي، يحتوي المقياس على فقرات ذات الإتجاه الإيجابي وأخرى ذات الإتجاه السلبي (بوشدوب، 2009: 202، 203).

9-5 مقياس تقدير الذات في البيئة القطرية الذي قام بإعداده (حسن الدريني و محمد سلامة): طبقت

الصورة المبدئية للمقياس على مجموعة من الطلبة وطالبات كلية التربية بجامعة قطر، وكان وجه الإفادة من هذه الدرجة المبدئية هو التعرف على بعض الصعوبات التي قد يعاني منها المستجيبون وتعديل صياغة بعض الوحدات التي يصعب فهمها وبناء على ذلك عدلت بعض العبارات لكي تكون أكثر مناسبة للطلبة وطالبات الجامعة (بن سالم، 2011: 18).

من خلال تعدد وتنوع استخدام مقاييس تقدير الذات ترى الباحثة أن لها دور فعال في فهم وتقييم مفهوم الفرد عن ذاته والذي يؤثر بشكل كبير على سلوكياته ونتائجه في الحياة ومن بين أبرز الخصائص المهمة التي تتميز بها هذه المقاييس الصدق والثبات، التنوع والشمولية فقد مست مجالات متنوعة كالجوانب الاجتماعية، الأكاديمية، الأسرية، الملائمة للفئة العمرية. فهناك مقاييس خصصت للأطفال والمراهقين والكبار مثل: مقياس "كوبر سميث" الذي يوجد فيه نموذجان: أحدهما خصص للأطفال والآخر للكبار. فاستخدام المقاييس بطريقة مناسبة يساعد في تقييم وفهم تقدير الذات بشكل صحيح لما له من تأثير على صحة ورفاهية الفرد.

خلاصة الفصل:

من خلال ما تم التطرق إليه في هذا الفصل يمكننا أن نستخلص أن تقدير الذات هو التقييم الذي يمنحه الفرد لنفسه سواء كان سلبيا أو إيجابيا وينعكس هذا التقييم على ثقة الفرد بنفسه وشعوره بجدارته وأهميته. وهو مرتبط بمفهوم الذات الذي يعتبر جانب مهم من جوانب الشخصية، كما أن تقدير الذات يتأثر بعدة عوامل وينمو تدريجيا بنمو الفرد. وتقبل الفرد لذاته ورضاه عنها يعتبر من إحدى العوامل المهمة التي تجعل الفرد أكثر قوة على مواجهة مختلف الأبعاد السلبية للحياة، بينما رفض الذات يجعل الفرد أقل ثقة بنفسه وفي قدراته ولا يعطي أهمية لما يحققه من إنتصارات. ونظرا لأهمية تقدير الذات في تأثيرها الإيجابي أو السلبي في السلوكيات والأفعال التي يقوم بهذا الفرد في مواقف مختلفة وتبنيه استراتيجيات حسب طبيعة الموقف الضاغط ومستوى تقدير الذات . سوف نتطرق في الفصل الموالي إلى التعرف بدقة على استراتيجيات التعامل التي تعتبر ميكانيزمات دفاعية يواجه بها الفرد المواقف الضاغطة.

الفصل الرابع: استراتيجيات التعامل

تمهيد:

- 1- تعريف الضغوط النفسية والمهنية
- 2- لمحة تاريخية عن إستراتيجية التعامل
- 3- تعريف استراتيجيات التعامل
- 4- النماذج المفسرة لاستراتيجيات التعامل
- 5- تصنيفات استراتيجيات التعامل
- 6- العوامل المؤثرة في استراتيجيات مواجهة الضغوط
- 7- وظائف استراتيجيات التعامل
- 8- أساليب التعامل مع الضغوط
- 9- طرق قياس استراتيجيات التعامل

خلاصة الفصل

تمهيد:

يواجه الأفراد في حياتهم المهنية مصادر متنوعة من الضغوط التي تعيق مساهمهم نحو التقدم والازدهار، وتجعلهم يعيشون حالة من الضيق والتوتر والشعور بعدم الانتماء إلى منظماتهم، ما دفع الكثير من الباحثين والعلماء في مجال علم النفس والسلوك التنظيمي إلى الاهتمام بوضع مجموعة من التقنيات لمساعدة الفرد على تجاوز هذه الضغوط والخفض من حدة التوتر والألم النفسي عن هؤلاء العاملين.

وقد أطلق علماء النفس على هذه التقنيات عدة مسميات منها: أساليب التعامل مع الضغوط أو استراتيجيات المواجهة، هذه الأخيرة تعد حلا يتبناه الأفراد العاملين لمواجهة الموقف الضاغط أو التقليل من حجمه لتحقيق الراحة النفسية والتوازن المهني.

وعليه قمنا بتخصيص هذا الفصل لدراسة نظرية حول استراتيجيات التعامل مع الضغوط من خلال التطرق أولاً إلى مفهوم الضغوط المهنية ومحاولة التعرف على مصادرها ثم إلقاء نظرة عن تاريخ تطور هذا المصطلح، والولوج إلى أهم ما جاء من تعاريف حول استراتيجيات التعامل، والتطرق لأهم النظريات المفسرة لهذا المفهوم، دون أن ننسى أهم ما جاء من تصنيفات لاستراتيجيات التعامل مع الضغوط وطرق قياسها.

1. تعريف الضغوط النفسية والمهنية:

على الرغم من الكتابات المختلفة حول موضوع الضغط النفسي (Stress) من جانب المهتمين بالصحة النفسية والجسمية إلا أن مفهوم الضغط لا يعنى به الشيء نفسه، بينما نجد أن العامل المشترك في مختلف هذه التعاريف يكمن ذلك الحمل الذي يقع على عاتق الكائن الحي (Organisme) وما يتبعه من استجابات لتحقيق تكيفه أو تحقيق توافقه مع التغيير الذي يواجهه

وتكمن المشكلة حسب (عسكر، 2000:17) في إيجاد تعريف محدد لمصطلح الضغط خصوصا وأنه تكوين فرضي وليس شيء ملموسا واضح المعالم من السهل قياسه.

1.1 تعريف الضغط النفسي:

أ. تعريف الضغط لغة:

الضغط "stress" : كلمة انجليزية مشتقة من الفعل اللاتيني " stringers " الذي يعني : ضيق، شدة، ومنه أخذ الفعل الفرنسي " êtreindre " بمعنى طوق ذراعيه وجسمه مؤديا إلى الاختناق الذي يسبب القلق (شحاتة والنجار، 2003 : 208).

ويعنى به أيضا الضغط : القهر، الاضطراب والشدة والمشقة (بن زروال، 2003 :445).

وبالرجوع إلى المعاجم اللغوية نجد أن الضغط : يعني (تضيق معنوي، تأثي ، إكراه) (أنطوان وآخرون، 2001 :883). من خلال تعريف مصطلح الضغط لغويا يتبين أنه يشير إلى تلك الصفات والحالة النفسية والأعراض التي تصيب الفرد من ضيق وتوتر واختناق.

ب. التعريف الاصطلاحي للضغط :

كما ذكرنا سابقا تتعدد وتختلف تعاريف مصطلح الضغط نظرا لاختلاف آراء ومجالات الباحثين والعلماء، مما يجعلنا نشير إلى مجموعة متنوعة من هذه التعاريف لنتمكن فيما بعد من تفسير هذا المصطلح وفق مختلف الزوايا. فبينما يفضل "سيللي" (Seley) استخدام مفهوم الضغط يستخدم "ابيستن" (Abstren) مصطلح الصراع ليشير إلى نفس النمط من المواقف، بينما استخدم "باركل هاين" (parkl&hayen) مفهوم المواقف المتطرفة، ويرادف "سعد جلال" بين مفهوم الضغط ومفهوم الشدة

ويحل "أحمد عزت راجح وعلي إسماعيل" مفهوم الأزمة محل مفهوم الضغط وتستخدم "جوردون" (Gordon) مفهوم الإجهاد ليدل على الضغط (النعاس، 2008: 28). وهؤلاء الباحثين استخدموا عبارات ومصطلحات عدة للدلالة على مفهوم الضغط وهي الصراع، المواقف المتطرفة، الشدة، الأزمة، الاجهاد. وقد ورد في (معجم علم النفس، 1996) أن "الضغط مصطلح يستخدم للدلالة على نطاق واسع من حالات الإنسان الناشئة كرد لتأثيرات مختلفة بالغة القوة، وتحدث ضغوط نتيجة العوامل الخارجية مثل كثرة المعلومات التي تؤدي إلى إجهاد انفعالي، تظهر الضغوط نتيجة التهديد والخطر، وتؤدي الضغوط إلى تغييرات في العمليات العقلية وتحولات انفعالية وبنية دافعية متحولة لنشاط وسلوك لفظي وحركي قاصر (السيد، 2001: 18). تلك الردود النفسية التي تأتي عند تعرض الفرد لعوامل خارجية تفرزها البيئة مما يجعل الفرد يتأثر بها من ويصدر تحولات نفسية وعقلية وحتى بدنية.

في حين عرف "محمود ابودارين" أن "الضغط هو خلل استجابات الفرد لوضعية جديدة تؤدي إلى كسر التوازنات البيولوجية والنفسية" (Mahmoud Boudarene, 2005: 100). هذا الباحث يرى أن الضغط هو اختلال وعدم التوازن النفسي الذي يعانيه الفرد نتيجة عدم تكيفه مع موقف ما بالأحرى صعوبة ما.

كما عرف "هارون توفيق الرشيدى": "يذكر أن هناك ثلاث مصطلحات وردت في اللغة الانجليزية هي " الضواغط (stressor) الضغط (stress)، الانضغاط (strain) فالضواغط تشير إلى تلك القوى والمؤثرات التي توجد في المجال البيئي الاجتماعي النفسي، وكلمة الضغط تعبر عن الحادث ذاته، أي وقوع الضغط بفاعلية الضواغط، ويشير مصطلح الانضغاط إلى حالة الفرد الذي يعاني من وقوع الضغط والتي يعبر عنها في الشعور بالإرهاك (الرشيدى، 1999: 15). من خلال تعريف هذا الباحث نجد أنه

قسم مفهوم الضغط إلى ثلاث مصطلحات متداخلة فيما بينها تختلف الواحدة عن الأخرى، فمجموع ضغط "ضواغط" هي ذلك المثير المتواجد في بيئة الفرد، بينما ضغط يعبر عن الموقف أو الشدة نفسها التي يتعرض لها من خلال هذه البيئة المتواجد بها بينما المصطلح الثالث فهو الانضغاط وهي الحالة التي يكون فيها الفرد عند تعرضه للضغوط من توتر وارهاق وانزعاج.

بينما يعرفه "هانز سيللي" (Selly, 1956) على أنه "استجابة الجسم الغير نوعية إزاء الأعباء البدنية أو النفسية التي يتعرض لها الفرد" (Madeleine & Behan, 1997:26).

كما أشارت "كارولين" (Caroline,2012) إلى الضغط على أنه " مجموعة من الاستجابات الصادرة عن الفرد عندما تواجهه وضعيات تتطلب منه مجهود للتكيف معها" (Caroline,2012:03). ركزا هذان الباحثان على ما يصدر عن الفرد من استجابات سلوكية، نفسية وجسدية من خلال تعرضه لموقف متأزم هذه الاستجابة تكون نتيجة بحثه عن التأقلم مع هذا الموقف الضاغط.

في حين يرى "غريث" (Grath) " أن الضغط عبارة عن حالة تنتج عن التفاعل بين الفرد والبيئة بحيث تضع الفرد أمام مطالب أو عوائق أو فرص (العميان، 2005: 161). من خلال هذا التعريف نلاحظ دور تفاعل الفرد مع محيطه والبيئة التي يحتك بها كمصدر لإصابته لحالة سلبية تصيب سلوكه ونفسيته.

من خلال ما تم عرضه من تعاريف نستخلص أن الباحثين منهم من تطرق إلى الضغط النفسي على أنه مثير ومنهم من أشار إليه على أنه استجابة لمثيرات خارجية قد تواجه الفرد ويظهر ذلك من ردود أفعال سلوكية، جسدية، نفسية تصدر عنه نتيجة تعرضه لهذه المثيرات من البيئة التي يحتك بها ويتفاعل معها، غير أن جميع هذه الضغوط تشير إلى ظاهرة الضغط النفسي أنها ناتجة عن عدم قدرة الفرد على مجارات الأحداث أو التطورات أو التغيرات التي تحدث في حياته الشخصية أو في محيط بيئته مما يخلق

لديه حالة من عدم الاتزان النفسي وبالتالي عدم التوافق سواء مع نفسه أو البيئة التي يعيش بها أو مع المحيطين به.

مما سبق تعرف الباحثة الضغوط النفسية بأنها " تلك المواقف أو الأحداث أو الصعوبات التي تواجه الفرد في حياته و تعترض تحقيق بعض من أهدافه والتي ينتج عنها مجموعة من الآثار النفسية السلوكية والفسولوجي".

2.1 تعريف الضغط المهني:

يعرف (كشرو، 1998) الضغوط المهنية على أنها " مواقف تتفاعل فيها العوامل الوظيفية لدى العامل مما يتسبب عنه تغير في حالته النفسية والفسولوجية ويجعله ينحرف عن عمله الاعتيادي (النعاس، 2008: 31).

بينما يرى (الهيجان، 1998) الضغوط المهنية على أنها "تجربة ذاتية لدى الفرد، تحدث نتيجة لعوامل في الفرد أو البيئة التي يعمل فيها، بما في ذلك المنظمة حيث يترتب على هذه العوامل حدوث آثار أو نتائج جسمية أو نفسية أو سلوكية على الفرد تؤثر بدورها على أدائه للعمل مما يستلزم معالجة هذه الآثار وإدارتها بطريقة سليمة" (في: السماري، 2006: 16). يتوافق هذان الباحثان في تعريفهما للضغط المهني من خلال إبراز تلك الآثار السلبية والعوامل الناجمة عن عدم توافق الفرد العامل مع بيئته المهنية من خلال ما تفرزه من مشاكل ومواقف صعبة تجعله يتأثر ويتأزم منها نتيجة تعرضه لها ما يشكل ضررا على حالته النفسية، والصحية.

في حين يعرف "لابوف" (Labuffe, 2004) الضغوط المهنية بأنها "مجموعة من الاختلالات الفيزيولوجية والاستقلالية المستتارة في المتعصي، بفعل عوامل مهددة مختلفة (Labuffe, 2004 : 06)

أما "محمد عبد الباقي" فيعرف الضغوط المهنية على أنها "مجموعة من المثيرات التي تتواجد في بيئة عمل الأفراد والتي ينتج عنها مجموعة من ردود الأفعال التي تظهر في سلوك الأفراد في العمل، أو في حالتهم النفسية والجسمانية أو في أدائهم لأعمالهم نتيجة تفاعل الأفراد مع بيئة عملهم التي تحوي الضغوط (عبد الباقي، د س : 283). ركزا هذان الباحثان على حالة عدم التوافق وعدم التوازن التي تحدث للفرد العامل نتيجة تعرضه لشحنة أو شحنات من المثيرات التي تصادفه في حياته المهنية مما ينجم عنها نتائج وردود أفعال سلبية تظهر في سلوكه ونفسيته وتؤثر حتى على حالته الجسدية مما يعيق أداءه لمهامه ووظيفته في حالة عدم تحقيق التكيف والتأقلم مع هذه الضغوط.

وعليه تستخلص الباحثة أن الضغوط المهنية عبارة عن مجموعة من المثيرات التي تتواجد في محيط العمل التي تصدر عنها ردود أفعال مختلفة بحيث قد تكون هذه المثيرات متعلقة بالمنظمة أو محيط العمل أو منصب العمل أو شخصية العامل مما يترتب عنها آثار نفسية وجسمية وتنظيمية.

2. لمحة تاريخية عن إستراتيجية التعامل:

استخدم مصطلح استراتيجيات التعامل مع الضغوط قبل سنة (1960) في الأدبيات الطبية والاجتماعية التي تشير إلى الاستجابات الايجابية نحو الضغوط وتعد دراسة "مورفي" (Murphy,1962) من أوائل الدراسات التي استخدمت مصطلح التعامل مع الضغوط وذلك للإشارة إلى الأساليب التي يستخدمها الفرد في تعامله مع المواقف المهتدة بهدف السيطرة عليها (lazarus&Folkman,1984:14)

وترجع أصول كلمة إستراتيجية التعامل مع الضغوط إلى الكلمة اليونانية "استراتيجيوس" "strategos" والتي تعني فنون الحرب وإدارة المعارك، وقد عرف قانون "ويبستر" "Webster" الإستراتيجية على أنها "علم تخطيط وتوجيه العمليات العسكرية" (في: طبلي، 2005:101).

أما كلمة كوبينج « Coping » فترجع أصولها إلى اللغة الانجليزية وهي مشتقة من فعل (to cope)(richmam,1966) وتعني القدرة على التعامل بسهولة مع البيئة والظروف الصعبة. كما أشارت "ماري كريستين ألبارت" (Marie Christine Albaret) إلى مصطلح "الكوبينج" بأنه تكيف ودفاع وتجاوز ،فأصبح هذا المصطلح متداولاً كونه عملية تحكم وعامل استقرار "stabilisateur" في تسيير المواقف المعقدة (في: شعبان & فراحي،2008: 177)، وقد جاء بمصطلح "الكوبينج" « Coping » العالم الأمريكي "لازاروس و شركاؤه" (Lazarus&Autres) وطوره في سنوات (1978، 1984، 1990) على التوالي (Sillamy,1999: 68)

ويتصل مفهوم المواجهة تاريخياً بمفهومين اثنين:

أ. ميكانيزمات الدفاع "mécanisme de defense" : الذي تطور مع نهاية القرن التاسع عشر

(19) من طرف نظرية التحليل النفسي.

ب. التكيف "adaptation": الذي تطور مع النصف الثاني من القرن (19) معتمداً في ذلك على

علم البيولوجيا، علم نفس الحيوان (Marilon & Schweitzer, 2001: p69)

واستخدمت المواجهة في التحليل النفسي تحت عنوان ميكانيزمات الدفاع اللاشعورية في القواميس الأجنبية، منها قاموس أكسفورد، ظلت تنظر إلى المواجهة على أنها استجابة ايجابية تصدر عن الكائن نحو مواقف التهديد فقط، وفي الفترة ما بين الستينات والسبعينات من القرن الماضي كانت البحوث المرتبطة باستراتيجيات المواجهة للضغوط تركز أساساً على المواقف المرتبطة من قبيل تهديدات الحياة التي تتطلب المواجهة لها، أما في الثمانينات بدأ اهتمام الباحثين بالواجهة من خلال دراسة عدد استجاباتها، وذلك من خلال الأبحاث التي قام بها "لازاروس وفلكمان" التي أسفرت عن تحديد نوعين من استراتيجيات المواجهة تمثلت في المواجهة التي تركز على المشكلة والواجهة التي تركز على الانفعال

بوصفهما مفاهيم مركزية في إدارة الضغوط (طه & عبد العظيم، 2006: 80-81). تدريجياً ومع مرور الوقت ظهرت استراتيجيات التعامل نتيجة جهود الكثير من الباحثين والعلماء ثم توالى بعد ذلك العديد من الدراسات التي أجريت عن الفروق الفردية بين الأفراد ودورها في أساليب المواجهة للضغوط.

3. تعريف استراتيجيات التعامل:

استخدمت معظم الدراسات مجموعة من المصطلحات للتعبير عن أساليب التعامل مع الضغوط مثل سلوكيات التعامل، مهارات التعامل، جهود التعامل، ميكانيزمات التعامل واستراتيجيات المواجهة إلى جانب مصطلحات مثل ردود أفعال المواجهة، فرغم اختلاف تسميات هذا المصطلح إلا أنها تصب في معنى واحد وهو كيفية التغلب على الضغوط وفي هذا الصدد استخدمت الباحثة في الدراسة الحالية مسمى استراتيجيات التعامل مع الضغوط للتعبير عن هذا المفهوم كونه متداول بشكل كبير في الكثير من الدراسات العربية والأجنبية.

تتعدد وتختلف تعريفات استراتيجيات التعامل مع الضغوط باختلاف توجهات وتخصصات الباحثين ويمكن أن نذكر بعض من هذه التعريفات:

لو نظرنا إلى هذا المصطلح من الناحية اللغوية لوجدنا كما ذكرنا سابقاً أن « coping » من أصل انجليزي « Coping » وتعني بالفرنسية « faireface » ومعنى هذا التسوية أو التعامل أي استجابات تكيفية للتغيرات التي تحدث في البيئة المحيطة بالفرد (Boudarene, 2005 : 08).

أما "ولمان" (Wolman) في قاموسه للعلوم السلوكية يشير إلى سلوك المواجهة "copingbehavior". وقد عرف أسلوب المواجهة "Coping Style" على أنه أحد الوسائل التي يلجأ إليها الفرد بهدف التأقلم مع الضغوط واستغلال الفرص المتاحة أمامه"

كما عرف "فليشمان" (Fleshman, 1984) استراتيجيات التعامل على أنها "مجموعة من السلوكيات الظاهرة أو الخفية التي تحدث للتقليل من الضغوط النفسية أو الظروف الضاغطة" (الشخابنة، 2010: 35)

في نفس السياق يرى "ماسلو" (Maslow) انه نمط من أنماط السلوك يهدف إلى تسهيل عملية تكيف الفرد مع البيئة المحيطة به بغرض تحقيق أغراض معينة.

يشترك كل من "ولمان" (Wolman) و"ماسلو" (Maslow) و"فليشمان" (Fleshman) في تعريفهم للاستراتيجيات التعامل مع الضغوط في كونه نوع من أنواع السلوك البشري يلجأ إليه الفرد كلما تعرض إلى الضغوط لتحقيق تكيفه مع البيئة الضاغطة حفاظا على الصحة النفسية.

في حين يشير المصطلح إلى ذلك النمط الفريد في الإدارة والتنظيم الذي يلجأ إلى بنائه الفرد في خضم جهوده الرامية إلى تحقيق التكيف (في: أبو حبيب، 2010: 41).

وقد وصف "كارل مينجر" (Carl Meninger) استراتيجيات التعامل بأنها "حيل ووسائل تنظيم طبيعة سوية للضغوط" (رجاء، 2007: 151).

في حين يجد "ولمان" (Wolman, 1972) أن "استراتيجيات التعامل مع الضغوط عبارة عن مجموعة من الوسائل التي تيسر التكيف مع البيئة ومواقفها الضاغطة بغرض تحقيق هدف أو بعض الأهداف" (السبكي، 2013: 31).

بينما يعرف "ستون ونيل" (Neal&Stone,1984) المواجهة على أنها مصطلح يتضمن كل الجهود السلوكية والمعرفية التي يستخدمها الأفراد شعوريا لتحقيق أو خفض تأثيرات الموقف الضاغطة. (رئيفة، 2001:67)

من خلال ما سبق من تعريفات نجد أن الباحثين اشتركوا في تعريفهم لاستراتيجيات التعامل في كونها تعبر عن مجموعة الأساليب التي يستخدمها الأفراد لمواجهة التحديات والتأقلم مع المواقف الضاغطة بكل فعالية، فهي بذلك مجموعة السلوكيات الواعية والمدركة من قبل الفرد يبدلها بشكل مقصود وهادف لإدارة ما يتعرض له من مواقف صعبة وضاغطة.

وقد عرف "أندرسون وآخرون" (Anderson&All,1992) المواجهة هي محاولة الفرد ضبط مطالب وصراعات البيئة الخارجية والداخلية التي ترهق مصادر تكيفه، أي أنها جهود الفرد لضبط البيئات الداخلية والخارجية والعلاقة التي ترتبط معها" (Henderson & All, 1992: 125).

ركز هذا التعريف على الدور الذي تؤديه استراتيجيات التعامل المتمثل في تحقيق التوازن بين مصادر الضغوط المتواجدة بالبيئة الداخلية والخارجية، وأن الفرد يحاول دوما تحقيق تكيفه ومواءمته مع محيطه.

ويطلق "لطي عبد الباسط، 1994" على أساليب التعامل "عمليات تحمل الضغوط ويرى أنها مجموعة من النشاطات أو الاستراتيجيات السلوكية والمعرفية التي يسعى الفرد من خلالها لتطويع الموقف الضاغط وحل المشكلة أو تخفيف التوتّر الانفعالي المترتب عليها" (عبد المعطي، 2006:98).

ومن أكثر تعريفات استراتيجيات التعامل شهرة وشيوعا وانتشارا تعريف "لازاروس & فلتمان" (Lazarus&Folkman,1984) اللذان ركزا على التفاعل بين الإنسان والبيئة في تعريفهما لمفهوم المواجهة حيث عرفا المواجهة بأنها "ذلك التغيير المستمر في الجهودات المعرفية والسلوكية من

أجل إدارة المطالب الداخلية والخارجية التي يعتبرها الفرد أنها تفوق إمكانياته"، وقد نظرا إلى المواجهة على أنها عملية ديناميكية تتغير عبر الزمن وهي تعاملية "transactionnel" بطبيعتها حيث تضع هذه العملية الفرد والبيئة في علاقة ديناميكية تبادلية مع المواجهة بوصفها أحد العمليات الوسيطة بين المتغيرات الشخصية والمتغيرات البيئية (Lazarus&Folkman,1984: 19). من خلال تعريف "لازاروس وفولكمان" نستخلص أن الفرد دوما في تفاعل مع بيئته المحيطة به ما يجعله في حالة تغير مستمرة لسلوكاته للتمكن من إدارة وتنظيم والتحكم في الضغوط التي ترهق نفسيته، وعليه نجد هذان الباحثان قد ربطا المتغيرات الشخصية للفرد بالمتغيرات البيئية المهنية بمعنى آخر كلما رأى الفرد تغيرات في بيئته المهنية والتي ترهق كاهله استطاع تغيير سلوكياته المعرفية ليتمكن من مواجهة هذه الضغوط المتواجدة في بيئته المهنية والتغلب على مصادر القلق والتوتر وتحقيق الراحة النفسية.

من خلال ما تم عرضه من تعريفات حول موضوع استراتيجيات التعامل مع الضغوط يمكن أن تستخلص الباحثة التعريف التالي :

استراتيجيات التعامل مع الضغوط عبارة عن مجموعة الوسائل أو الجهود التي يبذلها الفرد للتغلب والسيطرة على الضغوط سواء كان الجهد نفسي أو سلوكي أو انفعالي.

4. النماذج المفسرة لاستراتيجيات التعامل:

تعد النماذج المفسرة لاستراتيجيات التعامل مع الضغوط أداة قوية تمكن المنظمات وكذا الأفراد العاملين بها من تحليل وتطبيق الاستراتيجيات بفعالية أكبر، من خلال التعرف على هذه الاستراتيجيات سنتمكن من كيفية فهم والتفاعل مع التحديات والمصاعب التي تواجهنا وتبني استراتيجيات ملائمة، وعليه سوف نذكر مختلف التصورات النظرية لهذا المفهوم والمتمثلة في:

1.4 النموذج التحليلي:

عمل التحليل النفسي منذ نشأته على فهم وتحديد أشكال المواجهة وبشكل خاص الأشكال اللاشعورية منها، وسميت وسائل الدفاع الأولية، وقد ادخل فرويد الدفاع للمرة الأولى سنة (1849) وعرفه لاحقاً بأنه تسمية عامة لكل التقنيات التي يستخدمها الأنا في مواجهة الصراعات التي من المحتمل أن تؤدي إلى العصاب (سامر، 2002: 261).

حيث وجد فرويد أن هذه الميكانيزمات الدفاعية هي عبارة عن إستراتيجية التعامل التي يستخدمها الفرد ليحمي نفسه من الصراعات والتوترات التي تنشأ عن المحتويات المكبوتة، وأن هذه الميكانيزمات الدفاعية ذات أهمية كبيرة في خفض الضغوط والتوترات وتعمل على مستوى اللاشعور، والفرد لا يلجأ إلى حيلة دفاعية واحدة لحماية نفسه من الضغوط والقلق، بل يستخدم أكثر من أسلوب دفاعي واحد، وفي ضوء ذلك يرى فرويد أن الميكانيزمات الدفاعية هي بمثابة إستراتيجية تعامل يلجأ إليها الفرد لاشعورياً للتخفيف من التوثر والقلق والصراعات الداخلية، من ضمن هذه الميكانيزمات نجد: الكبت، التسامي، التبرير، الإنكار، التجنب، الإسقاط، النكوص.

وفي السياق نفسه يشير كل من "هون" (Hoon, 1977)، و"فالنت" (Vaillont, 1971) إلى أن ميكانيزمات الدفاع النفسية هي استراتيجيات عقلية تعمل على خفض الحالات الانفعالية السلبية لدى الفرد، كما قام (فالنت، 1971) بوضع ميكانيزمات الدفاع بشكل هرمي يتكون من أربعة أجزاء هي الذهانية في مقابل العصابية والنضج وأن ميكانيزمات الدفاع الفاشلة تعمل على تحريف الواقع كثيراً في حين أن ميكانيزمات الدفاع الناجحة والتوافقية تعمل على تحريف الواقع قليلاً (طه وعبد العظيم، 2006: 85-86).

2.4 نموذج سمات الشخصية:

تتعلق هذه النظرية من فكرة الفروق الفردية، وتعد أساليب التعامل وفقا لهذا المنظور عملية تفسيرية توضح سبب اختلاف الأفراد في نواتج المشقة، مثلها مثل السمات الشخصية المفسرة لماذا يصبح بعض الأفراد ضحايا للمشقة في حين يصبح البعض الآخر مواجهها لها؟.

وتعتبر بعض الخصائص الثابتة للشخصية كالقمع، الحس المرهف، التحمل، بإمكانها أن تهيئ الفرد لمواجهة الضغوط بطريقة ما، فهناك عدة أبحاث أظهرت أن لقيمة هذه السمات تتبؤات ضعيفة لاستراتيجيات التعامل ويعود ذلك لعدة أسباب منها :

أ. الطبيعة المتعددة لأبعاد استراتيجية التعامل: فالمريض مثلا يواجه ضغوطات مختلفة وفي الوقت نفسه عليه أن يحافظ على توازنه الانفعالي والحفاظ على العلاقة الجيدة مع العائلة كل هذه الانشغالات تتطلب تعدد استراتيجيات التعامل، وهذا ما لا يمكن توفره في معيار واحد كسمة الشخصية.

ب. الطابع المتغير : وفي هذه الحالة فالاستراتيجيات تتأثر بمحتوى الوضعيات الضاغطة فسمات

الشخصية لوحدها غير قادرة على جعل الفرد يواجه هذه الوضعيات (شويخ، 2007: 76-77).

3-4 النموذج الحيواني:

يعتبر هذا النموذج استراتيجيات التعامل فطرية وسلوكية غريزية أو مكتسبة يستعملها الفرد قصد مواجهة التهديدات الخارجية والانفعالات الداخلية كالهروب في مواقف الخوف والهجوم في حالات الغضب وأكبر مثال على ذلك هو تجربة الفئران التي تعلمت الهروب بسرعة من الغرفة عندما تعرضت لصدمة كهربائية إلى غرفة ثانية لا تحتوي على صدمة (Paulhan & bourgeois, 1998: 41)

في هذا الصدد يرى "دنتز" (Dantzer, 1989) أن معيار نجاح استراتيجيات التعامل يتمثل في الخفض أو التحكم في النشاط الفيزيولوجي الذي يترتب على هذه الوضعية (Dntzer & shweitjeret,1994: 10).

يعتبر هذا النموذج ذو تأثير كبير بالفكر الدارويني بشأن مبدأ الصراع من أجل البقاء الذي انتقى تناوله لمفهوم المواجهة من نتائج البحوث التي أجريت على الحيوانات حيث يستعمل الفرد ميكانيزمات للدفاع ضد التهديدات التي تأتيه من العالم الخارجي أو للدفاع ضد الانفعالات الداخلية هي: ميكانيزمات التجنب، الهروب المستعمل في حالة الخوف والفرع، ميكانيزم المواجهة، الهجوم يستعمل في حالة الغضب.

كما يرى كل من (فولكمان & لازاروس، 1984) أن البحوث التي تستند على النموذج الحيواني تركز أساسا على ما بين السلوك التجنبي أو سلوك التفادي وعلى سلوك الهروب والفرار (في: ازروق، 1997: 66).

4-4 النموذج المعرفي:

تعددت التصورات النظرية التي اهتمت بتناول الأساليب المعرفية ودورها في تفسير الكثير من مظاهر السلوك الإنساني في مجالات مختلفة ورغم هذا التعدد في التصورات النظرية إلا أنها تتفق أن الأساليب المعرفية متضمنة لجميع العمليات المعرفية مثل الإدراك، التذكر وحل المشكلات... الخ.

وقد عرف "جورج كلاين" (jorge clain) الأسلوب المعرفي على أنه اتجاه عام يحكم أسلوب الفرد في مواقف بيئية معينة وله خصائص الدافعية، بحيث يؤدي إلى ضبط السلوك وتنظيمه وتعديله باستخدام استراتيجيات معينة (الخولي، 2002: 31-32).

5.4 النموذج التفاعلية:

ينظر هذا النموذج إلى أساليب التعامل على أنها عملية صحية وطبيعية تمكن الفرد من حل مشاكله وأن ميكانيزمات التكيف تزداد لديه كلما كانت عقلانية وشعورية بدلا من أن تكون لاشعورية ولا إرادية. وارتبطت هذه النظرية بأعمال ودراسات كل من (لازاروس & فولكمان، 1984) التي أكدت على أن استراتيجيات التعامل هي عملية أكثر من كونها سمة واستعداد لدى الفرد كما رفض هذا المدخل وصف الضغوط على أنها شيء يحدث بطريقة المثير والاستجابة، بل يرى أن استجابة الضغوط تظهر كنتيجة للتفاعل بين المطالب البيئية وتقييم الفرد لهذه المطالب والمصادر الشخصية بالواجهة. ويؤكد هذا المدخل على أهمية العلاقة المتبادلة بين الشخص والبيئة وأن عملية التقييم الأولي والثانوي تؤثر بشكل فعال في تحديد استراتيجيات المواجهة التي يستخدمها الفرد حيال المواقف الضاغطة (طه & عبد العظيم، 2006: 89-90).

5- تصنيفات استراتيجيات التعامل:

اهتم الكثير من العلماء والباحثين بدراسة الأساليب والإجراءات التي يتخذها الأفراد في التحكم والسيطرة على الضغوط نظرا لتعدد مصادرها وتأثيرها على الصحة النفسية والجسدية مما دفعهم إلى إيجاد مجموعة من التصنيفات لاستراتيجيات التعامل مع الضغوط والتي يمكن التطرق إليها على الشكل التالي:

1.5 تصنيف "كوهن" (Cohen, 1994): أوجد كوهن مجموعة من التصنيفات لاستراتيجيات التعامل مع الضغوط وهي كالتالي:

- التفكير العقلاني : يشير هذا التصنيف إلى التفكير المنطقي الذي يقوم به الفرد حيال الموقف الضاغط بحثا عن مصادره وأسبابه.

- **التخيل:** إستراتيجية يتجه فيها الفرد إلى التفكير في المستقبل كما أن لديهم قدرة كبيرة على تخيل ما قد يحدث.

- **الإنكار:** تعد إستراتيجية دفاعية لا شعورية يسعى من خلالها الفرد إلى إنكار وتجاهل المواقف الضاغطة وكأنها لم تحدث (مقدم، 2010: 89)

- **حل المشكلات:** عبارة عن إستراتيجية معرفية يحاول من خلالها الفرد استنباط الأفكار والحلول الجديدة المبتكرة لمواجهة الضغوط.

- **الدعابة أو المزح:** تتضمن هذه الإستراتيجية التعامل مع الخبرات الضاغطة بروح المرح والدعابة.

- **الرجوع إلى الدين:** تشير هذه الإستراتيجية إلى رجوع الأفراد إلى الدين في أوقات الضغوط وذلك من خلال الإكثار من الصلوات والعبادات والمداومة عليها كمصدر للدعم الروحي والأخلاقي والانفعالي لمواجهة المواقف الضاغطة (طه ، 2006 :100).

2.5 تصنيف "كارفر وآخرون" (Karfer&all,1993): أوجد كارفر وآخرون اثني عشرة (12) تصنيفا لاستراتيجيات التعامل والتي صنفت إلى ثلاث فئات يمكن إحصاءها كالتالي :

1 - استراتيجيات التعامل:

- التعامل النشط
- التخطيط.
- كبت الأنشطة المتشاركة.
- التمهّل.

ب - استراتيجيات التماس العون:

- اللجوء للدين.
- الدعم الاجتماعي العملي.
- الدعم الاجتماعي العاطفي.
- التماس التفريغ العاطفي .

ج. الاستراتيجيات السلبية:

- الإنكار.
- التحرر الذهني.
- التقبل السلوكي.
- التبرير (في: دردير، 2007 :67).

3.5 تصنيف كل من " بيلينج و موس" (Moos&Billing, 1984): اقترح هذان الباحثان نموذجاً

للتعامل مع الضغوط ثلاثي العوامل وهو كالتالي:

1.3.5 أساليب سلوكية نشطة: وتشمل السلوكيات التي تعكس محاولة التعامل المباشر مع مصدر

الضغوط النفسية.

2.3.5 أساليب معرفية: وتعني المجهودات العقلية التي يقوم بها لتقدير أبعاد مصادر الضغوط النفسية

ودرجة خطورتها ومدتها.

3.3.5 أساليب الإحجام أو الكف: يعكس هذا الأسلوب عدم التعامل المباشر مع مصادر الضغوط

النفسية، للحد من التأثير الانفعالي السيء الناتج عنها بطريقة غير مباشرة (الشخابنة، 2010 :37).

4.5 تصنيف "جراشا" (grasha,1983): صنف جراشا أساليب التعامل مع الضغوط إلى نوعين هما:

1.4.5 أساليب مواجهة لاشعورية: ويتمثل هذا الأسلوب في الحيل الدفاعية اللاشعورية التي تستخدم في

خفض القلق والصراعات النفسية لدى الفرد وهذا ما أشار إليه " فرويد" في نظريته للتحليل النفسي.

2.4.5 أساليب مواجهة شعورية: يستخدمها الفرد في التعامل مع الضغوط من خلال القيام بمحاولات

سلوكية ومعرفية للتغلب على الضغوط (طه & عبد العظيم، 2006 : 236-238).

5.5 تصنيف "هيجنز واندلر" (Higgins&endler,1995): أشار هذان الباحثان إلى وجود ثلاثة

أساليب لتعامل مع الضغوط وهي كالتالي :

1.5.5 أسلوب التوجه الانفعالي: هي ردود الأفعال الانفعالية المتمثلة في مشاعر الضيق، التوتر،

الانزعاج، الغضب، الأسى التي تنتاب الفرد أثناء تعامله مع المشكلة.

2.5.5 أسلوب التوجه نحو التجنب: وهو محاولة الفرد تجنب المواجهة المباشرة مع الموقف الضاغط

ويكتفي بالانسحاب من الموقف.

3.5.5 أسلوب التوجه نحو الأداء: ويعنى به المحاولات السلوكية التي يقوم بها الفرد للتعامل مباشرة مع

المشكلة بصورة واقعية، وعقلانية وذلك من خلال معرفة الأسباب الحقيقية للمشكلة والاستفادة من الخبرة

في المواقف السابقة وفي النهاية اقتراح البدائل للتعامل مع المشكلة واختيار أفضلها (فايد، 2005: 359)

6.5 تصنيف " كوكسن وفيرجسون" (Ferguson&coxen,1996): هذان الباحثان صنفا

استراتيجيات التعامل مع الضغوط إلى نوعين يمكن التطرق إليهما كالتالي:

1.6.5 أساليب تعامل تنشأ داخل الفرد: تصف استراتيجيات التعامل داخل الفرد عملية التعامل عن

طريق تحديد الأفكار والاستجابات السلوكية لدى الفرد عبر المواقف الضاغطة المختلفة والمواقف الغير

الضاغطة وتستند على فكرة مفادها أن الفرد لديه حصيلة أو ذخيرة من الخبرات في مواجهة الضغوط وأنه يختار منها اعتمادا على حاجاته ومطالب الموقف.

2.6.5 أساليب تعامل تنشأ بين الأفراد: تحاول هذه الأساليب فهم مسالة الاختلاف والاتساق في عمليات التعامل وذلك من خلال حاصل جمع درجات التعامل لنفس الأفراد عبر أنواع مختلفة من المواقف الضاغطة والهدف الذي يكمن وراء ذلك هو تحديد استراتيجيات التعامل المألوفة لديهم عبر أنواع مختلفة من المواقف الضاغطة (طه، 2006 : 97).

7.5 تصنيف "لازاروس و فولكمان" (Lazarus & folkman,1984): لقد حدد الباحثان طريقتان للتعامل مع الضغوط.

أ. استراتيجيات التعامل المركزة على المشكلة: تتضمن هذه الطريقة محاولات الفرد للتعامل مع مصدر الأزمة، أنها نشاطات سلوكية ومعرفية يلجأ إليها هذا الأخير للتخلص من الموقف المهدد أو اختزاله وهذه الإستراتيجية تهدف إلى إدارة تهديدات المواقف أو تجنيد المصادر الشخصية من أجل مواجهة أفضل (حدة، 2016، ص90).

ب. استراتيجيات التعامل المركزة على الانفعال: تتضمن السلوكيات التي يقوم بها الفرد للتخلص أو التخفيف من حالة الضيق الإنفعالي المرتبطة بالموقف الضاغط (سماني، 2012، ص42).

أما في البيئة العربية نجد التصنيفات التالية:

8.5 تصنيف (حسين عبد المعطي، 1994): صنف عبد المعطي استراتيجيات التعامل مع الضغوط إلى عدة أنواع تمثلت في العمل من خلال الحدث، التجنب، الإنكار، الإلحاح والاقترام القهري، تنمية الكفاءة

الذاتية، الالتفاف إلى اتجاهات وأنشطة أخرى، طلب المساندة، العلاقات الاجتماعية (طه حسين، 2006 :105).

9.5 تصنيف طه عبد العظيم حسين وسلامة عبد العظيم حسين: صنف هذان الباحثان استراتيجيات

التعامل مع الضغوط إلى ثلاثة أنواع رئيسية يمكن إيجازها كالتالي:

1. التخطيط والسعي نحو حل المشكل في مقابل الإنكار والهروب من المشكل.

2. المساندة الاجتماعية في مقابل التعامل الدينية.

3. أساليب التعامل على المستوى المعرفي في مقابل أساليب التعامل الانفعالية (طه، 2006: 107)

من خلال هذه التصنيفات التي تم ذكرها يتضح لنا أن الفهم الجيد لمختلف هذه الاستراتيجيات يساهم بشكل كبير في تغيير حياة الأفراد وتحسين جودة حياتهم النفسية والصحة الجسدية وبالتالي تجنب كافة الآثار السلبية وتحقيق التوازن النفسي، فادراكنا لأهمية تطوير مهارات استراتيجيات التعامل مع الضغوط يساهم في التغلب على جميع المصاعب التي تعترض حياتنا اليومية والمهنية.

6-العوامل المؤثرة في استراتيجيات التعامل مع الضغوط :

أوجد الباحثين مجموعة من العوامل التي تؤثر في استخدام الأفراد لاستراتيجيات التعامل مع الضغوط والتي يمكن التطرق إليها حسب ما جاء بها كل منهم كما يلي:

1-6 المتغيرات الشخصية : تمثلت المتغيرات الشخصية فيما يلي:

أ. **مركز التحكم :** يشير هذا المفهوم إلى كيفية إدراك الفرد لمواجهة الأحداث في حياته أو إدراكه

لعوامل الضبط والسيطرة في بيئته، فالأفراد الذين لديهم مركز تحكم داخلي يربطون انجازاتهم وإخفاقاتهم إلى جهودهم الشخصية، كما يعتقدون أن لديهم القدرة على التحكم في الأحداث، بينما الأفراد ذوي مركز

تحكم خارجي يربطون انجازاتهم وإخفاقاتهم بالحظ والصدفة وقوة الآخرين ولديهم مستوى مرتفع من الاكتئاب ومستوى منخفض من الرضا عن الحياة (حسين & حسين، 2006: 124).

ب. تقدير الذات : يعتبر تقدير الذات مؤشرا هاما في تحديد نوع إستراتيجية التعامل التي يستخدمها

الأفراد مع المواقف الضاغطة فتقدير الذات يرتبط إيجابيا مع المواجهة المتمركزة حول المشكلة وسلبا مع المواجهة المتمركزة حول الانفعال (يوسفي، 2012: 145)

ت. الصلابة النفسية: صيغ هذا المصطلح على يد الباحثة "سوزان كوباسا" (Suzanne Kobasa)

حينما أوضحت أن الأفراد الذين تتسم شخصيتهم بالصلابة يتميزون بمقدرة عالية على مقاومة الضغوط كما أنهم يثقون في قدرتهم على استخدام كل المصادر النفسية والبيئية لمواجهة الضغوط، أما الأفراد الذين يعانون من فقدان الصلابة النفسية فيتميزون بمستويات عالية من الإحساس بالضغوط النفسية ويمكن أن يكونوا عرضة للإصابة بالاكتئاب والأمراض المتصلة بالضغوط النفسية (مكلوفي، 2022: 83)

ث. نمط الشخصية: لا يستجيب الأفراد للأحداث بطريقة واحدة بل يختلفون طبقا لنمط الشخصية فلكل فرد أساليب سلوكية ثابتة تؤثر في كيفية تعامله مع المواقف الضاغطة ومن هذه الأنماط السلوكية النمط (أ ، ب) :

- نمط الشخصية (أ): يتميز هذا النمط من الشخصية بسمات وخصائص تتمثل في العدوان، العنف، القابلية للاستثارة، الإحساس بضغط الوقت، عدم التحلي بالصبر، الدرجة العالية من الطموح ، الثقة بالنفس، روح التنافس، محاولة انجاز أكثر من عمل في وقت أقل إضافة إلى الغضب، فرط النشاط، عدم الصبر، التهيج، ما يعرضهم للإصابة بالأمراض القلبية الوعائية.

