وزارة التعليم العالي و البحث العلمي
جامعة يحي فارس بالمديـة
كلية العلوم الإنسانية و الاجتماعية
قسم العلوم الاجتماعية

مصادر الضغط المهني لدى مستشاري التوجيه المدرسي و انعكاساته على الأداء الوظيفي و مستوى تقدير الذات لديهم

دراسة ميدانية بالمركز العمومي للتوجيه المدرسي و المهني بالمدية

مذكرة لنيل شهادة الماستر في علوم التربية

تخصص: إرشاد و توجيه

إعداد الطالبات:

- صيد لبنـــى
- شاوي مروة

إشراف الأستاذ:

د/منهوم محمد

السنة الجامعية: 2021/2020

شكر و عرفـان

نشكر الله عز وجل ونحمده حمدا كثيرا طيبا مباركا حمدا يليق بجلال وجهه و عظيم سلطانه أن وفقنا لإنجاز هذا العمل المتواضع و أمدنا بالهمة و المثابرة و الصبر و القوة لإتمام هذه المذكرة

يقال أول العلم الصمت و الثاني الاستماع و الثالث الحفظ و الرابع العمل به و الخامس نشره و بعد هذا النشر لا يسعنا و نحن نتصفح بحثنا الا أن نتقدم بالشكر الجزيل الى الأستاذ " **منهوم محمد**" الذي لم يبخل علينا بنصائحه و ارشاداته من خلال اشرافه على عملنا خطوة بخطوة و بكل جدية كما نتقدم بالشكر الجزيل الى كل من أفادنا وقدم لنا يد المساعدة سواء من بعيد أو من قريب

إهداء

يامن اليك بسطت كفي و رجائي و رفعت آمالي بصوت دعائي يامن ألوذ بباب عزتك في السراء و الضراء إلاهي إله الكون يا أرحم الرحماء.

إلى من بلغ الرسالة و أدى الأمانة... ونصح الأمة... الى نبي الرحمة و نور العالمين **"سيدنا محمد صلى الله عليه و سلم"**

إلى من قال فيها رسولنا الأعظم الجنة تحت أقدام الأمهات الى ينبوع الحب و

الحنان الى القلب النابض بالبياض **"أمي العزيزة"**

إلى من لم يبخل بكل ما لديه الى من أتشرف بحمل اسمه الى الظل الذي آوي اليه في كل حين الى أعظم رجل في الكون**" أبي الغالي"**

إلى أخي و رفيق دربي **"مصطفى"** و الى النجوم المتلألئة في سماء حياتي أخواتي **"سارة"** ، **"ابتسام"** ، و نور عيني **"عبد السميع"**.

إلى من كان قدوتي و به لازلت أقتدي الى الذي خياله لا يبرح من مخيلتي **جدي** رحمه الله و جدتي أطال الله في عمرها

إلى من شجعني طوال مشوراي الدراسي و الجامعي أعمامي و عماتي أخوالي و خالاتي أبنائهم و بناتهم.

إلى من شاركنني قساوة و حلاوة الجامعة ستفرقنا المسافات و لكن ستجمعنا حتما الذكريات الى من أحببتهم و أحبوني صديقاتي: **نسرين** ، **أميرة** و توأمتها **سارة**، **مروة**، **نسرين**، **فضيلة**، **حليمة**، **أمينة والى صديقتي تركية**.

إلى من كانت رفيقة دربي و توأما لروحي **شيماء** و الى معنى الوفاء صديقتي **رقية**.

الى كل من وسعتهم ذاكرتي و لم تسعهم مذكرتي



لـبـنـــى

إهداء

لك الحمد ربي على عظيم فضلك و كثير عطائك أهدي ثمرة جهدي هذه إلى من كلل العرق جبينه و شققت الأيام يديه إلى من علمني أن الأعمال الكبيرة لا تتم إلا بالصبر و العزيمة والإصرار، إلى الذي لم يدخر نادرا أو نفسيا لإسعادي إلى رمز القوة و الصلابة و الحب الواسع، إلى الذي لطالما غمرني بمشاعر الفخر و الاعتزاز، إلى والدي أطال الله بقاءه و ألبسه ثوب الصحة و العافية و متعني ببره.

إلى التي لم يعرف الوجود أعظم من قلبها، و لا أوسع و لا أحن من صدرها، و لا أجود منها هي نبع من نور رباني هي هالة من قداسة هي فيض من حب لا متناهي، إلى التي يضيق المجال لوصف طيبة قلبها و عطائها، إلى روح أمي الطاهرة رحمها الله و اسكنها جنانه.

إلى روح اختي العزيزة حنان التي لم اشبع حنانها تفقدها الله برحمته الواسعة.

إلى أمي الثانية حفظها الله لنا إلى أخي الصغير شمس الدين الذي اتمنى له التوفيق في حياته الدراسية و وصوله إلى أعلى المراتب.

الى كل عائلتي من صغيرها إلى كبيرها حفظها الله لي و أطال الله شملنا و محبتنا

إلى صديقاتي و رفيقاتي في درب العلم أطال الله لقائنا و وقفنا في مسارنا

إلى كل الأساتذة الذين ساعدوني للوصول إلى هذه المرحلة الجميلة في حياتي.

إلى كل من كانت له بصمة في مشواري العلمي و الحياتي أهدي ثمرة جهدي المتواضع.

مـروة



ملخص الدراسة:

يعد الموظف أو العامل أساس نجاح أي منظمة من خلال العمل الذي يؤديه ومقدار الجهد الذي يبذله باعتباره القادر الوحيد على ادارة الموارد الأخرى بالمنظمة ونظرا لأهمية قطاع التربية والتعليم وحساسيته سلطنا الضوء على مستشاري التوجيه المدرسي، الأمر الذي استلزم الاهتمام به ومتابعة مستوى أدائه وما يعانيه من ضغوط في العمل بشكل يؤدي إلى رفع روحه المعنوية وبالتالي مستوى أدائه وأداء المؤسسة التي يعمل فيها، وبشكل عام حاولت الدراسة البحث عن مدى تأثير مصادر الضغوط المهنية على الأداء الوظيفي ومستوى تقدير الذات لدى مستشار التوجيه المدرسي، وقد حاولت الاجابة على التساؤلات التالية:

- هل تؤثر مصادر الضغط المهني على الأداء الوظيفي ومستوى تقدير الذات لدى مستشار التوجيه المدرسي.
- هل تؤثر مصادر الضغط المهني على الأداء الوظيفي لدى مستشار التوجيه المدرسي.
- هل تؤثر مصادر الضغط المهني على مستوى تقدير الذات لدى مستشار التوجيه المدرسي.
- هل يؤثر مستوى تقدير الذات على الأداء الوظيفي لدى مستشاري التوجيه المدرسي.

وهدفت الدراسة إلى الكشف عن مدى تأثير الضغوط المهنية على الأداء الوظيفي ومستوى تقدير الذات لدى مستشار التوجيه المدرسي، وإلقاء الضوء حول مصادر الضغوط المهنية التي يواجهونها، واعتمدنا على المنهج الوصفي التحليلي وقد تكونت عينة الدراسة من 20 مستشار وأسفرت نتائج الدراسة الى ما يلي:

- يؤثر الضغط المهني على الأداء الوظيفي و تقدير الذات لدى مستشار التوجيه المدرسي.
- يؤثر الضغط المهني على الأداء الوظيفي بدى مستشار الوجيه المدرسي.
- يؤثر الضغط المهني على تقدير الذات لدى مستشار التوجيه المدرسي.

فهرس المحتويات

الموضوع	الصفحة
شكر و عرفان	
إهداء	
ملخص الدراسة	
فهرس المحتويات	
مقدمة	أ- ب-
الفصل الأول: الاطار العام للإشكالية	
1- اشكالية الدراسة	11
2- تساؤلات الدراسة	12
3- فرضيات الدراسة	12
4- أهمية الدراسة	12
5- أهداف الدراسة	13
6- تحديد المفاهيم الاجرائية للدراسة	14-13
7- الدراسات السابقة	24-14
الفصل الثاني: الضغط المهني	
تمهيد	26
1- تعريف الضغوط	26
2- تعريف الضغوط المهنية	27
3- عناصر الضغوط المهنية	28-27
4- مراحل التعرض للضغوط المهنية	29-28
5- مصادر الضغط المهني على مستشار التوجيه	34-29
6- أنواع الضغوط المهنية	36-35
7- النظريات و النماذج المفسرة للضغوط المهنية	46-36
8- لآثار المترتبة على الضغوط المهنية	50-47
9- أساليب مواجهة الضغوط المهنية	57-50
خلاصة الفصل	58
الفصل الثالث: الأداء الوظيفي	
تمهيد	60
1- مفهوم الأداء الوظيفي	60
2- عناصر الأداء الوظيفي	61
3- مظاهر ضعف الأداء الوظيفي	61
4- العوامل المؤثرة على الأداء الوظيفي	62
5- العلاقة بين ضغوط العمل و الأداء الوظيفي	64

خلاصة الفصل	65
الفصل الرابع: تقدير الذات	
تمهيد	67
1- مفهوم تقدير الذات	67
2- مستويات تقدير الذات	69-68
3- العوامل المؤثرة في تقدير الذات	70
4- النظريات المفسرة لتقدير الذات	71
5- قياس تقدير الذات	72
6- أهمية تقدير الذات	73
خلاصة الفصل	73
الفصل الخامس: الاجراءات المنهجية للدراسة	
تمهيد	75
1- منهج الدراسة	75
2- مجتمع الدراسة	75
3- عينة الدراسة	75
4- أدوات الدراسة	82-76
الفصل السادس: تفسير ومناقشة نتائج الدراسة	
1- تفسير ومناقشة نتائج فرضيات الدراسة	
1-1/ تفسير ومناقشة نتائج الفرضية العامة	85-84
1-2/ تفسير ومناقشة نتائج الفرضية الأولى	86-85
1-3/ تفسير ومناقشة نتيجة الفرضية الثانية	87-86
1-4/ تفسير ومناقشة نتائج الفرضية الثالثة	88-87
2- الاستنتاج العام	88
خاتمة	89
اقتراحات و توصيات	89
قائمة المراجع	
الملاحق	

مقدمة:

تزايدت ضغوط الحياة حتى بات عصرنا يتسم بعصر الضغط والقلق وأصبح جزء لا يتجزأ من حياة الناس، ولا يمكن تجنبها وذلك مع تعقد الحياة وازدياد متطلباتها، وما يصاحبها من قلق مستمر وتغير سريع ومتواصل في جميع المجالات التي يشهدها العالم اليوم، وتعرض مختلف الفئات إلى أنواع شتى من الضغوط في حياتهم نتيجة لأسباب كثيرة ، تختلف هذه الضغوط من جهة إلى أخرى فمنها النفسية والاجتماعية و الوظيفية أو ما يسمى بضغوط العمل، حيث تعتبر مهنة الارشاد من المهن التي لها نشاطات كبيرة ومكثفة يتطلب أدائها التمتع بمهارات عديدة يرتبط بعضها بالجانب الثقافي والمعرفي، في حين يرتبط بعضها الآخر بالمعاملة والتعاطف مع الأخرين خاصة التلاميذ واحترام حقوقهم والمساواة في معاملتهم، وهي قيم نبيلة من جهة ومصدر من مصادر الضغوط من جهة أخرى، حيث غالبا ما يواجه مستشار التوجيه وضعيات قصوى ضد معاناة التلاميذ ومشكلاتهم التي يعانون منها والتكفل بهم في جميع الجوانب خاصة النفسية والدراسية بالإضافة إلى الضغوط التنظيمية، مما ينعكس سلبا على أدائه الوظيفي واتجاهاتهم وأدائهم في العمل نتيجة التأثر بالمثيرات والمنبهات البيئية المختلفة، وهذه الضغوط جعلت الفرد يعيش في حالة قلق وتوتر وانفعال، مما يؤثر على صحته النفسية وتفاعلاته الجسدية وتقديره لذاته، حيث تتباين درجة الشعور بضغط العمل تبعا لعوامل عديدة تتعلق بالفرد ذاته من حيث شخصيته وجنسه ومستواه التعليمي ، وبما أن الضغط المهني يؤدي في الغالب إلى نتائج سلبية على مستشار التوجيه فمن شأنه أن يؤدي إلى أضعاف رغبتهم وتحمسهم للعمل ومن هذا المنطلق فإن دراستنا الحالية تحاول أن تدرس تأثير الضغط المهني على الأداء الوظيفي ومستوى تقدير الذات لدى مستشاري التوجيه المدرسي حيث جاءت هذه الدراسة بشكل مفصل في جانبين:

الجانب النظري : يحتوي على أربعة فصول

الفصل الأول: وهو عبارة عن فصل تمهيدي "الاطار العام للإشكالية" تناولنا فيه الاشكالية، الفرضيات، أهمية الدراسة وأهداف الدراسة بالإضافة الى تحديد المفاهيم الجرائية وأخيرا الدراسات السابقة.

و الفصل الثاني: خصص للضغط المهني وتناولنا فيه تعريف الضغوط المهنية، عناصر الضغوط المهنية، مصادر الضغط المهني على مستشاري التوجيه، أنواع الضغوط المهنية، النظريات والنماذج المفسرة للضغوط المهنية، الآثار المترتبة على الضغوط المهنية، أساليب مواجهة الضغوط المهنية .

أما الفصل الثالث: فقد تمحور في الأداء الوظيفي وتناولنا فيه مفهوم الأداء الوظيفي، عناصر الأداء الوظيفي، مظاهر ضعف الأداء الوظيفي، العوامل المؤثرة على الأداء الوظيفي، العلاقة بين ضغوط العمل و الأداء الوظيفي.

في حين خصص **الفصل الرابع**: لتقدير الذات الذي انحصر في مفهوم تقدير الذات، مستويات تقدير الذات، العوامل المؤثرة في تقدير الذات، النظريات المفسرة لتقدير الذات، قياس تقدير الذات، أهمية تقدير الذات.

أما الجانب التطبيقي فقد احتوى على فصلين هما:

الفصل الخامس: فقد خصص لمنهجية الدراسة الميدانية وتضمن منهج الدراسة، مجتمع الدراسة، أدوات جمع البايانات ، مجال اجراء الدراسة.

الفصل السادس: شغل لعرض لنتائج الدراسة التي تم التوصل إليها وفقا لفرضيات الدراسة بشكل متسلسل كما تم طرحه في الجانب النظري ثم الوصول إلى الاستنتاج العام و الخاتمة وفي الأخير قائمة المراجع.

الفصل الأول: الاطار العام للإشكالية

1- اشكالية الدراسة.

2- فرضيات الدراسة.

3- أهمية الدراسة.

4- أهداف الدراسة.

5- تحديد المفاهيم الاجرائية للدراسة.

6- الدراسات السابقة.

1- الاشكالية:

يعتبر ميدان العمل الميدان الخصب لسرعة التطور و التغير فيه وبالتالي فإنه كذلك ميدان ضاغط بامتياز لما يتوفر عليه من عوامل تعتبر مصادر للضغوط المهنية التي يعاني منها مختلف الفئات العمرية والمهنية، فكما هو معلوم أن زيادة الضغوط عن قدرة الفرد والتعرض المستمر لها يؤدي إلى فقدان التكيف والدخول إلى مرحلة الإنهاك والاستنزاف كما وضحه **"سيلي"** حيث أن فقدان القدرة على التكيف سيكون له تأثير عكسي على حياة النفسية والاجتماعية والعقلية للفرد إذ تعرف الرابطة الوطنية للصحة والسلامة المهنية للولايات المتحدة الأمريكية الضغوط المهنية على أنها الاستجابات الانفعالية و الجسمية المؤلمة والتي تحدث عندما تكون متطلبات الوظيفة غير ملائمة لاحتياجات الموظف وقدراته.

(صالح، 2009،ص8)

كما تعتبر الضغوط المهنية من أبرز التحديات التي تواجه مستشار التوجيه في بيئة عمله حيث تتولد عنها المطالبة بأشياء لا يستطيع العامل تحقيق الاستجابة التلقائية لها مما تظهر لديه العديد من المظاهر كالإرهاق والاجهاد ومشاعر الاحباط والقلق، حيث يلعب مستشار التوجيه دور فعال وأساسي لوصول المتعلمين الى تكوين تصور واضح لمشروعهم المستقبلي بالإضافة الى الأعمال الادارية وكذلك السهر على تنفيذ مختلف النشاطات الإرشادية لمزاولة المهام المطلوبة وكما جاء في القرار الوزاري (827 المادة 10) تتمثل نشاطات مستشار التوجيه في القيام بالإرشاد النفسي والتربوي قصد مساعدة التلاميذ على التكيف مع النشاط التربوي وكذلك اجراء الفحوص النفسية الضرورية قصد التكفل بالتلاميذ الذين يعانون من مشاكل خاصة.

إن دور المستشار الكفؤ هو الذي يمتلك مجموعة من الكفايات تجعله قادرا على القيام بمهامه المرتبطة بأدواره المختلفة بمستوى من التمكن في الأداء ، فالمستشار الكفؤ هو الذي يؤدي أدائه بشكل فعال فإنه يحدث بعض التغيرات المطلوبة في إطار الأهداف التربوية في سلوك المسترشدين ومن ثم فإنه لا تتحقق كفاءته إلا بقدر ما يحدث من التغيرات وهذا لا يكون إلا من خلال تمتعه بمجموعة من المهارات والأداء المهني الجيد الذي يعيقه على القيام بأدواره ، حيث تتولد لديهم بعض الخصائص النفسية كشعورهم بالتوافق النفسي والراحة النفسية وتقدير الذات فهذه السمات قد ترفع أو تخفض من أدائه.

كما أن تقدير الذات يعتبر من أهم المفاهيم النفسية التي تؤثر على مجالات حياة الفرد جميعا وتزيد من دافعية الإنجاز في أدائه وتطوير عمله ويضاف إلى ذلك أن مستشاري التوجيه الذي يكون لهم دافع للإنجاز والأداء المهني والاجتهاد و الإتقان في العمل، ويميلون إلى تقدير النجاح ويركزون على تحقيق الأهداف التربوية من أجل زيادة مهاراتهم وقدراتهم، فتقدير الذات العالية مرتبطة بالشعور بالراحة والطمأنينة والسعادة و الصحة النفسية في حين يظهر هذا الشعور عندما يقيم الأفراد أنفسهم على أساس سلوكهم أو إنجازاتهم أو أعمالهم التي تظهر في ارتفاع مستوى كفاءتهم ونجاحهم في أدائهم العملي ، وأما تقدير الذات المنخفضة مرتبطة بمشكلات نفسية عديدة كالقلق والتوتر والضغط و هذا ما أسفرت عليه دراسة حمدان علي 2003 والتي توصلت إلى وجود فروق دالة احصائيا بين متوسط درجات المعلمين من ذوي المستويات المرتفعة وبين متوسطات درجات ذوي المستويات المنخفضة في الضغوط النفسية وبين تقدير الذات لصالح ذوي المستويات المنخفضة في الضغوط مما يشير الى أن المعلمين من ذوي التقدير المرتفع للذات أكثر كفاءة وقدرة. **(محمد بوفاتح،2005،ص88)**

كما أثبتت العديد من الدراسات المتخصصة أن ما يتعرض له العاملون غالبا من ضغوط في بيئات العمل لا يؤثر فقط على حالتهم الصحية والنفسية بل ينعكس أيضا على مستويات أدائهم لعملهم وتقديرهم لذواتهم التي تعيق بالتالي المنظمات والمؤسسات في الوصول الى أهدافها التي تعمل على تحقيقها.

وعلى ضوء ما سبق يمكننا طرح التساؤلات التالية:

التساؤل العام:

- هل تؤثر مصادر الضغط المهني على الأداء الوظيفي ومستوى تقدير الذات لدى مستشاري التوجيه المدرسي؟

التساؤلات الفرعية:

- هل تؤثر مصادر الضغط المهني على الأداء الوظيفي لدى مستشاري التوجيه المدرسي؟
- هل تؤثر مصادر الضغط المهني على مستوى تقدير الذات لدى مستشاري التوجيه المدرسي؟
- هل يؤثر مستوى تقدير الذات على الأداء الوظيفي لدى مستشار التوجيه المدرسي؟

2- فرضيات الدراسة:

وفي ضوء التساؤل العام و التساؤلات الفرعية يمكن طرح الفرضيات التالية:

الفرضية العامة:

- تؤثر مصادر الضغط المهني على الأداء الوظيفي ومستوى تقدير الذات لدى مستشاري التوجيه المدرسي.

الفرضيات الجزئية:

- تؤثر مصادر الضغط المهني على الأداء الوظيفي لدى مستشاري التوجيه المدرسي.
- تؤثر مصادر الضغط المهني على مستوى تقدير الذات لدى مستشاري الوجيه المدرسي.
- يؤثر مستوى تقدير الذات على الأداء الوظيفي لدى مستشاري التوجيه المدرسي.

3- أهمية الدراسة:

- تتجلى أهمية الدراسة في أهمية العينة التي أجريت عليها و ذلك اعتبارا لأهمية الظروف المناسبة لعمل مستشار التوجيه المدرسي.
- ان أهمية دور مستشار التوجيه المدرسي في القطاع التربوي و في المؤسسة التربوية تحديدا يجعل أي نقص أو قصور في مستوى أدائه قد يتسبب في ضعف انجازه لمهامه و الفشل في مهنته و بالتالي يؤدي ذلك الى تعطيل جزء هام من العملية التربوية و الذي سينعكس بالسلب على العملية البيداغوجية بأسرها.
- المساهمة في تقديم عمل أكاديمي و علمي متخصص لمعالجة واحدة من أهم المشكلات المعاصرة الكشف عن تأثير الضغوط المهنية على أداء مستشاري التوجيه المدرسي.

4- أهداف الدراسة:

- الكشف عن مدى تأثير مصادر الضغوط المهنية على الاداء الوظيفي لدى مستشاري التوجيه المدرسي.
- الكشف عن مدى تأثير مصادر الضغوط المهنية على مستوى تقدير الذات لدى مستشاري التوجيه المدرسي.
- الكشف عن مدى تأثير مستوى تقدير الذات على الأداء الوظيفي لدى مستشار التوجيه المدرسي.
- إلقاء الضوء على مصادر الضغوط المهنية التي يواجهها مستشار التوجيه المدرسي.

5- تحديد المفاهيم الاجرائية للدراسة:

5-1/ مفهوم الضغط المهني:

*الضغط: الاضطراب القهر والضغط بمعنى الشدة و المشقة.

(عثمان ،2009،ص18)

*عرفه المعهد الوطني لدراسة الصحة وسلامة ضغط العمل على أنه الأذى الجسدي والنفسي الذي يصيب الفرد عندما لا تتناسب متطلبات الوظيفة مع قدراته وحاجاته في العمل.

(الختاتنة،2012،ص90)

اجرائيا: هي الدرجة التي يتحصل عليها مستشار التوجيه المدرسي من خلال اجاباتهم على مقياس الضغوط المهنية

5-2/ مفهوم الأداء الوظيفي:

*الأداء هو تنفيذ أمر أو واجب أو عمل ما أسند الى شخص أو مجموعة للقيام به .

(جلال الدين بوعطيط، 2009،ص 72)

*عرف عبد المحسن الأداء على أنه المخرجات أو الأهداف التي يسعى النظام لتحقيقيها، أي أنه مفهوم يربط بين أوجه النشاط و بين الأهداف التي تسعى هذه الأنشطة إلى تحقيقها داخل المنظمة.

(عبد المحسن، 2002،7)

اجرائيا: هو الدرجة التي يتحصل عليها مستشار التوجيه المدرسي على مقياس الأداء الوظيفي.

3-5/ مفهوم تقدير الذات:

*عرف كوبر سميث تقدير الذات على أنه تقييم يضعه الفرد لنفسه ويعمل على المحافظة عليه ويتضمن تقدير الذات: اتجاهات الفرد الايجابية أو السلبية نحو ذاته، كما يوضح مدى اعتقاد الفرد بأنه هام و قادر وناجح وكفؤ.

(.p10,8919,Cooper Smith)

*يعرفه محمد عاطف غيث تقدير الذات على أنه تقييم الشخص لنفسه في حدود طريقة إدراكه لآراء الآخرين فيه.

(محمد عاطف غيث،2006،ص375)

*عبر عنه **وليام جيمس (1892)** بأنه الشعور بقيمة الأنا الذي يتحدد من خلال الموازنة والمطابقة بين ما يسعى الفرد لتحقيقه وما استطاع أن يحققه فعلا، أي الموازنة بين الطموح والواقع.

(صارة،2012،ص15)

اجرائيا: هي نظرة أو حكم الشخص لذاته واتجاهاته التي تكونت نتيجة نظرته لنفسه أو نظرة الآخر له والمعبر عنه بمجموع الدرجات التي يحصل عليها مستشار التوجيه المدرسي على مقياس "كوبر سميث".

6/ الدراسات السابقة:

1/- الدراسات التي تناولت الضغوط المهنية

أ/- الدراسات الأجنبية التي تناولت الضغوط المهنية:

أ-1/ دراسة جونس Jones (2000):

عنوان الدراسة:

<<Stress the perception of social Work lecteurs in Britain>>

هدفت الدراسة إلى فحص الرضا الوظيفي ،والشعور بالضغط والإجهاد بين محاضري العمل الاجتماعي ببريطانيا ، ولتحقيق هذا الغرض تم استخدام المنهج الوصفي ، أما الأداة فكانت الاستبانة البريدية ، أما عينة الدراسة فتكونت من (522) من المحاضرين، حيث توصلت هذه الدراسة إلى النتائج التالية :

- بينت أن محاضري العمل الاجتماعي يتمتعون بمستوى عالي من الرضا الوظيفي مع وجود مجموعة من الضغوط المشابهة لتلك الموجودة في المجتمع البريطاني.

- كما بينت أن الربع من مجموع عدد محاضري العمل الاجتماعي يعاني من القلق و الكآبة.

- وبالتالي فالضغط و الإجهاد ليست مشكلة فردية وإنما هي نتاج تفاعلات مختلفة منها: القسم مستويات المؤسسة ،البيت وما يتعلق بالعمل. **(قواري، 2014، ص 21)**

أ-2/ دراسة نقو يزي (NgwZi2000) :

هدفت هذه الدراسة إلى تحديد ضغوط العمل ، ووصفها بين الممرضين والممرضات السود , وتحديد آلية التكيف المستخدمة من جانبهم، وقد تألفت العينة من (60) ممرضا وممرضة من مستشفيات مدينة جاوتنج دولة جنوب إفريقيا تم توزيع أدوات بحث عليهم تتعلق بقياس نسبة الضغوط النفسية في العمل.

قد قدمت النتائج وصفا واضحا لضغوط العمل عند العاملين في مهنة التمريض من السود، حيث ارتبطت هذه الضغوط بعدة عومل مثل: مكان العمل والأنماط الإدارية، ظروف العمل الفقيرة، وانخفاض الرواتب.
أظهرت النتائج وجود مشكلات عديدة مثل: النقص في عدد الممرضين والممرضات بالنسبة لضغوط العمل ومتطلباته والنقص في الأجهزة والأدوات والأدوية.

- ضعف العلاقة بين الممرضين والممرضات من جهة ،وبين رؤسائهم والأطباء من جهة ثانية.

- كما تبين أن 95%من طاقم التمريض يعاني من مشكلات ضغوط العمل.

- كما أن 83% منهم أيضا يواجهون مشكلات تتعلق بالأمور الإدارية، مما يرفع من أثر الضغوط المهنية.

(الخليل، 2003، ص46)

أ-3/ دراسة انتونيو Antoniou (2006):

عنوان الدراسة:

<<lender and Age difference in occupational stress and profesional burnout betuween primary and hivh-school tachers in breece>>

وهدفت الدراسة إلى تمييز المصادر المحددة للضغوط المهنية و الاحتراق الذاتي الذي يتعرض له مدرسوا المدارس الأساسية والعليا اليونانية بالتركيز بشكل خاص على الاختلافات في الجنس والعمر ولتحقيق هذا الغرض تم تطبيق الدراسة على عينة بلغت (493) مدرس من المدارس العليا في اليونان، و قد تم تطبيق المنهج الوصفي في هذه الدراسة وقد توصلت الدراسة إلى النتائج التالية:

- أكثر النسب ارتفاعا الضغوط المهنية تعود إلى مشاكل التفاعل مع الطلاب.

- نقص الاهتمام الزائد وانخفاض الإنجاز.

- كما بينت الدراسة أن المعلمات تواجه مستويات أعلى من الضغوط المهنية و الاحتراق الذاتي، فيما يتعلق بالتفاعل مع الطلاب أو الزملاء، حجم العمل، تقدم العمل والاستنزاف العاطفي.

- كما كشفت الدراسة أن المعلمون الأصغر عمرا يعانون من الاحتراق الذاتي بشكل مرتفع، فيما يخص الاستنزاف العاطفي وهدوء البال تجاه المهنة، بينما المعلمون الأكبر سنا يواجهون مستويات أعلى من الضغوط المهنية بما يتعلق بالدعم الذي يتلقونه من الحكومة. **(سلم ، 2007 ، ص 49)**

ب/- الدراسات العربية التي تناولت الضغوط المهنية:

ب-1/ دراسة رجاء (2005):

عنوان الدراسة: "مصادر الضغوط المهنية لدى مهنة التمريض دراسة ميدانية في المستشفيات التابعة لوزارة التعليم العالي في محافظة دمشق"

هدفت الدراسة إلى قياس الضغوط المهنية التي تواجه الممرضات العاملات في المستشفيات التابعة لوزارة التعليم العالي في ضوء 4 متغيرات الحالة الاجتماعية، العمر، عدد سنوات الخدمة، لقسم أو شعبة العمل، وقد تم تطوير الاسبانية من (55) فقرة لقياس مصادر العمل لدى الممرضات، وتكونت عينة الدراسة من (204) تم اختيارهن بطريقة عشوائية عرضية وقد توصلت الدراسة إلى النتائج التالية:

- بينت النتائج أن 78.9% من الممرضات يشعرن بدرجات مرتفعة من الضغوط النفسية والمهنية على الدرجة الكلية للمقياس المستخدم في البحث الحالي.

- وجود فروق دالة بين متوسط درجات الممرضات وفقا لمتغير الحالة الاجتماعية على بعد مصادر المتعلقة بطبيعة العمل ، وبعد العلاقة مع زملاء العمل وذلك لمصلحة الممرضات العازبات.

- وجود فروق دالة بين متوسط درجات الممرضات وفقا لمتغير العمر على بعد مصادر الضغوط المتعلقة بالعوامل التنظيمية في العمل، وبعد المصادر المتعلقة بالعلاقة مع الإدارة وذلك لمصلحة الممرضات اللواتي الأصغر سنا.

- وجود فروق دالة بين متوسط درجات الممرضات وفقا لمتغير عدد سنوات الخدمة في المستشفيات، وذلك على بعد مصادر الضغوط المتعلقة بالعلاقة مع الإدارة وذلك لمصلحة الممرضات اللواتي لديهن سنوات خبرة أُقل.

- عدم وجود فروق دالة بين متوسط درجات الممرضات وفقا لمتغير القسم أو شعبة العمل في المستشفى.

ب- 2/ دراسة عمار (2006):

بعنوان " أثر بعض المتغيرات الداخلية على مستوى ضغط العمل لدى الهيئة الإدارية والأكاديمية في الجامعات الفلسطينية بقطاع غزة " والتي تهدف إلى التعرف على مصادر ضغط العمل ونتائجه وأثاره على الفرد وعلى الجامعات محل الدراسة ،حيث بلغ أفراد العينة (447) أي ما نسبته 30% من المجتمع الأصلي واعتمد الباحث في دراسته المنهج الوصفي التحليلي أما عن الأدوات المستخدمة في الاستبيان، وكان أهم النتائج ما يلي : عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين مستوى الشعور بالضغط وبين متغيرات الشخصية التالية: العمر، الجنس، الحالة الاجتماعية, عدد أفراد الأسرة، التخصص ، المسمى الوظيفي , المؤهل العلمي ، سنوات الخبرة ، مكان العمل ، طبيعة الوظيفة ، وبينت الدراسة وجود علاقة ارتباطيه موجبة بين ضغوط العمل وكل من صراع دور، غموض الدور الوظيفي عدم ملائمة الدور ،عبئ الأدوار، العلاقات الشخصية ، ظروف العمل المسؤولية اتجاه الآخرين ، التنظيم ، بيئة العمل المادية الأمان الوظيفي ، وكشفت الدراسة أن الآثار المترتبة عن ضغوط العمل كانت على الترتيب : الآثار النفسية في المرتبة الأولى، الآثار الجسدية في المرتبة الثانية ، الآثار الذهنية في المرتبة الثالثة ، الآثار السلوكية في المرتبة الأخيرة، وأسفرت الدراسة عن مجموعة من التوصيات أهمها: إحداث تغيير في الهيكل الدور الكمي النوعي الملقى على عاتق العاملين، ووضع الرجل المناسب في المكان المناسب

تعديل الهياكل التنظيمية وتحسينها، توضيح أسس وقواعد الترقيات وربطها بالأداء، مع وجود نظام تقييم مناسب للأداء، توفير بيئة عمل مادية جيدة للعاملين، توفير قدر كبير من الرعاية النفسية للأفراد بالنسبة للأفراد، توصي بالاستفادة من الإجازات والراحة والانسجام وأداء التمارين الرياضية والترويح عن النفس.

