

وزارة التعليم العالي و البحث العلمي

جامعة محمد خيضر - بسكرة -

كلية العلوم الإنسانية و الاجتماعية

قسم العلوم الاجتماعية

شعبة علم النفس

علاقة مصدر الضبط بإدارة الضغوط النفسية لدى

العاملين في إطار الإدماج المهني

دراسة ميدانية بلدية امليلي - بسكرة -

مذكرة مكملة لنيل شهادة الماستر في علم النفس_ تخصص علم النفس العيادي_

تحت إشراف الأستاذ:

د / محمد بلوم

إعداد الطلبة :

• سعيدة مصباح

السنة الجامعية: 2012 / 2013

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

الحمد لله الذي هدانا لهذا وما كنا
لننتدي لولا أن هدانا الله

[سورة الأعراف الآية 43]

شكر وتقدير

إلى من ساهم معي بعونه وعنايته إلى احكم الحاكمين، واقدر القادرين إلى
الله عز وجل

الحمد لله الذي منحنا القدرة والعزيمة لإتمام هذه المذكرة التي تعتبر ثمرة
مجهود خمسة سنوات من الدراسة

فألف حمد وشكر للمولى عز وجل.

كما نتقدم بالشكر الجزيل للأستاذ المشرف: بلوم محمد الذي منحنا الثقة

الكافية لإتمام

هذه الدراسة وإخراجها في أحسن صورة، والتي لم يبخل علينا بنصائحه

القيمة وتوجيهاته خلال هذا الموسم الدراسي.

و كان لنا شرف أن تكون المشرف على مذكرتنا

كما لا ننسى في الأخير بأن نتقدم بأسمى عبارات الاحترام والتقدير لكل

من علمنا حرفا

و إلى كل من ساعدنا من بعيد أو من قريب أساتذة علم النفس وعلم
الاجتماع

و إلى كل من ساعدنا من قريب أو من بعيد في دراستنا هذه

خاصة دفعة 2008-2013

و خالص الشكر إلى كل زملائي

شكرا لكم جميعا

سعيدة

ملخص الدراسة :

هدفت الدراسة الحالية إلى التعرف على العلاقة بين مصدر الضبط وإدارة الضغوط النفسية لدى العاملين في إطار الإدماج المهني ببلدية امليلي وتكونت عينة الدراسة من (58) عاملا يعانون من الضغوط النفسية ،حيث اتبعنا المنهج الوصفي الارتباطي لطبيعة موضوع الدراسة وباستخدام معاملات الارتباط ،أظهرت النتائج وجود علاقة ارتباطية بين مصدر الضبط وإدارة الضغوط النفسية لدى العاملين في إطار الإدماج المهني ،وعدم وجود علاقة ارتباطيه سلبية بين مصدر الضبط الخارجي وإدارة الضغوط لدى عينة الدراسة ،كما أظهرت وجود علاقة ارتباطيه موجبة بين الضبط الداخلي وإدارة الضغوط النفسية .

Abstract:

The Present study aimed to identify the relationship between locus of control and management of stress among workers in the framework of vocational in the city of mlili ,the study sample consisted of (58)workers suffering from stress, And we followed the relational and dexriptive approach which is adapted to the nature of the of study subject and with the use of correlation coefficients results, it showed a correlation between locus control and Stress management among workers in the framework of vocational integration and the lack of correlation between the external locus of control and management of stress in the sample study, it also showed a correlation between the internal locus of control and management of psychological stress .

فهرس المحتويات

شكر وتقدير

فهرس المحتويات

فهرس الجداول

مقدمة أ.

الفصل الأول: مدخل إلى موضوع الدراسة.

- 1/ تحديد إشكالية الدراسة..... 5
- 2/ فرضيات الدراسة..... 7
- 3/ أهمية وأهداف الدراسة 7
- 4/ دواعي اختيار موضوع الدراسة..... 8
- 5/ حدود الدراسة..... 8
- 6/ التعاريف الإجرائية لمتغيرات الدراسة..... 9
- 7/ الدراسات السابقة..... 10

الجانب النظري

الفصل الثاني : مصدر الضبط

- تمهيد..... 15
- 1/ الأصول التاريخية لنظرية التعلم الاجتماعي..... 16

2/ فرضيات نظرية التعلم

الاجتماعي.....18

3/ المفاهيم الأساسية لنظرية التعلم الاجتماعي.....20

4/ تعريف مصدر الضبط.....22

5/ فئتي مصدر الضبط.....24

6/ مؤشرات فئتي مصدر الضبط.....27

7/ خصائص الأفراد في فئتي مصدر الضبط.....28

8/ علاقة مصدر الضبط بإدارة الضغوط النفسية.....30

32خلاصة الفصل

الفصل الثالث: إدارة الضغوط النفسية.

تمهيد.....34

أولا :الضغوط النفسية.....35

1/ تعريف الضغوط النفسية.....35

2/ عناصر الضغوط النفسية.....37

3/ النظريات المفسر للضغوط النفسية.....38

4/ أنواع الضغوط النفسية.....41

5/ مصادر الضغوط النفسية.....42

6/ آثار الضغوط النفسية على الفرد.....44

45ثانيا :إدارة الضغوط النفسية.....
451/ تعريف إدارة الضغوط النفسية.....
462/ الهدف من إدارة الضغوط النفسية.....
473/ خطوات إدارة الضغوط النفسية.....
484/ فنيات إدارة الضغوط النفسية.....
595/ المبادئ المرشدة للمهارات إدارة الضغوط النفسية.....
596/ الإرشادات العامة لإدارة الضغوط النفسية.....
60خلاصة الفصل.....

الجانب التطبيقي

الفصل الرابع : الإجراءات المنهجية لدراسة

63تمهيد.....
631/ التذكير بفرضيات الدراسة.....
642/ الدراسة الاستطلاعية.....
713/ الدراسة الأساسية.....
711-3/ منهج الدراسة
722-3/ التذكير بحدود الدراسة
723-3/ عينة الدراسة
724-3/ أدوات الدراسة

75 3-5 الأساليب الإحصائية المستخدمة.....

76 خلاصة الفصل.....

الفصل الخامس: عرض ومناقشة الفرضيات

78 تمهيد.....

78 1/ عرض و تحليل النتائج.....

78 1-1/ عرض و تحليل نتائج الفرضية العامة.....

79 1-2/ عرض و تحليل نتائج الفرضية الجزئية الأولى.....

79 1-3/ عرض و تحليل نتائج الفرضية الجزئية الثانية.....

80 2/ مناقشة النتائج.....

80 2-1/ مناقشة نتائج الفرضية العامة.....

82 2-2/ مناقشة نتائج الفرضية الجزئية الأولى.....

83 2-3/ مناقشة نتائج الفرضية الجزئية الثانية.....

85 3 /الاستنتاج العام.....

87..... الخاتمة.....

88..... المراجع.....

الملاحق

فهرس الجداول

الرقم	عنوان الجدول	الصفحة
01	يمثل توزيع أفراد العينة الاستطلاعية حسب المؤهل والجنس	64
02	يمثل توزيع أفراد العينة الاستطلاعية حسب مدة العمل والجنس	64
03	يمثل درجات متوسطات المجموعات الطرفية على استبيان فحص مستوى الضغوط النفسية	66
04	يوضح كيفية حساب صدق البند وصدق الكلي للاستبيان إدارة الضغوط النفسية	70
05	يمثل نتائج الفرضية العامة	78
06	يمثل نتائج الفرضية الجزئية الأولى	79
07	يمثل نتائج الفرضية الجزئية الثانية	80

مقدمة:

يسلك الفرد العديد من التصرفات وسلوكيات منها سوية وغير سوية تتأثر بأفكار الشخص ومعتقداته وتوقعاته للأحداث المستقبلية، فلا يحدث سلوك من فراغ بل ينتج عن طريق تفاعلات المستمرة بين مظاهر البيئة الداخلية والخارجية وذلك من خلال ما اكتسبه الفرد من معارف وخبرات التي كونها من التجارب التي مر بها، فلكل فرد خصائص تميزه عن غيره من الأفراد وأسلوب خاص به يسعى من خلاله لتحقيق ذاته ومطالبه ومطالب البيئة التي يعيش فيها، فلذلك يعمل الفرد جاهدا لضبط سلوكه من أجل تحقيق تلك المطالب وضبط السلوك يلعب دورا هاما في حياة الفرد النفسية والاجتماعية والمهنية حيث يجد الفرد نفسه مضطرا للتعامل مع مختلف المواقف التي تواجهه والتي تدفعه إلى القيام بأنماط سلوكية مختلفة وذلك حسب إدراكهم للموقف أو الأحداث وتصورهم في قدرتهم في التحكم في تلك المثيرات، ويرتبط هذا التصور بتفسيرات الفرد لأسباب المواقف ومصادرها، فنجد من يعزو أفعاله إلى ذاته ويتحمل المسؤولية ويؤمن بقدرته على سيطرة على الأحداث ومنهم من يعزو أفعالهم ونتائج سلوكياتهم إلى البيئة الخارجية وعدم قدرتهم على تحكم في الأحداث أي مصدر الضبط، فحسب روتر Rotter فهناك أصحاب الضبط الخارجي وأصحاب الضبط الداخلي، فأصحاب الضبط الخارجي هم الذين يعزون أفعالهم وتصرفاتهم إلى تأثير البيئة الخارجية ولا يعتقدون بقدرتهم على تغيير سلوكياتهم والأحداث من حولهم في حين أصحاب الضبط الداخلي هم يعزون أفعالهم وتصرفاتهم لذواتهم وهم

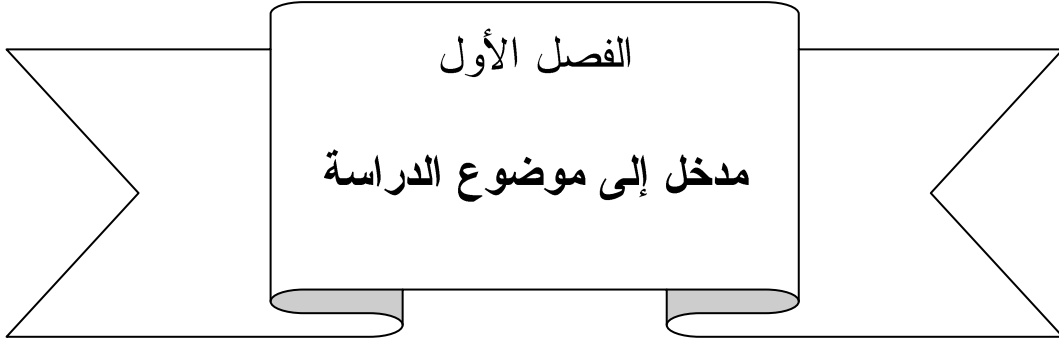
يعتقدون في قدرتهم على إدارة الأحداث وتحمل المسؤولية واتخاذ القرارات وإدارة
المواقف الضاغطة .

وإدارة الضغوط هي كل ما يمكن أن يتعلمه الفرد كي يعرف كيف يواجه الضغوط
النفسية وذلك من خلال الأساليب المعرفية والسلوكية وأساليب أخرى كثيرة من أجل تعديل
الحوار الداخلي والأفكار اللامنتطقية واعتقادات الفرد الخاطئة وتوجيه الحديث الايجابي مع
النفس وذلك بهدف إدارة الضغوط إدارة فعالة وهذا يعني تخطي أو تجاوز الفرد الآثار
السلبية للضغوط وتعديل السلوك وتوجيهه نحو الهدف الحالي وطموحات المستقبلية .

وتتعرض فعالية إدارة الضغوط في اعتقاد الفرد بمدى قدرته على تغيير أفكاره
وسلوكاته لتكيف مع البيئة الداخلية والخارجية ولذلك نسعى في الدراسة الحالية إلى إبراز
العلاقة بين مصدر الضبط وإدارة الضغوط لدى العاملين في إطار الإدماج المهني وقد
قدمنا هذه الدراسة في خمسة فصول بجانبها النظري والتطبيقي ، فالفصل الأول مدخل
إلى موضوع الدراسة تناولنا فيه إشكالية الدراسة ووضع الفرضيات التي عملنا على
التحقق منها ، بإضافة إلى أهمية وأهداف ودواعي اختيار الدراسة وكذلك بعض الدراسات
السابقة ، والجانب النظري يتضمن فصلين الفصل الثاني تناولنا فيه متغير مصدر الضبط
بذكر الأصول التاريخية والفكرية لنظرية التعلم الاجتماعي واهم المفاهيم الأساسية لنظرية
وفرضياتها ،بالإضافة لتعريف مصدر الضبط وفتتي وخصائص ومؤشرات مصدر الضبط
وعلاقة مصدر الضبط بإدارة الضغوط ، أما الفصل الثالث يتضمن جزأين الجزء الأول
يتناول الضغوط النفسية بتقديم التعريف واهم النظريات المفسرة للضغوط وأنواع

ومصادر و آثار الضغوط أما الجزء الثاني خصصناه لإدارة الضغوط وتناولنا فيه تعريف
وخطوات والهدف من إدارة الضغوط وأهم فنيات إدارة الضغوط ومبادئ والإرشادات
العامة لغدارة الضغوط

أما الجانب التطبيقي وهو الإطار الميداني لدراسة ويتضمن فصلين الفصل الرابع
تعرضنا فيه للإجراءات المنهجية لدراسة بتقديم مختلف خطوات الدراسة الاستطلاعية
والدراسة الأساسية التي تتضمن منهج الدراسة وعينة و أدوات الدراسة والأساليب
الإحصائية المستخدمة والفصل الخامس خصصناه لعرض وتحليل ومناقشة النتائج ،كما
قدمنا استنتاجا عاما على ضوء النتائج المتحصل عليها في الدراسة وفي الختام قدمنا
خاتمة وقائمة المراجع والملاحق.



1/ تحديد الإشكالية.

2/ فرضيات الدراسة .

3/ أهمية وأهداف الدراسة .

4/ دواعي اختيار موضوع الدراسة .

5/ حدود الدراسة .

6/ التعاريف الإجرائية لمتغيرات الدراسة .

7/ الدراسات السابقة .

1/ تحديد إشكالية دراسة:

تعد الضغوط النفسية من المشكلات العصرية الهامة التي أثارت اهتمام العديد من الباحثين والدارسين في مختلف المجالات لما يعانيه مجتمعنا من ضغوط تؤثر بدورها على جميع الأفراد، فالإنسان دائماً يعيش تحت ضغوطات مستمرة وذلك نتيجة لتسارع وتيرة الحياة بما فيها من ضغوط دراسية ومهنية ونفسية وهذه الأخيرة تعد عامل أساسياً في ظهور الأمراض التي يتعرض لها الأفراد وخاصة فئة العمال ، فكم من عامل يطمح إلى الحصول على زيادة في الأجر ، أو ترقية أو على استراحة من العمل ولا يحصل على ما يريد .وبهذا كله يقع فريسة للإحباط أو الضغوط النفسية وهكذا تضعف سلامة حكمه على الأمور وقدرته على التركيز .

إلا أن العاملين الذين يفهمون ذواتهم فهما واقعياً يكونون مهينين لتجنب هذه الضغوطات وذلك عن طريق سيطرتهم على انفعالاتهم المختلفة والتصرف بصورة مثمرة في المواقف الضاغطة والمحبطة وتحمل تلك الضغوطات النفسية التي يعرفها ماندلر Mandler 1984 " بأنها حالة من التوتر الانفعالي تنشأ من الأحداث و المواقف التي تحدث صدمة في حياة الفرد ونعني تلك الظروف المرتبطة بالضغط والتوتر والشدة الناجمة عن المتطلبات والتغيرات التي تستلزم نوعاً من إعادة التوافق عند الفرد وما ينتج عن ذلك من أثار نفسية وجسدية .(هشام عبد الرحمان الخولي ، 2007 ،ص62).

فالعامل عندما تصادفه مشاكل نفسية فإن الأمر يتطلب منه طريقة لإدارة ضغوط وإزالة التوتر أو التخفيف منه وكل هذا يعتمد على تقييمه الذاتي لمصدر الضغط ، حيث إذا أرجع أفعاله و سلوكياته إلى ذاته يعتبر ذو تحكم داخلي أما إذا أرجعها إلى الآخرين أو القدر والصدفة فيعتبر ذو تحكم خارجي وهذا ما يعرف بمصدر الضبط الذي يعد من المفاهيم الأساسية النفسية الذي يساعد على فهم السلوك في مختلف المواقف الحياتية

الهامة وإمكانية التنبؤ به وهذا ما يعرفه روتر وآخرون (1980) بأنه " اعتقاد الفرد بأن لديه قدرة السيطرة في الأحداث والأفعال الخاصة بحياته الشخصية تسمى بموقع الضبط الداخلي في حين يرتبط اعتقاد الفرد أن ليس لديه القدرة على السيطرة في الأحداث والأفعال الخاصة بحياته بموقع الضبط الخارجي " . (ذكريات عبد الواحد محمد البرزنجي، 2009، ص32)

كما أكدت الدراسات التي أجراها العلماء مثل لازاروس 1906: إن كلما زادت درجة إدراك الفرد لذاته، وبأنه قادر على التحكم بالمواقف، قلت درجة تعرضه للضغوط النفسية والعكس صحيح، كما يشير فيشر fisher 1984 إلى أن مجرد شعور الفرد بالقدرة على التحكم ربما يكون أعظم وسيلة لإدارة الضغوط النفسية، عندما يوظفها الفرد للتعامل مع الأحداث من حوله . (أحمد ع بي مطيع الشخاتبة، 2010، ص33).

كما أجرى Hendrex دراسة على بعض العاملين تبين منها إن ذوي التحكم الخارجي أكثر عرضة للضغط النفسي من غيرهم ممن يوصفون بأنهم ذوي تحكم داخلي

و في ضوء هذه التغيرات وتضارب وتباين هذه النتائج حول مدى العلاقة بين متغيرين ومن هذا المنطلق يتبلور طرح سؤال التالي:

-هل لمصدر الضبط علاقة ارتباطيه بإدارة الضغوط النفسية لدى العاملين في إطار الإدماج المهني؟

أما التساؤلات الفرعية فتكون على النحو التالي:

-هل توجد علاقة ارتباطيه سلبية بين مصدر الضبط الخارجي وإدارة الضغوط النفسية لدى العاملين في إطار الإدماج المهني ؟

- هل توجد علاقة ارتباطيه ايجابية بين مصدر الضبط الداخلي وإدارة الضغوط النفسية لدى العاملين في إطار الإدماج المهني ؟

2/ فرضيات الدراسة :

1-2 / الفرضية العامة :

توجد علاقة ارتباطيه بين مصدر الضبط وإدارة الضغوط النفسية لدى العاملين في إطار الإدماج المهني

2-2 / الفرضيات الجزئية:

2-2-1/ لمصدر الضبط الخارجي علاقة ارتباطيه سلبية بإدارة الضغوط النفسية لدى العاملين في إطار الإدماج المهني.

2-2-2/ لمصدر الضبط الداخلي علاقة ارتباطيه ايجابية بإدارة الضغوط النفسية لدى العاملين في إطار الإدماج المهني .

3/ أهمية و أهداف الدراسة :

تتجلى أهمية الدراسة من أهمية الضغوط النفسية وتأثيرها على حياة العاملين في بيئة العمل و في حياته اليومية وكيفية تعامل مع هذه الضغوط والطريقة التي يدرك بها الفرد تلك الضغوط وإلقاء الضوء على موضوع مصدر الضبط لدى فئة العاملين الذي يعد سمة من سمات الشخصية والذي يفسر سلوك الفرد في المواقف مختلفة وماله من دور في تحديد الطريقة التي يتعامل بها مع الضغوط

أما بالنسبة لأهداف الدراسة فهي كالآتي :

- التعرف على طبيعة تلك المتغيرات الهامة مصدر الضبط و إدارة الضغوط النفسية و كيفية إدارة تلك الضغوط.
- الإجابة عن إشكالية الدراسة أي معرفة وكشف عن العلاقة بين مصدر الضبط وإدارة الضغوط النفسية لدى عينة الدراسة.
- التعرف على مصدر الضبط السائد لدى فئة الدراسة وكيفية إدارة المواقف الضاغطة
- معرفة إذا ما كانت لديهم مصدر ضبط داخلي أم خارجي.

4/ دواعي اختيار موضوع الدراسة :

فيما يتعلق باختيار موضوع الدراسة فهو يتجلى فيما يلي : إن موضوع مصدر الضبط كذلك موضوع إدارة الضغوط وان كانت من المواضيع التي حضت قدر من الاهتمام من طرف الباحثين والعلماء منذ زمن إلا أنه ما يزال هذان المصطلحان غامضين نوعا ما وكذلك من أسباب اختيارنا لهذا الموضوع هي فئة الدراسة أي فئة العاملين في إطار الإدماج المهني وما يعانونه من مشاكل نتيجة عدم توظيفهم في مهنة تتناسب مع شهاداتهم يجعلهم يشعرون بضغوط نفسية تؤثر على حياتهم النفسية واليومية لذلك لفتت انتباهنا ودفعتنا لدراسة هذا الموضوع.

5/ حدود الدراسة : كانت حدود دراستنا على النحو التالي :

5-1/ المجال البشري: اعتمدت الدراسة على (58) فردا من العاملين في إطار

الإدماج المهني من أصل (107)

5-2/ المجال المكاني: تم إجراء الدراسة الميدانية ببلدية امليلي حيث كانت دراسة

مسحية على كل العاملين في إطار الإدماج المهني لبلدية امليلي .

5-3/ المجال الزمني: تم إجراء الدراسة الحالية كالتالي:

❖ الجانب النظري : ابتداء من تاريخ 20 ديسمبر 2012 إلى غاية تاريخ : 22
أفريل 2013.

❖ الجانب التطبيقي : ابتداء من تاريخ 21 فيفري 2012 إلى غاية تاريخ 4أفريل
2013.

6/ التعاريف الإجرائية لمتغيرات الدراسة :

1-6/ مصدر الضبط: مدى اعتقاد العامل بأن ما يحدث له من الأحداث ترجع إلى قدرته أو عدم قدرته في السيطرة عليها في حياته ومدى إدراكه للعلاقة بين السلوك وما يرتبط به من نتائج .

2-6/ مصدر الضبط الداخلي : مدى إدراك العاملين بأنهم مسئولون عما يحدث لهم من أحداث في حياتهم وأنهم لديهم القدرة على السيطرة على تلك الأحداث.

3-6/ مصدر الضبط الخارجي: مدى إدراك العاملين بأنهم غير مسئولون عن الأحداث التي تحدث لهم ولا سيطرة لهم على هذه المواقف والتأثير فيها.

4-6/الضغط النفسي: إدراك العامل لوجود متطلبات أو تغيرات في بيئة العمل تفوق طاقته على احتمالها أو هو تفاعل العلاقة بين العامل ومتطلبات العمل وعدم قدرته على احتمال المطالب التي تفوق حاجاته

5-6/إدارة الضغوط: هي الطريقة التي يستخدمها الفرد من اجل تهدئة نفسه والتخلص من القلق المسيطر عليه بصورة مثمرة في المواقف المثمرة والقدرة على الاسترخاء في المواقف ضاغطة.

6-6/ العامل في إطار الإدماج المهني: هو كل فرد يعمل ضمن عقد مؤقت مقابل اجر معين محدد وفق تشريعات وقوانين وزارة التشغيل.

6-7/ الإدماج المهني: هو عبارة عن برنامج يستفيد من خلاله كل طالب عمل ذو مؤهل دراسي وخريجو المعاهد والجامعات من عقود تشغيل مؤقتة تساعد على الدخول إلى سوق العمل وعالم التشغيل.