- نمط الشخصية (ب): يتصف هذا النمط بعكس السمات السابقة تماما الموجودة في نمط الشخصية (أ)، حيث عرف "سثرلند" (Sutherland, 1991) أن نمط الشخصية (ب) لديه

القدرة على الاسترخاء، سهل الانقياد، ليس لديه ميل شديد للمنافسة، أقل عرضة للشعور بالإحباط، احتمال إصابته بأمراض القلب قليلة (سالم & آخر، 2002 : 420).

ج-فعالية الذات: هي تقويم من جانب الفرد عما يستطيع القيام به ومدى مثابرته ومدى مقاومته للفشل ومرونته مع المواقف الصعبة (يوسف، 2013: 323).

6-2 العوامل الموقفية: تتعلق هذه العوامل بالموقف في حد ذاته وتتمثل فيما يلي:

أ. **طبيعة الموقف وخصائصه:** الأحداث والمواقف الضاغطة التي تتسم بدرجة من الشدة تؤدي إلى ظهور انفعالات سلبية مثل الخوف والقلق، هذه الانفعالات تتعارض مع قدرة الفرد على حل المشكلة، كما أن المواقف الضاغطة التي تمثل تحدي للفرد تستثير لديه أساليب مواجهة تختلف عن الأحداث التي تتسم بالتهديد والفقد (عبد الغني، 2000 : 130).

ب. **المساندة الاجتماعية:** تعتبر مصدرا هاما للأفراد في أوقات الضغوط، فوجود المساندة الاجتماعية يحسن الحالة المزاجية ويعزز ثقة الفرد بنفسه ويشعره بأهمية كما يساعد الدعم الاجتماعي الأفراد على تحقيق أهدافهم ومواجهة صعوبات الحياة (في: مكرلوفي، 2022: 84).

6-3 المتغيرات الديمغرافية: يمكن إيجاز هذه المتغيرات فيما يلي:

أ-العمر: يرى كوزانيك & كوفاسيك (Kozanic&Kovacic,1995) أن عمر الفرد والمرحلة التطورية لديه يعتبران عاملان هاما من العوامل المؤثرة في إدراكه للضغوط، وتطور الأعراض الناجمة عنها حيث تكون القابلية للتأثر السلبي بالضغوط ملموسة في مرحلة الطفولة، المراهقة، وسن الكهولة (أبو حطب، 2003: 48).

ب-الجنس: أوضحت بعض الدراسات وجود فروق بين الجنسين في استخدام استراتيجيات التعامل وأن الذكور يميلون إلى استخدام استراتيجيات التعامل التي تنصب على المهمة في مواجهة المواقف

الضاغطة في المقابل يميل الإناث إلى استخدام استراتيجيات التعامل التي تنصب على الانفعال (حسين & حسين، 2006 : 141-142).

4.6 المعتقدات الدينية : يرى "إليسون" (Ellison, 1991) أن الذين لديهم دافع ديني قوي يكونون أكثر رضا عن الحياة والسعادة وأقل رضا في النتائج السلبية لأحداث الحياة الضاغطة بالمقارنة مع غير المتدينين (النعامي، 2005 : 83).

5-6 المعتقدات الثقافية والبيئية: لكل مجتمع من المجتمعات ثقافته ومعتقداته الخاصة التي تؤثر على تشكيل استراتيجيات التعامل لدى أفرادها، وتعتبر المعتقدات الثقافية عن تفاعل الفرد مع البيئة الأسرية والاجتماعية كما تعبر عن تأثيره بالواقع الاجتماعي والسياسي بما يشملها من معايير، وعادات، وقيم اجتماعية وسياسية.

6-6 المستوى الاقتصادي والاجتماعي: يرى كل من "هولاهان وموس" (Holahan & Moos, 1987) أن الأفراد ذوي المكانة الاجتماعية والاقتصادية العليا أكثر استخداما لاستراتيجيات التعامل الإقدامية وأكثر ابتعادا عن استراتيجيات التعامل الإحجامية كما أشار كل من "بيلنجز وموس" (Billings & Moos, 1981) أن الأفراد من ذوي المكانة الاجتماعية الاقتصادية الدنيا أكثر استخداما لاستراتيجيات التعامل الإحجامية (في: أبو نجلية، 2009 : 96-101).

7-وظائف استراتيجيات التعامل:

كما تطرقنا سابقا بأن استراتيجيات التعامل تعبر عن مجموع التقنيات والأساليب التي يستخدمها الأفراد لمواجهة التحديات التي يتعرضون لها في حياتهم الشخصية والمهنية في هذا السياق نجد أن هناك تنوع وتعدد في وظائف استراتيجيات التعامل مع الضغوط انطلاقا من تصور الباحثين لمفهوم المواجهة بحد ذاته ويكن تناول هذه الوظائف على الشكل التالي:

7-1 حسب "ميكانيك" (Mechanic, 1974) : صاحب النظرة الاجتماعية والبيئية يشير بأن

للاستراتيجيات التعامل ثلاث وظائف أساسية تتمثل في ما يلي:

- التعامل مع المتطلبات الاجتماعية والبيئية.
- تشجيع الدافعية لمواجهة هذه المتطلبات.
- الاحتفاظ بحالة من التوازن النفسي بهدف توجيه الجهود والمهارات نحو المتطلبات الخارجية (رشدي، 2008 : 62).

7-2 حسب "لازاروس و فولكمان" (Lazarus&Folkman, 1984) : تتمثل وظائف

استراتيجيات التعامل حسبها في سلوك موجه لتحقيق وظيفتين هما:

- توجيه الموارد الفردية نحو حل المشكل المولد للضغط.
- تقليص التوتر الناتج عن التعهد وخفض الضيق والانفعال (في: آيت، 2006:84).

7-3 حسب "جيروزيليان & شفارشرذ" (Girozilliane&chafarcherd, 1989): يرى هذان

الباحثان أن أساليب التعامل المتمركزة حول المشكل وأساليب التعامل المتمركزة حول الانفعال عبارة عن ميول مواجهة خاصة بالموقف أو خبرات مواجهة خاصة بالموقف نفسه حيث تتأثر بدرجة ما بسمات الشخصية وظروف المحيط وتشمل المواجهة المركزة حول التقييم محاولات نحو فهم نمط الأهمية في موقف معين والتعرف عليه ومن تم فإن عملية التقييم وإعادة التقييم تمثل شكلا من المواجهة من ناحية كونها تسهم في تعديل أهمية الموقف وفهم التهديد المنطلق منه (رضوان، 2002 : 261) .

7-4 حسب "فلتشر & سولس" (Fletcher&suls, 1985) : في نظر هذا الباحث فإن الهدف من

المواجهة هو محاولة تقليص استجابة الضغط بالتأثير على الاستجابة الفيزيولوجية والانفعالية وكذا

على الاستجابات المعرفية كالتفكير في شيء آخر وضبط الوضعية الضاغطة من خلال وضع إجراء لحل المشكل مثل البحث عن المعلومات (في: مرشدي، 2008 : 62).

7-5 حسب "وايت" (white, 1974) : تحقق المواجهة ثلاث وظائف هامة :

- ضمان تأمين معلومات كافية وملائمة حول المحيط والبيئة.
- الحفاظ على استقلالية أو حرية الحركة وحرية التصرف في استعمال رصيد المعلومات بطريقة مرنة.
- الحفاظ على الشروط الأساسية لعمليتي الأداء وانتقاء المعلومات (رضوان، 2002 : 262).

من خلال هذا العرض لوظائف استراتيجيات التعامل حسب العديد من الباحثين نستخلص أن أغليبتهم يتفقون أنه لاستراتيجيات التعامل دور تكيفي وقائي إزاء الوضعية الضاغطة بمختلف مميزات.

8-أساليب التعامل مع الضغوط:

لقد صنف الباحثون أساليب التعامل مع الضغوط إلى أربعة أساليب مهمة تمثلت في: الأساليب الفيزيولوجية، السلوكية والمعرفية، الأساليب الوجدانية والروحية يمكننا التطرق لكل أسلوب بالتفصيل كما يلي:

8-1 الأساليب الفيزيولوجية : تتمثل هذه الأساليب فيما يلي:

أ. **التأمل:** يختار الفرد وضعا مريحا بحيث يغلق عينيه ويحاول أن يتخلص من الأفكار المتضاربة في ذهنه ثم يقوم باختيار كلمة يردها مرة بعد مرة وعلى الرغم من الجدل حول هذا الأسلوب إلا أن هناك الكثيرين بينوا أن هذا الأسلوب يؤثر في بعض وظائف الجسم التي تساهم في تحقيق الاسترخاء مثل عملية التنفس ودرجة النشاط في الموجات الدماغية (عسكر، 2005 : 97).

ب. ممارسة الرياضة: تشير الدراسات العلمية أن الاهتمام بالتمارين الرياضية الفردية والجماعية كالمشي والجري، السياحة، كرة القدم، وكرة اليد تزيد من حيوية الجسم وتحقق الاسترخاء الذي يساعد على الهدوء والنوم والوقاية من الأمراض النفسية والجسمية، هذا ما يساعد على التنظيم الفسيولوجي لأعضاء الجسم وتخفيف الضغوط النفسية (منصوري، 2010 : 140).

ت. النظام الغذائي الصحي: في ضوء الحقائق الطبية فإنه من الصعب أن يقلل الفرد من أهمية النظام الغذائي السليم للحفاظ على الصحة العقلية والجسمية للإنسان وبصورة عامة ينصح المختصون بتناول المجموعات الغذائية بشكل معتدل مع تقليل اللحوم والمواد الكربوهيدرونية، وينصح بالابتعاد عن المواد الغذائية الاصطناعية والتقليل من المنبهات والامتناع عن التدخين (عسكر، 2005: 99).

8-2 الأساليب المعرفية: وتتمثل في إعادة البرمجة الذهنية وتشير إلى المواقف الضاغطة من خلال خطوتين:

أ. التوقف والتركيز: ويعنى بها التركيز على الموقف الضاغط ذهنياً وإعادة التفكير في حل المشكلة بصورة عقلانية.

ب. تصور ذهني: يدخل ضمن إعادة البرمجة الذهنية ويساعد الفرد في توقع مصادر الضغوطات والخطوات اللازمة لمواجهتها (عسكر، 2005 : 99).

ث. التخيل أو التصور البصري: إن هذا الأسلوب يساعد الفرد في التعامل والتدريب على المواقف الضاغطة كأن يتخيل نفسه في موقف ضاغط كما لو كان يعايشه في نفس اللحظة، واقتراح كيفية التعامل مع هذا الموقف الضاغط بفعالية وإيجابية (حسين & حسن، 2006: 165 - 166).

8-3 الأساليب السلوكية

أ. التدريب على الاسترخاء: في هذه الحالة يتم التدريب بطريقة تدريجية تبدأ باسترخاء جميع

العضلات من أجل أن يصل الذهن إلى حالة من الهدوء والراحة من خلال نقص نشاط الجهاز العصبي الذاتي لأن الموقف والأحداث الاستفزازية تحدث توترا وشدا عضليا في معظم أجزاء الجسم، وتتم هذه الطريقة بقيام الفرد بعدة وضعيات لاسترخاء متعدد (عسكر، 2003 : 190).

ب. تعديل أسلوب الحياة: يعد هذا الأسلوب مفهوما دينامي يمكن تعديله وتطويره من خلال

الإقلاع عن العادات السيئة كالتدخين، وعدم الإكثار من شرب القهوة مما يشعر الفرد بالارتياح والانتشراح ويمده بالتعامل أحسن إزاء المواقف الضاغطة (حسين & حسين، 2006: 152)

ج. الدعابة والمرح: لقد أوضحت الدراسات أن الأفراد الذين لديهم مستويات عالية من الدعابة

والتفاؤل يساعدهم على تخفيف أثر التوتر والقلق وتجعل الفرد يشعر بالسعادة (حسين & حسين، 2006: 153-154).

8-14 الأساليب الوجدانية والروحية:

أ- البحث عن معنى وهدف في الحياة: وذلك عن طريق التخفيف من الشعور بالضغط لدى الفرد

لأنه كلما كان الهدف الأول والأسمى معنويا كلما كان ترتيب الأهداف المادية ثانويا (هيجان، 1998: 187).

9- طرق قياس استراتيجيات التعامل:

تتعدد طرق تقدير استراتيجيات التعامل بتعدد تصنيفاتها ومن ابرز المقاييس التي استخدمت في قياسها نذكر الأكثر شيوعا منها :

1.9 مقياس أحداث الحياة أو مقياس تقييم إعادة التوافق الاجتماعي: هذا المقياس يقيم بشكل عام العوامل المسببة للضغط بما في ذلك العوامل المتعلقة بالعمل (ميريل، 2008 : 235).

2.9 مقياس الأبعاد الوظيفية للمواجهة (Functional Dimensions Of Coping Scale (FDC): قام بإعداده "كوكس وفيرجسون (Coks&firguson,1997) يشير هذا المقياس إلى الاستجابات السلوكية والوظيفية التي يستخدمها الأفراد في مواجهة الضغوط، ويقيس هذا المقياس أربعة وظائف للمواجهة وهي:

أ. **الإقدام:** وتشير إلى السلوكيات التي يعتقد الشخص أنها تتيح له التعامل بشكل مباشر مع المشكلة.

ب. **الإحجام:** وتشير هذه الوظيفة إلى الاستجابات السلوكية التي يعتقد الشخص أنها تتيح له تجاهل وجود المشكلة.

ت. **التنظيم الانفعالي "Emotional Régulation":** وتشير إلى السلوكيات التي يعتقد الشخص أنها تتيح له التعامل مع النتائج والآثار الانفعالية الناتجة عن الأحداث والمواقف الضاغطة.

ث. **إعادة التقييم:** تعبر هذه الوظيفة إلى الاستجابات السلوكية التي يعتقد الفرد أنها تتيح له تفسير وإعطاء معنى ايجابي للحدث الضاغط (طه & سلامة، 2006: 117).

3.9 مقياس أسلوب التعامل : " Coping Style Scal "

صمم "نواك" (Nowaack,1989) أداة لقياس أساليب التعامل التي قد يلجأ إليها الفرد حين تعرضه للضغوط وتتضمن 20 فقرة موزعة على 04 استراتيجيات :

1. التفكير المتطفل الايجابي intrusive positive thoughts.

2. التفكير المتطفل السلبي instrusive négative thoughts

3. التجنب avoidance

4. التركيز على المشكلة problemfocused (ازيدي، 2007: 74).

4.9 مقياس التعامل " inventory Cope "

أعد المقياس " كارفر & زملائه" (Carver&all,1989) حيث يتكون من (52) عبارة موزعة على (13) مقياسا فرعيا تتمثل في ما يلي:

1. التعامل النشط Active Coping.

2. التخطيط Planning.

3. استبعاد - قمع الأنشطة المنافسة Suppression of Competing Activities

4. السعي إلى الدعم الاجتماعي Seeking Social Support.

5. التمهّل Restraint.

6. السعي إلى الدعم الاجتماعي لأغراض عاطفية Seeking Social Support for

.Emotionnel Reasons

7. التركيز على العواطف و إظهارها Focusing and Venting of Emotion.

8. الميل إلى التحرر السلوكي Behavioral disengagement.

9. الميل إلى التحرر الذهني Mental disengagement.

10. إعادة التفسير الايجابي Positive réinterprétation.

11. الإنكار Denial.

12. التقبل Acceptance.

13. الرجوع إلى الدين Returning to Religion.

بعد ذلك قام "مصطفى خليل الشرقاوي" بتعديل مقياس التعامل وإعادة تقنينه للاستخدام العربي (1993) واختصره اعتمادا على التحليل التعاملي، حيث انتقى أكثر العبارات تشبعا على كل عامل ويتكون في صورته النهائية من (12) أسلوبا صنفها في ثلاثة (3) استراتيجيات:

1. إستراتيجية التعامل.

2. إستراتيجية التماس العون.

3. إستراتيجية السلبية.

وقد أطلق عليها إستراتيجية التعامل مع المواقف الضاغطة، وفي مراجعة أخيرة للمؤلف "كارفر" (Carver,1997) قام باختصاره من (52) إلى (21) عبارة موزعة على (14) أسلوبا بزيادة أسلوب لوم الذات (في: نشوة، 2007 : 34).

5.9 مقياس التعامل مع المواقف الضاغطة (Coping Inventory for Stressful

Situations, CISS 1990)

يعتبر اختبار استراتيجيات التعامل مع المواقف الضاغطة (CISS) جزء من اختبارات الشخصية التي تلعب دورا أساسيا في توازننا الجسمي والنفسي والانفعالي عند مواجهة أحداث أو مواقف محبطة.

سلم (CISS) يسير بطريقة ذاتية ويعتمد في تطبيقه على الورقة وقلم الرصاص ويتكون من (48) فقرة تتوزع على الشكل التالي :

- (16) عبارة لقياس بعد المشكل Tache

- (16) عبارة لقياس بعد الانفعال Emotion

- (16) عبارة لقياس بعد التجنب Evitement

تتوزع الوحدات الخاصة بقياس بعد التجنب إلى سلميّن فرعيين .

- الترفيه Distraction يشمل (8) فقرات.

- الدعم الاجتماعي Diversion Social يشمل (5) فقرات (كبداني، 2007 : 115).

هذا المقياس سوف تعتمد عليه الباحثة في هذه الدراسة لقياس استراتيجيات التعامل مع الضغوط

المهنية عند موظفي جامعة وهران 2 " محمد بن أحمد"

خلاصة الفصل:

يعد الاختيار الأمثل لإستراتيجيات التعامل مع الضغوط ضرورة حتمية خاصة في حياتنا المهنية نظرا لتزايد المواقف الضاغطة في بيئة العمل، والفرد بطبيعته يسعى دائما لتجاوز مختلف الأحداث الضاغطة التي يتعرض لها في حياته سواء الشخصية أو المهنية نظرا لما تسببه من آثار سلبية على الصحة النفسية، والعقلية وحتى الجسمية لذا نجد أن هناك اختلاف وتتنوع في استخدام استراتيجيات التعامل مع الضغوط بين الأفراد نظرا لاختلافهم في عدة عوامل سواء كانت عمرية، أو في نمط الشخصية وغيرها من العوامل الأخرى التي تهدف إلى خفض التوتر والانفعال وإيجاد الحلول وخلق حالة من التوازن والاستقرار النفسي.

وانطلاقا مما تم عرضه نحاول في هذه الدراسة التعرف على أهم الأساليب التي يلجأ إليها موظفي

جامعة وهران 2 "محمد بن أحمد" في مواجهة الضغوط المهنية.

الفصل الخامس: الإجراءات المنهجية للدراسة الميدانية.

تمهيد:

أولا الدراسة الاستطلاعية.

- 1- أهمية الدراسة الاستطلاعية.
- 2- النموذج الإفتراضي العام للدراسة.
- 3- منهج المتبع في الدراسة.
- 4- مكان وزمان إجراء الدراسة الاستطلاعية.
- 5- مجتمع الدراسة الاستطلاعية.
- 6- مواصفات عينة الدراسة الاستطلاعية.
- 7- الخصائص السيكومترية لأدوات القياس.

ثانيا: الدراسة الأساسية.

- 1- أهداف الدراسة الأساسية.
- 2- منهج الدراسة الأساسية
- 3- المجال الجغرافي للدراسة الأساسية.
- 4- مجتمع وعينة الدراسة الأساسية.
- 5- خصائص عينة الدراسة الأساسية.
- 6- أدوات الدراسة الأساسية.
- 7- الصدق والثبات.
- 8- أساليب المعالجة الإحصائية.

خلاصة الفصل

تمهيد :

بعدما أنجزنا الجانب النظري لأدبيات البحث وأهم ما يتعلق بمتغيرات الدراسة الحالية والتي اشتملت على التمكين النفسي، تقدير الذات المهني واستراتيجيات التعامل، سنتطرق في هذا الفصل إلى عرض خطوات الدراسة الاستطلاعية في الجزء الأول ثم ننتقل إلى الدراسة الأساسية في الجزء الثاني.

أولاً: الدراسة الاستطلاعية:

تناولنا فيما يلي أهمية الدراسة الاستطلاعية، المنهج المتبع في الدراسة الاستطلاعية ومكان وزمان إجرائها ومجتمع الدراسة، ومواصفات عينة الدراسة، وأدوات الدراسة والإجراءات المستخدمة للتأكد من الخصائص السيكومترية (الصدق والثبات) لأدوات القياس.

1-أهمية الدراسة الاستطلاعية:

تهدف الدراسة الاستطلاعية إلى تقريب الباحث من ميدان بحثه وتزوده بمعلومات أولية حول الظاهرة محل الدراسة ويمكن تلخيص أهم أهداف الدراسة الاستطلاعية فيما يلي:

- 1- التعرف على عينة الدراسة وكيفية انتقاءها على ضوء ملائمة موضوع الدراسة.
- 2- التأكد من فهم واستيعاب أفراد العينة لفقرات المقاييس المستخدمة في الدراسة الاستطلاعية.
- 3- التأكد من الخصائص السيكومترية لأدوات القياس.
- 4- الكشف عن الصعوبات التي يمكن أن تصادف الدراسة الاستطلاعية وبالتالي محاولة ضبطها وتجاوزها أثناء تطبيق الدراسة الأساسية.

2- النموذج الافتراضي العام للدراسة:

اعتمادا على الدراسات السابقة والإطار النظري من الدراسة، تمكنا من تحديد المتغيرات وأبعادها لكي يتسنى لنا معرفة دور كل من التمكين النفسي وتقدير الذات المهني في التعامل مع المواقف الضاغطة في العمل وكانت كالاتي:

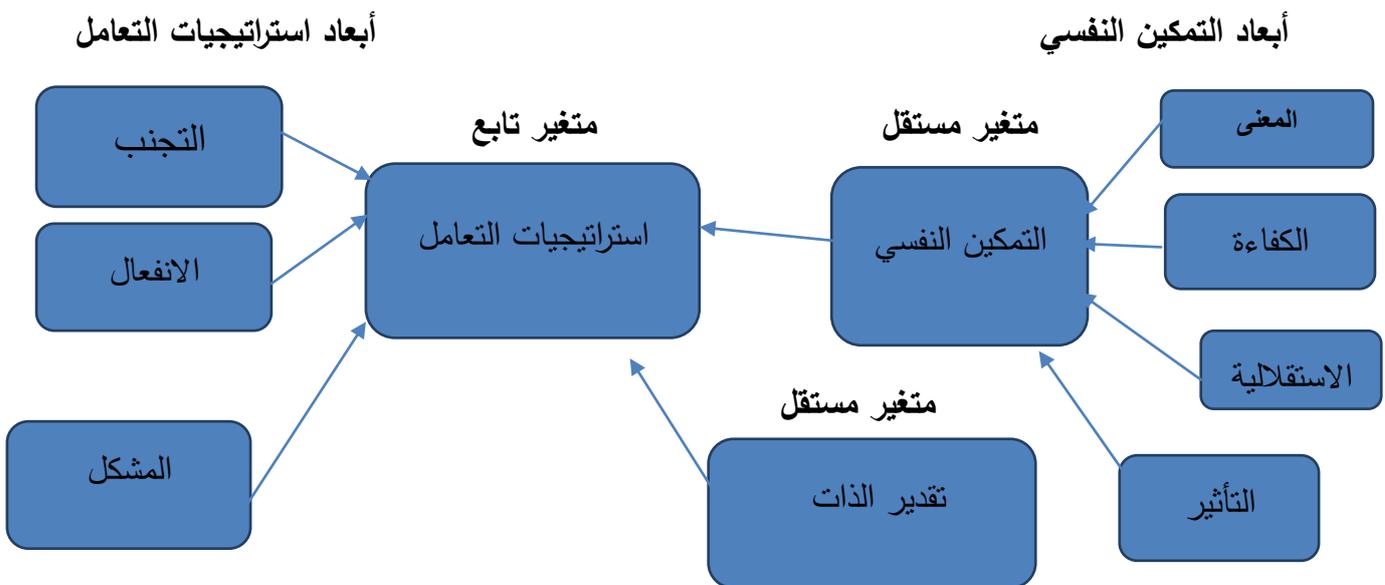
أولاً: استجابات أفراد العينة على مقياس التمكين النفسي "سبرايتزر" (Spreitzer,1995) وعدد أبعاده أربعة المتمثلة في (المعنى، الكفاءة، الاستقلالية، التأثير).

ثانياً: استجابات أفراد العينة على مقياس تقدير الذات "لكوبر سميث" (cooper smith,1967).

ثالثاً: استجابات أفراد العينة على مقياس استراتيجيات التعامل مع المواقف الضاغطة "لأندler وباركر" (Andler&Parker,1990) وعدد أبعاده ثلاثة المتمثلة في (المشكل، الانفعال، التجنب).

وللمزيد من التوضيح قمنا برسم نموذج تخطيطي في الشكل أدناه:

الشكل رقم (06) يمثل النموذج الافتراضي العام للدراسة الحالية



المصدر: معد من طرف الباحثة بناء على المتغيرات المتاحة في المرجعيات النظرية

من خلال الشكل رقم (6) الذي يمثل نموذج الدراسة أعلاه، قمنا باختيار نموذج علمي تبنى عليه الدراسة الحالية لتوضيح دور التمكين النفسي وتقدير الذات في التنبؤ باستراتيجيات التعامل المستخدمة من طرف موظفي جامعة وهران 2 محمد بن أحمد، حيث أن كل من التمكين النفسي بأبعاده الأربعة (المعنى، الكفاءة، الاستقلالية، التأثير) هي متغيرات مستقلة، وتقدير الذات كذلك متغير مستقل في حين أن متغير استراتيجيات التعامل وأبعاده الثلاث (المشكل، الانفعال، التجنب) تعتبر متغيرات تابعة.

3- المنهج المتبع في الدراسة :

إن اختيار نوع المنهج في أي بحث علمي مرتبط بطبيعة المشكلة محل الدراسة فهي تفرض على الباحث نوع المنهج، ومن المعلوم أن لكل دراسة علمية حادة منهج محدد، والمنهج هو الطرق والأساليب والعمليات العقلية والخطوات العلمية التي تقوم بها من بداية البحث في موضوع معين حتى تنتهي منه مستهدفين بذلك اكتشاف الحقيقة والبرهنة عليها (فرج عبد القادر وآخرون، دس: 234).

وبما أن الدراسة الحالية تهدف للكشف عن دور التمكين النفسي وتقدير الذات في التعامل مع المواقف الضاغطة في العمل فإننا اتبعنا المنهج الوصفي بناء على طبيعة الدراسة والأهداف التي تسعى إلى تحقيقها وهو ذلك المنهج الذي يعتمد على دراسة الظاهرة كما توجد في الواقع.

وقد اعتمدت الدراسة على مصدرين لجمع المعلومات وهما:

3-1 المصادر الأولية: وذلك من خلال الجانب الميداني بتوزيع استبيانات الدراسة وتجميع المعلومات

اللازمة ومن تم تفرغها وتحليلها باستخدام برنامج (SPSS) الإصدار (26) واستخدام الأساليب الإحصائية المناسبة بهدف الوصول إلى نتائج الدراسة.

3-2 المصادر الثانوية: بعد أن اتضحت معالم الدراسة من حيث تحديد كل من مشكلة الدراسة وتساؤلات الدراسة وأهدافها وفروضها ومن أجل الحصول على البيانات الثانوية الضرورية لتحقيق أهداف هذه الدراسة قامت الباحثة بدراسة مكتبية أكثر عمقا استهدفت جمع المزيد من البيانات المتعلقة بموضوع الدراسة وللحصول على هذه البيانات اعتمدت الباحثة على عدة مصادر منها: الكتب، المنشورات، المقالات والتقارير التي تناولت موضوع الدراسة بهدف إثرائها بشكل علمي.

4 - حدود الدراسة الاستطلاعية :

4-1 الحدود المكانية: أجريت الدراسة الحالية عبر كافة مصالحي جامعة وهران 2 "محمد بن أحمد".

4-2 الحدود الزمانية: طبقت هذه الدراسة في الفترة الممتدة من 2024/05/22 إلى 2024/06/09.

في خلال فترة الدراسة الاستطلاعية كان هدف الباحثة من خلال هذه الزيارة التعرف على الجامعة، المصالح الموجودة فيها وأفراد العينة.

4-3 الحدود البشرية: تمثلت الحدود البشرية في موظفي جامعة وهران 2 "محمد بن أحمد" من الفئات المهنية (إطارات، متحكمين، منفيين) وقد بلغ عددهم (100) موظف.

4-4 تعريف جامعة وهران 2:

4-4-1 تعريف الجامعة: يعود مصطلح الجامعة (Université) إلى اللغة اللاتينية وهو مشتق من كلمة (Universitas) ويقصد به الاتحاد والتجمع وتم استخدامه بداية من القرن (14م) (سعيد وآخرون، 1997: 40).

4-4-2 نبذة تاريخية عن جامعة وهران 2:

تأسست جامعة وهران 2 "محمد بن أحمد" في سبتمبر 2014 بموجب المرسوم التنفيذي رقم 14-261 المؤرخ في 22 سبتمبر 2014 المتضمن انشاء جامعة وهران 2 محمد بن أحمد وقد انبثقت عن تقسيم جامعة وهران التي نشأت سنة (1967). وسميت على اسم المجاهد محمد بن أحمد المدعو الرائد "سي موسى" وهو عضو قيادة الولاية الخامسة التاريخية بوهران وقد شارك في عدة أحزاب كالاتحاد الديمقراطي لأحباب البيان وحركة انتصار الحريات الديمقراطية وتوفي سنة (2004).

وتترأس جامعة وهران 2 محمد بن أحمد الندوة الجهوية لجامعات الغرب "CRUO" منذ (2020) ويتترأس مديرها الندوة، وتتصدر المؤسسات الوطنية في عدد المجالات المفهومة المصنفة "B" بأربع مجالات هذا بالإضافة إلى (4) أخرى صنف "C".

4-4-3 التنظيم الهيكلي للجامعة: يمكن تصنيف هياكل تسيير الجامعة إلى ثلاث مصالح:

- مصالح رئاسة الجامعة.
 - المصالح العامة.
 - الكليات.
- و تضم خمس كليات ومعهد:
- كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير.
 - كلية اللغات الأجنبية.
 - كلية علوم الأرض والكون.
 - كلية العلوم الاجتماعية.
 - كلية الحقوق والعلوم السياسية.
 - معهد الصيانة والأمن.

4-5 مصالحي رئاسة الجامعة: تتمثل في مدير الجامعة ونوابه.

4-5-1 مدير الجامعة: يعين بمقتضى مرسوم وزارى يسير الجامعة ويطلق عليه في النصوص القانونية

"رئيس الجامعة" يساعده نواب وعمداء الكليات وهو المسؤول الإدارى الأول وهو الأمر بالصرف.

4-5-2 نائب المدير المكلف بالتكوين العالى في الطورين الأول والثانى والشهادات وكذا التكوين

العالى في التدرج: يعين بقرار تعيين ومن مهامه:

- متابعة القضايا المتعلقة بتسيير التدريس في الطور الأول (ليسانس، ماستر).

- الحرص على حسن التنظيم وتطوير طرق البيداغوجية.

4-5-3 نائب المدير المكلف بالتكوين العالى في الطور الثالث والتأهيل الجامعي والبحث العلمي وكذا

التكوين العالى فيما بعد التدرج:

✓ متابعة القضايا المتعلقة بالطور الثانى (ماجستير، دكتوراه).

✓ متابعة نشاطات البحث العلمي كالمخابر.

4-5-4 نائب المدير المكلف بالعلاقات الخارجية والتعاون والتنشيط والاتصال والتظاهرات العلمية:

- ترقية تنظيم ومتابعة العلاقات الداخلية والخارجية للجامعة مع مؤسسات التعليم العالى والجامعات.

- تنظيم اللقاءات والملتقيات العلمية الوطنية والدولية.

4-5-5 نائب المدير المكلف بالتنمية والاستشراف والتوجيه:

- وضع برامج للتجهيزات والبناءات الجامعية.

- الحفاظ على جرد إحصائى وتحديثه.

- المساهمة في بلورة مشاريع أولية لخطط التطوير البيداغوجي والعلمي والثقافي للجامعة.

4-5- 6 الأمين العام:

- تحضير وتوجيه ومتابعة مهام تسيير المستخدمين في الجامعة.
- السهر على سير المصالح العامة للجامعة.
- تنسيق ومتابعة نشاطات المصالح الإدارية.
- الحفاظ على وثائق وأرشيف الجامعة. والمصالح التابعة له هي:
- نيابة مديرية المالية والمحاسبة:
- نيابة مديرية المستخدمين والتكوين.
- نيابة مديرية الوسائل العامة.
- نيابة مديرية النشاطات الثقافية والرياضية.
- مكتب البريد.
- الوحدة الصحية والوقاية.

المصالح العامة للجامعة:

- المكتبة الجامعية.
 - مركز التعليم المكثف للغات.
 - مركز الطبع والوسائل السمعية البصرية.
 - مركز حساب الجامعة.
- الهيكل التنظيمي لجامعة وهران 2: (انظر الملحق رقم 1).

5- مجتمع الدراسة الاستطلاعية:

تكون مجتمع الدراسة الاستطلاعية من جميع الفئات المهنية (إطارات، متحكمين، منفذين) من جامعة وهران 2 "محمد بن أحمد" من أصل (605) عاملا من المجتمع الأصلي ولغرض هذه الدراسة تم إختيار (100) موظف منهم (41) إطار و (16) متحكمين و (43) منفذين وتم إختيارهم بطريقة العينة العشوائية المنتظمة.

5-1 عينة الدراسة الاستطلاعية ومواصفاتها:

تعرف العينة على أنها "مجموعة جزئية من مجتمع البحث وممثلة لعناصر المجتمع أفضل تمثيل بحيث يمكن تعميم نتائج تلك العينة على المجتمع بأكمله، وعمل استدلالات حول معالم المجتمع" (عباس، 2007، ص 218).

وتمثلت عينة الدراسة الاستطلاعية في (120) موظف بجامعة وهران 2 "محمد بن أحمد" من (إطارات ، متحكمين ومنفذين) وقد تم إختيارهم بطريقة العينة العشوائية المنتظمة من كافة المصالح حيث تم توزيع الاستبيانات على (120) فرد وتم استرجاعها من (110) فردا وبعد التفريغ تم استبعاد (10) استبيانات نظرا لعدم استكمال البيانات وبذلك أصبح عدد أفراد العينة النهائية للدراسة الاستطلاعية (100) فرد، وقد تم إدراج مميزات العينة حسب المتغيرات الفردية المستهدفة : الجنس ، السن ، الفئات المهنية، المؤهل العلمي، الأقدمية.

5-1-2 تحديد مواصفات عينة الدراسة الاستطلاعية: الجداول التالية تبين خصائص وسمات عينة

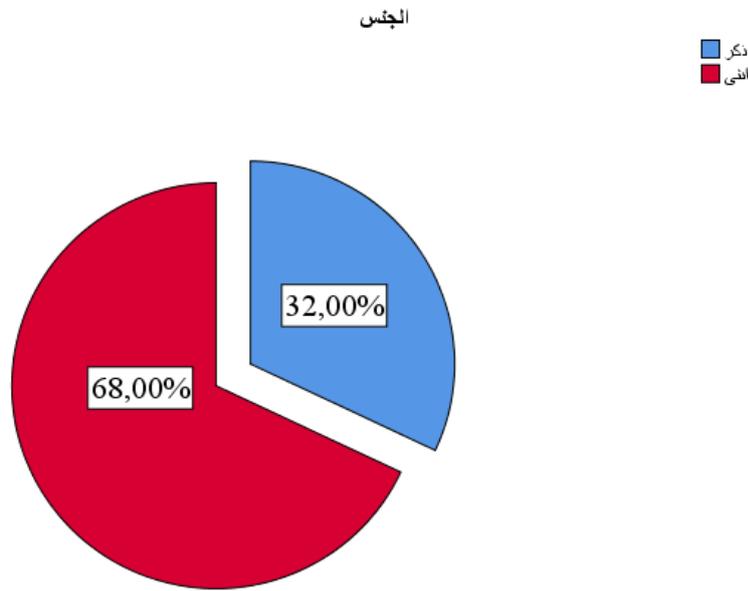
الدراسة الاستطلاعية:

الجدول رقم (04) يبين توزيع عينة الدراسة الاستطلاعية حسب متغير الجنس:

النسب المئوية	التكرارات	الجنس
32%	32	الذكور
68%	68	الإناث
100%	100	المجموع

يبين الجدول رقم (04) توزيع أفراد عينة الدراسة الاستطلاعية حسب متغير الجنس حيث تمثل نسبة الإناث (68%) أكبر نسبة بينما تمثل نسبة الذكور (32%) أي أن الإناث أكثر تمثيلاً في العينة من الذكور.

شكل رقم (07) يوضح توزيع أفراد عينة الدراسة الاستطلاعية حسب متغير الجنس



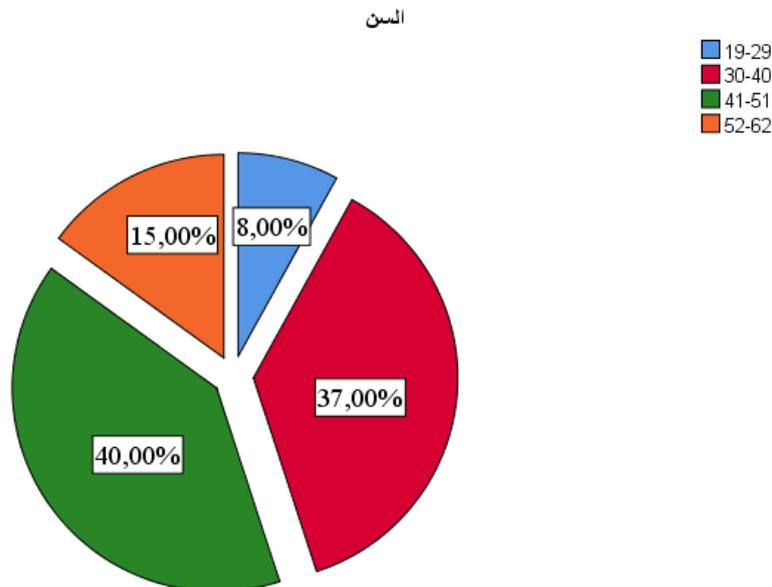
المصدر من إعداد الباحثة بالاعتماد على برنامج SPSS(v26)

الجدول رقم (05) يبين توزيع عينة الدراسة الاستطلاعية حسب متغير السن

النسب المئوية	التكرارات	السن
08%	08	19- 29 سنة
37%	37	30 - 40 سنة
40%	40	41-51 سنة
15%	15	52- 62 سنة
100%	100	المجموع

من خلال الجدول رقم(05) يتضح لنا خصائص عينة الدراسة الاستطلاعية حسب السن نلاحظ اكبر نسبة تقدر ب (40%) لفئة العمال الذين تتراوح أعمارهم ما بين (41-51 سنة) ثم تأتي الفئة التي تتراوح ما بين (30-40 سنة) بنسبة (37%) أما الفئة التي تتراوح أعمارهم ما بين (52-62 سنة) فبنسبة (15%) وتعتبر الفئة التي تتراوح ما بين(19-29 سنة) أصغر نسبة (08%).

شكل رقم (08) يوضح توزيع أفراد عينة الدراسة الاستطلاعية حسب متغير السن



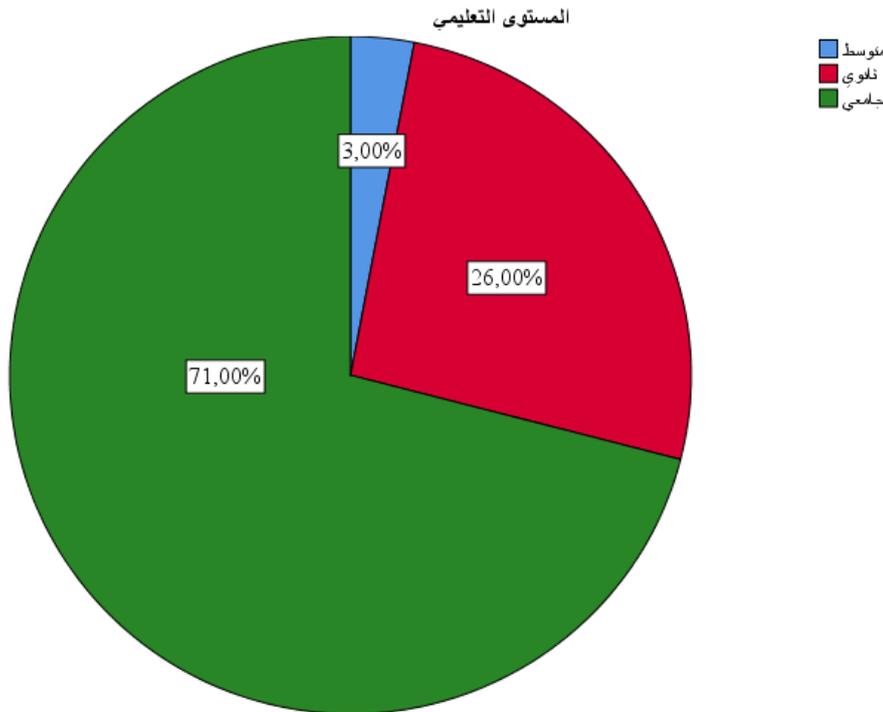
المصدر من إعداد الباحثة بالاعتماد على برنامج SPSS (v26)

جدول رقم (06) توزيع العينة الاستطلاعية حسب متغير المستوى التعليمي:

النسب المئوية	التكرارات	المستوى التعليمي
3%	03	متوسط
26%	26	ثانوي
71%	71	جامعي
100%	100	المجموع

يوضح الجدول رقم (06) توزيع أفراد العينة حسب المستوى التعليمي حيث بلغت نسبة المستوى التعليمي الجامعي (71%) وتمثل أكبر نسبة أما المستوى التعليمي الثانوي بنسبة (26%) وتليها نسبة (3%) للمتوسط.

شكل رقم (09) يوضح توزيع أفراد عينة الدراسة الاستطلاعية حسب متغير المستوى التعليمي



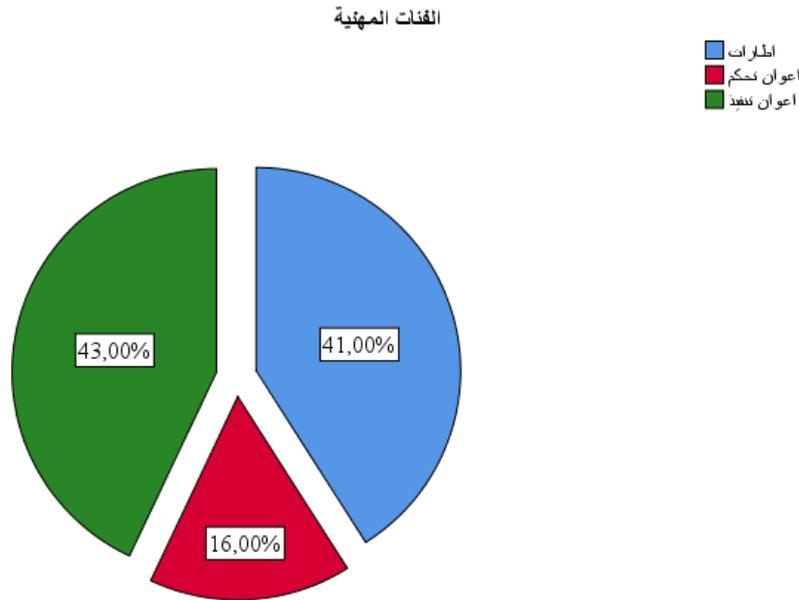
المصدر من إعداد الباحثة بالاعتماد على برنامج SPSS (v26)

الجدول رقم(07) يبين توزيع عينة الدراسة الاستطلاعية حسب متغير الفئات المهنية:

النسب المئوية	التكرارات	الفئات المهنية
%41	41	إطارات
%16	16	متحكمين
%43	43	منفذين
%100	100	المجموع

من خلال الجدول رقم(07) نلاحظ أن فئة المنفذين هي أكبر نسبة وتقدر ب (43%) وفئة الإطارات تأتي في المرتبة الموالية بنسبة (41%) وأخيرا فئة المتحكمين بنسبة (16%).