ب-3/ دراسة مسلم (2007):

عنوان الدراسة : **"مصادر الضغوط المهنية و آثارها في الكليات التقنية في محافظات غزة "**، هدفت الدراسة إلى تحديد مصادر الضغوط المهنية، والآثار المترتبة عليها وطرق التغلب عليها في الكليات التقنية في محافظة غزة ومحاولة التعرف إلى الفروق في محاولات الدراسة وفقا لمتغيرات: (الجنس، العمر، الحالة الاجتماعية، عدد سنوات الخبرة ، الراتب الشهري).

وقد تكونت عينة الدراسة من (249) موظف وموظفة, باستخدام أداة الدراسة الرئيسية وهي: الاستبانة التي اشتملت على (117) فقرة وكذلك انتهاج المنهج الوصفي المناسب لمثل هذه الدراسة ومن أهم النتائج التي توصلت إليها الدراسة:

- إن مصادر الضغوط بشكل إجمالي لا يعتبرها العاملون أنها تشكل لهم إحساسا بالضغط باستثناء وجود ضغوط مهنية يعاني منها العاملون وكان أهم مصادرها تتمثل في الروتين في الأعمال، الراتب، عدم وجود حوافز مادية تشجيعية للمجتهدين، فرص النمو والترقيات بالشواغر الوظيفية أكثر من ارتباطها بالكفاءة.

- كما بينت الدراسة أن العاملين في الكليات الحديثة المبحوثة تظهر عليهم آثار جسمية سلبية نتيجة الإحساس بالضغط تتمثل في الشعور بالتعب والإنهاك.

ب-4/ دراسة الدوسري (2010):

عنوان الدراسة" :ضغوط العمل وعلاقتها بالرضا الوظيفي للأفراد العاملين في مراكز حرس الحدود بمنطقه المدينة المنورة".

هدفت الدراسة الى توضيح العلاقة بين ضغوط العمل والرضا الوظيفي بحيث تكون مجتمع الدراسة من جميع العاملين في مراكز الحدود وعددهم)423(بحث باختيار عينه عشوائية من مجتمع حسب المعادلات الإحصائية والتي يحدد الحد الادنى لحجم العينة (204) من الافراد، واما منهج الدراسة فقد استخدم الباحث المنهج الوصفي التحليلي كما استخدم الاستبانة كاداه بيانات وقد توصل الى نتائج التالية:

- توصلت الدراسة الى ان مستوى ضغوط العمل لدى معظم افراد الدراسة مرتفع.

- ارتفاع مستوى- اليأس من الترقية لدى معظم افراد العينة.

- مستويات الرضا الوظيفي متوسطة لدى عدد من افراد العينة.

- مستويات ضعيفة فيما يخص وجود الحوافز التشجيعية الترقيات والمكافأة.

- عدم وجود علاقة ذات دلاله احصائية بين ضغوط العمل والرضا الوظيفي.

- مستويات ضعيفة في ما يخص وجود قدر كافي من- الإجازات لدى أفراد العينة.

2/- الدراسات التي تناولت الأداء الوظيفي:

أ/- الدراسات الأجنبية التي تناولت الأداء الوظيفي:

أ.-1/ دراسة Charness & Gneezy (2006):

Habits and Incentives تهدف هذه الدراسة إلى التعرف إلى أثر دفع مبالغ مغرية للموظفين كحافز مقابل حضور تدريب عمل إضافي، و أثر ذلك على تشكيل أداء الموظفين المعنيين، و كان مجتمع البحث، يشمل فريق من الناس تم تشجيعهم لممارسة نوع من الرياضة في الوقت الإضافي للعمل و ذلك لمقابلة مبلغ من المال كحافز لهم و كان من أهم النتائج ما يلي:

- تبين أن حافز دفع المال يقود لمستوى أعلى من الحضور من لو لم يدفع لهم.
- إن استخدام الحوافز ربما يكون له أثر موضعي يزول بزوالها، حيث أن تصبح ممارستهم أقل بزوال الحوافز أو عدم استمراريتها.
- إن الفترة الزمنية لممارسة التدريب ربما تكون فعالة لتشكيل سلوكيات و عادات سوف تبقى بعد زوال المحفز.
- إن الممارسة الكبيرة للنشاط أو التدريب تعمل على إنجاح خطط الحوافز في إيجاد عادات و سلوكيات إيجابية أكثر.

ب/- الدراسات العربية:

ب.-1/ دراسة أسعد أحمد عكاشة (2008):

بعنوان :"أثر الثقافة التنظيمية على مستوى الأداء الوظيفي "دراسة تطبيقية على شركة الاتصالات" Pattel" في فلسطين , هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على واقع الثقافة التنظيمية في شركة الاتصالات الفلسطينية "pattel" وأثرها على مستوى الأداء الوظيفي وقام الباحث باستخدام الاستبانة كأداة رئيسية في جمع البيانات الأولية وطبقت على عينة عشوائية طبقية مكونة من (312) موظف بنسبة (20%) من مجتمع الدراسة المتكون من (1561) موظفا , حيث تم توزيع (312) استبانة على أفراد عينة الدراسة وتم استرجاع (218) استبانة , وكانت نسبة المردود (79.48%) من حجم العينة , وقام الباحث باستخدام المنهج الوصفي التحليلي , وتم تحليل الاستبانات باستخدام البرنامج الإحصائي SPSS و استخدمت الاختبارات الإحصائية المناسبة للوصول لدلالات ذات قيمة و مؤشرات تدعم موضوع الدراسة وتوصلت الدراسة إلى النتائج التالية:

- أظهرت الدراسة أن هناك أثر إيجابي للثقافة التنظيمية على مستوى الأداء الوظيفي في شركة الاتصالات الفلسطينية "Pattel".

- أظهرت الدراسة أن العاملين بحاجة إلى تطوير مستوى المهارات و والقدرات المتعلقة بالجوانب الإبداعية و الإبتكارية بهدف القدرة على مواكبة المتغيرات والتطورات الجديدة.

ب-2/ دراسة عبد الرحمان جبر (2010) :

يعنوان "الإبداع الإداري وأثره على الأداء" هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على مستوى الإبداع الإداري وأثره على مستوى الإبداع الإداري وأثره على مستوى الأداء الوظيفي لدى مدراء المدارس في

وكالة الغوث الدولية ، وقد تكون مجتمع الدراسة من (208) مدير مدرسة ، و استخدم الباحث المسح الشامل لكل مفردات مجتمع الدراسة حيث تم توزيع (30) استبيانه كعينة أولية ومن ثم توزيع باقي (178) استبيانه على المبحوثين ، و قام الباحث بتصميم استبانة تتكون من (94) فقرة موزعة على ثلاثة مجالات رئيسية بفرض جمع البيانات من هذه الفئة ، وقد تم توزيع الاستبانة على مدراء المدارس ، وقد تم استرداد (138) استبانة بنسبة استرداد 77.5% وتم تحليل الاستبانات باستخدام برنامج SPSS واستخدمت الاختبارات الإحصائية المناسبة للوصول لدلالات ذات قيمة ومؤشرات تدعم موضوع الدراسة.

قد توصل الباحث إلى أن مستوى الإبداع الإداري لدى مدراء المدارس يعتبر مرتفعا ، كما أثبتت النتائج وجود علاقة طردية بين مستوى الإبداع الإداري وبين الأداء الوظيفي لدى مدراء المدارس ، وبينت النتائج وجود أوجه القصور في مقومات الإبداع لدى برنامج التعليم في وكالة الغوث الإدارية ،وكذلك بينت الدراسة لمتغير الأداء الوظيفي وذلك بقياس أبعاده منها مهارة التواصل، مهارة التعاون ، مهارة التخطيط ، الإدارة بالنتائج ،حل المشكلات ، إدارة التكنولوجيا , عمليات المدرسة والإدارة المالية وإدارة الموارد البشرية ،وتوصلت الفرضية الرابعة إلى أنه توجد علاقة إحصائية بين مقومات الإبداع الإداري في مدارس الغوث الدولية بين الأداء الوظيفي ، المدارس ، أما الفرضية الخامسة فأثبتت وجود فروق ذات دلالة إحصائية في آراء أفراد مجتمع الدراسة حول الإبداع الإداري وأثره على الأداء الوظيفي تغزى إلى السمات الشخصية (المرحلة التعليمية ، سنوات الخبرة ، المؤهل العلمي، مستوى الدلالة =0.05

ب-3/ دراسة كمال راتب نوفل (2015):

بعنوان "أثر الانضباط على الأداء الوظيفي للعاملين في الكليات الجامعية الحكومية في قطاع غزة والتي هدفت إلى التعرف على أثر الانضباط الإداري على الأداء الوظيفي في الكليات الجامعية الحكومية لقطاع غزة , وذلك من وجهة نظر ذوي المناصب الإشرافية في تلك الكليات حيث شملت عينة الدراسة (100) موظف وموظفة موزعين على خمسة كليات حيث تم استخدام الحصر الشامل واسترداد 94 استبيان من مجتمع الدراسة , حيث استخدم الباحث المنهج الوصفي التحليلي والأساليب الإحصائية المناسبة لمعالجة البيانات وتحليلها باستخدام برنامج SPSS وتوصلت الدراسة إلى عدد من النتائج من أهمها:

- أظهرت الدراسة أن هنالك علاقة قوية بين مظاهر الانضباط الإداري والأداء الوظيفي للعاملين في الكليات الجامعية الحكومية الخمس بنسبة 74.8%.
- بينت الدراسة أن هنالك أثر قوي لبعض مظاهر الانضباط الإداري على الأداء الوظيفي للعاملين في الكليات الجامعية الحكومية وهي "التحلي بالقيم والأخلاق الحميدة والحفاظ على مقتضيات الواجب الوظيفي" أما باقي المظاهر فقط كان تأثيرها ضعيف على الأداء الوظيفي
- أشارت الدراسة بأن مستوى الانضباط الإداري في الكليات الجامعية الحكومية الخمسة كان مرتفعا وهو 82.47% .
- أثبتت الدراسة أن مستوى الأداء الوظيفي للعاملين في الكليات الخمسة كان عاليا ونسبته 77.98%.

ج/- الدراسات الجزائرية التي تناولت الأداء الوظيفي:

ج-1/ دراسة قرماش وهيبة 2015:

بعنوان "علاقة الأنماط القيادية بالأداء الوظيفي لدى العاملين بالهيئات الرياضية الجزائرية، دراسة ميدانية على عمال الاتحاديات الرياضية الجزائرية للألعاب الجماعية" ، أطروحة مقدمة لنيل شهادة الدكتوراه في نظرية ومنهجية التربية البدنية و الرياضية تخصص إدارة وتسيير رياضي بمعهد التربية البدنية و الرياضية، سيدي عبد الله، الجزائر.

و تطرقت هذه الدراسة إلى معرفة الأنماط القيادية الملائمة لظروف كل اتحادية و الأثر الذي تحدثه هذه الأنماط على الأداء الوظيفي إيجابا أو سلبا حيث أن اختيار النمط القيادي الملائم على الأداء الوظيفي أو مؤسسة يحتاج إلى بحث ظروفها الداخلية التي تمارس فيها القيادة وتعدد العاملين لأنه لا يوجد نمط قيادي مثالي ينكن أن يطبق على كل الهيئات، وهدفت هذه الدراسة إلى نمط قيادي مثالي يمكن أن يطبق على كل الهيئات ، هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على مستوى الأنماط القيادية والأداء الوظيفي بعض الهيئات الرياضية الجزائرية وكذلك معرفة الفروق الموجودة لكل من الأنماط القيادية والأداء الوظيفي لدى العاملين بالهيئات الرياضية الجزائرية حسب اتحادية، وكذلك التعرف على العلاقة الموجودة بين الأنماط القيادية و لأداء الوظيفي لدى العاملين بالهيئات الرياضية الجزائرية، وتم استخدام المنهج الوصفي كمنهج أساسي في هذه الدراسة وذلك لطبيعة الموضوع الذي يستلزم الوصفي والتحليل و الشخص للعلاقة الموجودة بين الأنماط القيادية والأداء الوظيفي بعض الاتحاديات الرياضية ومعرفة الارتباط وهذا الارتباط والاتجاه، وتم اختيار العينة بطريقة عمدية وعددها (106) موظف من مجتمع الاصلي للدراسة وتتمثل في الموظفين العاملين والتابعين للاتحاديات الرياضية الجزائرية للألعاب الجماعية سنة 2014، وكان عدد العاملين للمجتمع الاصلي هو (155) وفق الاحصائيات الرسمية لكل اتحادية، كما تم استخدام الاستبانة كأداة لجمع البيانات والمعلومات اللازمة للدراسة باعتبارها المناسبة لهذه الدراسة و اختبار فرضياتها من خلال استخدام الحزم الاحصائية للعلوم الاجتماعية " SPSS و توصلت هذه الدراسة إلى النتائج التالية:

- إن الهيئات الجزائرية تطبق مختلف الأنماط القيادية، فنمطها القيادي عبارة عن خليط بين الأنماط الديمقراطية والأوتوقراطي الحر وعليه يمكن القول أن الهيئات الرياضية الجزائرية تطبق الخط الديمقراطي لسلوك قيادي في تسيير شؤونها مع وجود فروق حسب نوع الاتحادية.
- كما أن الأداء الوظيفي للعاملين في الهيئات الرياضية الجزائرية جيد مع وجود فروق حسب نوع الاتحادية.

ج-2/ دراسة سعد قرمش زهرة (2016):

بعنوان "تقييم فاعلية برامج تدريب الموارد البشرية وعلاقتها بالأداء الوظيفي من جهة نظر المتدربين ، دراسة حالة مركب تكرير البترول في سكيكدة "RA1K" تهدف هذه الدراسة إلى تحليل العلاقة القائمة بين فعالية البرامج التدريبية والأداء الوظيفي من وجهة نظر المتدربين بمركب تكرير البترول سكيكدة (RA1LK) , وتم الاعتماد في هذه الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي وتم اختيار عينة من (325) مفردة من موظفي المركب وفقا لطريقة العينة الخصخصية، من جميع الفئات العمالية المستفيدة من الدورات التدريبية المتواجدة على مستوى المركب (عون تنفيذ , عون تحكم , إطار) واستخدام الاستبيان كأداة رئيسية في جمع البيانات واختبار فرضياتها من خلال استخدام الحزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية SPSS وإصدار 20، وتوصلت الدراسة إلى النتائج التالية:

- إن العملية التدريبة تدار على مستوى المركب محل الدراسة بشكل منهجي وعلمي وبمستوى جيد من وجهة نظر المتدربين.
- وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين أبعاد العملية التدريبية (المتغيرات المستقلة) والأداء الوظيفي (المتغير التابع) من وجهة نظر المتدربين عند مستوى الدلالة ألفا اصغر أو تساوي 0.05.
- عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ألفا اصغر أو تساوي 0.05 بين اجابات المستقلين (المتدربين) تعزى لمتغير السن، المستوى التعليمي، عدد الدورات التدريبية بالنسبة لمتغير مساهمة البرنامج التدريجي في تحسين الأداء الوظيفي تعزى لمتغير الجنس، المستوى الوظيفي، والخبرة المهنية.

ج-3/ دراسة من إنجاز الطالب زاوي زيد، عمرون مفتاح (2018):

تحت عنوان القيادة التمويلية و آثرها على الأداء الوظيفي للعاملين في الإدارة الرياضية "دراسة ميدانية للرابطة الرياضية لكرة القدم لولاية المسيلة موثقة بجملة الابداع الرياضي، المجلد رقم (09، العدد 02) 2018 و الصادر المقال 2018/11/06.

هدفت الدراسة إلى معرفة أثر القيادة التحويلية على الأداء الوظيفي للعاملين في الإدارية الرياضية، حيث اعتمدت هذه الدراسة على المنهج الوصفي و استخدم الباحث الاستبيان وظيفة على عينة مكونة من 41 موظف من موظفي و عمال الرابطة الرياضية لكرة القدم لولاية المسيلة، و توصلت الدراسة إلى النتائج التالية:

- وجود أثر القيادة التحويلية على الأداء الوظيفي أي كلما كانت القيادات الإدارية تملك سمات وخصائص القائد التحويلي ومنها التأثير والتحفيز الالهامي والابتكاري كلما كان مرؤوسيهم يمتلكون مهارات و قدرات إبداعية.

3/- الدراسات التي تناولت تقدير الذات:

أ/- الدراسات الأجنبية التي تناولت تقدير الذات:

أ-1/ دراسة كوراك (2001):

دراسة بعنوان "فهم العلاقة بفاعلية الذات في الارشاد، و بين القلق و مستوى التطور و الخبرة وأداء المرشد التربوي، جاءت هذه الدراسة من خلال كل من نظرية فاعلية الذات لبندورا و نظرية الإدراك الاجتماعي فيما بعد خلال التركيز على فاعلية الذات للمرشد و أهميتها في التدريب، أما متغيرات الدراسة (القلق، التوتر، المستوى المتطور للمتدرب، حدة التدريب والخبرة في الارشاد والتطبيق)، ثم تحديده و قد هدفت الدراسة إلى استعمال العينة التي جمعت من (177) طالب ماجيستير في الإرشاد التربوي في 3 مراحل من التدريب قبل ممارسة الارشاد و الحقل التدريبي، وقد جاءت النتائج أن كلا من فاعلية الذات والمستوى التطويري وسيط متقلب، و قد أجمعوا على هذه المتغيرات لتحسين أدائهم و توصلت الدراسة إلى انت فاعلية الذات على أعلى مستوياتها في التدريب، وقد يثبت أن فاعلية الذات متغير مهم للتنبؤ بأن المرشد قد حصل على أعلى مستوى.

(عبير فتحي الشرفا، 2011، ص 64)

أ-2/ دراسة rıcak (2002):

هدفت الدراسة إلى عمل برنامج لتحسين تقدير الذات المهني لطلبة الجامعة، وتكونت العينة من (8-12) من الطلبة، واشتمل هذا البرنامج على (10) جلسات مدة كل جلسة تتراوح (90-120) دقيقة، واشتملت الجلسات على مجموعة من التقنيات مثل تزويد الطلبة بمجموعة من المعلومات و المناقشات والخيال، وتمثيل الادوار والواجب البيتي وأظهرت النتائج أن البرنامج الإرشادي الجمعي كان فعالا في زيادة تقدير الذات لصالح المجموعة التجريبية.

(أمجد ، أيهم الرحاوي، 2011، ص 28)

ب/- الدراسات العربية التي تناولت تقدير الذات:

ب-1/ دراسة حسن سعد ناهد 2003:

بعنوان الضغوط المهنية وعلاقتها بالرضا الوظيفي وتقدير الذات لدى أخصائي النشاط الرياضي بجامعة المينا، حيث استخدمت الباحثة المنهج الوصفي المسحي، فاشتمل مجتمع البحث على اختصاصيين في النشاط الرياضي (ذكور و اناث) العملين بالكليات والإدارات الرياضية بنفس الجامعة في العام الجامعي2003/2002، وقد قامت الباحثة باختيار عينة عمدية قوامها 100 اختصاصي (65 ذكور 35و اناث) حيث تم تقنين مقياس للضغوط المهنية لاختصاصي النشاط الرياضي بجامعة المينا، في ضوء أهداف البحث و فروضه توصلت الباحثة الى الاستخلاصات التالية:

- كلما زادت الضغوط المهنية لدى الاختصاصين الرياضيين قل الرضا الوظيفي و العكس أي أنه كلما كانت الضغوط المهنية قليلة كلما كان الرضا عن الوظيفة.
- كلما زادت الضغوط المهنية لدى الاختصاصين الرياضين كلما قل تقدير الذات لديهم و العكس صحيح.
- كلما انخفض الرضا عن الوظيفة لدى الاختصاصين الرياضين أنخفض تقدير الذات لديهم والعكس صحيح .
- توجد فروق دالة احصائية في كل من الرضا عن أسلوب التقييم ، الرضا عن أسلوب الترقية لصالح الأخصائيين .
- توجد فروق ذات دلالة احصائية بين كل من أخصائيين وأخصائيات النشاط الرياضي بجامعة المينيا في تقدير الذات في اتجاه الأخصائيين (الذكور) . **(حسن سعد، 2003، 139)**

ب-2/ دراسة أشرف محمد عطية (2011):

بعنوان الصعود الأكاديمي و علاقته بتقدير الذات لدى عينة من طلاب التعليم المفتوح حيث هدفت الدراسة إلى اكتشاف طبيعة العلاقة الارتباطية بين الصعود الأكاديمي وتقدير الذات ، و تكونت الدراسة من عينة تساوي (253) طالبا و طالبة، و اشتملت أدوات الدراسة على كل مقياس الصعود الأكاديمي من إعداد الباحث و مقياس تقدير الذات من إعداد مجدي الرسخوي (2004) و أشارت النتائج إلى وجود علاقة ارتباطية سالبة دالة احصائيا بين متوسطات درجات الطالبات على مقياس الصعود الأكاديمي لصالح الطالبات و لم تشير النتائج إلى وجود فروق بين متوسطات درجات الطلاب و الطالبات لمقياس تقدير الذات. **(محمد أبو حلاوة، 2016، ص 19)**

ب-3/ دراسة حدي مؤمن بكوش 2012:

هدفت الدراسة للتعرف على تقدير الذات لدى المراهقين، وتم تطبيق مقياس "كوبر سميث" لتقدير الذات والتعرف على فئة المكفوفين و ذلك انطلاقا من الفرضية التالية: توجد فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى تقدير الذات لدى المراهق المكفوف، وللتحقق صدق الفرضية تم إتباع المنهج الاستكشافي والذي يعتبر المنهج الأنسب في هذه الدراسة، واختيرت عينة الدراسة بطريقة حصرية تتكون من (20) حالة من المراهقين الذين لديهم إعاقة بصرية تتراوح أعمارهم من (14-20) سنة، وكانت النتائج متطابقة مع الفرضيات الجزئية وهي أنه توجد فروق ذات إحصائية في مستوى تقدير الذات لدى المراهق المكفوف، و عدم تحققها في متغيرين الجنس و المستوى الدراسي وهذا ما يعني تحقق فرضية الدراسة.

ب-4/ دراسة عبدلي عامر (2015):

هدفت الدراسة إلى التعرف على مستوى الضغط النفسي لدى مرضى السكري و علاقته بتقدير الذات، فضلا عن علاقته ببعض المتغيرات الوسطية (الجنس، و نوع العلاج) وقد استخدم الباحث المنهج الوصفي حيث بلغت عينة الدراسة (77) مريضا و مريضة، وقد أسفرت نتائج الدراسة على أنه توجد فروق في مستوى تقدير الذات والضغوط النفسية باختلاف الجنس نوع العلاج لدى مرضى السكري.

ب-5/ دراسة الأحسن حمزة (2015):

بعنوان الضغوط المهنية لدى معلمي المرحلة الابتدائية و انعكاساتها على مستوى تقدير الذات لديهم ، التي هدفت الى التعرف على مستوى الضغوط المهنية لدى معلمي المرحلة الابتدائية في ولايتي البليدة وتيبازة، و الكشف عن المصادر المسببة لهذه الضغوط، بالإضافة الى تحديد مستوى تقدير الذات الموجود لدى هذه الفئة من المعلمين والتعرف على طبيعة العلاقة الارتباطية بن متغيري مصادر الضغوط المهنية ومستوى تقدير الذات ولقد اجريت هذه الدراسة على عينة مكونة من 115 معلم ومعلمة يدرسون في المرحلة الابتدائية ، وتوصل الباحث الى وجود مستوى منخفض من تقدير الذات لدى 60 المئة لمعلمي المرحلة الابتدائية.

(الأحسن ،2015،188،215)

ب-6- دراسة مناصرية محمد و العريط بشير 2017 :

بعنوان بعض المتغيرات الديمغرافية المرتبطة بمستوى تقدير الذات لدى أساتذة التعليم الثانوي (دراسة ميدانية بولاية ورقلة) و التي هدفت الى قياس مستوى تقدير الذات لدى أساتذة التعليم الثانوي و ذلك تبعا لبعض المتغيرات الديمغرافية و المتمثلة في الجنس ، الحالة الاجتماعية ، والخبرة المهنية بمؤسسة التعليم الثانوي هادي محمود بتا ملوكة ولاية قالمة فشملت عينة الدراسة 30 أستاذ و أستاذة حيث خلصت الدراسة إلى أن مستوى تقدير الذات لدى عينة الدراسة كان مرتفعا وعدم وجود فروق في مستوى تقدير الذات تبعا لمتغيرات الجنس الحالة المدنية والخبرة المهنية .

(مناصرية و العريط ،2017،715،756)

4/- الدراسات التي تناولت ضغوط العمل و الأداء الوظيفي:

أ/- دراسة مساعد سلامة عطية الشراري (2012):

بعنوان " :ضغوط العمل وعلاقتها بالأداء الوظيفي للعاملين في جامعه الجوف "حيث هدفت الدراسة الى بيان اثر ضغوط العمل على اداء العاملين الاداريين في جامعه الجوف من وجهه نظر مدراء الدوائر الإدارية وقد استخدم الباحث المنهج الوصفي المسحي، اما عن الادوات المستخدمة هي استبيان مصمم من طرفه وتم تطبيقه على عينه مكونه من (68) من مدراء الدوائر الإدارية في جامعه الجوف، وخلصت الدراسة الى النتائج التالية:

وهي ان مستوى ضغوط العمل والاداء الوظيفي من جهة وعدم وجود فروق ذات معجنات دلاله إحصائية بين جميع مجالات ضغوط العمل والاداء الوظيفي من جهة، وعدم وجود فروق ذات دلاله إحصائية بين المتوسطات الحسابية الخاصة لمجالات عبئ الدور وغموض الدور والاداء ككل تعزى لمتغيري المؤهل العلمي والعمر، ووجود فروق ذات دلاله إحصائية بين المتوسطات الحسابية الخاصة بمجالي) ساعات العمل والضغوط الاجتماعية تعزى لمتغير المؤهل العلمي .

ب/- ماجدة المصري:

عنوان الدراسة " : ضغوط العمل وتأثيرها على الاداء الوظيفي للعاملين في جامعه النجاح الوطنية، دولة فلسطين، تهدف الدراسة الى التعرف على مدى الضغوط المهنية التي يتعرض لها العاملون في جامعه النجاح الوطنية، وتأثيرها على ادائهم الوظيفي اشتمل مجتمع الدراسة على جميع الموظفين العاملين في الجامعة من اداريين واكاديميين، وقد تم اختيار عينه عشوائية من الطبقتين لوجود تباين في خصائص مفردات مجتمع الدراسة تمثلت تلك العينة (322) موظف استعملت الاستبانة لجمع المعلومات واتبعت المنهج الوصفي التحليلي لوصف: متغيرات الدراسة وتحليلها وكانت النتائج كالتالي :

- لا توجد فروق ذات دلاله إحصائية بين الضغوط الوظيفية والاداء الوظيفي.
- لا توجد فروق دلاله احصائيات تعزى لمتغير نوع النشاط.
- لا توجد فروق ذات دلاله إحصائية تعزه لمتغير الجنس.
- لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية تعزى لمتغير الخبرة.

الفصل الثاني: الضغط المهني

تمهيد

1- تعريف الضغوط.

2- تعريف الضغوط المهنية.

3- عناصر الضغوط المهنية.

4- مراحل التعرض للضغوط المهنية.

5- مصادر الضغط المهني على مستشاري التوجيه.

6- أنواع الضغوط المهنية.

7- النظريات و النماذج المفسرة للضغوط المهنية.

8- الآثار المترتبة على الضغوط المهنية.

9- أساليب مواجهة الضغوط المهنية.

خلاصة الفصل.

تمهيد:

تمثل الضغوط التي يتعرض لها الإنسان ظاهرة جديرة بالاهتمام والدراسة والبحث وذلك بالنظر للآثار النفسية الوخيمة المترتبة عنها والتي تؤثر في مختلف جوانب حياة الإنسان ومستويات أدائه واستقراره النفسي.

ويعد الضغط المهني أي الضغط الناتج عن بيئة العمل لمختلف ظروفها الفيزيقية (كالضوضاء، قلة الوسائل والإمكانات...) أو الظروف الاجتماعية (كتدهور العلاقات مع الزملاء والمسؤولين) وحتى لظروف نفسية (كالتعب وإحساس بالملل، الإحباط، قلة الدافعية مما يجعل التكيف والتأقلم صعب، وتحول دون تحقيق الفرد عمله على أحسن وجه.

ومن بين المهن التي تتطلب من صاحبها القدرة على التوافق مع مسؤوليها ومواجهة ضغوطها مهنة التوجيه والارشاد والتي تعد من المهن الاجتماعية التي توصف بأنها مجهدة، حيث يتعرض مستشار التوجيه إلى مجموعة من الضغوط التي تعيق أداءه مما يؤثر سلبا على حالته الصحية والنفسية والاجتماعية، وبالتالي يصعب على مستشار التوجيه اذا كان يعاني من هذه الضغوط أن ينجز عمله وبالتالي لا يستطيع أن يقوم بدوره في بناء شخصية الطالب، فتوثر الضغوط على الدور التربوي الذي تقوم به المدرسة و بالتالي فإن ذلك يؤثر على أداء التلاميذ.

ومن خلال سنحاول التعرض إلى موضوع الضغوط من خلال تعريفها وعناصرها وأنواعها ومصادرها وتقديم بعض النظريات المفسرة لها والآثار المترتبة عنها، ثم نختم الفصل بطرح مجموعة من الاستراتيجيات للتعامل مع الضغوط.

1/- تعريف الضغوط:

أ/- التعريف اللغوي للضغوط:

حسب المنجد في اللغة العربية المعاصرة، فقد جاء مصطلح الضغط من فعل ضغط، ضغطا: عصره، يقال ضغط على الزناد اي دقه ليطلق نارا. يقال: ضغط على فلان أي قام بعمل من شأنه أن يؤثر فيه وفي رأيه، كذلك يقال: ضغط خارجي بمعنى تأثير خارجي تمارسه دول أجنبية على الدول الأضعف

(المنجد في اللغة العربية المعاصرة، 2014، ص 882)

وتعرف حسب القاموس الفرنسي **"الروس La Rousse"** على أن الضغط Pression يعني فعل الضغط بقوة أو فعل الدفع بقوة، وهو قوة مطبقة على سطح أو جسم، كما جاء بمعنى الضغط الجوي.

(La Rousse, 2012, p.876)

ب/- التعريف الإصلاحي للضغوط:

يعد العالم الأمريكي **والتر Walte** (1996) اول من استخدم مصطلح الضغوط و عرفه بأنه : "رد فعل في حالة الطوارئ، أو رد فعل عسكري بسبب ارتباطه بأفعاله القتال أو المواجهة التي تتضمن تغيرات فيزيولوجية، تحدث بفعل تنشيط الجهاز السمبطاوي والجهاز الغدير".

(عقون، 2012، ص 18)

أما **خوجه** (2011): فتعرف الضغوط بأنها حالة نفسية متأزمة، تتميز بالضيق والتوتر نتيجة تجاوز مطالب قدرات الفرد وإمكانياته على مواجهتها والاستجابة للضغط كتوقف حسب قدرة الفرد على السيطرة والتحكم في المواقف الضاغطة.

(خوجه، 2011، ص 31)

2/- تعريف الضغوط المهنية:

عندما نتحدث عن الضغوط، فإننا نعني بذلك قضية لازمت الإنسان منذ وجوده على الأرض ، فقد وجد ليعمل و كان هذا العمل ولا يزال مصدرا للشقاء، ولقد ترتب عن هذا العمل مواجهة الانسان العديد من المخاطر والتحديات في حياته و التي كانت سببا في هاته الضغوط، حيث استطاع الإنسان ان يتكيف مع بعضها ويسخر بعضها لصالحه، في حين كان بعضها الآخر قاسيا وشديدا ترتب عنها في بعض الأحيان إلى تعاسته و شقاؤه.

(محمد هيجان، 1998، ص 13)

يعرفها كل من **"بئر" و "نيومان"** بأنها حالة من التوتر ناشئة عن تفاعل العوامل المتعلقة بالعمل مع الفرد لكي تتغير حالته النفسية والبدنية، بحيث يجبر على التحول عن ممارسة عمله بصورة طبيعية.