7/ الدراسات السابقة :

نظرا لأهمية الموضوع وخاصة مصدر الضبط والضغط النفسية فالباحثين اجتهدوا في هذا الميدان محاولة البحث في هذا المتغيرات ومن البحوث التي تطرقت إليه نذكر منها:

1- دراسة بترفيلد Butterfield (1964) بهدف معرفة تأثير التحكم و الطموحات والتوقعات الأكاديمية على عينة مكونة من (47) طالبا وطالبة استخدم الباحث مقياس كل من مركز التحكم والاستجابة للضغط النفسية والقلق و الانجاز وقد أشارت الدراسة إلى انخفاض الارتباط بين الضغوط النفسية واستجابات الناتجة عنها كلما أصبح مركز التحكم داخليا (أحمد الشخانية ،،ص 32). كما كان مستوى توقعات النتائج الأكاديمية لدى طلبة يرتفع كلما كان مركز التحكم داخليا .

2- عمل الباحث ستورميس و سبيكتور (1987) Storms et Specter حيث

أجرى هذه الدراسة التي تهدف إلى معرفة تأثير الضغوط النفسية في بيئة العمل ومصدر التحكم على استجابات العاطفية والسلوكية للعاملين ، تكونت عينة الدراسة من (160) عاملا من كلا الجنسين ومن جميع المستويات التنظيمية في المستشفيات النفسية وطبق الباحثان مقياس العقبات الموقفية ومقياس فاعلية الوظيفية ومقياس الضغوط النفسية ومقياس مركز التحكم ،حيث كشفت نتائج الدراسة على وجود ارتباط

ذي دلالة إحصائية بين إدراك الضغوط النفسية في بيئة العمل وكل من سلوك العدوانية والانسحاب كما أظهرت الدراسة أن الأفراد ذوي التحكم الخارجي يكونون أكثر ميلا للاستجابة للضغوط سلوكيات أقل ايجابية في العمل مقارنة بالأفراد ذوي التحكم الداخلي .

ومن خلال نتائج الدراسة يظهر أن أصحاب ذوي الضبط الداخلي ذا تحكم في ضغوط النفسية أكثر من أصحاب ذوي الضبط الخارجي الذين يرجعون أسباب الضغوط إلى عوامل وقوى خارجية . (أحمد عيد مطيع الشخاتبة، 2010، ص67).

3-دراسة لاماننا Lamanna (2000) هدفت الدراسة إلى كشف عن العلاقة بين الذكاء الوجداني ووجهة الضبط والاكنتاب لدى مجموعة من النساء بلغ عددهن (100) امرأة تراوحت أعمارهن بين 18-78 سنة وقد استخدمت الدراسة قائمة بارون لقياس الذكاء الوجداني ووجهة الضبط وقائمة الاكنتاب وأظهرت الدراسة بواسطة معاملات ارتباط وجود علاقة موجبة بين الذكاء الوجداني ووجهة الضبط الداخلي بينما توجد علاقة سالبة بين الذكاء الوجداني ووجهة الضبط الخارجي والاكنتاب (عبد العظيم سليمان المصدر، 2007، ص609).

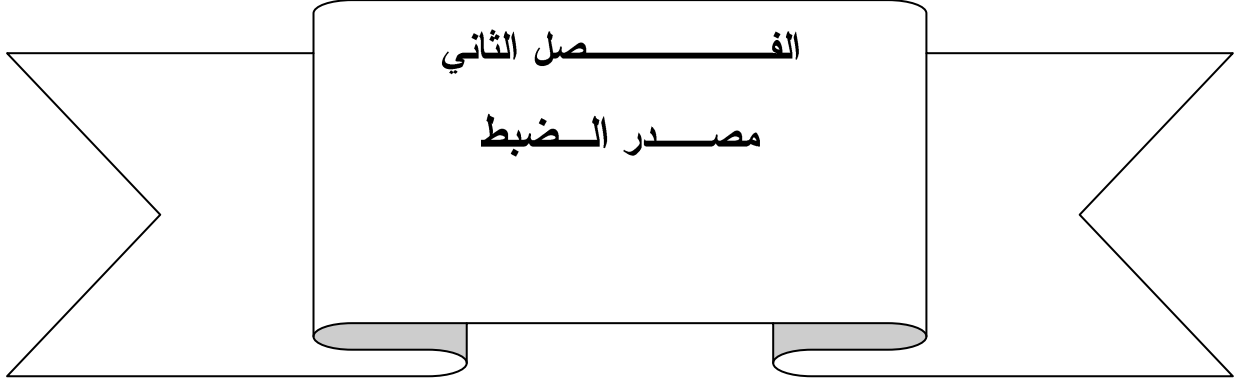
4- قام سنو و زملائه Snow et.... (2003) و بدراسة تهدف إلى معرفة العلاقة

بين الضغوط النفسية في العمل وأساليب التكيف لها و الدعم الاجتماعي من جهة والأعراض من جهة أخرى وتكونت عينة الدراسة من (239) عاملة في مجال السكرتارية في أربعة شركات الشركة الأولى صناعية ،الثانية و الثالثة في مجال الخدمات العامة والشركة الرابعة في مجال اتصال ،اشتركت (136) عاملة من عينة الدراسة في برامج علاجي حول كيفية إدارة الضغوط النفسية والأسرية ،طبق الباحثون مقياس الضغوط النفسية في العمل والضغوط الأسرية ،وتكيف والدعم الاجتماعي وقد أشارت

نتائج الدراسة أن إستراتيجية المواجهة أو الفاعلة ترتبط مع عدد قليل من الأعراض النفسية وأن الدعم الاجتماعي مرتبط بالعمل وليس استراتيجيات التكيف مع الضغوط. (أحمد عيد مطيع الشخانة ، نفس المرجع ،ص72).

5- دراسة سيرور (2003) :هدفت الدراسة إلى التعرف على تباين مواجهة الضغوط بتباين مستوى الذكاء الوجداني و قد بلغ حجم عينة الدراسة الكلية (526) طالبا وطالبة وأظهرت النتائج لوجود فروق ذات دلالة إحصائية بين الطلاب ذوي مستويات الذكاء الوجداني المختلفة في مهارات مواجهة الضغوط ،كما تبين أن دلالة الفروق لصالح الطلاب ذوي مستوى الذكاء الوجداني المرتفع ،كما اتضح وجود تفاعل ثنائي دال إحصائيا بين مستوى الذكاء الوجداني ونوع مهارات مواجهة الضغوط في حين لم يتضح وجود تأثير تفاعلي دال إحصائيا بين مستويات الذكاء الوجداني ومركز التحكم و نوع مهارات المواجهة (عبد العظيم سليمان المصدر ،2007،ص604).

الجانب النظري



تمهيد

- 1/ الأصول التاريخية لنظرية التعلم الاجتماعي .
- 2/ فرضيات نظرية التعلم الاجتماعي.
- 3/ المفاهيم الأساسية لنظرية التعلم الاجتماعي .
- 4/ تعريف مصدر الضبط .
- 5/ فئتي مصدر الضبط .
- 6/ مؤشرات فئتي مصدر الضبط .
- 7/ خصائص الأفراد في فئتي مصدر الضبط .

خلاصة الفصل

تمهيد:

الإنسان بحكم طبيعته وحاجاته الفيزيولوجية والنفسية والاجتماعية وميولاته تجعله دائما يسعى لتحقيقها بشتى الطرق إلا انه لولا ضبطه النفسي لسيطرة على هذه الرغبات وعلى مجريات الحياة وفقا لتدعيم أي إدراكه للعلاقة بين السلوك وما ينتج عنه وهذا ما يسمى بمصدر الضبط الذي يعد من المتغيرات النفسية الهامة والحديثة نسبيا في علم النفس لذلك خضع للكثير من الدراسات والأبحاث في مجال علم النفس الاجتماعي، ولقد تعددت ترجماته العربية لمصطلح الأجنبي locus of control ومن بين هذه المصطلحات مصدر الضبط، موضع الضبط، وجهة الضبط ومصدر التحكم (أمل الأحمد، 2008، ص209).

وقد انبثق هذا المصطلح من نظرية التعلم الاجتماعي التي صاغها جوليان روتر Julian Rotter في منتصف الخمسينيات ثم قام كل من فارس Phars وجيمس James بتطويره ليحتل مكانة هامة في البحوث علم النفس الاجتماعي والشخصية منذ ذلك الحين (بن زاهي منصور، 2012، ص24).

وبناء على ذلك وفق وضع جوليان هذا المفهوم لتفسير الفروق الفردية في الإحساس بالتحكم وفقا لإدراكهم لمصدر ضبطهم، فالعاملون يتعرضون لمشاكل وضغوطات نفسية وتؤدي بهم إلى عدم الشعور بالرضا عن الأداء وذلك راجع لكيفية إدراكهم لمصدر الضغط لديهم أي نوع مصدر الضبط الذي يستخدمونه لمواجهة ضغوطهم و بها ما معنى مصدر الضبط وما هي سمات شخصية العامل التي تتسم بمصدر الضبط ؟

1/ الأصول التاريخية لنظرية التعلم الاجتماعي :

بدأت نظرية التعلم الاجتماعي بالتوقع وقيمة التعزيز لروتر تأخذ شكلها الحالي في أواخر الأربعينات وبداية الخمسينيات من القرن العشرين , وكأي نظرية لم تظهر فجأة ولم تبرز متكاملة مرة واحدة , بل نمت ببطء أين قاد جوليان روتر

Julian B .Rotter

العقل المبدع للنظرية وتلاميذه في الدراسات العليا لبحث واختبار فرضياتها المختلفة في جامعة أهايو. وقد توجت جهودهم في منتصف الخمسينيات بصدور كتاب بعنوان التعلم الاجتماعي وعلم النفس العيادي عام " 1954 " وفي بداية " 1966 " ظهرت الصياغة النهائية لأحد مفاهيمها الأكثر شهرة وهو مفهوم التوقعات المعممة للضبط الداخلي والخارجي للتعزيز , ثم تدعمت في بداية السبعينيات " 1972 " بصدور كتاب روتر وآخرون بعنوان "تطبيقات نظرية التعلم الاجتماعي في الشخصية " وقد انبثقت النظرية من أصول النظرية السيكلوجية عريقة لمدرستين السلوكية والمعرفية وكذلك نظرية الدافعية ونظرية المواقف مما جعلها خصبة وواسعة الاهتمام يمكن لأي باحث في التعلم والشخصية أو الصحة النفسية والمشكلات الاجتماعية أن يجد فيها ما يفيد (بشير معمرية , 2009, ص107). لقد استخدم روتر مفاهيم سلوكية معرفية مثل المثير والاستجابة والتعزيز وغيرها من المفاهيم السلوكية لكنه فسرها بما يتفق مع اتجاهه المعرفي الاجتماعي وقد تأثر بالسلوكيين خاصة طولمان و سكينر, حيث تعتبر نظرية روتر من النظريات التعزيز في التعلم الاجتماعي لكن لتأخذ بالتعزيز بمفرده لأنه يرى أن هذا المفهوم غير كاف وحده لتفسير السلوك الإنساني المعقد , فربطه بمفهوم التوقع مما جعل النظرية قوية في مجال تفسير السلوك والتنبؤ به في المواقف الاجتماعية المعقدة . (جيرز فيزر, 1990, ص193).

أما بالنسبة للاتجاه الدينامي فكانت لروتر لقاءات وارتباطات شخصية مع ألفرد أدلر A.adler الذي يرى أن العوامل والسياقات الاجتماعية هي المحددات الهامة للسلوك والإنسان تحركه الدوافع الاجتماعية كالتفوق و السيطرة , لأنه كائن اجتماعي في أساسه ويربط حياته بالآخرين, ويكتسب أسلوبا للحياة يغلب عليه الطابع الاجتماعي.

ويرى ادلر أن الشخصية تؤثر فيها خبرات الماضي والظروف الراهنة و أهداف المستقبل وبمعنى آخر ،فإن الشخصية وحدة متكاملة بين الماضي والحاضر بحسب اعتقاده أما أصحاب نظرية التعلم الاجتماعي يعتبرون الخبرة الجديدة تتلون بالمعاني المكتسبة والمعاني التي سبق اكتسابها تتأثر وتتغير بفعل المعاني الجديدة أو الخبرات الجديدة, كما إن الخبرات الجديدة تفسر بناء على الخبرات السابقة ،ويعتقد أصحاب نظرية التعلم الاجتماعي أن الأفراد يميلون إلى اختبار المواقف السلوكية التي يرونها متفقة مع خبراتهم .(بشير معمريه ,2009,ص,121).

حدد روتر متغيرات في نظريته للتعلم الاجتماعي وهي :أساليب السلوك و التوقعا z و التدعيمات والمواقف السيكلوجية والصياغة الأساسية لمعادلة السلوك لديه هي أن احتمال صدور أي سلوك في أي موقف سيكلوجي معين هو دالة للتوقع بأن هذا السلوك سوف يؤدي إلى تدعيم معين في هذا الموقف .مع وضع قيمة هذا التدعيم في الاعتبار ،ويختلف الناس في إدراكهم لمصدر التدعيم فبعضهم يرى أن التدعيم يأتي من الخارج وبعضهم يرى أن مصدر التدعيم داخلي (علاء الدين كفاقي ،2008،ص41)

إن نظرية التعلم الاجتماعي لروتر Rotter صممت أصلا للتنبؤ بالسلوك في المواقف الاجتماعية المعقدة ,فهي تستخدم مفاهيم معرفية كالقيمة التعزيز والتوقع

وكمون السلوك ، وتتنظر الى المثيرات كإشارات تثير التوقعات لنجاح أو فشل سلوك ما.

2/ فرضيات نظرية التعلم الاجتماعي :

وضع روتر نظرية التعلم الاجتماعي ضمن عدة مبادئ صاغها على شكل فرضيات حيث يبين فيها المفاهيم التي يمكن من خلالها تفسير حدوث سلوك ما .

الفرضية الأولى : " وحدة البحث هي التفاعل بين الفرد وبيئته ذات معنى "

من خلال هذه الفرضية يظهر أن نظرية روتر نظرية تفاعلية بين سمات الفرد و موقفه لتفسير السلوك ولا يمكن تفسيره بدون ربطه بالبيئة أو الموقف الذي يحدث فيه السلوك و البيئة ذات معنى تشير إلى البيئة كما تدرك ، والموقف هنا حسب روتر هو مجموعة من الإشارات القائمة على الخبرات السابقة التي تثير التوقعات الخاصة بحدث ما أو التي تثير التوقعات بالنسبة للاحتمالية القيام بسلوك يؤدي إلى سلوك متوقع من الخبرات السابقة .

الفرضية الثانية : " خبرات الفرد يؤثر بعضها على بعض ، أي أن الشخصية وحدة واحدة أو متكاملة " و يظهر تأثير أدلر في صياغة هذه الفرضية ، ويعني أن الخبرة الجديدة تتلون بالخبرة المكتسبة والخبرة السابقة تتأثر بالخبرة الجديدة ، ويؤكد روتر أنه لا يمكن تجاهل إسهام العناصر الموقفية في تحفيز السلوك وأن نظرية التعلم الاجتماعي ترفض التفسيرات السيكولوجية التي تقتصر اهتماماتها على خبرات الطفولة متجاهلة الخبرات الجديدة لأن نظرية تفاعلية ديناميكية تنص على تفاعل كل من الشخصية والموقف وتأخذ بعين الاعتبار ميل الفرد إلى اختيار المواقف السلوكية التي تتوافق مع خبراتهم .

الفرضية الثالثة: "السلوك له جانب اتجاهاً ، أي موجه نحو هدف ويمكن استخلاص ذلك من أثر الظروف المعززة "

وفي هذه الفرضية يتأثر روتر بكل من ليفين وطولمان في صياغة هذه الفرضية ، ويشير روتر إلى أن السلوك الإنساني سلوك يقوم على الدافعية وهو موجه نحو هدف معين سواء كان الإقدام أو الإحجام عن المواقف البيئية ، ووظف روتر في هذه الفرضية ما أطلق عنه "قانون الأثر الإمبريقي" الذي يعني أن أثر تعزيز سلوك ما يمكن استخلاصه من خلال تقدم الفرد نحو الهدف أو الابتعاد عنه وبهذا فإن روتر من خلال نظريته يبين أن المثيرات كأنها تملك خصائص تعزيزيه ، بحيث يمكن لهذه المثيرات أو التعزيزات إحداث استجابة نحو الهدف أو الابتعاد عنه (بشير معمريه ، 2009، ص 128)

الفرضية الرابعة: "لا يتحدد حدوث السلوك عن طريق الأهداف و المعززات فقط، بل كذلك عن طريق توقع الشخص المعني بأن هذه الأهداف والمعززات سوف تحدث"

إن هذه الفرضية تقدم المكون المعرفي التوقع المعتمد على الخبرات السابقة و التي تفيد إن المعززات سوف تحدث، وتبين ارتباط التوقع بالتعزيز ا لذان ضروريان لتفسير السلوك الإنساني تفسيراً ملائماً.

ومن خلال هذه الفرضيات التي تعتبر مبادئ نظرية التعلم الاجتماعي لتفسير سلوك الأفراد ، التي تعتبر سلوك الإنسان تفاعل بين الفرد والبيئة ويتحدد بالأهداف التي يسعى إليها من خلال توقعاته وتعززات المتاحة .

3/ المفاهيم الأساسية لنظرية التعلم الاجتماعي:

3 - 1 / **جهد السلوك Behavior Potential**: يشير هذا المفهوم إلى احتمال قيام الفرد بالاستجابة بطريقة ما، ويعرفه روتر بأنه " القدرة الكامنة لأي سلوك يحدث في أي موقف من المواقف أو في أكثر من موقف، كما هو محسوب بالنسبة لأي شكل أو مجموعة من أشكال التعزيز " .

كما يعرف على أنه " إمكانية حدوث سلوك ما في موقف ما أو عدة مواقف من أجل التعزيز واحد أو مجموعة من التعزيزات (إبراهيم، 1986، ص43) ". (أحمد عبد الرحمان

ويبقى مصطلح السلوك الكامن مرتبط بفعل التوقع والتعزيز حيث تكون القدرة الكامنة لسلوك مرتفعة عندما يكون التوقع وقيمة التعزيز مرتفعين كذلك، يشمل مفهوم إمكان حدوث السلوك في نظرية التعلم الاجتماعي السلوك الذي يقوم به الفرد وفق الاستجابة لموقف المثير، فمنه ما هو ظاهري يمكن ملاحظته وقياسه ومنه ما هو ضمني لا يمكن ملاحظته وقياسه .

3-2 / **التوقع Expectation**: إن التوقع هو احتمال ذاتي يرى الفرد بموجبه أن تعزيز ما أو عدة تعزيزات سوف تحدث في موقف خاص ما و يعرفه روتر بأنه " الاحتمالية الموجودة لدى الفرد بأن التعزيز معيناً سوف يحدث لوظيفة سلوك معين يصدر عنه في موقف أو مواقف معينة " وهناك نوعان من التوقع:

النوع الأول: التوقع المعمم المبني على خبرات الشخص المعني في مجال التعزيز ، أي أننا نتوقع تلقي التعزيز لموقف جديد بناءاً عن المواقف سابقة ثم تعزيزها.

التوقع الثاني : هو توقع معمم لحل المشكلات أو التعميم مهارات حل المشكلات ويرتبط ذلك بالخبرة المكتسبة من طرف الفرد (جبري فيرز، 1990، ص214).

إن الفرد يعمم توقعاته من موقف معين إلى مواقف أخرى عندما يدركها بأنها مواقف مشابهة أو مترابطة أو إدراك العلاقات السببية بين الأحداث.

3-3/ قيمة التعزيز Reinforcement Value : قيمة التعزيز تعبير نسبي يشير إلى

أن الفرد يفضل شيئاً ما على شيء آخر، حيث يعرف روتر قيمة التعزيز أنها "درجة تفضيل الفرد لحدوث تعزيز معين أو هي عبارة عن قيمة المكافأة التي سوف يتلقاها الشخص إذا أنجز شيئاً". (احمد عبد الرحمن ابراهيم، 1986، ص45).

ويذكر روتر إن حدوث التعزيز يتوقف على إدراك الفرد لمصدره فيما إذا كان يتوقف على سلوك الفرد أو على ظروف أخرى خارجة عن إرادته كالحظ و الصدفة وتقاس قيمة التعزيز بطرق مختلفة كالاختبارات الموضوعية والاسقاطية وملاحظة السلوك في المواقف الاجتماعية، كما توجد مرادف لمفهوم قيمة التعزيز يطلق عليه قيمة الحاجة، في حين تشير قيمة التعزيز إلى مدى تحقيق أكبر قدر ممكن من إشباع للحاجات أي ان الفرد يفضل التعزيز الذي يؤدي إلى إشباع أكثر من حاجة وبذلك فقيمة التعزيز مرهونة بقيمة الحاجة. (بشير معمريه، 1994، ص24).

3-4/ الموقف النفسي The psychological Situation: إن السلوك لا يحدث

من فراغ، فالفرد يتفاعل باستمرار مع مظاهر البيئة الداخلية و الخارجية، ويحدث هذا التفاعل بطريقة تتفق مع خبرة الفرد الفريدة

الموقف النفسي هو تلك البيئة الداخلية والخارجية التي تحفز الفرد إلى إن يتعلم كيف يمكن الوصول إلى أفضل إشباعاً في ظروف معينة، فهو يلعب دوراً حاسماً في تقرير اتجاه السلوك وبعد عرض المفاهيم الأساسية لنظرية التعلم الاجتماعي يظهر أن حدوث السلوك وفقاً لنظرية روتر يتم بربط العلاقات بين هذه المفاهيم ويمكن اعتبارها محددات للسلوك في هذه النظرية، حيث إمكانية حدوث سلوك معين يعتمد

على توقعات الفرد بان هذا السلوك سوف يحقق التعزيز المفضل لدى الشخص في هذا الموقف .

كذلك من بين المفاهيم الأساسية في نظرية التعلم الاجتماعي لروتر مصدر الضبط الذي يرجع الفضل إلى العالم روتر والذي يعد بمثابة القاسم المشترك للعديد من النظريات الحديثة التي تناولت محددات السلوك والتكيف بشكل عام (جابر جودت بتي، 2004، ص 14).

4/ تعريف مصدر الضبط Locus of Control :

اهتم الباحثين في مجال علم النفس وبأخص علم النفس الاجتماعي والصحي بمفهوم مصدر الضبط وقدموا تعاريف عديدة واختلفت تبعاً لاختلاف توجهاتهم وطريقة تناولهم في دراستهم ومن بين هذه التعاريف نذكر:

1/ لغوياً:

يذكر محمد حسين عبد الرحمن (2002) أنه قد تم ترجمة Locus Of Control إلى صيغ عدة منها مركز التحكم ومركز الضبط وموضع الضبط ووجهة الضبط ومحل الضبط ومحل التبعية كل هذه تشير إلى معنى واحد هو المركز أو الجهة أو المحل الذي يستند إليه أو يلحق به الفرد نتائج سلوكه وقدراته واختياراته

أما مفهوم الضبط في مختار الصحاح فإنه يشير إلى الالتزام والانتظام في ناحية من النواحي أو جميع النواحي بالإنسان (ناجي داود إسحاق السيد، 2011، د ص).

2 / اصطلاحاً :

تعريف ماريا روب Maria Rupp (1974): إن الاعتقاد في سمات الفرد هو الذي يحدد التدعيمات ، فإذا عقد الفرد أن صفاته وسماته الشخصية هي "التي لها

القدرة على التأثير في الأحداث المؤلمة في حياته، يكون ذا تحكم داخلي أما إذا نسب التدعيم إلى الحظ أو الصدفة فيكون ذا تحكم خارجي . (تهاني عبد العزيز عبد اللطيف، 1985، ص22).