شكل رقم(10) يوضح توزيع أفراد عينة الدراسة الاستطلاعية حسب متغير الفئات المهنية



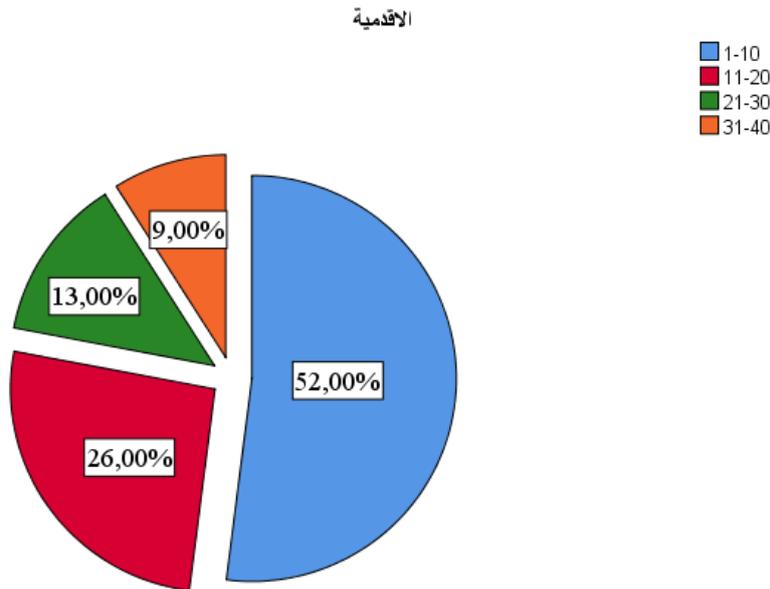
المصدر من إعداد الباحثة بالاعتماد على برنامج SPSS (v26)

الجدول رقم(08) يبين توزيع عينة الدراسة الاستطلاعية حسب متغير الأقدمية

الأقدمية	التكرارات	النسب المئوية
1-10 سنة	52	52%
11-20 سنة	26	26%
21-30 سنة	13	13%
31-40 سنة	09	09%
المجموع	100	100%

نلاحظ من خلال الجدول رقم(08) أن عدد الأفراد الذين خبرتهم المهنية بين (1 و10 سنة) يمثلون النسبة الأعلى بنسبة (52%) ثم تليها نسبة (26%) للأفراد الذين خبرتهم المهنية بين (11 و20 سنة)، في حين نجد الخبرة المهنية بين (21 و30 سنة) بلغت نسبتها (13%) وفي الأخير (09%) للأفراد الذين خبرتهم بين (31 و40 سنة) وهي أقل نسبة.

شكل رقم(11) يوضح توزيع أفراد عينة الدراسة الاستطلاعية حسب متغير الأقدمية



المصدر من إعداد الباحثة بالاعتماد على برنامج (SPSS v26)

6- أدوات الدراسة الاستطلاعية : اعتمادنا على أدوات لجمع البيانات التي تتوافق مع المنهج المتبع

وهي كالآتي:

أ-الملاحظة: تعد الملاحظة من بين التقنيات المستعملة في الدراسات الميدانية لأنها تجعل الباحث أكثر اتصالاً بالمبحوث وهي تمثل طريقة منهجية التي تمكن الباحث من الإجابة على أسئلة البحث واختبار الفرضيات.

ب-الاستبيان: يعتبر الاستبيان طريقة من طرق جمع البيانات ويعرف أنه "نوع من المقارنة التي تعرض في شكل رقمي وتبدأ بالنواحي الكيفية وتنتهي بالنواحي الكمية ويتضمن مجموعة من الأسئلة المرتبة ترتيباً منطقياً (عبد الله، 2007: 36).

ولإنجاز هذه الدراسة وتحقيق أهدافها اعتمادنا على ثلاثة مقاييس وهي:

أ- المقياس الأول: يقيس التمكين النفسي النسخة الإنجليزية الأصلية "سبريتزر" (Spreitzer, 1995).

ب-المقياس الثاني: يقيس تقدير الذات المهني "كوبر سميث" (cooper smith, 1967).

ج-المقياس الثالث: يقيس استراتيجيات التعامل coping "لأندler وباركر" (Andler & Parker 1990).

وكل هذه المقاييس تحتوي على المعلومات الشخصية المتكونة من الجنس، السن، الفئات المهنية، المستوى التعليمي، الأقدمية. وفيما يلي تفصيل لذلك:

6-1- مقياس التمكين النفسي: الذي أعدته "سبريتزر" (Spreitzer, 1995) ويتألف في صورته الأصلية

من (16) فقرة تتوزع على أربعة أبعاد هي: المعنى، الكفاءة، الاستقلالية، التأثير. يتكون كل بعد على

(4) فقرات وجميع الفقرات ذات اتجاه إيجابي ويجب عنها باختيار من (5) بدائل هي: غير موافق على

الإطلاق، غير موافق، محايد، موافق، موافق بشدة. وللمقياس درجة كلية واحدة ودرجات فرعية لكل محور

وكما ارتفعت الدرجة على المقياس أشار ذلك إلى ارتفاع مستوى التمكين النفسي لدى المستجيب. (أنظر الملحق رقم 02) والجدول التالي يبين الأبعاد الأربعة والفقرات الخاصة بها كما هي موضحة:

جدول رقم (09) يبين توزيع فقرات الاستبيان على أبعاد متغير التمكين النفسي.

المجموع	الفقرات	الأبعاد
04	ف1-ف2-ف3-ف4	المعنى
04	ف9-ف10-ف11-ف12	الاستقلالية
04	ف5-ف6-ف7-ف8	الكفاءة
04	ف13-ف14-ف15-ف16	التأثير
16	المجموع	

6-1-1 ترجمة مقياس التمكين النفسي: قمنا بترجمة المقياس الأصلي من اللغة الإنجليزية إلى اللغة

العربية بالاستعانة ببعض الدراسات العربية كدراسة (أبا زيد، 2010)، (العتيبي، 2018)، دراسة (جردات وآخرين، 2013) وعرض فقراته على مجموعة من الأساتذة ذوي الاختصاص في علم النفس والأرطوفونيا وذلك لإبداء آرائهم في مراجعة تصحيح ترجمة المقياس.

ويكون تقييم كل عبارة في سلم ليكارت خماسي الدرجات تتراوح ما بين الدرجة (01) المعبرة عن غير موافق بشدة والدرجة (05) المعبرة عن موافق بشدة وتتخللها الدرجات التالية (02، 03، 04). وبالتالي تكون الدرجة الكلية للمقياس تساوي مجموع درجات الفرد على الأبعاد الخمسة للمقياس وعلى المفحوص أن يحدد مدى تطابق العبارة عليه وذلك بوضع علامة X أمام الفقرة التي تتفق مع رأيه.

والجدول الموالي يبين ذلك:

جدول (10) يبين ترجمة فقرات مقياس سبيرتزر من اللغة الأصلية الإنجليزية إلى اللغة العربية

الترجمة العربية	اللغة الأصلية الإنجليزية
أنا واثق من قدرتي على أداء عملي	1-I am confident about my ability to do my job
العمل الذي أقوم به مهم بالنسبة لي.	2-The work that I do is important to me
لدي استقلالية كبيرة في تحديد كيفية أداء عملي	3-I have significant autonomy in determining how I do my job
إن تأثيري على ما يحدث في الإدارة التي أعمل بها كبير	4-My impact on what happens in my department is large
تعتبر مهام وظيفتي ذات معنى بالنسبة لي شخصياً	5-My job activities are personally meaningful to me
لدي قدرة كبيرة من التحكم فيما يحدث في الإدارة التي أعمل بها	6-I have a great deal of control over what happens in my department
أستطيع أن أقرر بمفردي كيفية تنفيذ عملي الخاص	7-I can decide on my own how to go about doing my own work
أهتم حقاً بما أقوم به في عملي	8-I really care about what I do on my job
عملي يندرج تماماً ضمن إمكانياتي ومهاراتي.	9-My job is well within the scope of my abilities
لدي مساحة كبيرة من الحرية في كيفية أداء عملي.	10-I have considerable opportunity for freedom in how I do my job
أتقن المهارات اللازمة للعمل الذي أقوم به.	11-I have mastered the skills necessary for my job
رأيي مهم في اتخاذ القرارات المتعلقة بالإدارة التي أعمل بها.	12-My opinion counts in departmental decision making
العمل الذي أقوم به له معنى بالنسبة لي.	13-The work I do is meaningful to me
لدي تأثير كبير على ما يحدث داخل إدارتي التي أعمل فيها.	14-I have significant influence over what happens in my department
أنا واثق من قدراتي الشخصية في أداء أنشطة عملي	15-I am self assured about my capabilities to perform my work activities
لدي إمكانية استخدام المبادرة الشخصية في أداء عملي.	16-I have a chance to use personal initiative

	in carrying out my work
--	-------------------------

المصدر : معد من طرف الباحثة بالاستناد على مقياس سبرايتزر

(spreitzer,1995)

وقد تم استخدام سلم ليكرت المتدرج ذي النقاط الخمس لقياس فقرات الاستبيان كما هو موضح في الجدول

التالي:

جدول رقم(11) يمثل طريقة ترميز الأوزان لبنود مقياس التمكين النفسي

التصنيف	غير موافق على الإطلاق	غير موافق	محايد	موافق	موافق بشدة
الترميز	1	2	3	4	5

6-2-مقياس تقدير الذات : تستمد فقرات اختبار تقدير الذات "لكوبر سميث" جذورها من اختبار "روجر

ودايموند"(Roger&Daymond,1954) وبعد تنظيم وإلغاء الفقرات المبهمة والمنكررة، تم الاحتفاظ

ب(50) فقرة تقيس أربعة ميادين: الاجتماعي، الأسري، المدرسي والشخصي.

أخذ الاختبار شكلين: شكل مدرسي خاص بالمتدرسين في مختلف المستويات وشكل مهني خاص

بالأفراد الذين يشتغلون، ويصف الاختبار مشاعر وآراء وردود الفعل الفردية من خلال إجابة الفرد على

الفقرات بوضع إشارة على ينطبق أو لا ينطبق.

يضم شكلا الاختبار (المدرسي والمهني) نفس الأبعاد عدى بعد تقدير الذات المدرسي الذي يصبح تقدير

الذات المهني في الشكل المهني لاختبار تقدير الذات وتتمثل هذه الأبعاد في: تقدير الذات العام، تقدير

الذات الاجتماعي، تقدير الذات الأسري، تقدير الذات المدرسي، المهني وبعد الكذب (فراحي، 2013: 279) (أنظر الملحق رقم 03).

6-2-1 ترجمة الاختبار: تم ترجمة اختبار تقدير الذات لكوبر سميث في مرحلتين: في المرحلة الأولى تم ترجمة فقرات الاختبار من اللغة الفرنسية إلى اللغة العربية.

أما المرحلة الثانية فتمت الترجمة العكسية لفقرات من اللغة العربية إلى اللغة الفرنسية من طرف باحث آخر لم يشترك في الترجمة الأولى تم الاحتفاظ بنفس ترتيب فقرات الاختبار كما النسخة الفرنسية علما أنه اشترك في ترجمة فقرات اختبار كوبر سميث لتقدير الذات مجموعة البحث CMEP تحت إشراف د. شريف حلومة (فراحي، 2013: 280).

6-2-2 تطبيق وتصحيح الاختبار: يتم تطبيق النسخة المدرسية لاختبار كوبر سميث على الأفراد الذين يشغلون مناصب عمل. أما تصحيح الاختبار فيعتمد على إعطاء درجة واحدة لكل إشارة لتحصل على (5) مجاميع خاصة بالبعد العام والبعد الاجتماعي والبعد الأسري والبعد المهني المدرسي وبعد الكذب ويتم الحصول على الدرجة الكلية للاختبار بجمع مجموع الأبعاد عدى بعد الكذب وتكون الدرجة القصوى في البعد العام 26 في حين تكون الأبعاد الثلاثة الأخرى (08) وبالتالي تمثل الدرجة (50) الدرجة القصوى للاختبار الأصلي. (فراحي، 2009، ص96).

جدول رقم (12) يوضح توزيع فقرات اختبار تقدير الذات على الأبعاد الأربعة إضافة إلى 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-

57-56-55-51	
52-49-40-28-14-21-8-5	تقدير الذات الاجتماعي
44-29-22-20-16-11-9-6	تقدير الذات الأسري
51-46-42-37-33-23-17-2	تقدير الذات المهني
58-53-50-45-41-36-31-26	الكذب

وقد استخدمنا بعد من أبعاد تقدير الذات لكوبر سميث وهو تقدير الذات المهني المتكون من (08) فقرات

المنقسمة إلى (3) فقرات موجبة و (5) فقرات سالبة والجدول التالي يوضح ذلك:

جدول رقم (13) يوضح الفقرات الموجبة والسالبة لمقياس تقدير الذات المهني

عدد الفقرات	الفقرات السالبة	الفقرات الموجبة	المقياس
08	8-7-3-2-1	6-5-4	تقدير الذات المهني

3-2-6 طريقة ترميز الأوزان لفقرات مقياس تقدير الذات المهني:

تكون الإجابة على فقرات المقياس ينطبق ، لا ينطبق وبما أن بعض هذه الفقرات ذات اتجاه موجب وأخرى

ذات اتجاه سالب فقد جاءت بدائل الإجابات كالتالي: الفقرات الموجبة خصت لها الأوزان التالية

ينطبق (0)، لا ينطبق (1)، أما الفقرات السالبة تعكس الأوزان ينطبق (1)، لا ينطبق (0) كما هو مبين في

الجدول التالي:

جدول رقم(14) يبين ترميز الأوزان لبنود مقياس تقدير الذات المهني

لا ينطبق	ينطبق	البند نوع الفقرات
1	0	الفقرات الموجبة
0	1	الفقرات السالبة

6-3-3- مقياس استراتيجيات التعامل coping CISS :

6-3-3-1 تعريف المقياس : يعود مقياس استراتيجيات التصرف للمواقف الضاغطة Coping CISS

"لاندر وباركر" (Coping inventory for stressful situation) (Andler&Parker,1990) وهو جزء من اختبارات الشخصية التي تلعب دورا أساسيا في توازننا الجسمي والعقلي والانفعالي عند مواجهة أحداث أو مواقف محبطة وتم الاعتماد على النسخة المقننة من مقياس استراتيجيات التعامل "CISS" المتكون من (48) فقرة والتي تم تقنينها وترجمتها على أساس البيئة الجزائرية على مستوى مركز الأبحاث crasc لولاية وهران من قبل الباحثين : (فراحي فيصل ،كبداني خديجة، قويدري مليكة، شعبان فاطمة الزهراء، 2006).

إن سلم CISS يسير بطريقة ذاتية ويعتمد في تطبيقه على ورقة وقلم رصاص، يتكون من (48)فقرة (انظر الملحق رقم04)

6-3-2 أبعاد المقياس : يتكون مقياس استراتيجيات التعامل "CISS" من ثلاث أبعاد ، يحتوي كل بعد

على مجموعة من الفقرات بحيث تشكل في مجموعها (48) فقرة وهي موضحة كالتالي :

- (16) عبارة تقيس بعد المشكل (tache).

- (16) عبارة تقيس بعد الانفعال (émotion).

- (16) عبارة تقيس بعد التجنب (évitement).

تتوزع الوحدات الخاصة ببعد التجنب إلى سلمييين فرعيين هما:

*الترفيه (التسلية) distraction يشمل (8) فقرات.

*الدعم الاجتماعي " diversion social " : ويشمل (5) فقرات وللتوضيح أكثر إليكم فقرات كل بعد:

جدول رقم(15) يبين توزيع فقرات المقياس على أبعاد مقياس استراتيجيات التعامل.

المجموع	الفقرات	الأبعاد
16	42 - 41 - 39 - 36 - 27 - 26 - 24 - 21 - 15 - 10 - 6 - 2 - 1 - 47 - 46 - 43 -	المشكل
16	33 - 30 - 28 - 25 - 22 - 19 - 17 - 16 - 14 - 13 - 8 - 7 - 5 - 45 - 38 - 34 -	الانفعال
16	37 - 35 - 32 - 31 - 29 - 23 - 20 - 18 - 12 - 11 - 9 - 4 - 3 - 48 - 44 - 40 -	التجنب
48	المجموع	

- الفقرات التي تحدد بعد الفرعي للترفيه والتسلية (distraction) وهي:

9 - 11 - 12 - 18 - 20 - 40 - 44 - 48.

- الفقرات التي تحدد البعد الفرعي للدعم الاجتماعي diversion sociale وهي:

4 - 29 - 31 - 35 - 37.

6-3-3 تصحيح المقياس:

ويكون تقييم كل عبارة في سلم تكراري خماسي الدرجات تتراوح ما بين الدرجة (01) المعبرة عن نادرا والدرجة (05) المعبرة عن كثيرا وتتخللها الدرجات التالية (02 ، 03 ، 04) وبالتالي تكون الدرجة الكلية للمقياس تساوي مجموع درجات الفرد على الأبعاد الخمسة للمقياس وعلى المفحوص أن يحدد مدى تطابق العبارة عليه وذلك بوضع علامة X أمام الفقرة التي تتفق مع رأيه.

6-3-4 إجراءات التطبيق : نعتمد على الخطوات التالية:

1 - نشرح للمفحوص الاختبار وأهميته والتمثل في معرفة أساليب تعامل الشخص في حين تعرضه لموقف ضاغط.

2 - نقوم بتوزيع الاختبارات على المفحوصين ونطلب منهم التفكير وقراءة الاختبار بدقة وعدم التسرع في الإجابة.

3 - مساعدة المفحوصين بشرح العبارات المبهمة إذا طلب منا ذلك.

4 - بعد قراءة المفحوصين لكل العبارات نطلب منهم وضع دائرة على السلم الذي يناسبه من بين العبارات الخمسة.

6-3-5 خطوات عملية التفريغ :

التفريغ يكون عن طريق الأرقام (1 ، 2 ، 3 ، 4 ، 5) في برنامج (SPSS) (برنامج الحزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية الاصدار (26).

جدول رقم (16) يمثل طريقة ترميز الأوزان لبنود مقياس استراتيجيات التعامل

البنود	غير موافق على الإطلاق	غير موافق	محايد	موافق	موافق بشدة
الترميز	1	2	3	4	5

4-6 كيفية إدخال المعلومات في برنامج spss (v26) : يتم إدخال المعلومات الشخصية: الجنس،

السن، المستوى التعليمي، الفئات المهنية، الأقدمية وفي التفريغ نستعمل الأرقام كرموز وهي كالتالي:

• متغير السن:

الجدول رقم (17) يبين طريقة ترميز الأوزان لمتغير السن

الفئات العمرية	29-19	40-30	51-41	62-52
الترميز	01	02	03	04

• متغير الجنس :

الجدول رقم (18) يبين طريقة ترميز الأوزان لمتغير الجنس

الجنس	الذكر	الأنثى
الترميز	01	02

• متغير الفئات المهنية

الجدول رقم (19) يبين طريقة ترميز الأوزان لمتغير الفئات المهنية

الفئات المهنية	إطار	متحكمين	منفذين
----------------	------	---------	--------

الترميز	01	02	03
---------	----	----	----

• متغير المستوى التعليمي:

الجدول رقم (20) يبين طريقة ترميز الأوزان لمتغير المستوى التعليمي

الترميز	01	02	03
المستوى التعليمي	متوسط	ثانوي	جامعي

• متغير الأقدمية:

الجدول رقم (21) يبين طريقة ترميز الأوزان لمتغير الأقدمية

الترميز	01	02	03	04
الأقدمية	10-1	20-11	30-21	40-31

7- الخصائص السيكومترية لوسائل القياس:

من أجل أن تتوفر الشروط السيكومترية للمقاييس من حيث مدى صدقهم وثباتهم قمنا بحساب الصدق والثبات بعد تطبيقهم على عينة استطلاعية من موظفي جامعة وهران 2 "محمد بن أحمد" وبلغ عددهم (100) موظف.

7-1 الصدق: يعد الصدق أحد أهم المفاهيم الأساسية في مجال القياس النفسي وهو الخاصية الأساسية الأولى التي يجب أن تتوافر في وسيلة القياس بصفة عامة (اسماعيل، 2004: 84).

وقد تم التحقق من الصدق عن طريق المؤشرات الآتية:

7-1-1 صدق المحكمين الظاهري: يقوم على فكرة مدى مناسبة العبارة للمقياس لما يقيس ولما يطبق عليهم ومدى علاقتها بالاستبتيان ككل، فمنا بعرض المقياس على مجموعة من الأساتذة ذوي الإختصاص لأخذ وجهات نظرهم والإستفادة من آرائهم والتحقق من مدى سلامة ودقة الصياغة اللغوية لعبارات المقياس بعد الترجمة من اللغة الإنجليزية إلى اللغة العربية. (أنظر الملحق رقم 2 و 7)

7-1-2 طريقة الاتساق الداخلي: يقصد بصدق الاتساق الداخلي لعبارات الاستبتيان مدى اتساق جميع فقرات الاستبتيان مع المحور الذي تنتمي إليه أي أن العبارة تقيس ما وضعت لقياسه.

7-2-الثبات: يعبر عن مدى إعطاء المقياس نفس الدرجات لنفس الأفراد عند إعادة تطبيقه عليهم، فالمقياس الثابت هو الذي إذا طبقتة على فرد أو أفراد ثم أعدت تطبيقه على نفس الفرد أو الأفراد بعد فترة زمنية متباينة يعطيك تقريبا الدرجة التي أعطهاها في المرة الأولى (الفاقي، 2005: 31).

وقد تحققت الباحثة من ثبات مقياس التمكين النفسي باستعمال معادلة ألفا كرونباخ.

8-2-1 معادلة ألفا كرونباخ: تعتبر معادلة "ألفا كرونباخ" هي صورة عامة من المعادلة التي أقرحها " كودر رينشاردسون "، ويستخدم في حساب الاتساق الداخلي (الثبات)، أو معاملات ارتباطات بين المتغيرات المقاسة بهدف تقدير الاتساق الداخلي، للعوامل التي يراد استخراجها، ذلك أن العامل الذي يحوز على أعلى قيمة لمعامل ألفا يستخرج قبل غيره من العوامل ثم تستخرج العوامل الأخرى بالتتابع بناء على الترتيب التنازلي لمستويات معامل

ألفا للاتساق الداخلي للعوامل، ولا تبقى إلا العوامل ذات معاملات التباين المشترك (تبعزة، 2012: 44).

8- صدق مقياس التمكين النفسي:

8-1 صدق المحكمين الظاهري: تحقق هذا النوع من الصدق للمقياس كون بنوده حصلت على نسبة موافقة عالية من المحكمين.

8-2 صدق الاتساق الداخلي:

قمنا بحساب الاتساق الداخلي للاستبيان على عينة مكونة من (100) موظف، وذلك بحساب معامل الارتباط (بيرسون) باستعمال برنامج الحزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية (spss) الإصدار رقم (26) بين كل فقرة والدرجة الكلية للبعد الذي تنتمي إليه وبين كل بعد والدرجة الكلية لمقياس التمكين النفسي، كما هو موضح في الجداول التالية:

الجدول رقم (22) يوضح معامل ارتباط الفقرات وأبعاد مقياس التمكين النفسي

أبعاد المقياس	الفقرات	معامل الارتباط	أبعاد المقياس	الفقرات	معامل الارتباط
المعنى	1	0.395**	الاستقلالية	9	0.637**
	2	0.596**		10	0.694**
	3	0.814**		11	0.483**
	4	0.735**		12	0.750**
	5	0.596**		13	0.679**
	6	0.797**		14	0.726**

0.568**	15	التأثير	0.804**	7	الكفاءة
0.726**	16		0.649**	8	

** يوجد دلالة عند 0.01

يبين الجدول رقم(22)معاملات الارتباط (بيرسون) بين درجة كل فقرة والدرجة الكلية للبعد الذي تنتمي إليه ويتضح من خلال الجدول أن معاملات الارتباط دالة عند مستوى دلالة(0.01)، مما يؤكد أن كل الفقرات دالة وتتسق في قياس ما يقيسه كل بعد من أبعاد مقياس التمكين النفسي.

جدول رقم (23) يوضح قيم معامل ارتباط الأبعاد بالدرجة الكلية لمقياس التمكين النفسي.

معامل الارتباط	الأبعاد
0,826**	المعنى
0,888**	الكفاءة
0.782**	الاستقلالية
0,865**	التأثير

** يوجد دلالة عند 0.01

بين الجدول رقم(23)معاملات الارتباط بيرسون بين درجة كل بعد والدرجة الكلية لمقياس التمكين النفسي، ويتضح من خلال الجدول أن معاملات الارتباط دالة عند مستوى دلالة (0.01)، مما يؤكد أن الأبعاد تتسق في قياس ما يقيسه المقياس ، ومما سبق يمكن القول بأن مقياس التمكين النفسي صادق في قياس ما وضع لقياسه.

8-3- ثبات مقياس التمكين النفسي: قمنا بحساب ثبات المقياس على عينة مكونة من (100) موظف،

وذلك باستخدام طريقة ألفا كرونباخ ، باستعمال برنامج الحزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية (spss)

الإصدار رقم (26) حيث تم حساب ثبات مقياس التمكين النفسي على مستوى الأبعاد والمقياس الكلي، كما هو موضح في الجدول التالي:

جدول رقم (24) يبين قيم معاملات الثبات ألفا كرونباخ لأبعاد مقياس التمكين النفسي

الأبعاد	المعاملات المستخدمة	درجة معاملات الثبات
المعنى	ألفا كرونباخ	0.541
الكفاءة	ألفا كرونباخ	0.666
الاستقلالية	ألفا كرونباخ	0,540
التأثير	ألفا كرونباخ	0.567
الدرجة الكلية		0.854

يبين الجدول رقم (24) قيم معاملات ألفا كرونباخ بالنسبة لأبعاد مقياس التمكين النفسي حيث تراوحت ما بين (50-60%) وهي قيم مقبولة وكانت مرتفعة بالنسبة للمقياس الكلي التي بلغت (0.854) مما يشير إلى تمتع المقياس بدلالة ثبات جيدة.

9-صدق مقياس تقدير الذات:

9-1 صدق الاتساق الداخلي: قمنا بحساب الاتساق الداخلي للمقياس على عينة مكونة

من (100) موظف، وذلك بحساب معامل الارتباط (بيرسون) باستعمال برنامج الحزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية (spss) الإصدار رقم (26) بين كل فقرة والدرجة الكلية لمقياس تقدير الذات المهني، كما هو موضح في الجدول التالي:

جدول رقم(25) يبين صدق الاتساق الداخلي لمقياس تقدير الذات المهني

معامل الارتباط	الفقرات
0.892**	1
0.859**	2
0.824**	3
0.966**	4
0.966**	5
0.832**	6
0.763**	7
0.945**	8

**يوجد دلالة عند 0.01

بين الجدول رقم(25) معاملات الارتباط بيرسون بين درجة كل فقرة والدرجة الكلية لمقياس تقدير الذات المهني، ويتضح من خلال الجدول أن معاملات الارتباط دالة عند مستوى دلالة (0.01)، مما يؤكد أن الفقرات تتسق في قياس ما يقيسه المقياس ، ومما سبق يمكن القول بأن مقياس تقدير الذات المهني صادق في قياس ما وضع لقياسه.

9-2 ثبات مقياس تقدير الذات المهني: قمنا بحساب ثبات المقياس على عينة مكونة من (100)

موظف، وذلك باستخدام طريقة ألفا كرونباخ ، باستعمال برنامج الحزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية (spss) الإصدار رقم(26) حيث تم حساب ثبات مقياس تقدير الذات المهني على مستوى الفقرات

والمقياس الكلي، كما هو موضح في الجدول التالي:

جدول رقم (26) يوضح معامل ثبات ألفا كرونباخ لمقياس تقدير الذات المهني

اختبار مقياس تقدير الذات المهني	معامل الثبات ألفا كرونباخ
08 فقرات	0.955**

يبين الجدول رقم(26) معامل ثبات ألفا كرونباخ بالنسبة لمقياس تقدير الذات المهني والمكون من (08) فقرات حيث بلغت شدته (0.955**) مما يشير إلى تمتع المقياس بدلالة ثبات جيدة.

10-صدق مقياس استراتيجيات التعامل مع المواقف الضاغطة ciss:

10-1 صدق الاتساق الداخلي: قمنا بحساب صدق المقياس على عينة متكونة من(100) موظف،

بطريقة الاتساق الداخلي للمقياس بحساب معامل ارتباط بيرسون ما بين البعد واختبار الكوبينغ باستعمال

الحزم الإحصائية للعلوم الاجتماعية (SPSS) الإصدار رقم (26) وكانت النتيجة كما هي موضحة في

الجدول التالي :

الجدول رقم (27) يوضح معامل ارتباط الفقرات وأبعاد مقياس استراتيجيات التعامل

معامل الارتباط مع بعد التجنب	الفقرات	معامل الارتباط مع بعد الانفعال	الفقرات	معامل الارتباط مع بعد المشكل	الفقرات
0,485**	3	0,479*	5	0.556**	1
0,577*	4	0,468**	7	0,563**	2
0,322**	9	0,672**	8	0,489	6
0,394**	11	0,714**	13	0,342*	10
0,745**	12	0,349**	14	0 ,394**	15

0,612**	18	0,678**	16	0,577**	21
0,665**	20	0,792**	17	0,424**	24
0,589**	23	0,539**	19	0,472**	26
0,548**	29	0,623**	22	0,768**	27
0,602**	31	0,436**	25	0,551**	36
0,433**	32	0,404**	28	0,488**	39
0,446**	35	0,403**	30	0,374**	41
0,151	37	0,598**	33	0,726**	42
0,719**	40	0,673**	34	0,770**	43
0,008	44	0,355**	38	0,418**	46
0,425**	48	0,068	45	0,738**	47

** يوجد دلالة عند 0.01

يتضح من خلال الجدول رقم (27) الذي يبين معاملات ارتباط درجة الفقرة بدرجة البعد جاءت موجبة ومقبولة ماعدا الفقرة (45) المنتمية لبعد الانفعال و(37،44) غير دالة المنتمية لبعد التجنب حيث تراوحت ما بين (30-70%) والنتيجة دالة عند مستوى دلالة معنوية(0.01) وهذا يدل على مدى الاتساق الموجود بين الفقرات والأبعاد ومما يعكس وجود اتساق داخلي بين فقرات المقياس وهذا يدل على تمتع المقياس بالصدق.

جدول رقم (28) يوضح معامل الارتباط بين كل بعد والمجموع الكلي لمقياس إستراتيجية التعامل .

معامل الارتباط	الأبعاد
0,704**	المشكل
0,709**	الانفعال
0,732**	التجنب

** يوجد دلالة عند 0.01

يبين الجدول رقم (28) قيم معاملات الارتباط ما بين البعد واختبار الكوينغ حيث بلغت قيمة الارتباط بالنسبة لبعد التجنب (0,732**) وتليها القيمة الثانية لبعد الانفعال وهي (0,709**) ثم قيمة الارتباط بالنسبة لبعد المشكل ب (0,704**) وهذا يدل على المقياس يتمتع بدرجة عالية من الاتساق الداخلي.

10-2- ثبات مقياس استراتيجيات التعامل مع المواقف الضاغطة **ciss** : تم حساب ثبات المقياس

بالطريقة التالية :

10-2-1 الثبات بطريقة ألفا كرومباخ (a) : لقد تم تطبيق معادلة (a) لحساب الثبات الخاص بمقياس

إستراتيجية التعامل (Ciss) coping المتكون من (48) فقرة ، باستعمال برنامج الحزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية (spss) الإصدار رقم (26) حيث تم حساب ثبات مقياس استراتيجيات التعامل على مستوى الأبعاد والمقياس الكلي، كما هو موضح في الجدول التالي:

جدول رقم (29) يوضح معاملات الثبات للأبعاد مع المقياس الكلي **CISS**.

الأبعاد	المعاملات المستخدمة	درجة معاملات الثبات
المشكل		0.824

0.844	الفا كرونباخ	التجنب
0,784		الانفعال
0.865	الدرجة الكلية	

تم التوصل إلى أن قيمة (a) تساوي (0.865) وهي قيمة ذات شدة مرتفعة مما يبين تناسق فقرات المقياس وهذا يؤكد بأن المقياس يمتاز بدرجة مرتفعة من الثبات في جميع أبعاده.

واستناداً إلى نتائج الدراسة الاستطلاعية التي أظهرت صدق وثبات كل من مقياس التمكين النفسي وتقدير الذات واستراتيجيات التعامل، سننتقل إلى الدراسة الأساسية التي نسعى من خلالها إلى إثبات أو نفي فرضيات البحث، وفيما يلي سوف نتطرق إلى أهم الإجراءات المنهجية في الدراسة الأساسية.

ثانياً: الدراسة الأساسية:

تمهيد: سنتناول فيما يلي الإجراءات المنهجية المتبعة بدءاً من أهداف الدراسة، منهج الدراسة، زمان ومكان الدراسة، عينة الدراسة وخصائصها وأدوات الدراسة وكذلك التأكد من صدق وثبات أدوات الدراسة للمرة الثانية بعد تم حسابهما في الدراسة الاستطلاعية وأخيراً الأساليب الإحصائية.

1- أهداف الدراسة الأساسية:

-الهدف الرئيسي من الدراسة الأساسية هو تحقيق أو عدم تحقيق فرضيات البحث.

2-منهج الدراسة الأساسية: استخدمنا في هذه الدراسة المنهج الوصفي لملائمته مع أهداف

الدراسة.

3-مكان وزمان إجراء الدراسة الأساسية:

تم إجراء الدراسة الأساسية في نفس المؤسسة جامعة وهران 2 محمد بن أحمد المشار إليها بالتفصيل في الدراسة الاستطلاعية خلال الفترة الممتدة من 2024/06/10 إلى 2024/07/14 وذلك بعد الانتهاء من الدراسة الاستطلاعية والتأكد من صدق وثبات المقاييس الثلاث.

4-مجتمع وعينة الدراسة:

يتكون مجتمع الدراسة الأساسية من موظفي جامعة وهران 2 محمد بن أحمد من فئات (إطارات، متحكمين، منفيدين) والبالغ عددهم (605) موظف اشتملت عينة الدراسة الأساسية على (250) فرد تم اختيارهم بطريقة العينة العشوائية المنتظمة من مختلف مصالح جامعة وهران 2 محمد بن أحمد، حيث تم توزيع المقاييس على (250) فرد وتم استرجاعها من قبل (245) فردا وبعد التفرغ تم استبعاد (15) فردا من هذه العينة لعدم مصداقية البعض في إجاباتهم بعدم الإجابة على كامل فقرات المقاييس وبذلك أصبح عدد أفراد العينة النهائية للدراسة الأساسية (230) فردا.

5-خصائص عينة الدراسة الأساسية: الجداول التالية تبين خصائص وسمات عينة الدراسة

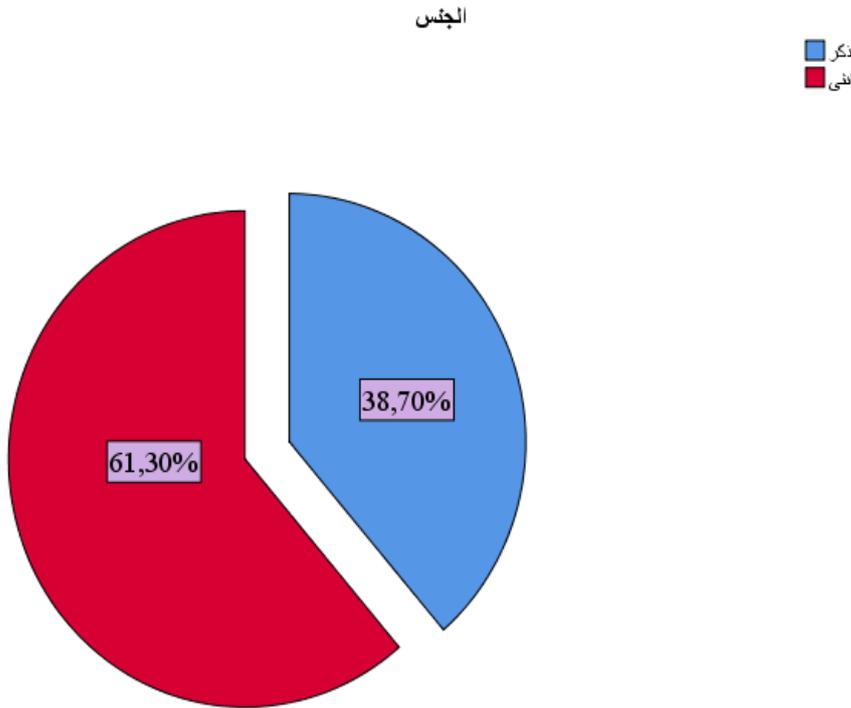
الأساسية كالتالي:

الجدول رقم (30) يوضح توزيع أفراد عينة الدراسة الأساسية حسب متغير الجنس

النسب المئوية	التكرارات	الجنس
38.7%	89	الذكور
61.3%	141	الإناث
100%	230	المجموع

يبين الجدول رقم(30) توزيع أفراد عينة الدراسة الأساسية حسب متغير الجنس حيث بلغ عدد الذكور (89) فردا بنسبة(38.7%) مقابل(141) من الإناث بنسبة (61.3%)، أي أن الإناث أكثر تمثيلا في العينة من الذكور.

شكل رقم (12) يوضح توزيع أفراد عينة الدراسة الأساسية حسب متغير الجنس



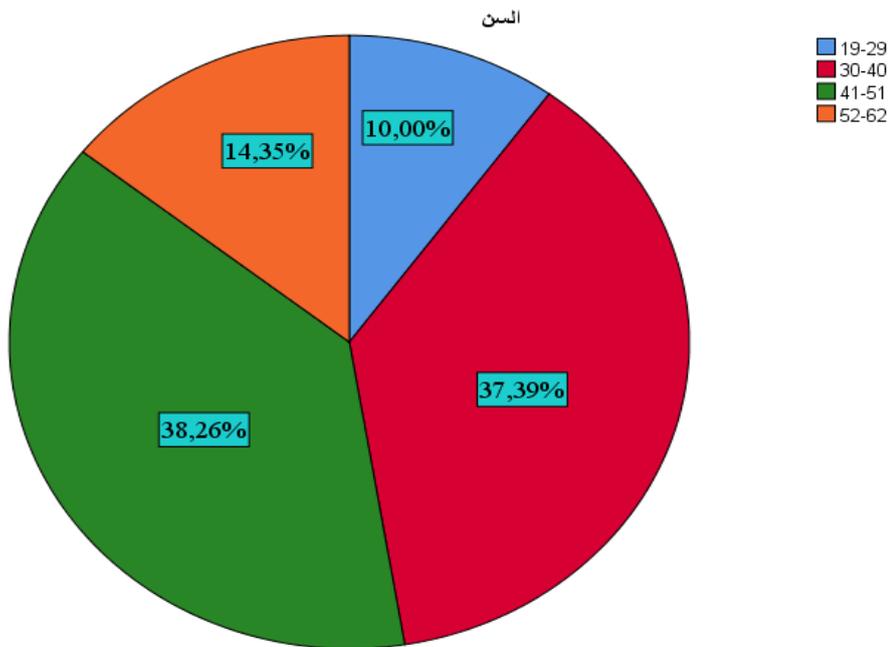
الجدول رقم(31) يبين توزيع أفراد عينة الدراسة الأساسية حسب متغير السن

النسب المئوية	التكرارات	الفئات العمرية
%10	23	29-19 سنة
%37.4	86	40-30 سنة
%38.3	88	51-41 سنة

62-52 سنة	33	14.3%
المجموع	230	100%

من خلال الجدول رقم (31) الذي يوضح لنا خصائص العينة حسب السن نلاحظ أكبر نسبة تقدر بـ (38.3%) لفئة العمال الذين تتراوح أعمارهم ما بين (41-51 سنة) ثم تأتي الفئة التي تتراوح ما بين (30-40 سنة) بنسبة (37,4%) أما الفئة التي تتراوح أعمارهم ما بين (52-62 سنة) فنسبة (14.3%) ثم تليها الفئة التي تتراوح أعمارهم ما بين (19-29 سنة) بنسبة (10%) وتعتبر أصغر نسبة.

شكل رقم (13) يوضح توزيع أفراد عينة الدراسة الأساسية حسب متغير السن



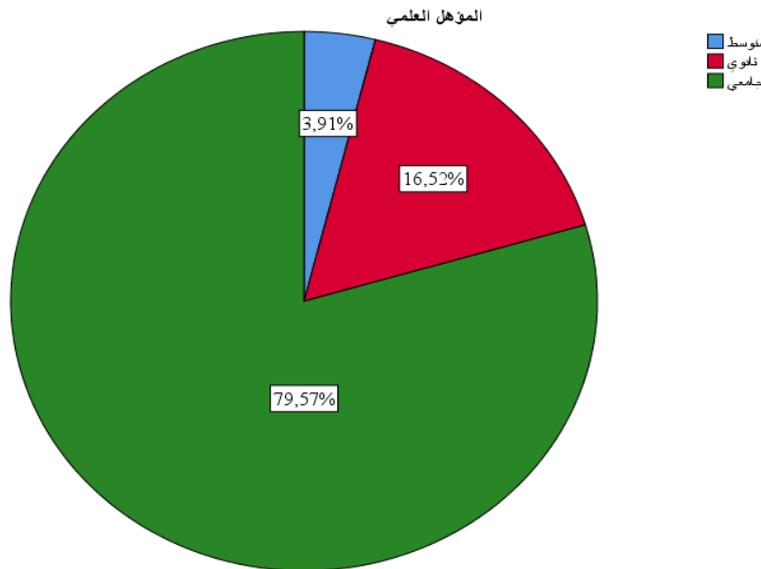
جدول رقم (32) توزيع أفراد عينة الدراسة الأساسية حسب متغير المستوى التعليمي

النسب المئوية	التكرارات	المستوى التعليمي
3.9%	09	متوسط
16.5%	38	ثانوي
79.6%	183	جامعي

المجموع	230	%100
---------	-----	------

يوضح الجدول رقم (32) توزيع أفراد العينة حسب المستوى التعليمي حيث بلغت نسبة المستوى الدراسي الجامعي (79.6%) وتمثل أكبر نسبة وهذا يدل على أن عينة الدراسة مؤهلة بدرجة علمية جيدة وهذا مؤشر جيد على أن استجابة أفراد العينة سوف تكون إيجابية بشأن فقرات البحث أما المستوى الدراسي الثانوي بنسبة (16.5%) وهي نسبة صغيرة أما أدنى نسبة كانت للمستوى التعليمي المتوسط بنسبة قدرها (3.9%).

شكل رقم (14) يوضح توزيع أفراد عينة الدراسة الأساسية حسب متغير المستوى التعليمي



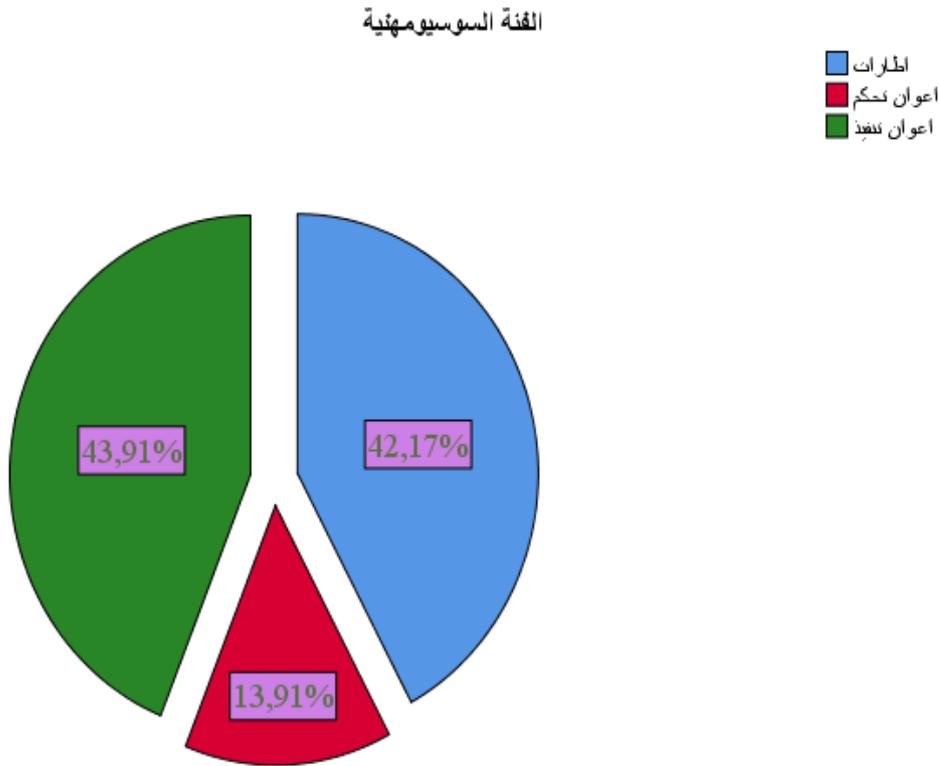
الجدول رقم (33) يبين توزيع أفراد عينة الدراسة الأساسية حسب متغير الفئات المهنية

النسب المئوية	التكرارات	الفئات المهنية
%42.2	97	إطارات
%13.9	32	مشرفين
%43.9	101	منفذين

المجموع	230	%100
---------	-----	------

تظهر نتائج الجدول رقم (33) أن فئة المنفذين هي أكبر نسبة وتقدر ب (43.9 %) وفئة الإطارات تأتي في المرتبة الموالية بنسبة (42.2 %) وأخيرا فئة المشرفين بنسبة (13.9 %).