(النعاس، 2008، ص 30)

يعرفها **عبد الجواد** (2007) بأنها: مجموعة من المثيرات التي تتواجد في بيئة العمل والتي تنتج عنها مجموعة ردود أفعال تظهر في أدائهم لأعمالهم نتيجة تفاعل الأفراد في بيئة العمل التي تحتوي ضغوط.

(حربي، 2013، ص 11)

تعريف **"شاطر"** (2010) للضغوط المهنية على انها: تجربة ذاتية يمر بها الفرد، تحدث نتيجة عوامل مرتبطة بالبيئة الداخلية أو الخارجية للمؤسسة او مرتبطة بالفرد نفسه يترتب عليها آثار سلبية أو إيجابية على أداء الفرد.

(شاطر، 2010، ص 76)

تعريف **"كشرود"** للضغوط المهنية بأنها: مواقف تتفاعل فيها العوامل الوظيفية لدى العامل مما يسبب له تغير في حالته النفسية و الفيزيولوجية ويجعله ينحرف عن عمله الاعتيادي.

(الدم، 2014، ص 15)

3/- عناصر الضغوط المهنية:

تتكون الضغوط المهنية من عناصر متعددة، تظهر في أشكال مختلفة من العلاقات بين أفراد المنظمة أو المؤسسة مهما كان نوعها، لكن معظم الدراسات تشير إلى وجود ثلاث عناصر هي: مثير، استجابة وعنصر ثالث يتمثل في تفاعل العنصرين السابقين و الشكل التالي يوضح ذلك:

(فليب، و عبد المجيد، 2014، ص 306)

المثير: و يعرف على أنه ظرف يهدد الفرد أو يدرك كمصدر مهدد للفرد، ومن ثم يتطلب منه القدرة على المواجهة. **(عقون، 2012، ص 46)**

إذن فالمثير هو المتغير المستقل (أو السبب) و قد يكون البيئة الخارجية أو منظمة العمل أو الفرد في حد ذاته و ينتج عليها شعور بالضغط.

1- **الاستجابة**: وتعرف على أنها ردود الفعل التي تصدر من الشخص إزاء تعرضه للضغوط، والتي ينشأ بسببها حالة من التغيرات الداخلية لذا يشار للضغوط المهنية على أنها ردود فعل انفعالية وفيزيولوجية.

لذا فإن الضغط في هذه الحالة يصبح متغير تابع أي نتيجة تتضمن استجابات الفرد المختلفة والتي تظهر اكثر شيء كإحباطات أو قلق.

2- التفاعل: و نقصد به العلاقة الخاصة بين الفرد و البيئة، و بالتالي فالضغط يعتبر متغير وسيط بين المثير والاستجابة، ويحدث هذا التفاعل عندما تتجاوز مطالب البيئة مصادر الفرد وإمكانياته للمواجهة.

(سلامي، 2008، ص 71)

كما يمكن إضافة عنصرين آخرين للضغوط المهنية في ظل التطور الكبير الذي عرفه المجال المهني هما:

أ/- الإدراك: فالادراك العقلي للعامل أو الموظف له دور كبير في مدى معرفته وإحساسه بالعوامل الضاغطة عليه وإمكانية تصنيفها الى ضواغط بسيطة أو عميقة.

ب/- الفروق الفردية: و نقصد بها قدرة الاحتمال التي تختلف من عامل لآخر، وتعبر عن العلاقة بين قدرة الافراد في التعامل مع الضواغط والسيطرة عليها والتأثر بها: سلبا أو إيجابا.

(فليب، و عبد المجيد، 2014، ص 306)

4/- مراحل التعرض للضغوط المهنية:

يعتبر العالم الطبيب **"هاني سيلي"** أول من قام بتحديد مراحل الضغط المهني، حيث اقترح المراحل التالية لتفسير الضغط المهني:

1. مرحلة الانذار (مرحلة التعرض للضغوط):

ويطلق عليها كذلك مرحلة الانذار المبكر أو مرحلة الاحساس بوجود خطر، و تبدأ هذه المرحلة بتعرض الفرد لمثير معين سواء داخلي حشوي أو خارجي كمختلف المواقف التي يتعرض لها خلال حياته، ويمكن القول أن هذا المثير أدى إلى حدوث ضغوط ما، عندها تظهر الأعراض الفيزيولوجية نتيجة لإفرازات الغدد الصماء ومن هذه المظاهر: ضربات القلب، الأرق، التوتر،.. وغيرها.

(قواري، 2014، ص 38)

2. مرحلة رد الفعل (التعامل مع الضغوط):

وتحدث هذه المرحلة بمجرد حدوث التغيرات السابقة، فتحدث الإثارة الفيزيولوجية محاولة التعامل مع هذه التغيرات، وتكون ردود الفعل سالكة أحد الاتجاهين: إما المواجهة والتغلب عليها أو الهروب

والتخلص منها بسرعة وبذلك يعود الفرد لحالة التوازن، وأن لم تنفع ينتقل الى المرحلة الثالثة حيث يكون قد تعرض فعلا للضغوط. **(الرشيدي، 1999، ص 51)**

3- مرحلة المقاومة و محاولة التكيف:

يحاول الفرد في هذه المرحلة علاج الآثار التي حدثت بالفعل، ومقاومة اي تدهور أو تطورات إضافية للضغوط وهذه المقاومة هي محاولة للتكيف حيث النجاح يؤدي إلى استقراره وتزداد فرص العودة إلى حالة التوازن، أما الفشل ينتقل بالفرد إلى المرحلة الموالية.

(بطرس، 2008، ص 373)

4- مرحلة الاستنزاف (مرحلة التعب و الانتهاك):

ينتقل الفرد لهذه المرحلة عند تعرضه للضغوط بصفة مستمرة ولفترة طويلة حيث يصاب بالاجهاد لتكرار المقاومة ومحاولة التكيف ويمكن الاستدلال على وصوله لهذه المرحلة من خلال بعض المظاهر مثل:

a. الاستياء من جو العمل.
b. انخفاض معدل الانجاز.
c. الامراض النفسية و العضوية.
d. التفكير في ترك الوظيفة.

(مكناسي، 2007، ص 91)

5/- مصادر الضغط المهني عند مستشار التوجيه:

هناك العديد من المصادر التي تؤثر على أداء مستشار التوجيه والارشاد المدرسي والمهني داخل المؤسسات التربوية نتيجة الضغوط التي تسببها له عدة مصادر ومن بينها نذكر:

أ- عبء العمل:

كشفت بعض الدراسات أن نوع العمل الذي يقوم به الفرد، وما يحتويه من واجبات ومسؤوليات، يعتبر من المحددات الأساسية لنوع ومقدار الضغط الذي يتعرض له، حيث لا يعتبر العمل عبء أو ضغطا الا إذا:

- ارغام الفرد على القيام به وإنجازه في زمن محدد، خاصة النشاطات المكلف بها مستشار التوجيه يستحيل إنجازها وايفائها حقها و خاصة وأن أغلب المستشارين مكلفين بمقاطعة تربوية واسعة، وصعوبة التنقل إليها وفي حالة تعرضهم لحوادث لا يجدون إطار قانونيا يحمي حقوقهم، حيث أن تكاليف النقل، إخطاره ضماناته غير محددة بشكل دقيق وواضح وهذا ما يؤكده المحور الثالث من المنشور رقم: 245 م.ت 93/ المؤرخ في 1993/12/04 الخاص بالاجراءات التنظيمية لنشاط مستشار التوجيه.
- اذا كان العمل يتطلب مهارات عالية لا يملكها الفرد وخاصة المستشارين ذو الخبرة المتواضعة أو في بداية مشوارهم العملي حيث تتطلب خبرة فائقة لتشخيص بعض الاضطرابات أو الحالات وتعامله مع المسترشد بحد ذاته، وخاصة قلة وضعف التكوين والتدريب وعدم استمراريته خاصة في مجال الإرشاد كالتدريب على المقابلة.

- الإرشادية وكيفية استعمال الاختبارات النفسية وكتابة التقارير، اعداد برامج إرشادية و القدرة على إدارة الجلسة الارشادية، وكيفية تكوين الثقة مع المسترشد، والقدرة على اتخاذ قرارات سلمية.
- حجم المسؤولية: مستشار التوجيه مسؤول أمام المسترشد، على أن يقدم الارشاد الصحيح المبني على أسس علمية لتحقيق الصحة النفسية والتوافق الدراسي، وكذلك لابد له أن يتخذ القرارات الصحيحة بالنسبة لتوجيه المسترشد إلى مختص آخر.

و يمكن تقسيم عبء العمل إلى نوعين:

- **عبء كمي**: يحدث عندما يستند إلى الفرد مهام كثيرة يجب إنجازها في وقت غير كافي أو يكون الفرد مطالب بالقيام بعدة أعمال في وقت محدد.
- **عبء نوعي**: يحدث عندما لا تتوفر لدى الفرد المعارف والمهارات اللازمة للقيام بالعمل، أو يشعر الفرد بأنه لا يملك القدرة والمهارة لإنجاز مستوى أداء يفوق مهارته.

(فائق فوزي، عبد الخالق، 1996، ص 124)

ب/- غموض الدور:

يعتبر غموض الدور من مصادر الضغط الرئيسية في المنظمات، وتشير كلمة (دور) إلى مجموعة التوقعات السلوكية التي يتوقعها الآخرين من الشخص القائم بالدور، ويقصد بغموض الدور بأنه فقدان الوضوح في دور الفرد في العمل الذي يقوم، وفي الأهداف التي يحققها وفي مدى مسؤولياته ويعرفه الهنداوي وفية احمد (1994) هو: "افتقار الفرد للمعلومات اللازمة له لأداء أعمال وظيفته المحددة له مثل المعلومات الخاصة بحدود سلطاته ومسؤولياته، وهداف و سياسات و قواعد واجراءات العمل بالمنظمة" ، ويتوقف الشعور بغموض الدور على مدى ادراك الفرد حول قدراته وفعاليته الذاتية التي تؤثر بدورها على الكيفية التي سيتعامل بها الفرد مع المثيرات التي سيتعرض لها.

(الطريري عبد الرحمان،1994، ص 68)

كأن يعمل مستشار التوجيه عمل موظف إداري ويعد وثائق إدارية وجداول إرسال وحتى احصائيات أسبوعية أو فصلية أو سنوية، حيث يدرجونه ضمن الفريق الإداري من التأطير التربوي، باعتباره منصبه قاعدين ويلزمه ببعض الأعمال الإدارية وهذا ما تؤكده المادة رقم 10 من القرار الوزاري 827 بأنه يندرج ضمن الفريق التربوي التابع للمؤسسة، حيث الإشكالية القانونية تتمثل في القراءة المعتمدة من طرف مديري المؤسسات التربوية لتصنيف مستشار التوجيه ضمن الفريق الإداري ورغم هذا الإشكال إلا أنه لا يستفيد حتى من السكن الوظيفي و التعويض كباقي الموظفين الآخرين، بالإضافة إلى أنه مكلف بمتابعة التلاميذ نفسيا ودراسيا من الاعلام و التوجيه والمساعدة النفسية و التقويم ، كما أنه مكلف بمتابعة التلاميذ في تقديم الآراء والمقترحات حول التلاميذ وحول طريقة التدريس... كل هذا وذاك يجعل مستشار التوجيه محط أنظار وتوقعات الآخرين منه.

ويرى لطفي راشد (1992) إن غموض الدور يمكن حصرها في أربعة مصادر أساسية، رغم تعدد مظاهره وهي:

اولا: تقديم المعلومات إلى الفرد من طرف المشرف أو الرئيس تكون بطريقة واضحة أو مشوشة، وخاصة المعلومات التي تشتمل على المصطلحات غير المألوفة.

ثانيا: عدم وصول معلومات كافية إلى الفرد لتوضيح حدود مسؤولياته وصلاحيته الوظيفية أو توفر معلومات تحدد دوره و دور الآخرين في المنظمة.

ثالثا: عدم تحديد السلوكيات التي تمكن الفرد من أداء الدور المتوقع منه من طرف رئيس العمل.

رابعا: عدم حصول الفرد على معلومات كافية التي تمكنه من التعرف على النتائج المترتبة على الدور المتوقع.

(عبد القادر طه، 2001، ص 24)

كما أظهرت بعض الدراسات إن غموض الدور يمكن أن يترتب عليه ما يلي:

- عدم الرضا عن العمل.
- تؤثر على علاقاتهم بالآخرين.
- ظهور بعض الأمراض السكويوماتية.

(عبد القادر طه، 2001، ص 27)

ج/- صراع الدور:

يقصد به حدوث تعارض بين متطلبات الدور الذي يقوم به الفرد داخل التنظيم ومتوقع منه الجماعة المنتمي إليها.

(عبد القادر طه، 2001، ص 27)

و في أغلب الأحيان تكون هذه التوقعات متضاربة فيما بينها، ويتخذ صراع الدور عدة أشكال منها:

1. صراع عدم ملائمة الدور: يشعر الفرد بعدم قدرته على أداء الدور الذي هو فيه بالشكل المطلوب منه
2. صراع الإفراط في الدور: عندما يكون الفرد معرضا لمجموعة من التوقعات من جهات مختلفة ولا يستطيع الاستجابة لها في وقت واحد أو في وقت قياسي.
3. صراع بين مرسلي الدور: تعارض توقعات مجموعة من الأدوار مع بعضها البعض اتجاه دور معين كتلقي الفرد أوامر من أكثر من رئيس أو قائد.
4. صراع المرسل الواحد للدور: يحدث هذا النوع من الصراع عند طلب رئيس العمل من مرؤوسيه القيام بواجبين متعارضين في آن واحد.
5. صراع الدور الشخصي: يحدث عند تعارض مطالب الآخرين مع القيم التي يتمسك بها القائم بالدور.

(عبد القادر طه، 2001، ص 27)

حيث يشير محمد لطفي راشد (1992) أنه عندما يتعارض الدور مع الظروف الشخصية للفرد عندما يتحتم عليه العمل في مناوبات مسائية أو السفر لمسافات بعيدة أو التغيب عن المنزل لفترات طويلة مع كونه زوج أو أب أو عائل، ويؤدي ذلك إلى صراع نفسي توقف حدته على قوة الضغوط، وقدره احتمالها من قبل الفرد، الذي يتعرض لمجموعتين من توقعات الدور في آن واحد والامتثال لأحدهما يجعل من الصعب الامتثال للآخر.

حيث الأعمال الإدارية المكثفة لمستشار التوجيه و بالإضافة إلى النشاطات الأخرى كالإعلام و التوجيه والمتابعة النفسية و الاجتماعية التقييم تجعله غير قادر على أداء دوره بالوجه المطلوب كما أن القوانين الإدارية تتسم بالمركزية الشديدة و كثرة الإجراءات والتركيز على البيروقراطية الإدارية، التي تتسم بالروتين والتعقيد ووضع القرارات النهائية بيد الإدارة العليا، وقد تكون هذه الأخيرة كإدارة المؤسسة التسلطية مما يجعلها تفرض رأيها الخاص، وتقف حائلا ضد مقترحات مستشار التوجيه لاتخاذ قرارات على ضوئها وتكليفه بمهام هي في الأساس من عمل المدير أو الناظر...

كما أن تعدد المشرفين على مستشار التوجيه كمدير مركز التوجيه ومدير المؤسسة التي يعمل فيها، حيث أن اتجاهاتهم وتوقعاتهم تؤثر على طبيعة علاقتهم بالمستشارين الذي يشرفون عليهم، وقد يكون مصدرا من مصادر الضغوط المهنية والعكس صحيح، هذا إلى جانب تدخلهم المباشر أو الغير مباشر مع أطراف أخرى كالاساتذة والأولياء أو الموظفين في عمل مستشار التوجيه خاصة إذا تعلق الأمر بتوجيه التلاميذ على الشعب الدراسية.

د/- طبيعة العمل:

لا تخلو وظيفة من الوظائف تقريبا من الضغوط، الا هناك وظائف ذات طابع خاص تؤدي إلى ارتفاع مستوى الضغوط لدى أصحابها.

(اعتدال معروف، 2001، ص 35)

ويعود ذلك إلى طبيعة الوظيفة تفرض على الموظف اتخاذ قرار هام ينطوي على مسؤوليات مثل موظفي قطاعات الأمن والصحة والتربوية وغيرها.

(اعتدال معروف، 2001، ص 123)

حيث ترتبط المؤسسات التعليمية على اختلاف مستوياتها وأنواعها بمهام كبيرة لاسيما في مجال التغلب على المشاكل التي تعترض العملية التعليمية وعنصرها الأساسي التلميذ.

فمستشاروا التوجيه إضافة إلى ما يعانونه من مشكلات اجتماعية واقتصادية، لديهم مشكلات خاصة بطبيعة عملهم نظرا للأعمال والنشاطات المكثفة لديهم، كما حددها المنشور الوزاري رقم 91/1241/219 الصادر بتاريخ 18 سبتمبر 1991، كالإعلام، التوجيه، المتابعة النفسية والاجتماعية، والتقويم رغم هذه النشاطات إلا أن هناك صعوبات تقف عائقا أمام القيام بها ككثرة عدد التلاميذ، ومتابعتهم في جميع الأطوار، التنقلات الكثيرة سواء للمؤسسات التابعة لقطاعات أو إلى مركز التوجيه، بالإضافة إلى نقص الاختبارات والمقاييس قلة التدريب والتكوين ، تعدد المشرفين عليه، عدم تفهم الإدارة والأساتذة لعمله، وبالتالي يقع على المستشار عبء مهني ومسؤولية تثقل كاهل مستشار التوجيه وتؤدي إلى ارتفاع مستوى الضغط لديه.

ت/- التحفيز:

يقصد بها الملك المؤثرات الخارجية الموجهة نحو إثارة الدوافع لدى الفرد من أجل إشباع حاجاته وتمثل الحوافز رد فعل أو استجابة من المنظمة نحو الفرد بخلاف الدوافع التي ترتبط بالفرد وتنبع من داخله، وهي إحدى آليات التواصل التي تتواصل فيها المنظمات مع أفرادها وتنوع الحوافز بتنوع الحاجات والدوافع، ولم تعد فقط الحاجة المادية هي وحدها التي يبحث العاملون على اشباعها، وبذلك تنوعت أساليب التحفيز وتحولت من الأساليب السلبية المعتمدة على التهديد والعقاب إلى الحوافز الإيجابية المشجعة على تحسين الأداء ورفع الكفاءة، كالعلاوات والترقية والمشاركة في اتخاذ القرارات وغيرها.

ولما للحوافز من دور فعال في إشباع حاجات مستشار التوجيه ودفعه نحو الانجاز والابداع، فإن لانعدامها أو تقليصها دور سلبي عليه يبرز من شعوره بالغبن والإحباط والملل، مما يؤثر على أدائه وبالتالي صعوبة أو عدم تحقيق الأهداف التربوية المرجوة، الأمر الذي يعد مصدرا من مصادر ضغوط العمل في المؤسسة.

ث/- التقدم و النمو الوظيفي:

تعتبر عوائق التطور والتقدم المهني أو المستقبل الوظيفي أحد مصادر ضغط العمل مثل الافتقار إلى فرص الترقية في المستقبل وعوائق الطموح والشك في المستقبل المهني والتغير الوظيفي الذي يتعارض مع فرص الترقية في المستقبل المهني والتغير الوظيفي الذي يتعارض مع طموحات الفرد.

حيث يسعى مستشار التوجيه من خلال فترة حياته العملية الوصول إلى المزيد من المهارات التي تنتمي قدراته وتعطيه الفرصة للترقية في السلم الوظيفي وإشباع طموحاته.

وإذا ما شعر مستشار التوجيه بعدم حصوله على المهارات الجيدة التي توفر له هذه الفرصة فإنه يشعر بعدم تحقيقه لطموحاته و توقعاته في التدرج الوظيفي ويؤدي به إلى الإحساس بضغوط مهنية تؤدي بهم إلى القلق وعدم الطمأنينة مما يكون له أثر سيئ على مجهوداته ونتائج أعماله فإذا كانت الترقية أو الفرصة المتاحة أقل من التوقعات الشخصية فإنها تساهم في زيادة عدم الرضا الوظيفي.

وغالبا ما يؤدي به إلى البحث عن عمل آخر أو التقاعد المبكر، وإذا لاحظنا نظام الترقية من خلال قوانين الوظيف العمومي فإن الترقية بالنسبة لمستشار التوجيه محدودة جدا مقارنة مع الأساتذة والموظفين الآخرين، وخاصة إذا كن قد قضى وقت طويل في المهنة، حيث يشعر بأحقيته في تبوء المناصب العليا وهذه الأخيرة محدودة جدا وتكاد تكون شبه منعدمة.

ج/- المسؤولية على الأفراد:

فبعض المهن تعطي وزنا كبيرا للمساءلة و المحاسبة في العمل، ويزداد العبء اذا كانت تلك المسؤولية عن الأفراد مقارنة بالمسؤولية عن الوسائل المادية، هذا النوع من الضغوط يتعرض له العاملون في مجالات الشرطة، التمريض، والتربية.

(محمد قاسم عبد الله، 2001، ص 119)

إن المسؤولية التي تقع على مستشار التوجيه هي على التلاميذ مهما كان مستواهم وعددهم من خلال متابعتهم نفسيا واجتماعيا ودراسيا، فرديا أو جماعيا بكل الامكانات والوسائل المتاحة.

ح/- تقويم الأداء:

يهدف تقويم الأداء في الأصل الى تطوير الفرد و تحسين فعالية و كفاءة المنظمة، من خلال التغذية الراجعة التي تأتي من عملية التقويم، أو ما يترتب على عملية التقويم من تطوير الفرد من خلال إشراكه في البرامج التدريبية أو ترقيته أو نقله إلى موقع عمل افضل، حيث ينعكس ذلك على مهارات وقدرات الفرد و بالتالي على أدائه في المنظمة ثم رضاه عن العمل الذي يؤديه.

ويورد هيجان عبد الرحمان بن أحمد (1998) مجموعة من الأساليب التي تجعل الموظفون يكرهون عملية التقويم وهي على النحو التالي:

- تخلق لديهم نوع من التوتر والضغط.
- غياب المعايير الموضوعية لعملية التقويم.

- لا يشاركون في عملية التقويم.
- عدم قبول الاعتراض على التقويم.
- الخوف من إبداء الرأي الذي يختلف مع توجهات المدير.
- تركيز التقويم على السلبيات اكثر من الإيجابيات.

أما من حيث التطوير، فإنه قد يكون سببا من أسباب الضغط إذا لم يكن هناك خطط التطوير الوظيفي اصلا، أو تكون الفرصة المتاحة للتطوير قليلة من حيث أن الموظف يكره الجمود والتوقف من مهاراته السابقة التي على أساسها اكتسب وظيفته، بل يود تطويرها لتتاح له الفرصة في مواقع وظيفية أفضل وتحسين وضعه المالي.

إن عدم توفر الفرص للتطوير وتحسين الوضع الوظيفي والمادي و إشباع حاجاته في تحقيق ذاته يمثل مصدرا من مصادر ضغوط العمل التنظيمية.

مما سبق نلاحظ أن عملية التفتيش أو الزيارة التي يقوم بها المفتش أو المدير أصبحت من الأمور التي ترعب مستشار التوجيه ويخلق لديه نوع من التوتر والضغط، من غياب معايير التفتيش الحقيقية المبنية على التقويم الصحيح و المساندة والتحفيز والتشجيع من خلال التركيز على الايجابيات ومحاولة التغلب عن السلبيات ومن خلال معرفة الأسباب الحقيقية لتقويمها، كما أن عملية التفتيش أصبحت وسيلة تهديد من طرف مدير المؤسسة لمستشار التوجيه، وخاصة وإن أغلب المديرين يجهلون طبيعة عمل مستشار التوجيه من الناحية القانونية.

خ/- العلاقات في العمل:

أهم العوامل المؤدية إلى نجاح المنظمة في تحقيق أهدافها فشل أو نجاح العلاقات في العمل بين الأفراد داخل المنظمة، حيث يتطلب أداء العمل إلى ضرورة إقامة العديد من العلاقات الشخصية، إلا أن أطراف هذه العلاقات قد يسء استغلالها، مما يؤدي بالأمر الى تميز هذه العلاقات بالعدوانية، أو الصراعات، أو وجود مناورات ترهق أحد أطراف العلاقة، كما قد يؤدي بعض العلاقات إلى الإساءة إلى الحرية الشخصية بدرجة عالية الى الحد الذي يمثل انفصال واغتراب من طرف الفرد.

(المشعان عويد السلطان، 1994، ص 301)

ويوجد داخل المنظمة أنواع مختلفة من العلاقات مثل العلاقات بين الرئيس والمرؤوسين إذا خلت من الود والحب وقامت على التخوف والحذر والتنافس الغير الشريف فإن ذلك يؤدي ظهور الصراعات داخل المنظمة وبالتالي تعرض العاملين لعدة أنواع من الضغوظ.

(الشتواني صلاح، 1972، ص 226)

وفي هذا السياق يعتبر مستشار التوجيه عضوا في جماعة يعمل أو يتعامل معها، وهو بذلك يدخل في علاقات مختلفة مع متعاملين تربويين سواء كان مديره التقني كمدير مركز التوجيه المدرسي والمهني أو مديره الاداري كمدير الثانوية أو المتقنة أو المتوسطة أو زملائه أعضاء الفريق الإداري وأعضاء الفريق التربوي كالأساتذة والمساعدين التربويين أو التلاميذ وأولياءهم، وبالتالي نجاح هذه العلاقات يعطي للمستشار الدعم والمساندة والتحفيز لعمله وتحقيق الأهداف المرجوة للعملية التعليمية ورسوخ الروح الجماعية في العمل، أو قد تسبب له عدة صعوبات وعراقيل و ضغوطات تعيق أدائه المهني.

6/- انواع الضغوط المهنية:

هناك العديد من المعايير المتحكمة في تقسيم انواع الضغوط المهنية والتي تختلف باختلاف الانتماء الأكاديمي لمؤسسيها من العلماء والباحثين، وسوف نورد في هذا العنصر أهم معايير التقسيم:

1/- **الضغوط المهنية وفق معيار الآثار المترتبة**: و تنقسم إلى:

أ. **الضغوط المهنية الايجابية:** تعد الضغوط المهنية إيجابية اذا أدت إلى الحث والانجاز، الثقة، الابداع التعاون والتماسك، موفرة الإثارة اللازمة التي تؤدي إلى الكفاح و النجاح خاصة في الحالات المتحدية، فالضغوط تعد حافزاً لمواجهة تحديات المؤسسة في العمل و تحسين الأداء و بالتالي تكون بمثابة الوسيلة الفعالة للرفع من الحيوية وأداء أفضل للعنصر البشري في المؤسسة.

(شيخاني، 2012، ص 14)

ب. **الضغوط المهنية السلبية:** إن الوقوع في الضغط بشكل مستمر ومفرط، يؤدي بالتأكيد إلى آثار سلبية على العنصر البشري من خلال فقدان التوزان النفسي والعقلي وكذا الروحي، أما بالنسبة للمؤسسة أو المنظمة فإن الضغوط المهنية تؤثر عليها سلبا وتحملها تكاليف باهظة.

(شاطر، 2010، ص 80)

حيث أن الشعور بالاحباطات المتتالية والقلق المستمر يؤدي إلى: انخفاض الأداء الوظيفي للموظف وكذا انخفاض مستوى الطموح الوظيفي أو التسرب المهني و هذا كله يخلق آثار مادية على المؤسسة.

2/- **الضغوط المهنية وفق معيار الشدة:** وتنقسم إلى:

أ/- الضغوط البسيطة: وهي التي تستمر من ثوان قليلة إلى ساعات طويلة نتيجة للمضايقات الصادرة من أشخاص وإحداث قليلة الأهمية في الحياة.

(فليه، وعبد المجيد، 2014، ص 307)

ب/- الضغوط المتوسطة: وتستمر من ساعات إلى أيام وتنجم عنها بعض الأمور كفترة عمل إضافي أو زيادة شخص مسؤول أو غير مرغوب فيه.

(مكناسي، 2007، ص 92)

ج/- الضغوط الشديدة: وهي تلك الضغوط التي تستمر لوقت طويل فقد تصل إلى أشهر أو سنوات، كالفصل من العمل، أو غياب شخص عزيز مما يؤثر سلبا على الفرد نتيجة الضغط الزائد و بالتالي تنتج الضغوط المهنية الشديدة نتيجة عن تراكمات الأحداث السلبية والتي تتجاوز قدرة وإمكانية الفرد للتكيف معها ويصعب تجاهلها نظراً لما تحدثه من تهديدات على المدى الطويل.

(عقون، 2012، ص 54)

3/- **الضغوط المهنية وفق معيار المصدر:** و تنقسم إلى:

قبل الشروع في ذكر عناصر هذا المعيار، تجدر الإشارة إلى الاختلاف الكبير بين الباحثين نظرا لتعدد المصادر كما سوف نذكره لاحقا.

أ/- الضغوط الناتجة عن البيئة المادية: وهي تلك الضغوط التي يتعرض لها الفرد نتيجة ظروف مادية غير ملائمة كضعف الإضاءة والضوضاء وغيرها من الظروف الفيزيقية.

ب/- الضغوط الناتجة عن البيئة الاجتماعية: وهي تلك الضغوط التي تظهر نتيجة التفاعل في مجال العمل، وفي العادة يكون بسبب صراع الأدوار أو القمع المسلط من طرف المسؤولين.

ج/- الضغوط الناتجة عن النظام الشخصي للفرد: والتي تعود إلى مجموعة من الخصائص الشخصية للفرد كالفروق الفردية، الاختلاف في الجنس، العرف والديانة.

(مكانسي، 2007، ص 93)

4/- **الضغوط المهنية وفق معيار الموضوع و المحور**: و تنقسم الى:

أ/- الضغوط المادية: وتتعلق هذه الأخيرة بالمزايا والآثار المادية التي يسعى الموظف للحصول عليها مثل: ضغط المكافآت والترقية.

ب/- الضغوط المعنوية: و تتمثل في المناخ العاطفي و النفسي العام للفرد والتي قد تؤدي إلى خطأ التقدير و انفلات الأمور و اهتزاز الثقة.

ج/- الضغوط السلوكية: وتتعلق بالقيود التي تؤثر على سلوك العامل أو الموظف، مثل: النظم و اللوائح و القوانين.

د/- الضغوط الوظيفية: تتصل هذه الضغوط باعتبارات الوظيفة وأعمالها بالكيان التنظيمي وموقع المؤسسة من ضغوط السلطة ومكانتها بالمقارنة مع الوظائف الأخرى.

(فائق، 1996، ص 144)

7/- النظريات و النماذج المفسرة للضغوط المهنية:

تعتبر ظاهرة الضغوط المهنية محل استقطاب العديد من العلماء والباحثين فحاولوا تفسيرها من خلال العديد من النماذج والنظريات و التي تختلف باختلاف انتماءاتهم الأكاديمية، وفيما يلي عرض للبعض منها:

1. **النظريات و النماذج الفيزيولوجية: من بين هذه النماذج نذكر:**

- **نظرية هاني سيلي (1936) Hans Selye:**

يتألف النسق الفكري لنظرية **"سيلي"** في الضغوط المهنية بأن الضغط متغير مستقل وهو استجابة لعامل ضاغط، ومن خلال التغيرات الفيزيولوجية، ويعتبر **"سيلي"** أن هذه الأعراض عالمية وأن هدفها: المحافظة على الكيان والحياة، حيث أطلق **"سيلي"** على نظريته اسم متلازمة التكيف العام وتتمثل في المراحل التالية:

(الرشيدي، 1999، ص 50)

مرحلة الانذار: تمثل هذه المرحلة أول ردود الفعل للموقف الضاغط، عندما يدرك الفرد التهديد الذي يواجهه عن طريق نقل رسالة عصبية من الحواس إلى الدماغ مما يؤدي إلى تغيرات في كيمياء الجسم.

(مزياني، 2007، ص 37)

مرحلة رد الفعل: يظهر الجسم تغيرات تتميز بها مرحلة التعرض المبدئي الضواغط ونتيجة لهذه التغيرات نقل مقاومة الجسم.