تعريف معجم الطب النفسي : locus of control يستخدم لتعبير عن ما يتعلق بموقع أو موضع أو مكان ويستخدم تعبير موضع التحكم في علم النفس لوصف الأشخاص ذوي الاتجاه الخارجي external أو الداخلي internal بما ينعكس على الشخصية والانفعال والسلوك (لطفى عبد العزيز الشربيني، دس، ص101).

حسب روتر وآخرون (1980) " أنه اعتقاد الفرد بأن لديه القدرة لسيطرة على الأحداث والأفعال الخاصة بحياته الشخصية وتسمى بمصدر الضبط الداخلي حيث يرتبط اعتقاد الفرد أن ليس لديه القدرة على السيطرة في الأحداث والأفعال الخاصة في حياته بموقع الضبط .

كما يشير **عبد الرحيم 1985** "مدى شعور الفرد باستطاعته التحكم في الأحداث الخارجية التي يمكن أن يؤثر فيه " (ذكريات عبد الواحد محمد البرزنجي، 2009، ص32).

ومن خلال تعريفين السابقين يبين أنهما يركزان على أن مصدر الضبط يعبر عن مدى قدرة الفرد على التحكم في الأحداث الحياتية

يقول **فرج طه 1993** "يعد مصدر الضبط مصطلح يشير إلى وجهة نظر الفرد في العوامل الشخصية (بالتالي فهو المسئول عنها) أو إلى الظروف الخارجية (بالتالي يكون هذا قدر لا مفر منه ولا مسؤولية شخصية عنه) ،فهناك من يعزو فشله إلى قصور في قدرته واستعداداته وسماته الشخصية في المقابل هناك من يعزو فشله إلى سوء حظه ولمن يقابله أو يحيط به من ظروف وملابسات لا ذنب له فيها ، ولا إسهام لشخصيته في إيجادها . (مجدى أحمد محمد عبد الله، 1996، ص30).

ويركز هذا التعريف على أن مصدر الضبط بعد من أبعاد الشخصية يؤثر في اعتقاد الفرد للعلاقة السببية بين السلوك ما ينتج عنه .

ومن خلال هذه التعاريف لمصدر الضبط يمكن إن نصل إلى إن مصدر الضبط سمة من سمات الشخصية يعبر الفرد عن مدى اعتقاده بمسؤوليته أو عدم مسؤوليته اتجاه ما يحدث له من أحداث في حياته من نجاح وفشل ، ومن التعريفات السابقة يظهر لمصدر الضبط نوعي أو فئتين

5/ فئتي مصدر الضبط :

حسب روتر جوليان Rotter Julian (1980) إن مصدر الضبط ينقسم إلى قسمين : مصدر ضبط داخلي ومصدر ضبط خارجي .

5-1/ مصدر الضبط الداخلي Internal locus of control : وهو يعبر عن

اعتقاد الفرد بأنه مسئول عن الأحداث في حياته وعن النتائج التي يحصل عليها ، وأن هذه الأحداث والنتائج تعتبر نتيجة منطقية للأعمال التي يقوم بها ، وأنه يشعر بالتمكن والكفاية والقدرة على التحكم بحيث يقبل المسؤولية عن الأحداث سواء كانت سلبية أو إيجابية في حياته وعالمه الخاص .

"هو الدرجة التي يعتقد عندها الفرد بأنه يتحكم في الأحداث المختلفة التي قد تكون سلبية أو ايجابية ويشعر عندها الفرد بالمسؤولية عما يحدث له بوصفه لها بأنها نتيجة لسلوكه وتصرفاته

أما **الحلو (1983)** يعتبر موقع الضبط الداخلي متغير يعبر عن اعتقاد الفرد بقدراته و قابليته في السيطرة على سلوكه على المتغيرات التي تواجهه، ويتبع ذلك إيمانه بإمكانية التنبؤ بنتائج سلوكه . (نكريات عبد الواحد محمد البرزنجي، 2009، ص30).

وهذا ما جاء به **فتحي مصطفى الزيات (1990)** "الذي يرى أنه في فئة الضبط الداخلي ويتكون لدى الأفراد اعتقاد بأن مصادر النجاح أو الفشل تمكن داخل ذواتهم وهذا نتيجة لما يتلقوه من تكوين الثقة بالنفس في مواجهة المواقف المختلفة والقدرة على تحمل المسؤولية". (السيد محمد الرحمان جندي، 1995، ص175).

كما يشير **عبد الرحيم (1985)** بأن "مصدر الضبط الداخلي هم الأفراد الذين يعتقدون أنهم مسئولون عما يحدث لهم" (ذكريات عبد الواحد محمد البرزنجي، مرجع سابق، ص32)

بينما يعرفه **مجدي عبد الكريم (1990)** فيرى أن الضبط الداخلي هو اعتقاد الفرد بأنه يستطيع أن يقرر الأحداث الإيجابية أو السلبية في بيئته أو في العالم الخاص به ، كما أنه يعتقد بأن هذه الأحداث نتيجة منطقية للأعمال التي يقوم بها ، كما يشير إلى شعوره بالتمكن والفاعلية والسيطرة على بيئته وإلى اعتقاده بوجود حب ووضوح في البيئة المحيطة بحيث يقبل المسؤولية عن الأحداث التي تجرى في بيئته أو عالمه أما الضبط الخارجي فهو اعتقاد الفرد بأن أصحاب النفوذ ، أو السلطة يتحكمون في مصيره ويقررون الأحداث التي تجرى في بيئته أو في عالمه الشخصي كما يشير إلى شعور الفرد بأن القوى الغيبية مثل الحظ والصدفة هي التي تتحكم في الأحداث الإيجابية والسلبية (<http://kenanaonline.com/>)

من خلال تعاريف السابقة تبين أن مصدر الضبط الداخلي هو اعتقاد الفرد بأنه مسئول عما يحدث له سواء كان الحدث ايجابي أو سلبي ، فإذا كان الحدث ايجابي يرجع ذلك لجهوده وكفاءاته وإذا كان الحدث سالبا يرجع للإهمال وعدم الحرص .

5-2- مصدر الضبط الخارجي External locus of control: يرى أصحاب الواجهة

الخارجية للضبط بأنهم لا يتحكمون تماما في نتائجهم ويعتقدون بأن هناك قوى

خارجية تحدد هذه النتائج ومن الصعب التحكم في هذه القوى الخارجية نتيجة للحظ أو الصدفة ، شاعرين بأن النفوذ الخارجي هو المسيطر عليهم وليس لقدراتهم أي تدخل

يشير لاثروب M.lathrop(1998) إن الفرد ذو التحكم الخارجي يعتقد أن الحظ والقدر أو أشياء أخرى هي مسؤولة عن نتائجه ،وأفعاله.

وحسب روتر "إن مفهوم مصدر الضبط الخارجي يرجع إلى إدراك الفرد أن التدعيم أو التعزيز الذي يكون نتيجة أفعاله وتصرفاته تتحكم فيها قوى خارجية مثل الحظ والصدفة والقدر أو تحت السيطرة الآخرين ذو السلطة ومن يفسر الفرد الحدث بهذه الطريقة فهو يكون ذو اعتقاد خارجي الضبط

كما يعرف على أنه "متغير يعبر عن اعتقاد الفرد بسيطرة الحظ والصدفة والآخرين والظروف على متغيرات حياته وسلوكه ويتبع ذلك عدم قدرته على التنبؤ بنتائج سلوكه (ذكريات عبد الواحد، مرجع سابق،ص33).

أما حسب ماجدة بهاء الدين(2008) فئة الضبط الخارجي تعرف على أنه "إدراك الفرد إلى مركز القوى التي تتحكم في الأحداث التي يمر بها الفرد ،إنما يعود إلى قوى وعوامل خارجية مثل الحظ والصدفة والآخرين .(ماجدة بهاء الدين السيد ،2008،ص216).

أما نايف نايف رشيد يعقوب (2002) "إن الفرد الذي يعتقد أن ما يحدث له في مواقف معينة ليس مرتبطا بما يفعله في هذا الموقف بل هو مرتبط بالقدر أو الصدفة أو سبب تدخل أشخاص ذوي نفوذ وتأثير أو إلى عوامل يصعب التنبؤ بها " (نايف نايف رشيد يعقوب ،2002،ص84)

ومن خلال مما سبق من تعريف يتبين أن مصدر الضبط الخارجي هو اعتقاد الفرد بأنه غير مسئول عما يحدث له من أحداث ايجابية أو سلبية وأنها تعود إلى قوى خارجية سواء حظ أو صدفة أو البيئة المحيطة به وهي مرتبطة بالدرجة الأولى بالأحداث السلبية .

6/ مؤشرات فئتي مصدر الضبط :

مما سبق يتبين أن لكل فئة عدة مؤشرات:

6- 1/ مؤشرات فئة الضبط الداخلي: فالفرد الذي يعتقد أن الحصول على التعزيز سواء كان سلبيا أو ايجابيا يرتبط بالقوى الداخلية أي بذواتهم فإن المؤشرات هذه القوى المحتملة تتمثل في الذكاء والمهارة والجهد أو السمات الشخصية المميزة أي أن العوامل الداخلية تظهر من خلال المؤشرات التالية :

1 -الذكاء أو القدرات العقلية : يكون اعتقاد الفرد بأنه له القدرات العقلية التي تؤهله للتحكم في الأحداث الناجحة أو الفاشلة .

2 -المهارة (الكفاءة) : فالفرد يعتقد أنه بإمكانه السيطرة على البيئة وضبط أحداثها بفضل مهاراته وكفاءته التي اكتسبها من الخبرات السابقة .

3 -الجهد : حيث يكون اعتقاد الفرد بأن كل ما يجري له من أحوال يرتبط ارتباطا كليا بالجهد الذي يبذله .

4 -السمات الشخصية المميزة : يكون اعتقاد الفرد بأنه يملك مجموعة من السمات التي تمكنه من التحكم في الأحداث مهما كانت طبيعتها

ومن خلال ذلك فمؤشرات الضبط الداخلي ترجع مصادر النجاح والفشل إلى اعتقاد الفرد بأن قوى داخلية ذاتية تحركه وتدفعه إلى نجاح لأنه يدرك بأنه باستطاعته التحكم فيها وتغيير مواقف الحياة (بن زاهية منصور ،2012،ص30) .

6-2/ مؤشرات فئة الضبط الخارجي : الفرد هو الذي يدرك أن ما يناله من عقاب أو ثواب مرتبطة بقوى الخارجية فإن هذه المؤشرات تتمثل حسب روتر (1966) في :

- 1 -القدر: فالفرد يعتقد أنه لا جدوى من محاولة تغيير الأحداث لأنها مقدره سلفا .
 - 2 -الحظ و الصدفة : يعتقد الفرد بأنه لا يمكن التنبؤ بالأحداث لأن كل من الأمور مرهونة بالحظ و الصدفة.
 - 3 قوة الأخر: فالفرد يعتقد أن الآخرين مثل الآباء، المعلم، المدير، و غيرهم يملكون السيطرة على الأحداث ولا حول ولا قوة في التأثير عليهم.
- و من خلال هذه المؤشرات نجد الفرد يعتقد بان مصادر أفعاله خارجة عن ذاته فهو خاضع لقوى خارجية التي تسير حياته.

7- خصائص الأفراد في فئتي مصدر ضبط :

لكل من فئات مصدر الضبط خصائص تميزها عن الأخرى

7-1-فئة الضبط الداخلي: يتفق معظم الدراسات و الأبحاث على أن الأفراد ذوي الضبط الداخلي يتميزون بخصائص التالية:

- 1 يركزون اهتمامهم بشكل أكبر على تعزيزات المهارة في الأداء وعلى كفاءتهم الداخلية التي تحقق لهم الوصول إلى الأهداف المرجوة ،فقد تبدو الكفاءة الذاتية في النظرة المتفائلة لمتطلبات الحياة والمهارات التي تساعد على إدارة الضغوط و الاستفادة بقدر الإمكان من الموارد المتاحة.
- 2 يعطي قيمة كبيرة لتعزيزات المهارة أو الأداء ،ويكون عادة أكثر اهتماما بقدراته الداخلية التي تحقق لهم الوصول غلى الأهداف المرجوة وأنه لديهم نظرة متفائلة

لمتطلبات الحياة وانه لديهم المهارات التي تساعدهم على إدارة الضغوط والاستفادة قدر الإمكان من الموارد المتاحة .

3 -يقاوم المحاولات المغرية للتأثير عليه .

4 -يأخذ خطوات تتميز بالفعالية والتمكن لتحسين حالة بيئته.

5 -هم أكثر ثقة بأنفسهم ولديهم مفاهيم ايجابية عن الذات وقد ربطت بعض

الدراسات بين وجهة الضبط وتقدير الذات .

6 -يعتقد أصحاب الضبط الداخلي أنهم يستطيعون تحديد ما سوف يحدث لهم

وبالتالي فهم يستطيعون الهيمنة على قدراتهم ومصائرهم.

7 -لديهم قدر من المهارة المهنية والكفاءة التدريبية وهم أكثر كفاءة عقلية وتحصيلا

أكاديميا و أداء دراسيا. (مجدت احمد محمود، 2005، ص21).

7-2- فئة الضبط الخارجي: إن الأفراد ذوي الضبط الخارجي يتصفون بما يلي:

1 -قلة المشاركة والافتقار إلى الإحساس بوجود سيطرة داخلية على الأحداث

ويفشلون في توقعاتهم لهذه الأحداث .

2 -الحظ والصدفة يعتقد الفرد أنه لا يمكن التنبؤ بالأحداث لأن كل الأمور مرهونة

بالحظ و الصدفة.

3 -زيادة الاعتقاد الفرد بأن التدعيمات التي تحصل عليها تكون أقوى من تناوله

الشخصي

4 -هم أكثر سلبية، وعدم المشاركة في الإنتاج وأقل تفاعل.

5 -لديهم استعداد أكبر للقلق والاكتئاب والاستجابة العصابية للضغوط .

6 -ينخفض لديه الإحساس بوجود سيطرة داخلية على الأحداث (فؤاد محمد علي

هدية، 1994، ص84).

من خلال ما سبق يظهر أن أصحاب الضبط الداخلي يتميزون عن أصحاب الضبط الخارجي في اعتقادهم بمسؤولية التحكم في الأحداث التي تحدث له و السلوكات التي تتحكم عن تصرفاتهم ومدى قدرتهم في تحكّم في ذلك سلوك وضبطه وكيفية تعديله وفقا لما يعتقد أصحاب كل فئة من فئات الضبط .

8/ علاقة مصدر الضبط بإدارة الضغوط النفسية :

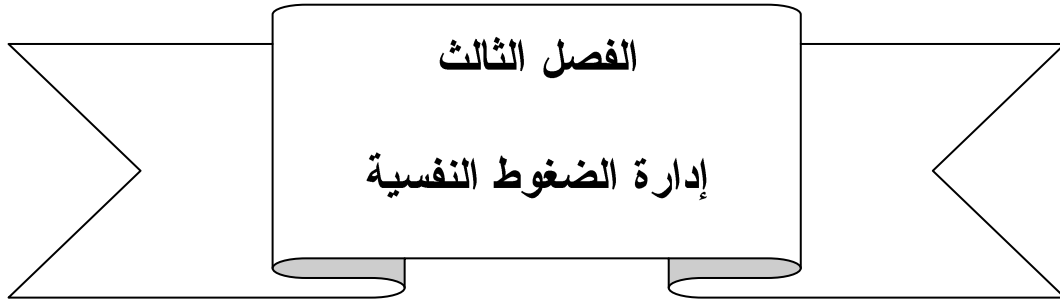
يعرف مصدر الضبط بأنه اعتقاد الفرد بأن ما يحدث له من أحداث سيئة أو ايجابية محكومة بتصرفاته وأرائه وبأنه محكوم بعوامل خارجة عن إرادته مثل الحظ والصدفة حيث ذكر لازاروس (1966) انه كلما زادت درجة إدراك الفرد لذاته وبأنه قادر على التحكم بالموقف قلت تعرضه للضغوط النفسية والعكس صحيح ،كما يشير فيشر (1984) إلى إن مجرد شعور الفرد بالقدرة على التحكم ربما يكون أعظم وسيلة لإدارة الضغوط النفسية عندما يوظفها الفرد للتعامل مع الأحداث وبهذا يظهر أن سمات شخصية الفرد تلعب دورا كبيرا في عملية التعايش والتكيف مع الضغوط من صلابة نفسية حيث الأفراد الذين تتسم شخصياتهم بالصلابة النفسية يتميزون بمقدرة عالية على مقاومة النتائج السلبية و المؤلمة للضغوط بسبب أسلوبهم في معالجة الأمور المسببة للضغوط كذلك التفاؤل والثقة بالنفس وتقدير الذات ،حيث قام بلاك (1972) Bellak دراسة حول تقدير الذات ومركز التحكم على عينة من طلاب وطالبات قسم علم النفس وتوصل إلى أن هناك اختلاف بين فئة التحكم الداخلي وفئة التحكم الخارجي في مفهوم الذات حيث وجد أن فئة التحكم الداخلي لديهم مفهوم ذات ووعي بذواتهم أفضل من فئة التحكم الخارجي (إبراهيم بوزيد، 2010، ص20) ،كما وجد هولاهان وزملاؤه (1984) بان هناك علاقة بين الكفاءة الذاتية المبنية على أساس الشعور بالقدرة على التحكم وبين التعامل مع المشكلات التي يواجهها الفرد في حياته وبهذا فعدم قدرة الفرد على إدارة ضغوطه

النفسية التي يواجهه في حياته العملية واليومية وعدم تكيفه ترجع إلى شعور الفرد بعدم قدرته على التحكم في الأحداث الجارية (أحمد عبد مطيع الشخانة ،2010،ص33).ولهذا إن إدارة الضغوط النفسية تتعلق باعتقاد الذي يكونه الفرد عن نفسه وعن قدراته وإمكانياته أي مصدر الضبط ،حيث يرى كل من بولان و كنتار أن الفرد يدرك الوضعية الضاغطة كمتحكم فيها ،وتسمح له بتقييم مصادره الشخصية بالإيجاب ونقل درجة شعوره بالخطأ ،فإدراك التحكم والشعور بالقدرة على تجاوز المشكل يقلل من شدة الضغط والتهديد وبالتالي يقيم الفرد إمكانياته على أنها تسمح له بإيجاد أفضل الطرق و الخطط لتعايش معها بشكل فعال (بدوي عائشة ، دس،ص424).

و بهذا إدارة الضغوط النفسية التي تواجه الفرد ترجع إلى اعتقاد الفرد وإدراكه لوضعية الضاغطة ومصدر الضغط وإلى قدرته في التحكم في ذاته.

خلاصة الفصل :

من خلال ما تناولناه في هذا الفصل استطعنا أن نعطي نظرة مجملة حول مصدر الضبط الذي يعد من المفاهيم الأساسية في نظرية التعلم الاجتماعي لروتر الذي يقول يمكننا التنبؤ بالتعلم من خلال نواتج السلوك، وقد وجدنا أن مصدر الضبط يرجع إلى اعتقاد الفرد بأنه مسئول أو غير مسئول عما يحدث له من أفعال وأن الأشخاص يختلفون في استجابتهم للمواقف وذلك حسب نوع المصدر لديهم سواء كان داخليا أم خارجيا وأنه مفهوم يتأثر بالنواحي الثقافية والاجتماعية للفرد.



تمهيد

أولاً : الضغوط النفسية .

1/ تعريف الضغوط النفسية .

2/ عناصر الضغوط النفسية.

3/ النظريات المفسرة للضغوط النفسية .

4/ أنواع الضغوط النفسية .

5/ مصادر الضغوط النفسية .

6/ آثار الضغوط النفسية .

ثانياً: إدارة الضغوط النفسية.

1/ تعريف إدارة الضغوط النفسية.

2/ الهدف من إدارة الضغوط النفسية .

3/ فنيات إدارة الضغوط النفسية .

5/ المبادئ المرشدة للمهارات إدارة الضغوط النفسية .

6/ الإرشادات العامة لإدارة الضغوط النفسية .

خلاصة الفصل .

تمهيد:

كانت الضغوط النفسية وما تزال إحدى الموضوعات الهامة في مختلف المجالات حيث اهتم به العديد من العلماء وخاصة علماء النفس لأنه قضية تهم حياة الإنسان فلا يكاد يوجد فرد لا يعاني من الضغوط بأشكاله المختلفة وتتفاوت هذه الضغوط في شدتها وحدتها و نوعيتها من شخص إلى آخر وخاصة العامل الذي يعمل فترة زمنية في منصب غير دائم أي ضمن عقد مؤقت و بأجر لا يتوافق مع العمل المنجز ،ويصبح يشعر بالإحباط وتسبب له الشعور بالضغط النفسي الذي ينتج عنه الغياب عن العمل والاستهداف للحوادث أو الصراعات والمشاجرات وغير ذلك من سلوكيات ومشاكل التي يتعرض لها أولئك العاملين في إطار الإدماج المهني من ضغوط نفسية ، غير أن بعض الضغوط يمكن التكيف معها أو التعايش معها و ذلك لو اتبع العامل إستراتيجية معرفية لمواجهتها والتعامل معها خاصة عندما تتحول إستراتيجية معرفية إلى إدارة تلك الضغوط النفسية إدارة فعالة وفي هذا الفصل سنتناول الضغط النفسي وكل ما قد يشرحه لنا من عناصر توضح مفهومه وماهية إدارة الضغوط وأهم الفنيات إدارة تلك الضغوط . وفي هذا الفصل قسم إلى جزأين الجزء الأول الضغوط النفسية والثاني إدارة الضغوط النفسية .

أولا : الضغوط النفسية :

1/ تعريف الضغوط النفسية :

ليس من السهل أن نجد تعريف عاما وشاملا متفق عليه للضغط النفسي فالمصطلح قد تناوله الأفراد بمعان مختلفة تبعا لتخصصهم ومجالات حياتهم الاجتماعية والمهنية فالأطباء و علماء النفس المختصون في العمل يستخدمون اللفظ تبعا لتخصصهم ومن هنا نرى أن المصطلح متعدد الاستخدام والتوظيف بين البشر .

1-1/ تعريف الضغط لغة:

تعني كلمة الضغط في قاموس الطلاب الكبس والإكراه والضيق الشديد (يوسف محمد البقاعي، 2006، ص 399)

و نجد لفظ stress قد اشتق من اللفظ الفرنسي القديم détresse و الذي يعني الاختناق و الضيق و الضيق والشعور بالظلم.

أما بالنسبة للانجليزية stress يعني التناقض أما عن distresse في الانجليزية فتعني الشيء غير المرغوب فيه أو غير المحبب (حمدي علي الفرماوي، 2009، ص20) .

1-2- تعريف الضغط اصطلاحا:

تعرف الضغوط على أنها حالة التي تظهر فيها تباين ملحوظ بين المتطلبات التي ينبغي أن يؤديها الكائن الحي، وقدرته على الاستجابة لها .

و قد أشار سيللي sely (1978) إن الضغط " عبارة عن مجموعة من الأعراض التي تتزامن مع التعرض لموقف ضاغط هو استجابة غير محددة من الجسم نحو متطلبات البيئة مثل التغيير في الأسرة أو فقدان العمل أو الرحيل والتي تضع الفرد تحت الضغط النفسي "

كما يعرفها دافيدوف (1983) " مجموعة من المؤثرات الغير سارة والتي يقيمها الفرد على أنها تفوق مصادر التكيف لديه وتؤدي إلى اختلال في الوظائف النفسية و الفيزيولوجية والجسمية لدى الفرد" (ماجدة بهاء الدين السيد عبيد، 2008، ص21).

ومن خلال التعريفين السابقين تبين إن الضغط حالة مزعجة عندما يواجه الفرد متطلبات تفوق قدراته وإمكانياته ويستجيب لهذه المواقف بعدة استجابات فيزيولوجية ومعرفية وسلوكية وانفعالية .