شكل رقم (15) يوضح توزيع أفراد عينة الدراسة الأساسية حسب متغير الفئات المهنية



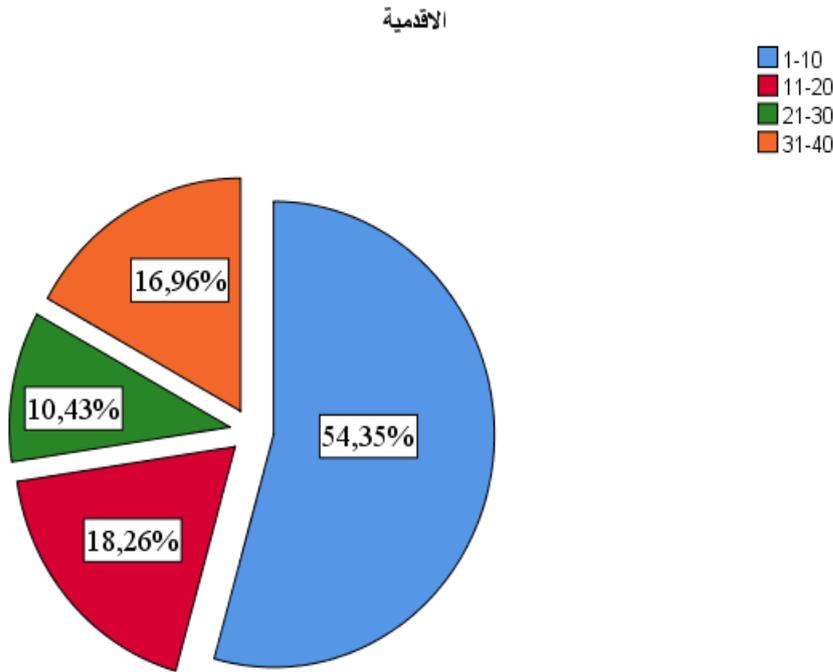
الجدول رقم (34) يبين توزيع أفراد عينة الدراسة الأساسية حسب متغير الأقدمية

الأقدمية	التكرارات	النسب المئوية
10-1 سنة	125	%54.3
11-20 سنة	42	%18.3
21-30 سنة	24	%10.4

39	40-31 سنة	17%
230	المجموع	100%

تشير نتائج الجدول رقم (34) أن عدد الأفراد الذين خبرتهم المهنية بين (1 و10 سنة) يمثلون النسبة الأعلى بنسبة (54.3%) ثم تليها نسبة (18.3%) للأفراد الذين خبرتهم المهنية بين (11 و20 سنة)، في حين نجد الخبرة المهنية بين (31 و40 سنة) بلغت نسبتها (17%) وفي الأخير (10.4%) للأفراد الذين خبرتهم بين (21 و30 سنة) وهي أقل نسبة.

شكل رقم (16) يوضح توزيع أفراد عينة الدراسة الأساسية حسب متغير الأقدمية



6- أدوات الدراسة الأساسية:

استخدمنا ثلاث مقاييس الخاصة بالدراسة الأساسية وهي نفسها التي استخدمت في الدراسة الإستطلاعية وذلك بعد التأكد من خصائصها السيكومترية، حيث تم توزيعها على أفراد العينة من موظفي جامعة وهران 2 محمد بن أحمد محل الدراسة، وبعد ذلك تم تفرغ البيانات ومعالجتها إحصائيا باستعمال برنامج الحزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية (Spss) الاصدار رقم (26) وفيما يلي عرض للمقاييس الثلاث:

6-1- مقياس التمكين النفسي لسبريتزر (Spreitzer, 1995): استخدمنا مقياس التمكين النفسي "لسبريتزر" (1995) المتكون من (16) فقرة مقسمة إلى (04) أبعاد وكل بعد يتكون من (04) فقرات وقد تكون المقياس من جزأين هما:

الجزء الأول: يحتوي على المتغيرات المتعلقة بالخصائص الشخصية والوظيفية لأفراد الدراسة وهي: (الجنس، السن، المستوى التعليمي، الفئات المهنية، الأقدمية).

الجزء الثاني: اشتمل المقياس على (16) فقرة موزعة على أربعة أبعاد كالتالي:

البعد الأول: المعنى ويحتوي على (04) فقرات (1-2-3-4).

البعد الثاني: الكفاءة ويحتوي على (04) فقرات وهي (5-6-7-8).

البعد الثالث: الاستقلالية ويحتوي على (04) فقرات وهي (9-10-11-12).

البعد الرابع: التأثير ويحتوي على (04) فقرات وهي (13-14-15-16).

وقد تم استخدام مقياس ليكارت المندرج ذي النقاط الخمس لقياس فقرات المقياس وهو كالتالي: (موافق بشدة (5)، موافق (4)، محايد (3)، غير موافق (2)، غير موافق بشدة (1)).

7-الصدق والثبات:

قمنا بإعادة التأكد من صدق وثبات المقاييس الثلاثة على عينة الدراسة الأساسية البالغ حجمها (230) فردا كما هو موضح فيما يلي:

1-7 صدق مقياس التمكين النفسي:

قمنا بحساب الاتساق الداخلي لمقياس التمكين النفسي من خلال حساب معامل الارتباط (بيرسون) باستعمال برنامج الحزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية (SPSS) الإصدار رقم (26).
-بين كل فقرة والدرجة الكلية للبعد الذي تنتمي إليه.

-بين كل بعد والدرجة الكلية لمقياس التمكين النفسي، كما هو موضح في الجداول التالية:

الجدول رقم (35) يوضح معامل ارتباط الفقرات وأبعاد مقياس التمكين النفسي

أبعاد المقياس	الفقرات	معامل الارتباط	أبعاد المقياس	الفقرات	معامل الارتباط
المعنى	1	0.529**	الاستقلالية	9	0.707**
	2	0.504**		10	0.751**
	3	0.792**		11	0.484**
	4	0.829**		12	0.635**
الكفاءة	5	0.479**	التأثير	13	0.632**
	6	0.741**		14	0.752**
	7	0.725**		15	0.577**

0.801**	16		0.0651**	8	
---------	----	--	----------	---	--

** يوجد دلالة عند 0.01

يبين الجدول رقم(35) معاملات الارتباط (بيرسون) بين درجة كل فقرة والدرجة الكلية للبعد الذي تنتمي إليه ويتضح من خلال الجدول أن معاملات الارتباط دالة عند مستوى دلالة (0.01)، مما يؤكد أن كل الفقرات دالة وتتسق في قياس ما يقيسه كل بعد من أبعاد مقياس التمكين النفسي.

جدول رقم (36) يوضح قيم معامل ارتباط الأبعاد بالدرجة الكلية لمقياس التمكين النفسي.

معامل الارتباط	الأبعاد
0.784**	المعنى
0.830**	الكفاءة
0.879**	الاستقلالية
0.906**	التأثير

** يوجد دلالة عند 0.01

بين الجدول رقم(36) معاملات الارتباط بيرسون بين درجة كل بعد والدرجة الكلية لمقياس التمكين النفسي، ويتضح من خلال الجدول أن معاملات الارتباط دالة عند مستوى دلالة (0.01)، مما يؤكد أن الأبعاد تتسق في قياس ما يقيسه المقياس، ومما سبق يمكن القول بأن مقياس التمكين النفسي صادق في قياس ما وضع لقياسه.

7-2 ثبات مقياس التمكين النفسي: قمنا بحساب ثبات المقياس على عينة مكونة من (230) موظف،

وذلك باستخدام طريقة ألفا كرونباخ، باستعمال برنامج الحزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية (spss)

الإصدار رقم (26) حيث تم حساب ثبات استبيان التمكين النفسي على مستوى الأبعاد والمقياس الكلي، كما هو موضح في الجدول التالي:

جدول رقم (37) يبين قيم معاملات الثبات ألفا كرونباخ لأبعاد مقياس التمكين النفسي

الأبعاد	عدد الفقرات	المعاملات المستخدمة	قيمة معامل الثبات
المعنى	04	ألفا كرونباخ	0.611
الكفاءة	04		0.545
الاستقلالية	04		0.546
التأثير	04		0.624
الدرجة الكلية			0.857

يبين الجدول رقم (37) قيم معاملات ألفا كرونباخ بالنسبة لأبعاد مقياس التمكين النفسي حيث تراوحت ما بين (0.545-0.624) بينما كانت مرتفعة بالنسبة لقيمة معامل ألفا كرونباخ الكلية التي بلغت (0.857) مما يشير إلى تمتع المقياس بدرجة ثبات جيدة.

3-7 صدق مقياس تقدير الذات المهني:

1-3-7 صدق الاتساق الداخلي:

قمنا بحساب الاتساق الداخلي للاستبيان على عينة مكونة من (230) موظف ، وذلك بحساب معامل الارتباط (بيرسون) باستعمال برنامج الحزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية (SPSS) الإصدار رقم (26) بين كل فقرة والدرجة الكلية لمقياس تقدير الذات المهني ، كما هو موضح في الجدول التالي:

جدول رقم(38) يبين صدق الاتساق الداخلي لمقياس تقدير الذات المهني

الفقرات	معامل الارتباط
1	0.913**
2	0.707**
3	0.825**
4	0.969**
5	0.969**
6	0.858**
7	0.791**
8	0.953**

** يوجد دلالة عند 0.01

بين الجدول رقم(38) معاملات الارتباط بيرسون بين درجة كل فقرة والدرجة الكلية لمقياس تقدير الذات المهني، ويتضح من خلال الجدول أن معاملات الارتباط دالة عند مستوى دلالة(0.01)، مما يؤكد أن الفقرات تتسق في قياس ما يقبسه المقياس ، ومما سبق يمكن القول بأن مقياس تقدير الذات المهني صادق في قياس ما وضع لقياسه.

4-7 ثبات مقياس تقدير الذات المهني: قمنا بحساب ثبات المقياس على عينة مكونة من (230)

موظف، وذلك باستخدام طريقة ألفا كرونباخ ، باستعمال برنامج الحزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية

(spss)الإصدار رقم (26) حيث تم حساب ثبات مقياس تقدير الذات المهني على مستوى الفقرات

والمقياس الكلي، كما هو موضح في الجدول التالي:

جدول رقم(39) يوضح معامل ثبات ألفا كرونباخ لمقياس تقدير الذات المهني

معامل الثبات ألفا كرونباخ	اختبار مقياس تقدير الذات المهني
0.954**	08 فقرات

يبين الجدول رقم(39) معامل ارتباط ألفا كرونباخ بالنسبة لمقياس تقدير الذات المهني والمتكون من (08) فقرات حيث بلغت شدته (0.954**).

5-7 مقياس استراتيجيات التعامل **coping CISS** :استخدمنا مقياس استراتيجيات التعامل مع المواقف

الضاغطة Coping (لأندلر وباركر، 1990) الذي استخدمناه في الدراسة الإستطلاعية. المتكون من

(48) فقرة ويتكون المقياس من ثلاث أبعاد، يحتوي كل بعد على (16) فقرة عبارة كما يلي:

- (16) فقرة تقيس بعد المشكل (tache).

- (16) فقرة تقيس بعد الانفعال (émotion).

- (16) فقرة تقيس بعد التجنب (évitement).

تتوزع الوحدات الخاصة ببعد التجنب إلى سلمييين فرعيين هما:

*الترفيه (التسلية) distraction يشمل(8) فقرات.

*الدعم الاجتماعي diversion social: ويشمل (5) فقرات.

1-5-7 صدق مقياس استراتيجيات التعامل مع المواقف الضاغطة coping ciss:

لقد تم حساب صدق المقياس على عينة مكونة من (230) موظف ، بطريقة الاتساق الداخلي للمقياس

بحساب معامل ارتباط بيرسون ما بين البعد واختبار الكوينغ باستعمال الحزم الإحصائية للعلوم

الاجتماعية (spss) الإصدار رقم (26) وكانت النتيجة كما هي موضحة في الجدول التالي:

الجدول رقم (40) يوضح معامل ارتباط الفقرات وأبعاد مقياس استراتيجيات التعامل

معامل الارتباط مع بعد التجنب	الفقرات	معامل الارتباط مع بعد الانفعال	الفقرات	معامل الارتباط مع بعد المشكل	الفقرات
0.552**	3	0.517**	5	0.508**	1
0.621**	4	0.484**	7	0.610**	2
0.563**	9	0.716**	8	0.501**	6
0.433**	11	0.768**	13	0.387**	10
0.737**	12	0.746**	14	0.410**	15
0.597**	18	0.606**	16	0.541**	21
0.528**	20	0.777**	17	0.272**	24
0.490**	23	0.483**	19	0.437**	26
0.538**	29	0.643**	22	0.606**	27
0.573**	31	0.489**	25	0.482**	36
0.421**	32	0.440**	28	0.403**	39
0.496**	35	0.192**	30	0.430**	41
0.461**	37	0.659**	33	0.544**	42

0.758**	40	0.453**	34	0.647**	43
0.057-	44	0.451**	38	0.498**	46
0.349**	48	0.142*	45	0.689**	47

**يوجد دلالة عند 0.01.

جميع الفقرات دالة ما عدا الفقرة (44) المنتمية لبعد التجنب.

جدول رقم (41) يوضح معامل الارتباط بين كل بعد والمجموع الكلي لمقياس إستراتيجية التعامل

معامل الارتباط	الأبعاد
0.707**	المشكل
0.665**	الانفعال
0.735**	التجنب

**يوجد دلالة عند 0.01

يبين الجدول رقم (41) قيم معاملات الارتباط ما بين البعد واختبار الكوينغ حيث بلغت قيمة الارتباط بالنسبة لبعد التجنب (**0.735) وتليها القيمة الثانية لبعد المشكل وهي (**0.707) ثم قيمة الارتباط بالنسبة لبعد الانفعال ب (**0.665) وهذا يدل على أن المقياس يتمتع بدرجة عالية من الاتساق الداخلي.

7-5-2 ثبات مقياس استراتيجيات التعامل مع المواقف الضاغطة ciss : تم حساب ثبات المقياس

بالطريقة التالية:

6-7 الثبات بطريقة ألفا كرونباخ (a): لقد تم تطبيق معادلة (a) لحساب الثبات الخاص بمقياس

إستراتيجية التعامل (Ciss) coping المتكون من (48) فقرة، باستعمال برنامج الحزمة الإحصائية للعلوم

الاجتماعية (spss) الإصدار رقم (26) حيث تم حساب ثبات المقياس على مستوى الأبعاد الدرجة

الكلية، كما هو موضح في الجدول التالي:

جدول رقم (42) يوضح معاملات الثبات للأبعاد مع المقياس الكلي استراتيجيات التعامل مع المواقف

الضاغطة CISS.

الأبعاد	المعاملات المستخدمة	درجة معاملات الثبات
المشكل	ألفا كرونباخ	0.731
التجنب	ألفا كرونباخ	0.842
الانفعال	ألفا كرونباخ	0.808
الدرجة الكلية		0.847

تم التوصل إلى أن قيمة (a) تساوي (0.847) وهي قيمة ذات شدة مرتفعة مما يبين تناسق فقرات

المقياس وهذا يؤكد بأن المقياس يمتاز بدرجة مرتفعة من الثبات في جميع أبعاد المقياس.

وبناء على ما سبق فإنه يتبين أن المقاييس الثلاثة التمكين النفسي، تقدير الذات المهني، استراتيجيات

التعامل تتمتع بدرجة عالية من الصدق والثبات وهذا ما تم تأكيده لنتائج الصدق والثبات المحصل عليها

في الدراسة الاستطلاعية.

8-أساليب المعالجة الإحصائية :

من أجل تحقيق أهداف الدراسة الحالية وتحليل المعطيات التي تم جمعها شرعنا في عملية التفريغ، واستعملنا في ذلك الحزم الإحصائية للعلوم الاجتماعية (SPSS) الإصدار رقم (26) حيث اعتمدنا على الأساليب الإحصائية المناسبة وتمثلت هذه الأساليب في:

الإحصاء الوصفي: تم استعمال أساليب الإحصاء الوصفي التالية:

- ✓ النسب المئوية.
- ✓ التكرارات.
- ✓ الانحراف المعياري.
- ✓ المتوسط الحسابي.

الإحصاء الاستدلالي: تم استعمال أساليب الإحصاء الاستدلالي التالية:

- ✓ معامل الارتباط بيرسون لحساب صدق الاتساق الداخلي للمقاييس الثلاث.
- ✓ معامل ألفا كرو نباخ لحساب ثبات المقاييس الثلاث.
- ✓ تحليل الانحدار الخطي المتعدد لتحديد مساهمة متغير التمكين النفسي وتقدير الذات في التنبؤ بالمتغير التابع استراتيجيات التعامل المواقف الضاغطة.

خلاصة الفصل:

تناول هذا الفصل الإجراءات المنهجية للدراسة الاستطلاعية من خلال التطرق للمنهج المناسب للدراسة، ثم وصف العينة وخصائصها، بعدها وصفت أدوات جمع البيانات وخصائصها السيكمترية، وهذا بحساب معاملات الصدق والثبات باستخدام طرق مختلفة، والتي جاءت نتائجها مرضية لاعتمادها في دراستنا الحالية، تطرقنا بعدها إلى إجراءات تطبيق الدراسة الأساسية لنصل في الأخير إلى الأساليب الإحصائية التي استخدمت وسوف نرى في الفصل الموالي عرض النتائج المتحصل عليها ومناقشتها من خلال الدراسات السابقة وأدبيات البحث.

الفصل السادس : عرض النتائج ومناقشتها

تمهيد

1- عرض النتائج.

2- مناقشة النتائج.

3- مناقشة عامة.

-خاتمة.

-توصيات واقتراحات.

تمهيد:

بعدها تطرقنا في الفصل السابق إلى الإجراءات المنهجية للدراسة الميدانية سوف يتم في هذا الفصل عرض النتائج المتوصل إليها وتحليلها وتفسيرها.

1- عرض النتائج:

1-1 قياس استجابة أفراد عينة الدراسة اتجاه متغيرات البحث وأبعادها:

قمنا بقياس استجابة أفراد عينة الدراسة اتجاه متغيرات البحث وأبعادها باستخدام المتوسط الحسابي للإجابة والانحراف المعياري كما هو موضح بالجدول التالية:

جدول (43) يبين المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لمتغير التمكين النفسي وأبعاده

المتغير وأبعاده	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الدرجة الدنيا	الدرجة العليا	متوسط النظري فرضي
المعنى	16,17	2,586	04	20	12
الكفاءة	15,81	2,743	04	20	12
الاستقلالية	15,30	2,986	04	20	12
التأثير	16,32	2,585	04	20	12
الدرجة الكلية للتمكين	63,59	9,271	16	80	48

ويظهر الجدول (43) قيمة المتوسط الحسابي لبعده المعنى (16,17) بانحراف معياري مقداره (2,586) وهي قيمة أكبر من المتوسط النظري الفرضي البالغ (12) درجة. وهذا يعني أن هناك موافقة من أفراد العينة على هذا البعد.

كما نرى من خلال الجدول قيمة المتوسط الحسابي لبعده الكفاءة (15,81) بانحراف معياري مقداره (2,743) وهي قيمة أكبر من المتوسط النظري الفرضي البالغ (12) درجة. وهذا يعني أن هناك موافقة من أفراد العينة على هذا البعد.

يظهر الجدول (43) قيمة المتوسط الحسابي لبعء الاستقلالية (15,30) بانحراف معياري مقداره (2,986) وهي قيمة أكبر من المتوسط النظري الفرضي البالغ (12) درجة. وهذا يعني أن هناك موافقة من أفراد العينة على هذا البعد.

يظهر الجدول (43) قيمة المتوسط الحسابي لبعء التأثير (16,32) بانحراف معياري مقداره (2,585) وهي قيمة أكبر من المتوسط النظري الفرضي البالغ (12) درجة. وهذا يعني أن هناك موافقة من أفراد العينة على هذا البعد.

ونرى كذلك قيمة المتوسط الحسابي لمتغير التمكين النفسي البالغ (63,59) بانحراف معياري مقداره (9,271) وهي قيمة أكبر من المتوسط النظري الفرضي البالغ (48) وهذا يعني أن هناك موافقة من قبل أفراد العينة على هذا المتغير.

جدول (44) يبين المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لمتغير استراتيجيات التعامل وأبعاده.

المتغير وأبعاده	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الدرجة الدنيا	الدرجة العليا	المتوسط النظري (الفرضي)
التجنب	41,80	12,341	16	80	48
المشكل	61,57	11,026	16	80	48
الانفعال	43,80	12,773	16	80	48

يظهر الجدول (44) قيمة المتوسط الحسابي لبعء المشكل (61,57) بانحراف معياري مقداره (11,026) وهي قيمة أكبر من المتوسط النظري الفرضي البالغ (48) درجة. وهذا يعني أن عينة الدراسة تستخدم بعد المشكل بصفة أكبر.

ويظهر الجدول (44) قيمة المتوسط الحسابي لبعده الانفعال (43,80) بانحراف معياري مقداره (12.773) وهي قيمة أصغر من المتوسط النظري الفرضي البالغ (48) درجة. وهذا يعني أن عينة الدراسة لا تعتمد بعد الانفعال بدرجة كبيرة.

كما نرى من خلال الجدول قيمة المتوسط الحسابي لبعده التجنب (41,80) بانحراف معياري مقداره (12,341) وهي قيمة أصغر من المتوسط النظري الفرضي البالغ (48) درجة وهذا يعني أن عينة الدراسة لا تعتمد بعد التجنب بدرجة كبيرة.

جدول (45) يبين المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لمتغير تقدير الذات المهني

المتغير	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الدرجة الدنيا	الدرجة العليا	المتوسط النظري (الفرضي)
تقدير الذات	6,56	2,569	8	16	4

يظهر الجدول (45) قيمة المتوسط الحسابي لمتغير تقدير الذات المهني (6,56) بانحراف معياري مقداره (2,569) وهي قيمة أكبر من المتوسط النظري الفرضي البالغ (4) درجة. وهذا يعني أنه توجد موافقة من طرف أفراد العينة على هذا المتغير.

لاختبار فرضيات الدراسة الحالية، لجأنا إلى حساب تحليل الانحدار المتعدد لمعرفة مساهمة المتغيرين المستقلين التمكين النفسي وتقدير الذات المهني في التنبؤ بالمتغير التابع استراتيجيات التعامل ولكن قبل الشروع في تطبيق إجراءاته ينبغي علينا التأكد من الشروط الأساسية التي يتطلبها هذا النوع من التحليل الإحصائي وهي كما ذكرها "بايوننت" (Pallant,2005) كالتالي:

1-2 شروط تطبيق تحليل الانحدار المتعدد:

-حجم العينة.

-عدم وجود ارتباطات عالية بين المتغيرات المستقلة.

-التوزيع الطبيعي للبيانات (المتغيرات المستقلة والتابعة).

-العلاقة الخطية بين المتغيرات المستقلة والمتغير التابع.

-التوزيع الطبيعي للبواقي (بودكاره، 2023: 131).

أ- حجم العينة:

يجب التأكد من أن حجم العينة يسمح بإجراء تحليل الانحدار وللتأكد من ذلك علينا أن نطبق المعادلة التالية:

ن (حجم العينة) = $50 + (8 * \text{عدد المتغيرات المستقلة})$ حيث أن $x = \text{عدد المتغيرات المستقلة (سعدى)}$ ،
(2017: 142)

وبما أن عدد المتغيرات المستقلة 02.

إذن $n = 50 + (2 * 8)$.

إذن $n = 50 + 16 = 66$ وبالتالي حجم العينة في الدراسة الحالية 230 أكبر من 66

وعليه فإن حجم العينة يسمح بإجراء تحليل الانحدار المتعدد.

ب- التحقق من افتراض عدم وجود ارتباطات عالية بين المتغيرات (المستقلة):

يجب أن لا يتجاوز الارتباط (0.80) لذا سوف نقوم بحساب معامل ارتباط بيرسون لمعرفة العلاقة بين المتغيرات المستقلة وذلك بهدف الكشف عن وجود ارتباط مقبول بين هذه المتغيرات كما هو مبين في الجدول الموالي:

جدول رقم (46) يبين مصفوفة الارتباطات بين المتغيرات المستقلة

المتغيرات المستقلة	الارتباط	الدلالة الإحصائية
التمكين النفسي	0.218	0.01**
تقدير الذات	0.66	

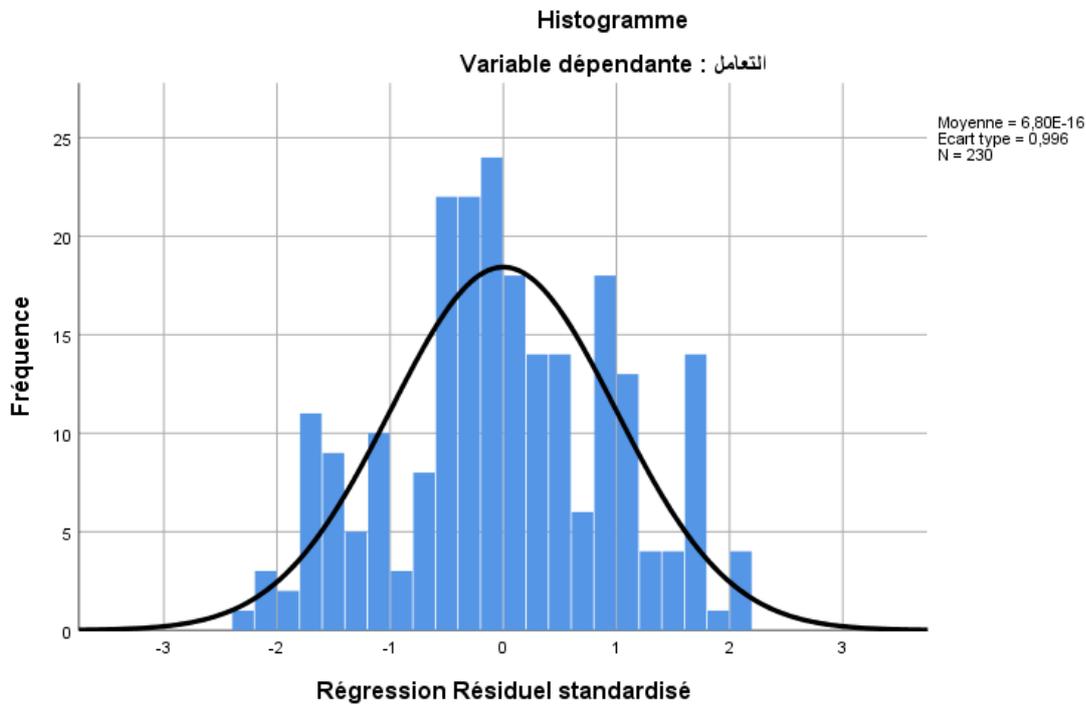
المصدر: معد بالاستناد على مخرجات برنامج الحزمة الإحصائية Spss لإصدار (26)

يلاحظ من خلال الجدول (46) أن قيمة معامل الارتباط بين المتغيرات المستقلة تراوحت ما بين (0.218) و (0.66) عند مستوى دلالة معنوية (0.01) وهي قيم أصغر من (0.80) وبالتالي تحقق شرط عدم تجاوز معاملات الارتباط (0.80).

ج-التحقق من افتراض اعتدالية التوزيع الطبيعي لبيانات متغيرات الدراسة:

لقد تم التأكد من ذلك من خلال منحنى التوزيع الطبيعي للبيانات كما هو مبين في الأشكال التالية:

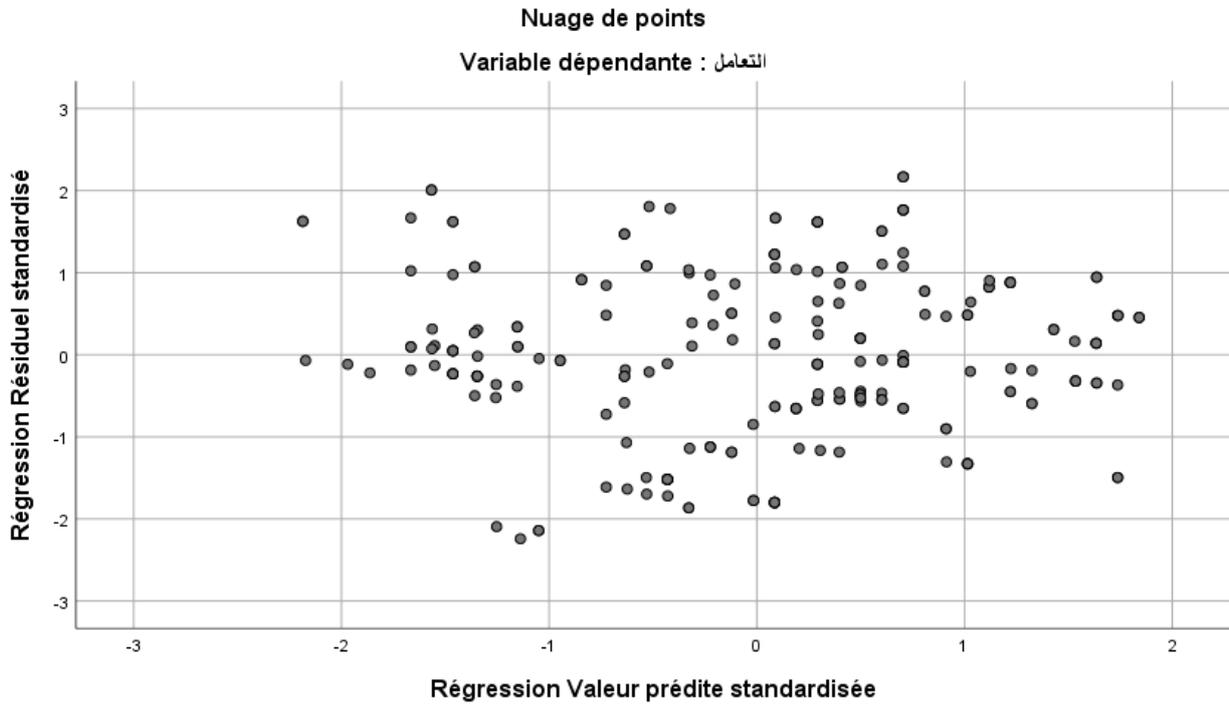
الشكل (17) يبين التوزيع الطبيعي لبيانات المتغير التابع (استراتيجيات التعامل)



ما يمكن ملاحظته من خلال الشكل رقم (17) أن البيانات تتوزع توزيعاً طبيعياً، إذ نجدها تتمركز في الوسط وعليه يمكننا القول بأن البيانات تتوزع توزيعاً طبيعياً.

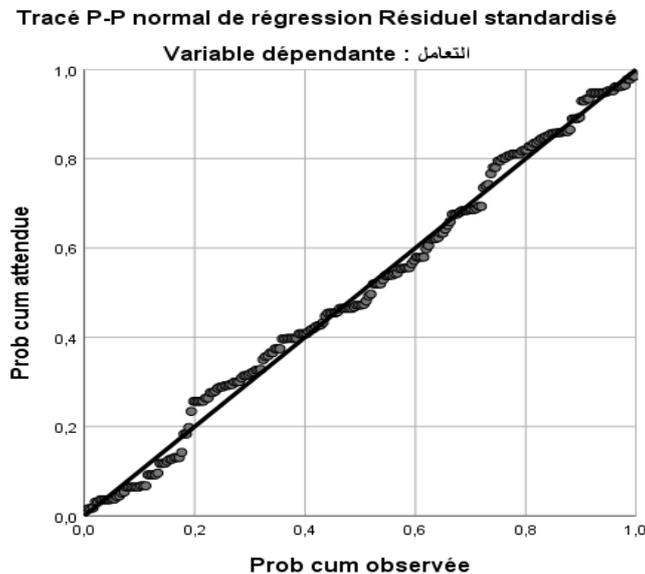
ت-العلاقة الخطية بين المتغيرات المستقلة والمتغير التابع : يمكننا التحقق من العلاقة الخطية بين المتغيرات المستقلة والمتغير التابع من خلال مخطط التشتت (Scatterplot) الذي يعتبر كمؤشر على هذه العلاقة.

الشكل رقم (18) يبين مخطط التشتت للمتغير التابع (استراتيجيات التعامل)



يمثل الشكل رقم(18) مخطط انتشار البواقي مع القيم المتوقعة ومنه يتضح أن معظم البواقي تتمركز في الوسط مما يشير إلى أن العلاقة بين المتغيرات المستقلة والمتغير التابع خطية.

ح-التوزيع الطبيعي للبواقي: يمكننا اختيار إذا ما كانت البواقي تتبع توزيعا طبيعيا من خلال الرسومات المولدة: شكل رقم(19) يبين التوزيع الطبيعي للبواقي للمتغير التابع (استراتيجيات التعامل)



نلاحظ من خلال الشكل رقم(19) بأن النقاط تتجمع حول خط مستقيم من أسفل إلى أعلى اليمين وبالتالي فإن البيانات (البواقي) تتوزع توزيعاً طبيعياً.

بعد التأكد من توفر الشروط تم إجراء تحليل الانحدار المتعدد.

1-2 عرض النتائج المتعلقة بالفرضية الأولى: يساهم كلا من متغير التمكين النفسي ومتغير تقدير الذات المهني في التنبؤ باستراتيجيات التعامل مع المواقف الضاغطة في العمل.

لاختبار هذه الفرضية تم إجراء تحليل الانحدار المتعدد للمتغيرات المستقلة التمكين النفسي وتقدير الذات المهني على المتغير التابع (استراتيجيات التعامل) كما هو مبين في الجدول الموالي:

جدول(47): يلخص تحليل الانحدار المتعدد للمتغيرات المستقلة في التنبؤ بالمتغير التابع

(استراتيجيات التعامل)

النموذج	معامل الارتباط R	مربع معامل لتحديد R2	مربع معامل التحديد المعدل Adjusted R S Square	الخطأ المعياري التقدير Std Error of the Estimate	D-W
1	0.226	0.043	0.051	24.819	2.134

المصدر: معد بالاعتماد على مخرجات برنامج حزمة Spss الإصدار(26). أنظر الملحق رقم(7)

يبين الجدول(47) أن قيمة اختبار "دورين واطسون" (Durbin-W) تساوي $3 > 2.134 > 1$ وهذا يعني أن نموذج الانحدار مقبول وتحقق شرط استقلال البواقي، حيث بلغت قيمة معامل الارتباط الكلي R (0.226) مما يعني أنه توجد علاقة ارتباطية بين المتغيرات المستقلة والمتغير التابع. بينما بلغ مربع معامل التحديد (0.043)، في حين بلغ معامل التحديد المعدل (0.051) مما يعني أن المتغيرات المستقلة التمكين النفسي وتقدير الذات المهني استطاعت تفسير (5%) من التباين الموجود في المتغير التابع استراتيجيات التعامل أما الباقي فيعود لمتغيرات دخيلة غير موجودة في النموذج أو تعود إلى الخطأ العشوائي.

وللتحقق من الدلالة الإحصائية للنموذج تم إجراء تحليل تباين الانحدار كما هو مبين في الجدول الموالي:

جدول (48) يبين تحليل تباين الانحدار بين المتغيرات المستقلة واستراتيجيات التعامل

الدلالة الإحصائية	ف	متوسط المربعات	درجات الحرية	مجموع المربعات	مصدر التباين
0.003	6.105	3760.900	2	7521.800	الانحدار
		616.000	227	139831.922	البواقي
			229	147353.722	المجموع

المصدر: معد بالاعتماد على مخرجات برنامج حزمة spss الإصدار (26) أنظر الملحق (7)

يتبين من خلال الجدول رقم (48) لتحليل التباين (Anova) أن قيمة (ف) المحسوبة دالة عند مستوى دلالة (0.003) مما يدل على أن نموذج الانحدار دال إحصائياً، مما يعني أن هذا النموذج بمتغيراته المستقلة صالح للتنبؤ بالمتغير التابع.

ولمعرفة المساهمة الفردية لكل متغير مستقل في تفسير تباين المتغير التابع تم حساب معاملات بيتا (β) للمتغيرات المستقلة كما هو مبين في الجدول التالي:

جدول رقم (49) يبين معاملات بيتا (β) للمتغيرات المستقلة ومساهمتها في التنبؤ باستراتيجيات التعامل

المتغير التابع: استراتيجيات التعامل					
الدلالة الإحصائية	قيمة (ت)	معامل الانحدار المعياري (β)	الخطأ المعياري	معامل الانحدار الخام غير المعياري	
0.000	8.817		11.992	105737	القيمة الثابتة
0.001	3.342	0.216	0.177	0.592	الدرجة الكلية للتمكين
0.364	0.909	0.059	0.639	0.581	تقدير الذات

المصدر معد بالاستناد على مخرجات حزمة برنامج SPSS الإصدار (26) أنظر الملحق (7)

نستنتج من الجدول رقم(49) أن قيم معاملات الانحدار المعيارية المقدرة ب(0.216) عند مستوى دلالة (0.001) بينت أن المتغير المستقل التمكين النفسي يساهم مساهمة دالة إحصائياً في التنبؤ بالمتغير التابع استراتيجيات التعامل لدى أفراد عينة الدراسة ، حيث قدرت قيمة (ت) (3.342) عند مستوى دلالة (0.001) وهذا يعني أنه كلما تغير التمكين النفسي بانحراف معياري واحد يتغير استراتيجيات التعامل بمقدار(0.216) انحراف معياري.

في حين نجد أن مساهمة تقدير الذات المهني لم تكن دالة.

يمكننا كتابة معادلة الانحدار كالتالي:

$$\text{استراتيجيات التعامل} = 105737 + (0.21 * \text{التمكين النفسي})$$

1-2-1- عرض النتائج المتعلقة بالفرضية الفرعية الأولى : يساهم كلا من متغير التمكين النفسي ومتغير تقدير الذات المهني في التنبؤ بإستراتيجية حل المشكل:

لاختبار هذه الفرضية تم إجراء تحليل الانحدار المتعدد للمتغيرات المستقلة التمكين النفسي وتقدير الذات المهني على المتغير التابع (إستراتيجية حل المشكل) كما هو مبين في الجدول الموالي:

جدول(50): يلخص تحليل الانحدار المتعدد للمتغيرات المستقلة في التنبؤ بالمتغير التابع

(إستراتيجية حل المشكل)

النموذج	معامل الارتباط R	مربع معامل لتحديد R2	مربع معامل التحديد المعدل Adjusted R S Square	الخطأ المعياري التقدير Std Error of the Estimate	D-W
1	0.447	0.199	0.192	9.909	2.164

المصدر: معد بالاعتماد على مخرجات برنامج حزمة Spssالنسخة(26) أنظر الملحق(8)

يبين الجدول (50) أن قيمة اختبار "دورين واطسون" (Durbin-W) تساوي $1 > 2.164 > 3$ وهذا يعني أن نموذج الانحدار مقبول وتحقق شرط استقلال البواقي، حيث بلغت قيمة معامل الارتباط الكلي R (0.447) مما يعني أنه توجد علاقة ارتباطيه بين المتغيرات المستقلة والمتغير التابع . بينما بلغ مربع معامل التحديد (0.199)، في حين بلغ معامل التحديد المعدل (0.192) مما يعني أن المتغيرات المستقلة التمكين النفسي وتقدير الذات المهني استطاعت تفسير 19% من التباين الموجود في المتغير التابع إستراتيجية حل المشكل أما الباقي فيعود لمتغيرات دخيلة غير موجودة في النموذج أو تعود إلى الخطأ العشوائي.

وللتحقق من الدلالة الإحصائية للنموذج تم إجراء تحليل تباين الانحدار كما هو مبين في الجدول الموالي:

جدول(51) يبين تحليل تباين الانحدار بين المتغيرات المستقلة وإستراتيجية حل المشكل

مصدر التباين	مجموع المربعات	درجات الحرية	متوسط المربعات	ف	الدلالة الإحصائية
الانحدار	5553.527	2	2776.764	28.280	0.000
البواقي	22288.995	227	98.189		
المجموع	27842.522	229			

المصدر: معد بالاعتماد على مخرجات برنامج حزمة SPSS الإصدار (26) أنظر الملحق (8)

يتبين من خلال الجدول رقم (51) لتحليل التباين (Anova) أن قيمة (ف) المحسوبة دالة عند مستوى دلالة (0.000) مما يدل على أن نموذج الانحدار دال إحصائياً، مما يعني أن هذا النموذج بمتغيراته المستقلة صالح للتنبؤ بالمتغير التابع.

ولمعرفة المساهمة الفردية لكل متغير مستقل في تفسير تباين المتغير التابع تم حساب معاملات بيتا (β) للمتغيرات المستقلة كما هو مبين في الجدول التالي:

جدول رقم (52) يبين معاملات بيتا (β) للمتغيرات المستقلة ومساهمتها في التنبؤ

بإستراتيجية حل المشكل

المتغير التابع: إستراتيجية حل المشكل					
القيمة الثابتة	معامل الانحدار الخام غير المعياري	الخطأ المعياري	معامل الانحدار المعياري (β)	قيمة (ت)	الدلالة الإحصائية
27.031	4.788			5.646	0.000
0.528	0.071		0.444	7.477	0.000
0.142	0.255		0.033	0.556	0.579

المصدر: معد بالاستناد على مخرجات حزمة برنامج SPSS الإصدار (26) أنظر الملحق(8)

نستنتج من الجدول رقم(52) أن قيم معاملات الانحدار المعيارية المقدره ب(0.444) عند مستوى دلالة (0.000) بينت أن المتغير المستقل التمكين النفسي يساهم مساهمة دالة إحصائية في التنبؤ بالمتغير التابع إستراتيجية حل المشكل لدى أفراد عينة الدراسة ، حيث قدرت قيمة (ت) (7.477) عند مستوى دلالة (0.000) وهذا يعني أنه كلما تغير التمكين النفسي بانحراف معياري واحد يتغير إستراتيجية حل المشكل بمقدار (0.444) انحراف معياري.

في حين نجد أن مساهمة تقدير الذات المهني لم تكن دالة.

يمكننا كتابة معادلة الانحدار كالتالي:

$$\text{إستراتيجية حل المشكل} = 27.031 + (0.44 * \text{التمكين النفسي})$$

1-2-2 عرض النتائج المتعلقة بالفرضية الفرعية الثانية: يساهم كلا من متغير التمكين النفسي

ومتغير تقدير الذات المهني في التنبؤ بإستراتيجية الانفعال.

لاختبار هذه الفرضية تم إجراء تحليل الانحدار المتعدد للمتغيرات المستقلة التمكين النفسي وتقدير الذات

المهني على المتغير التابع (إستراتيجية الانفعال) كما هو مبين في الجدول الموالي:

جدول(53): يلخص تحليل الانحدار المتعدد للمتغيرات المستقلة في التنبؤ بالمتغير

التابع (إستراتيجية الانفعال)

النموذج	معامل الارتباط R	مربع معامل التحديد R ² S Square	مربع معامل التحديد المعدل Adjusted R Square	الخطأ المعياري للتقدير	D-W
1	1.115	0.013	0.005	12.744	2.015

المصدر: معد بالاستناد على مخرجات حزمة برنامج Spss الاصدار(26) أنظر الملحق(9)

يبين الجدول(53) أن قيمة اختبار "دورين واطسون" (Durbin-W) تساوي $1 > 2.015 > 3$ وهذا يعني أن نموذج الانحدار مقبول وتحقق شرط استقلال البواقي، حيث بلغت قيمة معامل الارتباط الكلي R (1.115) مما يعني أنه لا توجد علاقة ارتباطيه بين المتغيرات المستقلة والمتغير التابع . بينما بلغ مربع معامل التحديد (0.013)، في حين بلغ معامل التحديد المعدل (0.005) مما يعني أن المتغيرات المستقلة التمكين النفسي وتقدير الذات المهني لم تستطيع تفسير التباين الموجود في المتغير التابع إستراتيجية الانفعال.

وللتحقق من الدلالة الإحصائية للنموذج تم إجراء تحليل تباين الانحدار كما هو مبين في الجدول الموالي:

جدول(54) يبين تحليل تباين الانحدار بين المتغيرات المستقلة وإستراتيجية الانفعال

مصدر التباين	مجموع المربعات	درجات الحرية	متوسط المربعات	ف	الدلالة الاحصائية
الانحدار	497.121	2	248.561	1.531	0.219
البواقي	36864.274	227	162.398		
المجموع	37361.396	229			

يوضح الجدول(54) تحليل التباين (Anova) ، مما يشير أن نموذج الانحدار للعلاقة بين المتغيرات المستقلة وهي التمكين النفسي وتقدير الذات والمتغير التابع إستراتيجيات الانفعال غير دال إحصائياً

حيث بلغت قيمة ف المحسوبة (1.531) عند درجات حرية (2،227) وهي غير دالة عند مستوى دلالة (0.219) أي لا توجد علاقة بين المتغيرات المستقلة والمتغير التابع استراتيجيات الانفعال وبالتالي لا يوجد تأثير من المتغيرات المستقلة على المتغير التابع ولا نستطيع التنبؤ بالمتغير التابع من خلال هذه المتغيرات المستقلة .

جدول رقم (55) يبين معاملات بيتا (β) للمتغيرات المستقلة ومساهمتها في التنبؤ بإستراتيجية

الانفعال

المتغير التابع: الانفعال					
الدالة الإحصائية	قيمة (ت)	معامل الانحدار المعياري (β)	الخطأ المعياري	معامل الانحدار الخام غير المعياري	
0.000	8.276		6.157	50.959	القيمة الثابتة
0.121	1.556	0.103	0.091	0.141	الدرجة الكلية للتمكين النفسي
0.396	0.851	0.056	0.328	0.279	تقدير الذات

يتضح من خلال نتائج الجدول (55) أنه لا توجد مساهمة لكلا المتغيرين التمكين النفسي وتقدير الذات في التنبؤ باستراتيجيات الانفعال بحيث بلغت قيمة بيتا (0.103) وقيمة ت بلغت قيمة (1.556) ولا توجد دلالة وهذا يعني أنه لا توجد مساهمة متغير التمكين النفسي في التنبؤ بإستراتيجية الانفعال.

كذلك متغير تقدير الذات لا يساهم في التنبؤ باستراتيجيات الانفعال حيث كانت قيمة بيتا (0.056) وقيمة ت (0.851) وهو غير دال إحصائياً.

1-2-3 عرض نتائج الفرضية الفرعية الثالثة: يساهم كلا من متغير التمكين النفسي ومتغير تقدير الذات المهني في التنبؤ بإستراتيجية التجنب.