(دربال، 2013، ص 69)

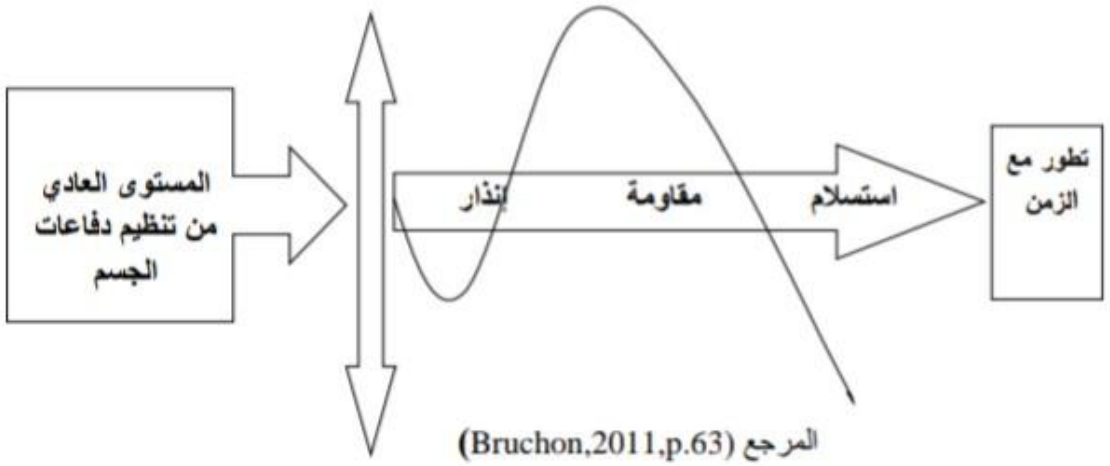
مرحلة المقاومة: حيث ينتقل الجسم من المقاومة العامة إلى أعضاء حيوية معينة تكون قادرة على صد ومواجهة مصدر التهديد.

(عسكر، 2000، ص 35)

مرحلة الإعياء: في هذه المرحلة تعجز كل دفاعات الجسم عن مقاومة الضغوط وبالتالي: عدم القدرة على اتجاه التوازن والتكيف.

(Sarmin, 2007, p 154)

الشكل رقم (01): يوضح مراحل الضغوط عند "سيلي":



المرجع (Bruchon,2011,p.63)

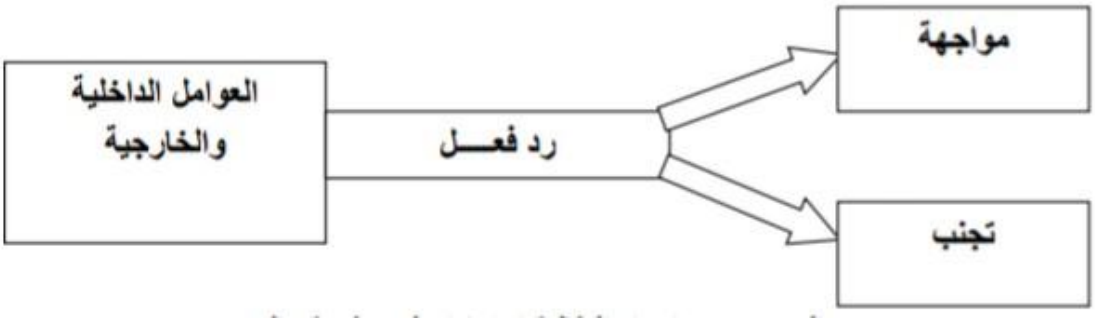
1/ نظرية " والتر كانون Walter canon (1871-1945):

يعتبر العالم الفيزيولوجي **"كانون"** من الاوائل الذين استخدموا عبارة: الضغط وعرفه برد فعل في حالة الطوارئ، وكشف في دراسته مصادر الضغط الانفعالي كالخوف والألم والغضب تسبب تغير فيزيولوجي نتيجة إفراز الهرمونات، أساسها الادرينالين وهو ما يهيئ الجسم لمواجهة الموقف الطارئ ولك من خلال اتجاهين:

(العبدلي، 2012، ص 51)

- إما من خلال أسلوب المواجهة والتكيف مع الموقف الضاغط أو الهروب، وذلك من خلال تجنب و تفادي التوقف ولهذا يطلق على النموذج " كانون والتر" بالنموذج الحيواني، لأن السلوك الأجنبي خاصية حيوانية حسب دراسات ليفين "Levinie" (1993).

الشكل رقم (02): يوضح نظرية "والتر"



2/ النظريات المعرفية:

- **نظرية "ريتشارد لازاروس" (Richard Lazarus):**

كانت هذه النظرية تكملة لأعمال **"والتر"** حيث انصب اهتمام **"لازاروس"** على التقييم الذهني ورد الفعل الناتج عن تفاعل البيئة مع الفرد، ويعرف "لازاروس" التقييم الذهني بأنه مفهوم أساسي يعتمد على طبيعة الفرد، حيث أن تقدير حجم التهديد ليس مجرد إدراك مبسط للعناصر المكونة للموقف.

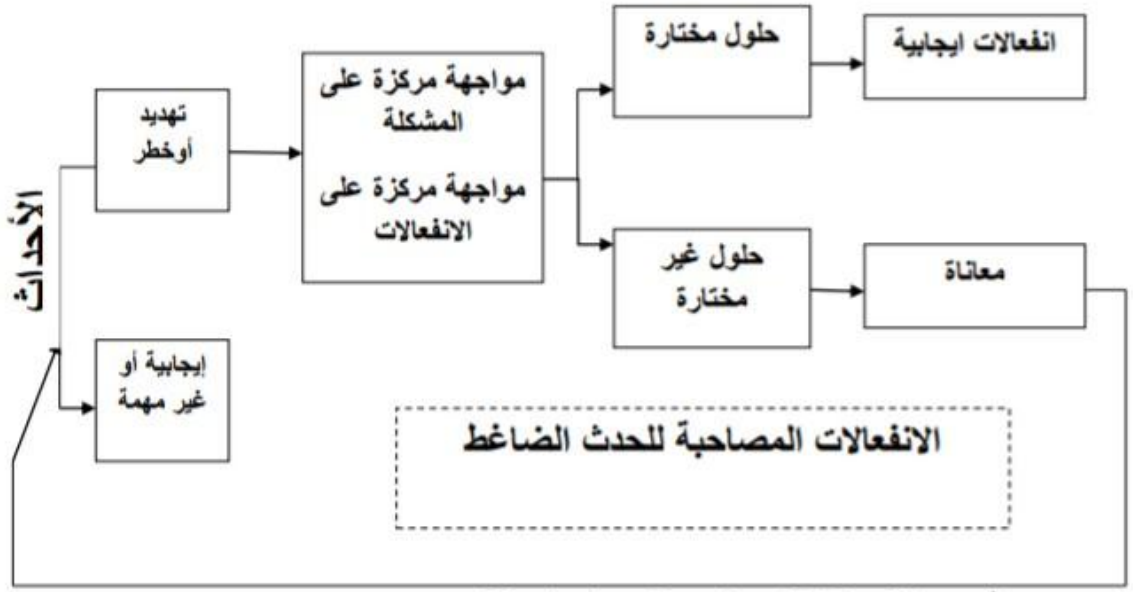
(محمد ، د س، ص 18)

وعلى ضوء ذلك تقدم **" لازاروس"** عام 1968 بنوعين من التقييم هما:

- التقييم الأولي: الذي يحكم على الوضعية اذا كانت مهددة أو لا.
- التقييم الثانوي: الذي يعمل على تقويم الوسائل البديلة لمواجهة الخطر المدرك، فإذا كانت الوضعية مهددة لسلامة الشخص و أمنه، وينجم على ذلك خطتان للمواجهة هما:

1- المواجهة المباشرة بالقتال أو الهروب.
2- عادة سليمة للتقويم: يعيد المرء تقدير الوضعية، فيرى انها ليست خطيرة بالدرجة التي حسبها.

(قوراري، 2014، ص 43)



المرجع (Craziani, et Swenden ,2005,p.48)

الشكل رقم (03): يوضح الانفعالات المصاحبة للضغط حسب لازاروس 1984

- **نظرية ABC "إليس" ELLİS (1976):**

يعتبر **"إليس"** رائد طريقة الارشاد العقلاني – الانفعالي - السلوكي، إذ يرى أن الظروف الضاغطة ليس كذلك في حد ذاتها، وإنما هي ضاغطة تبعا انيق الاعتقادات اللاعقلانية التي يكونها الفرد عن هذه الظروف.

(عقون، 2012، ص 69)

وقد أطلق **"إليس"** على نظريته نموذج **ABC** حيث أن الأحداث الضاغطة هي (A)، إضافة إلى تلك المعتقدات الخاطئة و اللاعقلانية (B) هي التي تؤدي إلى الفشل وعدم القدرة على التكيف (C)، بالتالي تظهر الاضطرابات السلوكية.

(p 402 ,Godefroid, 2001)

2. النظريات التحليلية للضغوط المهنية:

- **نظرية "فرويد" Freud:**

يرى "فرويد" أن الجهاز التنفسي للإنسان يتألف من ثلاث عناصر هي:

الهو: الجانب اللاشعوري من الشخصية وهو مخزن الطاقة الغريزية و يعمل بصورة غير عقلانية

الأنا: تمثل رؤية الشخص للواقع المادي والاجتماعي ، وترمز للعمليات العقلية والمنطقية التي تتناسب مع الواقع.

الأنا الأعلى: وترمز للجانب المثالي للشخصية ويمثل المثل والقيم والاتجاهات الأخلاقية.

(علي، 2009، ص 57)

- **نظرية "سبيلبرجر" Spielberger:**

يعتبر فهم القلق بالنسبة **لسبيلبرجر** مقدمة ضرورية لنفهم نظريته في الضغوط، فلقد أقام نظريته الأولى على أساس التمييز بين نوعين من القلق: قلق سمة وقلق حالة، بينما يربط في نظريته بين قلق الحالة وقلق الحالة، يستبعده عن قلق السمة حيث أن الفرد يكون من سمات شخصيته القلق أصلا.

(الرشيدي، 1999، ص 54)

كما يميز بين الظروف المحيطة للشخص و الميكانيزمات المستخدمة (كبت، إنكار، إسقاط)، أو استخدام سلوك التحمل من المواقف الضاغطة، ورغم اهتمامه بالظروف البيئية إلا أنه يميز بين ثلاث مفاهيم: الضغط والقلق والتهديد.

(الدم، 2014، ص 22)

فالقلق عملية انفعالية، أما الضغط فهو اختلافات في الظروف والأحوال البيئية والتي تتسم بدرجة من الخطر، أما التهديد هو التفسير الذاتي للموقف.

- **نظرية "هنري موراي H.Murray"**

ينفرد **"موراي"** بعمق الفهم للديناميات التي تحدث داخل الكائن البشري من أجل لحظة انبثاق لحظة التكيف وإحداث توازن نفسي، ويتسم منهجه بالدينامية النفسية، حيث أن مصطلح اللحظة هو الوحدة الزمنية للحياة والتي تتضمن جميع الوقائع المتداخلة وهي تشمل التعقيد الطبيعي لوجود الشخص.

(الرشيدي، 1999، ص 54)

ويميز **"موراي"** بين نوعين من الضغوط هما:

- ضغوط ألفا: و يشير إلى خصائص الموضوعات و دلالاتها كما هي .
- ضغوط بيتا: و يشير إلى دلالة الموضوعات البيئية و الأشخاص كما يدركها الفرد.

ويوضح **"موراي"** أن سلوك الفرد يرتبط بالنوع الأول حيث يصل الفرد بين ربط موضوعات معينة بحاجة عينها، ويطلق على هذا مفهوم: " تكامل الحاجة"، أما عندما يحدث تفاعل بين الموقف الحاضر والضغط والحاجة الناشطة فهذا يعبر عنه بمفهوم ألفا.

(الدم، 2014، ص 22)

3. النظريات السلوكية:

- **نظرية كشرود:**

حاول **"كشرود"** سنة 1986 أن يضع النموذج الاعتمادي الشرطي لتفسير الضغوط، حيث يعتمد هذا النموذج على مصادر الضغوط التي صنفها الى:

- مصادر خارجية عن العمل أو الوظيفة كالاسرة.
- مصادر داخلية كغموض الدور.

ويلخص **"كشرود"** نموذجه بالقول: "التفاعل بين مصادر الضغوط المهنية والفروق الفردية والمتغيرات الداخلية، ينتج عنه تطابق أو عدم التطابق ، وهذا يؤدي إلى ظهور مؤشرات الضغط التي إن ظهرت فإن ذلك يدل على وجود موقف ضاغط ، وبالتالي تكون هناك وضعية تعكس الضغط المهني".

- **نظرية "باندورا" (1978):**

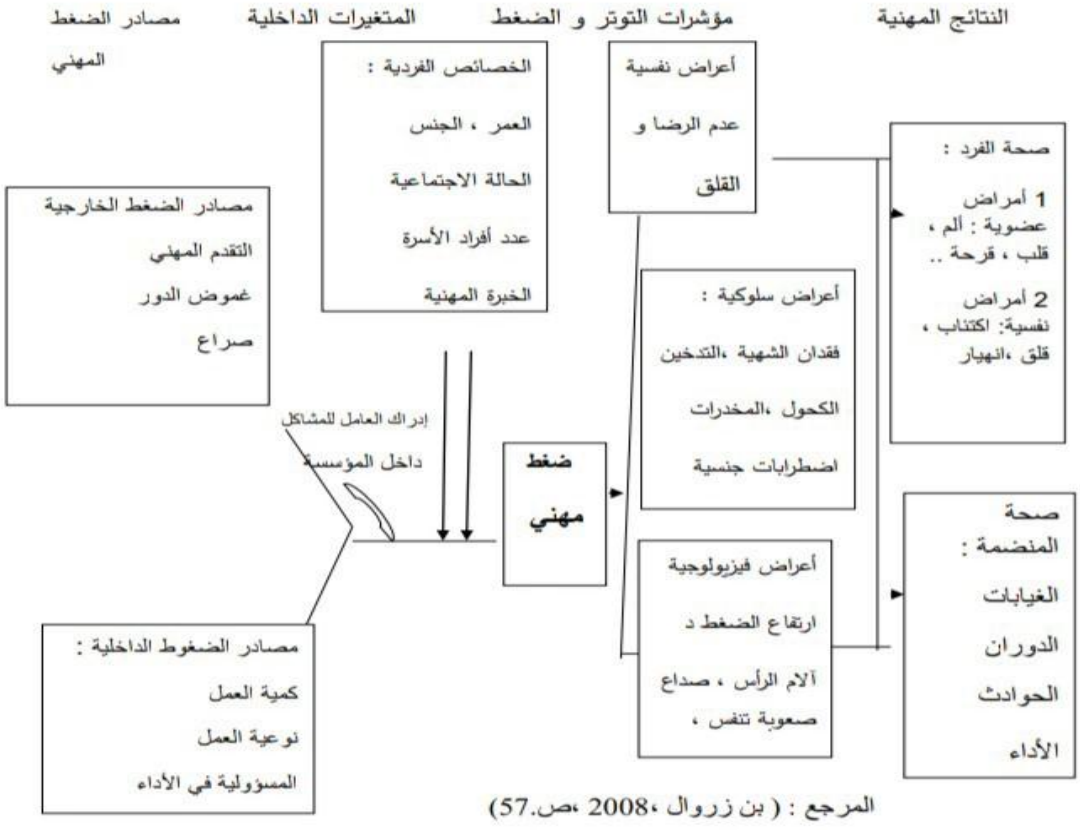
يرى **"باندورا"** أن العلاقة بين الشخص و السلوك والبيئة هي: علاقة حتمية، باعتبار أن الفرد يتأثر ويؤثر في بيئته، و لهذا جاء بمفهوم "الحتمية التبادلية" فالتعلم يحدث من خلال ملاحظة وتقليد لسلوك نموذجي، وعلى هذا الأساس فإن: النماذج الوالدية تلعب دوراً هاماً في ظهور الضغوط لدى الأبناء.

(p 46 ,2005 ,Craziani, et Seundsen)

كما أن مهارة إدارة الضغوط يتم تعلمها مبكرًا في الأسرة ويتم ممارستها وتعزيزها خلال السنوات الدراسية، كما أن قدرة التغلب وتخطي الأحداث الصدمية والخبرات الضاغطة، تتوقف على البيئة الاجتماعية للفرد.

(شارف، 2011، ص 45)

الشكل رقم (04): يمثل نموذج اليس A-B-C لتفسير الانفعالات:



المرجع : (بن زروال ،2008 ،ص.57)

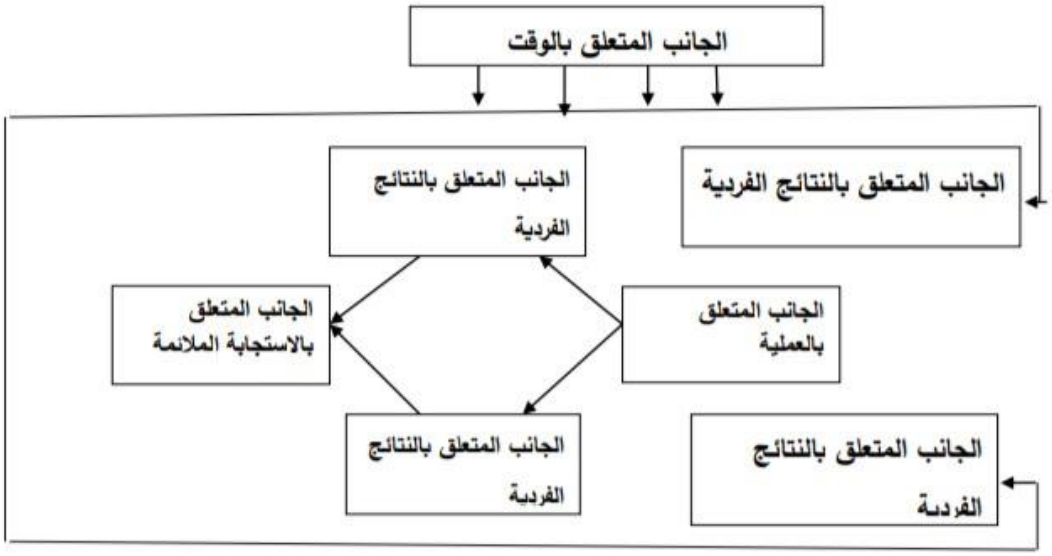
4. النظريات النفس الاجتماعية:

- **نظرية "بيهر" و "نيومان" Newomen (1978 ,Beehr):**

يفترض هذا النموذج أن الضغوط التي يتعرض لها الأفراد في بيئة العمل تأتي من مصدرين هما: الفرد والمنظمة، حيث أن التفاعل بينهما في زمن محدد قد يؤدي الى الضغوط، حيث تترك آثارها على كل من الفرد والمؤسسة أو المنظمة، مما يدفع كل منهما إلى الاستجابة الملائمة لهذه الضغوط.

(مكناسي، 2007، ص 114)

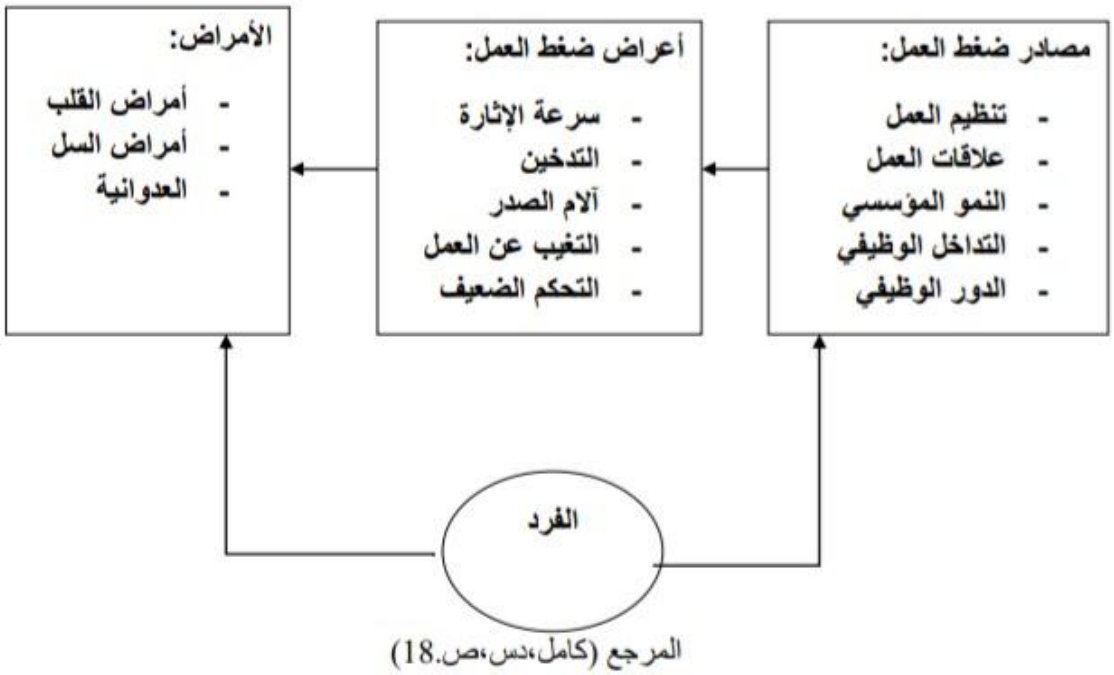
الشكل رقم (05): يوضح مخطط "بيهر" و "نيومان" لتوضيح الضغوط المهنية.



- **نظرية مارشال:**

يحدد **"مارشال"** في نظريته للضغوط، أن العوامل المسببة لضغوط العمل والأعراض التي تظهر على الفرد نتيجة تعرضه لها واعتبارها أعراض خاصة بالفرد تؤدي في النهاية إلى أمراض خطرة كالقلب مثلا، وهناك أمراض خاصة بالمؤسسة تؤدي إلى العدوانية، من خلال تكرار الحوادث، وقد اهتم "مارشال" كثيرا بمسببات الضغط و الأعراض المصاحبة لها.

(دربال، 2013، ص 80)



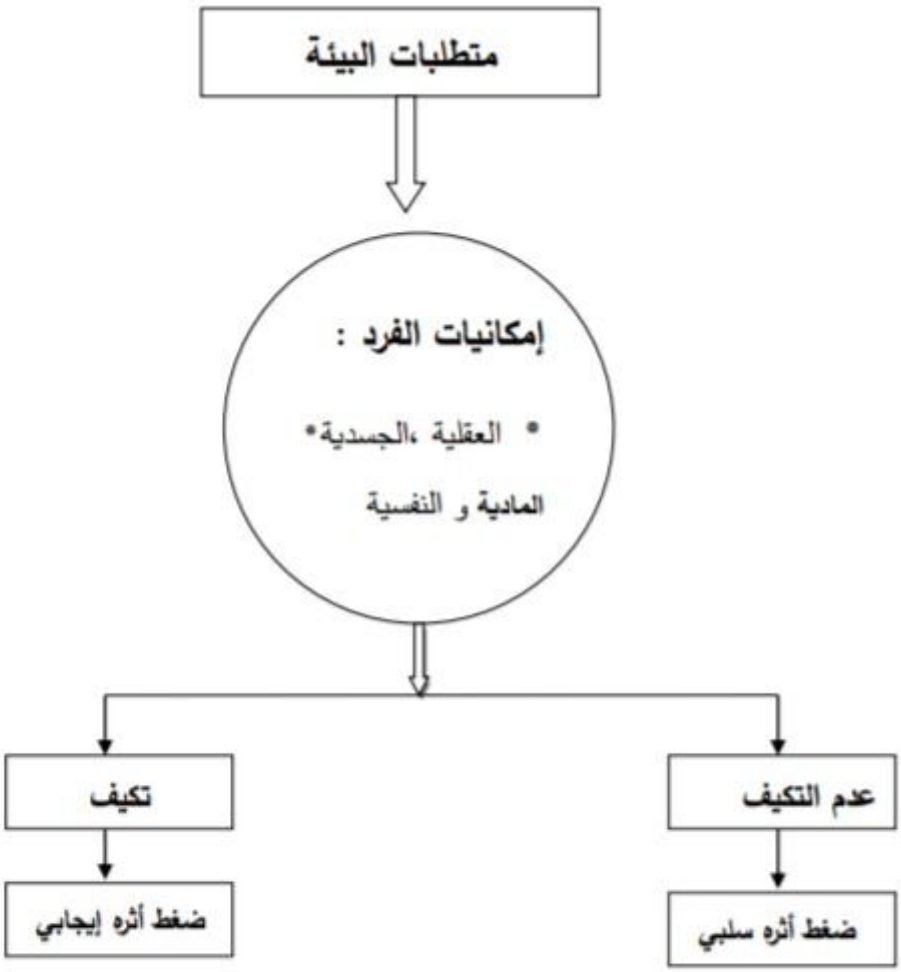
المرجع (كامل،دس،ص.18)

الشكل رقم (06): يوضح مصادر الضغوط المهنية حسب نظرية "مارشال":

- **نظرية "تريكوت" (1983 M.Trucotte):**

قدم **"تريكوت"** نموذجا لتفسير الضغوط المهنية يوضح فيه العلاقات التفاعلية التي تؤدي إلى شعور الفرد بضغط العمل، يرى أن العامل أو الموظف يبدأ المقارنة بين متطلبات البيئة (متطلبات العمل، الأسرة... وغيرها) التي يجب عليه تحقيقها والإمكانيات التي يتوفر عليها مثل: الإمكانيات العقلية و الجسدية و المادية. فإذا كانت المتطلبات أكبر من إمكانياته سيكون هناك عدم التكيف و الذي من شأنه أن يؤدي إلى آثار سلبية (ضغط سلبي) تظهر كأعراض مرضية واضطرابات نفسية واجتماعية وسلوكية، أما إذا حدث العكس سيكون هناك توازن يؤدي إلى الطمأنينة، تحقيق الذات، ثقة بالنفس.

(شاطر، 2010، ص 103-104)



المرجع (Leboyeur, Huteau , Louche et Rolland,2003 p.525)

الشكل رقم (07): يوضح مصادر الضغوط المهنية حسب نظرية "تريكوت":

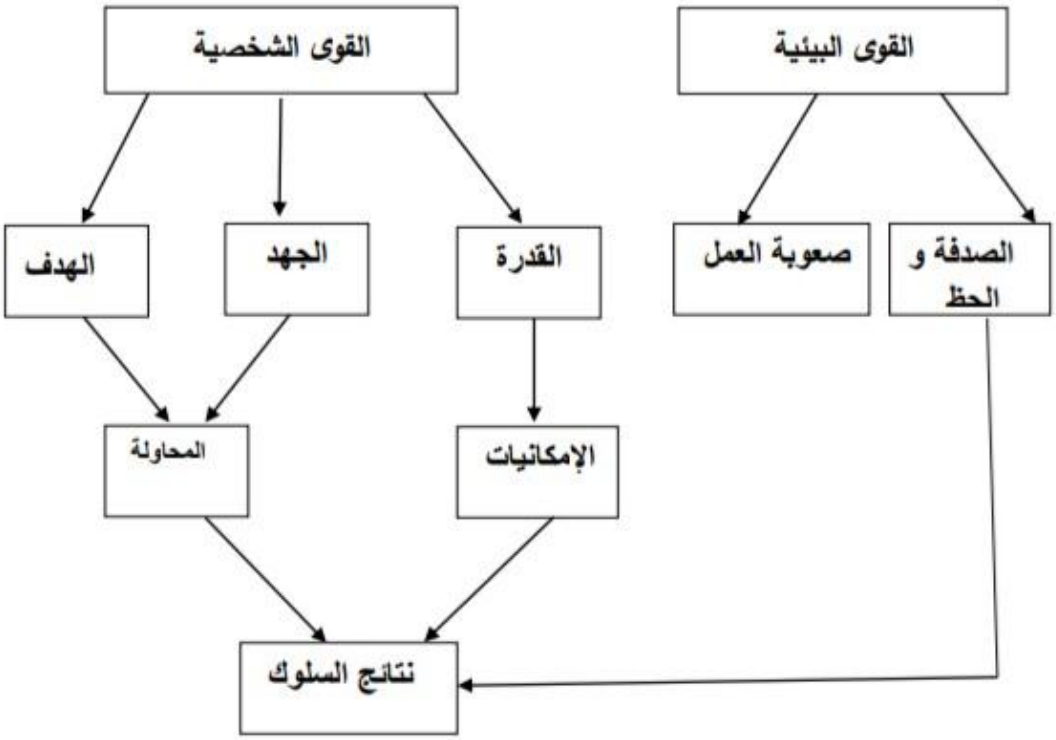
- **نظرية "هيدر" Heidrem (1958)**

يعتبر **"هيدر"** مؤسس نظرية العز والتي قدمها بناءا على مسلمتين هما:

- أن الأفراد يستخدمون مبادئ التشابه في إدراك الآخرين وإدراك الموضوعات المادية.
- أن الأفراد يكافحون للتنبؤ بما تحيط بهم من موضوعات تتسم بقدر من الثبات ويرى **"هيدر"** أن النتائج تنسب إلى قوى شخصية، حيث أن القدرة والجهد و الهدف من نتائج الشخصية حيث أن الهدف عنصر كيفي يوضح كيفية الفرد في العمل، أما الجهد فهو: كمي يوضح كمية الشدة التي يحاول أن يقوم بها الفرد

حيث أن نتائج السلوك تكون محصلة للصدفة وإمكانية الفرد والمحاولة، وهذه النتائج تكون نسبية و يكون الضغط نتيجة صعوبة المهنة أو الهدف والمحاولة.

(عثمان، 2001، ص 119)



المرجع (عثمان ، 2001 ، ص.120)

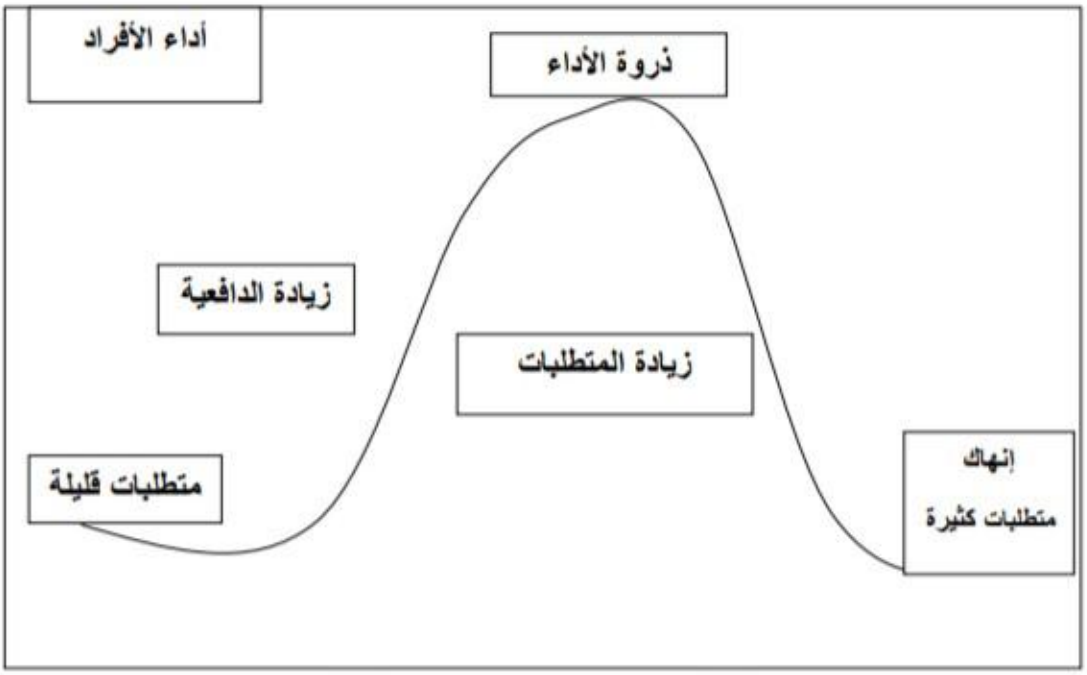
الشكل رقم (08): يوضح مصادر الضغوط المهنية حسب نظرية "هيدر"

- **نظرية "هب" Hebb**

وضع هذا النموذج انطلاقا من دراسة العلاقة بين الأداء الخاص للمدير والمتطلبات الملقاة على عاتقه، وبذلك أكد "هب" أن العمل ذو المتطلبات القليلة يؤدي إلى الملل (نتيجة استفحال ظاهرة البطالة التقنية) والزيادة في المتطلبات تعتبر نوعا من الحواجز، لكن هذه المتطلبات لو زادت على قدرة الفرد تؤدي إلى مستوى عال من القلق وبالتالي نقل قدرة الأداء بوجه عام..

(كامل، دس، ص 18)

والزيادة المستمرة في المتطلبات تؤدي إلى التعب وبالتالي فقدان الرغبة في الأداء، مما ينجم عنه الانهاك النفسي وما يتبعه من أعراض كالانطواء والإثارة لأتفه الأسباب.