كما وضع لازاروس Lazarus تعريفاً آخر بين فيه بأن الضغوط النفسية هي " مجموعة المثيرات التي يتعرض لها الفرد بالإضافة إلى الاستجابات المترتبة عليها وكذلك تقدير الفرد لمستوى الخطر و أساليب التكيف مع الضغوط النفسية التي قد يستخدمها الفرد في مثل هذه الظروف " .

ويعرف أسعد الإمارة الضغوط "تلك الصعوبات والأحداث التي يتعرض لها الإنسان بحكم الخبرة والتي تتجم عن إدراكه لتهديداتها وتشكل عبئاً عليه وتسبب له توتراً " (جمال أبو دلو، 2009، ص193)

كذلك عرف كل من Cofer & Appley (1964) "عرف الضغط على انه حالة الكائن عندما يدرك أن شيئاً ما يهدد سلامته وأنه بحاجة إلى تحويل كل طاقاته لحماية نفسه " (Copper, 1981, p67).

كما أشار جردون Gordon (1993) لضغوط بأنها "الاستجابات النفسية و الانفعالية و الفيزيولوجية للجسم تجاه مطالب يتم إدراكه على أنه تهديد لرفاهية وسعادة الفرد وهذه التغيرات تقوم بإعداد وتأهيل الفرد للتوافق مع الضواغط والتي هي ظروف بيئته سواء حاول الفرد مواجهتها وتجنبها "

وحسب ستيرز وبلاك **Steers & Black (1994)** أن الضغوط هي "ردود فعل بدني وانفعالي تجاه المواقف التهديدية في البيئة، وهذا التعريف يشير إلى أنه كلما كان هناك نقص في قدرات وإمكانات الأفراد للتوافق مع متطلبات بيئتهم، فإنهم يشعرون بالضغط ويكونون غير قادرين على الاستجابة مع المثيرات البيئية" (طه عبد العظيم حسين، 2006، ص21).

يعرف الضغط النفسي على أنه "الحمل الذي يقع على كاهل الكائن الحي وما يتبعه من استجابات من جانبه لينكيف أو يتوافق مع التغير الذي يواجهه، وبما أن التغيير هو أحد الحقائق الثابتة في الحياة فإنه يمكن القول بأن التعرض للضغط بدوره جزء من المعيشة اليومية" (عسكر علي، 2000، ص17).

2/ عناصر الضغوط النفسية :

يرى سيزلاجي و والاس **Szillagy & Wallace (1987)** أن خبرة الضغوط النفسية لدى الفرد في مجال العمل تنشأ عنها حالة عدم اتزان نفسي أو فسيولوجي أو اجتماعي وتتحدد هذه الحالة من خلال ثلاث عناصر للضغوط النفسية في مجال العمل وهي :

1-2/ عنصر المثير : ويمثل القوى المسببة للضغط والتي تفض إلى الشعور بالضغط النفسي وقد تأتي من بيئة العمل أو الفرد في حد ذاته، فهناك من يرى أن الضغوط كمثير يدركه الفرد على أنه يمثل تهديدا له ولهذا فهم ينظرون للضغط على أنه مثيرات قد تكون داخلية تنشأ من داخل الفرد مثل الصراعات أو قد تنشأ من الإحداث الخارجية الموجودة في البيئة المحيطة بالفرد .

2-2/ عنصر الاستجابة : ويتضمن عامل الاستجابة ردود الأفعال النفسية و الجسمية أو السلوكية تجاه الموقف الضاغط وهناك على الأقل استجابتان للضغط تلاحظ كثيرا وهي الإحباط الذي يحدث لوجود عائق بين السلوك والهدف الموجه له وكذلك القلق الذي يمثل

الإحساس بعدم الاستعداد للاستجابة الملائمة و يرى بعض العلماء إلى الضغوط بأنها استجابة لأحداث مهددة تأتي من البيئة ولهذا فهي تمثل ردود الفعل التي تصدر عن الفرد إزاء الحدث وبهذا يعتبر الضغط استجابة للحدث وهذه الاستجابة تتضمن تغيرات في الوظائف المعرفية و الانفعالية والسيولوجية ومن بين الذين عرفوا الضغوط كاستجابة العالم الفسيولوجي هانز سيللي فهو يعتبره ميكانزم دفاعي لدى جسم الفرد لمواجهة المثيرات التي تهدد اتزان الفرد .

2-3/ عنصر التفاعل : يشمل كل من العوامل المثيرة للضغوط و الاستجابة لها وتفاعل بينهما من خلال تفاعل العوامل البيئة و العوامل التنظيمية و المشاعر الشخصية وما ينتج عنها من استجابات انفعالية وجسمية أي أن الضغوط هي العلاقة بين الشخص والبيئة ومتوسط هذه العلاقة سمات الشخصية و العمليات المعرفية و انفعالية و نفسية ...الخ.(العديلي نصر محمد ،1990،ص245)

3/ النظريات المفسرة للضغوط النفسية :

اختلفت النظريات التي اهتمت بدراسة الضغط طبقا لاختلاف الأطر النظرية التي تبنتها وتوجهات العلماء على أساس فيزيولوجي ونفسي واجتماعي ،كما اختلفت هذه النظريات فيما بينها فنظرية سيللي قد اختلفت عن تفسير الضغوط عن كل من سيلبرجر وموراي ويتمثل ذلك فيما يلي :

3-1/نظرية هانز سيللي(1964) :

كان العالم هانز سيللي متأثرا بتفسير الضغوط تفسيراً فسيولوجياً وذلك لحكم طبيياً ويعتبر أن الأعراض للاستجابة ضد الضغوط وأطلق عليها أعراض التكيف ومن مسلمات النظرية أن الضغط متغير غير مستقل وهو استجابة لعامل ضاغط يميز الشخص ويصغه على أساس استجابته للبيئة الضاغطة ويعتبر سيللي أن الأعراض الاستجابة الفيزيولوجية

للضغط هدفها المحافظة على الحياة وحدد سيلبي ثلاث مراحل للدفاع ضد الضغط ويرى بأنها مراحل ويرى بأنها مراحل التكيف العام وهي :

الفرع: وفيه يظهر الجسم تغييرات واستجابات تتميز بها درجة التعرض المبدئي للضاغط ونتيجة لهذه التغييرات تقل مقاومة الجسم.

المقاومة: وفيها يحاول الفرد مقاومة مصدر الضغط التهديد بكل ما يملك من طاقة نفسية وجسمية ليعود الجسم إلى حالة التوازن.

الإجهاد: وفيها تستنزف طاقة الفرد ويصبح عرضة للإصابة بالأمراض، كما أنه يذكر سيلبي إن شدة الاستجابة للضغوط تتحدد عن طريق عوامل وسطية ونوعية الاستجابة ونوعية عملية التكيف، كما أضاف أن الاستجابة للضغوط تتحدد عن طريق النشاط المعرفي (وليد السيد خليفة، 2008، ص151).

3-2/ نظرية موراي :

يعتبر موراي الضغط على أنه يمثل المحددات المؤثرة الأساسية للسلوك في البيئة ويعرف الضغط على أنه خاصية لموضوع بيئي أو لشخص تعوق جهوده للوصول إلى هدف معين وميز بين نوعين من الضغوط :

أ - **ضغط بيتا:** يشير إلى دلالات الموضوعات البيئية والأشخاص كما يدركونها

ب - **ضغط ألفا:** يشير إلى خصائص الموضوعات البيئية كما توجد في الواقع

وحسب موراي أن سلوك الفرد يرتبط بالنوع الأول أي بالضغط بيتا ويؤكد على أن الفرد بخبرته يصل إلى ربط موضوعات معينة بحاجة بعينها أما عندما يحدث تفاعل بين الموقف و الحاجة وحافز يعبر عنه بمفهوم ضغط ألفا، كما يؤكد موراي أنه يمكن أن نستنتج وجود الحاجة لدى الفرد من بعض المظاهر التي تتضح في سلوك الشخص إزاء

انتقائه واستجابة لنوع معين من المثيرات يصاحبه انفعال خاص وحين يتم إشباع الحاجة يحس الفرد بالراحة كما يحس بالضيق إذا لم يتحقق الإشباع ومن تلك الحاجات الانجاز، الانتماء، العدوان، الاستقلال، المضادة، السيطرة،

التحقير. (<http://www.elaphblog.com>)

3-3/ نظرية لازاروس (1966):

يعتبر العالم الأمريكي لازاروس مؤسس نظريات الضغط الحديثة فهو ينظر إلى الضغط على أنه نوع من التقييم الذهني وردود فعل من جانب الفرد للمواقف الضاغطة ولا ينظر إلى الضغط على أنه حالة ناتجة عن مثير ويرى أن الضغوط وأساليب مواجهتها تكون نتيجة للمعرفة و الإدراكات و الطريقة التي يقيم بها الفرد لعلاقته بالبيئة التي يعيش فيها، كذلك يركز لازاروس على دور الإحباط و الصراع والتهديدات في إحداث الضغوط وأن هذه الضغوط يمكن الاستدلال عليها من خلال ردود الفعل أو من معرفتنا للمواقف التي يمر بها الفرد ويعرف الضغوط على أنها الحالة التي يحدث فيها اختلاف واضح بين المتطلبات التي يجب أن يؤديها الفرد وبين قدرته على الاستجابة لتلك المتطلبات

3-4/ نظرية سلبيرجر (1979):

تركز هذه النظرية على المواقف المتعلقة بالموقف الضاغط وإدراك الفرد له، فيحدد سلبيرجر مفهوم الضغط في ثلاث مراحل هي مصدر الضغط وإدراكه و رد الفعل المناسب حيث ترتبط شدة الاستجابة مع شدة المثير ومدى إدراك الفرد له .

3-5/ نظرية التوافق بين الفرد والبيئة :

تقوم هذه النظرية على أساس العلاقة بين الفرد وإدراكه لقدرته على التعرف عليها، كما تعتبر أن الضغوط تتكون نتيجة لاتساع الفجوة بين الفرد والبيئة أي اختلال التوازن بين الفرد وبيئة التي يوجد فيها وحسب النظرية أن الضغوط تنتج كذلك لسوء التوافق عندما لا

تتسجم القدرات و مهارات شخصية الفرد مع متطلبات المطروحة أو عدم الإشباع الفعلي للحاجات وتوقعات التي يطمح إليها الفرد . (عمر مصطفى محمد النعاس ، 2008، ص54-56)

4/ أنواع الضغوط النفسية: تتعدد أنواع الضغط النفسي حسب مصدرها ومنها:

الضغط النفسي الحالي: وهو نتيجة موقف معين مثل مناقشة أو مسابقة، وإذا تم التحكم به يصبح فعالاً.

الضغط النفسي المتوقع: وهو مرتبط بدخول امتحان معين وهذا الضغط يكون ضاراً عندما يعطيه الفرد أهمية كبيرة .

الضغط النفسي الحاد : وهو استجابة الفرد لتهديد فوري مباشر لحياة الفرد وهو ما يسمى بالصدمة ،حيث يجد الفرد نفسه في موقف يهدده ولا يستطيع منعه .

كما أنه هناك نوعين آخرين من الضغوط وهما الضغوط الإيجابية والضغوط السلبية ، فالضغوط الإيجابية يرتبط بوجود درجة مناسبة من الضغط أو التوتر تدفع الفرد للعمل بشكل متتابع محققاً لأهدافه أما السلبية هو عكس حيث تذكر الين **illen** أن تعرض الفرد للمواقف الضاغطة الصعبة يكون لها لها تأثير سلبي فتجعل الفرد عاجزاً عن تحقيق أهدافه و أيضاً يعجز عن التفاعل مع الآخرين ومن ثم ظهور الأمراض النفسية والجسدية (علي عسكر ،1998،ص23).

كما يرى سونانجي(1985) أنه يمكن تقسيم الضغوط حسب مدى استمرارها مع الفرد إلى :

ضغوط مؤقتة : وهي الضغوط التي تحيط بالفرد لفترة وجيزة ثم تزول بزوال الموقف الضاغط

ضغوط مزمنة (الحادة): وهي الضغوط التي تحيط بالفرد لفترة طويلة نسبيا مثل الآلام المزمنة أو وجود الفرد في أجواء اجتماعية واقتصادية منخفضة ويعانون من ضغط بيئي مزمن بدرجة أكبر من هؤلاء الذين يعيشون في أجواء اجتماعية و اقتصادية مرتفعة ،أما بالنسبة لموراي ميز بين نوعين من الضغوط هما :

ضغط بيتا beta stress : ويشير إلى دلالة الموضوعات البيئية ،طما يدركها الأفراد

ضغط ألفا alpha stress : ويشير إلى خصائص الموضوعات البيئية كما توجد في الواقع (فاروق السيد عثمان ،2001،ص100).

5/ مصادر الضغوط النفسية :

ويشير **Spielberger** إلى أهم مصدر من مصادر الضغوط النفسية وهي المواقف الاجتماعية التي تؤدي إلى الإحباط أو التهديد بإحداث الإحباط لمجموعة من الأفراد وقد تؤثر شدته ومدة الضغوط النفسية على استقرار وتوازن العلاقات و الاتصال بين الناس في المجموعة واحدة ،وما يترتب على ذلك من اضطراب في صحتهم الجسدية (وليد السيد خليفة ،2008،ص151).

ويرى هيجان (1998) أن الإنسان تواجهه عقبات تحول دون تحقيق أهدافه وحاجاته وقد تنشأ هذه العقبات من عدة مصادر مثل :

❖ **الحالة الاقتصادية:** قلة المال والدخل مما لا يسمح بتوفير الحاجات الفردية في الحياة للفرد فالعامل في إطار الإدماج المهني يتميز بدخل ضعيف لا يتوافق مع الخدمات التي يقدمها مما يصبح الإحباط عقبة في تحقيق اشباعاته وطموحاته مما يجعله يشعر بالضغط النفسي

❖ **الحالة المرضية:** مثل حدوث عاهة أو قصور جسمي يعوق الفرد على تحقيق طموحه.

- ❖ **الظروف الاجتماعية :** تتمثل بالقواعد والقوانين و العادات والأنظمة التي تنصها المجتمعات و اتجاهات التحيز أو التعصب عند الناس
 - ❖ **الظروف المهنية :** كظروف العمل ومتطلباته من طبيعة العمل نفسه ،نقص فرص الترقية في العمل ، وعدم تطابق الوظيفة مع المؤهل وهذا أكبر مشكل يعاني منه العامل في إطار الإدماج المهني الذين يعملون في مهن لا تتوافق ومجال تخصصهم
 - ❖ **العلاقة بين الأشخاص:** وذلك فيما إذا كانت هذه العلاقة قائمة على التنافس وعدم فهم الآخرين للشخص ،أو عدم التعاون معه فتعد العلاقة بين العامل في إطار الإدماج المهني وزملائه في العمل من مصادر المهمة أيضا للضغوط النفسية فالعلاقة الجيدة بين الزملاء تساعد على التقليل من تأثير الضغوط النفسية على الفرد كما أشار العديد من الباحثين إلى أن أهم مصادر الضغوط النفسية تتمثل في المشكلات الذاتية للفرد وأهمها:
 - ❖ **المشكلات النفسية :** إن تعرض الفرد لمستوى عالي من الضغط عادة ما يصاحبه الشعور بالقلق والإحباط والتعب والإرهاق والاكتئاب والتوتر والانفعال والأرق وانخفاض تقدير الذات .(يوسف جمعة سيد ،1990،ص686).
 - ❖ **المشكلات العائلية :** وقد أيد هذا المصدر نتائج دراسة كل من **Sandler (1988) & Harburg (1973)** من حدوث ضغوط اجتماعية ومشكلات أسرية تنتج عن أسباب متعددة داخل الأسرة مثل مرض أحد أفراد الأسرة أو غياب أحد الوالدين عن الأسرة أو الطلاق وكلها مصادر للضغوط النفسية تسبب في ظهور بعض الاضطرابات النفسية لدى الفرد
- 6/ أثار الضغوط النفسية على الفرد:**
- الفرد هو المستقبل المباشر لأثار الضغوط، تأخذ هذه الأثار أشكال قد تكون جسمية أو نفسية أو سلوكية أو مهنية أو اجتماعية...الخ وقد تكون شاملة بحيث تشمل الجوانب ،وبما أن الضغوط تحدث تغيرات داخل جسم مرتبطة بالجهاز العصبي للفرد و إفرازات الغدد ووظائف الأخرى ،وهذه التغيرات الغير طبيعية تحدث أثار على الصحة النفسية و

الجسدية للفرد . وقد قدم فونتال (1989) بوضع قائمة للتغيرات التي تحدث للكائن الحي عند تعرضه للضغوط على النحو التالي :

6-1/ تأثيرات الفيزيولوجية :

من أهم الآثار الفيزيولوجية زيادة الأدرينالين بالدم مما يؤدي الجسم وإذا استمر لمدة طويلة أدى إلى أمراض القلب واضطراب الدورة الدموية كذلك زيادة إفراز الغدة الدرقية تؤدي لزيادة تفاعلات الجسم ، وإذا استمر كذلك لمدة طويلة يؤدي إلى نقص الوزن و الإجهاد و الانهيار الجسمي و العصبي ،ومن بين الآثار كذلك زيادة إفراز الكوليستيرول من الكبد الذي يؤثر على القلب مما يؤدي إلى أمراض القلب، كما تحدث تغيرات داخل الجسم مثل الإضطرابات المعدية وتفاعلات جلدية ،وفقدان المناعة الجسم.

6-2/ تأثيرات الانفعالية:

إن من أهم التأثيرات الانفعالية التي تنتج عن زيادة الضغط النفسي منها عدم القدرة على التركيز واتخاذ قرارات متسرعة و مع عدم قدرة الجسم على الاستيعاب و التنظيم و التخطيط ،وكما تؤدي على حدوث تغيرات في صفات الشخصية مع زيادة التوترات النفسية و زيادة الإحساس بالمرض و الشعور بالاكئاب وتدني تقدير الذات .

6-3/ تأثيرات السلوكية:

تنتج عن التأثيرات السلوكية مجموعة من التأثيرات السلوكية ومنها النسيان والإهمال و اللجاجة و التعلم والقلق أثناء النوم و إلقاء اللوم على الآخرين كذلك عدم تحمل المسؤولية . (وليد السيد خليفة ،2008،ص143)

ومن أجل التخلص أو التكيف مع هذه الضغوط التي يعاني منها الفرد و التي تؤدي إلى تغيرات في مختلف الجوانب فعلى الفرد أن يدير هذه الضغوط إدارة فعالة من أجل

التوافق مع هذه المواقف ،وبهذا فما معنى إدارة الضغوط وما هي أهم فنياتها والتي تجعل الفرد متفائلا وسعيدا في حياته اليومية والعملية .

ثانيا: إدارة الضغوط النفسية:

1/ تعريف إدارة الضغوط النفسية: **Stress Management** التي تهدف إلى تعديل

استجابة الفرد نحو الضغوط ويمكن تعريفها على النحو التالي:

تعرف إدارة الضغوط النفسية بأنها " عبارة عن إدارة لردود أفعال التي تصدر عن الفرد تجاه الضواغط فعندما يدرك الفرد أن المواقف الضاغطة لا تكن لديه القدرة على تجنبه وكذلك لم تكن لديه القدرة على تغييره فإنه يحاول إدارة ردود الأفعال التي تصدر عنه تجاه الموقف الضاغط وذلك لكي ينخفض من التأثيرات السلبية التي تتجم عن الموقف" (طه عبد العظيم حسين، 2006، ص152)

كما يمكن تعريف إدارة الضغوط بأنها "محاولة التخفيف من التأثيرات السلبية لتلك الضغوط بقدر الإمكان أو الإمكانية التعامل معها بصورة ايجابية ويتضمن ذلك ما يلي :

-تغييرات في بعض مصادر الضغوط .

-تغييرات في الشخص الواقع في المشكلة .

-تغييرات في التفاعل بين الفرد والبيئة بكافة مفرداتها .

كذلك تعرف على أنها " تحديد وتحليل المشكلات المرتبطة بالضغوط وتطبيق عدد

من الأدوات العلاجية لتغيير أما مصدر الضغوط أو التجربة الضغوط "

يعرف **جمعة سيد يوسف** إدارة الضغوط "هي تلك البرامج التي تقدم للناس بشكل عام

لمجموعات معينة تتميز باشتراكهما في المشكلات بعينها و الشائع أن يتم تعلم إدارة

الضغوط من خلال ورش العمل وحلقات التدريب بمعنى آخر (يوسف جمعة سيد، 2008، ص43)

ومن خلال التعريفات السابقة يتبين أن إدارة الضغوط هي كل ما يمكن تعلمه أي شخص كي يعرف كيف يواجه الضغوط بصفة عامة سواء في الحاضر أو الماضي وتكون ذا فائدة عندما يفشل في مواجهة الفردية نتيجة لنقص المعرفة أو الخبرة الكافية .

2/الهدف من إدارة الضغوط النفسية :

إن الهدف الرئيسي لإدارة الضغوط وهو ببساطة تمكين الفرد من استغلال مستوى قدراته بشكل أمثل وبطريقة صحيحة و ايجابية وبشكل يمكنه من التكيف مع متطلباته ومتطلبات البيئة المحيطة به وإذا حدث التكيف فتزول الضغوط وهذا هو الهدف من إدارة الضغوط ، فالتكيف هو الغاية من إدارة الضغوط ويتحقق هذا من خلال التغيير والتوازن وهما تعبران إستراتيجيتان من إستراتيجية المواجهة وبالتالي فإدارة الضغوط أشمل من إستراتيجية وتتضمن مجموعة من الاستراتيجيات و الاستراتيجيات تتضمن عدد من الأساليب حيث يفرق ميسك Messik(1976) بين الإستراتيجية المعرفية والأساليب المعرفية حيث يعتبر الإستراتيجية عبارة عن طرق عامة يستخدمها الفرد في ممارسة نشاطه المعرفي كعمليات التفكير وحل المشكلات حيث أن الفرد قادر على اختيار الإستراتيجية التي تتناسب أو تناسبه مع الموقف أما الأسلوب فهو عكس الإستراتيجية حيث أن الفرد لا يختار الأسلوب المفضل من بين عدة الأساليب ولا يستطيع تغييره بسهولة حسب الموقف لأنه ثابت لفترة طويلة من الزمن (عدنان يوسف العتوم ،2004،ص288). وبهذا يعرف الأسلوب هو الطريقة التي يتميز بها الفرد أثناء معالجته للموضوعات التي يتعرض لها في المواقف الحياة اليومية مما يجعله خاصة للشخصية (أنور محمد الشرقاوي ،2003،ص184).

وهكذا يعتبر الأسلوب سمة من سمات شخصية الفرد ويعبر عن طريق السلوكيات الانفعالية والاجتماعية والعقلية وبهذا فإدارة الضغوط تتضمن عدد من الاستراتيجيات وكذلك عدد من الأساليب وهي مفاهيم متداخلة ولا يمكن الفصل فيما بينها .

3/ خطوات إدارة الضغوط النفسية:

يوجه الفرد في حياته عدة مواقف حياتية تجعله يشعر بالتوتر والقلق في سبيل مواجهة وإدارة هذه المواقف أو الأحداث التي تجعله في ضغط مستمر لا بد عليه إتباع خطوات في سبيل إدارة الضغوط وهي كالآتي:

1-المبادأة أو التأهب : من منطلق وصول الإنسان إلى حد القول لا أستطيع أن أستمع على ما أنا عليه فهنا لابد أن يتخذ قرارا ما ثم يأخذ بزمام الأمر ،كثير من البشر لا يستطيعون الوصول إلى الأخذ بزمام الأمور ،ومن ثم يتصفون بعدم المبادأة ومن ثم يفشلون في إدارة الضغوط و مواجهتها ،لذلك تعد هذه الخطوة الهامة و الرئيسية في سبيل إدارة الضغوط وتعتمد على سمات الفرد من ثقة في النفس و الصلابة وقدرته على تأكيد الذات من أجل مواجهة الحدث .