لاختبار هذه الفرضية تم إجراء تحليل الانحدار المتعدد للمتغيرات المستقلة التمكين النفسي وتقدير الذات المهني على المتغير التابع (إستراتيجية التجنب) كما هو مبين في الجدول الموالي:

جدول(56): يلخص تحليل الانحدار المتعدد للمتغيرات المستقلة في التنبؤ بالمتغير التابع

إستراتيجية التجنب

النموذج	معامل الارتباط R	مربع معامل التحديد R ² S Square	مربع معامل التحديد المعدل Adjusted R Square	الخطأ المعياري للتقدير	D-W
1	0.158	0.025	0.016	12.239	2.269

المصدر: معد بالاستناد على مخرجات حزمة برنامج Spss الإصدار(26) أنظر الملحق(10)

يوضح الجدول (56) معامل ارتباط بيرسون بين المتغير التابع إستراتيجية التجنب والمتغيرات المستقلة (التمكين النفسي، تقدير الذات المهني) حيث بلغت قيمة معامل الارتباط (0.158) وهي قيمة ضعيفة وقيمة معامل تحديد(0.025) وقيمة معامل التحديد المعدل (0.016). مما يدل على عدم وجود ارتباط بين المتغيرات التمكين النفسي وتقدير الذات المهني وإستراتيجية التجنب.

وللتحقق من الدلالة الإحصائية أو عدمها للنموذج تم إجراء تحليل تباين الانحدار كما هو مبين في الجدول الموالي:

جدول(57) يبين تحليل تباين الانحدار بين المتغيرات المستقلة وإستراتيجية التجنب

مصدر التباين	مجموع المربعات	درجات الحرية	متوسط المربعات	ف	الدلالة الإحصائية
الانحدار	874.154	2	437.077	2.918	0.000
البواقي	34002.041	227	149.789		
المجموع	34876.196	229			

المصدر: معد بالاستناد على مخرجات Spss الإصدار(26) أنظر الملحق(10)

يوضح الجدول (57) نتائج تحليل أنوف "Anova" لاختبار معنوية الانحدار ونلاحظ قيمة الدلالة هي (0.000) وهي أقل من (0.01) وهو أن الانحدار معنوي وبالتالي يوجد تأثير من المتغيرات المستقلة التمكين وتقدير الذات المهني في التنبؤ على إستراتيجية التجنب.

جدول (58) يبين قيم معاملات بيتا (β) خط الانحدار للمتغيرات المستقلة ومساهمتها في التنبؤ

بإستراتيجية التجنب

المتغير التابع: إستراتيجية التجنب					
الدلالة الإحصائية	قيمة (ت)	معامل الانحدار المعياري (β)	الخطأ المعياري	معامل الانحدار الخام غير المعياري	
0.000	4.692		5.914	27.747	القيمة الثابتة
0.020	2.344	0.154	0.087	0.205	الدرجة الكلية للتمكين النفسي
0.613	0.507	0.033	0.315	0.160	تقدير الذات

المصدر: معد بالاستناد على مخرجات حزمة برنامج Spss الاصدار (26) أنظر الملحق (10)

نستنتج من الجدول رقم (58) أن قيم معاملات الانحدار المعيارية المقدرة ب(0.154) عند مستوى دلالة (0.020) بينت أن المتغير المستقل التمكين النفسي يساهم مساهمة دالة إحصائية في التنبؤ بالمتغير التابع إستراتيجية التجنب لدى أفراد عينة الدراسة ، حيث قدرت قيمة (ت) (2.344) عند مستوى دلالة (0.020) وهذا يعني أنه كلما تغير التمكين النفسي بانحراف معياري واحد يتغير إستراتيجية التجنب بمقدار (0.154) انحراف معياري.

بينما لم تظهر مساهمة لمتغير التقدير الذات في التنبؤ باستراتيجيات التجنب نظرا لعدم دلالة الإحصائية (0.61) وقد بلغت قيمة بيتا (0.033) وقيمة ت (0.507) .

يمكننا كتابة معادلة الانحدار كالتالي:

$$\text{إستراتيجية التجنب} = 27.747 + (0.15 * \text{التمكين النفسي})$$

1-3 الفرضية الثانية: تساهم أبعاد التمكين النفسي (المعنى، الكفاءة، الاستقلالية، التأثير) بالتنبؤ بإستراتيجية حل المشكل.

لاختبار هذه الفرضية تم إجراء تحليل الانحدار المتعدد للمتغيرات المستقلة أبعاد التمكين النفسي (المعنى، الكفاءة، الاستقلالية، التأثير) على المتغير التابع (إستراتيجية حل المشكل) كما هو مبين في الجدول الموالي:

جدول (59): يلخص تحليل الانحدار المتعدد بين المتغير المستقل أبعاد التمكين النفسي (المعنى،

الكفاءة، الاستقلالية، التأثير) في التنبؤ بالمتغير التابع (إستراتيجية حل المشكل)

النموذج	معامل الارتباط R	مربع معامل التحديد R ²	مربع معامل التحديد المعدل Adjusted R Square	الخطأ المعياري للتقدير	D-W
1	0.568	0.323	0.311	9.153	1.981

المصدر: معد بالاستناد على مخرجات حزمة برنامج الإصدار (26) Spss أنظر الملحق (11)

يبين الجدول (59) أن قيمة اختبار "دورين واطسون" (Durbin-W) تساوي $1 > 1.981 > 3$ وهذا يعني أن نموذج الانحدار مقبول وتحقق شرط استقلال البواقي، حيث بلغت قيمة معامل الارتباط الكلي R (0.568) مما يعني أنه توجد علاقة ارتباطيه بين المتغيرات المستقلة والمتغير التابع . بينما بلغ مربع معامل التحديد (0.323)، في حين بلغ معامل التحديد المعدل (0.311) مما يعني أن المتغيرات المستقلة أبعاد التمكين النفسي (المعنى، الكفاءة، الاستقلالية، التأثير) استطاعت تفسير (31%) من التباين الموجود في المتغير التابع إستراتيجية حل المشكل أما الباقي فيعود لمتغيرات دخيلة غير موجودة في النموذج أو تعود إلى الخطأ العشوائي.

وللتحقق من الدلالة الإحصائية للنموذج تم إجراء تحليل تباين الانحدار كما هو مبين في الجدول الموالي:

جدول (60) يبين تحليل تباين الانحدار بين المتغير المستقل أبعاد التمكين النفسي (المعنى، الكفاءة، الاستقلالية، التأثير) وإستراتيجية حل المشكل.

الدالة الإحصائية	ف	متوسط المربعات	درجات الحرية	مجموع المربعات	مصدر التباين
0.000	26,838	2248,355	4	8993,419	الانحدار
		83,774	225	18849,103	البواقي
			229	27842,522	المجموع

المصدر: معد بالاستناد على مخرجات Spss الإصدار (26) أنظر الملحق (11)

يتبين من خلال الجدول رقم (60) لتحليل التباين (Anova) أن قيمة (ف) المحسوبة دالة عند مستوى دلالة (0.000) مما يدل على أن نموذج الانحدار دال إحصائياً، مما يعني أن هذا النموذج بمتغيراته المستقلة صالح للتنبؤ بالمتغير التابع.

ولمعرفة المساهمة الفردية لكل متغير مستقل في تفسير تباين المتغير التابع تم حساب معاملات بيتا (β) للمتغيرات المستقلة كما هو مبين في الجدول التالي:

جدول رقم (61) يبين معاملات بيتا (β) للمتغيرات المستقلة ومساهمتها في التنبؤ بإستراتيجية حل

المشكل

المتغير إستراتيجية حل المشكل					
الدالة الإحصائية	قيمة (ت)	معامل الانحدار المعياري (β)	الخطأ المعياري	معامل الانحدار الخام غير المعياري	
0.000	7.539		4.373	32.968	القيمة الثابتة
0.000	3.546	0.254	0.306	1.084	المعنى
0.000	5.373	0.423	0.317	1.701	الكفاءة
0.001	3.451	0.303	0.324	1.117	الاستقلالية
0.758	0.308	0.031	0.424	0.131	التأثير

المصدر: معد بالاستناد على مخرجات حزمة برنامج Spss الإصدار (26) أنظر الملحق (11)

نستنتج من الجدول رقم(61) أن قيم معاملات الانحدار المعيارية (β) لكل من أبعاد التمكين النفسي (المعنى، الكفاءة، الاستقلالية) دالة إحصائياً وبالتالي فهي تساهم في التنبؤ بإستراتيجية حل المشكل.

في حين نجد أن مساهمة بعد التأثير لم تكن دالة.

وهذا يعني كلما تغيرت أبعاد التمكين النفسي (المعنى، الكفاءة، الاستقلالية) بدرجة معيارية واحدة لكل منها تغيرت إستراتيجية حل المشكل على التوالي (0.254)، (0.423)، (0.303) أي بنسبة (25%)

(42%) و (30%)

يمكننا كتابة معادلة الانحدار كالتالي:

$$\text{إستراتيجية حل المشكل} = 32.968 + (0.254 * \text{المعنى}) + (0.423 * \text{الكفاءة}) + (0.303 * \text{الاستقلالية}).$$

1-4 الفرضية الثالثة: تساهم أبعاد التمكين النفسي (المعنى، الكفاءة، الاستقلالية، التأثير) بالتنبؤ بإستراتيجية الانفعال

لاختبار هذه الفرضية تم إجراء تحليل الانحدار المتعدد للمتغيرات المستقلة أبعاد التمكين النفسي (المعنى، الكفاءة، الاستقلالية، التأثير) على المتغير التابع (إستراتيجية الانفعال) كما هو مبين في الجدول الموالي:

جدول(62): يلخص تحليل الانحدار المتعدد بين المتغير المستقل أبعاد التمكين النفسي (المعنى، الكفاءة، الاستقلالية، التأثير) في التنبؤ بالمتغير التابع (إستراتيجية الانفعال)

النموذج	معامل الارتباط R	مربع معامل التحديد R ² S Square	مربع معامل التحديد المعدل Adjusted R Square	الخطأ المعياري للتقدير	D-W
1	0.140	0.020	0.002	12.758	2.026

المصدر: معد بالاستناد على مخرجات حزمة برنامج Spss الاصدار (26) أنظر الملحق (12)

يبين الجدول (62) أن قيمة اختبار "دورين واطسون" (Durbin-W) تساوي $1 > 2.026 > 3$ وهذا يعني أن نموذج الانحدار مقبول وتحقق شرط استقلال البواقي، حيث بلغت قيمة معامل الارتباط الكلي $R(0.140)$ مما يعني أنه توجد علاقة ارتباطيه بين المتغيرات المستقلة والمتغير التابع. بينما بلغ مربع معامل التحديد (0.020) ، في حين بلغ معامل التحديد المعدل (0.002)

وللتحقق من الدلالة الإحصائية للنموذج تم إجراء تحليل تباين الانحدار كما هو مبين في الجدول الموالي:

جدول (63) يبين تحليل تباين الانحدار بين المتغير المستقل أبعاد التمكين النفسي (المعنى، الكفاءة، الاستقلالية، التأثير) وإستراتيجية الانفعال.

الدالة الإحصائية	ف	متوسط المربعات	درجات الحرية	مجموع المربعات	مصدر التباين
0.342	1.132	184.325	4	737.299	الانحدار
		162.774	225	36624.096	البواقي
			229	37361.396	المجموع

المصدر: معد بالاستناد على مخرجات Spss الإصدار (26) أنظر الملحق (12)

يوضح الجدول (63) تحليل التباين (Anova)، مما يشير أن نموذج الانحدار للعلاقة بين المتغيرات المستقلة وهي أبعاد التمكين النفسي (المعنى، الكفاءة، الاستقلالية، التأثير) والمتغير التابع استراتيجيات الانفعال غير دال إحصائياً حيث بلغت قيمة ف المحسوبة (1.132) عند درجات حرية $(4, 225)$ وهي غير دالة عند مستوى دلالة (0.342) أي لا توجد علاقة بين المتغيرات المستقلة والمتغير التابع استراتيجيات الانفعال وبالتالي لا يوجد تأثير من المتغيرات المستقلة على المتغير التابع ولا نستطيع التنبؤ بالمتغير التابع من خلال هذه المتغيرات المستقلة.

ولمعرفة المساهمة الفردية لكل متغير مستقل في تفسير تباين المتغير التابع تم حساب معاملات بيتا (β) للمتغيرات المستقلة كما هو مبين في الجدول التالي:

جدول رقم (64) يبين معاملات بيتا (β) للمتغيرات المستقلة ومساهمتها في التنبؤ بإستراتيجية الانفعال

المتغير التابع: إستراتيجية الانفعال					
الدلالة الإحصائية	قيمة (ت)	معامل الانحدار المعيارى (β)	الخطأ المعياري	معامل الانحدار الخام غير المعيارى	
0.000	8.324		6.096	50.744	القيمة الثابتة
0.876	0.156	0.013	0.426	0.067	المعنى
0.304	1.030	0.098	0.441	0.455	الكفاءة
0.168	1.384	0.146	0.451	0.625	الاستقلالية
0.367	0.904	0.108	0.591	0.534	التأثير

المصدر: معد بالاستناد على مخرجات حزمة برنامج Spss الإصدار (26) أنظر الملحق (12)

يتضح من خلال نتائج الجدول (64) أنه لا توجد مساهمة لأبعاد متغير التمكين النفسي (المعنى، الكفاءة، الاستقلالية، التأثير) في التنبؤ بإستراتيجيات الانفعال.

1-5 الفرضية الرابعة: تساهم أبعاد التمكين النفسي (المعنى، الكفاءة، الاستقلالية، التأثير) بالتنبؤ بإستراتيجية التجنب.

لاختبار هذه الفرضية تم إجراء تحليل الانحدار المتعدد لأبعاد المتغير المستقل التمكين النفسي (المعنى، الكفاءة، الاستقلالية، التأثير) على المتغير التابع (إستراتيجية التجنب) كما هو مبين في الجدول الموالي:

جدول(65): يلخص تحليل الانحدار المتعدد للمتغيرات المستقلة أبعاد التمكين النفسي (المعنى، الكفاءة، الاستقلالية، التأثير) في التنبؤ بالمتغير التابع (إستراتيجية التجنب).

النموذج	معامل الارتباط R	مربع معامل التحديد R ² S Square	مربع معامل التحديد المعدل Adjusted R Square	الخطأ المعياري للتقدير	D-W
1	0.195	0.038	0.021	12.211	2.294

يبين الجدول(65) أن قيمة اختبار "دورين واطسون" (Durbin-W) تساوي $1 > 2.294 > 3$ وهذا يعني أن نموذج الانحدار مقبول وتحقق شرط استقلال البواقي، حيث بلغت قيمة معامل الارتباط الكلي R (0.195) مما يعني أنه لا توجد علاقة ارتباطية بين المتغيرات المستقلة والمتغير التابع . بينما بلغ مربع معامل التحديد (0.038)، في حين بلغ معامل التحديد المعدل (0.021) مما يعني أن المتغيرات المستقلة أبعاد التمكين النفسي (المعنى، الكفاءة، الاستقلالية، التأثير) لم تستطع تفسير التباين الموجود في المتغير التابع إستراتيجية التجنب.

وللتحقق من الدلالة الإحصائية للنموذج تم إجراء تحليل تباين الانحدار كما هو مبين في الجدول الموالي:

جدول(66) يبين تحليل تباين الانحدار بين المتغيرات المستقلة وإستراتيجية التجنب

مصدر التباين	مجموع المربعات	درجات الحرية	متوسط المربعات	ف	الدلالة الإحصائية
الانحدار	1325.907	4	331.477	2.223	0.067
البواقي	33550.289	225	149.112		
المجموع	34876.196	229			

المصدر: معد بالاستناد على مخرجات Spss الإصدار(26) أنظر الملحق(13)

يوضح الجدول (66) تحليل التباين (Anova) ، مما يشير أن نموذج الانحدار للعلاقة بين المتغيرات المستقلة وهي أبعاد التمكين النفسي (المعنى، الكفاءة، الاستقلالية، التأثير) والمتغير التابع استراتيجيات التجنب غير دال إحصائياً حيث بلغت قيمة F المحسوبة (2.223) عند درجات حرية (4،225) وهي غير دالة عند مستوى دلالة (0.067) أي لا توجد علاقة بين المتغيرات المستقلة والمتغير التابع استراتيجيات التجنب وبالتالي لا يوجد تأثير من المتغيرات المستقلة على المتغير التابع ولا نستطيع التنبؤ بالمتغير التابع من خلال هذه المتغيرات المستقلة.

ولمعرفة المساهمة الفردية لكل متغير مستقل في تفسير تباين المتغير التابع تم حساب معاملات بيتا (β) للمتغيرات المستقلة كما هو مبين في الجدول التالي:

جدول رقم (67) يبين معاملات بيتا (β) للمتغيرات المستقلة ومساهمتها في التنبؤ بإستراتيجية التجنب

المتغير التابع: إستراتيجية التجنب					
الدالة الإحصائية	قيمة (ت)	معامل الانحدار المعياري (β)	الخطأ المعياري	معامل الانحدار الخام غير المعياري	القيمة الثابتة
0.000	4.762		5.834	27.782	القيمة الثابتة
0.458	0.743	0.064	0.408	0.303	المعنى
0.028	2.206	0.207	0.422	0.932	الكفاءة
0.919	0.102	0.011	0.432	0.044	الاستقلالية
0.593	0.535	0.063	0.565	0.302	التأثير

نستنتج من الجدول رقم (67) أن قيم معاملات الانحدار المعيارية (β) لبعده الكفاءة دالة إحصائياً وبالتالي فهي تساهم في التنبؤ بإستراتيجية التجنب.

في حين نجد أن مساهمة أبعاد التمكين النفسي (المعنى، الاستقلالية، التأثير) لم تكن دالة.

وهذا يعني كلما تغير بعد الكفاءة بدرجة معيارية واحدة تغيرت إستراتيجية التجنب (0.207) أي بنسبة

(20%) يمكننا كتابة معادلة الانحدار كالتالي:

إستراتيجية التجنب = 27.782 + (0.207 * الكفاءة)

2- مناقشة النتائج:

بعد التحليل الإحصائي للبيانات وعرض نتائج الدراسة، سوف نتطرق إلى مناقشتها على ضوء بعض الدراسات السابقة وبالاستناد على الإطار النظري.

2-1 مناقشة نتائج الفرضية الأولى:

1. يساهم كلام من متغير التمكين النفسي ومتغير تقدير الذات المهني في التنبؤ باستراتيجيات التعامل مع المواقف الضاغطة في العمل.

دلت النتائج على تحقق الفرضية جزئياً بحيث أن متغير التمكين النفسي يساهم في التنبؤ باستراتيجيات التعامل مع المواقف الضاغطة بينما متغير تقدير الذات المهني لم يساهم في التنبؤ باستراتيجيات التعامل وذلك بدلالة معاملات الانحدار المعياري (β) (0.216) الذي جاء دالاً عند مستوى دلالة (0.001) والذي يشير إلى أن المتغير التابع استراتيجيات التعامل يتغير بنسبة (21%) عندما يتغير المتغير المستقل (التمكين النفسي) بدرجة معيارية واحدة وبالتالي نستخلص أن التمكين النفسي يساهم في التنبؤ باستراتيجيات التعامل مع المواقف الضاغطة.

ولتفسير نتائج هذه الفرضية ارتأينا تقسيم هذه الفرضية إلى قسمين: قسم يجمع بين متغيري مساهمة التمكين النفسي في التنبؤ باستراتيجية التعامل مع المواقف الضاغطة في العمل، والقسم الثاني يجمع بين متغيري مساهمة تقدير الذات وإستراتيجية التعامل مع المواقف الضاغطة في العمل.

أ. مساهمة التمكين النفسي في التنبؤ بإستراتيجية التعامل مع المواقف الضاغطة في العمل:

تفسر العلاقة بين التمكين النفسي وإستراتيجية التعامل مع المواقف الضاغطة في العمل كون أن التمكين النفسي يعمل على تقليل ضغوط العمل من خلال المعرفة التي يمتلكها الفرد في مجابهة ومقاومة هاته الضغوط. فتزايد ضغوط العمل يعرض الموظف للقلق والاكتئاب وبالتالي فقدان القدرة على التركيز

والتفكير بشكل صحيح، في المقابل يأتي التمكين النفسي ليزيد من قدرة الموظف على تحمل ضغوط العمل وإيجاد حلول لها ومواجهتها بكل ثقة (سارة، 2017: 169 بتصرف). فالأفراد ذووا الشخصية القوية لا تؤثر فيهم الضغوط المهنية ويحاولون دوماً مجابهة كل ما يتعرضون له من ظروف سلبية بكل ثقة فهذه السمة الشخصية تمكنهم نفسياً من التأقلم مع كل ما هو متغير، وهذا ما أشار إليه "كارل جوستان يونغ" أن الشخص القوي الصلب يحاول أن يتطور ويتوسع ويتغير نحو الأفضل، أما الشخص العاجز فهو الشخص الذي يتحرك إلى الوراء، ويبقى حبيس الماضي ويتوقف عن الحركة والتوسع نحو المستقبل عندما يكون الفرد ذو شخصية قوية تجعله أكثر قدرة على تغيير الأوضاع بمواجهتها من خلال التوجه نحو المستقبل والمساندة والمشاركة والتعاون والالتزام وتحمل المسؤولية (بلوم وحنصالي، 2013: 280).

في نفس السياق رأت "باندورا" (Bandoura, 1977) أن شعور الفرد بقدرته على التحكم في المواقف الضاغطة يساعده على التعامل مع الضغوط بفاعلية أكثر. الإحساس الداخلي بالرضا عن النفس والتصوير الإيجابي الذي يصنعه الفرد عن قدرته التامة في مواجهة مشاكله المهنية يحفز على تعزيز تمكينه النفسي في مواجهة المواقف الضاغطة بكل شغف وإيجابية.

نتيجة هذه الفرضية يتوافق مع ما توصلت إليه الدراسات السابقة القريبة والتي لها صلة بالموضوع مثل دراسة رياض أبا زيد (2010) التي أوجدت أن هناك تأثيراً للتمكين النفسي على المواطنة التنظيمية. هذه النتائج تبين وبوضوح مساهمة التمكين النفسي في مواجهة الضغوط المهنية، فإحساس العامل بأهمية المهام التي يقوم بها، وامتلاكه الاستقلالية والحرية والتأثير في العمل استطاع امتلاك القدرة والكفاءة اللازمة للسيطرة على مهامه. وعليه نجد أن العمال المتمكنين نفسياً لديهم السلطة والمسؤولية والمهارة والخبرة والالتزام والثقة، وكلها حالات نفسية تجعلهم أفراد قادرين على بذل المزيد من الجهود والعمل الدائم في سبيل تحقيق أهدافهم الخاصة ومن تم تحقيق أهداف مؤسساتهم. هذا ما أشار إليه "باتناغان" (Bhatnagan, 2005) أن التمكين النفسي مفتاح للإبداع والابتكار في بيئة العمل وليس مجرد وسيلة فقط لحل المشكلات.

ب. يساهم تقدير الذات في التنبؤ بإستراتيجية التعامل مع المواقف الضاغطة في العمل:

حسب النتائج المتعلقة بمدى مساهمة تقدير الذات في التنبؤ بإستراتيجية التعامل مع المواقف الضاغطة فإن النتائج تشير إلى أن معامل الانحدار المعياري (بيتا) يساوي (0.059) وقيمة

(ت) (0.909) عند مستوى دلالة (0.364) بمعنى لا توجد دلالة إحصائية مما يدل على عدم وجود مساهمة لتقدير الذات في التنبؤ بإستراتيجية التعامل مع الضغوط في العمل حيث يختلف الأفراد العاملين في تقديرهم لذواتهم باختلاف الظروف الشخصية والحياتية المحيطة بهم، فقد نجد بعض الأفراد يتمتعون بصورة إيجابية لذواتهم نتيجة البيئة الإيجابية المحيطة بهم ويظهر ذلك حين يتعرضون لأزمات وضغوط تجعلهم يواجهونها بكل شغف وثقة بالنفس بينما نجد بعض الأشخاص الآخرين يعيشون في مستوى حياتي متدني مما يؤثر على تقديرهم لذواتهم وبناء صورة سلبية عنها. وقد يواجه أفراد عينة الدراسة الحالية لظروف اجتماعية ومعيشية متدنية تؤثر على نفسيتهم وسوء تقديرهم لذواتهم وهذا ما أكدته "كوبر سميث" (coopersmith,1967) بأن تقدير الذات يتأثر بالظروف البيئية فيكون إيجابيا إذا كانت مؤشرات البيئة إيجابية، وتحترم الذات الإنسانية وتكشف عن قدرتها وطاقتها أما إذا كانت البيئة محبطة فإن الفرد يشعر بالدونية ويسوء تقديره لذاته (كامل وخلف، 2010) كما أثبتت دراسة (الأحسن حمزة، 2015) إلى وجود مستوى منخفض من تقدير الذات لدى (60%) من معلمي المرحلة الابتدائية وانفقت كذلك مع دراسة "ناهد محمد" وحسن سعد" (2003) إلى أنه كلما زادت الضغوط المهنية لدى أخصائي النشاط الرياضي، كلما قل تقدير الذات لديهم. ومنه يمكن استخلاص أن عينة الدراسة تتعرض لجملة من الضغوط المهنية في منصب عملهم تجعلهم يبنون صورة متدنية وسلبية عن تقدير لذواتهم مما يجعل هذا الأخير لا يساهم بشكل إيجابي في تبني استراتيجيات مناسبة لمواجهة هذه الضغوط. فتقدير الذات يلعب دور المقاومة في عملية الضغط فهناك ارتباط بين تقدير الذات والضغوط ذلك أنه من المتوقع أن الأشخاص منخفضي تقدير الذات يعانون من مستويات عالية من الضغوط مقارنة بذوي تقدير الذات المرتفع (Menughan&All.1981). وبصفة أن الباحثة إطار بالجامعة لعدة سنوات ولديها خبرة مهنية في الميدان ترى أنه في الكثير من الأحيان يتعرض الموظفون في بعض المصالح الحساسة لجملة من الضغوط المهنية تتجلى في عبء العمل غموض الدور، وتسلط بعض المسؤولين والرؤساء نقص فرص الترقية عدم الدوران في العمل، عدم وضوح المسؤوليات لعدم الاعتماد على بطاقة المنصب (fichedeposte) التي توضح مهام وواجبات الموظف نقص الأدوات والموارد اللازمة لإنجاز المهام مما يجعلهم يشعرون بعدم الرضا الوظيفي والانتماء للجامعة، فهذا الشعور السلبي المتراكم في نفسيتهم تكون مخرجاته لا محالة لتقدير سلبي

لذواتهم وتعرضهم للأرق والتعب النفسي وفي بعض الأحيان الإصابة بالاكتئاب وهذا ما ذكره وفي السياق نفسه "روزنبرغ" أن الدرجة المتدنية لتقدير الذات تعني عدم رضا الفرد بحق ذاته أو رفضها. فذووا الذوات المنخفضة يتصفون باحتقار الذات والتشاؤم، الميل إلى سحب أو تعديل آرائهم خوفا من سخرية الآخرين، عدم الشعور بالكفاية من الأدوار والوظائف، الشعور بالغرابة عن العالم، الشعور بالذنب دائما، كما يميل الفرد ذو تقدير الذات المنخفض إلى الشعور بالهزيمة حتى قبل أن يقتحم المواقف الجديدة أو الصعبة حيث أنه يتوقع فقدان الأمل مستقبلا (رمضان، 2000: 218).

كما يمكن إرجاع عدم مساهمة تقدير الذات في التنبؤ بإستراتيجية التعامل مع المواقف الضاغطة إلى إمكانية إدمان أفراد عينة الدراسة لاستخدام المفرط للشبكة العنكبوتية (الأنترنت) وما أفرزه من مواقع تواصل اجتماعي (الفايسبوك، أنستغرام، تيك توك وغيرها) التي أثرت سلبا على ذواتهم. وهذا ما تطرقت إليه دراسة (يونس وآخرون، 2016) التي أجريت على عينة من (600) طالب بهدف معرفة علاقة إدمان الأنترنت بالأرق والقلق والاكتئاب والإجهاد وتقدير الذات لدى طلاب كليات الطب والأسنان والصيدلة في جامعة سانت جوزيف حيث طبقت مقاييس "روزنبرج" لتقدير الذات وإدمان الأنترنت ومؤشر شدة الأرق والإجهاد وأظهرت النتائج وجود ارتباط سلبي بين إدمان الأنترنت وتقدير الذات (126,161 : younes et all, 2016).

ونرجع أيضا عدم مساهمة تقدير الذات في التنبؤ بإستراتيجية التعامل إلى انعدام الأمن الوظيفي والراتب الذي يتقاضاه موظفي جامعة وهران 2 محمد بن أحمد بالمقارنة مع موظفي القطاعات الأخرى وخاصة القطاعات الاقتصادية والامتيازات التي يحظى بها موظفي القطاعات الأخرى كلها عوامل التي تزيد من حدة تدني مستوى تقدير الذات المهني. كما نرجعه إلى عدم رضا الموظفين إلى حد ما عن أنفسهم وقبولهم لمهنتهم وعلاقتهم مع الآخرين.

1-1-2 مناقشة نتائج الفرضية الفرعية الأولى:

يساهم كلا من متغير التمكين النفسي ومتغير تقدير الذات المهني في التنبؤ بإستراتيجية حل المشكل:

دلت النتائج على تحقق الفرضية جزئياً بحيث أن متغير التمكين النفسي يساهم في التنبؤ بإستراتيجية حل المشكل وذلك بدلالة معاملات الانحدار المعياري (β) (0.444) الذي جاء دالا عند مستوى دلالة (0.000) والذي يشير إلى أن المتغير التابع إستراتيجيات التعامل يتغير بنسبة (44%) عندما يتغير المتغير المستقل (التمكين النفسي) بدرجة معيارية واحدة وبالتالي نستخلص أن التمكين النفسي يساهم في التنبؤ بإستراتيجيات التعامل مع المواقف الضاغطة. بينما متغير تقدير الذات المهني لم يساهم في التنبؤ بإستراتيجية حل المشكل وذلك بدلالة معاملات الانحدار المعياري (β) (0.033) عند مستوى دلالة (0.579).

استنادا للمرجعيات النظرية فإن التمكين النفسي هو شعور داخلي للفرد على مدى قدرته على توظيف وتنمية ما لديه من قدرات واستعدادات نفسية تجعله قادرا على التحكم واتخاذ القرارات المناسبة في مواقف الحياة المختلفة (سهير & أمال، 2008:425).

فشعور الموظفين بقيمة العمل الذي يؤدونه وامتلاكهم للقدرات والمهارات اللازمة لأداء عملهم، يوفر لهم بيئة إيجابية مناسبة وذلك من خلال إثارة الدافع لديهم والقدرة على التركيز في إنجاز العمل ويكسبهم الخبرة في التعامل مع الظروف الخارجية وحصانة ضد الاضطرابات النفسية والقدرة على مواجهة الضغوط والأزمات بطرق عقلانية. وهذا ما أكدته دراسة كل من "كريمي وآخرين" (Karimi & all, 2020) وأبو الهيجاء (2019) بأن التمكين النفسي له أثر إيجابي في الصعيد المهني.

ويمكن تدعيم هذه الفكرة وفقا لنموذج (Conger & Kanungo, 1988) أن التمكين النفسي يعد مصدر قوة و طاقة تدفع الفرد لتحقيق أهدافه وتزيد من شعوره بالكفاءة وهذا ما يزيد من دافعيته نحو بذل مجهود أكبر في العمل وتقديم خدمات إضافية للمنظمة. وعليه شعور الفرد بكفاءته يدفعه إلى القيام بسلوكيات إيجابية خاصة في حل المشكلات التنظيمية التي تواجهه. وهذا ما أفادت به نتائج دراسة "خوشمير وآخريين" (Khoshmehr & all, 2020) بأن التمكين النفسي يقلل من آثار الإرهاق ويعد وسيلة مناسبة لقدرة الأفراد على مواجهة الضغوط النفسية في بيئة العمل. ويعتبر "لازاروس" (Lazarus) أن إستراتيجية حل المشكل أكثر فاعلية في مواجهة الضغوط (حسين، 2009).

إضافة إلى ذلك نرجع مساهمة التمكين النفسي في التنبؤ بإستراتيجية حل المشكل إلى ارتفاع المستوى التعليمي لدى عينة الدراسة حيث أن أغلبهم جامعيين وتقدر نسبتهم (79.6%)، وهذا ما أشار إليه بعض الباحثين أن الأفراد ذووا مستوى علمي مرتفع يتمتعون بالمهارات والأساليب الحديثة في العمل التي

اكتسبوا كلما ارتقوا في مستوى تحصيلهم العلمي. هذا ما أكدته دراسة أبو قاسم (2019)، سطم الرشدي (2011)، بسام عبد القادر وأبو عزة (2021) التي أشارت إلى وجود علاقة ارتباطيه بين مستوى التعليم وأبعاد التمكين النفسي لدى العاملين.

مما يفيد أن العاملين المؤهلين علميا يشعرون بفاعلية ذاتية عالية ومن تم تزداد ثقتهم في قدراتهم على أداء متطلبات وظائفهم مقارنة بمن هم أقل منهم تعليما. وفي السياق نفسه أظهرت دراسة (Rashkovits&all,2013) وجود علاقة ارتباطيه بين المستوى التعليمي والتمكين النفسي. فالمستوى التعليم دورا كبيرا في تمكين الأفراد العاملين من مواجهة ضغوط العمل وتبني استراتيجيات إيجابية تركز على حل المشكل وهذا ما أشارت إليه دراسة (Acker,2000) التي أجراها على عينة من الممرضات والممرضين، فالمرضات المتخصصات ذوات الشهادات العليا يستعملن استراتيجيات مواجهة مركزة على حل المشكل أكثر من استراتيجيات المواجهة المركزة على الانفعال.

وقد أوجدت دراسة (حوراء الله،2020) أن المعلمة التي لديها مستوى تمكين عالي قادرة على مواجهة الظروف المحيطة بها مهما بلغت حدتها (حوراء، 2020:329). وعليه يلعب المستوى التعليمي دورا هاما في عملية النضج والوعي حيث أن الجامعيين يتمتعون بقدر عال من الثقافة، فكل ما زاد المستوى التعليمي للفرد مال إلى استخدام استراتيجيات تعامل فعالة وذلك ناجم عن الخبرات والمهارات المكتسبة، فالتعلم يثري مصادر الفرد الشخصية ويقوده نحو جهود تعامل أكثر فاعلية (رجاء،2007:23).

كما نرجع هذه النتيجة كون الدراسة أجريت في الجامعة وهي حرم جامعي وكون موظفيها معظمهم ذوا شهادات جامعية ومستوى تعليمي عال فإنهم يلجؤون إلى استخدام أساليب إيجابية لمواجهة الضغوط وحلها وتفادي العديد من المشاكل والأزمات السلبية المسيئة للحرم الجامعي، وهذا راجع لوعيهم وثقافتهم وتفكيرهم بمنطق وعقلانية وخبراتهم بفاعلية الأساليب الإيجابية التي تساهم في تعزيز الصحة النفسية والجسدية والتطور المستمر للفرد والتي تساهم بشكل كبير في استمرار عملية تقديم الخدمات للطلبة وتلبية حاجاتهم. وهذا ما أسفرت عنه دراسة (الضريبي،2010) التي أشارت أن الأساليب الأكثر استخداما من قبل العاملين هي الأساليب

الإيجابية ويرجع ذلك إلى معرفة العاملين بأهمية وفعالية هذه الأساليب في مواجهة أو الحد من الضغوط التي يتعرضون إليها.

وتوافقت هذه النتيجة مع ما توصلت إليه دراسة "كينغ" (King,1991) التي أسفرت نتائجها على أن إستراتيجية التخطيط للمشكل وتحمل المسؤولية هما أكثر الاستراتيجيات استخداما لدى طلاب المرحلة الثانوية بهونكوك.

أما فيما يخص عدم مساهمة تقدير الذات في التنبؤ بإستراتيجية حل المشكل، ترجعه الباحثة بصفتها إطار بالجامعة وذات خبرة وأقدمية مهنية إلى أن تدني مستوى تقدير الذات لدى عينة البحث يمكن ربطه بالضغوط المهنية المرتفعة التي يواجهونها جراء عدة عوامل منها: أعباء المهنة، ظروف العمل، صراع الدور وغموضه الأجر والحوافز العلاقات المهنية، عدم التطور المهني....الخ. وهذا ما أكدته دراسة العمري (2003) التي أشارت كذلك إلى أن عبء العمل وصراع الدور وغموضه وطبيعة العمل والأمن الوظيفي مصادر مسببة لضغوط العمل عند المعلمين العاملين بمدارس الرياض الحكومية. وفي نفس السياق أشارت دراسة "هيبس ومالين" (Hipps&Malbine,1991) التي حددت الأسباب الحقيقية التي تقف وراء ارتفاع مستوى الضغوط المهنية لدى معلمي المدارس الحكومية الموجودة في ولاية (ألباما) الأمريكية وقد تمثلت هذه الأسباب في كل من حجم العبء المهني والعلاقة مع الطلاب والراتب الشهري والتعويضات.

فهذه العوامل التي ذكرناها سابقا في الفرضية الأولى والتي تم إرجاعها على أنها من مسببات ارتفاع الضغوط المهنية عند عينة الدراسة وبالتالي تدني مستوى تقدير الذات فهذا ما أكدته عدة دراسات التي تناولت انخفاض مستوى تقدير الذات لدى المهنيين جراء ضغوط العمل، حيث أكدت دراسة السمدوني (1993) وجود علاقة عكسية بين الضغط المهني ودرجة تقدير الذات لدى معلمي التربية الخاصة والتعليم العام في مصر. ونفس النتيجة آلت إليها دراسة بيريني (2007) على المعلمين الفرنسيين التي أثبتت أن مستويات تقدير الذات لدى عينة دراسته تختلف باختلاف ظروف عملهم.

وبناء على الدراسات التي ذكرناها أعلاه فإن للضغوط المهنية تأثير سلبي على صحة الموظف من الناحية النفسية والعملية فتتأثر السمات الشخصية للفرد جراء الضغوط وبالتالي يصبح

عاجزا على التنبؤ باستراتيجيات مناسبة وهذا ما أوضحه "كوبر سميث" (1984) بأن الأشخاص ذوي تقدير المنخفض للذات أقل قدرة على تحمل الضغوط بينما ذوي التقدير العالي للذات لديهم فكرة قاطعة عن قدراتهم.

ويضيف "قيوفانيني وآخرون" (Giovanini & all,1986) بأن الأفراد الذين لديهم تقدير منخفض للذات يمكن لهم تقدير العديد من المواقف كأحداث ضاغطة مما يجعلهم يشعرون بالعجز على مواجهتها.

وبالتالي فإن تقدير الذات المتدني هو الذي يجعل الموظف يعاني نقص الثقة بالنفس والحساسية المفرطة لمختلف المواقف والضغوط وهو الأمر الذي يجعله عاجزا عن إيجاد الحلول والاستراتيجيات المناسبة.

2-1-2 مناقشة نتائج الفرضية الفرعية الثانية: يساهم كلاً من متغير التمكين النفسي ومتغير تقدير الذات المهني في التنبؤ باستراتيجية المركزة على الانفعال.

يتضح من خلال النتائج أنه لا توجد مساهمة لمتغير التمكين النفسي في التنبؤ باستراتيجيات المركزة على الانفعال بحيث بلغت قيمة بيتا (0.103) وقدرت قيمة ت ب (1.556)، أما متغير تقدير الذات لا يساهم في التنبؤ باستراتيجيات المركزة على الانفعال حيث كانت قيمة بيتا (0.056) وقيمة ت (0.851) عند مستوى دلالة (0.396) مما يدل على عدم وجود دلالة إحصائية.

من خلال الفرضيتان السابقتان أوجدنا أن عينة الدراسة لديها مستوى معين من التمكين النفسي الذي يجعلهم يتغلبون على بعض الضغوط ويتحكمون في زمام الأمور كونه يعد من العوامل المهمة في تعزيز الثقة بالنفس وهذا ما أكده "جولان وياور وليف" (Gullan,Power&Leff,2013) أن التمكين النفسي يعزز وعي الفرد والإيمان بالكفاءة الذاتية والثقة النفسية والمعرفة والوعي بالمشاكل والحلول.

وفي نفس السياق يرى (أحمد، 2020) أن التمكين النفسي يعزز الثقة بالنفس ويعمل على تزويد الفرد بالمهارات اللازمة لاكتساب المعرفة، كما يساعده على حل المشاكل التي تواجهه. وفيما يخص عدم مساهمة التمكين النفسي في التنبؤ باستراتيجية الانفعال كون أفراد العينة اتجهوا إلى إستراتيجية المشكل وهذا ما رأيناه سابقا في الفرضية الفرعية الأولى ويمكن إرجاع ذلك إلى

المستوى التعليمي الذي تتميز به عينة الدراسة حيث مثلت نسبة المؤهلين الجامعيين (79.6%) حيث أن الموظف الحاصل على مؤهل علمي جامعي لديه مخزون من العلم والمعرفة والخبرة المكتسبة ما يجعله يستطيع تقييم العناصر الإيجابية في العمل وتكون لديه درجة عالية من المسؤولية والإخلاص وحسن سير العمل.

وهذا ما أكدته دراسة أبو قاسم (2019) وسطام الرشدي (2011) التي أشارت إلى وجود علاقة ارتباط بين مستوى التعليم والتمكين النفسي لدى العاملين، كما أن أصحاب المؤهلات العلمية يتمتعون بالمهارات والأساليب الحديثة في العمل. واختلفت هذه النتيجة مع دراسة الشعلان (2019)، أبو قاسم حمدي (2019) التي أثبتت وجود علاقة عكسية بين المتغيرين. فالأفراد يلجؤون في الكثير من الأحيان إلى أساليب مواجهة أكثر فاعلية خصوصاً عند وعيهم وقدرتهم على بناء صورة إيجابية على حيثيات الضغوط التي تواجههم في عملهم وتركيزهم على معرفة أسبابها وحلها بطرق أكثر عقلانية، وهذا ما تم اكتشافه في الفرضية الفرعية الأولى حين توجه معظم أفراد عينة الدراسة إلى مواجهة الضغوط المهنية بأساليب تركز على المشكل نفسه، وأشارت دراسة (الضريبي، 2010) أن الأساليب الأكثر استخداماً من قبل العاملين هي الأساليب الإيجابية ويرجع ذلك إلى معرفة العاملين بأهمية وفعالية هذه الأساليب في مواجهة أو الحد من الضغوط التي يتعرضون إليها، وربما أصبحت هذه الأساليب جزءاً من سلوكهم في التعامل مع الضغوط لملائمتها في تخفيف آثارها. ويمكن تفسير نتيجة عدم مساهمة تقدير الذات في التنبؤ باستراتيجيات المركزة على الانفعال إلى تدني مستوى تقدير أفراد عينة الدراسة لذواتهم الذي له دور المتغير الوسيط يعدل ويخفف التأثيرات السلبية للظروف الضاغطة وبالتالي فإن الأفراد ذوي تقدير الذات المنخفض هم أقل تقبلاً لذواتهم وأقل إدراكاً لقدراتهم في مواجهة الصعوبات.

في نفس الاتجاه يرى "جالاجاس" (Galajas, 1994) بأن تقدير الذات يلعب دور المقاومة في عملية الضغط، فهناك ارتباط بين تقدير الذات والضغط، ذلك أنه من المتوقع أن الأشخاص منخفضي تقدير الذات يعانون من مستويات عالية من الضغوط مقارنة بذوي تقدير الذات المرتفع. ويمكن إرجاع هذا إلى عامل الجنس فإن معظم أفراد عينة الدراسة إناث حيث بلغت

نسبتهن (61.3%) مقارنة بالذكور وعليه فنظرا للخصائص الأنثوية فهن يبدین تقدير ذات أقل مقارنة بالذكور.

وهذا ما أكده "جومز بايا وآخرون" (Gomez,Bayet&al,2016) أن الإناث يبدین تقدير ذات أقل من الذكور، لذلك فمن المتوقع أن انخفاض تقدير الذات لدى الإناث يعوق قدرتهن على مواجهة التحديات للوصول إلى الهدف. ويمكن تفسير هذه النتيجة إلى مكانة المرأة في ميدان العمل وتوليها مناصب إدارية عليا، وبالرجوع أيضا إلى خصائص العينة فإننا نجد أن نسبة الإطارات (42.2%) جلها إناث، فتخلي المرأة عن دورها الطبيعي ومنافستها للرجل في جميع المهن وعزيمتها وإصرارها على الوصول إلى أهدافها، كل هذه العوامل أثرت على شخصيتها وعلى أساليب مواجهتها لأحداث الحياة الضاغطة (زيربيبي، 2014) لهذه الأسباب يمكن إرجاع عدم ميول أفراد عينة الدراسة إلى استخدام أساليب مواجهة الضغوط المركزة على الانفعال، وهذا عكس ما أثبتته دراسة (مريم رجاء، 2007) أن الإناث يميلن إلى استخدام إستراتيجية التنفيس الانفعالي أكثر من الذكور. وقد أثبتت دراسة مارتن وآخرون (1992) عكس ما توصلت إليه دراستنا أن أساليب مواجهة الضغوط الأكثر شيوعا هي استراتيجيات المواجهة المركزة على الانفعال، حيث يلجأ الفرد فيها إلى استخدام ردود الأفعال قد تتمثل في التوثر، الشك والغضب والانزعاج.

2-1-3 مناقشة نتائج الفرضية الفرعية الثالثة:

يساهم كلام من متغير التمكين النفسي ومتغير تقدير الذات المهني في التنبؤ بإستراتيجية التجنب.