المرجع (عقون ، 2012 ، ص.58)

الشكل رقم (09): يوضح تأثير الضغوط المهنية حسب نظرية "هب"

- **التعقيب عام على النظريات:**

من خلال التعرض لبعض النظريات التي تناولت موضوع الضغوط بصفة عامة والضغوط المهنية بصفة خاصة، فإنه يتضح جليا مدى الاختلاف والتباين بين هذه النظريات، حيث اعتبرت نظرية **"راهي وهولمز"** أن الضغط مثيرا رئيسيا ناتج عن أحداث الحياة اليومية، في حين نجد أصحاب الاتجاه الفيزيولوجي والذي يمثلهم كل من **"والتر كانون"** و"هانز سيلي" ويعتبرون أن الضغوط **"استجابة"**، يستطيع الجسم من خلالها تكوين دفاعات ضد الأحداث الخارجة والتي يمكن من خلالها تحقيق التكيف في حالة ما إذا نجحت هذه الدفاعات، أو يمكن أن تكون استجابة مرضية نتيجة عدم تمكن دفاعات للجسم من تحقيق المقاومة والتكيف.

وقد ظهر تيار آخر ناقد للتيار الفيزيولوجي نتيجة إسرافهم في الاعتماد على الجانب البيولوجي فقط، فكانت نظرية **"لازاروس"** الذي ركز على عوامل عديدة أهمها العوامل المعرفية.

كما نجد التيار التحليلي و رائده **"فرويد"** وكذا **"سبيرجر"** اللذان يعتبران أن الضغط مرتبط بحالة القلق عند "سبيرجر"، أما عند **"فرويد"** فهو نتيجة لضعف "الأنا" في خلق الصراعات بين **"الهو"** ومتطلبات

وقوانين **"الأنا الأعلى"**، في حين نجد أن السلوكيين يعتبرون أن الضغط مكتسب عن طريق النمذجة والتقليد كما هو الشأن عن **"باندورا"**.

وانطلاقا من هذه النظريات يمكن القول إنه ومن أجل تفسير الضغوط المهنية، لابد من الأخذ بكل الجوانب وعليه يجب تكامل العقل و الجسم و الجانب النفسي والاجتماعي وكذا التأثير المتبادل بينهما حتى تكون لدينا نظرة واضحة على كيفية حدوث الضغوط المهنية، فالإنسان وحدة كاملة مترابطة لا يمكن تجزئتها، ولفهم السلوك لابد للنظر إلى ما الاجزاء المترابطة، لذا وجب علينا الأخذ بكل النظريات حتى نتمكن من الفهم الجيد لظاهرة الضغوط المهنية.

8/- الآثار المترتبة على الضغوط المهنية:

يترتب على ضغوط العمل نتائج إيجابية وأخرى سلبية وهي كالتالي:

أ)- النتائج الإيجابية: إن العديد من المنظمات إن لم يكن جميعها تنظر الى الضغوط على أنها شر يجب مكافحته وذلك لآثارها السلبية على الفرد و المنظمة معا، ولكن الحقيقة غير ذلك إذ أن لضغوط العمل آثارا إيجابية مرغوبا فيها إلى جانب السلبية غير مرغوب فيها ومن الآثار الإيجابية ما يلي:

- تحفز على العمل.
- يزداد تركيز الفرد على العمل.
- ينظر الفرد على عمله بتميز.
- التركيز على نتائج العمل.
- النوم بشكل مريح.
- المقدرة على التعبير عن الانفعالات و المشاعر.
- الشعور بالانجاز.
- الشعور بالمتعة.
- تزويد الفرد بالحيوية.
- النظر للمستقبل بالتفاؤل.
- المقدرة على العودة إلى الحالة الطبيعية النفسية عند مواجهة تجربة غير سارة .

(العميان، 2005، ص 65)

ونستدل على نوعية الضغوط المهنية و آثارها من نظرية **MEGLINE** التي تعتبر أن الضغط معادل للتحدي، حيث يرى أن المشاكل والصعوبات تنتج فرصة للنشاط البناء الذي يساعد على تحسين مستوى الأداء، وتفترض النظرية أنه حينما يكون مستوى الضغط الواقع على الفرد منخفضا فإنه في هذا الموقف لا يوجد أي تأثير يبعث بتحسين الأداء ولكن وجود مستوى متوسط من الضغوط ينتج الفرصة ولإثارة التحدي الذي ينشط الفرد لتحسين مستوى أدائه وهذا ما نقصد به بالضغوط السلبية وآثارها خاصة إذا اسقطناها على واقع عمل مستشار التوجيه المدرسي و المهني.

ب) النتائج السلبية المترتبة على الضغوط:

1. آثار الضغوط على الفرد:

1.1. الآثار السلوكية:

من بين الآثار التي تترتب على إحساس الفرد بتزايد الضغوط عليه حدوث بعض التغيرات في عاداته المألوفة وأنماط سلوكه المعتادة، وعادة ما تكون تلك التغيرات إلى الأسوأ أو ذات آثار سلبية ضارة سواء في الأجل القصير أو الأجل الطويل، ومن بين أهم تلك المتغيرات:

- المعاناة من الأرق.
- الإفراط في التدخين.
- اضطراب الوزن
- فقدان الشهية.
- التغير في عادات النوم.
- استخدام الأدوية المهدئة.
- العدوانية والتخريب وعدم احترام الأنظمة والقوانين الموجودة في المنظمة.

(هيجان عبد الرحمان بن أحمد، 1998، ص 228)

2.1. الآثار النفسية:

على الرغم من أهمية الآثار التفسية، فإنها لم تحظى بنفس الاهتمام الذي حظيت به الآثار المرتبطة بأعضاء الجسم، ويرجع ذلك إلى صعوبة قياسها نظراً لأنها غير ملموسة وقد اتفق الباحثون على أنها هذه الآثار تتمثل فيما يلي:

- القلق و التوتر.
- الغضب و الإحباط.
- الملل و الشعور بانخفاض تقدير الذات.
- الأرق و سرعة الإثارة.
- حال نفسية مختلفة.
- انخفاض أخلاقيات الفرد.
- زيادة عدم الرضا عن العمل.
- زيادة الرغبة في ترك العمل.
- انخفاض الولاء التنظيمي.
- الاحتراق الذاتي.
- فقدان الاهتمام وانخفاض القدرة على إشباع الحاجات.
- الإجهاد الذهني.

(هيجان عبد الرحمان، 1998، ص 230)

3.1. آثار جسدية:

تمتد نتائج الضغوط على الفرد لتحدث بعض الآثار السلبية الضارة على الفرد وسلامته البدينة ومن أهم الأمراض الجسدية التي يمكن أن يعاني منها الفرد بسبب الضغط في العمل ما يلي:

- الصداع.
- فرحة المعدة.
- السكري.
- أمراض القلب.
- ضغط الدم.

2. آثار الضغوط على المنظمة:

يمكن عرض الآثار السلبية لضغوط العمل على المنظمة بما يلي:

- زيادة التكاليف المالية، تكليف التأخر عن العمل، الغياب والتوقف عن العمل.
- تدني مستوى الإنتاج وانخفاض جودته.
- صعوبة التركيز على العمل والوقوع في حوادث صناعية.
- الاستياء من جو العمل وانخفاض الروح المعنوية.
- عدم الرضا الوظيفي.
- الغياب و التأخر عن العمل.
- ارتفاع معدل الشكاوي والتظلمات.
- عدم الدقة في اتخاذ القرارات
- سوء العلاقات بين أفراد المنظمة.
- سوء الاتصال بسبب غموض الدور و تشويه المعلومات.
- التسرب الوظيفي.
- الشعور بالفشل.

(العميان، 2005، ص 167)

مستوى التأثير	فردي	علائقي	تنظمي
جسدي	- تغيرات هرمونية - اضطراب سيكوسوماتية. -اضطرابات الجهاز المناعي. -آلام جسمية (صداع، غثيان)		
عاطفي	قلق، توتر، غضب، بلادة، مزاح مكتئب.	- حساسية مفرطة - سرعة الإنفعال.	- عدم الرضا
دافعي	فقدان روح الحماس، انخفاض الروح المعنوية، خيبة أمل، زهد، ملل.	عدم الاهتمام بالآخرين، اللامبالاة، فتور الهمة.	قلة المبادرة، مقاومة الذهاب للعمل، فقدان الرغبة في العمل، تردي الوازع الأخلاقي.
معرفي	-اضطرابات معرفية. - صعوبة في اتخاذ القرارات.	عدائية، شك إسقاط.	-احتقار الدور. - الشعور بعدم التقدير. -عدم الثقة بالزملاءو الرؤساء و الادارة.

سلوكي.	-نشاط مفرط. - الإفراط في استهلاك المنبهات و حتى المخدرات. - اضطرابات الشهية. - سلوك الدفاعي.	- سلوك عدواني. - صراعات. - عزلة اجتماعية. - انفجارات عنيفة.	- أداء ضعيف. - انخفاض الانتاج. - تأخر. - تغيب. - تغيير العمل

جدول رقم (01): يمثل الضغط المهني على المستوى الفردي، العلائقي و التنظيمي.

(علي بن أحمد النوشان، 2003)

9/- أساليب مواجهة ضغوط العمل:

ضغوط العمل ظاهرة جد ضارة تمس كل القطاعات وكل الأصناف السوسيو مهنية، فهي تكلف غالبا الأفراد والمؤسسات و الجماعات التي يعدون لها ويعتبرونها من هذه المناحي كإجراءات يجب التوقي منها واستباقها قبل حدوثها، واهتم الكثير من الباحثين بمعالجة أسباب الضغوط أو التخفيف من حدتها، والسبب في هذا الاهتمام هو النتائج والآثار الهامة التي تلحق بالفرد والمنظمة نتيجة ضغوط العمل، فقد ازداد اهتمام الباحثين والكتاب بدراسة سبل وطرق تخفيف ضغوط العمل وعلاجها، وتم تطوير وسائل وطرق عديدة تتفاوت في بساطتها و تعقدها و واقعيتها.

(محمد حسن حميدات، 2008، ص 192)

وفي ضوء ما سبق و انسجاما مع ما سبق عرضه من مصادر ونتائج ضغوط العمل عرض سبل مواجهة ضغوط العمل على أساس تصنيفها الى مستويين:

1. سبل مواجهة ضغوط العمل على مستوى المنظمة:

أ - سبل مواجهة ضغوط العمل المتعلقة بالوظيفة:

أ.1. تحليل الوظائف: تهدف هذه العملية إلى معرفة درجة الضغوط في الأعمال المختلفة وبالتالي اسنادها للأفراد المناسبين، و يتطلب الأمر الأخذ بالاعتبار شخصية الفرد التي تشير إلى مزيج من السمات النفسية و عادة ما يتملك الفرد درجات متفاوتة من السمات المختلفة مثل الذكاء، الثقة بالنفس، الواقعية، الحساسية، الصلابة النفسية، الاعتماد على النفس وغيرها من السمات التي تميز الفرد عن الآخرين.

(علي عسكر، 2000، ص 124)

أ.2. إعادة تصميم الوظائف: يعتبر إعادة تصميم الوظائف بمثابة أسلوب متطور لتحليل و تحسين هيكل الوظائف بهدف زيادة دافعية الفرد من خلال تعديل ابعاد الوظيفة لتحقيق التناسب بين حاجات ودوافع الفرد و هيكل الوظيفة.

(محمد الصيرفي، 2007، ص 140)

وينبغي أن تصمم الوظائف بصورة تساعد على كشف على كشف عناصر مثل العبء الوظيفي بشقيه المنخفض والزائد، غموض الدور وتعطي نظرية هيرزبيرغ ذات العاملين إطار لجهود إعادة تصميم

الوظائف الرامية إلى زيادة الشعور بالرضا والأداء بالنسبة للعامل حيث ركز على عنصرين: العوامل الوقائية والعوامل الدافعية، ويمكن إثراء الوظائف من خلال إدخال التعديلات الآتية والتي تتضمن عوامل الدافعية في نظرية هيرزبيرغ:

1) **المسؤولية**: توسيع مسؤولية العامل.
2) **اتخاذ القرارات**: و ذلك بتوسيع سلطة العامل و حرية التصرف في العمل و التقليل من الاشراف المباشر عليه أي الاستقلالية في أداء المهمة.
3) **التغذية المرتدة**: زود العامل بالمعلومات المرتدة المباشرة بتوفير بيانات عن الأداء واترك للعامل نفسه في بعض الحالات المهمة جمع حفظ البيانات أي المعلومات المرتدة حول أداء المهمة.
4) **المساءلة و المحاسبة**: دافئ العامل كالإطراء والتقدير على أساس ما تم إنجازه من أهداف.
5) النمو و التقدم الوظيفي المحتمل من وظيفته الحالية.
6) **الانجاز**: من خلال التوسع في المسؤولية والاستقلالية والمساءلة، ينشأ شعور بالإنجاز أو الإحساس بعمل شيء ذي قيمة لدى العامل

(سيزلاقيو ولاص، 1992، ص 150)

أما في ما يخص الادواؤ لابد من توضيحها من أجل التخلص من الاعتراضات والقضاء على الصراعات وايجاد انسجام بين الأدوار التي يقومون بها.

ب/- سبل مواجهة ضغوط العمل المتعلقة بالمنظمة:

للمنظمة دور في الحد من تعرض موظفيها للضغوط والتوتر فمثلا يمكن للمنظمة أن تقدم المنظمات بعض البرامج المنظمة لحماية العاملين بها من التعرض للضغوط، وذلك من خلال برامج مساندة العاملين في مواجهة المشاكل المختلفة كتوفير التأمين للعاملين، وكذلك يمكن إعادة تصميم نظم تدريب متطورة، وخلق نظم عادلة للحوافز وتقييم الأداء والمشاركة في عملية اتخاذ القرارات، وتطبيق أسلوب الإدارة الديمقراطية وتحديد أدوار كل فرد في المنظمة بشكل دقيق حتى لا يكون هناك أي تعارض بين الوظائف، وأخيراً توفير بيئة عمل مادية في شروط صحية مناسبة وكذلك شروط صحية مناسبة و كذلك نفسية واجتماعية جيدة.

(زاهد محمد ديري، 2001، ص 147)

وسبل مواجهة ضغوط العمل المتعلقة بالمنظمة تتمثل في مجموعة من القرارات التي تتخذها الإدارة للسيطرة على مسببات الضغوط والتخفيف من آثارها وتتمثل اهم السبل في التطبيق الجيد لأساليب الإدارة الحديثة وما يترتب عنها من تعديل السياسات والبرامج والاجراءات وتغيير المناخ التنظيمي ليتواكب مع التغييرات الاجتماعية والاقتصادية التي يشهدها المجتمع وتتمثل أهم الأساليب فيما يلي:

ب.1. **الإدارة بالمشاركة**:

تعتبر الإدارة بالمشاركة اسلوب فعال لإدارة الأفراد في المنظمة و كذلك لتخفيف من الضغوط التي يعاني منها الأفراد، فهي تعمل على دمج أفكار واتجاهات الأفراد والمجموعات في عملية صنع القرارات في المنظمة ولضمان فاعلية أسلوب الإدارة بالمشاركة يجب توفر العوامل التالية:

- **عوامل سيكولوجية**: توافر الاستعداد النفسي لدى الفرد على تحمل المسؤولية والمشاركة في صنع القرارات والقدرة على التعبير عن ذاته و فكاره عند اتخاذ القرارات وكذلك توافر المكافآت المادية

والمعنوية التي يحصل عليها الأفراد نظير مشاركتهم في اتخاذ القرارات و أن تكون موضوعات المشاركة لها صلة بمستقبل المشاركين فيها.

- **عوامل تنظيمية**: توفر الوقت المناسب أمام الأفراد للمشاركة في صنع القرارات وتوافر قنوات فعالة للاتصال والمشاركة مع تزويد الفرد بالتدريب والتعليم المناسب لعملية المشاركة.
- وهناك عدة طرق يمكن للمنظمات أن تستخدمها في أسلوب الإدارة بالمشاركة وهي اللجان، أنظمة الشكاوي، برامج المشاركة في اتخاذ القرارات حيث عندما يشارك العمال في الاجتماعات واللجان ووضع السياسات التي تحدد سير العمل وأهدافه يشعرون بأهميتهم ويتخلصون من الشعور بالإحباط.

(فاروق عبد فليه، 2005، ص 317).

- **تطوير نظم الاختيار و التعيين:** بحيث تتضمن مقاييس يمكن من خلالها اختيار أفراد لديهم القدرة على تحمل ضغوط العمل و كذلك التعامل معها بنجاح، بمعنى أن نظم الاختيار والتعيين لابد أن تحقق التوافق بين خصائص الفرد متطلبات الوظيفة و محيط العمل، وهذا يتطلب من الشخص القائم بمهمة المقابلة والتعيين أن ينتبه للمسببات الكامنة لضغط العمل ومدى قدرة الفرد التعامل معها بنجاح، أما سيزيلاقي والاص فبالإضافة إلى استراتيجية البرامج المتطورة للاختيار والتعيين واجراء المقابلات المكثفة مع الموظفين الجدد لاكتشاف المشكلات التي قد تحدث في العمل، فيركز على استراتيجية التدريب المتطور وذلك بتوعية الموظف بما يصادفه من مشكلات في العمل.

(سيزيلاقي و ولاص، 1991، ص 191)

ب.2. إعادة تصميم هيكل التنظيم:

وذلك بإضافة مستوى جديد او إضافة وظائف جديدة أو توصيف العلاقات التنظيمية أو تصميم الإجراءات وتبسيطها أو تحديد حجم عبء العمل أو تحديد عدد العاملين المناسبين في كل وظيفة، وأيضا فإن إعادة تصميم الهيكل التنظيمي يجب أن يسمح بفتح باب الترقي إلى الوظائف في المستويات الإدارية الاعلى، و بالتالي عدم البقاء لفترة زمنية طويلة في الوظيفة الحالية و الشعور بعدم التطور في هذه المهنة و الشعور بخيبة الأمل لعدم تحقيق الذات، كما يحب أن يسمح التطوير المقترح في الهيكل التنظيمي بسهولة الاتصال الأفقي والرأسي وبالتالي سهولة تدفق المعلومات وتوفيرها للمديرين على كافة المستويات الإدارية مما يؤدي من تخفيف من ضغط الوقت، وزيادة العلاقات التبادلية بين الإدارات والاقسام و يقوي من وسائل التنسيق بين الأقسام.

(محمد الصيرفي، 2007، ص 145)

ب.3. الدعم الاجتماعي:

أما عسكر (2000) فيشير إلى أهمية بعض العوامل مثل الدعم الاجتماعي والمناخ التنظيمي المناسب للعاملين أما الدعم الاجتماعي فأهميته تبرز من خلال اهتمام المنظمة بتوفير فرص للعلاقات الاجتماعية وبث روح التعاون و التآلف بين العاملين، والدعم الاجتماعي يعمل في اتجاهين، كلاهما صالح للطرفين، الفرد والمنظمة، فمن جانب يزيد من استجابات الفرد في العمل لأنه يحقق حاجات مهمة مثل الضمان، القبول، الانتماء ومن جانب آخر فإن الدعم الاجتماعي يعمل كمنطقة عازلة أو مخففة للضغوط ويتم ذلك من خلال التعاطف و تقديم المساعدة.

ب.4. إعادة تطوير طرق تقييم الأداء:

يعتبر وجود نظام الأداء تقييم عادل وموضوعي، من أحد الأساليب الهامة لتقليص ضغوط العمل، حيث أن شعور الفرد أن أدائه محل تقييم عادل وموضوعي يترجم في شكل ثواب وعقاب، يولد لدى شعور بالرضا الوظيفي، وشعور بالعدالة، مما يزيد معدلات أدائه في العمل، كما أنه يخفف من تأثير العوامل المسببة للضغوط ولذلك فإن إعادة فحص نظم الحوافز وتقييم الأداء على فترات دورية مناسبة من أجل تطويرها لزيادة درجة موضوعيتها يعتبر اسلوب مناسب لتخفيف الضغوط.

(محمد الصيرفي، 2007، ص 145)

ب.5. التكوين و البرامج التدريبية:

يساهم التكوين و البرامج التدريبية الحديثة في التخفيف من الضغوط في العمل حيث يساعد التكوين على كسب المعلومات والمعارف الحديثة وكيفية استخدام الوسائل والآلات الحديثة وتطوير المهارات للعامل، ومساعدتهم على فهمهم للمنظمة وتوضيح أدوارهم فيها، ومساعدتهم على حل مشاكلهم في العمل، وتطوير وتنمية الدافعية نحو الأداء وتقليل التوتر الناجم عن نقص المعرفة ومنه المساهمة في تنمية القدرات الذاتية للإدارة و العاملين.

(نوري منير، 2010، ص 238)

ب.6. الاهتمام بالمناخ التنظيمي للعمل:

وتبرز أهمية إيجاد مناخ تنظيمي مساند للعاملين في تنمية العلاقات التبادلية الإيجابية، وعادة يتضمن مثل هذا المناخ متغيرات تنظيمية مثل المشاركة في القرارات، وتشجيع الاتصال، اللامركزية، وإعطاء العاملين درجة أعلى من التحكم في أعمالهم، وايجاد بيئة عمل فعالة قادرة على رصد المشكلات والتعامل معها لصالح الجميع من منظور وقائي، وتبني المنظمة لبرنامج محاضرات وندوات عن الضغوط المهنية وأبعادها المختلفة والأساليب التعامل معها، كذلك تنمية المنظمة لتحسين قدرتها على حل مشاكلها والتكيف مع التغيرات البيئية من خلال رفع مستوى الثقة بين العاملين وزيادة فرص مواجهة المشكلات والعمل على حلها والاعتماد على المعرفة والمهارة وتشجيع الاتصال.

(علي عسكر، 2000، ص 132)

أما بالنسبة لأهمية الاتصال فتكمن من خلال تدريب العاملين على اكتساب مهارات الاتصال الفعال التي تساعدهم على التغلب على كثير من المعوقات النفسية للاتصال، وتجعلهم أكثر استعداد لمعرفة الأسباب الحقيقية للضغوط في العمل، وأكثر فهما المعلومات و العمل على تكوين علاقات جيدة بين أعضاء الجماعة وتوفير سبل التعاون فيما بينهم، الأمر الذي يؤدي إلى تحسين مستوى الصحة النفسية والجسمية للعامل وبالتالي تخفيف حدة الضغوط التي يواجهها.

2. سبل مواجهة ضغوط العمل على مستوى الفرد:

بدأ الاهتمام بسبل مواجهة الضغوط النفسية منذ العقود الأربعة الماضية، وتعد الدراسة التي قام بها مورفي 1962 من أوائل الدراسات التي استخدمت مصطلح التعامل مع الضغوط، وذلك للإشارة للأساليب التي يستخدمها الفرد في التعامل مع المواقف المهددة، بهدف السيطرة عليها.

(عبد الله الضريبي، 2010، ص 679)

وهناك بعض الأساليب تساعد الفرد على التكيف والسيطرة على المواقف الضاغطة وتمكنه من مواجهة أي ضغوط مقبلة و هي:

1) التعايش مع الضغوط:

وتمثل هذه الطريقة الاسلوب الأضعف والأقل قبولا في التكيف والتعامل مع الضغوط ويمكن اتباع هذه الطريقة في الزمن القصير ويتطلب ذلك تفهما لنوع الضغوط وآثارها وعلاقتها بسلوك الفرد.

2) الإنسحاب من المواقف الضاغطة:

كأخذ العامل إجازة، أو تغيير القسم الذي يعمل فيه، أو تغيير الزملاء والعلاقات الاجتماعية، ويعتمد هذا على ظروف الموقف الضاغط فإذا كان الانسحاب يؤدي إلى انخفاض حدة التوتر كان مفيد، وإذا لم يؤثر الانسحاب أو فاقم من حدة التوتر كان ضارا.

3) تغيير علاقة الفرد بالضغوط:

ويعني هذا سعي الفرد إلى تغيير أنماط العلاقة بينه وبين عناصر العمل التي تسبب التوتر والضغوط وعناصر العمل قد تكون الزملاء أو الرؤساء أو المرؤوسين أو العمل نفسه وطريقة أداءه.

4) تغيير الضغوط نفسها:

هناك ضغوط يمكن التأثير عليها مثل الإضاءة والحرارة وترتيب مكان العمل كما يمكن التأثير على سلوك الأطراف المسببين للضغوط بأساليب التفاهم والاقناع والتفاوض والحسم.

5) تقبل الموقف و تخفيض الضغوط:

ويحدث غالبا لعدم إمكانياته تغيير الموقف وما يستطيع أن يقوم به الفرد إذ يخفض الضغوط الناجمة عن طريق التمرينات الرياضية مثلا.

(محمد الصيرفي، 2007، ص 346)

1.1. الأساليب المعرفية:

تدخل العمليات المعرفية أو الذهنية في أي قرار يتخذه الفرد حول الأسلوب المناسب للتعامل مع مصادر ضغوط العمل، وتستند الأساليب المعرفية من جانب الى افتراض مفاده أن التعرض لمصدر ضغط لايسبب الانزعاج بحد ذاته، بل أن نوعية رد الفعل من جانب الفرد هو الذي يحدد النتيجة النهائية ومن جانب آخر تستند إلى ما يعرف بالتفكير الإيجابي في مواجهة أمور الحياة و هذه العملية تكون الأولوية فيها للعقل.

ويمثل الإتجاه والوعي الذي يغلب عليهما الطابع المعرفي الخطوة الأساسية والقوة الدافعة في مواجهة مصادر الضغوط، وتكمن أهمية هذين العاملين في أننا لا نستطيع أن نغير من استجاباتنا السلوكية دون تغيير اتجاهاتنا، وهذه بدورها لا تتغير إلا إذا كان هناك وعي وإدراك من جانبنا بما نقوم به أو ما ينبغي أن نقوم به لتحسين ظروف العمل، و لعل أهم اتجاه ننميه هو عدم الاندفاع و التعامل مع مصدر الضغط حسب الأولويات أي ندعو إلى تغيير ردود فعلنا للأحداث لاتنسى مع السلوك المرتبط بالنمط من الشخصية.

(علي عسكر، 2000، ص 168)

2.1. التطعيم الانفعالي:

الانسان يخضع منذ ولادته الى عملية التطعيم وفق رزنامة التلقيح المحددة من طرف المنظمة العالمية للصحة و التي تهدف إلى إكساب الجسم قدرة ومناعة ضد الأمراض، فإن البعض من الباحثين يدعو إلى تطبيق الفكرة نفسها لإيجاد مناعة ضد الضغوط النفسية و يتم ذلك من خلال المعايشة الذهنية من جانب الفرد للموقف الذي يسبب له القلق و الانزعاج وتمر هذه المعايشة أو الاندماج الذهني بثلاث مراحل:

1) جمع معلومات واقعية وكاملة عن الموقف المسبب للقلق حتى و إن كانت المعلومات تزيد من حالة الضيق التي يمر بها الفرد.
2) جمع معلومات عن المصادر الخارجية المتوفرة والتي بإمكانها مساعدتك للتعامل بفاعلية مع المشكلة.
3) تشجيع النفس على تبني خطط لمواجهة الموقف مع الاعتراف الشخصي بوجود الضغوط ووجوب المواجهة و عدم التردد.

3.1. إعادة البرمجة الذهنية:

و يقصد بها التعامل مع المواقف الضاغطة من خلال:

أ- التوقف الفوري عن الاسترسال في الأفكار السلبية.
ب- إعادة التفكير و يقصد بها التحول نحو التفكير المنطقي بإتباع مدخل حل المشكلة التي تتضمن إجراءات منتظمة يتمكن الفرد من خلالها حل المشكلة و اختيار البديل الأفضل لحلها.

4.1. التصور الذهني:

ويتضمن عمليات مثل التوقع والتخطيط لمواجهة مصادرها لضغوط ويشتمل التصور الخطوات التالية:

- الوعي بالموقف الذي يسبب لك الضيق.
- احتضان الموقف لإعطاء نفسك الفرصة للمعالجة الموضوعية للموقف.
- تخيل الطرق التي تساهم في المواجهة الناجحة وانت في حالة الاسترخاء العميق.

5.1 . الأساليب الذهنية البدنية:

تستخدم هذه الوسائل للوصول إلى حالة من الاسترخاء البدني والذهني والتي يشار إليها بالاسترخاء العميق، وتعتبر ادوات تحقق التوازن بين الراحة و النشاط للجسم وتمكن الجسم من استعادة حيويته لمواجهة الحياة ويعتبر النوم هنا الاختيار الطبيعي للجسم لإعادة التوازن واستعادة الطاقة اللازمة للقيام بالأنشطة اليومية.

(علي عسكر، 2000،ص 174)

6.1. التأمل:

حيث يجلس الفرد مغمضا عينيه ومصدرا صوتا معينا مثل التعويذة أو الدعاء لبعض دقائق لعدة مرات كل يوم.

(سيزلاقيو و والاص، 1991، ص 191)

يدخل ضمن عمليات التأمل كل سلوك يبعد الفرد عن الأنشطة اليومية مثل أخذ بعض الوقت لاسترجاع أحداث الحياة، التفكير في معاني الآيات القرآنية، مراقبة غروب الشمس أو شروقها، وغيرها من المواقف التي يخلو فيها الفرد بنفسه، وقد نشر والاص Wallace نتائج دراسته حول التغيرات العضوية المصاحبة للتأمل فقد بينت دراسته، انخفاض استهلاك الأوكسجين بدرجة ملحوظة، تخفيف العبء عن القلب، إبطاء الإيقاع المخي، انخفاض الاستثارة للجهاز العصبي.

ولكي يتحقق التأمل هدفه ينبغي توفر عناصر أهمها:

- بيئة خارجية هادئة.
- بيئة داخلية هادئة.
- الجلوس بطريقة مريحة وذلك من خلال الاستلقاء على الظهر بحيث تكون اليابان مبتعدتان قليلا.
- الجلوس بهدوء عشرة دقائق دون حركة إن أمكن مع التحرك اذا شعرنا بعدم الراحة.
- التخلص من الإثارة التي تأتي من الطعام والعقاقير قبل القيام بالتأمل والبدء بعد ساعة من تناول آخر وجبة.

7.1. الاسترخاء التقدمي:

يعتمد هذا الأسلوب على النظرية القائلة بأنك إذا تمكنت من إرخاء العضلات فإن الذهن سيصل إلى حالة من الهدوء والراحة من خلال خفض نشاط الجهاز العصبي الذاتي.

و تتلخص الطريقة في استلقاء الفرد على ظهره أو الجلوس على كرسي مع وجود سند للرأس والقدمين ملامستين بكاملهما لأرضية المكان، ويقوم الفرد بشد المجموعة العضلية ككل أو بشكل منفرد من 5 الى 7 ثواني تتبعه فترة ثبات العضلة المشدودة تستغرق الزمن نفسه أو أقل قيلا ثم ارخائها لمدة تتراوح بين 20 إلى 30 ثانية ويكرر الأداء لمرة واحدة على الأقل.

(علي عسكر، 2000، ص 179)

وضمن إطار الاسترخاء هناك عدد من الأساليب السريعة و هي:

- أخذ غفوة قصيرة في حدود عشرة دقائق لاستعادة النشاط من 6 إلى 10 مرات في اليوم.
- التخيل أو التصور عند الشعور بالضغط أو التوتر وذلك بغلق العينين وتخيل انك موجود في أحد الأماكن المحببة لنفسك.
- غلق العينين و تدليك الجبهة وخلف الرقبة بحركات دائرية من أطراف الأصابع يساعدك على إرخاء العضلات المشدودة أو المتوترة.
- الخروج من الروتين وذلك بإضافة عناصر جديدة في سلوكك أو في علاقتك مع الآخرين.

(علي عسكر، 2000، ص 182)

8.1. ممارسة الرياضة:

يعتقد المختصون الإحساس بالراحة بعد التمارين الرياضية، ذلك لأنها تحرر العضلات من التوتر، وتزيد من سعة الأوعية الدموية، وتقلل من ترسب الكيمياويات فيها تلك التي تؤدي إلى تصلب الشرايين والتي تعد العامل الأول وراء الأزمات القلبية.

(حمدي علي الفرماوي، 2009، ص 185)

وبعد القيام بأداء بعض التمارين الرياضية يفرز الجسم بعض الهرمونات التي تساعد على تقليل حدة التوترات والضغوط النفسية وتجعلك نشطا وفي حالة جسمانية جيدة.

ويعتبر خبراء اللياقة البدنية ممارسة نوع من النشاط البدني يشكل منتظم إحدى الطرق السهلة الأكثر وفائدة للحصول على تغييرات إيجابية في حياة الفرد وتمكين الجسم من التعامل الفعال مع المواقف الضاغطة ولكي يكون النشاط البدني مؤثرا وفعالا في مواجهة مصدر الضغوط ينبغي أن يتسم بالتالي:

- يتفاوت زمن الممارسة من 20 إلى 30 دقيقة كل مرة.
- يزاول من 2 الى 3 مرات في الاسبوع.

(علي عسكر، 2000، ص 191)

9.1. **التغذية**:

إن الإنسان كائن حي وما يأكله يؤثر على الكيمياء الحيوية لديه، ووظائف عقله بشكل كبير، فإن إحداث أي تغيير في عادات الأكل سوف يؤثر على قدرته لإنجاز مهامه بصورة تامة، وما يتناوله من طعام يعتبر وقودا لعقله، فإذا حرم من هذا الوقود فسوف تقل قدرته على الأداء، وتتزايد حدة الضغط الوظيفي بسبب الأفكار واضطرابها.