2-التعرف وتحديد المشكلة: إذا كان لدى الفرد إدارة التحرك و الفعل يعرف قدراته و يفهم ما يحتاجه وما يريد الوصول إليه حتى يستطيع مواجهة الضغط وهذا يتحدد في ذهن الفرد وحوار الذاتي الداخلي وقدرته على الإجابة عن الأسئلة التالية:

- ما هو مصدر ضغط الحالي ؟

- ماذا يجب أن أفعل تجاه هذا المصدر ؟

- الذي يجعلني أن أتصدى لهذا الحدث وكيف أستطيع مواجهته والتخلص منه ؟.

إذا استطاع الفرد الإجابة عن هذه الأسئلة فإن باستطاعته إدارة ضغوط التي يواجهها بفعالية وإيجابية .

3- الفعل : إن ما يمكن أن يجعل الشخص يتوقف عن مواجهة ضغوطه أحيانا تكون أمور خارجة عن إرادته أو عوامل أقوى من أن يستطيع تسخيرها في خدمة هذا الأمر ، وربما يخدر بالإنسان أن يتجاهل مصادر الضغط والتعايش معها بأسهل الطرق ، لكن في كل الأحوال يجب أن يبادر بالمواجهة على النحو ما ، فعلى الإنسان إن يقوم بتحديد قائمة مصادر ضغوطه تحديدا قاطعا وصريحا والتعميم في هذه الحالة أمر غير مرغوب ومحاولة تغيير في هذا المصدر حتى يصبح مصدر إيجابيا . (حمدي علي الفرماوي ، 2009، ص61).

4/ فنيات إدارة الضغوط النفسية :

تعتبر تقنية إدارة الضغوط ذا أهمية كبيرة للفرد وذلك لأنها تساهم بدور فعال في خفض الضغوط لديه وتحسين الأداء وتحسين نوعية الحياة وهي عملية شخصية بدرجة الأولى من أجل تحقيق قدر ملائم من التوافق الجسمي والنفسي وتوجد العديد من الفنيات التي تستخدم بفعالية في إدارة الضغوط والتي تكون لها تأثير إيجابي على تفاعل بين الفرد و البيئة التي يعيش فيها ولهذا يمكن تصنيف فنيات إدارة الضغوط إلى ما يلي :

4-1/ الفنيات الفسيولوجية في إدارة الضغوط :

تعد الفنيات الفسيولوجية ذات تأثير كبير ومهم في إدارة الضغوط حيث أنها لها دور إلى حد بعيد في خفض التغيرات الفسيولوجية الناجمة عن الضغوط إذ يمكن خفض ردود الفعل فسيولوجية و الجسمية الناتجة عن المواقف الضاغطة التي يتعرض لها الفرد في بيئته من خلال استخدام عدة فنيات ومنها :

4-1-1/ تأمل :

يرجع الفضل إلى العالم هربرت بنسون في تطوير هذا الأسلوب ويعني أن يجلس الفرد في مكان هادئ بعيد عن الانزعاج لمدة قصيرة لا تتجاوز 12 ثانية ثم يغمض عينيه ويتنفس بعمق وبانتظام مع التركيز الاهتمام على كل جزء من الجسم ويرخي جميع عضلاته و يطرح مشاكله على جنب ،فالتأمل فنية تساعد الفرد على الاسترخاء و التعامل مع الضغوط ببساطة يعني تهدئة العقل كما يعمل التأمل على استثارة الجانب الأيمن من الدماغ وهو جزء المسئول عن الوعي الداخلي و الأحاسيس والمشاعر لدى الفرد ،كما يعتبر التنفيس العميق هام وضروري في التدريب على التأمل ،فالتفيس العميق يعمل على استعادة الفرد للسيطرة على جسمه و يخفض من الشعور بالقلق و التوتر والضغط ويزيد من تهدئة الفرد .

4-1-2/التمارين الجسمية:

تعتبر التمرينات الجسمية من الفنيات الهامة التي تستخدم في إدارة الضغوط أيضا ،حيث أنها تعمل على خفض أثار الضغوط على مستوى الفسيولوجي وتقلل من التوترات الناتجة عن المواقف الضاغطة .

إن التمارين الرياضية الجسمية جيدة للعقل بمقدار ما هي جيدة للجسم فالرياضة تفتت الضغوط النفسية وذلك عن طريق تخلص من الطاقة المكبوتة والتوتر لأن الهدف الأساسي من الرياضة التخفيف من الضغوط النفسية للوصول الى عملية تكيف أجهزة الجسم المختلفة مع الظروف المحيطة .

4-1-3/التغذية : تعتبر التغذية فنية فعالة في إدارة الضغوط فهي تزيد من المصادر التي يستند إليها الفرد في التعامل مع المواقف الضاغطة فالجسم القوي يتوافق مع المواقف الضاغطة ويتحقق الجسم القوي بالغذاء ويتضمن الدعم الغذائي ضرورة أن تكون الكمية

التي يتناولها الفرد من المواد الغذائية كافية في أوقات الضغوط، فتوازن نظام الغذائي يزيد من مقاومة الفرد للضغوط (ماجدة بهاء الدين السيد ،،ص342).

4-2/ فنيات السلوكية في إدارة الضغوط :

تتضمن التقنيات السلوكية مجموعة من الاستراتيجيات ومن بينها مايلي :

4-2-1/ التدريب على الاسترخاء :يعتبر أسلوب الاسترخاء أحد الفنيات الهامة التي

تستخدم في مواجهة الضغوط وذلك لما ينطوي عليه من أهمية كبيرة في خفض التوتر الناجم عن الأحداث الضاغطة وقد يستخدم هذا الأسلوب بمفرده أو مع أساليب أخرى تقوم هذه الفنية على مسلمة مفادها أن الاسترخاء يعمل كاستجابة مضادة للقلق حيث يعرف على أنه "

فالاسترخاء يستخدم في معظم برامج إدارة الضغوط ،وذلك للتحكم في الاستثارة

الفسولوجية والاسترخاء فوائد عدة تتمثل في الفوائد النفسية كالشعور بالهدوء وزيادة الثقة بالنفس وتقدير الذات وزيادة التركيز والانتباه وتقوية الذاكرة ومن ناحية الفسيولوجية، فهو يعمل على خفض معدل ضربات القلب و استرخاء العضلات و خفض التوتر ففي حالة تعرض الفرد للمواقف الضاغطة ينشط الجهاز العصبي المستقل بفرعيه السمبثاوي و الباراسمبثاوي و يؤدي وظيفته ، فالجهاز العصبي السمبثاوي يهيئ الجسم لمواجهة المواقف الضاغطة بحيث يصبح الجسم قادرا على القيام بالاستجابة الملائمة فيما يقوم الجهاز الباراسمبثاوي بإعادة الجسم إلى حالته الطبيعية وإلى حالة الاسترخاء التي تساعد الجسم على الاحتفاظ بالاتزان ،وعلى ذلك يعتبر الاسترخاء أسلوبا مفيدا في تحقيق التوازن وهو ضروري لمواجهة المواقف الضاغطة .(طه حسين عبد العظيم ، 2006 ، ص 151).

4-2-1/ تعديل أسلوب الحياة:

يمثل أسلوب الحياة هدفا من أهداف الفرد فأسلوب الحياة هو كل ما يتعلق بشخصية الفرد وهو ليس ثابتا تماما بل مفهوم دينامي يمكن تعديله وتطويره تبعاً لمتطلبات البيئة الاجتماعية التي يعيش فيها الفرد ، فتغيير مفهوم أسلوب الحياة يساعد الفرد على استرجاع حيويته ونشاطه وتوجهه نحو مصدر المشكلة و محاولة حلها أو التكيف معها .

4-2-3/ دعابة و المرح: تلعب الدعابة مكونا هاما يؤثر في حياة الفرد و سلوكه حيث تعمل الدعابة على التخفيف من الآثار السلبية الناتجة عن الأحداث الضاغطة وتتضمن هذه الفنية تعليم الأفراد كيفية استخدام الدعابة و المرح أوقات الضغوط وذلك لما لها من أهمية في حياة الفرد الجسمية و العقلية و الانفعالية و الاجتماعية ، فهي تساهم بدور كبير في تدعيم العلاقات بين الأفراد كما تساعد في نقل مشاعر بينهم ، و زيادة التفاعلات الاجتماعية وتؤثر على الطريقة التي يدرك بها الفرد الأحداث المؤلمة في البيئة ، كما تزيد من كفاءة الفرد وتساعد على تحقيق التوافق الانفعالي و تحسين نوعية الحياة لديه وكذلك تعتبر وسيلة لتنفيس الانفعالي وتفرغ عما لديه من مشاعر وانفعالات مكبوتة .

ويشير علماء النفس المعرفي إلى وجود اختلاف بين الأفراد في أسلوب الدعابة وأن هذه الاختلافات ترجع إلى الفروق الفردية في مستوى النمو المعرفي لديهم ، وأن الدعابة تحدث في المواقف التي يعاني فيها الشخص من انفعالات سلبية معينة كالخوف و الشعور بالضغط و الحزن ولذلك فهي تساعد على تعديل إدراك الفرد للموقف الذي يتعرض له في حياته ، فعندما يكون الفرد في مشكلة ضاغطة فإن الدعابة تساعد على أن يفكر و يقيم المواقف بصورة ايجابية بدلا من الشعور باليأس ، وبهذا تعتبر وسيلة هامة في إدارة الضغوط حيث تعمل على خفض التوترات و تساعد على التكيف مع المواقف التي يواجهها الفرد في حياته الشخصية و المهنية بفاعلية و نجاح (طه حسين عبد

العظيم، 2006، ص358- 361)

4-3/ الفنيات المعرفية لإدارة الضغوط النفسية :

تساهم الفنيات المعرفية بدور هام في إدارة الضغوط ، فالحدث الضاغط سواء كان موقفاً أو شيئاً آخر يسبب التوتر في حدوثه ، وإنما الأفكار التي يكونها الفرد عن الموقف الذي يعتبره تهديداً لحياته وهو سبب حدوث الضغط النفسي ، ومن أجل تعديل هذه الأفكار حول الموقف نعتمد على فنيات معرفية لإدارة هذه الضغوط من أجل مواجهة الأفكار السلبية التي تسبب الضغوط لديهم ومن بين هذه لتقنيات ما يلي :

4-3-1/ إيقاف الأفكار : وهي فنية من فنيات التدخل معرفي سلوكي وتستخدم في

التخلص من الأفكار والاعتقادات السلبية لدى الفرد وذلك من خلال إبعاد الأفكار اللاعقلانية وإبدالها بأفكار أكثر عقلانية حتى يستطيع الفرد أن يسلك بطريقة ملائمة .

4-3-2/أحاديث الذات: تقوم هذه الفنية على فرضية أن الفرد يمكنه مواجهة مواقف

الضاغطة و المشاكل التي تواجهه في الحياة فإذا استطاع الفرد التخلص من الأحاديث الذاتية السلبية حول الموقف الضاغط ، تشجيع الفرد على تحدي هذه الأفكار الذاتية السلبية وإعادة صياغتها بطريقة ايجابية تعتبر فنية مفيدة في إدارة الضغوط. (ماجدة بهاء الدين السيد، 2008، ص350).

4-3-3/ إعادة البناء المعرفي : وتعني التركيز على التفكير الإيجابي في الموقف

الضاغط ويكون مرتبطاً بأهداف الفرد وهذا التفكير الإيجابي في الحدث يساعد الفرد على التعامل معه ، بينما التفكير السلبي للحدث يسبب العديد من الأعراض الانفعالية المزمنة وسلوكية.

4-3-4/حل المشكلات: وتشير حل المشكلات إلى قدرة الفرد في فهم عناصر المشكلة

والى وضع خطة لحل هذه المشكلة التي هو بصدها. ويعتبر التدريب على حل المشكلة فنية معرفية فعالة في التعامل مع المواقف الضاغطة ، وذلك بهدف تنمية مهارات حل

المشاكل لدى الأفراد حتى يتمكن من التعامل مع المشكلات التي يتعرض له في حياتهم وإيجاد حلول ملائمة وبديلة لها.

وتتضمن هذه التقنية عدة خطوات وهي تتمثل في التعرف على المشكل أو الموقف الضاغط وجمع البيانات ثم وضع البدائل وحلول متعددة لتعامل مع الحدث وتقييم الحلول البديلة ووضع الحل النهائي وفي سبيل نجاح ذلك لابد من زيادة كفاءة الفرد وفعالية الذات وتأكيد ذاته من أجل التعامل بنجاح في الموقف الضاغط كما أنه يوجد منظوران للتدريب على حل المشكلات الأول فردي و الثاني جماعي .

أولاً: المنحنى الفردي لحل المشكلات :

- يعد هذا المنحنى مفيداً إذا كان الفرد يرغب في عدم مشاركة الآخرين في حل المشكلة و من المفيد أيضاً أن يضع أفكاره ومشاعره على الورق ، فهذا يساعده على توضيح أفكاره ومدته بمصدر مهم للرجوع إليه في المستقبل وذلك من خلال الخطوات التالية :
- 1- تحديد المشكلة بوضوح وبشكل محدد حيث غن الكلام العام والأوصاف المطلقة لا تفيد كثيراً في حل المشكلات .
 - 2- القيام بجمع البيانات الملائمة للمشكلة ووضع قائمة بكل البيانات الممكنة .
 - 3- القيام بتحليل البيانات التي انتهت من جمعها .
 - 4- محاولة إيجاد المزيد من الحلول و البدائل للمشكلة ثم اختيار أحد الحلول الملائمة .
 - 5- بعد طرح البدائل ومناقشتها بهدوء ثم القيام بتطوير خطة العمل ثم تنفيذها ومراجعة نتائجها (جمعة سيد يوسف 2008 ،ص47).

ثانياً التدريب على حل المشكلات في موقف جماعي :

يتم ذلك من خلال استخدام ما يسمى بالعصف الذهن Brain Storming وهي عملية يتم من خلالها استخدام أكبر قدر من الأفكار حول موضوع معين في وجود مجموعة من الأفراد، بحيث يعمل كل منهم كمثير الآخرين ،مع عدم القيام بأي تقييم للحلول أثناء طرحها أو القيام بمقاطعة المتحدث ،وعند الانتهاء من طرح الحلول من جانب كل عضو في المجموعة تبدأ بمناقشة هذه الحلول على نحو جماعي للوصول إلى أفضلها ومن ثم محاولة تنفيذها.

4-3-5/ تطوير مهارات إدارة الذات :

إدارة الذات أسلوب معرفي سلوكي يستخدم في خفض استجابات القلق الناتج عن الموقف الضاغط ،وهي ذات فائدة كبيرة في مساعدة الأفكار على إحداث تغيير في سلوكهم حيث إثابة للسلوك الموجه نحو الهدف إلا أنه يختلف الناس في كيفية قضاء الوقت فبعضهم يقضي كل وقته في العمل ولا يبقى منه شيئاً للمتعة و الترفيه ، بينما يعمل البعض الآخر ببطء ولا يعمل سوى القليل والشخص الناجح في إدارة الذاتية هو الذي يوازن بين العمل والاستماع بين النشاط و التأمل ويحقق التوازن في حياته ،ويرى الوقت كالمال ولتحسين مهارات إدارة الذاتية يمكن القيام بما يلي :

أولا التخطيط: وضع أهداف واضحة وقصيرة المدى إلى أخرى طويلة المدى، وتطوير خطط العمل أي تحديد جداول للعمل أو لحياته اليومية في ضوء الأهداف.

ثانياً استخدام الوقت بكفاءة: تهدر بعض الناس الوقت بلا جدوى ،وهم غافلون عن أهميته ،بينما يعمل البعض الآخر طوال الوقت بلا راحة وبلا استمتاع ،مما يؤدي إلى إحساس شديد بالضغط وتنطوي برامج إدارة الضغوط على تدريب يخصص لكيفية إدارة الوقت وتنظيمه والاستفادة منه . (جمعة سيد يوسف،2008،ص48)

4-4/ الفنيات الوجودية والروحية في إدارة الضغوط :

تتضمن الفنيات الوجودية والروحية في إدارة الضغوط على ما يلي :

4-4-1/ البحث عن معنى وهدف للحياة : الفرد دائماً يسعى نحو إيجاد معنى وهدف لحياته، فإن ذلك يخفف من الشعور بالضغوط لديه ، فبدون أن تكون للحياة معنى أو هدف هامة في الحياة يسعى إلى بلوغها ويؤكد بعض العلماء الإنسان كائن روحي أما البعد الروحي مكون هام وضروري في حياة الفرد ويتولد من خلال إحساسه بالأمل وهو الهدف من الحياة حتى الممات .

أما بالنسبة للبعد الروحي فهو يرتبط بشكل ايجابي بمركز الضبط الداخلي وتحسين مفهوم الذات ،كما يرتبط بمواجهة مشكلات الحياة ،ويرى بعض العلماء إن هناك مستويات مختلفة من المعنى في مواجهة الضغوط ، فلقد ميز فولكمان وسكوتيز (2000) بين نوعين من معنى الحياة المعنى الشامل والمعنى الموقفي ،حيث يركز المعنى الشامل على المعنى العام والذي يرتبط بالاقترحات الوجودية و الاعتقادات وتوقعات الفرد عن الذات وعن العالم ويؤكدان على إن المعنى يقوم بدور حاسم في سلوك المواجهة الفعالة خصوصا المواجهة التي تدعم الجدان الايجابي .

أما المعنى الموقفي يشير إلى التقييمات المعرفية التي تصدر عن الفرد إزاء المواقف الضاغطة ،حيث أنها تساعد على اختيار إستراتيجية أو كيفية إدارة لضغوط النفسية التي يواجهها . (طه حسين عبد العظيم ،2006،ص359)

4-4-2/ التفاؤل:

تساعد النظرة التفاؤلية في الحياة على تحديد الأهداف و تحقيق الذات والرضا عن الحياة أما النظرة التشاؤمية فهي تعمل على تكوين اتجاهات سلبية نحو الحياة و تدفع الأفراد إلى الهروب من المواقف وعدم مواجهتها بأساليب ملائمة حيث يعرف كل من

شار و كارفر (1985) scherer & Carver التفاؤل بأنه "النظرة الايجابية والإقبال على الحياة والاعتقاد بإمكانية تحقيق الرغبات في المستقبل، بالإضافة إلى اعتقاد باحتمال حدوث الخير أو الجانب الجيد من الأشياء بدلا من حدوث الشر و الجانب السيئ.(بدر محمد الأنصاري، 1998، ص 14)

أما بخصوص العلاقة بين التفاؤل و مواجهة الضغوط وإدارتها تشير الأبحاث إلى أن الاتجاه التفاؤلي لدى الفرد يؤدي إلى تقييم معرفي أفضل للمواقف التي يتعرض لها ، ويتبنى الفرد الذي يتسم بالتفاؤل غالبا الوسائل الفعالة في التعامل مع الضغوط والمواقف المزعجة ،ولهذا يعد التفاؤل أحد مؤشرات الهامة في التنبؤ بالرضا عن الحياة ،وأن الأفراد يعانون مستوى مرتفع من الضغوط النفسية ويجعل الفرد ينظر نظرة تشاؤمية في حين أن التفاؤل يساعد الفرد على النظرة الايجابية نحو الحياة والإقبال عليها ،ومن ثم يستطيع التغلب على الصعاب والتعامل مع المواقف الضاغطة (طه حسين عبد العظيم، 2006، ص361).

كذلك هناك فنيات أخرى متخصصة في إدارة الضغوط ومن بينها :

4-5/ التدريب على المهارات الاجتماعية:

تعتمد الحياة الحالية في كثير من جوانبها على التواجد ضمن جماعة من الأفراد وتفاعل فيما بينهم وقد يكون لدى أحد أفراد الجماعة معرفة وثيقة وقد تكون معرفة سطحية ويجد نفسه يحتاج لتعلم عدد من المهارات الاجتماعية من أجل التعامل مع الآخرين و التفاعل معهم بشكل ايجابي ومن بين هذه المهارات ما يلي :

4-5-1/ الاتصال فعال بالآخرين:

من أجل التعامل مع الضغوط النفسية التي تواجه الفرد وخاصة العامل الذي يكون ضمن فريق عمل فلا بد عليه أن يتسم بمهارات الاتصال الفعال بالآخرين المحيطين به في العمل وإذا وجد صعوبة في المبادأة بالاتصال يمكنه الاستعانة بالحيل التالية :

- تشجيع الاتصال من خلال توجيه الأسئلة .
- إظهار الاهتمام والتعاطف مع الزملاء والأشخاص المحيطين به
- تقديم التشجيع الإيجابي والاعتراف من خلا الابتسامات و الإيماءات .
- تركيز الانتباه على الأشخاص الذين تتواصل معهم .

4-5-2/ **توكيد الذات** : يقصد بتوكيد الذات الدفاع عن الحقوق والتعبير عن المشاعر بحرية دون انتهاك حقوق الآخرين ،ودون الوصول إلى العدوان على تلك الحقوق ، ان توكيد الذات يمثل في الحقيقة الأمر جوهر الاتصال الجيد (طريف شوقي ،1997،ص213)

4-6/ **تعلم العادات الصحية الجيدة** : العقل السليم في الجسم مقولة صحيحة وصادقة ومع ذلك يعاني الكثير من مشكلات صحية نتيجة لعاداتهم غير الصحية في الغذاء والنوم وعدم الرياضة ويحتاج البعض إلى أن يتعلم أصول وقواعد الغذاء الصحي لكي يكون أكثر قدرة على مواجهة الضغوط .

4-7/ مساندة الاجتماعية:

تمثل الجماعة أهمية خاصة لكل فرد فيها ، كما أن العلاقات الاجتماعية و الروابط الأسرية والعلاقة بالآخرين سواء على أساس ديني أو اجتماعي في غاية الأهمية ، فالروابط الاجتماعية يمكن أن تخفف من تأثير الضغوط وتساعد الفرد على التعامل مع الأحداث الضاغطة وتخفف مما يمكن أن يقود إليه الضغط من سوء الصحة وتعرف المساندة على أنها "الحصول على المعلومات من الأشخاص الذين يشعر الفرد نحوهم

بالحب والاهتمام والاحترام والتقدير ويشكلون جزء من دائرة علاقاته الاجتماعية" (شيلي تايلور ، 2008 ، ص445).

إن الأفراد الذين يحصلون على مستوى مرتفع من المساندة الاجتماعية، قد يشعرون بضغط أقل، وعندما يتعرضون لخبرة ضاغطة وقد يتعاملون معها بنجاح أكبر.

5/ المبادئ المرشدة للمهارات إدارة الضغوط النفسية :

أي ما يتطلب أن يفعله الفرد ليمتلك مهارات لإدارة ضغوطه النفسية فلذلك ومن بين هذه المبادئ لاكتساب مهارات إدارة الضغوط ما يلي :

-تتطلب إدارة الضغوط تعلم بعض مهارات الحياة لإطلاق طاقة الإنسان نحو الأداء الأعلى والرضا الشخصي.

-الإنسان أقدر الناس على رسم برنامج لإدارة ضغوطه فهو الذي يعرف ماذا ينجح معه وما العمل الذي يعمل.

- ينبغي على الإنسان ملاحظة استجابة الضغوط التي تتمثل في رد فعل الجسم لتلك الضغوط.

-يتضمن رسم أو تحديد برنامج لإدارة الضغوط لتوصل لخبرات واعية حيث يجب أن يكون الإنسان مستعدا لمواجهة استجابة الضغوط بشتى أنواعها. (ماجدة بهاء الدين السيد ، ص354).