دلت النتائج على تحقق الفرضية جزئيا بحيث أن متغير التمكين النفسي يساهم في التنبؤ بإستراتيجية التجنب بينما متغير تقدير الذات المهني لم يساهم في التنبؤ بإستراتيجية التجنب وذلك بدلالة معاملات الانحدار المعياري (β) (0.154) الذي جاء دالا عند مستوى دلالة (0.020) والذي يشير إلى أن المتغير التابع إستراتيجية التجنب يتغير بنسبة (15%) عندما يتغير المتغير المستقل (التمكين النفسي) بدرجة معيارية واحدة وبالتالي نستخلص أن التمكين النفسي يساهم في التنبؤ بإستراتيجية التجنب.

بينما لم تظهر مساهمة لمتغير تقدير الذات في التنبؤ باستراتيجيات التجنب نظرا لعدم دلالاته الإحصائية (0.61)، حيث بلغت قيمة بيتا (0.033).

وعليه يمكن تفسير نتيجة مساهمة متغير التمكين النفسي في التنبؤ باستراتيجية التجنب إلى أن موظفي جامعة وهران 2 يستخدمون أساليب مختلفة لمواجهة الضغوط المهنية، فكلما تنوعت أساليب التعامل كانت أكثر نفعاً وفائدة في التصدي للضغوط. هذا وترى الباحثة أن الإدارة بتنوع ضغوطها الشديدة والفريدة من نوعها، تفرض على الموظف استخدام كل ما بحوزته من طرق وأساليب فعالة لمواجهة هذه الضغوط. فالأفراد قد يلجؤون إلى استخدام مزيج متنوع من الأساليب لمواجهة الضغوط وقد تتغلب بعض الأساليب على أخرى (Mc crae,1984 :929)

وإذا ما رجعنا إلى الخلفية النظرية للتمكين النفسي نجد أنه عبارة عن شعور داخلي يمنح الفرد القدرة على استخدام مختلف طاقاته ومهاراته في مواجهة الضغوط التي تعترضه. فالتمكين النفسي المرتفع يجعل الفرد قادر على بناء صورة إيجابية عن المشكل نفسه وتبني إستراتيجية حسب هذا الموقف الضاغط وهذا ما أشار إليه (حسين وحسين، 2006) أن أساليب المواجهة للضغوط تختلف تبعا لنوع وطبيعة الحدث الضاغط.

فبعض الأحيان يتعرض الموظف إلى ضغوط سلبية غير محتملة تسبب له أزمات نفسية كالقلق والتوتر والاكتئاب. مما يجعله يلجأ إلى إستراتيجية التجنب وهذا ما أكده الباحثان "لازاروس وفلكمان" (Lazarus,Folkman,1988) أن هناك ارتباط إيجابي بين استعمال الإستراتيجية التجنبية والقلق والاكتئاب.

وفي نفس السياق أظهرت دراسة "أندلر وباركر" (Endler&Parker,1998) على وجود ارتباط إيجابي بين الإستراتيجية التجنبية والمشكلات الصحية كالأزمات النفسية لدى الجنسين على حد سواء. كما يمكن تفسير ما توصلت إليه هذه الفرضية الفرعية إلى كون الموظف يعيش مشاكل وأزمات عائلية كمرض أحد أفراد العائلة أو مشكل السكن، أو ديون مالية على عاتقه، أو طلاق.... الخ من المشاكل. فتزايد هذه الضغوط الخارجية مع ضغوط العمل تجعله في حالة عدم استقرار نفسي ولا يستطيع مواجهة هذه الضغوط فيلجأ إلى التجنب والهروب من الوضعية كحل مؤقت. ويشير في هذا السياق "نجر" (Nigro,1996) أن المراهقين الذين يواجهون مشاكل أسرية مثل طلاق الوالدين، أو مرض أحد أفراد الأسرة يميلون إلى استخدام أسلوب المشكل أما

عندما يدركون الموقف على أنه غير قابل للتغيير يميلون إلى استخدام استراتيجيات التجنب والهروب.

بمعنى أن طبيعة الموقف هي التي تحدد استخدام إستراتيجية معينة فعندما يشعر الفرد أن الموقف غير قابل للتغيير يميل مباشرة إلى استخدام استراتيجيات التجنب. وهذا ما توصلت إليه دراسة (عبد الله، 2002) التي بينت بأن الأفكار الاستسلامية أكثر الاستراتيجيات استخداماً. ودراسة (الضريبي، 2004) التي أظهرت بأن أسلوب الهروب والتجنب أكثر الأساليب المتبعة للتعامل مع الضغوط. هذا دليل على عدم تمكن بعض أفراد عينة الدراسة نفسياً من استيعاب الضغوط التي تواجههم وعدم تقديرهم لها مما يجعلهم يتوجهون إلى الهروب من مواجهتها وتجنبها باستخدام شتى الطرق مثل اللجوء إلى العقاقير، المخدرات، الكحول وغيرها من أساليب التجنب.

كما يمكن إرجاع هذه النتيجة إلى الفروق الفردية بين أفراد العينة التي تساهم في تبني طرق واستراتيجيات المواجهة مختلفة، حيث يستطيع بعض الأفراد مقاومة الضغوط بفاعلية ونجاح في حين البعض الآخر يفشلون في مواجهتها أو يميلون إلى الانسحاب والإنكار وغيرها من الاستراتيجيات التجنبية، وعليه فاستراتيجيات المواجهة لدى الفرد تختلف تبعاً لاختلاف خصائص الشخصية وكذلك لنوعية مواقف ومصادر الضغوط. فالفرد ذو الشخصية المترددة يصاحبه شعور بعدم الأمن ويكون سلبياً في تعامله مع المشكلات (الداهري، 1999). وأيضاً يساهم المستوى التعليمي المنخفض في إتباع استراتيجيات سلبية لمواجهة الضغوط نظراً لجعل الفرد العامل يفقد ثقته في نفسه وقدراته ومهاراته وكذا إدراكه للموقف الضاغط في حدود مستواه أو بمعنى آخر مؤهله العلمي، وقد بلغت نسبة الموظفين ذوي المستوى الثانوي (16.5%) والمتوسط (3.9%) حيث أشار "بلينجس وموس" (Billings&Moos, 1981) إلى أن المستوى التعليمي المنخفض يرتبط بإستراتيجية المواجهة التي تركز على التجنب.

ونظراً لقلّة البحوث والدراسات التي أوجدت نفس النتيجة التي توصلت إليها دراستنا، نرجع هذه النتيجة إلى بعض سمات الشخصية التي تلعب دوراً أساسياً في تكوين الفرد لصورة إما قوية وصلبة عن نفسه أو صورة سلبية عنها، هذه السمات تمكن الفرد نفسياً من مواجهة الضغوط بكافة الاستراتيجيات وعليه يمكن إرجاع ما توصلت إليه دراستنا إلى عدم صلابة نفسية بعض

أفراد عينة الدراسة كون هذه الأخيرة إذا ما كانت منخفضة تجعل الأفراد يميلون إلى استخدام أساليب مواجهة مركزة على التجنب هذا ما أظهرته دراسة (كوبازا وهاتنور ومادي، 1982) أن الصلابة النفسية ترتبط سلباً مع المواجهة التجنبية.

أما عدم مساهمة تقدير الذات في التنبؤ بإستراتيجية التجنب فنرجعه أيضاً إلى كون أن مستوى تقدير الذات لدى عينة البحث كان منخفض كما أشرنا إليه في الفرضيات السابقة فلم يكن عامل مهم في التنبؤ باستراتيجيات المواجهة وهذا راجع كما ذكرنا سابقاً إلى الظروف المختلفة إلى تعيشها عينة الدراسة ربما الظروف العملية، المشاكل الأسرية، الظروف البيئية، الاقتصادية.... إلخ فكل هذه الظروف تؤثر في نوع استخدام الإستراتيجية وتؤدي إلى تدني مستوى تقدير الذات.

ونفسر عدم مساهمة تقدير الذات بالاضطرابات النفسية التي ربما يعاني منها بعض الموظفين كالإكتئاب، القلق والتوتر خاصة في العصر الحالي الذي يعرف بعصر السرعة والتطور التكنولوجي الذي أثر في حياتنا بشكل كبير. وهذا ما أشار إليه (مالهي وريزنر، 2006) أن تدني تقدير الذات يرتبط بشكل ملموس بالعديد من الاضطرابات النفسية كالإكتئاب والقلق والتوتر والعصبية والعدوانية وقلة الشعور بالرضا في الحياة.

2-2 الفرضية الثانية: تساهم أبعاد التمكين النفسي (المعنى، الكفاءة، الاستقلالية، التأثير) بالتنبؤ بإستراتيجية حل المشكل.

دللت النتائج على مساهمة كل من أبعاد التمكين النفسي (المعنى، الكفاءة، الاستقلالية) في التنبؤ بإستراتيجية المشكل ما عدا بعد التأثير الذي لم يساهم في التنبؤ بإستراتيجية المشكل وذلك بدلالة معاملات الانحدار المعياري لأبعاد التمكين النفسي وهذا يعني كلما تغيرت أبعاد التمكين النفسي (المعنى، الكفاءة، الاستقلالية) بدرجة معيارية واحدة لكل منها تغيرت إستراتيجية حل المشكل على التوالي (0.254)، (0.423)، (0.303) أي بنسبة (25%) (30%) و(42%) بالرجوع للخلفية النظرية لهذه الدراسة تعتبر الأبعاد الأربعة للتمكين النفسي حاجات هامة للأفراد في بيئة العمل، لكي يدركوا أنهم ممكنين وأن هذه الأبعاد تعمل مع بعضها البعض، وغياب أي بعد منها يقلل من مدى إدراك العاملين للتمكين (سبريتزر وآخرون، 1995). فالتمكين النفسي للأفراد العاملين يجعلهم يشعرون بقيمة وأهمية العمل وهذا

ما لاحظته الباحثة من خلال خبرتها لمدة سنوات في الجامعة أن الموظفين يختلفون من حيث نظرتهم إلى العمل فمنهم من لديه غريزة نفسية وهي حب العمل دون مقابل لا ينتظر جزاء كالمكافآت والامتيازات يكتفي فقط بالأجر ويؤدي عمله بمهارة وإتقان وتفاني وأساليب إبداعية مختلفة فهذا الحافز الدافعي هو ما يعرف بالتمكين النفسي، فالشخص ذو تمكين نفسي يتمتع بصفات حسب ما جاءت به دراسة (فاطمة السيد حسن وعفاف سعيد فرج، 2018) أن من سمات التمكين النفسي لدى المعلمين هي استطاعة المعلم التعامل مع العقبات التي تواجهه في عمله وكذلك تمتعه بمستوى مرتفع من الدافعية الداخلية لأداء عمله مع شعوره بأهمية وقيمة هذا العمل. وهذا ما أشارت إليه دراسة (عباس، 2021) بأن التمكين النفسي يساهم في تطوير السلوكيات الإيجابية التي تمكن العاملين من أداء الأعمال الموكلة إليهم (عباس، 2021، ص23).

وعليه يؤثر التمكين النفسي بشكل كبير في المسار المهني للأفراد العاملين من حيث إحساسهم بالراحة والطمأنينة في البيئة المهنية وشعورهم بأن ما يقدمونه من مهام له معنى وقيمة فيتولد لديهم شعور داخلي بالرضا عن أنفسهم ليصبح لديهم تفكيراً إيجابياً، فالأفراد ذوي الكفاءة العالية لديهم القدرة على إنجاز المهمة المقدمة لهم بكل نجاح وهذا ما أكدته (أصلان صبح المساعد، 2011) أن زيادة الإحساس بالكفاءة يرتبط ارتباطاً كبيراً بالجهد والمثابرة، فالأفراد ذوي الكفاءة العالية يستطيعون التعامل مع المشكلات الصعبة وكذلك كلما أحس الفرد العامل بالاستقلالية كلما ارتاح نفسياً وزادت ثقته بنفسه فهذا البعد يضيف للعامل شعور بالراحة والاعتماد على النفس وهذا ما أشارت إليه كل من دراسة (تامر عبد الخالق، 2010)، (رياض أبا زيد، 2010) التي توصلت إلى أن هناك علاقة بين الاستقلالية في العمل وبعض السلوكيات الإيجابية كالولاء التنظيمي، الإبداع والمواطنة التنظيمية. ويحدث التمكين النفسي بوجود استعداد لدى الفرد مثل الشعور بمعنى العمل وقيمه والإحساس بالكفاءة الذاتية مما يدفعه للثقة بالنفس وتحسين آدائه، فيشعر بتأثير قراراته وأهميتها على عمله (بوسالم، 2010: 32).

وترى الباحثة أن المستوى التعليمي يلعب دوراً كبيراً في تمكن الأفراد نفسياً وهذا ما تتمتع به عينة الدراسة التي بلغت نسبة الجامعيين فيها (79.6%)، فالموظف المؤهل علمياً يتمتع بقدر عالٍ من المسؤولية والإخلاص والكفاءة في العمل. وهذا ما اتفقت عليه دراسة (أبو

قاسم، 2019) و(سطام الرشيدى، 2011) اللذان أشارا إلى وجود علاقة ارتباط بين مستوى التعليم وأبعاد التمكين النفسي لدى العاملين، كما أن أصحاب المؤهلات العلمية يتمتعون بالمهارات والأساليب الحديثة في العمل التي اكتسبوها كلما ارتقوا في مستوى تحصيلهم العلمي (مجدولين، 2015: 95). وقد أشارت كذلك بعض الدراسات أنه كلما زاد المستوى التعليمي للفرد زاد وعيه وإدراكه لأحداث الحياة الضاغطة وبالتالي التوجه نحو الأساليب الفعالة لمواجهة الضغوط. إضافة إلى ذلك نجد أن لتقدم العمر دورا كبيرا في زيادة شعور وإدراك الفرد العامل لبعد آخر من أبعاد التمكين النفسي المتمثل في الكفاءة التي تعادل اليقين بالمقدرة على إنجاز المهام الإدارية المطلوبة بمهارة وجدارة، كما يمكن إرجاع تمتع الأفراد ببعد الاستقلالية إلى المرتبة الوظيفية التي يشغلها أفراد عينة البحث فأغلبهم إدارات حيث بلغت نسبتهم (42.2%)، كون هذه المراتب تعزز من أبعاد التمكين النفسي خاصة بعد الاستقلالية الذي يشعر الموظف بالقدرة على أخذ زمام المبادرة في تنظيم وتنسيق بعض المهام والواجبات الإدارية التي تقع في نطاق مسؤوليته.

وترى دراسة كل من (شعلان، 2019) و(النواجحة، 2016) إلى أن الأفراد الممكنين نفسيا تكون لديهم مؤهلات وقدرات في التصدي للمشاكل ومواجهتها إيجابيا. فالأساليب الإيجابية هي الأكثر استخداما من طرف العاملين إيقانا منهم بأهميتها وفعاليتها في مواجهة الضغوط (الضريبي، 2010).

ويتفق كل من (لازاروس & فولكمان، 1984) و(الشناوي & عبد الرحمن 1998) على أن أساليب المواجهة التي تركز على المشكل هي جهود يبذلها الفرد للسيطرة بشكل مباشر على الموقف الضاغط، للخروج منه بوضع مخططات عمل وتصرف لإيجاد الحلول لتغيير الموقف بما يتناسب مع الصحة النفسية للفرد.

ويلاحظ في هذه الفرضية عدم مساهمة بعد التأثير في التنبؤ بإستراتيجية حل المشكل، ونظرا لقلّة الدراسات العربية والأجنبية في حدود علم واطلاع الباحثة التي لم تتناول بعد التأثير كعامل يساهم في توجه الأفراد العاملين إلى إستراتيجية حل المشكل لمواجهة الضغوط المهنية، واستنادا على ما جاء في الجانب النظري للدراسة فإن بعد التأثير يعد أحد الأبعاد الهامة للتمكين النفسي ويتمثل في الدرجة التي يعتقد بها الفرد بأنه يستطيع التأثير على النظام الذي يعمل فيه ويؤثر في النتائج الإستراتيجية في العمل

وكذلك في القرارات التي يمكن أن تتخذ على كل المستويات مما يجعل الآخرين يحترمون رأيه. (Spreitzer, 1995: 1443-1444) وفي حدود علم الباحثة واضطلاعها وخبرتها المهنية فان الجامعة باعتبارها مؤسسة تعليمية تتبع قانونا داخليا وهما تنظيميا يعتمد على سلم اداري من أعلى الهرم إلى أسفله يوزع فيه المهام والمناصب والمسؤوليات فالفرد العامل مقيد بقوانين ومراسيم وزارية تحد من حريته في بعض الأمور وهذا ما ينقص من إدراكه لبعده التأثير على القرارات التي يتم اتخاذها.

2-3 الفرضية الثالثة : تساهم أبعاد التمكين النفسي (المعنى، الكفاءة، الاستقلالية، التأثير) بالنتبؤ بإستراتيجية الانفعال.

من خلال النتائج اتضح لنا أنه لا توجد مساهمة لأبعاد التمكين النفسي (المعنى، الكفاءة، الاستقلالية، التأثير) في التنبؤ بإستراتيجية المواجهة المركزة على الانفعال.

وترجع الباحثة هذه النتيجة إلى دور التمكين وأبعاده في تطوير السلوكيات الإيجابية للفرد، فشعور الفرد بقيمة العمل الذي يقوم به وامتلاكه للقدرات والمهارات اللازمة، يوفر له مناخ نفسي إيجابي ويكسبه روح الإبداع والخبرة في التعامل مع الضغوط وهذا ما أوضحتها دراسة (أبو الهيجاء، 2019) بأن للتمكين النفسي أثر إيجابي في ميدان العمل.

وتتفق كل من دراسة (عباس، 2021) ودراسة (Slatten, 2010) أن التمكين النفسي يساهم في تطوير السلوكيات الفعالة، ويلعب دورا هاما في خلق الصورة الإيجابية لدى الأفراد العاملين التي تزيد من إحساسهم وشعورهم بأهمية ومعنى العمل الذي يقومون به مما يجعلهم إيجابيين في تصرفاتهم عند مواجهة الضغوط وبالتالي يختارون أساليب إيجابية ويتعدون عن الأساليب السلبية. كما أشارت (منى وآخرون، 2021) أن التمكين النفسي يجعل الفرد يستخدم مختلف قدراته وطاقاته ومهاراته في مواجهة الضغوط.

وترى الباحثة من خلال الفرضيات السابقة أن ارتفاع مستوى التمكين النفسي لأفراد العينة كان نتيجة لعدة عوامل منها المستوى التعليمي الذي تتسم به عينة الدراسة، فقد أشرنا سابقا أن معظمهم جامعيين يتمتعون بإمكانيات نفسية مرتفعة تؤهلهم في مواجهة الضغوط المهنية التي تعترضهم وهذا ما أشارت إليه دراسة (شعلان، 2019). وتلعب المؤهلات العلمية دورا كبيرا في

زيادة ثقافة ووعي الفرد وإدراكه للأحداث وتجعله يفكر بطريقة إيجابية ويحاول بشتى الطرق للتعامل مع المواقف الضاغطة.

كما يمكن إرجاع هذه النتيجة إلى الفروق الفردية بين أفراد العينة في تبني طرق مختلفة في التعامل مع الضغوط حيث يستطيع بعض الأفراد مقاومة الضغوط بفعالية ونجاح في حين البعض الآخر يفشلون في مواجهتها وعليه تختلف استراتيجيات المواجهة تبعاً لاختلاف خصائص الشخصية وكذلك تبعاً لنوعية المواقف ومصادر الضغوط.

ويمكن إرجاع هذه النتيجة أيضاً إلى متغير العمر حيث يتقدم السن يكتسب الفرد خبرات وميزات متنوعة في فهم وتمييز أنواع الاستراتيجيات الفعالة لمواجهة الضغوط فيبتعدون عن كل ما هو انفعال وتوتر حفاظاً على السكينة والهدوء وتجنب الصراعات والتوترات النفسية، وفي هذا السياق يشير بعض الباحثين أن استراتيجيات مواجهة الضغوط تتغير مع تقدم السن فتصبح أكثر نضجاً، وعند النظر إلى أفراد عينة الدراسة نجد أن أغلبهم راشدين تجاوزوا مرحلة الشباب حيث قدرت نسبتهم (38.3%) لذا فهم يبتعدون عن اللجوء إلى استراتيجيات الانفعال حيث يرى (بلنشار وأريو 1987) أن الأفراد في مرحلة الشباب يستخدمون استراتيجيات تركز على الانفعال لمواجهة الضغوط ومع تزايد العمر يستخدمون استراتيجيات تركز على المشكل.

2-4 الفرضية الرابعة: تساهم أبعاد التمكين النفسي (المعنى، الكفاءة، الاستقلالية، التأثير) بالتنبؤ باستراتيجية التجنب.

أظهرت نتائج هذه الفرضية عدم مساهمة أبعاد التمكين النفسي (المعنى، الاستقلالية، التأثير) في التنبؤ باستراتيجية التجنب ما عدا بعد الكفاءة الذي كان دال إحصائياً وذلك بدلالة معاملات الانحدار المعياري (β) (0.207) الذي جاء دال عند مستوى دلالة (0.028) والذي يشير إلى أن المتغير التابع يتغير بنسبة (20%) عندما يتغير المتغير المستقل بعد الكفاءة بدرجة معيارية واحدة وبالتالي نستخلص أن بعد الكفاءة يساهم في التنبؤ باستراتيجية التجنب.

في حدود علم وإطلاع الباحثة بعدم وجود دراسات سابقة توصلت لنفس النتيجة، ما جعلنا نستند على الخلفية النظرية في تفسير هذه النتيجة، فالتمكين النفسي في حد ذاته يساهم في خفض الضغوط النفسية ويرتبط بمؤشرات إيجابية ونفسية كالالتزام المهني، الرضا الوظيفي

والدافعية للعمل والأداء الجيد (Tastan,2014) وهذا ما أشارت إليه دراسة (بشير محمد وآخرون،2021). وكذلك يرى بعض الباحثين أن من سمات التمكين النفسي لدى الأفراد العاملين هي استطاعتهم التعامل مع العقبات التي تواجههم في عملهم وتمتعهم بمستوى مرتفع من الدافعية الداخلية لأداء مهامهم على أكمل وجه (مريم يوسف،2001). ويعمل التمكين النفسي كحالة من التحدي لكل الضغوط التي قد تواجه الفرد، وهذا ما أشارت إليه كل من دراسة (Jose&Manpilly,2014) و(سيف عبد الله،2019).

من خلال الفرضيات السابقة وخصائص عينة الدراسة لاحظنا أن جل أفراد العينة ذوا مستوى عال من التعليم وهذا ما أدى إلى ارتفاع مستوى التمكين النفسي لديهم حيث وجدت بعض الدراسات السابقة أن ارتفاع التمكين النفسي مرتبط بارتفاع المستوى التعليمي وهذا ما أشارت إليه كل من دراسة (بسام عبد القادر أبو عزة،2021) وعكس ما أشارت إليه دراسة (ناريمان عايد،2019) بعدم وجود فروق في مستوى التمكين النفسي للأمهات العاملات في منطقة سخنين تعزى لأثر المؤهل العلمي. فكلما ارتفع المستوى التعليمي للفرد العامل ارتفعت تبعاً لذلك شروطه الذاتية في إدراك التمكين النفسي، كذلك لمتغير العمر دوراً هاماً في ارتفاع مستوى التمكين النفسي، فتقدم العمر يتيح للعاملين فهم ومعرفة الأنظمة واستيعاب الإجراءات الإدارية وشعورهم بمسؤولية أكبر في بيئة العمل، فهذا الشعور يعزز لديهم الأفكار والمعتقدات الإيجابية المرتبطة بالقيمة والمعنى الذي تكتسبه الوظيفة كما أن تقدم العمر يزيد من شعور الفرد وإدراكه ببعد الكفاءة التي تعادل اليقين بالمقدرة على إنجاز المهام الإدارية المطلوبة بمهارة وجدارة وهذا ما أشارت إليه دراسة كل من (شعلان،2019)، و(حليم،2017).

هذه المؤشرات تساعدنا في إرجاع هذه النتيجة لعدم مساهمة أبعاد التمكين النفسي بالتنبؤ لإستراتيجية التجنب إلى وعي عينة الدراسة بأهمية استراتيجيات المواجهة في التخفيف من ضغوط العمل إذا استخدمت بالشكل المناسب. فذلك يمكن إرجاعها للمستوى التعليمي للفرد حيث كلما زاد هذا الأخير مال الفرد إلى استخدام استراتيجيات تعامل إيجابية، كذلك للعمر دور في تحديد الاستراتيجيات التي يميل الأفراد لاستخدامها (رجاء مريم،2007).

وهذا ما أكدته دراسة (محمد،1995) التي أشارت إلى وجود تأثير لمتغير العمر في استخدام أساليب التكيف، فقد كان الشباب أكثر ميلاً لاستخدام أسلوب إعادة التقييم الإيجابي للموقف.

ويمكن تفسير النتيجة بناء على السمات الشخصية لأفراد عينة الدراسة وخاصة فئة الشباب وما تتميز به من حماس وإقبال ورغبة في العمل ودافع إلى بذل المزيد من الجهد وتقبل ظروف العمل، كما أن هاته المرحلة من الحياة تكون للفرد مسؤوليات أقل وبالتالي تكون قدرته في التعامل مع الضغوط قائمة على استراتيجيات إيجابية. وهذا ما أكدته دراسة (بن طاهر بشير، 2004) التي أشارت إلى أن الفئة العمرية من الشباب المعلمين هم أكثر استخداما للاستراتيجيات الإيجابية. كما تتفق مع (دراسة وجدان، 2009) التي أشارت إلى أن أفراد عينة الدراسة تلجأ إلى الاستراتيجيات المواجهة النشطة.

وترجع الباحثة هذه النتيجة ربما إلى وجود قناعة وثقة عالية لدى عينة الدراسة بأن لهم قدرات عالية على أداء الأعمال الموكلة إليهم وتمكنهم النفسي الذي يساعدهم في تحمل الضغوط ومواجهتها بطرق سلمية وإيجابية دون الهروب أو التجنب من المواجهة الذي يعتبر حلا مؤقتا وليس نهائي لحل المشاكل المهنية.

وهذا ما أكدته دراسة (كاترين وباركس، 1998) أن الأساليب القائمة على مواجهة المشكلة والبحث عن حل لها أجدي من الأساليب القائمة على التغييرات الانفعالية حيث لا تقلل من مستوى الضغوط (في: الطيرري، 1998: 103).

وقد أظهرت نتائج هذه الفرضية مساهمة بعد الكفاءة في التنبؤ بإستراتيجية التجنب بمعنى آخر ميل أفراد عينة الدراسة الأكفاء إلى تبني إستراتيجية التجنب ونظرا لقلّة نتائج الدراسات التي تتوافق مع نتيجة هذه الدراسة، يمكن تفسير هذه النتيجة وفق ما رأيناه في الجانب النظري إلى إمكانية انشغال أفراد العينة الأكفاء الذين تبنوا إستراتيجية التجنب بالمهام الموكلة إليهم لغرض التطور في المنصب بدلا من التركيز في المشكل بحد ذاته. فمعنى الكفاءة هو شعور الفرد بالثقة عند أدائه المهام التي اختارها بمهارة والإحساس بأداءها بشكل جيد، فالأفراد الذين يتمتعون بالكفاءة يشعرون بأنهم يجيدون أعمالهم التي يقومون بها باتقان (النواجحة، 2016: 286). كما يمكن ارجاع هذه النتيجة حسب الخبرة المهنية للباحثة إلى عدة عوامل من شأنها أن تساهم في التمكين النفسي لدى هؤلاء العاملين الذي قد يحدد أسلوب مواجهة الضغوط المهنية، منها نمط الشخصية، في هذا الصدد يشير (فريدمان وروزنمان، 1974) أن نمط الشخصية (أ) له سمات وخصائص أساسية مثل العنف، العدوان، الإحساس بضغط الوقت،

عدم التحلي بالصبر، ومحاولة القيام بأكثر من عمل واحد عكس نمط الشخصية (ب) هو أكثر استرخاءً وصبراً ورضى عن العمل وعن الحياة (حسين & حسين، 2006: 123-132) وعليه يمكن ارجاع هذه النتيجة إلى كون أفراد العينة ذوا الكفاءة من نمط الشخصية (أ) ما يبرر توجههم إلى استراتيجيات دفاعية تجنبية حفاظاً على صحتهم النفسية والعقلية. وفي نفس السياق أكد (المدو، 2019) أن الأفراد ذوا نمط الشخصية الانبساطية، والضمير الواعي يتجنبون المواجهة المباشرة مع الموقف الضاغط ويكتفون بالانسحاب وهو أسلوب إجماعي يتجاهل به الفرد الموقف الضاغط ويحاول أن لا يفعل ولا يتوتر.

كما تلعب الصلابة النفسية دوراً كبيراً في تحديد استراتيجيات مواجهة تناسب الموقف الضاغط وهذا ما جاءت به (سوزان كوبازا، 1982) التي تأثرت بنظرية التقدير المعرفي "للازاروس" حين عرفت مصطلح الصلابة النفسية بالتماسك ومعنى ذلك أن الفرد يمتلك مجموعة من السمات تساعده على مواجهة الضغوط. ومنه يمكن ارجاع نتيجة الفرضية المتعلقة بمساهمة بعد الكفاءة في التنبؤ باستراتيجيات التجنب إلى عدم تمتع هذه الفئة من العينة بصلابة نفسية كافية تمكنهم من مواجهة الموقف الضاغط.

مناقشة عامة:

لقد بينت النتائج أن التمكين النفسي يساهم في التنبؤ باستراتيجيات التعامل مع المواقف الضاغطة، حيث بينت النتائج تمتع عينة الدراسة بمستوى من التمكين النفسي لدى العاملين في الجامعة. وجاءت هذه النتيجة متفقة مع دراسة (الرشيدي، 2011) ودراسة (أبا زيد، 2010).

ويمكن تفسير ذلك أن العاملين الذين يتمتعون بمستوى من التمكين النفسي قادرين على تحديد أفكارهم ومشاعرهم وسلوكياتهم وأقدر على مواجهة التحديات وحل المشكلات.

كما أثبتت النتائج عدم مساهمة تقدير الذات المهني في التنبؤ باستراتيجيات التعامل وهذا راجع إلى وجود مستوى منخفض من التقدير لدى عينة الدراسة جراء بعض المشاكل الإدارية والضغوط المهنية التي يعاني منها بعض الموظفين التي جعلتهم يبنون صورة سلبية عن تقديرهم لذواتهم ما يجعل هذا الأخير لا يساهم بشكل إيجابي في تبني إستراتيجيات تعامل. وهذا

ما أكدته دراسة (الأحسن حمزة، 2015) و(ناهد محمد، 2003) أنه كلما زادت الضغوط المهنية قل تقدير الذات.

كذلك أظهرت النتائج مساهمة التمكين النفسي في التنبؤ باستراتيجية حل المشكل وهذا يعني أن أفراد عينة الدراسة ذو تمكين نفسي مرتفع توجهوا إلى استخدام الأساليب الإيجابية في التعامل مع المواقف الضاغطة كون أن التمكين النفسي يقلل من آثار الإرهاق ويعد وسيلة مناسبة لقدرة الأفراد على مواجهة الضغوط النفسية في بيئة العمل. وهذا ما أكدته دراسة (خوشمهير وآخرون، 2020) وما أسفرت عنه دراسة (الضريبي، 2010) التي أشارت إلى أن الأساليب الأكثر استخداماً من قبل العاملين هي الأساليب الإيجابية كحل المشكل.

كذلك أظهرت النتائج عدم مساهمة تقدير الذات المهني في التنبؤ باستراتيجية حل المشكل مما يدل أن تقدير الذات المتدني جراء الضغوط المهنية هو الذي يجعل الموظف يعاني نقص الثقة بالنفس والحساسية المفرطة للضغوط المهنية وهو الأمر الذي يجعله عاجزاً عن إيجاد الحلول وتبني إستراتيجيات إيجابية وهذا ما أكدته دراسة (Giovanini&all,1986) ودراسة (السمادوني، 1993).

كما أثبتت النتائج عدم مساهمة كلا من متغير التمكين النفسي وتقدير الذات المهني في التنبؤ باستراتيجية المركزة على الانفعال. فالأفراد الممكّنين نفسياً نتيجة تمتعهم بمؤهلات علمية تجعلهم قادرين على بناء التحكم في الضغوط ومواجهتها بطرق عقلانية دون اللجوء إلى الإنفعال أي أن الأساليب الإيجابية هي الأكثر استخداماً وهذا ما أكدته دراسة (الضريبي، 2010).

أما فيما يخص المؤشر الثاني تقدير الذات المهني فهو كذلك لم يساهم في التنبؤ باستراتيجية المركزة على الانفعال. فقد أرجعناه إلى عامل الجنس كون معظم أفراد عينة البحث إناث فهن يبدن تقدير ذات أقل مقارنة بالذكور وهذا ما يعوق قدرتهن على مواجهة التحديات للوصول إلى الهدف وهذا ما أكده (جومز بايا وآخرون، 2016) وكذلك إلى تولي الإناث مناصب عليا في الإدارة مما جعلهن أكثر عزيمة وصمود وقوة في مواجهة الضغوط والإبتعاد على استخدام إستراتيجيات الإنفعال وهذا عكس ما توصلت إليه بعض الدراسات كدراسة (مريم رجاء، 2007) ودراسة (مارتن وآخرون، 1992).

أما نتائج الفرضية الفرعية الثالثة فقد أشارت إلى مساهمة التمكين النفسي في التنبؤ باستراتيجية التجنب بينما تقدير الذات المهني لم يساهم في التنبؤ باستراتيجية التجنب. فالتمكين النفسي المرتفع يجعل الفرد قادر على تبني استراتيجية حسب الموقف الضاغط فأساليب المواجهة تختلف تبعاً لنوع وطبيعة الحدث الضاغط (حسين وحسين، 2006).

كذلك أرجعنا النتيجة إلى عامل القلق والتوتر والإكتئاب الذي يجعل الفرد يلجأ إلى إستراتيجية التجنب وهذا ما أكده (لازاروس وفولكمان، 1988) ودراسة (أنذر وباركر، 1998) التي بينت وجود ارتباط إيجابي بين الإستراتيجية التجنبية والمشكلات الصحية.

أما عدم مساهمة تقدير الذات المهني في التنبؤ باستراتيجية التجنب فأرجعته الباحثة إلى تدني تقدير الذات نظراً للظروف العملية والمشاكل الأسرية والإضطرابات النفسية فلم يكن عامل مهم في التنبؤ باستراتيجيات المواجهة لذا لم يساهم في التنبؤ باستراتيجية التجنب.

كما أوضحت النتائج مساهمة أبعاد التمكين النفسي (المعنى، الكفاءة، الاستقلالية) في التنبؤ باستراتيجية حل المشكل ما عدا بعد التأثير الذي لم يساهم في التنبؤ باستراتيجية حل المشكل.

وترجع هذه النتيجة وفقاً لوجهة نظرنا إلى المستوى التعليمي الذي يلعب دوراً في تمكن الأفراد نفسياً فيجعلهم يتمتعون بقدر عالٍ من المسؤولية والإخلاص والكفاءة والشعور بمعنى العمل. وهذا ما إتفقت عليه دراسة (أبو قاسم، 2019) و(سطام الرشيدى، 2011) اللذان أشارا إلى وجود علاقة ارتباط بين مستوى التعليم وأبعاد التمكين النفسي لدى العاملين، فكلما زاد المستوى التعليمي للفرد زاد وعيه وإدراكه لأحداث الحياة الضاغطة وبالتالي توجهه إلى الأساليب الإيجابية كاستراتيجية حل المشكل لمواجهة الضغوط. وبالنسبة لعدم مساهمة بعد التأثير في التنبؤ باستراتيجية حل المشكل فنرجعه إلى عدم حرية الموظف في إتخاذ القرارات بسبب وجود القوانين والقرارات الوزارية التي تحكم الجامعة وتحد من حريته في بعض الأمور.

كذلك بينت النتائج عدم مساهمة أبعاد التمكين النفسي (المعنى، الكفاءة، الاستقلالية، التأثير) في التنبؤ باستراتيجية المواجهة المركزة على الانفعال وذلك راجع لدور التمكين النفسي في تطوير السلوكيات الإيجابية للفرد، ويجعله يستخدم مختلف طاقاته وقدراته في مواجهة الضغوط بطرق إيجابية وهذا ما أشارت إليه دراسة (منى وآخرون، 2021).

أخيرا توصلت النتائج إلى عدم مساهمة أبعاد التمكين النفسي (المعنى، الإستقلالية، التأثير) في التنبؤ باستراتيجية التجنب ما عدا بعد الكفاءة وترجع هذه النتيجة إلى أن التمكين النفسي في حد ذاته يساهم في خفض الضغوط النفسية ويرتبط بمؤشرات إيجابية وهذا ما أشارت إليه بعض الدراسات كدراسة (مريم يوسف، 2001) ودراسة (سيف عبد الله، 2019) وفقا لوجهة نظرنا نرجع هذه النتيجة إلى ربما وجود قناعة وثقة عالية لدى عينة الدراسة بقدرتهم على أداء مهامهم وتمكنهم النفسي هو الذي يساعدهم في تحمل الضغوط ومواجهتها بطرق سلمية دون الهروب أو التجنب الذي يعتبر حل مؤقت وليس نهائي لحل المشاكل المهنية.

وأظهرت النتائج كذلك مساهمة بعد الكفاءة في التنبؤ باستراتيجية التجنبية فيمكن إرجاعه وفقا لوجهة نظر الباحثة إلى نمط الشخصية (أ) لأفراد العينة ما يبرر توجههم إلى استراتيجيات دفاعية تجنبية حفاظا على صحتهم النفسية والعقلية.

خاتمة

بشكل عام يعد موضوع الضغوط المهنية مجالاً واسعاً للبحث والتحليل لما يترتب عنه من آثار سلبية تؤثر على صحة الفرد وتهدد كيانه النفسي، حيث تتأثر حياة الأفراد المهنية بتداخل عوامل أساسية مثل: تقدير الذات المهني والتمكين النفسي واستراتيجيات التعامل مع الضغوط، فالتمكين النفسي أحد الأساليب التي تزيد من قدرة الموظف على تحمل الضغوط بفاعلية. كما أن لتقدير الذات دور في عملية التوافق، حيث يعتبر لب الصحة النفسية والتوافق النفسي لدى العاملين مما يحسن من مستوى أداءهم النفسي. فالتوجيه الصحيح نحو بناء مهارات الفرد على مواجهة التحديات الحياتية الصعبة شخصية كانت أم مهنية يساهم بقدر كبير على تحقيق التوازن النفسي والجسمي، وتعد أساليب المواجهة من العوامل التي قد تساعد الفرد في الحد من الاضطرابات الناجمة عن الضغوط، حيث يتفاوت الأفراد في تعاملهم وطرق مواجهتهم لهذه الضغوط من خلال الأساليب التي يتبعونها والاستراتيجيات التي يستخدمونها وكيفية إدراكهم لهذه الضغوط.

فالمنظمة اليوم أمام تحدي كبير وهو مساعدة مواردها البشرية في اختيار تقنيات وأساليب فعالة لتحمل ومواجهة المصاعب والأزمات المهنية، التي تؤثر على صحة الأفراد العاملين من ناحية ومردودية وجودة الأداء من ناحية أخرى.

وقد سعت الدراسة الحالية إلى توفير معطيات علمية وعملية تساعد على معرفة دور التمكين النفسي وتقدير الذات المهني في التعامل مع المواقف الضاغطة في العمل لدى موظفي جامعة وهران 2 " محمد بن أحمد" فبعد تطبيق مقاييس الدراسة وجمع النتائج ومعالجتها إحصائياً أظهرت النتائج ما يلي:

- مساهمة التمكين النفسي في التنبؤ باستراتيجيات التعامل مع المواقف الضاغطة في العمل
بينما لم يساهم تقدير الذات المهني في التعامل مع المواقف الضاغطة في العمل.

- كما توصلت النتائج إلى مساهمة التمكين النفسي في التنبؤ بإستراتيجية حل المشكل بينما تقدير الذات المهني لم يساهم في التنبؤ بإستراتيجية حل المشكل.
- وكشفت النتائج كذلك عن عدم مساهمة التمكين النفسي وتقدير الذات المهني في التنبؤ بإستراتيجية الانفعال.
- كذلك أظهرت النتائج مساهمة التمكين النفسي في التنبؤ بإستراتيجية التجنب في حين عدم مساهمة تقدير الذات المهني في التنبؤ بإستراتيجية التجنب.
- وتوصلت النتائج إلى مساهمة أبعاد التمكين النفسي (المعنى، الكفاءة، الاستقلالية) في التنبؤ بإستراتيجية حل المشكل ما عدا بعد التأثير الذي لم يساهم في التنبؤ بإستراتيجية حل المشكل.
- وبينت النتائج كذلك عن عدم مساهمة كل من أبعاد التمكين النفسي (المعنى، الكفاءة، الاستقلالية، التأثير) في التنبؤ بإستراتيجية الانفعال.
- كما أظهرت النتائج عدم مساهمة أبعاد التمكين النفسي (المعنى، الاستقلالية، التأثير) في التنبؤ بإستراتيجية التجنب ما عدا بعد الكفاءة الذي ساهم في التنبؤ بإستراتيجية التجنب.

التوصيات والمقترحات:

- بناء على ما أسفرت عنه هذه الدراسة تقدم الباحثة عددا من الاقتراحات والتوصيات تمثلت فيما يلي:
- تصميم برامج إرشادية تساعد على تعزيز التمكين النفسي وتنمية تقدير الذات المهني واستراتيجيات التعامل الإيجابية مع الضغوط لدى موظفي الجامعة.
- تطوير برامج تعزيز التمكين النفسي من خلال تنظيم ورش عمل ودورات تدريبية تركز على تعزيز التمكين النفسي وتعلم استراتيجيات التعامل مع الضغوط وحل المشكلات.

-
- تقديم الدعم والإشراف من قبل المشرفين لتعزيز التمكين النفسي في بيئة العمل.
 - إجراء دراسات إضافية لتحديد الأسباب التي تجعل تقدير الذات المهني أقل فعالية في التعامل مع الضغوط.
 - إجراء المزيد من الدراسات والبحوث المستقبلية عن التمكين النفسي وعلاقته بمتغيرات أخرى في المنظمات.
 - تطوير استراتيجيات لتحسين تقدير الذات المهني.
 - تعزيز مهارات الكفاءة لدى الأفراد من خلال برامج تدريبية تركز على تحسين المهارات الفردية وتعزيز الثقة بالنفس.
 - العمل على تقليل الضغوط المهنية والإدارية على موظفي الجامعة من خلال توفير الحوافز المادية والمعنوية للأفراد العاملين.
 - الاعتماد على مبدأ الكفاءة والخبرة في الترقيات للعاملين.

قائمة المصادر والمراجع

قائمة المراجع:

1- المراجع باللغة العربية:

- أبا زيد رياض.(2010).أثر التمكين النفسي على سلوك المواطنة للعاملين في مؤسسة الضمان الإجتماعي في الأردن ، مجلة جامعة النجاح للأبحاث العلوم الإنسانية، 24(2) ، 494-519.
- أبا زيد،رياض.(2009)،أثر التمكين النفسي على سلوك المواطنة للعاملين في مؤسسة الضمان الاجتماعي في الأردن،مجلة جامعة النجاح للأبحاث العلوم الإنسانية،مجلد(24)،العدد(02) 493-516.
- إبراهيم بن محمد، بلكيلاني.(2008).تقدير الذات وعلاقته بقلق المستقبل لدى الجالية العربية المقيمة بمدينة أوسلو في النرويج. رسالة ماجستير غير منشورة.
- ابن منظور،جمال الدين.(1995).لسان العرب(المجلد الجزء 13). القاهرة مصر: دار المعارف.
- أبو القاسم، حمدي.(2019).أثر التمكين النفسي على سلوك المواطنة التنظيمية،دراسة حالة مؤسسة لصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية بالأغواط،المجلة الأردنية في إدارة الأعمال، المجلد(15)،العدد(1)،الأردن.
- أبو الهيجاء ،شيرين ماهر محمد.(2019).أثر التمكين النفسي على الأداء الوظيفي والانتماء التنظيمي في شركات تكنولوجيا المعلومات في الأردن،رسالة ماجستير،كلية الاقتصاد والعلوم الإدارية،جامعة اليرموك،الأردن.
- ابو بكر مرسى، محمد.(2002).أزمة الهوية في المراهقة والحاجة للارشاد النفسي،القاهرة : مكتبة النهضة المصرية.

- أبو حبيب، نبيلة احمد.(2010).الضغوط النفسية واستراتيجيات مواجهتها وعلاقتها بالتحصيل الدراسي لدى أبناء الشهداء في محافظات غزة، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة الأزهر، فلسطين.
- أبو حطب، صالح محمد حسين.(2003). الضغوط النفسية وأساليب مواجهتها كما تدركها المرأة الفلسطينية في محافظة غزة، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة عين شمس بالتعاون مع جامعة الأقصى بغزة.
- أبو حمد آل علي رضا صاحب، والموسوي كاظم.(2002). مفاهيم ادارية معاصرة. عمان: دار وراقعة.
- ابو دان ،كندا.(2015).دور التمكين النفسي في دعم ابعاد المنظمة المتعلمة دراسة مقارنة بالتطبيق على المدارس الثانوية العامة والخاصة في مدينة حلب، دكتوراه قسم ادارة الاعمال كلية الاقتصاد،جامعة حلب.
- أبو نجليه، سفيان محمد.(2009).الصحة النفسية وقضايا المجتمع،مركز البحوث الإنسانية و التنمية الاجتماعية، غزة، فلسطين.
- أبو هين، فتحي.(2001).تقدير الذات وعلاقته بالتوافق النفسي والاجتماعي لدى الشباب الفلسطيني المشارك في انتفاضة الأقصى،مجلة جامعة الأقصى،المجلد(5)،العدد(2)، 117-154.
- أبوالنور، محمد عبد التواب.(2018).التمكين النفسي للمعلمين والمعلمات بمؤسسات التعليم قبل الجامعي بقطاعيه الحكومي والخاص، مجلة دراسات الطفولة كلية الدراسات العليا للطفولة،(78) (21)،127-138.