وفي ضوء الحقائق الطبية فإنه من الصعب أن يقلل الفرد من أهمية الغذاء للصحة بصورة عامة ولمواجهة الضغوط بصورة خاصة ويوصي المختصون في التغذية، إلى مراعاة احتواء الوجبات الغذائية اليومية على العناصر الأساسية مثل البروتينات، الأملاح، الدهون، وبحيث تؤخذ بكميات تتناسب والمجهود البدني الذي يبذله الفرد.

كما يمكن القول أن الصحة البدنية والنفسية تتطلب توزانا وتكاملا بين الاسترخاء والنشاط البدنيو التغذية السليمة بالإضافة إلى الكشف الطبي الذي يمثل مطلبا أساسياً لأي أسلوب يهدف إلى تخفيف الضغوط إذ أن معرفة الحالة البدنية تساعد في معرفة الأسباب والآثار المحتملة للضغوط.

(علي عسكر، 2000، ص 195)

ويشير كريس كرياكو (2004)، إلى أهمية إدارة الوقت الناجحة في تخفيف الضغوط وذلك بالتركيز على بعض النقاط المهمة وهي الانتباه للوقت، وضع الأولويات، التخطيط، ملائمة الوقت مع الاعمال، التعامل مع الوجبات السريعة بسرعة، لا تؤجل كن واقعيا.

الفئة	أمثلة
استراتيجيات جسدية	الاسترخاء، التأمل، التدليك، التمرين.
استراتيجيات موجهة نحو المشكلة	المواجهة المركزة على الانفعال للتخفيف من الانفعالات السلبية، المواجهة المركزة على المشكلة كجمع المعلومات.
استراتيجيات معرفية	إعادة تقييم المشكلة، التعلم من المشكلة، القيام بالمقارنات الاجتماعية تنمية روح الدعابة.
استراتيجيات اجتماعية	الاعتماد على الاصدقاء و العائلة، مساعدة الآخرين.

الجدول رقم (02): انجح استراتيجيات مواجهة الضغط المهني

(Tavris, 2000 & Wade)

خلاصة الفصل:

تعد الضغوط المهنية من أكثر الظواهر انتشارا في شتى مجالات الحياة وفي مجال العمل بصفة خاصة ، فقد استوحذ اهتمام العلماء والباحثين، لذا تعددت تعاريفه ومفاهيمه لدى الكثير منهم كل رآه من زاويته أو مجال تخصصه، ومن ثمة بالرغم من حصره في هذه الدراسة في مجال بيئة العمل من خلال مصادر الضغط المهني لدى مستشار التوجيه والارشاد المدرسي والمهني، فإننا نرى بأن هناك عوامل أخرى قد تساهم في حدة الضغط لدى هذه الشريحة من بينها العوامل الشخصية والاجتماعية وكذا ترتبط بمجملها ببعضها البعض على اختلاف درجات كل منها وحدة مصدرها.

وقد استعرضنا في هذا الفصل رغم شاسعة هذا الموضوع وتعقده إلى أهم النقاط المتعلقة بالضغوط المهنية حيث بدأنا بتعريف مفهوم الضغط المهني لبعض العلماء و المختصين ثم تطرقنا إلى أهم عناصر ومراحل ومصادر الضغوط المهنية لدى مستشار التوجيه وأنواع هذه الضغوط، كما تعرضنا إلى بعض النظريات التي تناولت الموضوع كل حسب وجهة نظرها حول الموضوع، وبعد ذلك إلى آثار الضغوط المهنية ونتائجها السلبية و الإيجابية كذلك، وأخيرا خضنا في طرح بعض الأساليب لمواجهة الضغوط المهنية.

الفصل الثالث : الأداء الوظيفي

تمهيد

1- مفهوم الأداء الوظيفي

2- عناصر الأداء الوظيفي

3- مظاهر ضعف الأداء الوظيفي

4- العوامل المؤثرة على الأداء الوظيفي

5- العلاقة بين ضغوط العمل و الأداء الوظيفي

خلاصة الفصل

تمهيد

إن الاختلاف حول مفهوم الأداء الوظيفي ينبع من اختلاف المعايير والمقاييس التي تعتمد في دراسة الأداء الوظيفي و قياسه و التي يستخدمها المدراء في المؤسسات، وعلى الرغم من كثرة البحوث والدراسات التي تناولت الأداء الوظيفي إلا أنه لم يتم التوصل إلى إجماع أو اتفاق حول مفهوم محدد له، إذ يعتبر مجالا خصبا للبحث والدراسة لارتباطه الوثيق بمختلف المتغيرات والعوامل البيئية، سواء أكانت الداخلية أو الخارجية منها، وتشعب تنوع تلك المتغيرات وتأثيرها المتبادل معه فالأداء الوظيفي في أبسط صورة يمثل النتائج المرغوبة التي تسعى المؤسسة الى تحقيقها.

وسنحاول في هذا الفصل التعرف على مفهوم الأداء الوظيفي و العوامل المؤثرة في الأداء الوظيفي وعلاقته بالضغط المهني.

1- مفهوم الأداء الوظيفي:

* يشير الأداء الوظيفي إلى درجة تحقيق و إتمام المهام المكونة لوظيفة الفرد وهو يعكس الكيفية التي يتحقق بها أو يشبع الفرد بها متطلبات الوظيفة وغالبا ما يحدث لبس و تداخل بين الأداء والجهد، فالجهد يشير إلى الطاقة المبذولة أما الأداء فيقاس على أساس النتائج.

(نادر حامد عبد الرزاق،2010،ص7)

* إن الأداء عبارة عن نظام متكامل يمثل الأداء الفردي العنصر الأساسي فيه، وهذا يرجع إلى أن العنصر البشري هو العنصر الفعال في الأداء لما يتمتع به من خبرات وقدرات لإنجاز الأعمال.

(آل سعود ،2008،73)

* هو نتاج جهد معين قام ببذله فرد أو مجموعة لإنجاز عمل معين.

* عرف جمال الأداء بـنه نشاط يمكن الفرد انجازه للمهمة أو الهدف المخصص له بنجاح و يتوقف ذلك على القيود العادية للاستخدام المعقول للموارد المتاحة.

(Jamal ,1995, 18)

* كما يعرف الأداء الوظيفي بأنه نشاط يمكن الفرد من انجاز المهمة أو الهدف المخصص له بنجاح و يتوقف ذلك على القيود العادية للاستخدام المعقول للموارد المتاحة.

(ناصر محمد ،2006،51)

2- عناصر الأداء الوظيفي:

للأداء الوظيفي عناصر أو مكونات أساسية من خلالها يمكننا قياس و تحديد مستوى أداء العاملين في المؤسسة وهي:

الموظف وكفاءته: وهي ما يمتلكه الموظف من معرفة ومهارات و اهتمامات وقيم واتجاهات ودوافع، أما كفاءته فتعني ما لدى معلومات ومهارات واتجاهات وقيم تمثل الخصائص الأساسية التي تنتج أداء فعال يقوم به ذلك الموظف بالإضافة إلى التفاني والجدية في العمل والقدرة على تحمل المسؤوليات وإنجاز الأعمال في مواعيدها ومدى الحاجة في الاشراف والتوجيه.

*العمل ومتطلباته: وتشمل المهام و المسؤوليات والأدوار والمهارات والخبرات التي تتطلبها الوظيفة و ما تتصف به من متطلبات وتحديات كما تشمل الدقة والنظام والاتقان والبراعة والتمكن الفني والقدرة على التنظيم وتنفيذ العمل وسرعة الانجاز والتحرر من الأخطاء.

البيئة التنظيمية ومركباتها: تتكون من عوامل داخلية وأخرى خارجية، العوامل الداخلية وهي التي تؤثر في الأداء وتتضمن التنظيم وهيكله وأهدافه ومورده ومركزه الاستراتيجي والاجراءات المستخدمة أما العوامل الخارجية التي تشكل بيئة التنظيم التي تؤثر في الأداء الفعال وهي العوامل الاقتصادية والاجتماعية والتكنولوجية ، الحضارية ، السياسية، والقانونية.

(درة، 2003،96)

3/ مظاهر ضعف الأداء:

*الانتاجية الضعيفة و عدم مطابقتها للمواصفات.

*التأخير في انجاز الأعمال في الوقت المحدد.

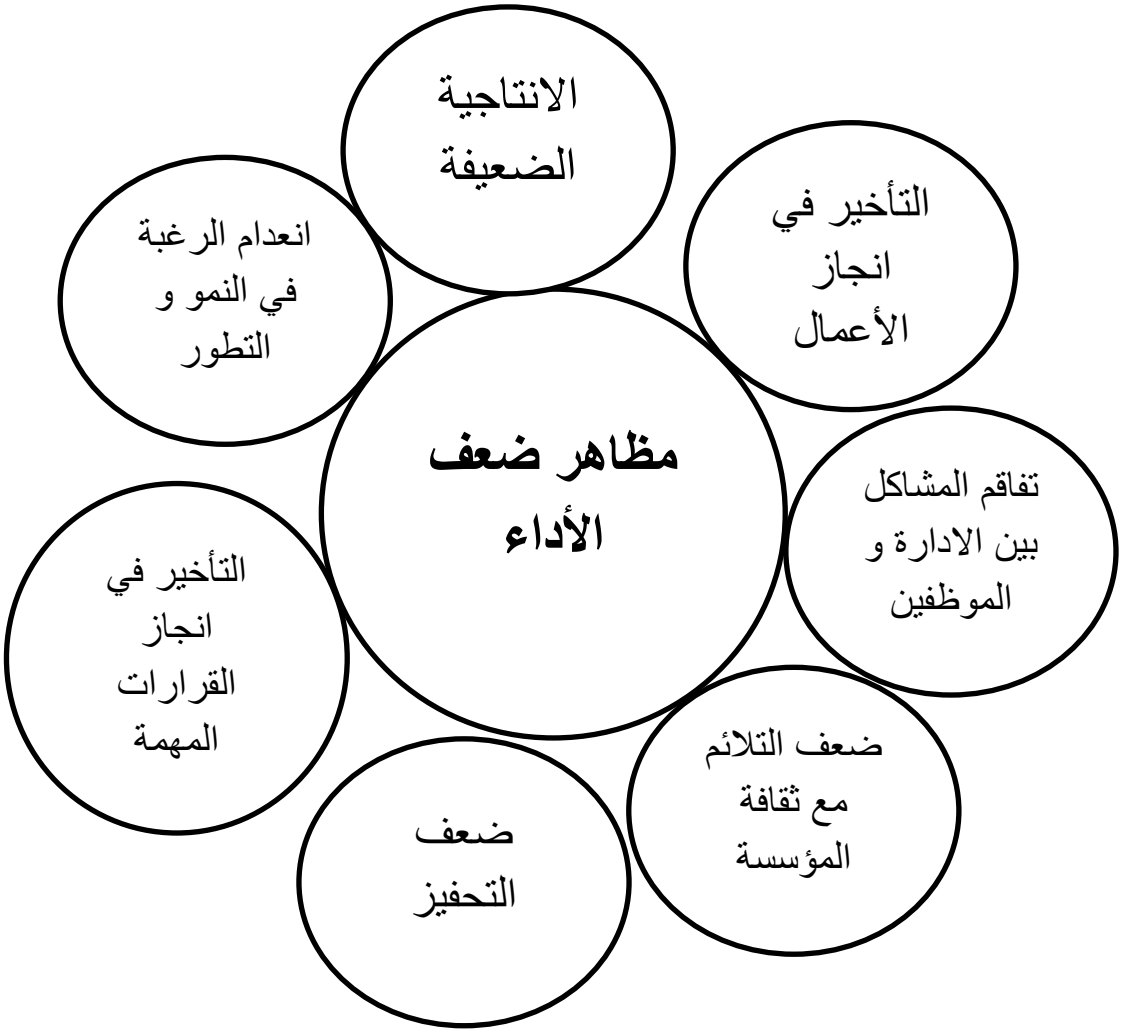
*تفاقم المشاكل الناتجة بين الادارة و الموظفين.

*ضعف التلائم مع ثقافة المؤسسة.

*ضعف التحفيز و انتشار حالة اللامبالاة لدى الموظفين.

*التأخير في اتخاذ القرارات المهمة و غياب روح المبادرة.

*انعدام الرغبة في النمو و التطور لدى الموظفين.



(الكرخي،2015،157)

4/ العوامل المؤثرة على الأداء الوظيفي:

من أهم العوامل المؤثرة في الأداء الوظيفي ما يلي:

1/عوامل فنية : وتشمل التقدم التكنولوجي، المواد الخام، الهيكل التنظيمي للعمل، وطرق و أساليب العمل.

لاشك أن للعوامل الفنية تأثيرها الكبير والمباشر على كفاءة المنظمة والأفراد ، بالإضافة إلى المواد الخام وطرق وأساليب العمل وتصميم العمليات، جميعها تؤثر على مستوى إنتاجية المؤسسة.

(فريدة زينيني، 2013،93)

2/ عوامل تتعلق بالموظف:

- نقص في رغبته و دافعيته، بالإضافة الى وجود دوافع فطرية لدى الانسان مقاومة للتغيير.
- نقص الرغبة في التعلم ، فمن خلال التعلم تحدث تغيرات نسبية في سلوك الفرد وأدائه.
- ضعف في شخصيته أو قصور في قدراته العقلية.
- تغيب مستمر في العمل.
- مشكلات عائلية.

(زهرة خلوف،140،2015)

3/ العوامل التنظيمية: و التي لها تأثير على أداء العاملين و تتمثل هذه العوامل في:

أ- القيادة: إن لقائد المؤسسة تأثير كبير على العاملين وأدائهم خاصة وإن كان القائد يتحلى بصفات ومميزات تعطي للعمال الرغبة والقابلية في تحسين أدائهم، فعلى قائد المنظمة أن يتحلى بالنشاط والايجابية بمعنى ألا يكتفي بدور المراقب ويعني ذلك قيامه بالتعاون مع الادارات المختلفة لمؤسسته ومشاركا في عملية اتخاذ القرار.

ب- تصميم الوظائف: هي تنظيم الوظائف الفردية في المؤسسات خاصة منها الكبرى، وذلك في مهام محددة والغرض من هذه العملية هو وضع تصميم ملائم بالنسبة لمحتوى المنصب ومتطلبات مهام العمل مع قدرات ومهارات واحتياجات العامل حتى يمكن تحقيق مستوى مرضي من الأداء.

ج/نظام الحوافز: إن ربط المكافآت بالأداء مسلمة أساسية للمؤسسات، ولا تمثل هذه العلاقة أهمية على مستوى المؤسسات فقط، ولكنها تمثل أهمية أيضا على المستوى الفردي.

د/ المواطنة التنظيمية: هي السلوك غير الاعتيادي، ولا يعتبر جزءا من متطلبات العمل الرسمية ولكنه يؤدي إلى زيادة فاعلية المؤسسة، والمؤسسة بحاجة إلى العمال الذين يودون أعمال أكثر مما طلب منهم وانجاز أعلى من المتوقع ، والمؤسسات بحاجة إلى العاملين الذين يتمتعون بالمواطنة التنظيمية العالية ومن مظاهر المواطنة التنظيمية التي لها تأثير ايجابي على المؤسسة:

- تقديم تقارير بناء حول عمل الجماعة والمؤسسة.
- مساعدة الأعضاء الآخرين في الفريق.
- التطوع للقيام بأعمال اضافية.
- اجتناب الصراعات غير الضرورية.

(علي جوادي،2012،66-67)

5- العلاقة بين ضغوط العمل والأداء الوظيفي:

لإلقاء الضوء على ضغوط العمل وأثارها على الأداء لابد من توضيح طبيعة العلاقة بين ضغوط العمل والأداء، وقد دلت الدراسات على اختلاف في وجهات نظر الباحثين نحو العلاقة بين ضغوط العمل والأداء كما يلي:

بعض الباحثين أكدوا أن العلاقة بين ضغوط العمل والأداء علاقة سلبية فالباحثون في هذه الدراسات أكدوا أن ضغوط العمل عبارة عن عائق للسلوك الانساني وينعكس سلبيا على النتائج وعلى الحالة البدنية والنفسية للفرد و يجبر الفرد على بذل جهود كبيرة وتكريس أوقات كثيرة للتغلب على هذه الضغوط.

يرى بعض الباحثين أن العلاقة بين ضغوط العمل والأداء علاقة ايجابية ويمثل نوعا من التحدي للسلوك الانساني وتعتبر مشاكل العمل وصعوباته وتوتراته بمثابة تحديات الفرد وتؤدي إلى تبني أنماط ايجابية من سلوك وتعطي أداء أفضل. **(ماهر،2003،396)**

ويرى هؤلاء الباحثون أن وجود مستوى منخفض من ضغوط العمل لا يحفز الأفراد ويجعلهم يواجهون مستوى محدد من التحدي ولكن في حالة زيادة مستوى الضغوط فإنها تؤدي إلى اثار عكسية.

الاتجاه الثالث يرى عدم وجود علاقة تذكر بين ضغوط العمل والأداء وأصحاب هذا الرأي قلة، ويفترض هذا الرأي أن الفرد قد التزم ذاتيا بعقد مع المنطقة التي يعمل بها ، فيهيئ نفسه جسديا و نفسيا للعمل في هذه المنظمة وانجاز واجباته ، بغض النظر عما يحيط به من ضغوط و يفترض أصحاب هذا الاتجاه بأن الفرد يتمتع بمستوى معين من الرشد، ويساعده هذا العقد المبرم بينه وبين المنظمة.

أما التفسير الآخر لهذا الاتجاه فإنه يكمن في قدرة الفرد على التأقلم والتكيف مع جميع الظروف المستجدة، وبالتالي لن تحدث اثار نفسية أو عقلية على الفرد، وبالتالي عدم وجود أي تأثير على الأداء.

الاتجاه الرابع يرى أن هناك علاقة منحنية على شكل مقلوب حرف Uبين الضغوط والأداء، وهذا التجاه يفترض أن وجود مستوى منخفض من الضغوط لن يؤدي لتحفيز الأفراد للعمل، ووجود مستوى عال من الضغوط سوف يؤدي لامتصاص قدرات الأفراد في محاولة مكافحته، و بالتالي استنفاذ هذه القدرات و عدم توفره لإنجاز العمل.

(ماهر،2003،397)

لذلك يفترض أصحاب هذا الرأي أن وجود مستوى متوسط من ضغوط العمل، يساعد الفرد على إيجاد توازن في قواه لتوزيعها بين انجاز عمله ومكافحة هذه الضغوط، وهو الوضع الأمثل لإنجاز العمل.

خلاصة الفصل:

من خلال هذا الفصل تم تناول الأداء الوظيفي الذي يعد مجموعة من الأنشطة والمهام التي يقوم بها الأفراد داخل المنظمة مع التطرق إلى مختلف جوانبه وعناصره ومظاهره والعوامل المؤثرة في الأداء الوظيفي وإلقاء الضوء حول علاقته بالضغط المهني.

الفصل الرابع : تقدير الذات

تمهيد

1- مفهوم تقدير الذات.

2- مستويات تقدير الذات.

3- العوامل المؤثرة في تقدير الذات.

4- النظريات المفسرة لتقدير الذات.

5- قياس تقدير الذات.

6- أهمية تقدير الذات.

خلاصة الفصل.

تمهيد

تعتبر دراسة تقدير الذات من الدراسات الأكثر استقطابا للباحثين و المفكرين النفسانيين والعديد من المهتمين بدراسة مختلف جوانب الشخصية، ولما لها من تأثير على سلوكاتهم وتصرفاتهم وذلك لأهميتها ودورها في تحقيق التوافق النفسي والاجتماعي للفرد، ولقد تناولنا في هذا الفصل تحديد بعص هذه المفاهيم لتقدير الذات والنظريات المفسرة لها وكذلك مستويات تقدير الذات وأهميتها.

1- مفهوم تقدير الذات:

* يعرف جرارد تقدير الذات بأنه نظرة الفرد إلى نفسه، بمعنى أن ينظر الفرد الى ذاته نظرة تتضمن الثقة بالنفس بدرجة كافية، وتتضمن كذلك احساس الفرد بكفاءته وجدارته واستعداده لتقبل الخبرات الجديدة.

(خليل المعايطة،2000،ص89)

يشير" سيد سليمان"(1992) إلى أن تقدير الذات هو التقييم الذي يقوم به الفرد نحو ذاته، فضلا عن كونه تعبير سلوكي لمدي تقدير الفرد للفكرة والتصور الذي كونه عن ذاته، بحيث هذا التقدير يعكس شعوره بالجدارة والكفاية. **(ليلي بنت عبد الله،2007،ص90)**

يرى" أشرف أحمد عبد القادر"(1998) بأن تقدير الذات يعبر عن اعتزاز الأفراد بأنفسهم وثقتهم بها ويرتبط بقدراتهم واستعداداتهم وانجازاتهم العملية و العلمية، بحيث يجعلهم يتميزون بالكفاءة، والثقة في مدركاتهم، والاعتزاز بردود أفعالهم واستنتاجاتهم.

توضح" مريم سليم"(2003) بأن تقدير الذات هو مجموع المشاعر والقناعات التي يكونها الفرد عن ذاته وأن تقدير الذات يبني على ما يعتقده الفرد وما يشعر به إزاء صورته لنفسه.

(مريم سليم،2003،ص07)

تشير" جوزيان دوسانت بول Josiane de Saint Pau"(2004) إلى أن تقدير الذات هو تقييم ملائم يعطيه الفرد لذاته، أي هو حكم تقييمي عن الذات، وهذا الأخير يتطلب وجود معرفة واسعة وشاملة عن الذات بمختلف جوانبها.

وتوضح "جوزيان دوسانت بول "أن المعيار الذي على أساسه يتم تقييم الذات هو الذات المثالية، والتي يقصد بها ذلك النموذج الداخلي الذي يحدد للفرد ما يجب أن يكون عليه، وما يجب أن يكون قادرا على الإحساس به وفعله.

(Josiane de Saint Pau,2004 ;p7)

2- مستويات تقدير الذات:

تتأرجح مستويات تقدير الذات بين المرتفع والمنخفض ولكل مستوى من هذه المستويات مميزات وخصال خاصة به يمكن أن نشير اليهما فيما يلي:

2-1- تقدير الذات المرتفع: إن الأشخاص الذين يتمتعون بتقدير مرتفع للذات يؤكدون دائما على قدراتهم وعلى جوانب قوتهم وخصائصهم الشخصية، وهم أكثر ثقة بآرائهم وأحكامهم، فالأفراد ذوي التقدير المرتفع للذات يتمتعون بمجموعة من الصفات منها:

- النظر إلى أنفسهم نظرة واقعية.
- ينظرون إلى أنفسهم كأشخاص مقبولين في المجتمع.
- يستطيعون أن يحددوا نقاط قوتهم وضعفهم.
- لديهم قدرة كبيرة على جلب الأصدقاء وإقامة علاقات جيدة مع الآخرين.
- يستجيبون للتحديات ويرغبون في المحاولات الجديدة.
- يرغبون في المجازفة.
- يشعرون بالرضا عن إنجازاتهم لأنهم يشعرون بالمسؤولية إزاء النتائج.
- يجدون في البحث عن الحلول للمشاكل والصعوبات التي تواجههم.
- ينسجمون مع الوسط الذي يتواجدون فيه.

(مريم سليم،2003،ص17)

*أوضح" مارك Mark" أن الأفراد ذوي التقدير المرتفع للذات يكونون أقل عرضة للضغط النفسي وأكثر ثقة بالنفس، فهم يتمتعون بالكفاءة في العديد من المجالات مما يعزز قدراتهم وإمكانياتهم، فهم يضعون أهدافا لأنفسهم وفقا لما يريدون أن يفعلوا في حياتهم وما يرغبوا في إنجازه مما يدعم نظرتهم الايجابية عن ذاتهم وهذا بدوره يشكل تغذية راجعة صحيحة لتدعيم تقدير الذات لديهم.

(مصطفى قسيم هيلات،2007،ص158)

فالفرد الذي لديه تقدير ذات إيجابي يستطيع تكوين علاقات جيدة مع المعلمين كما يكون أكثر قدرة على بناء صداقات متنوعة ومتعددة مع الزملاء، ويتخذ من الجد و الاجتهاد أساسا لمواجهة المواقف المختلفة ويتميز سلوكه بالحركة والنشاط والمساهمة الجادة في الأنشطة المدرسية وذلك من أجل تحقيق أهدافه الدراسية، كما يتمتع بالثقة في النفس عند تعامله مع المواقف التعليمية المختلفة.

2-2- تقدير الذات المنخفض: إن الأفراد ذوي التقدير المنخفض للذات يركزون على عيوبهم ونقائصهم وصفاتهم غير الجيدة، وهم أكثر ميلا للتأثير بضغوط الجماعة والانصياع لآرائها وأحكامها ويضعون لأنفسهم توقعات أدني من الواقع.

يستجيب الأشخاص الذين لديهم تقدير متدني للذات لظروف الحياة ومتغيراتها بإحدى الطريقتين:

***الشعور بالنقص اتجاه أنفسهم:** فهم يشكون في قدراتهم، لذلك يبذلون قليل من الجهد في أنشطتهم، وهم يعتمدون بكثرة على الآخرين لملاحظة أعمالهم، وغالبا ما يلومون أنفسهم عند حدوث خطأ ما، ويمنحون الثناء للآخرين في حالة حدوث النجاح، وعند الثناء عليهم يشعرون بارتباك في قبول هذا الثناء والإطراء فالمدح يسبب لهم الحرج، لأن لديهم شعور بالنقص في حياتهم، وهذا الشعور السلبي مهلك لصحتهم النفسية.

***الشعور بالغضب والرغبة في الانتقام:** فهم غالبا ما يعانون من مشاكل في أعمالهم وفي حياتهم العامة مما قد يسبب لهم في النهاية الاضطراب النفسي و عضوي، و هذا من شأنه أن ينمي عندهم الرغبة في الانتقام من الآخرين؛ وهنا قد يكون السلوك العدواني كوظيفة دفاعية لحماية الذات عن طريق خفض التوتر الناتج عن الإحباط.

في هذا الصدد يذكر "فاروق عبد الفتاح"(2004) أن الأفراد ذوا تقدير الذات المنخفض يميلون إلى الشعور بالهزيمة حتى من قبل اقتحام المواقف الجديدة أو الصعبة حيث أنهم يتوقعون الفشل مستقبلا. **(مريم سليم،2003،ص18-19)**

فتقدير المنخفض للذات يدعم لدى أصحاب الشعور بالإحباط، حيث تسيطر عليهم فكرة أن تحصيلهم أقل من الآخرين أن ذكاء الآخرين أفضل من ذكائهم لذلك ينتابهم الإحساس بالعجز وبهذا يرتفع مستوى القلق لديهم. **(Pierre Gourdol,J,2007;p04)**

3- العوامل المؤثرة في تقدير الذات:

تتداخل عدة عوامل في تحديد موقف الفرد من نفسه و تقييمه لذاته فان أي تأثير للعوامل الاجتماعية و الجسمية و النفسية يؤدي بالشخص الى حالة عدم توافق و لعل أهم هذه العوامل التي يمكن تصنيفها الى 3 فئات متداخلة و هي:

أ- عوامل ذاتية:

* **صورة الجسم:** و تتمثل في التطور الفيزيولوجي مثل الحجم، سرعة الحركة، حركة التنافس العضلي، ويختلف هذا حسب نوع الجنس والصورة المرغوب فيها اذ يتبين أنه بالنسبة للرجال يعود رضا الذات الى البناء الجسماني الكبير وإلى قوة العضلات بينما يختلف الأمر عند المرأة كلما كان الجسم أصغر الى حد ما من المعتاد فإن ذلك يؤدي إلى الرضا والراحة.

(عبد الفتاح محمد دويدار،1999،ص256)

* **القدرة العقلية:** حيث ينمو موقف الفرد من نفسه وتقييمه لذاته اذا كانت قدراته العقلية تمكنه من أن يقيم خبراته فالإنسان السوي ينمو لديه بصورة أفضل أما الانسان غير السوي فهو لا يستطيع أن يقيم خبراته بصورة جيدة.
* **مستوى الذكاء:** الشخص الذكي تكون له درجة كبيرة من الوعي و البداهة وفهم الأمور لذلك فهو ينظر لذلك فهو ينظر لنفسه بشكل أفضل من الشخص قليل الذكاء.

(حامد عبد السلام زهران، ب س ، ص293)

ب- عوامل اجتماعية:

* **المعايير الاجتماعية:** لها تأثير واضح في تقدير الذات لدى الفرد في صورة الجسم و القدرات العقلية و هذا ما توصل اليه عادل عز الدين الأشول 1999 أن نمو هذا التقدير يختلف عند الجنسين.

(عادل عز الدين الاشول،1999،ص572)

* **الدور الاجتماعي:** يساهم الدور الذي يؤديه الفرد داخل المجتمع و ما يقوم به في اطار البناء الاجتماعي الذي يتمكن به من قياس العالم الخارجي الذي يحيط به وادراكه ادراكا ماديا باعتباره أنه تمكن من التكيف الذي نضمن له التوازن بين شخصية أي دور كان.
* **التفاعل الاجتماعي:** ان التفاعل الاجتماعي السليم و العلاقات الاجتماعية الناجحة تدعم الفكرة السليمة الجيدة من الذات و يظهر هذا من خلال النتائج التي توصل اليها كوميس حيث وجد ان الفكرة الموجبة عن الذات تعزز نجاح التفاعل الاجتماعي وتزيد من العلاقات الاجتماعية النجاح.
* **الخصاص و المميزات الأسرية:** يختلف مدى تقدير الفرد لذاته و نظرته اليها باختلاف لجو الاسري الذي نشأ فيه و نوعية العلاقة التي تسود فالفرد الذي يلقى من أسرته الرعاية والاهتمام يختلف عن ذلك الفرد المهمش و المحروم اذ تكون نظرته تميل الى السلب و الشعور بالحرمان و النقص.

ج- العوامل الوضعية:
وتتمثل خصوصا في الظروف التي يكون عليها الفرد أثناء قيامه بتقدير ذاته، فقد تتضمن هذه الظروف مثلا تنبيهات معينة تجعل الشخص المعني يراجع نفيه و تصوراته ويقوم بتعديل اتجاهاته وتقديراته اتجاه نفسه واتجاه الآخرين ، فقد يكون الفرد مثلا في حالة مرضية أو تحت ضغط معين فهذا يؤثر على نفسيته وتوجه تقديراته للآخرين، أما تأثير هذه الحالات على تقدير الفرد فتحدد بمدى تأثير الفرد بمظاهرها و مدى تكيفه معها.

(محمد يحياوي،2003،ص553)

4- النظريات المفسرة لتقدير الذات:

هناك العديد من النظريات التي تناولت مفهوم الذات و تقدير الذات و أثره على السلوك للفرد بشكل عام، وتختلف هذه النظريات باختلاف اتجاهات أصحابها، والمناهج المختلفة في الدراسة ومن أهم النظريات:

4-1- نظرية زيلر1973:

يرى ويؤكد زيلر أن تقدير الذات لا يحدث في معظم الحالات، الا في الاطار المرجعي الاجتماعي، ويصف زيلر تقدير الذات بأنه تقدير يقوم به الفرد لذاته ويلعب دور المتغير الوسيط، أو أنه يشغل المنطقة المتوسطة بين الذات والعالم الواقعي، وعلى ذلك فعندما تحدث تغيرات في بيئة الشخص الاجتماعية، فان تقدير الذات هو العامل الذي يحدد نوعية التغيرات التي ستحدث في تقييم الفرد تبعا لذلك، فتقدير الذات وفق "زيلر" مفهوم يربط بين تكامل الشخصية من ناحية و قدرة الفرد على أن يستجيب لمختلف المثيرات التي يتعرض لها من ناحية أخرى، وعليه افترض أن الشخصية التي تتمتع بقدر عالي من التكامل تحظى بدرجة عالية من تقدير الذات، وهذا ما يساعدها لأن تؤدي ووظائفها بدرجة عالية من الكفاءة انطلاقا من الوسط الاجتماعي الذي توجد فيه.

(محمد صالح أبو جادو،1998،ص54)

4-2- نظرية روزنبرغ 1989:

تدور أعمال روزنبرغ حول محاولته دراسة نمو ارتقاء سلوك تقييم الفرد لذاته، وسلوكه من زاوية المعايير السائدة في الوسط الاجتماعي المحيط بالفرد، و قد اهتم روزنبرغ بصفة خاصة بدراسة تقييم المراهقين لذواتهم، ووسع دائرة اهتمامه بعد ذلك حيث شملت ديناميات تطور صورة الذات الايجابية في مرحلة المراهقة، واهتم بالدور الذي تقوم به الأسرة في تقدير الفرد لذاته، وعمل على توضيح العلاقة

بين تقدير الذات الذي يتكون في اطار الأسرة و أساليب السلوك الاجتماعي اللاحق للفرد فيما بعد، كما اهتم بشرح و تفسير الفروق التي توجد بين الجماعات في تقدير الذات مثل تلك التي بين المراهقين الزنوج و المراهقين البيض و التغيرات التي تحدث في تقدير الذات في مختلف مراحل العمر.