6/ الإرشادات العامة لإدارة الضغوط النفسية :

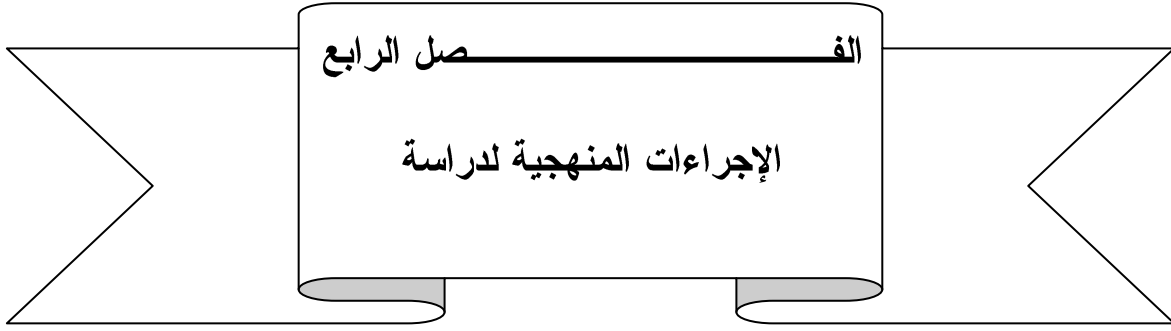
إن الإرشادات العامة تعبر كموجه للفرد لكي يدير ضغوطه إدارة فعالة ومن بين هذه الإرشادات ما يلي:

- ❖ إصلاح العلاقة بربه و التمسك بالشرعية و منهجه و الاستعانة به ومع الأخذ بالأسباب .
 - ❖ التخلص من الأساليب غير الفعالة في مواجهة مثل تأجيل والتواكل و إهدار الوقت واستخدام بعض الحيل.
 - ❖ تعلم تطوير مهارات إدارة الذات .
 - ❖ تطوير أسلوب حل المشكلات .
 - ❖ البحث عن المساعدة الخارجية في حالة الضرورة .
 - ❖ عدم تجاهل المواقف الضاغطة و الحديث عنها بشكل فعال .
 - ❖ تعلم أن الضغوط يمكن أن تنشأ من الداخل ، وأنه قد يكون من الأفضل مواجهتها من الداخل .
 - ❖ تعلم أن تقول لا في الوقت المناسب وألا تلزم نفسك بما هو فوق طاقتك.
 - ❖ تعلم مهارات ترتيب الأولويات .
 - ❖ اعمل ما تحب واستمتع بالحياة وبما تفعله (جمعة سيد يوسف، 2008، ص51)
- ومن خلال ما سبق يتضح أنه على الإنسان أن يتعلم بعض المهارات والأساليب ليكون مستعدا لمواجهة المشكلات التي يقع فيها أو سوف يواجهها.

خلاصة الفصل :

بناء على ما سبق يتضح أن الضغوط النفسية التي يعاني منها بعض العاملين تشكل خطراً من حيث الآثار المحتملة من جراء تفاقمها ،ولذلك لابد من إيجاد فنية للتخفيف أو التخلص منها نهائياً وذلك عن طريق إدارة الضغوط النفسية التي تعد من أهم الوسائل الهامة في محاولة لإزالة أو التخفيف من الضغوط النفسية وذلك بتحليل وتفكيك أسباب ومصادر الضغوط باستخدام مختلف فنيات إدارة الضغوط من أجل التكيف معها وتمتع بالتوافق النفسي والاجتماعي والجسمي وبالتالي الصحة النفسية .

الجانب التطبيقي



تمهيد

- 1/ التذكير بفرضيات الدراسة .
- 2/ الدراسة الاستطلاعية.
- 3 /الدراسة الأساسية.
- 1-3 /منهج الدراسة .
- 2-3 / التذكير بحدود الدراسة .
- 3-3 / عينة الدراسة .
- 3-4 / أدوات الدراسة .
- 3-5 / الأساليب الإحصائية المستخدمة .
- خلاصة الفصل .

تمهيد :

تطرقنا في الفصل النظري إلى أول متغيرا في الموضوع وهو مصدر الضبط وكما تعرفنا على أنواع مصدر الضبط وأهم خصائصه وكل ما يتعلق بنظرية التعلم الاجتماعي وكما تطرقنا إلى الضغط النفسي وأهم فنيات إدارة الضغوط النفسية وعلاقة مصدر الضبط بإدارة الضغوط وفي الجانب التطبيقي الذي يعتبر أهم خطوات البحث العلمي وهو الذي من خلاله يمكن أن نثبت أ و ننفي الحقائق الخاصة بمتغيرات الدراسة أي العلاقة بين مصدر الضبط وإدارة الضغوط النفسية وهذا من خلال العمليات الإحصائية المتحصل عليها و قبل عرض النتائج لابد من توضيح أهم الإجراءات المنهجية المتبعة في هذه الدراسة من الدراسة الاستطلاعية ومنهج الدراسة والعينة والأدوات و الأساليب الإحصائية المستخدمة .

1/ التذكير بفرضيات الدراسة :

1-1/ الفرضية العامة :

توجد علاقة ارتباطيه بين مصدر الضبط وإدارة الضغوط النفسية لدى العاملين في إطار الإدماج المهني .

1-2/ الفرضيات الجزئية:

❖ لمصدر الضبط الخارجي علاقة ارتباطيه سلبية بإدارة الضغوط النفسية لدى العاملين في إطار الإدماج المهني .

❖ لمصدر الضبط الداخلي علاقة ارتباطيه ايجابية بإدارة الضغوط النفسية لدى العاملين في إطار الإدماج المهني.

ولقد أجريت الدراسة في مرحلتين الاستطلاعية و الأساسية.

2/ الدراسة الاستطلاعية:

تعتبر الدراسة الاستطلاعية مرحلة مهمة في البحث العلمي وذلك لارتباطها بميدان الدراسة ومن خلالها يمكننا التأكد من وجود عينة الدراسة، كذلك تهدف إلى اختبار مدى صلاحية الأدوات التي سوف تطبق في الدراسة و التحقق من ثباتها وصدقها ،حيث تعرفه الدراسة الاستطلاعية الميدانية على «أنها دراسة يقوم بها الباحث بتنظيم زيارات إلى ميدان الدراسة، للاطلاع على ميدان دراسته ، إن كان بحثه كله ميداني، أو أن يطلع على الجانب الميداني الذي يخص بعض محاور دراسته» (رشيد زرواتي ، 2008 ، ص 23).

1-2/ عينتها : تتكون عينة الدراسة الاستطلاعية من (19) عاملا من عمال الإدماج المهني من بلدية امليلي بولاية بسكرة وتم اختيارهم بطريقة عرضية وذلك باختيار (10) إناث و (9) ذكور موزعين على النحو الذي يمثله الجدول التالي :

جدول رقم (1) يمثل توزيع أفراد العينة الاستطلاعية حسب المؤهل والجنس

الجنس / المؤهل	ثانوي	جامعي
ذكور	05	04
إناث	03	07

جدول رقم (2) يبين توزيع العينة الاستطلاعية حسب مدة العمل والجنس

مدة العمل / الجنس	3-0	5-3
ذكور	7	2
إناث	6	4

2-2/ أدواتها : في دراستنا الأساسية لابد من استخدام أدوات الدراسة التي تفرضها طبيعة البحث والموضوع ، ولقد استخدمنا في الدراسة الاستطلاعية أداة الاستبيان الذي يعرف على أنه " نموذج يضم مجموعة من الأسئلة توجه إلى الأفراد من أجل الحصول على المعلومات حول موضوع أو المشكلة أو موقف ويتم تقديم الاستبيان إما عن طريق المقابلة الشخصية أو عن طريق البريد " (رشيد زرواتي ، 2008، ص123). وبهذا استعملنا استبيان فحص مستوى الضغط النفسي واستبيان إدارة الضغوط النفسية وذلك قصد حساب ثبات وصدق الاستبيانين و لم نطبق مقياس مصدر الضبط لأنه طبق من قبل محمد يحيوي حبيب في دراسته .

2-2-1/ استبيان فحص مستوى الضغوط : من إعداد جمعة سيد يوسف (2007) والهدف من هذا الاستبيان في هذه الدراسة وهو إيجاد العينة الفعلية لدراسة و التي تعاني من الضغوط .

2-2-1-1/ الخصائص السيكومترية لاستبيان فحص مستوى الضغوط النفسية :
أولاً: حساب الثبات:

اعتمدنا لحساب ثبات الاستبيان على طريقة التجزئة النصفية و بعد حساب معامل الارتباط بيرسون بعد تطبيقه على عينة (ن = 19) الذي يمثل معامل نصف الاختبار والذي وصل إلى 0,58 وبعد تصحيحه بتطبيق معادلة سبرمان براون وصل إل 0,73 وهي قيمة دالة على ثباته .

ثانياً : حساب الصدق:

لقد تم حساب صدق الذاتي وذلك بحساب الجذر التربيعي لقيمة معامل الثبات فتحصلنا على قيمة (ر) تساوي 0,86 وهو معامل قوي وبالتالي فهو صادق

كما اعتمدنا على الصدق التمييزي أو ما يعرف بالمقاربة الطرفية ،حيث قمنا بحساب معامل الصدق التمييزي للفروق المقاربة الطرفية ما بين 27% من المجموعة التي تحصلت على أعلى الدرجات في استبيان فحص مستوى الضغوط النفسية ، 27% من المجموعة التي تحصلت على أدنى الدرجات وكانت النتائج كما هي في الجدول التالي:

مستوى دلالة	قيمة ت	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	العينة	
0,01	6,13	40,96	95,6	5	المجموعة المرتفعة
		43,5	63	5	المجموعة المنخفضة

جدول رقم (03): يمثل درجات متوسطات المجموعات الطرفية على استبيان فحص مستوى الضغط النفسي.

يتضح من خلال الجدول أنه توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة 0,01 وهذا يدل على أن استبيان يتمتع بخاصية التمييز التي تدل على صدقه .

2-2-1-2/ طريقة تنقيط وتفسير درجات الاستبيان:

أولاً: ينقط الاستبيان على النحو التالي:

تعطى درجة (1) على كل إجابة بـ أبدا ودرجة (2) عند الإجابة بـ أحيانا وتعطى الدرجة (3) عند الإجابة بـ غالبا ، كما تعطى الدرجة (4) لكل إجابة بـ دائما.

ثانيا : تفسير الدرجات :

- من 32 إلى 64 : تعني أنك فعال وناجح في إدارة مستوى ضغوطك ولكنك مطالب باستشارة عدد من الضغوط من أجل تحقيق التوازن الأمثل بين الضغوط الايجابية والسلبية .
- من 65 إلى 90: أنت تواجه مستوى آمنا من الضغوط ولكن لديك بعض الجوانب في حاجة إلى تحسين .
- من 92 إلى 128 : مستوى ضغوطك مرتفع للغاية ،وأنت في حاجة إلى وضع استراتيجيات جديدة من أجل المساعدة في خفض الضغوط .

2-2-2/استبيان إدارة الضغوط النفسية :

2-2-2-1/ وصف الاستبيان : تم تصميم الاستبيان إدارة الضغوط النفسية في ثلاث محاور (أنظر الملحق رقم 03) محور يتعلق بالجانب السلوكي المعرفي والذي يركز على أهم تقنيات السلوكية المعرفية لإدارة الضغوط النفسية و المحور الثاني الدعم الاجتماعي والمحور الثالث الضبط الذاتي وكل محور يتكون من 15 عبارة .

2-2-2-2/ طريقة تنقيط الاستبيان:

تعطى الدرجة (3) عن كل ايجابية بـ دائما ،وتعطى الدرجة (2) عند الايجابية بـ قليلا ،وتعطى الدرجة (1) عند الايجابية بـ أحيانا وتعطى الدرجة (0) عند الايجابية بـ أبدا.

2-2-2-3/ تفسير درجات الاستبيان:

من 0-45 درجة إدارة منخفضة الفعالية.

من 46-90 درجة إدارة متوسطة فعالية .

من 91-135 درجة إدارة مرتفعة الفعالية . (يوسف سيد جمعة، 2008، ص134)

2-2-2-4/ الخصائص السيكومترية لاستبيان إدارة الضغوط النفسية :

أولاً/ حساب الثبات :

اعتمدنا لحساب ثبات الاستبيان على طريقة التجزئة النصفية وبعد حساب معامل الارتباط بيرسون وبعد تطبيقه على العينة الاستطلاعية (ن = 19) وبعد تصحيحه بطريقة سبيرمان براون وجد معامل الارتباط بيرسون يساوي (ر = 0,90) فهو قوي و بالتالي فهو ثابت .

ثانياً/ حساب الصدق :

تم حساب الصدق الذاتي الذي وصل إلى (ر = 0,94) و بالتالي فهو صادق وتم حساب صدق الاستبيان بواسطة صدق المحكمين ،حيث عرض على (05 محكمين من أساتذة علم النفس وتم حساب صدق المحكمين بواسطة معادلة لوشي

نعم _ لا

ص ب = _____ / حيث ص ب : صدق البند
عدد المحكمين

_ ثم تم حساب الصدق الكلي للاستبيان بالمعادلة التالية :

مج ص ب

ص ذ = _____ /ص ذ: الصدق الكلي
عدد البنود

وبعد التطبيق تحقق صدق الاستبيان الذي تمثل في 0,91 و الجدول التالي يوضح كيفية حساب الصدق للاستبيان وصدق البند :

رقم البند	تقيس	لا تقيس	صدق البند
	التكرار	التكرار	
1	5	0	1
2	5	0	1
3	5	0	1
4	5	0	1
5	4	1	0,6
6	4	1	0,6
7	5	0	1
8	5	0	1
9	5	0	1
10	5	0	1
11	5	0	1
12	3	2	0,2
13	5	0	1
14	5	0	1
15	5	0	1
16	5	0	1
17	5	0	1
18	5	0	1
19	5	0	1
20	5	0	1
21	5	0	1
22	5	0	1
23	5	0	1
24	3	2	0,2
25	5	0	1
26	5	0	1

	0,2	2	3	27
1	0	0	5	28
1	0	0	5	29
1	0	0	5	30
1	0	0	5	31
1	0	0	5	32
1	0	0	5	33
0,6	20	1	4	34
1	0	0	5	35
1	0	0	5	36
1	0	0	5	37
1	0	0	5	38
1	0	0	5	39
1	0	0	5	40
0,6	20	1	4	41
1	0	0	5	42
1	0	0	5	43
1	0	0	5	44
1	0	0	5	45
0,91	/	/	/	مج

جدول رقم (04) يوضح كيفية حساب صدق البند وصدق الكلي للاستبيان إدارة

الضغوط النفسية

2-3/ نتائج الدراسة الاستطلاعية : هدفت الدراسة الاستطلاعية إلى حساب صدق و ثبات استبيانين فحص مستوى الضغوط واستبيان إدارة الضغوط النفسية ، و كانت النتائج كالتالي من حيث سهولة العبارات والتعليمات لم تطرح أي انشغالات من طرف المبحوثين وبخصوص حساب ثبات وصدق الاستبيانين فقد تم ذلك بطريقة التجزئة

النصفي و الصدق التمييزي وصدق المحكمين في استبيان إدارة الضغوط النفسية وكان كلا الاستبيانين ثابتين وصادقين .

كذلك في الدراسة الاستطلاعية وبعد حساب صدق وثبات استبيان فحص مستوى الضغوط تم تطبيق الاستبيان على كل العاملين في إطار الإدماج المهني وذلك بعد الحصول على قائمة العاملين من طرف وكالة التشغيل لإدماج المهني وبلغ عددهم (107) عاملا وتم تطبيق على (101) عاملا فقط وذلك لتعذر التطبيق معهم جميعا أي مسح شامل لكل عمال الإدماج المهني ببلدية امليبي وذلك لتحديد حجم العينة الفعلية لدراسة و التي تعاني من الضغوط المرتفعة وبعد تطبيق تحصلنا على (58) عاملا يعاني من الضغوط من أصل (101) عاملا .

3/ الدراسة الأساسية :

3-1/ منهج الدراسة :

تختلف مناهج البحث باختلاف المواضيع المدروسة للوصول إلى الكشف عن الحقيقة لذلك لا بد من إتباع منهج علمي و الذي يعرف على أنه " عبارة عن تنظيم صحيح لسلسلة الأفكار العديدة إما من أجل الكشف عن الحقيقة حين نكون جاهلين بها أو من أجل البرهنة عليها حين نكون عارفين بها . " (عمار بخوش ،1999، ص103).
بما أن موضوع البحث هو الذي يحدد المنهج المناسب له اعتمدنا في دراستنا على المنهج الوصفي الارتباطي الذي تفرضه طبيعة الموضوع للكشف عن العلاقة بين متغير مصدر الضبط وإدارة الضغوط النفسية ،ولهذا يهتم المنهج الوصفي الارتباطي بوصف الظاهرة المدروسة وتحليلها ومقارنتها من خلال وصف طريقة تفكير العامل أكان مصدر ضبطه داخليا أم خارجيا وعلاقته بإدارة الضغوط النفسية .

3-2/ التذكير بحدود الدراسة :

كانت حدود دراستنا على النحو التالي :

5-1/ المجال البشري: اعتمدت الدراسة على (58) فردا من العاملين في إطار

الإدماج المهني من أصل (107)

5-2/ المجال المكاني : تم إجراء الدراسة الميدانية ببلدية امليلي حيث كانت دراسة

مسحية على كل العاملين في إطار الإدماج المهني لبلدية امليلي .

5-3/ المجال الزمني : تم إجراء الدراسة الحالية كالآتي :

❖ الجانب النظري : ابتداء من تاريخ 20 ديسمبر 2012 إلى غاية تاريخ : 09 أبريل

2013.

❖ الجانب التطبيقي : ابتداء من تاريخ 22 فيفري 2012 إلى غاية تاريخ 23 أبريل

2013.

3-3/ عينة الدراسة:

لكل دراسة وصفية لا بد من وجود عينة الدراسة حيث تعرف العينة على أنها "

مجموعة جزئية من المجتمع يتم اختيارها منه بحيث تمثل هذا المجتمع وتحقق أغراض

البحث " (سهيل عبد الرزاق ، 2003، ص89) ، وتم اختيار عينة اختيارا قسديا وذلك من

خلال الدراسة الاستطلاعية ونتائجها تم حصر العينة الفعلية لدراسة والتي بلغ عددها

(58) عاملا .

3-4/ أدوات الدراسة : لكل دراسة لا بد من تطبيق عدد من الأدوات من أجل دراسة

صحة الفروض المطروحة لدراسة لذلك استخدمنا في هذه الدراسة نفس استبيان غدارة

الضغوط النفسية التي استخدمناه في الدراسة الاستطلاعية وتم حساب ثباته وصدقه سالفًا

كما تم تطبيق مقياس مصدر الضبط لروتر Rotter وفي ما يلي عرض مقياس مصدر الضبط لروتر

3-4-1/ مقياس مصدر الضبط لروتر :

لقد تشكل اختبار مصدر الضبط بصيغته النهائية بعد مرور بالعديد من المراحل، حيث كانت أول مرحلة التي قام بها جيرري فارس 1957 لدراسة الفروق الفردية في الاعتقاد في الضبط الخارجي من خلال دراسته لتأثير مواقف الصدفة مقابل مواقف المهارة على التوقع التدعيم وصنف فارس الاختبار ووضع 13 عبارة تعبر عن الضبط الخارجي و13 عبارة تعبر عن الضبط الداخلي، وقد صمم المقياس على طريقة ليكرت المتدرجة في الموافقة و المعارضة على مضمون العبارات و في عام 1958 قام كل من فارس و وليام جيمس باختبار أفضل العبارات وخلص إلى 26 عبارة صاغها على طريقة ليكرت وأضاف إليها بعض العبارات الدخيلة، ثم بعد ذلك حاول ليفرت وروتر وسيمان بتوسيع الاختبار بإضافة عبارات جديدة تمثل ميادين مثل الانجاز والمودة والاتجاهات السياسية و الاجتماعية العامة، وقد انتهوا إلى 100 عبارة تشمل كل فقرة على عبارتين احدهما تعبر عن الاتجاه الداخلي والأخرى تعبر عن الاتجاه الخارجي ثم قام ليفريت بتحليل المقياس تحليلا عامليا وخفض فقراته إلى 60 عبارة بناء على الاتساق الداخلي للمقياس وأعيد النظر كذلك في الفقرات 60 خفض إلى 23 فقرة كل فقرة تتضمن عبارتين إحدهما تشير إلى مصدر خارجي والأخرى إلى مصدر ضبط داخلي و أضيف (06) فقرات دخيلة وصيغت حتى لا يكتشف المفحوص الهدف من هذا المقياس وبالتالي استبعاد احتمال الإجابة بصورة معينة وعلى المفحوص أن يقرأ العبارتين معا، ثم عليه أن يختار أيهما تتفق مع مصدر ضبطه وإذا كان لا يتوافق مع العبارتين فإنه يطلب منه أن يختار أكثرهما قبولا لديه (ابراهيم بوزيد، 2010، ص171)

3-4-1-1/ مفتاح تصحيح الاختبار:

تكون طريقة الإجابة على فقرات المقياس بأن يختار المستجيب على المقياس إحدى الفقرتين من كل زوج والتي ترى أنها تتناسب واتجاه بصورة أكبر، ويحصل المفحوص على درجة واحدة إذا اختار الفقرة التي تعبر عن الاتجاه الخارجي في ضبط الذات بينها تعطى صفر عن الفقرة التي تعبر عن الاتجاه الداخلي. تكون درجة الفرد على المقياس مجموع الدرجات التي تعبر عن اتجاهه الخارجي و مدى الدرجات على هذا المقياس من صفر إلى 23 والتي تعبر عن اتجاه خارجي تماما ويصنف المستجيبون على هذا المقياس إلى فئتين .

الأولى من (صفر -8) درجات وهم ذوي مركز الضبط الداخلي

الثانية من (9- 23) درجة وهم ذوي مركز الضبط الخارجي

تصحيح المقياس :

-الفقرات رقم (1-8-14-19-24-27) فقرات تمويه ولم تحسب لها أي علامة

-الفقرات رقم (2- 6-7-9-16-17-18-20-21-23-25-29) تعطى

علامة واحدة لكل فقرة عند الإجابة عليها بالرمز (أ) وتعطى صفر (0) عند الإجابة

عليها بالرمز (ب)

الفقرات رقم (3-4-5-10-11-12-13-15-22-26-28) تعطى علامة

واحدة لكل فقرة عند الإجابة عليها بالرمز (ب) وتعطى صفرا عند الإجابة عليها بالرمز

(أ) (يحيوي محمد حبيب ،2008،ص91).

3-4-1-2/ الخصائص السيكومترية لمقياس مصدر الضبط لروتر Rotter المعرب من

طرف علاء الدين كفاي

أولا حساب الثبات :

اعتمد الباحث يحيوي محمد حبيب لحساب ثبات مقياس روتر المعرب من طرف

علاء الدين كفاي في دراسته مصدر الضبط وعلاقته بالاكْتئاب لدى طلاب الجامعة حيث

قام بتحديد ثبات المقياس بطريقة إعادة التطبيق على عينة مكونة من 46 فردا منهم 18 ذكور و 28 إناث بفاصل زمني بين التطبيقين قدره ثلاثة أسابيع ووصل معامل ارتباط بين التطبيقين إلى 0,75 وهو عامل دال ومقبول إلى حد كبير .

ثانيا :حساب الصدق :

قام الباحث يحياوي محمد حبيب كذلك بحساب صدق المقياس بطريقتين هما الصدق التلازمي والصدق التمييزي ،حيث تم تطبيق كل مقياس على عينة مكونة من 46 فردا منهم 18 ذكور و 28 إناث و تم تطبيق مقياس آخرين ووصل معامل الارتباط بين الدرجات 0,82 وهو معامل قوي وقام الباحث يحياوي محمد حبيب بحساب الصدق بطريقة المقارنة الطرفية حيث تم ترتيب درجات الأفراد على المقياس تنازليا واخذ 27% منها تمثل الدرجات الدنيا 27% تمثل الدرجات العليا وتم حساب t لمعرفة مدى دلالة الفرق بين المتوسط وقد تبين بأنها دالة إحصائيا عند $\alpha = 0,01$ وهذا يدل على أن المقياس يتمتع بقدر كبير من الصدق التمييزي لقدرته على التمييز أداء المجموعتين الطرفية (يحياوي محمد حبيب ،2008،ص93).