- الأحسن، حمزة. (2015). الضغوط المهنية لدى معلمي المرحلة الابتدائية وانعكاساتها على مستوى تقدير الذات لديهم، *مجلة العلوم النفسية والتربوية*، 1(1)، الجزائر، جامعة الشهيد حمة لخضر، الوادي 215-188.
- أحمد السيد مصطفى. (2005). *المدير ومهاراته السلوكية*. القاهرة مصر: الجمعية العربية للإدارة.
- أحمد الشريفين. (2020). فاعلية طرق الإرشاد النفسي الإبداعية في تعديل معتقدات الضبط وتحسين التمكين النفسي لدى المراهقين، *المجلة الأردنية في العلوم التربوية*، م (16)، ع (1).
- أحمد الليثي، حسن محمد. (2020). المناعة النفسية وعلاقتها بالقلق وتوهم المرض المترتب على جائحة فيروس كورونا المستجد لعينة من طلاب الجامعة، *مجلة البحث العلمي في التربية*، جامعة عين الشمس، كلية البنات للآداب والعلوم والتربية، 8(21)، 218-183.
- ازروق، فاطمة الزهراء. (1997). *الكفالة النفسية للمصابين بداء السكري واستراتيجيات المواجهة الفعالة*، معهد علم النفس: الجزائر.
- أصلان صبح، المساعد. (2013). الأساليب الإيجابية والسلبية في مواجهة الضغوط النفسية وعلاقتها بمركز الضبط ومتغيرات أخرى لدى عينة من طلاب جامعة آل البيت، *مجلة دراسات نفسية وتربوية*، المجلد (7)، العدد (3)، 264-265.
- -الأمانة، أسعد. (2006). *ضغوط الحياة*، الأكاديمية العربية المفتوحة في الدنمارك السعودية.
- -الضريبي، عبد الله صالح. (2004). *أساليب مواجهة الضغوط النفسية لدى طلبة جامعة زمار وعلاقتها ببعض المتغيرات*، رسالة ماجستير غير منشورة، اليمن، جامعة زمار.
- -الطاهر، أحمد. (2010). *مفهوم الذات بين النظرية والتطبيق*، الطبعة الثانية، عمان، دار وائل للنشر.

- -العازمي، عائشة ديحان قصاب.(2012). إستراتيجيات المواجهة وعلاقتها بالقلق الاجتماعي والتحصيل الدراسي لدى طلاب المرحلة الثانوية بالكويت، مجلة كلية التربية، جامعة الأزهر، 35(169)، 531-574.
- -الفحل، نبيل.(2000). دراسة تقدير الذات ودافعية الإنجاز لدى طلاب المرحلة الثانوية في كل من مصر والسعودية (دراسة ثقافية). مجلة علم النفس، ع(54): 6-24.
- -القوفي، دليلة.(2016). مستوى تقدير الذات لدى المراهق مجهول النسب المكفول في أسرة بديلة دراسة حالة المراهقين مكفولين، أطروحة دكتوراه جامعة محمد خيضر، بسكرة، الجزائر.
- -الآلوسي، أحمد إسماعيل.(2014).فاعلية الذات وعلاقتها بتقدير الذات لدى طلبة الجامعة، ط1، عمان: دار الكتب العلمية للطباعة والنشر والتوزيع.
- أمجد، أحمد غنايم.(2010). تقدير الذات وعلاقته بالتحصيل والمستوى الاجتماعي والإقتصادي لدى طلبة المرحلة الثانوية في منطقة عكا، ماجستير في علم النفس النمو، جامعة عمان العربية للدراسات العليا كلية التربية وعلم النفس.
- أمزيان، زبيدة.(2007). علاقة تقدير الذات للمراهق بمشكلاته وحاجاته الإرشادية، رسالة ماجستر غير منشورة. باتنة الجزائر، قسم علم النفس، جامعة باتنة، الجزائر.
- أيت حمودة، حكيمة.(2006). دور سمات الشخصية واستراتيجيات المواجهة في تعديل العلاقة بين الضغوط النفسية والصحة النفسية والجسدية، رسالة لنيل الدكتوراه في علم النفس العيادي، جامعة الجزائر.

- برسولي، فوزية. (2018). أثر التمكين في الأداء البشري دراسة ميدانية بمديرية الحماية المدنية ولاية باتنة، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، قسم علوم التسيير، جامعة محمد خيضر، بسكرة.
- برني، لطيفة. (2015). اثر تمكين العاملين في تحسين الاداء الاجتماعي للمؤسسات الجزائرية دراسة مقارنة بين المستشفيات العمومية والعيادات الاستشفائية الخاصة لولاية بسكرة، رسالة دكتوراه في العلوم الاقتصادية، جامعة محمد خيضر، بسكرة.
- برهان حمدان، أسمر دراغمة. (2018). تقدير صورة الجسد وعلاقتها بالمخاوف الإجتماعية و تقدير الذات لدى عينة من طلبة الجامعة في فلسطين، ماجستير الإرشاد النفسي والتربوي، جامعة القدس المفتوحة فلسطين.
- بسام عبد القادر، أبو غزة، عسفه، حاتم محمد. (2021). أثر الدعم الوظيفي في تعزيز التمكين النفسي وفق نموذج (spreitzer)، دراسة تطبيقية على لجان العمل الصحي بالمحافظات الجنوبية الفلسطينية، المجلة العربية للنشر العلمي، العدد (37)، 154-172.
- بطاينة، لؤي. (2008). اثر التمكين والدعم التنظيمي في السلوك الابداعي للعاملين في القطاع العام الاردني دراسة ميدانية من وجهة نظر مديري المديرية الحكومية في اقليم الشمال، رسالة ماجستير، قسم الادارة العامة جامعة اليرموك، اربد، الاردن.
- البلاح، خالد عوض. (2012). فاعلية برنامج لتحسين استراتيجيات المواجهة في خفض الحساسية للبند والقلق لدى طلاب الجامعة، دراسات عربية في التربية وعلم النفس، (97)، 277-312.

- بن سالم الحجري ،سالمة بنت راشد.(2011). فاعلية برنامج إرشاد جمعي في تنمية تقدير الذات لدى المعاقين بصريا في سلطنة عمان، رسالة ماجستير تخصص إرشاد نفسي، جامعة نزوى كلية العلوم والآداب، عمان.
- بن طاهر، بشير.(2004). ماهية استراتيجيات التكيف مع الضغط في الدراسات النفسية المعاصرة، مجلة علم النفس، 79-89.
- بندر الشريف.(2009). كيف تنمي الدافعية عند ابنك، القاهرة: ايترك للطباعة والنشر والتوزيع.
- بوخمخ، عبد الفتاح.(2012). نظريات الفكر الاداري تطور وتباين ام تنوع وتكامل، المؤتمر العلمي الدولي عولمة الادارة في عصر المعرفة، جامعة الجنان ،طرابلس، لبنان.
- بودكار، مختارية.(2024). الثقة التنظيمية وعلاقتها بالعقد النفسي، دراسة ميدانية على عينة من عمال عقود ما قبل التشغيل المدمجين بالمركز الوطني للتكوين مستخدمي الجماعات المحلية وتحسين مستوياتهم وتجديد معلوماتهم بوهران. أطروحة دكتوراه، كلية العلوم الاجتماعية، قسم علم النفس، جامعة وهران 2، الجزائر.
- بوسالم ،أبو بكر.(2010). أثر التمكين العاملين على الولاء التنظيمي لدى أفراد شركة سوناتراك الجزائرية، رسالة ماجستير، جامعة آل البيت، لبنان.
- بوشدوب ،شهرزاد.(2009). المساندة الإجتماعية وأثرها على بعض العوامل الشخصية واستراتيجيات التعامل مع الضغط ،رسالة دكتوراه . جامعة الجزائر .
- بوعافية، نبيلة.(2002). الضغط المهني عند المديرين وعلاقته بإستراتيجية المقاومة وتقدير الذات ،رسالة ماجستير في علم النفس الاجتماعي، جامعة الجزائر.

- البوق، لينا محمد سالم. (2014). *التمكين النفسي ودوره في تحقيق المواطنة التنظيمية من وجهة نظر الموظفين بجامعة الأميرة نورة بمدينة الرياض*، رسالة ماجستير في العلوم الإدارية، جامعة نايف العربية للعلوم، كلية العلوم الاجتماعية، الرياض، السعودية.
- تيغزة، محمد. (2012). *التحليل العاملي الاستكشافي والتوكيدي*، كلية التربية، قسم علم النفس، جامعة الملك سعود، عمان، الأردن: دار المسيرة للنشر والتوزيع.
- تامر ممتاز، عبد الخالق. (2010). *أثر التمكين على سلوكيات المواطنة التنظيمية، دراسة حالة على إحدى المؤسسات المصرفية في مصر*، أطروحة دكتوراه في إدارة الأعمال، جامعة عين شمس، مصر.
- جاب الله، حورية أحسن. (2010). *النمو والإضطرابات النفسية في الطفولة والمراهقة، الجزائر: طباعة، المركز التجاري إقسيروكس.*
- جرادات، ناصر محمد سعود، أحمد إسماعيل المعاني، طارق نائل هاشم. (2013). *أثر التمكين الهيكلي في تحقيق التمكين النفسي للعاملين في المنظمات الأردنية العامة*، مجلة جامعة الخليل للبحوث، م(8)، ع(1).
- الجسماني، عبد العلي. (1994). *علم النفس وتطبيقاته الاجتماعية والتربوية*، الطبعة الأولى، الدار العربية للعلوم، بيروت.
- جلاب إحسان دهب، الحسيني كمال كاظم طاهر. (2013). *إدارة التمكين والإندماج*، الطبعة (2). عمان: دار صفاء للنشر والتوزيع.
- الجميلي، مطر. (2008). *الانماط القيادية وعلاقتها بمستويات التمكين من وجهة نظر موظفي مجلس الشورى*، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية، كلية الدراسات العليا، قسم العلوم الإدارية، الرياض.

- جودة، أمال. (2004). أساليب مواجهة أحداث الحياة الضاغطة وعلاقتها بالصحة النفسية لدى عينة من طلاب وطالبات جامعة الأقصى، بحث مقدم بكلية التربية بالجامعة الإسلامية، فلسطين.
- الجوهري، إسماعيل بن حماد. (2005). معجم الصحاح، لبنان: دار المعرفة للنشر والتوزيع.
- حامد سعد، عثمان محمد. (2013). التمكين النفسي في بيئة العمل وعلاقته بنمط الشخصية "أ" لدى عينة من أعضاء هيئة التدريس ومعاونيهم بالجامعات المصرية، المجلة المصرية للدراسات النفسية، الجمعية المصرية للدراسات النفسية. مج 23، ع (80) 219-263.
- حدة، يوسف. (2016). الاستراتيجيات الإرشادية لتخفيف الضغوط النفسية وتنمية الصحة النفسية، ط (1)، دار أسامة للنشر والتوزيع، الأردن، عمان.
- حسن شحاتة. (2008). الذات والآخر في الشرق والغرب صور ودلالات وإشكاليات. القاهرة: عالم الكتب.
- -حسين، فؤاد محمد زايد. (2007). الشعور بالوحدة النفسية لدى الطلبة اليمنيين وغير اليمنيين الوافدين إلى الجامعات السورية وعلاقته ببعض المتغيرات، رسالة ماجستير غير منشورة، كلية التربية، جامعة دمشق.
- حسين طه، عبد العظيم. (2009). استراتيجيات إدارة الخجل والقلق الاجتماعي، عمان: دار الشروق للنشر والتوزيع.
- حلیم، بشرى مسعد. (2017). التمكين النفسي لدى أعضاء هيئة التدريس والهيئة المعاونة لهم بجامعة الزقايق وعلاقته بالرضا الوظيفي لديهم، دراسات تربوية ونفسية، مجلة كلية التربية بالزقايق، 95(1)، 57-118.

- حمري ،صارة.(2012).علاقة تقدير الذات بالدافعية للإنجاز لدى تلاميذة الثانوية،مذكرة ماجستير في علم النفس وعلوم التربية، تخصص الصحة النفسية والتكيف المدرسي. كلية العلوم الإجتماعية قسم علم النفس وعلوم التربيةوالأرطوفونيا.
- حمزاوي ،زهية. (2017).صورة الجسد وعلاقتها بتقدير الذات عند المراهق دراسة ميدانية لتلاميذ الثانوية بولاية مستغانم، مذكرة لنيل شهادة دكتوراه العلوم تخصص علم النفس الجماعات والمؤسسات.
- -حمود،خضير،الشيخ،روان.(2010).إدارة الجودة في المنظمات المتميزة، (ط1)،عمان،الأردن :دار صفاء للنشر والتوزيع.
- حنصالي مريامة،بلومي،محمد.(2013).المقاربة النظرية لإحدى سمات الشخصية المناعية،الصلابة النفسية،مجلة علوم الإنسان والمجتمع،(8)،271-287.
- حوراء عبد الله،محمد الدوغان.(2020).التمكين النفسي وعلاقته باتخاذ القرارات الأسرية لدى المعلمات المغتربات،جامعة الملك فيصل،المملكة العربية السعودية،المجلة العلمية للإبداع بيونرز،الطبعة (12).
- خبراء المجموعة العربية للتدريب والنشر.(2018).التمكين الإداري وصناعة قادة المستقبل،المجموعة العربية للتدريب والنشر.
- خليل عطا ،علي أبو ريا.(2021). القدرة التنبؤية لأساليب مواجهة الضغوط وتقدير الذات في السلوكيات الخطرة لدى المراهقين في شرقي القدس، ماجستير الإرشاد النفسي والتربوي جامعة النجاح الوطنية في نابلس، فلسطين.

- الخولي ، هشام محمد. (2002).*الأساليب المعرفية وضوابطها في علم النفس*، دمشق: دار الكتاب الحديث للطباعة والنشر والتوزيع.
- الداھري ،صالح.(2008).*علم النفس*، عمان: دار صفاء للنشر والتوزيع.
- الداھري،صالح حسن.(1999).*الشخصية والصحة النفسية*، اريد: دار الكندي للنشر والتوزيع.
- دبيس ، عبد الله.(1993).*دراسة لبعض العوامل المرتبطة لمفهوم الذات لدى المشلولين،دراسة نفسية رابطة الأخصائيين النفسيين المصرية* ، القاهرة، مصر .
- الدردير أحمد، عبد المنعم.(2004).*دراسات معاصرة في علم النفس المعرفي*،المجلد،(ط1)، القاهرة: الجزء الثاني عالم الكتاب.
- دردير نشوة ،كرم.(2007).*الاحترق النفسي للمعلمين ذوي النمط (أ،ب) وعلاقته بأساليب مواجهتها* ، رسالة ماجستير غير منشورة ، كلية التربية ،جامعة الفيوم ،مصر .
- الدليمي ناهدة ،ايمان حسن،ايمان عز الدين،آية عباس.(2012).*تقدير الذات وعلاقته بجودة الحياة الحياة لطالبات جامعة بابل. مجلة جامعة بابل العلوم الإنسانية* ، (20)،(4)، 174-218.
- ديب،فتيحة.(2014).*أهمية تقدير الذات في حياة الفرد*،(العدد 17).*مجلة العلوم الإجتماعية*.
- راقية إبراهيم عزاوي،عبد الكريم سليم ،علي السيلوي.(2022).*قياس التمكين النفسي لمدرسي المرحلة الثانوية،مجلة التربية للعلوم الإنسانية* ،المجلد(2).العدد(6).
- أندراوس رامي ، معاينة عادل.(2008).*الإدارة بالثقة والتمكين مدخل لتطوير المؤسسات* أريد الأرين : عالم الكتب الحديثة للنشر والتوزيع.

- أندراوس رامي، جمال.(2006).درجة ممارسة الثقة والتمكين لدى القيادات الأكاديمية في الجامعات الأردنية الرسمية، أطروحة دكتوراه غير منشورة.كلية الدراسات العليا،الجامعة الأردنية، الأردن.
- رانجيت سينج مالهي ، وريزنر روبرت دبليو.(2005).تعزيز تقدير الذات،إعادة بناء وتنظيم نفسك للنجاح في الألفية الجديدة ،مكتبة جرير.
- رجاء ،مريم.(2007).الاستراتيجيات التي يستخدمها الطلبة للتعامل مع الضغوط النفسية ، مجلة اتحاد الجامعات العربية للتربية وعلم النفس، المجلد الخامس، العدد الأول،كانون الثاني ، 146-151.
- الرشيدى ،هارون توفيق.(1999). الضغوط النفسية، القاهرة: المكتبة الانجلومصرية.
- رعدة ،شريم.(2009). سيكولوجية المرافقة، (المجلد ط1)، عمان: دار المسيرة للنشر والتوزيع.
- رمضان رشيدة،عبد الرؤوف.(2000).آفاق معاصرة في الصحة النفسية للأبناء،(ط1)،القاهرة:دار الكتب العلمية للنشر والتوزيع.
- الرواقه منار ربحي ، صمادي أحمد عبد المجيد.(2021).مستوى التمكين النفسي لدى المسنين في محافظة إربد في ضوء بعض المتغيرات، مجلة جامعة القدس المفتوحة للأبحاث والدراسات التربوية والنفسية ،المجلد(12)،العدد (36).
- روان ياسين ،حسن وتد.(2016).الأمن النفسي وعلاقته بتقدير الذات والشخصية الإرتيابية لدى طلبة المرحلة الإعدادية في مدينة باقة.رسالة ماجستير في الإرشاد النفسي والتربوي ،كلية العلوم التربوية والنفسية جامعة عمان العربية.

- رثيفة، رجب عوض.(2001). *ضغوط المراهقين و مهارات المواجهة*، مكتبة النهضة المصرية، مصر.
- زكريا مطلق الدوري، أحمد صالح.(2009). *إدارة التمكين واقتصاديات الثقة في منظمات أعمال الألفية الثالثة*، عمان : دار اليازوري.
- زهران ،حامد.(1998). *التوجيه والإرشاد النفسي*. (ط3). القاهرة:علم الكتب.
- زهير، النواجحة.(2016). *التمكين النفسي والتوجه الحياتي لدى عينة من معلمي المرحلة الأساسية،مجلة جامعة القدس المفتوحة للابحاث والدراسات التربوية والنفسية*، 4(15)، 316-283.
- زربيي، أحلام.(2014). *استراتيجيات التصرف اتجاه الضغوط المهنية وعلاقتها بفعالية الأداء دراسة ميدانية بمؤسسة سوناطراك نشاط المنصب*،مذكرة لنيل شهادة الماجستير في علم النفس العمل والتنظيم،قسم علم النفس وعلوم التربية والارطوفنيا،جامعة وهران،الجزائر.
- سالم إيناس ،عبد الفتاح ، نجيب محمد، محمود.(2002). *ضغوط الحياة وعلاقتها بالأعراض السيكوسوماتية وبعض خصال الشخصية لدى طلاب الجامعة،مجلة دراسات نفسية،الجمعية المصرية للدراسات النفسية*، المجلد (12)، العدد (3) ، 421-419 .
- سامر جميل، رضوان.(2002). *الصحة النفسية*، دار المسيرة، عمان.
- السامرائي،مهدي صالح.(2007). *إدارة الجودة الشاملة في القطاعين الإنتاجي والخدماتي* (المجلد الطبعة الأولى). عمان الأردن: دار جرير.

- سامي حسن.(2002).العلاقة بين أبعاد تمكين العاملين ودرجات الرضا الوظيفي،رسالة ماجستير، جامعة عين شمس، مصر.
- السبكي ،منال حسن.(2013).ضغوط العمل واستراتيجيات مواجهتها وعلاقتها بالتوافق النفسي لدى العاملين وقت الأزمات في محافظتي غزة والشمال، رسالة ماجستير غير منشورة ، قسم علم النفس، جامعة الأزهر، فلسطين.
- سطم ،الرشيدي.(2011).أثر التمكين النفسي على تحقيق الميزة التنافسية،دراسة ميدانية على تأمين الشركات الكويتية،رسالة ماجستير غير منشورة،كلية إدارة المال والأعمال،جامعة آل البيت،الأردن.
- سعاد حبر سعيد.(2008).الذكاء الإنفعالي وسايكولوجية الطاقة الامحدودة، المجلد (ط1)، عمان، الأردن: عالم الكتب الحديث للنشر والتوزيع.
- السعادات ،خليل.(2005).تقدير الذات كما يشعر به الدارسون الكبار،مجلة تعليم الجماهير،(52) ، 125-133.
- سعدي،عربية.(2017).العلاقة بين مصادر الضغط المهني والولاء التنظيمي على ضوء مستوى الرضا الوظيفي لدى أطباء القطاع العام،المؤسسة الاستشفائية العمومية،1نوفمبر نمونجا،أطروحة دكتوراه ل.م.د في علم النفس العمل والأرغونوميا،جامعة وهران2.
- سلامة ،ممدوحة.(1999).المعاملة الإقتصادية في تقدير الذات والشعور بالوحدة النفسية لدى طلبة الجامعة،مجلة دراسات نفسية ،(3)، 485-490.

- سلامة ميرفت، عبد المنعم. (2008). مفهوم الذات وبعض الاضطرابات النفسية لدى الكفيف : دار المعرفة الجامعية.
- سليمان السيد، عبد الرحمن. (1999). مقياس تقدير الذات في مرحلة الطفولة مقارنة بين أربع مقاييس. 87-93.
- سليمان محمد ،النعامي أيمن. (2005). الآثار النفسية الناجمة عن الأسس وعلاقتها باستراتيجيات التكيف لدى الأسرى الفلسطينيين المحررين في قطاع غزة ، رسالة ماجستير غير منشورة ، كلية الصحة العامة ،جامعة القدس ،غزة.
- السمدوني،شوقية. (1993). الضغوط النفسية لدى معلمي ومعلمات التربية الخاصة وعلاقته بتقدير الذات،رسالة ماجستير غير منشورة ،كلية التربية بينها،جامعة الزقازيق.
- السماري ،عبد الله. (2006). التوافق المهني وعلاقته بضغوط العمل في الأجهزة الأمنية، رسالة مقدمة لنيل شهادة الماجستير في العلوم الاجتماعية غير منشورة،جامعة نايف،الرياض السعودية.
- سماني،مراد. (2012). استراتيجيات التعامل عند الذين يعانون من الاحتراق النفسي لدى الأطباء المقيمين بالمستشفى الجامعي بوهران،رسالة ماجستير ،جامعة وهران.
- السهلي ،عبد الله. (2010). أساليب مواجهة الضغوط النفسية لدى الشباب من المرضى المترددين على مستشفى الطب النفسي بالمدينة المنورة وغير المرضى، أطروحة مقدمة لنيل دكتوراه في الإرشاد النفسي ، جامعة أم القرى، السعودية.
- سهير سالم ،آمال زكريا. (2008). مستوى التمكين لأمهات الأطفال المعاقين عقليا وعلاقته بالتكيف النفسي لأبنائهن،مؤتمر تأهيل ذوي الإحتياجات الخاصة ، جامعة القاهرة.

- السيد عثمان ،فاروق.(2001). *القلق وإدارة الضغوط النفسية، القاهرة ،مصر: دار الفكر العربي.*
- السيد،كامل منصور.(2012). *المواجهة وتقدير الذات والانفعال الإيجابي والانفعال السلبي كمنبئات للكمالية التكيفية ،دراسات نفسية وتربوية مجلة كلية التربية،(77)،51-130.*
- السيد،محمد.(2010). *النموذج البنائي للعلاقات بين السعادة النفسية والعوامل الكبرى للشخصية وتقدير الذات والمساندة الاجتماعية لدى طلاب الجامعة،مجلة كلية التربية المجلد(20)،العدد(81)،جامعة بنها،مصر، 268-350.*
- سيف عبد الله،مذهان الدهامشة.(2019). *التمكين النفسي وعلاقته بكفاءة الذات المدركة ودافعية الإنجاز،مجلة العلوم القانونية والسياسية، 19(1)،387-414.*
- شاهين،هيام صابر.(2015). *التمكين النفسي والاحترق النفسي المهني لدى معلمي التربية الخاصة مجلة العلوم التربوية،مجلد (23)،العدد الثاني،ج(1)،مصر، 276-312.*
- شحاتة حسن ،زينب النجار.(2003). *معجم المصطلحات التربوية والنفسية، لبنان:الدار المصرية اللبنانية.*
- الشخابنة، احمد.(2010). *التكيف مع الضغوط النفسية، عمان: دار الحامد.*
- شعبان الزهراء ، فراحي فيصل. (2008). *استراتيجيات التعامل مع المواقف الضاغطة لدى النساء العاملات ، مجلة التنمية البشرية ،(02)،173-194.*
- شعبان الزهراء،فراحي فيصل،قويدري مليكة،كبداني خديجة.(2006). *تقنين اختبار الكوينغ على المجتمع الجزائري،دراسة ميدانية بمدينة وهران،تقرير غير منشور،مركز البحث في الانثروبولوجيا الاجتماعية والثقافية.*

- شعبان عبد ربه. (2010). الخجل وعلاقته بتقدير الذات ومستوى الطموح لدى المعاقين بصريا ،رسالة ماجستير غير منشورة ، الجامعة الاسلامية غزة .
- الشعلان،لطيفة.(2019).التمكين النفسي لدى الموظفين الإداريات في الجامعات السعودية وأثره على صحتهن النفسية،مجلة جامعة الملك خالد للعلوم الإنسانية،28(1)،143-174.
- -شعيب،علي.(1988).نمذجة العلاقة السلبية بين تقدير الذات والقلق والتحصيل الدراسي لدى المراهقين في المجتمع السعودي،مجلة العلوم الإحصائية ،جامعة الكويت،16(2)88-96.
- الشماع خليل محمد حسن ، حمود خضير كاظم.(2000). نظرية المنظمة .عمان: دار المسيرة .
- الشناوي محمد محروس ، الفتى إسماعيل محمد.(1995).العلاقة بين أسلوب حل المشكلة ومركز الضبط وتقدير الذات لدى طلاب كلية العلوم الاجتماعية بالرياض،مجلة كلية التربية جامعة عين شمس، 84-75.
- الشناوي،محمد ،عبد الرحمن محمد.(1994).المساندة الاجتماعية والصحة النفسية،مكتبة الانجلو المصرية:القاهرة.
- شويخ ،هناء احمد.(2007).أساليب تخفيف الضغوط النفسية والتخلف العقلي في ضوء علم النفس المعرفي، الإسكندرية: دار الوفاء.
- الشيخ خليل ،جواد محمد.(2006).السلوك العدوانى وعلاقته بتقدير الذات وتوكيد الذات لدى طلبة المرحلة الثانوية في محافظة غزة، رسالة دكتوراه. القاهرة، جامعة الدول العربية ، مصر .

- صادق شاهين هيام صابر.(2015).التمكين النفسي والإحتراق النفسي المهني لدى معلمي التربية الخاصة، مجلة العلوم التربوية ،(1)،(2) أبريل.
- صالح رشيد ،إحسان جلاب .(2008).الإدارة الإستراتيجية مدخل تكاملي،عمان: دار المناهج للنشر والتوزيع.
- الصالحي ،عبد الله.(2013).أبعاد الفاعلية الذاتية التدريسية وفقا لمستوى خبرة المعلم وتخصصه والمرحلة التعليمية التي يدرس بها. مجلة التربية وعلم النفس، 33-01.
- الصرف ،رعد حسن. (2007). تطور نظرية المنظمة : المعهد الوطني للإدارة العامة.
- صلاح الدين، عبد الباقي.(2004). السلوك الفعال في المنظمات،الإسكندرية،مصر:الدار الجامعية.
- ضرار ،قاسم محمد،.(2003).تنمية المهارات الادارية والقيادية ، السعودية: مطابع سمحة الرياض.
- الضريبي،عبد الله صالح.(2004).أساليب مواجهة الضغوط النفسية لدى طلبة جامعة زمار وعلاقتها ببعض المتغيرات،رسالة ماجستير غير منشورة،اليمن،جامعة زمار .
- الضريبي،عبد الله.(2010).أساليب مواجهة الضغوط النفسية المهنية وعلاقتها ببعض المتغيرات دراسة ميدانية على عينة من العاملين بمصنع الزجاج القدم بدمشق، مجلة جامعة دمشق،المجلد(26)،العدد الرابع،669-719.

- طارق نائل هاشم، احمد اسماعيل المعاني، ناصر محمد سعود جرارادات.(2013). اثر التمكين الهيكلي في تحقيق التمكين النفسي للعاملين في المنظمات الاردنية العامة، مجلة جامعة الخليل للبحوث ب ، المجلد (1).
- طبي ،سهام.(2005).أنماط التفكير وعلاقتها باستراتيجيات مواجهة اضطراب الضغوط التالية للصدمة لدى عينة من المصابين بالحروق ، رسالة ماجستير غير منشورة ، جامعة باتنة.
- الطراونة ،حسين .(2006).العلاقة بين التمكين وفاعلية عملية إتخاذ القرار لدى مديري المدارس الحكومية إقليم جنوب الأردن ،رسالة ماجستير.الأردن، جامعة مؤتة.
- الطريبي،عبد الرحمن بن سلمان.(1998).القياس النفسي والتربوي،نظريته-أسسه-تطبيقاته،ط (1)،مكتبة الرشيد الرياض،المملكة العربية السعودية.
- الطعاني ،حسن أحمد.(2008).درجة التمكين الإداري لدى مديري المدارس الحكومية في محافظة الكرك . 25(98) .الاردن، المجلة التربوية.
- طه حسين، عبد العظيم،حسين سلامة،عبد العظيم.(2006).استراتيجيات إدارة الضغوط التربوية والنفسية ،عمان : دار الفكر.
- عادل ،سليمان.(2003).الرضا عن الحياة وعلاقته بتقدير الذات لدى مديري المدارس الحكومية ومديراتها في مديريات محافظات فلسطين الشمالية،نابلس فلسطين، رسالة ماجستير غير منشورة.
- العامري صالح مهدي محسن ، الغالبي طاهر محسن منصور.(2007).الإدارة والاعمال. عمان: دار وائل.

- عباس، دينا حلمي. (2021). التمكين النفسي ودوره في تحقيق الهوية التنظيمية، دراسة تطبيقية «مجلة كلية التجارة، جامعة الأزهر، المجلد (51)، العدد (3).
- عبد الباقي محمد، صلاح الدين، (دس) «السلوك الإنساني في المنظمات، الإسكندرية: الدار الجامعية : للنشر والتوزيع.
- عبد الرحمان، بن احمد بن محمد هيجان .(1998). ضغوط العمل مصادرها ونتائجها وكيفية إدارتها ، مركز البحوث والدراسات الإدارية ، معهد الإدارة العامة، الرياض.
- عبد الرحمن سيد سليمان ، فؤاد إبراهيم فيوليت.(1998). دراسات في سيكولوجية النمو الطفولة والمرافقة، مصر: مكتبة الشرق.
- -عبد السلام، علي.(2003). مقياس أساليب مواجهة أحداث الحياة اليومية الضاغطة، الطبعة الأولى، مكتبة النهضة المصرية، 04-15.
- عبد الفتاح مصطفى.(2009). موسوعة علم النفس والتحليل النفسي، القاهرة : مكتبة الانجلو المصرية.
- عبد الكريم ابو الخير، قاسم.(2004). النمو من الحمل إلى المراهقة ،(المجلد الطبعة 1): دار وائل للطباعة والنشر والتوزيع.
- عبد الله، التويجري.(2001). اتجاه السعوديين نحو سعادة الوظائف وعلاقته بكل من تقدير الذات والدافعية للإنجاز، حوليات الآداب والعلوم الاجتماعية، (22)، 11-72.
- عبد الله، منى.(2002). أساليب مواجهة الضغوط لدى طلاب المرحلة الإعدادية والثانوية، رسالة دكتوراه غير منشورة، معهد الدراسات العليا للطفولة، جامعة عين شمس.

- عبد المالك، زغبة. (2017). القيم التنظيمية وعلاقتها بتمكين الموظفين دراسة ميدانية بكلية العلوم الإنسانية والاجتماعية، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة محمد بوضياف، الجزائر.
- عبد المعطي، حسن مصطفى. (1994). ضغوط أحداث الحياة وأساليب مواجهتها، دراسة حضارية مقارنة في المجتمع المصري والاندونيسي، المجلة المصرية للدراسات النفسية، العدد (28)، 47-88.
- عبد المنعم، عرفان أسماء. (2021). الاندماج في العمل وعلاقته بالتمكين النفسي والرضا الوظيفي لدى المعلمين في ضوء بعض المتغيرات الديمغرافية، المجلة المصرية للدراسات النفسية، 31 (10)، 112-164.
- العبودي، فاتح. (2008). الضغط النفسي وعلاقته بالرضا الوظيفي، رسالة ماجستير غير منشورة، كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية، جامعة منتوري قسنطينة، الجزائر.
- العتيبي، سعد بن مرزوق. (2018). التمكين النفسي وعلاقته بكل من الالتزام التنظيمي والاندماج في العمل لدى العاملين في شركات التأمين الخاصة بمدينة الرياض، مجلة العربية للإدارة، مجلد (38)، العدد (4).
- عثمان، محمد. (2003). تفويض السلطة وأثره على كفاءة الأداء، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية، كلية الدراسات العليا، قسم العلوم الإدارية، الرياض.
- عريس، نصر الدين. (2017). استراتيجيات تكيف أطباء مصلحة الاستعجال في وضعيات الضغط النفسي، دراسة ميدانية على عينة من الأطباء بالمستشفى الجامعي بتلمسان، أطروحة دكتوراه تخصص علم النفس العيادي.

- العساف، حسين موسى. (2006). التمكين الوظيفي لدى القيادات الاكاديمية في الجامعات الأردنية العامة وعلاقته بالالتزام التنظيمي والاستقرار الوظيفي الطوعي لدى أعضاء هيئاتها التدريسية، أطروحة دكتوراه غير منشورة، كلية الدراسات جامعة عمان العربية للدراسات العليا، الأردن.
- عسكر، علي. (2003). الأسس النفسية والاجتماعية لسلوك في مجال العمل، الكويت: دار الكتاب.
- عسكر، علي. (2005). ضغوط الحياة وأساليب مواجهتها ، (ط 3)، الكويت: دار الكتاب.
- عطا أحمد أبو شقفة. (2008). تقدير الذات وعلاقته بالمشاركة السياسية لدى طلبة جامعة القدس المفتوحة بغزة، معهد البحوث والدراسات العليا، جامعة الدول العربية للتربية والثقافة و العلوم ، القاهرة: مصر.
- عطية حسين، أفندي. (2003). تمكين العاملين مدخل للتحسين والتطوير المستمر. القاهرة: المنظمة العربية للتنمية الإدارية.
- عطية، محمود. (2007). علم النفس التربوي النظرية والتطبيق، القاهرة: مكتبة النهضة المصرية للطباعة والنشر والتوزيع.
- عكاشة، محمود. (1986). تقدير الذات وعلاقته ببعض المتغيرات البيئية والشخصية لدى عينة من أطفال مدينة صنعاء، الكويت: الجمعية الكويتية لتقدم الطفولة العربية.
- علا يوسف ، أحمد نصار. (2015). التشوهات المعرفية وعلاقتها بتقدير الذات لدى عينة من طلبة منطقة الجليل الأسفل، رسالة ماجستير، علم النفس التربوي كلية العلوم التربوية والنفسية جامعة عمان العربية.

- علي ،عسكر.(2000).*ضغوط العمل وأساليب مواجهتها*، (ط2)، القاهرة، مصر:دار الكتاب الحديث.
- علي ،عسكر.(2003).*ضغوط الحياة وأساليب مواجهتها* (المجلد ط3). الكويت: دار الحديث.
- علي سكر عبود،زكي محمد عباس.(2007).*أثر التمكين التنظيمي في إدارة الأزمة دراسة ميدانية في المعهد التقني اليونانية، مجلة القادسية للعلوم الإدارية والإقتصادية* ،المجلد(9)، (2)، 1-28.
- عمر جهاد محمديّة، عبد الرحيم ،.(2016).*أثر التمكين الوظيفي في السلوك الإبداعي لدى العاملين في هيئة تنشيط السياحة الأردنية، دراسة حالة ماجستير في إدارة الأعمال، كلية الأعمال، جامعة الشرق الأوسط، الأردن.*
- العمري،عبيد بن عبد الله.(2004).*ضغوط العمل عند المعلمين ،دراسة ميدانية،مجلة جامعة الملك سعود،المجلد(16)، 282-313.*
- العميان ،محمود سليمان.(2005).*السلوك التنظيمي في منظمات الأعمال، عمان، الأردن :دار وائل للنشر .*
- العميان، محمود.(2004).*السلوك التنظيمي في منظمات الأعمال،(الطبعة2)، عمان، الأردن : دار وائل للنشر .*
- الغزير، ناصر.(1983).*مفهوم الذات والتكيف لدى الكفيف،طرابلس ليبيا: المنشأة العامة للنشر والتوزيع والاعلان.*

- فاطمة السيد، حسن خشبة، عفاف سعيد، فرج البدوي. (2018). مستوى التمكين النفسي لدى أعضاء هيئة التدريس ومعاونيهم وعلاقته بالذكاء الروحي والتفكير الابتكاري لديهم، مجلة كلية التربية بينها. 116(1).
- فايد ،حسين. (2005). علم النفس العام رؤية معاصرة، القاهرة : مؤسسة طيبة ومؤسسة حورس للنشر.
- -فتحى، مصطفى الزيات. (2001). علم النفس المعرفي، (ط1)، مصر: دار النشر للجامعات.
- فتيحة، بن زروال. (2003). العنف كمظهر من مظاهر الإجهاد، العنف والمجتمع مداخل معرفية متعددة، أعمال الملتقى الدولي الأول، جامعة محمد خيضر ،بسكرة ،الجزائر: دار الهدى للطباعة و النشر.
- فراحي، فيصل. (2009). تقدير الذات وعلاقته بمشروع التكوين لدى طلبة التكوين المهني، أطروحة دكتوراه، جامعة وهران.
- الفراهيدي أحمد ،عبد الرحمن الخليل. (175 هـ). معجم العين. بغداد: دار مكتبة الهلال.
- -فرج عبد القادر، طه. (1989). معجم علم النفس والتحليل النفسي، بيروت: دار النهضة العربية للطباعة والنشر.
- فرح كمال المعاني ،خالد أحمد النخاينه صهيب. (2022). مستوى قوة الانا وعلاقتها بالتمكين النفسي لدى عينة من طلبة الدراسات العليا في جامعة مؤتة، قسم الإرشاد والتربية، المجلة العربية للنشر العلمي.

- فيصل فراحي، جميلة شارف، مليكة محرزى.(2019).اسهام تقدير الذات في تحديد المشروع الدراسي لدى طلبة التكوين المهني ما بين النجاح والفشل، مجلة دراسات انسانية واجتماعية، العدد (9).
 - القاضي ،محمد أحميدان.(2009).قلق المستقبل وعلاقته بصورة الجسم ومفهوم الذات لدى حالات البتر بعد الحرب على غزة ،مذكرة ماجستير، الجامعة الاسلامية غزة.
 - قعادة رعد عبد الله ، الطائي عيسى.(2008).الإدارة بالجودة الشاملة، عمان: دار اليازوري.
 - قواقنة ،عمر.(2007).إدراك أعضاء هيئة التدريس لمفهوم التمكين، دراسة ميدانية جامعة البلقاء التطبيقية، رسالة ماجستير، قسم إدارة الأعمال جامعة اليرموك ،إربد ،الأردن.
 - كبداني،خديجة.(2007).التوظيف النرجسي لدى حالات الاكتئاب الارتكاسي،دراسة سيكوباتولوجية من خلال الكوبينغ واختبار تفهم الموضوع TAT ، رسالة دكتوراه غير منشورة ،جامعة وهران.
 - الكبيسي ،صلاح الدين.(2005).إدارة المعرفة، القاهرة ،مصر: المنظمة العربية للتنمية الإدارية.
 - الكبيسي ،عامر خضير.(2004).إدارة المعرفة وتطوير المنظمات،الإسكندرية مصر: المكتب الجامعي الحديث.
 - كفاي ،علاء الدين.(1989).تقدير الذات وعلاقته بالتنشئة الوالدية والأمن النفسي،دراسة في عملية تقدير الذات جامعة الكويت، مجلس النشر العلمي مجلة العلوم الاجتماعية، (35)،230-
- 212.

- كمال الحسيني، العطوي عامر. (2018). دور ثقافة إدارة الخطأ في تعزيز سلوك العمل الإيجابي من خلال الدور الوسيط للتمكين النفسي دراسة تحليلية متعددة المستويات. *مجلة العزي للعلوم الاقتصادية والإدارية*، 15(4)، 157-197.
- كمال حمام، فادية. (2010). الإغتراب النفسي وتقدير الذات لدى خريجات الجامعة والعاطلات عن العمل، *مجلة أم القرى للعلوم التربوية والنفسية*، المجلد (2)، العدد (2).
- مالهى، رانجيت سينج وريزنر، روبرت دبليو. (2006). *تعزيز تقدير الذات، الرياض: مكتبة جرير*.
- مایسة، جمعة. (2007). *تعاطي المخدرات بين مشاعر المشقة وتقدير الذات، الطبعة الأولى: مكتبة الدار العربية للكتاب*.
- مجدولين عمر، محمد بلعاوي. (2015). *أثر التمكين النفسي في جودة العمل لدى العاملين في الجامعات الرسمية الأردنية الجامعة الهاشمية حالة دراسية*، رسالة ماجستير في الإدارة العامة، عمادة الدراسات العليا، جامعة آل البيت.
- محمد احمد الحرارشة، سامر عبد المجيد البشاشة. (2006). *اثر حاجات ماكلاند McClelland على الالتزام التنظيمي لدى العاملين في الاجهزة الحكومية. مجلة جامعة الشارقة للعلوم البحثية و التطبيقية*، المجلد 3(العدد 2).
- محمد زويد، العتيبي. (2010). *الاتجاهات الحديثة في إدارة الموارد البشرية، المجلد، (الطبعة الأولى)*، عمان الأردن: الوراق للنشر والتوزيع.
- محمد سعد، حامد عثمان. (2010). *الإكتئاب وعلاقته بتقدير الذات ومعنى الحياة لدى الشباب (المجلد ط1)*. الإسكندرية: دار الفكر الجامعي.

- محمد عبد الرحمن. (1998). *نظريات الشخصية*، القاهرة: دار قباء للطباعة والنشر والتوزيع.
- محمد عبد الغني، حسن الهلال. (2000). *مهارات إدارة الضغوط السيطرة والتحكم في الضغوط*، مركز تطوير الأداء: القاهرة.
- محمد قاسم، القريوتي. (2008). *نظرية المنظمة والتنظيم*، عمان: دار وائل.
- محمد كاظم، الجيزاني. (2012). *مفهوم الذات والنضج الاجتماعي بين الواقع والمثالية*، (المجلد 1)، عمان، الأردن: دار الصفاء للنشر والتوزيع.
- محمد مفضي الكساسبة، عبير حمود الفاعوري، كفاية محمد طه عبد الله. (2009). *تأثير ثقافة التمكين والقيادة التحولية على المنظمة المتعلمة، المجلة الأردنية لإدارة الأعمال*، (المجلد 5)، (العدد 1).
- -محمد، رجب. (1995). *الفروق الجنسية والعمرية في استراتيجيات التكيف مع المواقف الضاغطة، مجلة علم النفس*، العدد (35)، القاهرة: الهيئة المصرية العامة للكتاب.
- -محمد، مروة عبد المحسن محمد. (2020). *الفروق الفردية في تقدير الذات في ضوء بعض المتغيرات الديمغرافية لدى طفل ما قبل المدرسة دراسات تربوية واجتماعية*، 26(3)، 319-365.
- محمود أحمد، عبد الغني تلاوة. (2009). *تقدير الذات وعلاقته باستراتيجيات مواجهة أحداث الحياة الضاغطة لدى معلمي وكالة الغوث في الضفة الغربية*، رسالة ماجستير في الارشاد التربوي والنفسي، قسم علم التربية وعلم النفس، القدس.
- المدو، آلاء. (2019). *أثر أنماط الشخصية في التمكين النفسي للعاملين، دراسة استطلاعية في مديرية بيئة بغداد، مجلة كلية دجلة 2*، (1)، 136-148.

- مرزوق، سارة. (2017). دراسة أثر التمكين في تحقيق الاندماج الوظيفي للعاملين، دراسة حالة مجمع عموري، بسكرة، مجلة دراسات اقتصادية، م(4)، ع(3).
- مرشدي، الشريف. (2008). مصادر الضغط المهني واستراتيجيات التعامل لدى الجراحين، رسالة ماجستير في علم النفس، جامعة الجزائر.
- مريم، شرع. (2015). الادارة التمكينية كمدخل حديث في تحقيق جودة الخدمات التعليمية الجامعية دراسة ميدانية، اطروحة دكتوراه علوم، جامعة حسيبة بن بوعلي الشلف، الجزائر.
- مصطفى، محمد الكرداوي. (2011). التمكين النفسي بوصفه متغيرا وسيطا في العلاقة بين القيادة التحويلية والانحرافات السلوكية داخل بيئة العمل الحكومي في مصر، المجلة العربية للعلوم الإدارية، (18)، (2).
- المصلح، اسماعيل. (1994). مدارس الفكر الاداري وانعكاساتها التربوية.، دراسة تحليلية نقدية حولية، كلية التربية، جامعة قطر.
- المعاني، احمد اسماعيل. (2008). اثر التمكين على تحقيق التميز للمؤسسات الاردنية المشاركة بجائزة الملك عبد الله الثاني للتميز، اطروحة استكمالا لمتطلبات منح درجة دكتوراه فلسفة في الادارة، جامعة عمان.
- المعاني، أحمد إسماعيل. (2011). أثر التمكين العاملين على تحقيق التميز للمؤسسات الأردنية، جامعة عمان العربية للدراسات العليا.
- معمريّة، بشير. (2012). علم نفس الذات، الجزائر: دار الخلدونية للنشر والتوزيع.