(عايدة ديب،2010،ص81)

4-3- نظرية كوبر سميث:

يعتبر تقدير الذات عند كوبر سميث ظاهرة تتضمن كلا من عمليات تقييم الذات، كما تتضمن ردود الفعل أو الاستجابة الدفاعية، و أن كان تقدير الذات يتضمن اتجاهات تقييمية نحو الذات، فان هذه الاتجاهات تتسم بقدر كبير من العاطفة فتقدير الذات عند كوبر سميث هو الحكم الذي يصدره الفرد على نفسه متضمنا الاتجاهات التي يرى أنه تضعه على نحو دقيق، ويقسم تعبير الفرد عن ذاته الى قسمين:

***التعبير الذاتي:** وهو ادراك الفرد لذاته ووصفه لها

***التعبير السلوكي:** ويشير الى الأساليب السلوكية التي تفصح عن تقدير الفرد لذاته التي تكون متاحة للملاحظة الخارجية. **(عبد ربه،2010،ض31)**

4-4- النظرية الاجتماعية:

يقول "كنيش" كلما أدرك الفرد تفاعله مع الآخر على أنه مهم زاد ذلك تأثيرا في مفهوم الذات، و تظهر أهمية التفاعل في نوعية أهمية الآخرين، فمن خلال ردود أفعال الآخرين ندرك مكانتنا، فالتناول النفسي الاجتماعي ركز على علاقة الآخر بتكوين مفهوم الذات و ذلك على يد كل من "كولي" ،"كوبر سميث"، "روزنبرغ"، "اريكسون" و "ميد". **(ناصر ميزاب،2007،ص199)**

5- قياس تقدير الذات:

و يمكن تلخيص طرق قياس الذات فيما يلي:

أ- طريقة التقرير الذاتي: تستعمل هذه الطريقة في وصف الذات أو الذات المثالية أو الوصف علاقة ما، حيث يقد للعميل بطاقات فيها عبارات مكتوبة "أعمل بقوة"، "أنا سهل الانفعال"...الخ، وعلى العميل سحب البطاقة ووضعها وفقا لما ينطبق عليه.
و في حالة وصف الذات المثالية ما علينا سوى توجيه العميل لوصف مفاده وصف الشخص الذي يريد أن يكون عليه.

(عبد الفتاح دويدار،1999،ص331)

ب- طريقة المقابلة: أفضل مدخل لفهم السلوك هو الاطار المرجعي الداخلي للفرد نفسه، فقد لا تكشف التقارير الذاتية عن كل شيء هام في سلوك الفرد، لذلك عمل روجرز أول مثال على توفير الظروف المؤدية إلى الخمور وتيسير عن المشاعر والذات الخاصة، فهو محتاج إلى جو دافئ ومتقبل للتعبير عن ذاته بصراحة، ويتضح ذلك في العلاج المتمركز حول العميل.

ج- طريقة التمايز السينمائي: من الطرق التي صممها "أو سجود" لدراسة المعاني كما يقدرها المفحوص بدلالات الألفاظ هذه الطريقة تحدد تقديرات لمعنى الأشخاص أو الأحداث أو المفاهيم وفي هذه الطريقة يقد المفحوص كلمة "مثير" ويطلب منه تقدير كل مثير وفقا لمقياس متدرج من سبع نقاط بين طرفين متناقضين مثال(سار، حزين) ، (قوي، ضعيف)، وقد يكون تقديره على أساس مطابقة معنى المفهوم المتميز عليه، وتعتبر طريقة موضوعية مرنة تسمح ببحث معاني الكلمات والمفاهيم من كل الأنواع، ولقد كشفت بحوث التحليل العاملي للبيانات المتجمعة من استخدام هذه الطريقة ثلاث عوامل:

1- عامل التقييم: مثال (حسن، رديء)
2- عامل القوة: مثال (قوي، ضعيف)
3- عامل النشاط: مثال(ايجابي، سلبي)

ولتحديد قيمة التقدير المباشر الذي يقدمه الشخص نفسه علينا مقارنته بالتنبؤات المستوحاة من تقديره الذاتي. **(عبد الفتاح دويدار، 1999،ص334)**

5- أهمية تقدير الذات:

تعتبر دراسات تقدير الذات من أهم الاتجاهات الحديثة في علم النفس والصحة النفسية حيث أن ادراك الفرد لذاته يحدد سلوكه في المستقبل، فعندما يكون الفرد متقبلا لذلك يسعى لتصوير امكاناته وقدراته وإن كان غير متقبل لذاته يسعى لهدم نفسه وعدم تطورها وينظر الى تقدير الذات أيضا كمنظم و ضابط للسلوك ولا يوجد حكم أو تقييم أكثر أهمية وقيمة للفرد من التقدير الذي يحمله هو لذاته، كما لا يوجد عاملا أكثر حماسة في الارتقاء النفسي وفي مستوى الدافعية أكثر من التقدير الذي يحمله الفرد لذاته .
وقد أبرز ماسلو(1971) وبراندين (1992) مفهوم تقدير الذات على أنه حاجة نفسية وأساسية وضرورية يسعى الفرد للحصول عليها كسائر الحاجات النفسية الأخرى في إطار من الدوافع الأولية وهي تؤثر على سلوك و اتجاهات الفرد. **(تهاني، 2014،ص36)**

ومنه يمكن القول أن تقدير الذات له تأثير عميق على جوانب شخصية الفرد و حياته ، فهو سيؤثر على مستوى الأداء في العمل ، وعلى طريقة التي نتفاعل بها مع الآخرين ، وفي قدرتنا على التأثير عليهم و على مستوى صحتنا النفسية.

خلاصة الفصل:

في الأخير يمكننا القول أن موضوع تقدير الذات أصبح ذات أهمية بالغة في عالمنا اليوم خاصة في الدراسات الشخصية والنفسية وقد أكدت عليه العديد من البحوث والدراسات العلمية فهي تعكس تصور الفرد لذاته التي تعتبر المحور الأساسي لحياة الانسان مما يجعل الذات تلعب دور مهم في الوعي و شخصية الفرد.

الفصل الخامس: الاجراءات المنهجية للدراسة

تمهيد

1- منهج الدراسة.

2- مجتمع الدراسة.

3- عينة الدراسة.

4- أدوات الدراسة.

تمهيد:

بعدما تطرقنا للجانب النظري الذي يمثل الأرضية التي تركز عليها دراسة البحث من خلال الفصول التي نظمناها، حاولنا فيها أن نلم بكل الجوانب لأخذ فكرة شاملة ووافية عن الموضوع.

نتعرض في هذا الفصل الى الجانب التطبيقي والذي من خلاله سوف يعرفنا بصورة واقعية ما كن مجرد تراث نظري و سيتم فيه عرض اجراءات الدراسة التطبيقية بداية من المنهج المعتمد مرورا إلى مجتمع الدراسة و عينة الدراسة.

1/ منهج الدراسة:

من المؤكد أن الدارسات العلمية أن تستطيع الوصول الى هدفها بدقة و موضوعية دون استخدام مجموعة من القواعد العامة التي يسترشد بها الباحث للوصول إلى هدفه الصحيح بأسلوب علمي يضمن له دقة النتائج و سلامتها، وهذا هو المنهج، فالمنهج عبارة عن أسلوب من أساليب التنظيم الفعالة لمجموعة من الأفكار المتنوعة والهادفة للكشف عن حقيقة تشكل هذه الظاهرة أو تلك.

(محمد عبيدات،1999،ص35)

و لقد اتبعنا في هذه الدراسة المنهج الوصفي التحليلي ز الذي يهتم بجمع أوصاف دقيقة و علمية للظاهرة المدروسة، ووصف الوضع الراهن و تفسيره و كذلك تحديد الممارسات الشائعة و التعرف على الآراء والمعتقدات و الاتجاهات عند الأفراد والجماعات وطرقها في النمو والتطور، كما يهدف أيضا الى دراسة العلاقات القائمة بين الظواهر المختلفة، إن المهمة الجوهرية للبحث الوصفي هي أن يحقق الباحث فهما أفضل للظاهرة موضوع البحث حتى يتمكن من تحقيق تقدم كبير في كل المشكلة وهذا ما يتماشى مع موضوع بحثنا.

(اخلاص، مصطفى حسين،2002،ص83)

2/ مجتمع الدراسة:

يتكون مجتمع الدراسة من مستشاري التوجيه المدرسي و المهني لولاية المدية والذي يبلغ عددهم حوالي 17 مستشار ومستشارة.

3/ عينة الدراسة:

لقد تم تطبيق الدراسة الميدانية على عينة قصدية تمثل أفراد مجتمع الأصلي للدراسة من مستشارين ومستشارات المدية حيث تم اختيار 20 مستشار.

4/ أدوات الدراسة:

4-1/ مقياس الضغوط المهنية:

قمنا بالاستعانة باستبيان الضغوط المهنية الذي أخذ من رسالة ماجيستير.

وتكون الاستبيان من 23 فقرة تتوزع على أربعة أبعاد، واستخدم الباحث لصدق وثبات الاختبار صدق المحكمين وطريقة التطبيق وإعادة التطبيق لثبات الاختبار، وتحصل على معامل قدره 0.85 وهو معامل ارتباط يشير لعلاقة موجبة وقوية.

البعد	أرقام الفقرات
بعد غموض الدور	**(1-8)**
بعد عبئ الدور	**(9-15)**
بعد طبيعة العمل	**(16-19)**
بعد الترقية و التقدم الوظيفي	**(20-23)**

جدول رقم (01): يوضح توزيع الفقرات على أبعاد المقياس.

- يحتوي على (23) فقرة حيث وضعت ثلاث بدائل (دائما، أحيانا، أبدا) لكل فقرة حيث يتحدد تقدير هاته البدائل كالتالي:

البنود	دائما	أحيانا	أبدا
البنود الإيجابية	**03**	**02**	**01**
البنود السلبية	**01**	**02**	**03**

جدول رقم (02): يوضح كيفية تقدير المقياس.

وبذلك تكون أدنى درجة نظرية للمقياس يتمتع بمستوى عال من الثبات في حالة إعادة تطبيقه وبالتالي يمكن الاعتماد على المقياس، من خلال النتائج المتحصل عليها تبين أن مقياس الضغوط المهنية يتميز بصدق وثبات بصدق و ثبات عاليين، وهنا ما يمكننا من تطبيقه والاعتماد عليه في دراستنا الحالية.

4-1-1/الخصائص السيكو مترية لأدوات القياس:

من أجل التأكد من صلاحية الأداة المعتمدة قمنا في هذه الدراسة من التحقيق من خصائصها السيكو مترية (الصدق، الثبات).

4-1-2/الصدق:

يقصد بصدق الاختبار مدى صلاحيته لقياس ما وضع لقياسه.

(مقدم عبد الحفيظ، 2003، ص 166)

أ/- صدق المقارنة الطرفية (الصدق التمييزي):

و تقوم في جوهرها على مقارنة متوسط درجات الأقوياء في الميزان بالنسبة لتوزيع درجات الاختبار و لذا سميت بالمقارنة الطرفية باعتمادها على الطرف الممتاز و الطرف الضعيف في الميزان.

(فؤاد البهي السيد، 1978، ص 404)

بعد جمع المعلومات و تفريغها ثم ترتيب درجات الأفراد تنازليا من أعلى درجة إلى أدنى درجة، ثم قسمت إلى مجموعتين العليا و الدنيا بأخذ 27% من الدرجات الدنيا، و نحسب إختبار (ت) لدلالة الفروق بين المتوسطات لعينتين متجانستين باستخدام (**SPSS** نسخة 20).

المتغيرات	العينة	ن	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	(ت) المحسوبة	(ت) المجدولة	درجة الحرية	مستوى الدلالة
الضغوط المهنية	الفئة العليا	11	55.72	2.86	12.63	2.84	20	0.01
	الفئة الدنيا	11	41.63	2.33				
بعد غموض الدور	الفئة العليا	11	22	1	11.14	2.84	20	0.01
	الفئة الدنيا	11	16.09	1.44				
بعد عبئ الدور	الفئة العليا	11	15.81	0.98	8.69	2.84	20	0.01
	الفئة الدنيا	11	11.18	1.47				
بعد طبيعة العمل	الفئة العليا	11	10.45	1.03	8.30	2.84	20	0.01
	الفئة الدنيا	11	6.63	1.12				
بعد الترقية و التقدم الوظيفي	الفئة العليا	11	9.27	.0.78	11.56	2.84	20	0.01
	الفئة الدنيا	11	5.81	0.60				

الجدول رقم (03): يوضح نتائج اختبار لدلالة الفروق بين متوسطات المجموعتين المتطرفين (صدق المقارنة الطرفية) لمقياس الضغوط المهنية و أبعادها.

من خلال الجدول أعلاه يتضح ما يلي:

- بالنسبة لمقياس **الضغوط المهنية** ككل نلاحظ أن قيمة (ت) المحسوبة أكبر من قيمة (ت) المجدولة حيث أن قيمة (ت) المحسوبة تساوي (12.63) في حين أن قيمة (ت) المجدولة تساوي (2.84) وهذا يدل على وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين المجموعتين، ومنه بنود الاختبار تميز تميزا واضحاً بين المستويات الدنيا و العليا وهذا ما يدل على أن الأداة صادقة.
- بالنسبة لبعد **غموض الدور** نلاحظ أن قيمة (ت) المحسوبة تساوي (11.14) أكبر من (ت) المجدولة التي تساوي (2.84) فإنه توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين أفراد المجموعة العليا و أفراد المجموعة الدنيا بمعنى أن البعد لديه قدرة تميزية فهو صادق.
- بالنسبة لبعد **عبئ الدور** فنلاحظ أن قيمة (ت) المحسوبة تساوي (8.69) اكبر من (ت) المجدولة التي تساوي (2.84) فإنه توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين المجموعتين بمعنى أن البعد لديه قدرة تميزية فهو صادق.
- بالنسبة لبعد **طبيعة العمل** حيث نلاحظ أن قيمة (ت) المحسوبة تساوي (8.30) أكبر من (ت) المجدولة التي تساوي (2.84) فإنه توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين المجموعتين بمعنى أن البعد لديه قدرة تميزية فهو صادق.
- بالنسبة لبعد **الترقية و التقدم الوظيفي** نلاحظ أن قيمة (ت) المحسوبة تساوي (11.56) أكبر من (ت) المجدولة التي تساوي (2.84) فإنه توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين المجموعتين بمعنى أن البعد لديه قدرة تميزية فهو صادق.

ب/- الصدق الذاتي:

بما أنه يمكن استخراج الصدق من الثبات لوجود ارتباط قوى بين صدق الاختبار و ثباته، إذ أن الاختبار الصادق يكون ثابتا دائما.

(رياض ستراك، 2001، ص 101)

فالصلة وثيقة بين الثبات و الصدق الذاتي، و يقاس هذا الأخير بحساب الجذر التربيعي لمعامل ثبات الاختبار.

(فؤاد البهي السيد، 1978، ص 402)

و ثم حساب الصدق الذاتي باستخدام (**SPSS** نسخة 20) و تحصلها على النتائج الموضحة في الجدول التالي**:**

أبعاد المقياس	معامل الثبات	معامل الصدق
غموض الدور	**0.73**	**0.85**
عبئ الدور	**0.56**	**0.74**
طبيعة العمل	**0.59**	**0.76**
الترقية و التقدم الوظيفي	**0.79**	**0.88**
مقياس الضغوط المهنية ككل	**0.82**	**0.90**

جدول رقم (04): يوضح نتائج الصدق الذاتي لمقياس الضغوط المهنية و أبعادها.

تشير هذه النتائج إلى أن الصدق الذاتي لمقياس الضغوط المهنية وأبعادها مرتفعة، وبالتالي المقياس صادق.

4-1-3/ الثبات:

والثبات هو مدى الدقة والاستقرار والاتساق في نتائج الأداة لو طبقت مرتين فأكثر على نفس الخاصية في مناسبات مختلفة.

(بشير معمرية، 2003، ص 188)

أ- طريقة التجزئة النصفية:

يشيع استخدام هذه الطريقة لأنها تعتمد على تطبيق الاختبار مرة واحدة ثم تأخذ الفقرات ذات الأرقام الفردية في النصف الأول، و الفقرات ذات الأرقام الزوجية في النصف الثاني، وبذلك يحصل كل مفحوص على علامة على الفقرات الفردية وعلامة على الفقرات الزوجية، ثم نحسب معامل الارتباط بين العلامتين فتحصل على معامل ثبات الاختبار بالتجزئة النصفية.

(عبد الله الكيلاني، 2007، ص 95)

حيث تم حساب الثبات بواسطة (SPSS نسخة 20) و تحصلها على النتائج الموضحة في الجدول التالي:

مؤشرات إحصائية / المتغيرات	معامل الارتباط المحسوب – ر – قبل التعديل	معامل الارتباط المحسوب – ر – بعد التعديل	درجة الحرية	-ر- المجدولة	الدلالة الاحصائية
الضغوط المهنية	0.66	0.80	28	0.45	0.01
بعد غموض الدور	0.63	0.77	28	0.45	0.01
بعد عبئ الدور	0.41	0.58	28	0.45	0.01
بعد طبيعة العمل	0.33	0.50	28	0.45	0.01
بعد الترقية و التقدم الوظيفي	0.65	0.79	28	0.45	0.01

جدول رقم (05): يوضح نتائج معامل ثبات مقياس الضغوط المهنية و أبعاده بطريقة التجزئة النصفية.

من خلال الجدول أعلاه يتضح ما يلي:

- بالنسبة لمقياس الضغوط المهنية ككل تبين أن معامل الارتباط وصل بين البنود الفردية والزوجية الى (0.66) قبل التعديل وبعد تعديله بمعادلة سبيرمان بروان وصل إلى (0.80) وعليه فالأداة تتميز فعلا بقدر عال من الثبات.

- بالنسبة لبعد غموض الدور نلاحظ أن معامل الارتباط بين البنود الفردية و الزوجية وصل إلى (0.63) قبل التعديل و بعد تعديله بمعادلة سبيرمان بروان وصل إلى (0.77) و عليه فالبعد يتميز بقدرة عال من الثبات.
- بالنسبة لبعد عبئ الدور نلاحظ أن معامل الارتباط بين البنود الفردية و الزوجية وصل إلى (0.41) قبل التعديل و بعد تعديله بمعادلة سبيرمان بروان وصل إلى (0.50) وعليه فالبعد يتميز بقدرة على الثبات.
- بالنسبة لبعد طبيعة الترقية و التقدم الوظيفي نلاحظ أن معامل الارتباط بين البنود الفردية والزوجية وصل إلى (0.65) قبل التعديل و بعد التعديل بمعادلة سبيرمان بروان وصل إلى (0.79) و عليه يتميز بقدر عال من الثبات.

ب/- طريقة ألفا كرومباخ:

يعتبر معامل ألفا كرومباخ من أهم مقاييس الاتساق الداخلي المكون من درجات مركبة، و معامل ألفا كرومباخ يرتبط ثبات الاختبار بتباين بنوده.

(بشير معمرية، 2009، ص 183)

وتم حساب ثبات مقياس الضغوط المهنية و أبعاده باستخدام طريقة الاتساق الداخلي (ألفا كرومباخ) وذلك بالاعتماد على برنامج (SPSS نسخة 20) و تحصلنا على النتائج الموضحة في الجدول التالي:

المقياس و أبعاده	عدد الفقرات	معامل ألفا	مستوى الدلالة
مقياس الضغوط المهنية	23	0.82	0.01
بعد غموض الدور	08	0.73	0.01
بعد عبئ الدور	07	0.56	0.01
بعد طبيعة العمل	04	0.59	0.01
بعد الترقية و التقدم الوظيفي	04	0.75	0.01

جدول رقم (06): يوضح نتائج معامل الثبات لمقياس الضغوط المهنية و أبعادها بطريقة ألفا كرومباخ.

نلاحظ من خلال الجدول السابق ما يلي:

- معامل ثبات مقياس الضغوط المهنية بمعامل ألفا كرومباخ كان مساويا ل (0.82) و هي قيمة دالة، مما يؤكد تمتع المقياس بمستوى عال من الثبات.
- كما أن ثبات أبعاده كان مساويا ما بين (0.56 و 0.75) و هي كلها قيم دالة تمتع أبعاد المقياس مستوى جيد و مطمئن من الثبات.

4-2/ مقياس تقدير الذات لكوبر سميث 1967:

4-2-1/ تعريف المقياس وبنائه:

صمم هذا المقياس في الأصل من طرف الباحث الأمريكي "كوبر سميث" سنة 1967 لقياس الاتجاه التقييمي نحو الذات في المجالات الاجتماعية الأكاديمية العائلية والشخصية ولقد كانت مقاييسه في الأول تحمل الطابع العم، ولم تحدد السلوك في المواقف المختلفة حسب الأشخاص والأعمار، ولهذا كانت بحاجة ماسة لبناء مقاييس ثابتة وصادقة لقياس تقدير الذات ومن هنا ظهرت 3 مقاييس هي:

1- مقياس الصورة القصيرة الخاصة بالمدرسة (8-14سنة).
2- مقياس الصورة الخاصة بالمدرسة (8-14سنة).
3- مقياس الصورة الخاصة بالكبار من 16 فما فوق.

*حيث قام فارق عبد الفتا بالترجمة والتكييف وطبقها في البيئة العربية عام 1981.

(فتيحة يعقوبي 2010،ص216)

4-2-2/صدق المقياس:

ثبت صدق المقياس في البيئة الجزائرية من طرف الباحثة (عنو عزيزة سنة2005) وذلك بحساب معامل ارتباط مقياس تقدير الذات فمن خلال الدراسة الاستطلاعية تم تطبيق كلا المقياسين على عينة متكونة من (250) طالب جامعي بقسم علم النفس و علوم التربية والأرطفونيا ، والذين يزاولون دراستهم في تخصص علم النفس العيادي وعلم النفس التطبيقي ولقد قدر معامل الارتباط بين المقياسين (0.95) وهو معامل يدل على صدق المقياس عند مستوى الدلالة 0.01.

4-2-3/ ثبات مقياس تقدير الذات:

تم حساب ثبات المقياس في البيئة الجزائرية من طرف الباحثة عنو عزيزة بعد تطبيقه على عينة متكونة من(250) طالب جامعي بقسم علم النفس علوم التربية تخصص عيادي وطلبة علم النفس التطبيقي.

ولقد تم تطبيق المقياس على هذه العينة الأول مرة بعد فترة زمنية قدرت ب 15يوم أعيد تطبيقه فقدر عامل الارتباط بيرسون ب (0.97) وهو يدل على ثبات الاختبار عند مستوى الدلالة (0.01).

4-2-4/ طريقة التصحيح:

طريقة تصحيح العبارات الموجبة تعطي للمبحوث درجتين " تنطبق" و" لا تنطبق" درجة واحدة ، أما العبارات السالبة العكس " تنطبق" درجة واحدة و" لا تنطبق" درجتين.

4-2-5/ تصنيف درجات مقياس تقدير الذات:

الجدول رقم (7) : يوضح تصنيف درجات مقياس(تقدير الذات)

رمز الدرجة	تفسيرها	قيمتها
↓	تقدير ذات متدني	38-25
→	تقدير ذات متوسط	45-38
↑	تقدير ذات عالي	50-45

4-3/ مقياس الأداء الوظيفي:

نظرا لصعوبة تقييم مستشار التوجيه المدرسي وضعت الطالبتين بالتشاور مع الأستاذ المشرف سلم تقديري لأداء المستشار حيث يقوم المستشار بملاه ذاتيا:

التقدير / الوظائف	1	2	3	4	5	6	7
التقويم							
المتابعة							
التوجيه							
الاعلام							

الفصل السادس: تفسير و مناقشة نتائج الدراسة

1/ تفسير و مناقشة نتائج فرضيات الدراسة

1-1/ تفسير و مناقشة نتائج الفرضية العامة.

2-1/ تفسير ومناقشة نتائج الفرضية الأولى.

3-1/ تفسير ومناقشة نتائج الفرضية الثانية.

4-1/ تفسير ومناقشة نتائج الفرضية الثالثة.

2/ الاستنتاج العام.

- خاتمة.

- اقتراحات و توصيات.

1/ تفسير و مناقشة نتائج فرضيات الدراسة:

1-1/ تفسير و مناقشة نتائج الفرضية العامة:

تؤثر مصادر الضغط المهني على الأداء الوظيفي ومستوى تقدير الذات لدى مستشاري التوجيه المدرسي.

حيث تتمثل مصادر الضغط المهني في عوامل متعلقة ببيئة العمل في مهنة التوجيه والإرشاد هي غموض الدور، عبئ الدور، طبيعة العمل، الترقية والتقدم الوظيفي دون أن نأخذ بعين الاعتبار تلك الأسباب الشخصية المرتبطة بمستشار التوجيه ذاته، وهذا يتوافق مع دراسة رونتال وآخرون (1964) التي أكدت أن الأفراد الذين يعانون من غموض الدور يشعرون بالتوتر المتزايد و بدرجة قليلة من الرضا عن عملهم إلى جانب فقدانهم لتقدير ذواتهم، ودراسة كوهن(1984) التي أظهرت إلى أن الأفراد الذين يشعرون بغموض الدور يظهرون مستوى مرتفع من عدم المهني ومن التوتر . **(منصوري مصطفى،2010،65)**

في حين أقرى منصوري بأن غموض الدور عند المعلم يخلق لديه ضغطا سلبيا والذي يتجسد في شعوره بالصراعات النفسية والاحباط وزعزعة ثقته بنفسه، وعدم تمكنه من استغلال إمكانياته في ظل نقص وعدم توفر المعلومات الخاصة بأدواره التعليمية، كما أكدت دراسة الدوسري(2010) أن أهم المصادر المسببة لضغوط العمل على أفراد الأمن هو غموض الدور.

وتفسر هذه النتيجة على أن مستشار التوجيه تطغى عليه الجوانب النفسية مما يبعده عن ممارسة دوره الحقيقي من خلال النشاطات التالية:

التقويم والإعلام والمتابعة والإرشاد من خلال ما أكدته النصوص القانونية المتمثلة في المناشير الوزارية كالمنشور الوزاري رقم 827 المؤرخ في 1991/11/13 إلا أنه يعمل عمل موظف إداري ويعد وثائق إدارية وجداول إرسال وحتى الاحصائيات والحوصلة الأسبوعية أو الفصلية أو السنوية، حيث يدرجونه ضمن الفريق الإداري ويلزمونه ببعض الأعمال الادارية والمداومة أثناء العطل و هذا ما أكدته دراسة شخاب مايا (2010) بعنوان" صعوبات العملية الارشادية في المؤسسات التربوية" من خلال كثرة المهام الادارية والأعمال المكتبية والاهتمام بنشاطات أخرى داخل المؤسسة مما يشعره بتضارب بين المهام المطلوبة منه القيام بها وهذا ما أكدته دراسة جنحي نوال (2013) بعنوان " علاقة الصعوبات المواجهة لمستشاري التوجيه بأدائه المهني" والتي توصلت فيها الى وجود صعوبات قانونية متعلقة بعملية التوجيه والإرشاد مما يصعب على مستشار التوجيه تأدية مهامه بفعالية لتتحول المهمة الى عملية ادارية محضة زيادة على التناقض والغموض في عملية التوجيه الذي يواجهه مستشار التوجيه ومعاييره مما يؤثر سلبا على أدائه الوظيفي وتقديره لذاته.

بالإضافة إلى عبئ الدور الذي يؤثر سلبا على أدائه وتقديره لنفسه وهذا ما أشارت إليه دراسة أدمسون التي توصلت الى أن المسؤوليات المتزايدة عند المعلمين والعبء الوظيفي الواقع على كاهلهم يتسبب في احداث ضغوط نفسية لديهم وما يترتب عن ذلك من اضطرابات نفسية كالقلق،

في حين أسفرت دراسة مارغو ليس وكروس (1974) التي كشفت عن وجود علاقة بين عبئ العمل بشقيه الكمي والنوعي وتوتر الفرد.

(منصوري مصطفى،2010،62)

وحسب منصوري(2010) فإن العمل بشقيه الكمي والنوعي يعد من المسببات الرئيسية للضغوط في المجال التعليمي، وهو يتسبب في انخفاض تقدير الذات وانخفاض الدافعية للإنجاز وانخفاض المشاركة في اتخاذ القرارات، التذمر النفسي، عدم الرضا عن العمل والتوتر.

وذلك باعتبار أن عمل مستشار التوجيه يتوزع عبر محاور أساسية : التقويم والمتابعة والإرشاد والتوجيه والإعلام والدراسات والتحقيقات خلال السنة الواحدة يدعو للتساؤل عن كيفية انجاز هذه المهام وتقديم هذه الأنشطة مع أعداد هائلة من التلاميذ خاصة وأنها أنشطة متكاملة ومترابطة مع بعضها البعض مما يعسر عليه أداء مهامه على ما يرام، بالإضافة الى معانات وتكاليف التنقل إلى مركز التوجيه المدرسي ومركز التكوين المهني للقيام بالدراسات والاستقصاءات كما أشارت براهمية صونيا (2006) في دراستها بعنوان تأثير الضغوط المهنية على أداء مستشاري التوجيه عندما يتنقل إلى مؤسسات مقاطعته و يكون أحيانا في أماكن بعيدة عن بعضها و هذا ما يدفعه للتنقل بحر ماله، مما يؤدي إلى تشتت قدراته ونشاطاته والتقليص من فعاليته، أي أن عبئ العمل الزائد يعد سبب أساسيا لضغوط العمل لما يترتب عليه من كثرة الأخطاء في الأداء وتدني مستوى صحة الفرد كما أنه يقتضي من الشخص العمل لساعات طويلة دون التمكن من أخذ فترات الراحة مما يتسبب للمستشار أعراض كعدم الرضا عن العمل والتوتر وزيادة مستوى الضغط الذي ينتج عنه تدني في مستوى الأداء الوظيفي و مستوى تقدير الذات لديه.

1-2/ تفسير و مناقشة نتائج الفرضية الأولى:

تؤثر مصادر الضغط المهني على الأداء الوظيفى لدى مستشاري التوجيه المدرسي.

حيث كلما زاد الضغط المهني انخفض الأداء الوظيفي.

وقد توافق هذه النتيجة مع دراسة خالد الكخن (1997) من خلال التعرف على مصادر الضغوط المهنية التي تواجه معلمي التربية الخاصة، وتتمثل أهم هذه المصادر، طبيعة العمل، المكانة الاجتماعية، الدخل، العلاقة مع الزملاء، كما بينت دراسة فايزة الفاعوري(1991) أن طبيعة العمل مع المعوقين لمعلمات التربية الخاصة تعتبر من أهم مصادر الضغوط المهنية التي تؤثر سلبا على أدائهم.

(محمد حمزة الزديوي،2007،211)

كما أسفرت دراسة (1974) A.KOR ENHAUSER على أن هناك علاقة واضحة بين توتر الفرد و طبيعة العمل، كما أن العلاقة بين تدهور الحالة الصحية للفرد و طبيعة العمل السيئة التي يمارس فيها عمله. **(منصوري مصطفى، 2010،49)**

وتشير دراسة اللوزي والحنيطي (2003) من خلال النتائج المتوصل إليها أن أهم مصادر الضغط المهني على العاملين في المستشفيات الحكومية في الأردن هي طبيعة العمل وبيئة العمل المادية و العلاقات داخل بيئة العمل.