3-5/ الأساليب الإحصائية المستخدمة :

لا نجد دراسة تعتمد على المنهج الوصفي الإرتباطي تخلو من استعمال الأساليب

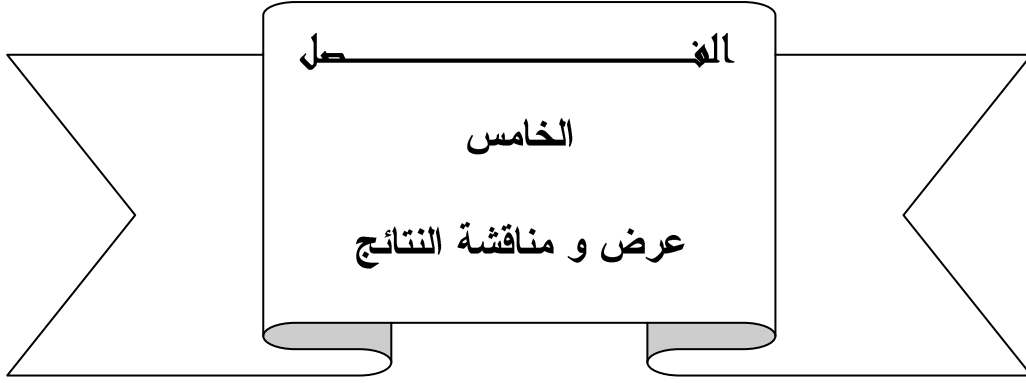
الإحصائية لمعالجة البيانات واعتمدنا في دراستنا هذه على الأساليب التالية :

- ❖ المتوسط الحسابي
- ❖ الانحراف المعياري
- ❖ معامل الارتباط بيرسون: و يرمز له بالرمز (r) لمعرفة قوة العلاقة بين متغيرين وعلى اتجاه هذه العلاقة موجبة أو سالبة (فريد كامل أبو زينة ،2006،ص146).

لقد اعتمدنا على حساب معامل الارتباط بيرسون من أجل إيجاد قوة العلاقة بين مصدر الضبط و إدارة الضغوط النفسية لدى العاملين في إطار الإدماج المهني ،وكذلك تحديد الدلالة الإحصائية بهدف معرفة تحقق الفرضيات أو رفضها .

خلاصة الفصل :

إن هذا الفصل يشمل على الجانب المنهجي لدراسة حيث تطرقنا إلى الدراسة الاستطلاعية و منهج الدراسة والعينة و الأدوات وأهم الأساليب المستخدمة من أجل نفي أو التحقق من الفرضيات .



تمهيد

1/ عرض و تحليل النتائج .

1-1/ عرض و تحليل نتائج الفرضية العامة .

1-2/ عرض و تحليل نتائج الفرضية الجزئية الأولى .

1-3/ عرض و تحليل نتائج الفرضية الجزئية الثانية .

2/ مناقشة النتائج.

2-1/ مناقشة نتائج الفرضية العامة .

2-2/ مناقشة نتائج الفرضية الجزئية الأولى.

2-3/ مناقشة نتائج الفرضية الجزئية الثانية .

3 / الاستنتاج العام.

خلاصة الفصل .

خاتمة.

المراجع.

الملاحق.

تمهيد:

بعد أن جمعت البيانات والمعطيات الإحصائية وفق الخطوات المنهجية المتبعة بحيث تم تنظيم وتبويب البيانات المتحصل عليها في جداول وسيتم عرض النتائج المتوصل إليها من خلال الدراسة الميدانية في جداول، و مناقشة الفرضيات وعرض الاستنتاج العام و خلاصة الفصل .

1/ عرض و تحليل النتائج:

بعد إتباع الخطوات المنهجية السابقة و بعدها تفرغ البيانات واستخدام بعض الأساليب اعتمادنا على معامل الارتباط بيرسون عن طريق الانحرافات لأنها أكثر المعاملات شيوعا لأنه يتأثر بجميع القيم المعطاة ويعتمد معامل ارتباط بيرسون عن طريق الانحرافات على المتوسط الحسابي لكل من المتغيرين المراد معرفة العلاقة بينهما (محمود السيد أبو النيل، 1987، ص170) سيتم عرض النتائج الخاصة بالفرضيات

1-1/ عرض وتحليل نتائج الفرضية العامة :

توجد علاقة ارتباطيه بين مصدر الضبط وإدارة الضغوط النفسية لدى العاملين في إطار الإدماج المهني .

النتائج : حيث تم حساب معامل الارتباط "بيرسون " بين درجات مصدر الضبط ودرجات إدارة الضغوط عند (58) عاملا في إطار الإدماج المهني والجدول التالي يبين نتائج الفرضية العامة

عدد العينة	معامل الارتباط بيرسون	قيمة (ر) المجدولة	مستوى الدلالة	الدلالة
58	0,56	0,33	0,01	دالة

جدول رقم (05) :نتائج الفرضية العامة

نلاحظ أن معامل الارتباط بيرسون ($r=0,56$) وهذا يعني أن هناك علاقة ارتباطيه بين مصدر الضبط وإدارة الضغوط النفسية لدى العاملين في إطار الإدماج المهني وهي دالة عند المستوى دلالة 0,01 ومنه فإن الفرضية العامة تحققت .

1-2/ عرض وتحليل نتائج الفرضية الجزئية الأولى :لمصدر الضبط الخارجي علاقة

سلبية بإدارة الضغوط النفسية لدى العاملين في إطار الإدماج المهني .

النتائج : تم استخدام معامل ارتباط بيرسون كذلك بين درجات مصدر الضبط الخارجي

وإدارة الضغوط النفسية عند 58 عاملا يعاني من الضغوط النفسية والجدول يوضح

نتائج الفرضية الجزئية الأولى :

عدد العينة	معامل ارتباط بيرسون	قيمة (ر) المجدولة	مستوى الدلالة	الدلالة
58	0,23	0,33	0,01	غير دالة

جدول رقم (06) : نتائج الفرضية الجزئية الأولى

نلاحظ من خلال الجدول أن معامل الارتباط بيرسون ($r=0,23$) وهذا يعني أنه لا توجد علاقة ارتباطيه بين مصدر الضبط الخارجي و إدارة الضغوط عند (58) عاملا الذين يعانون من الضغوط وهي غير دالة عند القيمة 0,01 ومنه الفرضية الجزئية الأولى لم تتحقق

1-3/ عرض نتائج الفرضية الجزئية الثانية :

لمصدر الضبط الداخلي علاقة ايجابية بإدارة الضغوط النفسية لدى العاملين في إطار الإدماج المهني .

النتائج : دراسة الفرضية الجزئية الثانية كذلك تمت باستخدام معامل الارتباط بيرسون

بين درجات مصدر الضبط الداخلي ودرجات إدارة الضغوط النفسية لدى 58 عاملا

والجدول التالي يوضح نتائج الفرضية الجزئية الثانية

عدد العينة	معامل بيرسون	قيمة (ر) المجدولة	مستوى دلالة	الدلالة
58	0,47	0,33	0,01	دالة

جدول رقم (07) يمثل نتائج الفرضية الجزئية الثانية

نلاحظ أن معامل الارتباط بيرسون $r=0,47$ وهذا يعني أن هناك علاقة ايجابية بين مصدر الضبط الداخلي وإدارة الضغوط النفسية لدى العاملين في إطار الإدماج المهني و هي دالة عند القيمة 0,01 ومنه الفرضية الجزئية الثانية تحققت .

2/ مناقشة وتفسير النتائج:

2-1/ مناقشة وتفسير نتائج الفرضية العامة:

تحققت الفرضية العامة التي تنص على أنه توجد علاقة ارتباطية بين مصدر الضبط وإدارة الضغوط النفسية لدى العاملين في إطار الإدماج المهني ،ويمكن إرجاع هذه النتيجة إلى إدراك الفرد للضغوط التي يعاني منها وإيجاد طريقة لكيفية إدارته إدارة فعالة مهما كان مصدرها سواء كان داخليا أم خارجيا ، فالفرد يحاول أن يجد طريقة معينة لتحليل وتفكيك مشكلاته في شتى المواقف التي يواجهها وذلك انطلاقا من ما اكتسبه من خبرات ومهارات سابقة وذلك بربط المواقف الجديدة بتلك الخبرة التي كونها حول المواقف المشابهة بهدف إدارتها إدارة ناجحة ،ويتوقف ذلك على اعتقاد العامل الذي كونه حول مصدر وسبب المشكلة وقدرته على تحكم في تلك الأسباب سواء أرجعها لذاته أو إلى أسباب خارجة عن إرادته وذلك عن طريق الصدفة أو الحظ أي مصدر الضبط لديه وهذا ما ركزت عليه نظرية التعلم الاجتماعي أي النظرية الدينامية التفاعلية التي تركز على تفاعل الخبرات السابقة بالخبرات الأكثر عهدا ،ولذلك فإن تأثير المواقف القديمة بالمواقف الجديدة تأثير متبادل وبذلك يصبح من الممكن التنبؤ بالسلوك

ونتأجه(بشير معمرية ،2007،ص86) ،ومن وجهة نظر كل من لازاروس وفولكمان Lazarus Et Folkman حيث يريان أن الأفراد الذين ينسبون ما يحدث لهم لأسباب داخلية ومتحكم فيها يستعملون استراتيجيات التعامل المرتكزة على المشكل عكس الذين ينسبون ما يحدث لهم من أحداث لأسباب خارجية غير متحكم فيها مثل القدر، كذلك يرى فيشر Ficher (1984) إلى مجرد شعور الفرد بالقدرة على التحكم ربما يكون أعظم وسيلة لإدارة الضغوط النفسية عندما يوظفها الفرد للتعامل مع الأحداث ،وبهذا يظهر أن سمات الشخصية تلعب دورا كبير في عملية التعايش و التكيف مع الضغوط من صلابة النفسية ،فالذين تتسم شخصياتهم بالصلابة النفسية لديهم مقدرة عالية على مقاومة النتائج السلبية والمؤلمة للضغوط بسبب أسلوبهم في معالجة الأمور المسببة لضغوط كذلك التفاؤل والثقة بالنفس (أحمد عيد الشخانية ،2010،ص33) ، كما يشير كل من بولان وكنتار Paulhanet,Quintard أن الفرد الذي يدرك الوضعية الضاغطة كمتحكم فيها تسمح له بتقييم مصادره الشخصية بالإيجاب وتقل درجة الشعور بالخطأ ،فإدراك الفرد بأنه قادر على التحكم والشعور بالقدرة على تجاوز المشكل يقلل من شدة الضغط والتهديد و مواجهتها بشكل فعال (بدوي عائشة ،2012،ص424)ومن خلال هذا كله يتضح أنه هناك علاقة تفاعلية بين مصدر الضبط و التعايش مع الضغوط النفسية وإدارتها إدارة فعالة .

2-2/مناقشة وتفسير الفرضية الجزئية الأولى :

لم تتحقق الفرضية الجزئية الأولى التي تنص على أنه لمصدر الضبط الخارجي علاقة سلبية بإدارة الضغوط النفسية لدى العاملين في إطار الإدماج المهني وهذا ما أثبتته نتائج البحث الموضحة في الجدول رقم (05) بأنه لا توجد علاقة ارتباطية سلبية بين مصدر الضبط الخارجي وإدارة الضغوط النفسية لدى عينة الدراسة وهذا راجع إلى ما تنسم به شخصية الأفراد ذوي الضبط الخارجي ، حيث يرى روتر أن الأفراد ذوي الضبط الخارجي يعتقدون أنهم مسيرون تحكمهم الأقدار وتنقصهم الهيمنة على الأحداث التي يتعرضون لها لذا يصبحون عرضة للاكتئاب واليأس وعدم القدرة على التحكم في المواقف المثيرة وإدارتها وفق ما يحقق أهدافهم (ابراهيم بوزيد،2010،ص187) ، وأن أصحاب الضبط الخارجي يعتقدون بعد قدرتهم على التأثير في الأحداث والتحكم في المثيرات الخارجية التي تحيط بهم وتواجههم وفق ما يشبع حاجاتهم ،وأنهم يعتقدون إن الأحداث السلبية تستمر وتمسكهم بهذا الاعتقاد يجعلهم غير قادرين على إدارة الضغوط التي تواجههم وهذا ما أكدته دراسة ستورميس ووسبيكتور (Storms et 1987) Specter حيث أجرى دراسة تهدف إلى معرفة تأثير الضغوط النفسية في بيئة العمل ومصدر التحكم على استجابة العاطفية والسلوكية للعاملين وتكونت العينة (160) عاملا من كلا الجنسين ،حيث أسفرت نتائج الدراسة على وجود ارتباط ذي دلالة إحصائية بين إدراك الضغوط النفسية وكل من السلوك العدواني والانسحاب ،وكما أظهرت أن الأفراد ذوي التحكم الخارجي يكونون أكثر ميلا للاستجابة للضغوط وسلوكات أقل ايجابية، وبهذا فأصحاب الضبط الخارجي أقل تحكم في الضغوط النفسية الذين يرجعون أسبابها إلى عوامل وقوى خارجية (أحمد عيد مطيع الشخانة ،2010،ص67)

وكذلك من أسباب عدم وجود علاقة ارتباطية بين مصدر الضبط الخارجي وإدارة الضغوط النفسية هو العجز الذي يعتبره سليمان سليجمان (Seligman 1975) من رواد نظرية التعلم الاجتماعي الذي وجد من خلال أبحاثه أن أصحاب الضبط الخارجي

يشعرون بالعجز يحكمون على أنفسهم بعدم القدرة على التحكم في مجرى الأحداث وإدارتها إدارة فعالة ويستجيبون نحو الأحداث بإبداء العجز وعدم القدرة على مواجهة المواقف، فهم سلبيون يتقبلون التهديدات النفسية وبالتالي يتعلمون أسلوب الهروب والتجنب وبهذا فمن خصائص وصفات الضبط الخارجي الذين يعتقدون أن لا دخل لهم في عملية إدارة الأحداث. (مدور مليكة، 2004، ص35) وبهذا كله فأصحاب الضبط الخارجي لا يستطيعون تغيير اعتقاداتهم وذلك بما يتصفون به من خصائص وبالتالي لا يستطيعون إدارة ضغوط التي تواجههم .

2-3/ مناقشة وتفسير الفرضية الجزئية الثانية :

تحققت الفرضية الجزئية الثانية التي مفادها أن لمصدر الضبط الداخلي علاقة ايجابية بإدارة الضغوط النفسية لدى العاملين في إطار الإدماج المهني وهذا يعود لطبيعة شخصية الأفراد ذوي الضبط الداخلي، حيث أن أصحاب الضبط الداخلي يؤمنون بأنهم قادرين على التحكم في الأحداث الخارجية الايجابية أو السلبية في البيئة وأن هذه العوامل الضاغطة نتيجة منطقية لأعمالهم ويشعرون بالتمكن والفعالية و السيطرة على هذه المواقف الضاغطة بحيث يقبلون المسؤولية عما يجرى في حياتهم من أحداث مؤلمة وذلك لتركيزهم بشكل كبير على التعزيزات المهارات في الأداء و كفاءتهم الذاتية التي نتجت عن طريق التنشئة الاجتماعية السوية التي تعطي للفرد القدرة على إدارة شؤون حياته وتوجيه سلوكه مما يدفعه إلى الاعتماد على نفسه وتحمل المسؤولية واتخاذ القرار وهذا يساعده على إدارة ضغوط النفسية التي تواجهه، وهذا ما أكدته دراسة بترفيلد (1964) التي تهدف لمعرفة تأثير التحكم والطموحات والتوقعات الأكاديمية على عينة من طلاب واستخدم مقياس مركز التحكم و مقياس الاستجابة لضغوط النفسية والقلق والانجاز، وقد أشارت نتائج الدراسة إلى انخفاض الارتباط بين الضغوط النفسية واستجابات الناتجة عنها كلما أصبح مركز التحكم داخليا (أحمد عيد مطيع الشخانية، 2010، ص32) وبهذا فالعاملين

ذوي الضبط الداخلي أكثر ثقة بأنفسهم وثباتا انفعاليا واقل قلقا وهم متحكمين في أسباب و مصدر ضغوطهم التي تواجههم ،وبذلك يستطيع الفرد إدارة ضغوطه لأنه يرجع سبب تلك الضغوط لأفعاله وإلى ذاته ،حيث أجرى أندرسون (Anderson(1977) دراسة على مجموعة من التجار الذين تعرضوا لخسارة مالية لأسباب خارجية فتوصل إلى أن التجار الذين يتميزون بتحكم داخلي يلجئون إلى استراتيجيات التعامل بشكل متنوع لحل المشاكل ،وهذا ما ركز عليه لازاروس وفولكمان بأن الأفراد ذوي الضبط الداخلي يستعملون استراتيجيات التعامل المركزة حول المشكل (بدوي عائشة ،2012،ص423)

وبهذا كله فالعاملين يديرون ضغوطهم النفسية التي تواجههم وذلك باستخدام معلوماتهم وذلك حسب اعتقاداتهم بأنهم يستطيعون إدارة الأحداث التي تحدث لهم وحسب اعتقادهم لظروف المشكلة ومصادرها والاستعانة بتلك الاعتقادات في حل مشاكلهم .

3/ الاستنتاج العام:

ومن خلال مما سبق يتبين أن لمصدر الضبط علاقة بإدارة الضغوط النفسية التي تعد من أخطر وأصعب المشاكل التي يواجهها الفرد وباتت مرتبطة بالأمراض النفسية والجسدية وإدارة الضغوط تساعد على الاحتفاظ بالتوازن للفرد وبالتالي الصحة العامة بشرط أن يعي كيف يديرها وكيف يتم التكيف معها وما هي العمليات الملائمة لتعايش مع المواقف وذلك من أجل استقرار الفرد وقدرته على التوافق النفسي والاجتماعي وكل ذلك يتوقف على اعتقاد الفرد الذي كونه حول الموقف المثير الذي يواجهه أو يهدده وكيفية إدراكه وتفسيره لذلك المثير، وأثبتت الدراسة عدم وجود علاقة ارتباطية سلبية بين مصدر الضبط الخارجي وإدارة الضغوط النفسية لدى العاملين في إطار الإدماج المهني وهذا يعود إلى طريقة اعتقاد العامل حول أسباب ومصدر الضغوط لديه والذي يعتبر بأنه لا دخل له فيما يحدث له من ضغوط ولا يحاول تغيير ما يحدث له وتنتج عن ذلك ضغوط أخرى وهذا بسبب سمات شخصية العامل ذوي الخارجي وكما أثبتت الدراسة لوجود علاقة بين مصدر الضبط الداخلي وإدارة الضغوط النفسية، حيث يرى فارس Phares إن ذوي التحكم الداخلي هم أشخاص قادرين على التأثير في الحياة الاجتماعية ومقاومته للضغوط ويكرسون جهودهم لتحقيق المزيد من النجاح وقدرتهم على إدارة التي تواجههم سواء في الحياة اليومية والعملية وبهذا إدارة الضغوط النفسية تعتمد بالدرجة الأولى على تعديل اعتقاد الفرد حول المواقف ومحاولة تغيير سلوكياته واتجاهاته من أجل تحقيق إشباع حاجاته وأهدافه وذلك من خلال الأساليب السلوكية والمعرفية والدعم الاجتماعي و الضبط الذاتي وبذلك تتغير الاعتقادات الخاطئة اتجاه المواقف وتتغير أساليب إدارة الضغوط لديه، وعند إدارة الضغوط يشعر الفرد بالتوازن ومن ثم التوافق النفسي، فالصحة العامة للفرد ولذلك فهناك علاقة ارتباطية بين مصدر الضبط وإدارة الضغوط النفسية لدى الفرد، ففعالية إدارة الضغوط تتحدد باعتقاد و التصور الذي كونه الفرد حول الموقف أي مصدر

الضبط لديه ، حيث عندما يفكر ذوي الضبط الخارجي تكون لديه آليات مختلفة عن الفرد ذو ضبط داخلي في إدارة الضغوط النفسية لديه .

خاتمة:

بناءً على ما تم تناوله في الجانب النظري وما توصل إليه في الجانب التطبيقي وذلك بعد عملية التحليل والتفسير أثبتت أن لمصدر الضبط علاقة ارتباطية بإدارة الضغوط النفسية لدى العاملين في إطار الإدماج المهني، وعدم وجود علاقة ارتباطية سالبة بين مصدر الضبط الخارجي وإدارة الضغوط النفسية، ووجود علاقة ارتباطية موجبة بين مصدر الضبط موجبة بين مصدر الضبط الداخلي وإدارة الضغوط النفسية لدى عينة الدراسة، وبهذه النتائج تم الإجابة عن الإشكالية المتمثلة في علاقة مصدر الضبط بإدارة الضغوط النفسية لدى العاملين في إطار الإدماج المهني، كما بينت دور مصدر الضبط كمغير مهم في كيفية إدارة الضغوط لدى الفرد وذلك عن طريق اعتقاداته التي كزنها حول المشكلة التي تعرض لها في حياته العملية واليومية وتأثير تلك المعتقدات للحكم على المواقف وما هي الأساليب التي يتبعها العامل للمحاولة إزالة أو التخفيف من الضغوط النفسية .

المر اجع

قائمة المراجع

❖ المعاجم و القواميس :

- 1- لطفي عبد العزيز الشربيني (د س) : معجم الطب النفسي، مراجعة عادل صادق، مركز العربية للعلوم الصحية، مؤسسة الكويت للتقديم العلمي، الكويت .
- 2- يوسف محمد البقاعي (2006): قاموس الطلاب، مراجعة شهاب الدين أبو عمرو، دار المعرفة ،المغرب.

❖ الكتب باللغة العربية :

- 3- أحمد عبد مطيع الشخانة (2010) : التكيف مع الضغوط النفسية ،(ط1) ،دار حامد للنشر والتوزيع ، عمان .
- 4- العديلي نزار محمد (1990) : السلوك التنظيمي ،(دط) ،الإدارة العامة للنشر ،الرياض
- 5- أمل الأحمد (2008) : مركز الضبط وعلاقته بمتغيري الجنس والتخصص العلمي ،(ط1)،مؤسسة الرسالة لنشر والتوزيع ،بيروت .
- 6- أنور محمد الشرقاوي (2003) : علم النفس المعرفي المعاصر ،(ط2)،مكتبة الأنجلو للنشر والتوزيع ،القاهرة .
- 7- بدر محمد الأنصاري (1998) : التفاؤل والتشاؤم المفهوم والقياس والمتعلقات ،(دط)،مطبوعات جامعة الكويت ،مجلس النشر العلمي ،الكويت .
- 8- بشير معمريه (1999) :دراسات نفسية حول طلاب المدارس والجامعة وفئات أخرى ،(ط1)، المكتبة العصرية ،مصر .