- مقدم، سهيل. (2010). استراتيجيات التعامل مع المواقف الضغط المهني على ضوء متغيرات الخلفية الفردية لدى أساتذة التعليم الثانوي، رسالة دكتوراه، جامعة وهران.
- مكرلوفي، يمينة. (2022). المساندة الاجتماعية والفاعلية الذاتية وعلاقتها باستراتيجيات التعامل اتجاه المواقف الضاغطة لدى الطالبة الجامعية المتزوجة، شهادة دكتوراه في علم النفس الأسري، قسم علم النفس والأرطوفنيا، جامعة وهران 2.
- ملا، أمل. (2008). تقدير الذات، مجلة تواصل، (3)، 216-222.
- ملحم، يحي. (2006). التمكين كمفهوم اداري معاصر، القاهرة: المنظمة العربية للتنمية الادارية.
- المنسي محمود، عبد الحليم حامد، (1986). قياس مفهوم الذات لدى طلاب الجامعة، القاهرة: مركز النشر العلمي.
- منصورى، مصطفى. (2010). الضغوط النفسية والمدرسية وكيفية معالجتها، الجزائر: دار قرطبة للنشر.
- منى خرموش، صابري بحري. (2021). تفعيل مدخل التمكين النفسي كاستراتيجية في تعزيز السلوك الإيجابي في المنظمة، مجلة العلوم الاجتماعية، المجلد 15، العدد (02)، جامعة سطيف 2، الجزائر، 74-82.
- مهند عبد العلي، عبد سليم. (2003). مفهوم الذات وأثر بعض المتغيرات الديمغرافية وعلاقته بظاهرة الإحتراق النفسي لدى معلمي المرحلة الثانوية الحكومية في محافظتي جنين ونابلس، ماجستير في الإدارة التربوية لكلية الدراسات العليا في جامعة النجاح الوطنية، فلسطين.

- موسى توفيق، المدهون. (1999). نموذج مقترح لتمكين العاملين في المنشآت الخاصة كأداة الادارة الجودة الشاملة، مجلة جامعة الملك عبد العزيز للاقتصاد والادارة، مجلد (13) (العدد 4).
- موسى، جبريل. (1993). تقدير الذات لدى الطلبة المتفوقين وغير المتفوقين دراسيا دراسات الجامعة الاردنية للعلوم الانسانية، المجلد (20) (العدد 2)، 195-219.
- ميريل دوجلاس ، دونالد وجلاس. (2008). الطريق الفعال لإدارة الوقت والنفس والمال ، ترجمة خالد العامري، القاهرة :دار الفاروق للاستثمارات الثقافية.
- ميزاب ،ناصر. (2007). المعاملة الوالدية للحدث الجانح وعلاقتها بمفهوم الذات، أطروحة دكتوراه غير منشورة ، قسم علم النفس وعلوم التربية، جامعة الجزائر.
- ميموني بدرة معتصم ،مصطفى ميموني. (2010). سيكولوجية النمو في الطفولة والمرافقة. الجزائر : ديوان المطبوعات الجامعية.
- ناريمان، عايد حسن خلايله. (2019). التمكين النفسي وعلاقته بالضغط المهني لدى الأمهات العاملات في منطقة سخنين، مذكرة ماجستير تخصص الارشاد النفسي والتربوي، كلية العلوم التربوية والنفسية، جامعة عمان العربية.
- ناهد حسن سعد،. (2003). الضغوط المهنية وعلاقتها بالرضا الوظيفي وتقدير الذات لدى أخصائي النشاط الرياضي، رسالة ماجستير غير منشورة في التربية الرياضية، قسم علم النفس الرياضي، كلية التربية الرياضية، جامعة المنيا، مصر.
- نبيل سعيد خليل. (2009). الإدارة المدرسية الحديثة في ضوء الفكر الإداري المعاصر. القاهرة مصر: الفجر للنشر والتوزيع.

- نجاح، القاضي. (2008). أبعاد التمكين الإداري لدى القادة التربويين في الجامعات الحكومية في إقليم الشمال وعلاقته بالتدريب الإداري، أطروحة دكتوراه، كلية التربية، جامعة اليرموك.
- نجوى، محمد امان. (2017). الدور الوسيط للملكية النفسية تجاه الوظيفة على العلاقة بين التمكين النفسي والقيادي للعاملين وادائهم في المؤسسات الاكاديمية الفلسطينية، مذكرة ماجستير في ادارة الاعمال، كلية التجارة الجامعة الاسلامية بغزة.
- النعاس، عمر مصطفى. (2008). الضغوط المهنية وعلاقتها بالصحة النفسية، مصراته، ليبيا: إدارة المطبوعات والنشر.
- النواجحة، زهير عبد الحميد. (2016). التمكين النفسي والتوجه الحياتي لدى عينة من معلمي المرحلة الأساسية، مجلة جامعة القدس المفتوحة للأبحاث والدراسات التربوية والنفسية، مجلد (4)، عدد (15)، 213-316.
- هريدي، كمال. (2012). العلاج بالفن لدى ذوي الإعاقة السمعية، عمان: دار الصفاء للنشر و التوزيع.
- همشري عمر. (2009). التنشئة الاجتماعية للطفل. عمان: دار صفاء للنشر والتوزيع.
- الهنداوي، وفية. (1994). استراتيجيات التعامل مع ضغوط العمل الإداري، العدد (58)، الرياض.
- هوشيل الشوارب، منار ميخائيل. (2005). تقدير الذات وعلاقته بمستوى الإبصار والعمر والجنس والدعم الاجتماعي وفعالية برنامج إرشادي لتطويره لدى الطلبة ذوي الإعاقة البصرية، دكتوراه فلسفة في التربية، تخصص التربية الخاصة كلية الدراسات التربوية العليا، جامعة عمان العربية.
- الوادي، محمود حسن. (2012). التمكين الإداري في العصر الحديث، عمان: دار الحامد.

- الوليد عبد القيوم، علي إدريس. (2019). أثر التمكين النفسي والمخرجات التنظيمية في علاقة القيادة التحويلية ونية ترك العمل دراسة على قطاع المصارف التجارية بولاية الخرطوم ،مذكرة دكتوراه، جامعة السودان للعلوم والتكنولوجيا.
- وندل فرانش ، جونير سيسل بيل.(2000).تطوير المنظمات تدخلات علم السلوك لتحسين المنظمة. معهد الادارة العامة.
- يحيوي، محمد جمال.(2003).دراسات في علوم النفس،(المجلد ب ط)،وهران:دارالغريب للنشر.
- يوسف،زاحوق هديل.(2013).اتخاذ القرار وعلاقته بكل من فاعلية الذات والمساندة الاجتماعية لدى عينة من المرشدين التربويين في فلسطين،رسالة ماجستير،جامعة القدس،فلسطين.
- يوسف،(2012).الاستراتيجيات الإرشادية لتخفيف الضغوط النفسية وتنمية الصحة النفسية،عمان: دار أسامة للنشر والتوزيع.

2- المراجع باللغة الأجنبية:

- Abraham, C., Gregory, N., Wolf, L., & Pemberton, R. (2002). Self esteem ,stigma and community participation Amongst people with learning difficulties living in the community. *journal of community and applied social psychology* ,(12), 430-443.
- Arman Kanooni. (2005) .*The Employee Empowerment in information Technology department* .Capella University.
- Awater,E.(1990).*psychology of adjustment, personal Growth in changing world* ,New York,chiffes prentice,Englewood cliffs,Nj :prentice-hall 109-116.
- Bandura,A.(1977).Self efficacy,toward a unifying theory of behavioral change,*psychological review*,(84),191-215.

- Bhatnager,J.(2005).the power of psychological empowerment as an antecedent to organizational commitment in Indian Managers,*Human resource development international*,8(4),419-433.
- Billings,A,&Moss,R,H.(1981).the role of coping responses and social resources in attempting the solutions of life events,*journal of behavioral medicine*,(4),181-189.
- Boudarene Mahmoud .(2005). *le stress entre bien être et souffrance* ,Berti édition, Alger .
- C Altizer .(1993) .Four steps to Empowerment ,Network for Emowering Productivity ,*Quality and customer satisfaction* . vol(4),N.(1)°
- Carless.S.(2004).does psychological empowerment mediate,the relationship between psychological climate and job satisfaction,*journal of business and psychological*,18(14) :405-425.
- Conger,J,A&Kanungo,R,N.(1988).The empowerment process :integrating theory and practice,*the academy of management review* ;13(3) ;471-482.
- cooper smith, S. (1984). *Manuel de l'inventaire de l'estime de soi de cooper smith* ,Paris ,Ecpa ,SeI, Traduction française. Paris .
- cooper,Smith,S.(1967).*The antecedents of self esteem*,San Francisco Freeman.
- Cooper,Smith,S.(2002).*Self esteem Intervention Manual U.S.A*.Mind Garden.
- D,R Brown ، D Harvey .(2006) *An External Approach to organizational development* . New jersey person prentice Hall.
- Daft,Richard.(2001).Organization Theory and design,*7th south western,publishing*.

- Deniz,M.(2006).*The relation ship among coping with stress,life satisfaction ,decision making styles and decision self esteem: an investigation with turkish university students,social behavior and personality* 34(9),1170.
- Freidman,M ,Rosenman,R,H.(1974).*Type A behavior and your heart,knopf*,New York.
- G.M spreitzer .(2007) .A review of more than twenty years of research on empowerment at work . *sage publications*.
- Giovannini,D,Riccibitti ,pE :sarchelle,Get speltini,G.(1986).*psychologie et santé*,pierre Mardaga edition.
- Gomez,Baya,D,Mendoza,R&Paino,S.(2016).Emotional basis of gender differences in adolescent self esteem,*Revistapsicologia*,30(2),1-14.
- Hamarta,E .(2009).Aprediction of self esesteem and life satisfaction by social problem solving,*social behavior and personality*,37(1)73-82.
- Henderson ,P,A, Kelbey ,jj Engebretson ,KM. (1992) . effects of a stress control programm in children ‘s loss of control , self – consept and coping behavior , *the school counselor* , vol (40) , N°(2)
- Jalajas,David,S.(1994) :The role of self esteem in the stress process,Empirical results from job hunting,*journal of applied social psychology*,(24),: 1984-2001.
- Jose,G ,ve Manpilly,S.R.(2014).psychological empowerment as a-predictor of employee engagement an empirical attestation ,*Global Business Review*15(1).
- Karimi,Z,jahanfar,A,Behnammoghadam,M&dehghan,A.(2020).*relation ship of occupational and job burnout in iranian Nurses,actaMedica Iranica*,(58)(8) 408-412
- Khoshmeha,Z,Barkhordari,Sharifabad,M,Nasiriani,K,&Fallahzadeh,H.(2020).*moral courage and psychological empowerment among nurses*,*BMCnursing*,(19)(43)1-7

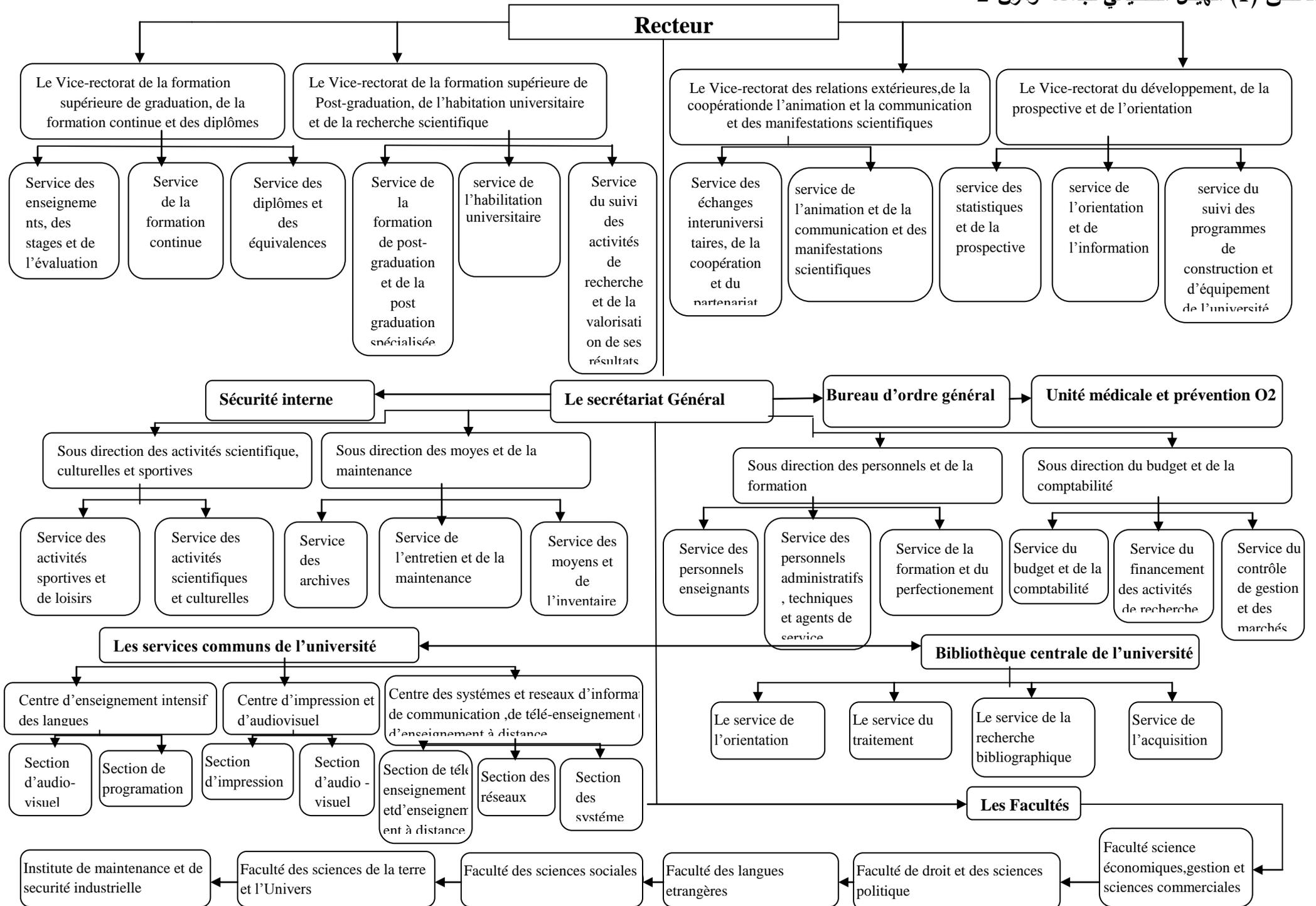
- King.K.(1991).*life events, stress and coping strategies of secondary school students in hong kong, an exploratory study.*
- Kobasa ,S,C . (1982) . Commitment and coping in stress resistance Among Lawyers , *journal of personality and social psychology* , vol 42 ,N° 4 ,PP 707 -717.
- Labuffe Alain .(2004). *pour en finir avec le stress* . Edition chiron Paris
- Lazarus , RS et folkman ,S.(1984).*stress , appraisal and coping* springer , *publishing compagny* , New york .
- Lazarus,R&Folkman.S.(1988).*coping as a Mediator of emotion, journal of personality and social psychology*,vol(54) n(3) :466-475.
- Levasseur caroline .(2012). *la boite à outils , trucs et astuces de votre sucées , gestion du stress* , édition , HEC , Montréal , Canada
- Madleine Estry ,Behar .(1997).*Stress et souffrance des soignants à l'hopitale , estem* ,France
- Mahmood A A Q ,M H Dulami .(2023) .The effect of a program based on psychological Empowerment Skills in Modifying Defeatist Behavior and developing perceived self efficacy among Mosul ,University Students, *journal for reattach Therapy and developmental diversities*,(3)192-178 .
- Manos, D., Bueno, M., Mateos, N., & Torre, A. (2005). Body image in relation to self esteem in a sample of spanish women with early stage breast Cancer. *psycoologia* , U2 (1), 103-116.
- Marilon Bruchon Schweitzer .(2001) . *concepts stress , coping ,recherche en soin infirmiers* N° 7 , décembre , France
- Martin,P,lee,H,S,Pool,L,W,Fulks.j.s.(1992).*personality,life events and coping in the oldest old,international journal of aging&Human Development*,34(1):19-30.
- Martinot,D.(2001).*connaissance de soi et estime de soi,ingredients pour la reussite scolaire*,revue des sciences de l'education.

- Mc crae,R.(1984).Situational determinates of coping responses,loss,threat andchallenge,*journalofpersonality and social psychology*,vol(46),N(4):919-928.
- Menon,S.(2001).Employee Empowerment ,an integrative psychological Approach,*Applied psychology,An :international review* 50(1) :153-180.
- Moss ,R, Billing , G .(1984) .Coping stress and social Resources Among Adults with unipolor depression ,*journal of personality and social psychology* , vol 46, N° 4:853-862 .
- Murk,J.(1999).*Self esteem*,second edition springer publishing company.
- Nigro,G.(1996). *Coping strategies and auxiety in italian adolescents*,psychological reports,79(3) :835-839.
- Norbert Sillarmy.(1999).*Dictionnaire de psychologie* ,Larousse , Paris .
- Norman S,Endler , James D .A, Parker .(1998).*Manuel de l'inventaire de coping pour situations stressantes (CISS)* ,Adaptation francaise par J.P.Rolland et ECPA .Paris .
- Pallant,J.(2005).*Spss Survival,manuel a step by step guide to data analysis using Spss for windows(version12)*,Australia ;Allen&Unwin.
- Parshak,G&Khadivi A.(2015).*investigating the relation ship between employee's psychological empowerment with their mental health in headquarters staff of tabriz university of medical science*.tasvir-isalamat,6(2): 16-25.
- Patrick, Migneault .(2006) .*Empowerment :quelle est l'influence du climat psychologique sur l'habilitation psychologique et comportementale ?* mémoire M.SC en relation industrielles université de Montreal.
- paulhan ,Bourgeois .(1998) .*stress et coping ,les strategie d'ajustements à l'adversité* ,2 eme édition ,P.V.F. Paris
- Peperini,M.(2007).*Estime de soi et vie professionnelle des enseignants* université Lyon 2 :France.

- Perry ,A,H .(2013). *Effect of demographic factors on empowerment attributions of children with autistic spectrum disorder*, unpublished doctoral , the University of Alabama.
- Rashkovits,S&Livne,Y.(2013).The effect of educational on psychological empowerment and burnout ;the mediatingrole of work place learning behaviors,international *journal of psychological and behavioral science*,7(6): 1896-1901.
- Rita ,A.(2001).*Stress in life and at work ,Response Books A division of sage publications* , London .
- Sahoo chandan kumar ، Neeraya Behera ،Tripathy ،kumar santosh .(2010) . *Employee Empowerment and individual commitment :An Analysis from integrative review of research Employment relations record* . vol(10),N(1):41-56.
- Schweitzer Dantzer .(1994) . *introduction à la psychologie de santé ,P.U.F Paris*.
- Slatten,T ,Mehmetoglu,M.(2011).*Antecedents and effects of engaged frontline employees,Managing ,service,quality*,21(1).
- Smith ,J.(1993) .*Understanding stress and coping* , Newyork,Macmllan ,INC .
- Spreitzer,G,M.(1996).social structural characteristics of psychological empowerment,*academy of management journal*,vol30,N°02:483-504.
- Spreitzer,G (1995) .Psychological Empowerment in the work place :Dimensions,Measurement and Validation . *Academy of Management Journal* ,Vol(38) ,N. 5°:1465-1442.
- Tastan,S ,B.(2014).*the relation ship between psychological empowerment and psychological well being ,the role of self –efficacy perception and social support*: 139-154.

- Thomas k w ،B A Velthouse .(1990) .Cognitive elements of empowerment" An interpretive" model of intrinsic task motivation . *Academy of management review* ، (15) ، (4) :666- 681.
- Younes,F,Halawi,G,jabbour,H,El osta,N ,Karam,Lhajj,A,&Rabbaa Khabbaz,L.(2016).*internet addiction and relation ship with insomnia ansxiety,depression,stress and self esteem inersity students* :across – sectional designed study,plot ,one 11(9) p161-126
- Zhang ,Abdullah Q ،Hossan AR ، z Hou .(2021) . *The effect of transformational leader ship on innovative workbehavior with moderating role of internal locus of control and psychological empowerment* , *Management Science Letters* :1276 -1267 .
- Zimmerman,M,A.(1995).psychologicalempowerment,issuesand illustrations american, *journal of community psychology*,23(5):581-599.

ملاحق



الملحق (2) النسخة المعتمدة في التحكيم (الدراسة الاستطلاعية)

جامعة وهران 2 محمد بن أحمد

كلية العلوم الاجتماعية

قسم علم النفس

دكتوراه علم النفس العمل والتنظيم

الرتبة : أستاذ مساعد ○ ، أستاذ محاضر ○ ، أستاذ التعليم العالي ○

مؤسسة الانتماء:

أستاذي المحترم، أستاذتي المحترمة.

في إطار تحضير أطروحة دكتوراه علم النفس العمل والتنظيم الموسومة بدور التمكين النفسي وتقدير الذات المهني في التنبؤ باستراتيجيات التعامل مع المواقف الضاغطة.

نقدم لكم مقياس التمكين النفسي المطبق في الدراسة الحالية بهدف تقديم ملاحظاتكم القيمة من حيث سلامة الفقرات لقياس الخاصية التي تقيسها.

تهدف الدراسة الحالية إلى التعرف على دور التمكين النفسي وتقدير الذات المهني في التنبؤ باستراتيجيات التعامل مع المواقف الضاغطة في العمل.

تبعاً لعرض متغيرات المشكلة المطروحة نستخلص حزمة من التساؤلات والتي تتجلى في:

1- هل يساهم كلا من التمكين النفسي وتقدير الذات المهني في التنبؤ باستراتيجيات التعامل مع المواقف الضاغطة في العمل؟

ومنه تتفرع التساؤلات الفرعية التالية:

1-1 هل يساهم كلا من التمكين النفسي وتقدير الذات المهني في التنبؤ باستراتيجية حل المشكل؟

1-2 هل يساهم كلا من التمكين النفسي وتقدير الذات المهني في التنبؤ بإستراتيجية الانفعال؟

1-3 هل يساهم كلا من التمكين النفسي وتقدير الذات المهني في التنبؤ بإستراتيجية التجنب؟

2- هل تساهم كلا من أبعاد التمكين النفسي (المعنى، الكفاءة، الاستقلالية، التأثير) في التنبؤ بإستراتيجية حل المشكل؟

3- هل تساهم كلا من أبعاد التمكين النفسي (المعنى، الكفاءة، الاستقلالية، التأثير) في التنبؤ بإستراتيجية الانفعال؟

4- هل تساهم كلا من أبعاد التمكين النفسي (المعنى، الكفاءة، الاستقلالية، التأثير) في التنبؤ بإستراتيجية التجنب؟

بناء على تساؤلات الدراسة المصاغة، تتبثق الفرضيات على النحو التالي:

1- يساهم كلا من التمكين النفسي وتقدير الذات المهني في التنبؤ باستراتيجيات التعامل مع المواقف الضاغطة في العمل. ومنه تتبثق الفرضيات الفرعية التالية:

1-1 يساهم كلا من التمكين النفسي وتقدير الذات المهني في التنبؤ بإستراتيجية حل المشكل.

1-2 يساهم كلا من التمكين النفسي وتقدير الذات المهني في التنبؤ بإستراتيجية الانفعال.

1-3 يساهم كلا من التمكين النفسي وتقدير الذات المهني في التنبؤ بإستراتيجية التجنب.

2- تساهم أبعاد التمكين النفسي (المعنى، الكفاءة، الاستقلالية، التأثير) في التنبؤ بإستراتيجية حل المشكل.

3- تساهم أبعاد التمكين النفسي (المعنى، الكفاءة، الاستقلالية، التأثير) في التنبؤ بإستراتيجية الانفعال.

4- تساهم أبعاد التمكين النفسي (المعنى، الكفاءة، الاستقلالية، التأثير) في التنبؤ بإستراتيجية التجنب.

تأسست الدراسة الحالية على بعض المفاهيم نعرفها إجرائيا كالتالي:

1- التمكين النفسي: هو شعور ودافع إيجابي يتولد لدى الفرد نحو عمله وأن لديه الاستقلال والتأثير والجدارة في إنجازه. وتعرفه الباحثة إجرائياً: بأنه الدرجة التي يتحصل عليها موظفي جامعة وهران 2 محمد بن أحمد على مقياس التمكين النفسي في بيئة العمل.

1-1- المعنى: وهي شعور الموظفين بقيمة ومعنى العمل وهي الدرجة التي يتحصل عليها الموظفين جامعة وهران 2 محمد بن أحمد على بعد المعنى في مقياس التمكين النفسي.

1-2- الكفاءة: تعني ثقة الموظفين بقدراتهم ومهاراتهم على أداء العمل بشكل جيد وهي الدرجة التي يتحصل عليها الموظفين جامعة وهران 2 محمد بن أحمد على بعد الكفاءة في مقياس التمكين النفسي.

1-3- الاستقلالية: هي شعور الفرد بحرية في اختيار البديل المناسب لتنفيذ العمل. وهي الدرجة التي يتحصل عليها الموظفين جامعة وهران 2 محمد بن أحمد على بعد الاستقلالية في مقياس التمكين النفسي.

1-4- التأثير: هو فهم وادراك الفرد لمقدار التأثير الذي يمكن أن يمارسه في محيط العمل وهي الدرجة التي يتحصل عليها الموظفين جامعة وهران 2 محمد بن أحمد على بعد التأثير في مقياس التمكين النفسي.

2- تقدير الذات: هو تقييم يضعه الفرد لنفسه ويتضمن اتجاهاته الإيجابية والسلبية نحو ذاته، وتعرفه الباحثة إجرائياً بأنه الدرجات التي يحصل عليها موظفي جامعة وهران 2 محمد بن أحمد في مقياس تقدير الذات المستخدم في هذه الدراسة.

3- استراتيجيات التعامل: هي الجهود المعرفية والسلوكية التي يبذلها الفرد للتكيف مع المطالب الداخلية والخارجية للبيئة المحيطة به. وتعرفها الباحثة إجرائياً أنها الدرجة التي يتحصل عليها موظفي جامعة وهران 2 محمد بن أحمد على مجموع أبعاد مقياس استراتيجيات التعامل CISS المطبق في هذه الدراسة والتمثلة في المشكل، الانفعال، التجنب.

1-3 المشكل: هو أسلوب ايجابي ، ويعني التعامل مع الوضعية للوصول إلى حل للمشكلة ، وهي الدرجة التي يتحصل عليها موظفي جامعة وهران 2 محمد بن أحمد على بعد المشكل لمقياس إستراتيجية التعامل CISS المطبق في هذه الدراسة.

2-3 الانفعال: وقد يكون هذا الأسلوب سلبي أو ايجابي ، ويعني ردود الأفعال الانفعالية المترتبة على الموقف الضاغط ، وهي الدرجة التي يتحصل عليها موظفي جامعة وهران 2 محمد بن أحمد على بعد الانفعال لمقياس إستراتيجية التعامل CISS المطبق في هذه الدراسة.

3-3 التجنب: وهو أسلوب سلبي، يعني الإحجام والابتعاد من مواجهة الوضعية الضاغطة بحثا عن المساندة الاجتماعية والتسلية وهي الدرجة التي يتحصل عليها موظفي جامعة وهران 2 محمد بن أحمد على بعد التجنب لمقياس إستراتيجية التعامل CISS المطبق في هذه الدراسة.

4-الضغوط المهنية: هي عبارة عن مجموعة من المثيرات التي تتواجد في محيط العمل والتي تصدر عنها ردود أفعال مختلفة مما يترتب عنها آثار نفسية وجسمية وتنظيمية.

5-العمل: وتعرفه الباحثة على أنه النشاط الذي يتم من خلاله بذل جهد بدني أو فكري لتحقيق هدف معين أو إنتاج خدمة أو منتج.

عينة الدراسة: تمثلت في موظفي جامعة وهران 2 من منفيين، متحكمين، إطارات.

قد تم استخدام سلم ليكارت المندرج ذي النقاط الخمسة لقياس عبارات الاستبيان وهو كالتالي:

التصنيف	موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق على الاطلاق
الدرجة	5	4	3	2	1

ملاحظات	لا يقيس	يقيس	الفقرات	
			أنا واثق من قدرتي على أداء عملي بكفاءة	01
			العمل الذي أقوم به مهم بالنسبة لي.	02
			لدي استقلالية كبيرة في تحديد كيفية أداء عملي	03
			إن تأثيري على ما يحدث في الإدارة التي اعلم بها كبير	04
			تعتبر مهام وظيفتي ذات معنى بالنسبة لي شخصياً	05
			لدي قدرة كبيرة من التحكم فيما يحدث في الإدارة التي أعمل بها	06
			أستطيع أن أقرر بمفردي كيفية تنفيذ عملي الخاص.	07
			أهتم حقاً بما أقوم به في عملي	08
			عملي يندرج تماماً ضمن إمكانياتي ومهاراتي.	09
			لدي مساحة كبيرة من الحرية في كيفية أداء عملي.	10
			أستوعب المهارات اللازمة للعمل الذي أقوم به.	11
			رأيتي مهم في اتخاذ القرارات المتعلقة بالإدارة التي أعمل بها.	12
			العمل الذي أقوم به له معنى بالنسبة لي.	13
			لدي تأثير كبير فيما ما يحدث داخل إدارتي التي أعمل فيها.	14
			أنا واثق من قدراتي الشخصية في أداء مهام عملي	15
			لدي إمكانية استخدام المبادرة الشخصية في أداء عملي.	16

الملحق (3) يبين المقياس المعتمد في الدراسة الحالية

مقياس التمكين النفسي

في إطار التحضير لرسالة دكتوراه بجامعة وهران 2 "محمد بن أحمد" حول دور التمكين

النفسي وتقدير الذات في التعامل مع المواقف الضاغطة في العمل .

نضع بين أيديكم الاستمارات المتضمنة لمجموعة من الفقرات من فضلكم قراءة كل عبارة بعناية بوضع

علامة x على كفيات رد فعلك المعتاد . طريقة الإجابة تكون متدرجة من 1 إلى 5 مرورا بدرجات

4، 2، 3.

لا توجد إجابة خاطئة وأخرى صحيحة ، لذا نرجو منكم أن تحددوا إجابتكم بصدق، إن إجابتكم على

الفقرات سوف لن توظف إلا في أغراض البحث العلمي لا غير .

شكرا لتعاونكم

1. - الخصائص الاجتماعية المهنية:

النوع: ذكر أنثى

السن: 30-20 40-30 50-40 60-50

منصب العمل:

الأقدمية:

المؤهل العلمي: متوسط ثانوي جامعي

الفئة السوسيو مهنية: إطارات أعوان التحكم أعوان تنفيذ

الرقم	الفقرات	مستوى التمكين النفسي			
		غير موافق اطلاقا	غير موافق	محايد	موافق بشدة
01	أنا واثق من قدرتي على أداء عملي				
02	العمل الذي أقوم به مهم بالنسبة لي .				
03	لدي استقلالية كبيرة في تحديد كيفية أداء عملي				
04	إن تأثيري على ما يحدث في الإدارة التي اعمل بها كبير				
05	تعتبر مهام وظيفتي ذات معنى بالنسبة لي شخصيًا				
06	لديّ قدرة كبيرة من التحكم فيما يحدث في الإدارة التي أعمل بها				

					07	أستطيع أن أقرر بمفردتي كيفية تنفيذ عملي الخاص.
					08	أهتم حقًا بما أقوم به في عملي
					09	عملي يندرج تمامًا ضمن إمكانياتي ومهاراتي.
					10	لديّ مساحة كبيرة من الحرية في كيفية أداء عملي.

الرقم	الفقرات	ينطبق علي	لا ينطبق علي
01	أجد أنه من الصعب جدًا أن أتناول الكلمة في مجموعة.		
02	غالبًا ما أشعر بعدم الارتياح في عملي		
03	غالبًا ما أشعر بالإحباط عند القيام بشئ ما		

					11	أتقن المهارات اللازمة للعمل الذي أقوم به.
					12	رأبي مهم في اتخاذ القرارات المتعلقة بالإدارة التي أعمل به.
					13	العمل الذي أقوم به له معنى بالنسبة لي.
					14	لدي تأثير كبير فيما ما يحدث داخل إدارتي التي أعمل فيها.
					15	أنا واثق من قدراتي الشخصية في أداء مهام عملي
					16	لدي إمكانية استخدام المبادرة الشخصية في أداء عملي.

الملحق (4) يبين مقياس تقدير الذات المهني

04	أنا فخور بنشاطي المهني		
05	أقوم بعملتي دائماً على أفضل وجه ممكن.		
06	في عملي يروق لي عندما يقصدني أحدهم لطلب شيئاً ما مني.		
07	في عملي، أنا لست موفقاً بالقدر الذي أريده.		
08	في عملي، يشعرني المسؤولون أن نتائجي غير كافية.		

الملحق (05) مقياس إستراتيجية التعامل

رقم	اتجاه المواقف الضاغطة المقلقة رد فعلي يكون كالتالي	نادرا	2	3	4	كثيرا
1	انظم وقتي بطريقة أفضل					
2	أركز على المشكل و أفكر في كيفية حله					
3	أتذكر اللحظات السعيدة التي عشتها					
4	أحاول أن أكون برفقة أشخاص آخرين					
5	ألوم نفسي على تضييع الوقت					
6	افعل ما أضنه أفضل					
7	انشغل بمشاكلي					
8	ألوم نفسي على تورطي في هذه الوضعية					
9	أنتقل بين الواجهات التجارية					
10	احدد و أوضح أولوياتي					
11	أحاول أن أنام					
12	أتناول احد أكلاتي المفضلة					
13	اشعر بالقلق لعدم قدرتي على تجاوز الوضعية					
14	أصبح جد متوترا و منقبضا					
15	أفكر في الطريقة التي استعملتها في حل المشاكل المشابهة					

					لا اصدق ما يحدث لي	16
					ألوم نفسي لحساسيتي المفرطة و انفعالي أمام الوضعية	17
					اذهب إلى المطعم ا واكل شيئاً ما	18
					أصبح مغناظا أكثر فأكثر	19
					اشترى لنفسى شيئاً ما	20
					احدد خطة للعمل و اتبعها	21
					ألوم نفسي على عدم معرفة ما أقوم به	22
					اذهب إلى سهرة أو حفل عند الأصدقاء	23
					أجهد نفسي على تحليل الوضعية	24
					اعجز و لا اعرف كيف أتصرف	25
					أتصرف مباشرة للتكيف مع الوضع	26
					أفكر فيما حدث و استفيد من أخطائي	27
					أمل في تغيير ما حدث أو ما شعرت به	28
					ازور صديق	29
					انشغل بما سأقوم به	30
					اقضي وقتا مع شخص حميم	31
					اذهب للتنزه	32
					أقول لنفسي إن هذا لن يتكرر أبدا	33
					أعيد التفكير في نقائصي و سوء تكيفي العام	34
					أتحدث إلى شخص اقدر نصائحه	35
					احل المشكل قبل رد الفعل	36
					اتصل هاتفيا بصديق	37
					اغضب	38
					اضبط أولوياتي	39
					أشاهد فيلما	40
					أتحكم في الوضعية	41

					أبدل مجهودا إضافيا لتسيير الأمور	42
					أضع مجموعة من الحلول المختلفة للمشكل	43
					إيجاد وسيلة لعدم التفكير في الوضعية لتجنبها	44
					ألوم أشخاص آخرين	45
					اعتمد الوضعية لإظهار ما اقدر عليه	46
					أحاول تنظيم نفسي للتحكم في الوضعية أفضل	47
					أشاهد التلفاز	48

ملحق رقم (06) يبين أسماء الأساتذة المحكمين

الرقم	الاسم واللقب	مؤسسة الانتماء
01	أ.د. فراحی فیصل	جامعة وهران 2
02	أ.د. عرقوب محمد	جامعة وهران 2
03	أ.د. شعبان الزهراء	جامعة وهران 2
04	د مختار خديجة	جامعة معسكر

الملحق (07) : نتائج الفرضية الأولى وفق برنامج الحزمة الإحصائية SPSS V26

Récapitulatif des modèles					
Modèle	R	R-deux	R-deux ajusté	Erreur standard de l'estimation	Durban-Watson
1	,226 ^a	,051	,043	24,819	2,134
a. Prédicateurs : (Constante), التمكين الكلية الدرجة, تقدير					
b. Variable dépendante : التعامل					

ANOVA^a

Modèle		Somme des carrés	Ddl	Carré moyen	F	Sig.
1	Régression	7521,800	2	3760,900	6,105	,003 ^b
	de Student	139831,922	227	616,000		
	Total	147353,722	229			
a. Variable dépendante : التعامل						
b. Prédictors : (Constante), التمكين الكلية الدرجة , تقدير						

Coefficients ^a						
Modèle		Coefficients non standardisés		Coefficients standardisés	t	Sig.
		B	Erreur standard	Bêta		
1	(Constante)	105,737	11,992		8,817	,000
	التمكين الكلية الدرجة	,592	,177	,216	3,342	,001
	تقدير	,581	,639	,059	,909	,364
a. Variable dépendante : التعامل						

الملحق (08) : نتائج الفرضية الفرعية الأولى وفق برنامج الحزمة الإحصائية Sps V26

Récapitulatif des modèles					
Modèle	R	R-deux	R-deux ajusté	Erreur standard de l'estimation	Durbin-Watson
1	,447 ^a	,199	,192	9,909	2,164
a. Prédictors : (Constante), التمكين الكلية الدرجة , تقدير					
b. Variable dépendante : المشكل					

ANOVA ^a						
Modèle		Somme des carrés	Ddl	Carré moyen	F	Sig.
1	Régression	5553,527	2	2776,764	28,280	,000 ^b
	de Student	22288,995	227	98,189		
	Total	27842,522	229			

a. Variable dépendante : المشكل

b. Prédictors : (Constante), التمكن الكلية الدرجة , تقدير

Coefficients						
Modèle		Coefficients non standardisés		Coefficients standardisés	t	Sig.
		B	Erreur standard	Bêta		
1	(Constante)	27,031	4,788		5,646	,000
	التمكن الكلية الدرجة	,528	,071	,444	7,477	,000
	تقدير	,142	,255	,033	,556	,579

a. Variable dépendante : المشكل

الملحق (09): نتائج الفرضية الفرعية الثانية وفق برنامج الحزمة الإحصائية SpssV26

Récapitulatif des modèles					
Modèle	R	R-deux	R-deux ajusté	Erreur standard de l'estimation	Durbin-Watson
1	,115 ^a	,013	,005	12,744	2,015

a. Prédictors : (Constante), التمكن الكلية الدرجة , تقدير

b. Variable dépendante : الانفعال الثاني البعد

ANOVA^a

Modèle		Somme des carrés	ddl	Carré moyen	F	Sig.
1	Régression	497,121	2	248,561	1,531	,219 ^b
	de Student	36864,274	227	162,398		
	Total	37361,396	229			
a. Variable dépendante : الانفعال الثاني البعد						
b. Prédictors : (Constante), التقدير, التمكين الكلية الدرجة						

Coefficients ^a						
Modèle		Coefficients non standardisés		Coefficients standardisés	t	Sig.
		B	Erreur standard	Bêta		
1	(Constante)	50,959	6,157		8,276	,000
	التمكين الكلية الدرجة	-,141	,091	-,103	-1,556	,121
	تقدير	,279	,328	,056	,851	,396
a. Variable dépendante : الانفعال الثاني البعد						

الملحق (10): نتائج الفرضية الفرعية الثالثة وفق برنامج الحزمة الإحصائية Spsv26

Récapitulatif des modèles ^b					
Modèle	R	R-deux	R-deux ajusté	Erreur standard de l'estimation	Durbin-Watson
1	,158 ^a	,025	,016	12,239	2,269
a. Prédictors : (Constante), التقدير, التمكين الكلية الدرجة					
b. Variable dépendante : التجنب الثالث البعد					

ANOVA ^a						
Modèle		Somme des carrés	ddl	Carré moyen	F	Sig.
1	Régression	874,154	2	437,077	2,918	,000 ^b
	de Student	34002,041	227	149,789		
	Total	34876,196	229			
a. Variable dépendante : التجنب الثالث البعد						
b. Prédictors : (Constante), التمكين الكلية الدرجة ,تقدير						

Coefficients						
Modèle		Coefficients non standardisés		Coefficients standardisés	t	Sig.
		B	Erreur standard	Bêta		
1	(Constante)	27,747	5,914		4,692	,000
	التمكين الكلية الدرجة	,205	,087	,154	2,344	,020
	تقدير	,160	,315	,033	,507	,613
a. Variable dépendante : التجنب الثالث البعد						

الملحق(11): نتائج الفرضية الثانية وفق برنامج الحزمة الإحصائية SpssV26

Récapitulatif des modèles ^b					
Modèle	R	R-deux	R-deux ajusté	Erreur standard de l'estimation	Durbin-Watson
1	,568 ^a	,323	,311	9,153	1,981
a. Prédictors : (Constante), التأثير , المعنى الاول البعد , الكفاءة الثاني البعد , الاستقلالية ,					
b. Variable dépendante : المشكل					

ANOVA ^a						
Modèle		Somme des carrés	ddl	Carré moyen	F	Sig.
1	Régression	8993,419	4	2248,355	26,838	,000 ^b
	de Student	18849,103	225	83,774		
	Total	27842,522	229			

a. Variable dépendante : المشكل

b. Prédictors : (Constante), المعنى الاول البعد , التأثير , الكفاءة الثاني البعد , الاستقلالية

Coefficients ^a						
Modèle		Coefficients non standardisés		Coefficients standardisés	t	Sig.
		B	Erreur standard	Bêta		
1	(Constante)	32,968	4,373		7,539	,000
	المعنى الاول البعد	-1,084	,306	-,254	-3,546	,000
	الكفاءة الثاني البعد	1,701	,317	,423	5,373	,000
	الاستقلالية	1,117	,324	,303	3,451	,001
	التأثير	,131	,424	,031	,308	,758

a. Variable dépendante : المشكل

الملحق (12): نتائج الفرضية الثالثة وفق برنامج الحزمة الإحصائية SpssV26

Récapitulatif des modèles ^b					
Modèle	R	R-deux	R-deux ajusté	Erreur standard de l'estimation	Durbin-Watson
1	,140 ^a	,020	,002	12,758	2,026

a. Prédictors : (Constante), المعنى الاول البعد , التأثير , الكفاءة الثاني البعد , الاستقلالية

b. Variable dépendante : الانفعال الثاني البعد

ANOVA ^a						
Modèle		Somme des carrés	ddl	Carré moyen	F	Sig.
1	Régression	737,299	4	184,325	1,132	,342 ^b
	de Student	36624,096	225	162,774		
	Total	37361,396	229			
a. Variable dépendante : الانفعال الثاني البعد						
b. Prédictors : (Constante), الاستقلالية, الكفاءة الثاني البعد , المعنى الاول البعد , التأثير						

Coefficients ^a						
Modèle		Coefficients non standardisés		Coefficients standardisés	t	Sig.
		B	Erreur standard	Bêta		
1	(Constante)	50,744	6,096		8,324	,000
	المعنى الاول البعد	,067	,426	,013	,156	,876
	الكفاءة الثاني البعد	-,455	,441	-,098	-1,030	,304
	الاستقلالية	-,625	,451	-,146	-1,384	,168
	التأثير	,534	,591	,108	,904	,367
a. Variable dépendante : الانفعال الثاني البعد						

الملحق (13): نتائج الفرضية الرابعة وفق برنامج الحزمة الإحصائية SpssV26

Récapitulatif des modèles ^b					
Modèle	R	R-deux	R-deux ajusté	Erreur standard de l'estimation	Durbin-Watson
1	,195 ^a	,038	,021	12,211	2,294
a. Prédictors : (Constante), التأثير, المعنى الاول البعد , الكفاءة الثاني البعد , الاستقلالية					
b. Variable dépendante : التجنب الثالث البعد					

ANOVA^a

Modèle		Somme des carrés	ddl	Carré moyen	F	Sig.
1	Régression	1325,907	4	331,477	2,223	,067 ^b
	de Student	33550,289	225	149,112		
	Total	34876,196	229			

a. Variable dépendante : التجنب الثالث البعد

b. Prédicteurs : (Constante), التأثير, المعنى الاول البعد, الكفاءة الثاني البعد, الاستقلالية

Coefficients^a

Modèle		Coefficients non standardisés		Coefficients standardisés	t	Sig.
		B	Erreur standard	Bêta		
1	(Constante)	27,782	5,834		4,762	,000
	المعنى الأول البعد	,303	,408	,064	,743	,458
	الكفاءة الثاني البعد	,932	,422	,207	2,206	,028
	الاستقلالية	-,044	,432	-,011	-,102	,919
	التأثير	-,302	,565	-,063	-,535	,593

a. Variable dépendante : التجنب الثالث البعد