ويمكن تفسير نتيجة الدراسة الحالية بسبب طبيعة العمل السيئة التي يعمل فيها مستشار التوجيه، اضافة إلى المهام الملقاة على عاتقه من العدد الهائل من التلاميذ وصعوبة التعامل معهم، وكذلك طبيعة علاقات مستشار التوجيه و صعوبة هذه العلاقة من خلال عدم تفهم الادارة والأساتذة و الأولياء لطبيعة عملهم وجهلهم لدوره ونقص الدعم من طرفهم خلال ممارسة عمله و هذا ما تشير اليه عبير فتحي (2011) إلى الصعوبات المتعلقة بطبيعة عمل المرشد النفسي والتي تؤدي به إلى الاحباط والاحتراق المهني هي صعوبات مصدرها الادارة المدرسية وصعوبات مصدرها الطلبة و صعوبات مصدرها المعلمون و صعوبات مصدرها الأولياء ، كما أضافت دراسة شخاب مايا في النتيجة التي تحصلت عليها في دراستها أن ضعف الاتصال بين المدرسة وأولياء التلاميذ يؤثر على أداء مستشار التوجيه، بالإضافة الى الصعوبات المادية التي تتمثل في نقص الاختبارات والمقاييس التي تساعدهم على أداء عملهم، بالإضافة إلى الصعوبات المادية كعدم توفر مكتب مجهز ومناسب لمستشار التوجيه يزاول فيه عمله بالإضافة إلى انعدام التسهيلات والوسائل المساعدة في عمله كما تعد كثرة التنقلات وتكاليفها من البيت إلى المؤسسات التابعة لقطاعه وبعض الأحيان انعدام وسائل النقل وهذا ما أشار منصور مصطفى(2010) أن التنقلات اليومية من المدرسة من الأساليب المؤدية الى الضغوط المهنية نظرا للإزعاج والتوتر الذي تسببه مع حدوث ذلك على نحو متكرر، وهذا يظهر طبيعة العمل المملة والصعبة التي يعاني منها مستشار التوجيه ويشعر من خلالها بالإحباط وعدم الارتياح الخوف وتدني مستوه ويفقد تدريجيا نشاطه فيصبح أداءه يتم بطريقة آلية مما يتولد لديه ضغط في عمله .

3-1/ تفسير و مناقشة نتيجة الفرضية الثانية:

تؤثر مصادر الضغط المهني على تقدير الذات لدى مستشاري التوجيه المدرسي.

كلما زاد الضغط المهني انخفض تقدير الذات.

حيث اتفقت نتائج الدراسة الحالية مع دراسة " الأحسن حمزة" (2015) بعنوان الضغوط المهنية لدى معلمي المرحلة الابتدائية وانعكاساتها على مستوى تقدير الذات لديهم، التي توصلت إلى وجود مستوى منخفض من تقدير الذات لدى 60بالمئة من معلمي المرحلة الابتدائية ، واتفقت كذلك مع دراسة " ناهد محمد حسن سعد " (2003) بعنوان الضغوط المهنية وعلاقتها بالرضا الوظيفي وتقدير الذات لدى أخصائي النشاط الرياضي بجامعة المنيا، حيث توصلت الباحثة الى أنه كلما زاد الضغوط المهنية لدى الاختصاصيين الرياضيين كلما قل تقدير الذات لديهم ، إلا أن الدراسة الحالية اختلفت مع دراسة " مناصرية محمد و لعريط بشير" (2017) بعنوان بعض المتغيرات الديمغرافية المرتبطة بمستوى تقدير الذات لدى أساتذة التعليم الثانوي (دراسة ميدانية بولاية ورقلة) التي خلصت ال أن درجة تقدير الذات لدى عينة الدراسة كان مرتفعا.

ونفسر النتيجة المتحصل عليها في الدراسة الحالية كون مستشاري التوجيه المدرسي ينتابه شعور بأنه الحلقة الأضعف في المنظومة التربوية بالإضافة إلى غموض الدور الذي يجعله في بعض الأحيان يتحمل مسؤولية الأخطاء في عمله فهذا الشعور السلبي المتراكم والمستدخل في نفسيته تكون مخرجاته لا محالة تقدير ذات سلبي، وفي نفس الصدد يذكر " روزنبرغ " أن الدرجة المتدنية لتقدير الذات يعني عدم رضا الفرد بحق ذاته، كذلك يشعر أصحاب التقدير المتدني للذات بالإحباط ويشعرون أن تحصيلهم أقل ويعتقدون أن ذكاء الآخرين أفضل من ذكائهم لذلك ينتابهم الاحساس بالعجز والقلق نحو التعامل مع الآخرين كما يبدون عدم رضاهم عن مظهرهم العام ويشعرون بالخجل بأنهم فاشلون، فذوي الذات المنخفضة يتصفون باحتقار الذات والتشاؤم، والميل الى سحب أو تعديل أراءهم خوفا من سخرية الآخرين، عدم الشعور بالكفاية من الأدوار والوظائف والشعور بالغربة عن العالم والشعور بالذنب دائما، كما يميل الفرد ذو تقدير الذات المنخفض الى الشعور بالهزيمة حتى قبل أن يقتحم المواقف الجديدة أو الصعبة حيث أنه يتوقع فقدان الأمل مستقبلا.

(رمضان،2000، ص218)

حيث وجد كوبر سميث (1967) أن الدرجة المنخفضة للذات يشمل الأفراد الضعفاء أكاديميا واجتماعيا ،وغالبا ما يعانون ضغوط نفسية وعصبية، فتقدير الذات يتأثر بالظروف البيئية فيكون ايجابيا اذا كانت مؤشرات البيئة ايجابية، وتحترم الذات الانسانية وتكشف عن قدراتها وطاقتها، أما اذا كانت البيئة محبطة فإن الفرد يشعر بالدونية وبسوء تقديره لذاته.

(كامل حمام و خلف الهويش،2010،ص81)

4-1/ تفسير و مناقشة نتائج الفرضية الثالثة:

يؤثر مستوى تقدير الذات على الأداء الوظيفي لدى مستشاري التوجيه المدرسي.

حيث كلما ارتفع مستوى تقدير الذات ارتفع الأداء الوظيفي و كلما انخفض مستوى تقدير الذات انخفض الأداء الوظيفي .

وهذا يتفق مع دراسة "ببريني" على المعلمين الفرنسيين التي أثبتت أن مستويات تقدير الذات لدى عينة دراسته تختلف باختلاف ظروف عملهم. **(الأحسن،2015،ص192)**

ونفسر هذه النتيجة بأن القدرة على تحقيق تقدير ذات مرتفعة يعد من العناصر المهمة لتحقيق الرضا والتوافق النفسي و المهني لكل فرد، حيث أكدت دراسة قدوري (2016) أن تقدير الذات مرتبط بالرضا عن النفس والحياة عموما بحيث أن تقدير الذات المرتفع حالة داخلية يشعر بها الفرد، وتظهر في سلوكاته واستجاباته وتشير الى ارتياحه و تقبله لجميع مظاهر الحياة وذلك من خلال تقبله لذاته وأسرته وللآخرين وتقبله للبيئة المدركة و تفاعله مع خبراتها بصورة متوافقة.
(قدوري،2016،ص247)

وهذا يعني أن المستشارين الذين يملكون مستوى من الكفايات المهنية والتقدير الايجابي نحو أنفسهم يكون لديهم رضا وراحة نفسية اتجاه المهام التي يقمون بها، ويشعر المستشار بالأمن

والاستقرار في عمله فمثل هذه الظروف تساعده على تحسين كفاياته وتطويرها ويسعى دائما إلى تحقيق أهدافه التربوية بكل من قدرات وامكانيات ويشعر بالاطمئنان والسكينة.

وإضافة الى ذلك فإن تقدير الذات المرتفعة تجلب للعامل الثقة والسعادة في نفسه وتجعله يهتم بكل ما تتطلبه منه مهنته ويؤديها بمهارة عالية وبإتقان وجدية، حيث أنه يقوم بأداء عمله بفعالية وسهولة ولا شك أن لتقدير الذات أثر يزيد وينقص من أداء مهامه المطلوبة حيث أن قدرتهم على انجاز المهام الموكلة اليهم تجلب لهم الاستقرار والراحة في أداء أعمالهم بمهارة وزيادة قدراتهم من أجب تحقيق الأهداف المطلوبة منهم، مما يمكننا القول أن ثقة المستشار بقوة امكانياته المهنية أثناء أداء مهامه التربوية من حيث التخطيط والتنفيذ والأنشطة والمهام المطلوبة وكذلك القيام بتنظيم وتحضير النشاطات المدرسية وتنفيذ البرامج الإرشادية داخل المؤسسة من حين الى آخر والعمل على خلق جو يسوده نوع من التنافس والمثابرة في العمل فإن هذه النشاطات تبعث في نفسية المستشار الراحة والسعادة في نفسيه.

2/ الاستنتاج العام:

تبدأ كل دراسة علمية بافتراضات نظرية تحاول من خلال الجانب النظري والجانب الميداني التأكد من صحة أو خطأ تلك الفروض و هذا ما التزمنا به من خلال دراستنا، فقد انطلقنا من افتراض عام حول تأثير الضغط المهني على الأداء الوظيفي ومستوى تقدير الذات لدى مستشار التوجيه المدرسي، وانطلاقا مما سبق ذكره فقد أظهرت صحة الفرضية العامة والفرضيات الجزئية حيث كلما زاد الضغط المهني انخفض الأداء الوظيفي مستوى تقدير الذات لدى مستشار التوجيه المدرسي أي أن الضغط المهني يأثر سلبا على أداء مستشار التوجيه وبالتالي يؤثر أيضا على تقديره لنفسه كما يؤثر هذا الأخير أيضا على أدائه الوظيفي، وهذا ما توصلت اليه العديد من الدراسات والبحوث الأكاديمية والتي ذكرناها من خلال عرضنا ومناقشتنا لفرضيات الدراسة.

خاتمة:

إن ظاهرة الضغوط المهنية مشكلة يواجهها مستشار التوجيه و الارشاد المدرسي كغيره من الموظفين، وذلك نتيجة لما يتميز به من مشاكل و صعوبات و نقص للحوافز والتي تؤثر بدورها على أدائه المهني وتقديره لذاته ونظرا لأهمية الموضوع جاءت هذه الدراسة التي حاولت معرفة مدى تأثير الضغوط المهنية على أداء ومستوى تقدير الذات لدى مستشار التوجيه المهني وبعد تفسير ومناقشة الفرضيات على ضوء ما توفر من الدراسات السابقة والتناول النظري توصلت الدراسة إلى النتائج التالية:

- يؤثر الضغط المهني على الأداء الوظيفي لدى مستشار التوجيه المدرسي.

- يؤثر الضغط المهني على مستوى تقدير الذات لدى مستشار التوجيه المدرسي.

- يؤثر مستوى تقدير الذات على الأداء الوظيفي لدى مستشار التوجيه المهني.

واتضح مما تقدم فإن الفرضية العامة تحققت في جميع أجزائها مما يعني أنه كلما ارتفع الضغط المهني انخفض الأداء الوظيفي و مستوى تقدير الذات و العكس صحيح.

اقتراحات و توصيات:

- إجراء المزيد من الدراسات تركز على المعيقات والمشاكل التي يعاني منها مستشار التوجيه المدرسي في أدائه لمهامه ومحاولة معالجتها.
- التحسيس بمهام ودور مستشار التوجيه في المؤسسات التعليمية وعبر وسائل الاعلام المختلفة.
- ضرورة إعطاء سلطة لمستشار التوجيه ليتمكن من أداء مهامه بطريقة مريحة.
- تصميم اختبارات ومقاييس جزائرية خاصة للكشف عن مصادر الضغط المهني وتقدير الذات و الأداء الوظيفي لدى فئة المستشارين التربويون في المجتمع الجزائري.
- ضرورة التنسيق بين جميع الأطراف على مستوى الطاقم الاداري والتخفيف من الأعمال الادارية والمكتبية التي ليست من اختصاص مستشار التوجيه.
- توفير الأجهزة والتكنولوجيا الحديثة في مكتب المستشارين كالإعلام الآلي وتوفير اختبارات نفسية تساعد في العملية الارشادية.

قائمة المصادر و المراجع:

الكتب:

1/ الختاتنة، سامي محمد (2012): علم النفس الاداري،ط1،عمان،دار الحامد للنشر و التوزيع.

2/ آل سعود،سعود(2008): نظم الادارة العامة في المملكة العربية السعودية،ط1، الرياض، مكتبة الملك فهد الوطنية.

3/ الكرخي، مجيد (2015): ادارة الجودة الشاملة- المفاهيم النظرية وأبعادها التطبيقية في مجال الخدمات، عمان ، دار المناهج للنشر و التوزيع.

4/ أندروجي سيزلاقي (1992): السلوك التنظيمي والأداء، ترجمة جعفر أبو قاسم، السعودية، دار الطباعة للنشر والتوزيع.

5/ العميان محمود سلمان (2005): السلوك التنظيمي في منظمات الأعمال، الاردن، دار وائل للنشر.

السيد فؤاد البهمي(1978):علم النفس الاحصائي وقياس العقل البشري، مصر، دار الفكر العربي.

6/ اعتدال معروف (2001): مهارات مواجهة الضغوط في الأسرة والعمل، الرياض، مكتبة الشقري للنشر والتوزيع.

7/ الكيلاني عبد الله(2007):مدخل إلى البحث في العلوم التربوية والاجتماعية، الأردن، دار المسيرة العلمي للنشر والتوزيع.

8/ النعاس عمر مصطفى محمد (2008): الضغوط المهنية وعلاقتها بالصحة النفسية، ط 1، جامعة أكتوبر، إدارة المطبوعات و النشر.

9/ المنجد في اللغة العربية المعاصرة (2014): دار المشرق و التوزيع ، ط 4، بيروت.

10/ الكبيسي عامر خضير (1998): التطوير التنظيمي وقضايا معاصرة، الدوحة، دار الشرق للطباعة و النشر و التوزيع.

11/ المشعان عويد السلطان (1994): علم النفس الصناعي، لبنان، مكتبة الفلاح للنشر والتوزيع.

12/ بطرس حافظ بطرس (2008): التكيف والصحة النفسية للطفل، ط 1 ، عمان، دار المسيرة للنشر والتوزيع.

13/ حامد عبد السلام (ب، س): التوجيه والارشاد النفسي، عالم الكتب، القاهرة،ط2.

14/ خليل عبد الرحمان المعايطة(2000):علم النفس الاجتماعي، دار الفكر للطباعة والنشر، الأردن، (ب، ط).

15/ درة عبد الباري ابراهيم (2003):تكنلوجيا الأداء البشري في المنظمات، عمان، العربية للتنمية الادارية.

16/ رمضان رشيدة، عبد الرؤوف(2000): آفاق معاصرة في الصحة النفسية للأبناء،ط1،القاهرة، دار الكتب العلمية للنشر والتوزيع.

17/ رياض ستراك(2004):دراسات في الإدارة التربوية،ط1، الأردن، دار وائل للنشر.

18/ فليه فاروق عبدو وعبد المجيد السيد محمد (2014): السلوك التنظيمي في إدارة المؤسسات التعليمية، دار المسيرة للنشر والتوزيع، ط 4 ، عمان .

19/ فرج عبد القادر طه (2001): علم النفس الصناعي و التنظيمي و التحليل النفسي ، دار الغريب للطباعة و النشر، القاهرة، مصر.

20/ فاروق عبده فليه، عبد المجيد السيد (2005): السلوك التنظيمي في إدارة المؤسسات التعليمية،

ط 1، الاردن، دار المسيرة للنشر والتوزيع.

21/ عايدة ديب، عبد الله محمد (2010): الانتماء وتقدير الذات في مرحلة الطفولة، دار الفكر، عمان،ط1. عادل عز الدين الأشول(1999): علم النفس النمو من الجنين الى الشيخوخة ،مكتبة الأنجلو المصرية، القاهرة،(ب،ط).

22/ عبد الفتاح دويدار(1999): سيكولوجية العلاقة بين مفهوم الذات والاتجاهات، دار المعرفة الجامعية للنشر، مصر.

23/ عبد الله محمد قاسم (2001): مدخل الى الصحة النفسية، ط 1 ، الاردن، دار الفكر للطباعة والنشر والتوزيع.

24/ عثمان فاروق السيد (2001): القلق وإدارة الضغوط النفسية، دار الفكر العربي للنشر والتوزيع،

ط 1، القاهرة.

25/ علي عسكر (2000): ضغوط الحياة وأساليب مواجهتها، دار الكتاب الحديث للنشر والتوزيع،

ط 1، القاهرة، مصر.

26/ علي السيد فهمي (2009): علم النفس الصحة الخصائص النفسية الإيجابية و السلبية للمرضى و الاسوياء، دار الجامعة الجديد للنشر والتوزيع، ط 1 الاسكندرية.

27/ عماد الحداد (2002): كيف تتغلب على الضغوط النفسية في العمل، ط 1 ، مصر، دار الفاروق للنشر.

28/ علي الفرماوي حمدي عبد الله رضا (2009): الضغوط النفسية في مجال العمل و الحياة (مواجهات نفسية في سبيل التنمية البشرية) ، ط 1، الاردن، دار الصفاء للنشر والتوزيع.

29/ عبيدات محمد، ومحمد أبو نصار وآخرون(1999):منهجية البحث العلمي-قواعد- المراحل- والتطبيقات، الأردن، دار وائل للطباعة والنشر.

30/ محمد صالح أبو جادو(1998): سيكولوجية التنشئة الاجتماعية، دار المسيرة للنشر والتوزيع، عمان.

31/ محمد جمال يحياوي(2003): دراسات في علوم النفس، دار الغريب، الجزائر،(ب،ط).

32/ محمد عاطف غيث (2006): قاموس علم الاجتماع، دار المعرفة الجامعية، الاسكندرية.

33/ ماهر أحمد(2003)، السلوك التنظيمي، مدخل بناء المهارات، الاسكندرية، الدار الجامعية للنشر.

34/ محمد الصيرفي (2007): السلوك الإداري (العلاقات الإنسانية) ،ط 1 ، مصر، دار الوفاء لدنيا للطباعة والنشر.

35/ محمد حمدات، محمد حسن (2008): السلوك التنظيمي والتحديات المستقبلية في المؤسسات التربوية، ط1 ، الاردن، دار الحامد للنشر والتوزيع.

36/ منير نوري (2010): تسيير الموارد البشرية، الجزائر ديوان المطبوعات الجامعية.

35/ مصطفى منصوري (2010): الضغوط النفسية والمدرسية وكيفية مواجهتها، الجزائر ، منشورات قرطبة.

مقدم عبد الحفيظ(2003): الاحصاء والقياس النفسي والتربوي،ط1،الجزائر،ديوان المطبوعات الجامعية.

37/ هيجان عبد الرحمان بن أحمد (1998): ضغوط العمل مصادرها ونتائجها وكيفية إدارتها، الرياض، معهد الإدارة العامة.

الرسائل و الدراسات:

38/ الأحسن، حمزة،(2015): الضغوط المهنية لدى معلمي المرحلة الابتدائية وانعكاساتها على مستوى تقدير الذات لديهم، مجلة العلوم النفسية والتربوية، العدد1، جامعة الشهيد حمة لخضر الوادي

39/ النوشان علي بن أحمد (2003): ضغوط العمل وأثرها على عملية اتخاذ القرارات، رسالة ماجستير السعودية، أكاديمية نايف للعلوم الامنية.

40/ الحاج قدوري (2016):تقدير الذات لدى التلاميذ المعيدين للمستوى النهائي من التعليم الثانوي ، دراسة ميدانية بمدينة ورقلة، مجلة العلوم الانسانية و الاجتماعية، العدد26،سبتمبر،جامعة قاصدي مرباح.

41/ بن زروال فتيحة (2008): أنماط الشخصية وعلاقتها بالاجتهاد (المستوى، الأعراض، المصادر و الاستراتيجيات) دراسة ميدانية على عينة من العاملين بالحماية المدنية، البريد ، مصلحتي الاستعجالات و التوليد بولاية أم البواقي، أطروحة دكتوراه، جامعة منتوري، قسنطينة.

42/ براهمية صونيا (2006):تأثير الوضعية المهنية على أداء مستشاري التوجيه المدرسي والمهني، مذكرة لنيل شهادة الماجستير في علم الاجتماع تنمية و تسيير الموارد البشرية ، كلية العلوم الانسانية و الاجتماعية، جامعة الاخوة منتوري ، قسنطينة.

43/ تهاني محمد الحربي (2014): القلق من المستقبل وعلاقته بتقدير الذات و مستوى الطموح لدى طالبات المرحلة الثانوية في مدينة الرياض، رسالة مقدمة استكمالا لمتطلبات الحصول على درجة الماجستير في علم النفس، جامعة نايف العربية للمعلومة الأمنية المملكة العربية السعودية.

44/ جلال الدين بوعطيط (2009): الاتصال التنظيمي وعلاقته بالأداء الوظيفي، رسالة ماجستير، تخصص السلوك التنظيمي وتسيير الموارد البشرية، كلية العلوم الانسانية و الاجتماعية، جامعة منتوري محمود، الجزائر.

45/ حمري صارة (2012):علاقة تقدير الذات بالدافعية للإنجاز لدى تلاميذ الثانوي، مذكرة لنيل شهادة الماجستير في علم النفس وعلوم التربية، كلية العلوم الاجتماعية، جامعة وهران.

46/ حسن سعد، ناهد (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.

475/ حنان قواري (2014): الضغط المهني وعلاقته بالدافعية للإنجاز لدى أطباء الصحة العمومية، رسالة ماجستير غير منشورة، بسكرة، جامعة محمد خيضر.

48/ شارف خوجة مليكة (2011): مصادر الضغوط المهنية لدى المدرسين الجزائريين دراسة مقارنة في المراحل التعليمية الثلاث (ابتدائي، متوسط، ثانوي) رسالة ماجستير، جامعة تيزي وزو، الجزائر.

49/ شاطر شفيق (2010): أثر ضغوط العمل على الرضا الوظيفي للموارد البشرية بالمؤسسة الصناعية ،دراسة ميدانية بمؤسسة إنتاج الكهرباء سونلغاز بجيجل رسالة ماجستير جامعة بوقرة، بومرداس، الجزائر.

50/ صالح أحمد فاروق محمد (2009): أثر المتغيرات الشخصية والتنظيمية في ضغط العمل اليومي لدى المهنين، دراسة مطبقة على قطاع الرعاية الصحية، جامعة الفيوم، مصر.

51/ صلاح الشتواني (1972): مفاهيم أساسية في إدارة الأفراد، دراسة تحليلية من خلال الأهداف، لبنان، جامعة بيروت العربية.

52/ عثمان مريم (2009): الضغوط المهنية وعلاقتها بدافعية الانجاز لدى أعوان الحماية المدنية، رسالة ماجستير، جامعة الأخوة منتوري، قسنطينة.

53/ عبد ربه، علي شعبان(2010): الخجل وعلاقته بتقدير الذات ومستوى الطموح لدى المعاقين بصريا، رسالة لاستكمال شهادة الماجستير، قسم علم النفس، الجامعة الاسلامية ،غزة.

54/ عقون آسيا (2012): الضغط النفسي المهني وعلاقته باستجابة القلق لدى معلمي التربية الخاصة رسالة ماجستير جامعة فرحات عباس، سطيف.

55/ عبير فتحي الشرفا (2011): الذات المهنية للمرشدين النفسيين في العمل الإرشادي التربوي بقطاع غزة، رسالة ماجستير، فلسطين، الجامعة الاسلامية، غزة.

56/ ليلى بنت عبد الله(2007):فعالية الذات و علاقتها بكل من الدافعية ،الذكاء الوجداني لدى عينة من طلبة جامعة ام القرى ،مجلة العلوم النفسية والتربوية ،مجلد 11،العدد1

57/ مكناسي محمد (2007): التوافق المهني وعلاقته بضغوط العمل لدى موظفي المؤسسات العقابية، دراسة ميدانية على أعوان السجون بمؤسسة إعادة التأهيل بقسنطينة رسالة ماجستير، جامعة منتوري ، قسنطينة.

58/ مزياني فتيحة (2006): أثر مصادر الضغط المهني واستراتيجيات المقاومة و الدافعية الانفعالية/ العقلانية على الاحتراق المهني عند ضباط الشرطة، دارسة ميدانية بالمديرية العامة للأمن الوطني بالجزائر العاصمة، رسالة دكتوراه جامعة الجزائر، الجزائر.

59/ مسلم عبد القادر أحمد (2007): مصادر الضغوط المهنية وآثارها في الكليات التقنية في محافظة غزة، رسالة ماجستير الجامعة الإسلامية، غزة.

60/ محمد بوفاتح (2005): الضغط النفسي وعلاقته بمستوى الطموح لدى تلاميذ السنة الثالثة ثانوي، جامعة ورقلة.

61/ موسى مطاطة(2010):ضغوط العمل وعلاقتها بالتوافق المهني لدى رجال الحماية المدنية، سكيكدة، رسالة ماجستير غير منشورة، قسنطينة، جامعة منتوري.

62/ نادر حامد عبد الرزاق أبو الشرخ، تقييم أثر الحوافز على الأداء الوظيفي في شركة الاتصالات الفلسطينية من وجهة نظر العاملين، رسالة ماجستير تخصص إدارة الأعمال، كلية الاقتصاد والعلوم الادارية، جامعة الأزهر ، فلسطين.

63/ ناصر ميزاب(2007): المعاملة الوالدية للجدث الجانح وعلاقتها بمفهوم الذات، أطروحة دكتوراه غير منشورة، جامعة الجزائر.

64/ نجلاء نبيل زهدي (2014): مواجهة الضغوط المهنية وعلاقتها بدافعية الانتاج لدى مدرسي مراكز التدريب المهني، رسالة ماجستير، جامعة الأزهر، غزة.

65/ هارون توفيق الرشيدي (1999): الضغوط النفسية طبيعتها ونظرياتها برنامج لمساعدة الذات حتى علاجها، جامعة طنطا القاهرة، مصر.

المجلات و المقالات:

66/ الطريري عبد الرحمان (1994): الضغط النفسي لدى بعض الموظفين، مجلة تعليم الجماهير، العدد 04، القاهرة، المنظمة العربية للتربية و الثقافة و العلوم.

67/ معمرية بشير(2003): القياس النفسي وتصميم الاختبارات النفسية للطلاب و الباحثين، الجزائر، منشورات شركة باتنيت.

68/ عبد الله الضريبي (2010): أساليب مواجهة الضغوط النفسية المهنية وعلاقتها ببعض المتغيرات، مجلة جامعة دمشق، المجلد 26، العدد .

69/ عبد الخالق فائق الفوزي (1996): ضغوط العمل الوظيفي، مجلة آفاق الاقتصادية المجلد 17،

العدد 67، الامارات.

70/ كامل حمام: فادية و الهويش (2010): الاغتراب النفسي وتقدير الذات لدى خريجات الجامعة العاملات و العاطلات عن العمل ، مجلة جامعة أم القرى للعلوم التربوية و النفسية ، المجلد2،العدد2، المملكة العربية السعودية، جامعة أم القرى.

71/ مناصرية، محمد ولعريط بشير (2017): بعض المتغيرات الديمغرافية المرتبطة بمستوى تقدير الذات لدى أساتذة التعليم الثانوي، دراسة ميدانية بولاية قالمة، قسم علم النفس وعلوم التربية و الأرطفونيا، كلية العلوم الانسانية و الاجتماعية، حوليات جامعة قالمة، العدد20،جوان2017.

72/ مريم سليم (2003):تقدير الذات والثقة بالنفس ،دار النهضة العربية ،بيروت .
73/مصطفى قسيم هيلات 2007)،اثر التعليم المختلط على تقدير الذات لدى عينة من الطالبات في الاردن ،جامعة العلوم النفسية والتربوية ،مجلد 8، العدد،156.

المراجع الأجنبية:

74/Cooper Smith(1984)M maruelinvent aire d’estimedesoi.1edition. cent de psychologie.applique.paris

75/Pierre Gour dol, renforcer l’estime de soi des jeunes, Le Rhône Echo santé,35,2007.
4Josiane de saint Paul, estime de soi, confiance en soi, paris, Inter Editions, 200

76/stressapprise and copinge, New York :(1984) Lazarus et folkman springer Schweitzer, Mb (2002) , psychologie de la santé, modèles, .concepts méthodes dunod, Paris

77/Samrin. P. (2007): psychologie du travail (2é éd) , Bruxelles Amazone

الملاحق

الملحق رقم (1): مقياس الضغوط المهنية

أخي المستشار، أختي المستشارة

في إطار التحضير لإنجاز مذكرة لنيل شهادة الماستر نرجو منكم التكرم بمساعدتنا وذلك بملأ المقياس المرفق حيث يرجى منكم قراءة كل فقرة من فقرات المقياس بتمعن و الإجابة عليها بوضع علامة (x)واحدة في مربع الدال على إجاباتكم، كما نطلب منكم تزويدنا ببعض المعلومات التي تساعدنا على فرز الاجابات وتحليلها.

وفي الاخير نشكركم على تعاونكم ، ونطمئنكم بأن جميع الاجابات ستحاط بالسرية التامة وتستخدم لغرض لدراسة فقط.

بيانات عامة:

الجنس: ذكر: ☐ أنثى:. ☐

عدد سنوات العمل : ☐

المؤهل العلمي: ☐

الرقم	الفقرات	دائما	أحيانا	أبدا
1	أشعر بتضارب مع المهام المطلوبة مني القيام بها و مكتسباتي العلمية.			
2	أجد نفسي في مأزق بين توجهات و تعليقات رئيسي المباشر ومطالب مرؤوسي.			
3	المسؤوليات المترتبة من أداء نشاطي غير محددة.			
4	اجراءات العمل لإنجاز المهام التي أكلف بها غير واضحة.			
5	أعتبر أن الأهداف الخاصة بتأدية المهام غير واضحة			
6	أعتبر أن القواعد و اجراءات العمل في هذه المؤسسة غير مفهومة للجميع.			
7	حدود صلاحيات أعضاء فريق العمل غير واضحة .			
8	بعد القيام ببعض المهام أشعر أنني قمت بها بطريقة خاطئة.			
9	حجم العمل الذي أقوم به يستنزف كل أوقات راحتي.			
10	فترة العمل اليومي المحددة رسميا لا تكفي بأداء كل المهام التي أكلف بها.			
11	لا استمتع بأيام اجازتي نظرا لاستدعائي بشكل طارئ للقيام بالمهام.			
12	اتحمل مسؤولية عدة أعمال و واجبات رغم كونها منفصلة عن المهمة المكلف بها.			

13	يضايقني أن يطلب مني رؤساء عديدون أداء أعمال متناقضة.			
14	أشعر بالتعب و الانهاك في نهاية فترة العمل.			
15	يؤلمني القيام بتنفيذ أعمال لا تتفق مع المبادئ و القيم التي أحملها.			
16	أعتبر طبيعة عملي مملة فهو لا يتغير.			
17	تتوتر أعصابي بسبب طبيعة المهام الصعبة التي أقوم بها.			
18	أخشى من تدني مستوى قدراتي أثناء مجابهة المهام الموكلة لي.			
19	كثرة التنقلات و بعد مكان العمل يسبب لي المتاعب.			
20	يحز في نفسي تدني مستوى كفاءتي نظرا لعدم اقتراحي لدورات تدريبية ما يجعلني أخشى مواجهة المواقف الجديدة في عملي.			
21	أشعر أن امتلاكي للمهارات المتطلبة في العمل يمكنني من الحصول على الترقية لأنها مرتبطة بكفاءة المرشحين.			
22	توفر المؤسسة فرص الترقية بشكل مستمر			
23	تتيح المؤسسة فرصة اكتساب مهارات جديد من خلال دورات التدريب المفتوحة.			

الملحق (2): مقياس تقدير الذات (لكوبر سميث)

التعليمة:

في ما يلي مجموعة من العبارات حول نفسك ضع علامة (x) داخل المربع المناسب الذي يبين مدى موافقتك على العبارات التي تصفك كما ترى نفسك.

أجب عن كل عبارة بصدق و ليس هناك اجابة صحيحة و اجابة خاطئة.

الرقم	العبارة	تنطبق	لا تنطبق
1	**لا تضايقني الأشياء عادة**		
2	**أجد من الصعب ان أتحدث مع زملائي في العمل**		
3	**أود لو استطعت أم أغير أشاء في نفسي**		
4	**لا أجد صعوبة في اتخاذ قرارتي بنفسي**		
5	**يسعد الآخرون بوجودي معهم**		
6	**أتضايق بسرعة في المنزل**		
7	**أحتاج وقتا طويلا كي اعتاد على الأشياء الجديدة**		
8	**أنا محبوب بين الأشخاص من نفسي سني**		
9	**تراعي عائلتي مشاعري عادة**		
10	**أستسلم بسهولة**		
11	**تتوقع عائلتي مني الكثير**		
12	**من الصعب جدا أن أضل كما أنا**		
13	**تختلط الأشياء كلها في حياتي**		
14	**يتبع الناس أفكاري عادة**		
15	**لا أقدر نفسي حق قدرها**		
16	**أود كثيرا لو أترك المنزل**		
17	**أشعر بالضيق من عملي غالبا**		
18	**مظهري ليس وجيها مثل معظم الناس**		
19	**اذا كان عندي شيء أريد أن أقوله فإني أقوله عادة**		
20	**تفهمني عائلتي**		
21	**معظم الناس محبوبون أكثر مني**		
22	**أشعر عادة كما لو كانت عائلتي تدفعني لعمل أشياء**		
23	**لا ألقى التشجيع عادة فيما أقوم به من أعمال**		
24	**أرغب كثيرا أن أكون شخصا آخر**		
25	**لا يمكن للآخرين الاعتماد علي**		