- 9- بشير معمريّة (2007) :بحوث ودرسات متخصصة في علم النفس ،(ج1) منشورات الحبر ،الجزائر .
- 10- تهاني عبد العزيز عبد اللطيف (1985) علاقة مركز التحكم بالتوافق الشخصي و الاجتماعي ، كلية التربية ،جامعة الزقازيق ، مصر .
- 11- جابر جودت بتي (2004):علم النفس الاجتماعي، (ط1)، دار الثقافة للنشر والتوزيع ، عمان .
- 12- جمال أبو دلو (2009):الصحة النفسية، (ط1)، دار أسامة للنشر والتوزيع ، عمان
- 13- جيزر فيزر (1990): نظريات التعلم ،ترجمة علي حسين حجاج ،مراجعة عطية محمود هناء عالم المعرفة ،العدد 108.
- 14- حمدي علي الفرماوي ،رضا عبد الله (2009): الضغوط النفسية في مجال العمل والحياة ،(ط1)، دار صفاء للنشر والتوزيع ،عمان .
- 15- زكريات عبد الواحد محمد البرزنجي (2009) :التفائل والتشاؤم وعلاقته بمفهوم الذات وموقع الضبط ،(ط1)،دار صفاء للنشر والتوزيع ، عمان .
- 16- رشيد زرواتي (2008): منهجية البحث العلمي ،دار هومة لنشر والتوزيع ، الجزائر .
- 17- سهيل عبد الرزاق (2003) :مناهج البحث العلمي وطرق إعداد البحوث ،(د ط) ،ديوان المطبوعات الجزائرية ، الجزائر .
- 18- شيلي تايلور (2008) :علم النفس الصحي ،ترجمة وسام درويش بريك وآخرون ،(ط1)، دار حامد لنشر ،عمان .

- 19- طريف شوقي (1997): توكيد الذات مدخل لتنمية الكفاءة الشخصية، (د ط)، دار غريب للطباعة و النشر ،القاهرة .
- 20- طه عبد العظيم حسين ،سلامة عبد العظيم (2006): استراتيجيات إدارة الضغوط النفسية و التربوية ،(ط1)، لنشر و التوزيع ، عمان .
- 21- عبد العظيم سليمان المصدر (2000): الذكاء الانفعالي وعلاقة ببعض المتغيرات الانفعالية لدى طلبة الجامعة، كلية التربية، قسم علم النفس، جامعة الأزهر، فلسطين .
- 22- عدنان يوسف العتوم (2004): علم النفس المعرفي النظرية والتطبيق ،(ط1)، دار المسيرة لنشر و التوزيع ،عمان .
- 23- عسكر علي (2000): ضغوط الحياة وأساليب مواجهتها، (ط2)، دار الكتاب الحديث لنشر و التوزيع، الكويت.
- 24- علاء الدين كفاقي (2008): في سيكولوجية الغضب، (ط1)، دار المعرفة الجامعية لنشر و التوزيع، مصر
- 25- عمار بخوش،محمود الدنبيات (1999): مناهج البحث العلمي وطرق إعداد البحوث، (د ط)، ديوان المطبوعات الجزائرية لنشر ، الجزائر .
- 26- عمر مصطفى النعاس (2008): الضغوط المهنية وعلاقتها بالصحة النفسية ،(ط1)، منشورات جامعة 7 أكتوبر الإدارة العامة ،إدارة المطبوعات والنشر مصراتة ،الجماهيري العظمى .
- 27- فاروق السيد عثمان (2001): القلق وإدارة الضغوط النفسية، (ط1)، دار الفكر العربي لنشر و التوزيع ، القاهرة .

- 28- فريد كامل أبوزينة وآخرون(2006): **مناهج البحث العلمي والإحصاء** ،(ط1)،دار المسيرة لنشر والتوزيع ، القاهرة.
- 29- ماجدة بهاء الدين السيد (2008): **الضغط النفسي ومشكلاته وأثاره على الصحة النفسية**، (دط)، دار صفاء لنشر والتوزيع ، عمان .
- 30- مجدت أحمد عبد الله (1996): **علم النفس المرضي دراسة الشخصية بين السواء والاضطراب**،(دط)، دار المعرفة لطباعة والنشر، مصر .
- 31- محمود السيد أبو النيل (1987): **الإحصاء النفسي والاجتماعي والتربوي**، (ط5) ،دار النهضة العربية للطباعة والنشر، بيروت.
- 32- نايف نايف رشيد يعقوب (2002): **علاقة التربية الإسلامية ومركز الضبط وتقدير الذات بالعدوان** ،(ط1)، دار الكندي لنشر والتوزيع، القاهرة .
- 33- هشام عبد الرحمان الخولي (2007): **دراسات وبحوث في علم النفس والصحة النفسية**،(ط1)،دار الوفاء لدنيا للطباعة والنشر، الإسكندرية، مصر.
- 34- وليد السيد خليفة، مراد علي عيسى (2008): **الضغوط النفسية والتخلف العقلي**،(ط1)،دار الوفاء لدنيا للطباعة والنشر ، الإسكندرية .
- 35- يوسف جمعة سيد (1990): **التوافق النفسي**،(دط)،مكتبة غريب لنشر والتوزيع ، القاهرة.
- 36- يوسف جمعة سيد (2008): **إدارة الضغوط النفسية**،(دط)،مركز تطوير الدراسات العليا والبحوث كلية الهندسة ،جامعة القاهرة ،مصر .

❖ الكتب باللغة الأجنبية:

37- Copper. C (1981) .the stress check coping with the stress of life and work, prentice hall inc, Englewood cliffs.

❖ رسائل الماجستير

38- إبراهيم أبو زيد(2009): علاقة وجهة الضبط باليأس لدى عينة من العائدين إلى الجريمة ،رسالة ماجستير ،كلية الآداب والعلوم الإنسانية والاجتماعية،جامعة محمد خيضر،بسكرة.

39- أحمد عبد الرحمان إبراهيم (1986): بعض أساليب المعاملة الوالدية وعلاقتها بموضع الضبط ،رسالة ماجستير ،كلية التربية، جامعة الزقازيق ،مصر .

40- بشير معمريّة (1994): الفروق والعلاقات في مصدر الضبط و العصايبية لدى طلاب الجامعة وفقا لبعض المتغيرات،رسالة ماجستير ،جامعة وهران، الجزائر .

41- يحياوي محمد حبيب (2008): مصدر الضبط وعلاقته بالاكئاب،رسالة ماجستير ،جامعة محمد خيضر ،بسكرة.

❖ المجلات:

42- السيد محمد الرحمان الجندي (1995): بعض سمات الشخصية وعلاقتها بوجهة الضبط (الداخلي -الخارجي) لذوي الإعاقة البصرية بالمرحلة الابتدائية،مجلة الرشاد النفسي ،المؤتمر الثاني ، المجلد الأول.

43- بن زاهية منصور ،بن الزين نبيلة (2012) :مركز الضبط (الداخلي والخارجي) في مجال الدراسي المفهوم وطرق القياس ،مجلة العلوم الإنسانية والاجتماعية ، العدد السابع جانفي .

44- فؤاد محمد علي هدية (1994): مصدر الضبط الداخلي وخارجي لدى المراهقين من الجنسين، مجلة علم النفس، تصدر عن الهيئة المصرية العامة للكتاب العدد 32.

45- مجدت أحمد محمود (2005): وجهة الضبط والاضطراب النفسي، مجلة الخدمة النفسية جامعة عين شمس، مصر، المجلد الأول، العدد الثاني، أبريل 2005.

❖ المراجع الالكترونية:

46- بدوي عائشة، مفيدة زكور (د سنة) : مركز الضبط وعلاقته بمهارات التعامل مع الضغوط المهنية، مجلة العلوم الإنسانية و الاجتماعية، عدد خاص بالملتقى الدولي حول المعاناة في العمل تم استخراجها في 10 مارس 2013 من

[www.univ-ouargla.dz/pages web/ pressu universitaire/Eco/05sceinces sociales et humaines/07/s0702](http://www.univ-ouargla.dz/pages_web/pressu_universitaire/Eco/05sceinces_sociales_et_humaines/07/s0702)

47- ناجي داود إسحاق السيد(مقالة نشرت في 17ماي 2001):إدارة الضغوط نشرت بواسطة Naggdaoud تم استرجاعها في فيفري 2013 من

<http://wwwpsychologie.blogspot.com./blog-post.html 03/2011>

48-<http://www.elaphblog.com users/ Naggdaoud/posts/262739>

الملاحق

ملحق رقم (01)

استبيان فحص مستوى الضغوط

يستطيع الفرد أن يتعرف على مستوى الضغوط لديه بين الحين والآخر، ويفضل القيام بذلك بشكل دوري، وذلك من خلال الإجابة عن العبارات التالية في الجدول، ضع علامة (√) تحت البديل الموجود أمام كل بند من البنود التالية. كن أمينًا في إجاباتك حتى تتعرف على مستوى

الرقم	العبارة	أبداً	أحياناً	غالباً	دائماً
		1	2	3	4
١	ألم نفسي عند إنجاز الأشياء في العمل بشكل خاطئ.				
٢	أحاول التركيز في عملي من أجل نسيان مشكلاتي الشخصية.				
٣	عندما أكون تحت تأثير الضغوط ألاحظ تغيرات سلبية في أنماط سلوكي.				
٤	احتفظ بمشكلاتي للدرجة التي أشعر معها بالرغبة في الانفجار				
٥	ألقي غضبي وإحباطي على المقربين مني.				
٦	أركز على الجوانب السلبية في حياتي بدلاً من التركيز على الجوانب الإيجابية				
٧	أشعر بعدم الراحة عندما أتعامل مع مواقف جديدة.				
٨	أشعر بأن الدور الذي أقوم به داخل المؤسسة غير ذي قيمة.				
٩	أصل متأخرًا للعمل أو للاجتماعات المهمة.				
١٠	أرد بحدة على الانتقادات الشخصية.				
١١	أشعر بعقدة الذنب إذا جلست ساعة أو أكثر بدون عمل.				
١٢	أشعر بالعجلة والاندفاع حتى لو لم أكن مضغوطًا.				
١٣	لا أجد الوقت الكافي للني أطلع على الصحف التي أحبها.				
١٤	أحب أن أحظى بالاهتمام وأحصل على ما أريده فوراً.				
١٥	أتجنب التعبير عن مشاعري الحقيقية سواء في العمل أو في المنزل.				
١٦	أقوم بمهام أكبر من تلك التي يمكنني القيام بها في وقت				

				واحد.	
				أرفض النصيحة سواء من الزملاء أو من الرؤساء.	١٧
				أتجاهل القيود الخاصة بتخصصي وإمكاناتي الحقيقية.	١٨
				أفقد الكثير من هواياتي واهتماماتي لأن العمل يأخذ كل وقتي	١٩
				أعالج المواقف قبل التفكير فيها من خلال الاجتهاد.	٢٠
				أشعر بانشغالي لدرجة أني لا أجد وقتاً لتناول الغذاء مع زملائي وأصدقائي	٢١
				عندما تظهر المواقف الصعبة أحاول تجنبها.	٢٢
				إذا لم أكن حازماً في عملي فسوف يستغلني الآخرون.	٢٣
				أجد صعوبة في الشكوى عندما أتحمّل عبء عمل فوق طاقتي.	٢٤
				أتحاشى تفويض الآخرين للقيام ببعض المهام.	٢٥
				أتعامل مع جميع المهام قبل وضع أولويات لعبء العمل.	٢٦
				أشعر بصعوبة في أن أقول (لا) لأي طلبات أو استفسارات.	٢٧
				أشعر بإمكان إنجاز كل العمل المطلوب دون تأجيل بعضه لليوم التالي	٢٨
				خوفي من الفشل يمنعني من اتخاذ أي موقف.	٢٩
				أعتقد أنني لن أستطيع القيام بعبء العمل المطلوب مني.	٣٠
				حياتي العملية لها أولوية على حياتي الأسرية والمنزلية.	٣١
				أصبح في غاية الضيق إذا لم تتم الأشياء في الحال.	٣٢

ملحق رقم(02)

استبيان حول إدارة الضغوط النفسية لدى العاملين في إطار الإدماج المهني

بيانات أولية

العمر.....الجنس.....المهنة.....
المستوى التعليمي.....الحالة الاجتماعية.....

تعليمات : فيما يلي مجموعة من العبارات تتحدث عن كيفية إدارة الضغوط النفسية .اقرأ كل عبارة بتمعن وأجب بوضع علامة (X) تحت الاختيارات وذلك حسب انطباق العبارة عليك ، أجب عن كل العبارات لا توجد إجابة صحيحة وأخرى خاطئة

المحور	الرقم	العبارات	دائماً	أحياناً	قليلاً	أبداً
إدارة الضغوط النفسية	1	تلجأ إلى الجلوس في مكان هادئ بعيداً عن مصادر الانزعاج				
	2	تحاول أخذ استراحة من وقت إلى آخر في وقت العمل				
	3	تلجأ إلى الضحك حول الموقف لمواجهة المشكل				
	4	تمارس الرياضة من أجل التخلص من الضغوط التي تواجهك				
	5	تفضل تجنب المشكلات بدلاً من مواجهتها				
	6	ترفض ما يحدث لك من مشكلات				
	7	تلجأ في المواقف الصاغطة إلى الصمت				
	8	تحاول تناول العقاقير كي تشعر بتحسن				
	9	تعتمد على خبرتك السابقة في حل المشاكل				
	10	تقوم بتجزئة المشكلات إلى مشكلات جزئية أبسط لحلها				
	11	تؤمن بأن لكل مشكلة حل لا بد من الوصول إليه				
	12	تقوم بترتيب المشكلات حسب أهمية التعامل معها				
	13	تكثّر من النوم هروباً من الموقف الذي يزعجك				
	14	تتجنب المواجهة عندما يميز المدير بين العاملين				
	15	تفكر في المشاكل دون اتخاذ أي تدبير لتغييرها				

				16	تلجأ إلى الحصول على المساعدة من الآخرين
				17	تعترف للآخرين بأنك تعاني من مشكلة وتطلب الدعم منهم
				18	تحتفظ بمشاعرك لنفسك
				19	تحاول الحصول على نصيحة من شخص قريب منك
				20	تثق بزملائك وتعتقد بأنهم في وسعهم أن يعينونك
				21	تتصور نفسك دون مساعدة الآخرين
				22	تحب أن تكون وحيدا في مواجهة مشاكلك
				23	زملاؤك يقدمون لك اقتراحات التي تساعدك في كيفية التعامل مع المشكلات الحالية
				24	لا تحبذ مشاركة الآخرين في مشاكلك
				25	تقتدي بالآخرين في تعلم العادات الصحيحة لحل مشكلاتك التي تواجهك
				26	لا تلجأ لزملائك بشكل مباشر من أجل تغيير ما تعتقده حول مشكلتك
				27	تستعين بالله من أجل أن يوفقك فيحل مشكلاتك
				28	تحاول الاستفادة من خبرة الآخرين الذين مروا بنفس تجربتك
				29	تتقبل العطف من الآخرين من أجل حل مشكلتك
				30	تتناقش مع زميلك لتتعرف أكثر عن المشكلة

مبادئ

				31	الأمر الصغيره تسبب لك الانزعاج بشكل دائم
				32	ترك أن سبب مشاكلك ترجع سببها الآخرين
				33	حاول معالجة الأمور التي تترك بهدوء
				34	فصل بين العمل وحيلتك الخاصة
				35	تجنب فعل أشياء كثيرة في الوقت نفسه
				36	تلتزم بالمسؤولية للمهام المطلوبة منك
				37	لا تكظم غضبك عند مواجهة الخطأ من الآخرين
				38	تؤمن بأن الحظ يلعب دورا كبيرا في قدرة الناس على حل مشاكلهم
				39	تقبل الأمور التي لا تتناسب مع توقعاتك
				40	تصبر عن الضغوط في العمل التي لا تتوافق مع اختصاصك
				41	تهتم بعملك وغير ذلك لا يشغل ذهنك
				42	تنظر إلى الحياة نظرة ايجابية
				43	تنظر إلى العمل الحالي غير السار بأنه مصدر تحدي مهما كانت مشاكله
				44	تعرف قدراتك وتعيش ضمنها
				45	حاول التعايش مع المواقف الضاغطة

ملحق رقم (03)

مقياس روتر للضبط الداخلي — الخارجي

=====

أخي الطالب / أختي الطالبة

بين يديك استبيان يهدف إلى الكشف عن الطريقة التي تؤثر بها بعض الأحداث المهمة على الناس بمختلف أعمارهم, وتتكون كل فقرة من عبارتين أشير إليهما بالرمز (أ , ب) . أرجو عند الإجابة على كل فقرة من الفقرات أن تضع إشارة (×) على الحرف الموجود أمام العبارة التي تختارها .

إن هذا الاستبيان هو مقياس لما يعتقد الشخص , لذلك ليس هناك إجابة خاطئة وأخرى صحيحة , كما قد تجد في إحدى الفقرات أنك توافق على ما جاء في كلتا العبارتين , أو أنك لا توافق على ما جاء بهما بالمرّة , وفي هذه الحالة عليك أن ترجح إحداهما على الأخرى وتختارها على أنها الإجابة المناسبة , علماً بأن هذه الإجابة لن يطلع عليها احد ولن تستخدم إلا لأغراض البحث العلمي (وأغراض الإرشاد التربوي) . وشكراً لكم على حسن تعاونكم

الباحث

معلومات عامة :

الجنس : () ذكر () أنثى

الرقم	الإجابة	فقرة السؤال
1.	أ. ب.	يقع الأولاد في المشكلات لانه أبائهم يعاقبونهم كثيراً . مشكلة غالبية الأولاد في هذه الأيام تساهل أبائهم الزائد معهم .
2.	أ. ب.	يعود الكثير مما يصيب الناس من تعاسة جزئيا إلى حظهم السيئ . يعود سوء طالع الناس إلى الأخطاء التي يرتكبونها .
3.	أ. ب.	من الأساليب الرئيسية لوقوع الحروب عدم اهتمام الناس الكافي بالسياسة ستقع الحروب باستمرار مهما حاول الناس منع حدوثها .
4.	أ. ب.	يحصل الناس في النهاية على الاحترام الذي يستحقونه في هذا العالم . لسوء الحظ غالبا ما تمضي حياة الفرد دون أن يقدر قيمته احد مهما بلغ من جهد .
5.	أ. ب.	إن فكرة عدم عدالة المدرسين تجاه طلابهم لا معنى لها . غالبية الطلاب لا يدركون مدى تأثر علاماتهم بعوامل الصدفة .
6.	أ. ب.	لا يمكن للمرء أن يكون قائدا فعلا دون توفر الفرص المناسبة . الأكفاء الذين يفشلون في أن يصبحوا قادة هم أناس لم يحسنوا استغلال فرصهم .
7.	أ. ب.	مهما تبذل من جهد في كسب ود الآخرين فسيظل هناك أناس يكرهونك . الذين لا يستطيعون كسب ود الآخرين لا يفهمون كيفية التعامل معهم .
8.	أ. ب.	تلعب الوراثة الدور الرئيسي في تحديد شخصية الفرد . خبرات الفرد في الحياة هي التي تحدد ما ستكون عليه شخصيته .
9.	أ. ب.	غالبا ما أجد الأشياء المقدر لها أن تحصل , تحصل فعلاً . اعتماد المرء على القدر في تصريف أموره لا يجدي بالمرّة .
10.	أ. ب.	يندر أن يجد الطالب الامتحان غير عادل إذا كان استعداده لهذا الامتحان تاماً . في كثير من الأحيان تكون أسئلة الاختبار عديمة الصلة بالمادة الدراسية مما يجعل الاستعداد لها عديم الجدوى .

11.	أ. يعتمد النجاح على العمل الجاد ولا دخل للحظ به إلا نادراً . ب. الحصول على وظيفة جيدة يعتمد بشكل أساسي على وجود الفرد في المكان المناسب وفي الوقت المناسب .
12.	أ. يستطيع المواطن العادي أن يؤثر بشكل ما على قرارات الحكومة . ب. يسيطر على العالم حفنة من الناس ولا يستطيع الشخص العادي أن يفعل شيئاً إزاء ذلك .
13.	أ. عندما أقوم بوضع الخطط فإنني غالباً ما أكون على يقين بقدرتي على تنفيذها . ب. ليس من الحكمة أن تخطط للمستقبل البعيد , لان كثيراً من الأشياء يتحكم فيها الحظ الجيد أو الحظ السيئ على أي حال .
14.	أ. هناك بعض الناس الذين هم سيئون . ب. هناك شيء جيد في كل إنسان تقريباً .
15.	أ. بالنسبة لي فان ما أسعى للحصول عليه لا علاقة له بالحظ . ب. لا بأس في كثير من الأحيان أن يكون قرارنا على أساس الوجه الذي يظهر عند رمي قطعة نقود في الهواء .
16.	أ. من يصل إلى مركز الرئاسة هو في الغالب ذلك الشخص الذي خدمه الحظ في أن يكون في المكان المناسب قبل غيره . ب. لكي يقوم الناس بعملهم على الوجه الصحيح لا بد من وجود القدرة لديهم حيث إن دور الحظ في ذلك يكون قليلاً أو معدوماً .
17.	أ. بالنسبة لما يجري في هذا العالم يمكن القول بان معظمنا ضحايا لقوى لا نستطيع فهمها أو السيطرة عليها . ب. يمكن للناس بالمشاركة الايجابية في الشؤون الاجتماعية والسياسية أن يسيطروا على ما يجري في هذا العالم .
18.	أ. غالبية الناس لا يدركون مدى سيطرة عوامل الصدفة على مجريات حياتهم في الحقيقة ليس هناك شيء اسمه الحظ . ب. على المرء أن يكون لديه الاستعداد الدائم للاعتراف بأخطائه .
19.	أ. من الأفضل عادة أن يتستر الفرد على أخطائه . ب. من الصعب أن تعرف إذا كان شخص ما يحبك حقاً أم لا .
20.	أ. إن عدد الصداقات التي تكونها يعتمد على كم أنت شخص طيب . ب. من الصعب أن تعرف إذا كان شخص ما يحبك حقاً أم لا .

21.	أ. ب.	الأمور السيئة التي تصيبنا تتساوى على المدى البعيد مع الأمور الحسنة . إن معظم ما يصيبنا من سوء الطالع هو سبب الجهل أو الكسل أو الافتقار إلى القدرة أو الثلاثة معاً .
22.	أ. ب.	بمزيد من الجهد نستطيع القضاء على الفساد السياسي . من الصعب على الناس العاديين أن يكون لهم سيطرة كافية على الأعمال التي يقوم بها السياسيون وهم في مراكز الحكم .
23.	أ. ب.	لا أستطيع أحياناً أن أفهم كيف يتوصل المدرسون للعلامات التي يعطونها . هناك ارتباط مباشر بين ما ابذل من جهد في الدراسة والعلامات التي احصل عليها .
24.	أ. ب.	القائد الجيد هو الذي يتوقع أن يقرر الناس لأنفسهم ما يجب أن يفعلوه . القائد الجيد هو الذي يحدد لكل فرد الأعمال التي يقوم بها .
25.	أ. ب.	في كثير من الأحيان اشعر أنني لا أستطيع السيطرة على الأشياء التي تحدث لي . يستحيل علي أن اقتنع أن الحظ أو الصدفة يلعبان دوراً هاماً في حياتي .
26.	أ. ب.	يعزل بعض الناس أنفسهم عن الآخرين لأنهم لا يحاولون كسب صداقتهم . لا فائدة كبيرة ترجى من بذل الجهد أكثر مما يجب في كسب ود الآخرين لأنهم إذا أرادوا أن يحبوك فهم يحبوك .
27.	أ. ب.	هناك مبالغة في التأكيد على الرياضة في المدارس الثانوية . إن مزاوله الرياضة ضمن فريق تعتبر طريقة ممتازة لبناء الشخصية .
28.	أ. ب.	إن ما يحدث لي هو ما تفعله يداي . اشعر أحياناً أنني لا أستطيع التحكم في الاتجاه الذي تسير فيه حياتي .
29.	أ. ب.	في كثير من الأحيان لا أستطيع أن أفهم لماذا يتصرف السياسيون بالطريقة التي يتصرفون بها . في المدى البعيد الناس هم المسؤولون عن سوء الحكم سواء على المستوى القومي أو على المستوى المحلي .