

جامعة العربي بن مهدي أم البواقي
كلية العلوم الاجتماعية والعلوم الإنسانية
قسم العلوم الاجتماعية

رقم التسجيل:
الرقم التسلسلي:

خصائص الشخصية المقاومة للإجهاد المهني لدى مدراء

الثانويات من خلال اختبار " الروشاخ "

دراسة ميدانية بثانويات مدينة أم البواقي

مذكرة مكملة لنيل درجة الماجستير في علوم التربية تخصص إدارة وتسيير في التربية

إشراف:

د. فتيحة بن زروال

إعداد الطالبة:

إسلام عزيز

أعضاء لجنة المناقشة:

الاسم واللقب	الدرجة العلمية	الجامعة الأصلية	الصفة
أ.د أحمد زين الدين بوعامر	أستاذ التعليم العالي	العربي بن مهدي-أم البواقي	رئيسا
د. فتيحة بن زروال	أستاذ محاضر (أ)	العربي بن مهدي-أم البواقي	مشرفا ومقررا
د. عبد الوافي زهير بوسنة	أستاذ محاضر (أ)	محمد خيضر بسكرة	عضوا مناقشا
د. فريدة سوامية	أستاذ محاضر (أ)	قسنطينة 2-قسنطينة	عضوا مناقشا

الموسم الجامعي 2014/2013

شكر و عرفان

الحمد لله الرحمان الرحيم الذي أنار لي طريقي نحو العلم.

اللهم علمنا علما نافعا و انفعنا بما علمتنا

لا يسعني في بداية هذا العمل المتواضع إلا أن أتقدم بجزيل عبارات
الشكر و العرفان إلى كل من ساهم في إنجاز هذا البحث المتواضع ، و ما
توصلت إليه من إنجاز لم يكن ليخصني لوحدي، فلولا حرص أستاذتي
الفاضلة و صرامتها معي تارة و تفهمها و مسانبتها لي تارة أخرى لم أكن
لأتم هذا البحث ، إليك أستاذتي الدكتورة : **بن زروال فتيحة** ، أتقدم
بشكري و عرفاني لمجهوداتك الجبارة في مساندي و الأخذ بيدي في
مسار البحث العلمي .

أقول لك لن أستطيع أن أوفيك حقا من الشكر و العرفان و الإمتنان و
بالتالي أتضرع لله عز و جل أن ينير طريقك و يعينك على مبتغاك .
دون أن أنس كل أستاذتي ، من أناروا طريقي بالعلم و المعرفة و كل من
شاركني و ساعدني في إنجاز هذا البحث من زملائي ، و مدراء
الثانويات محل الدراسة.

شكرا للجميع

الصفحة 1	الفهرس
3	شكر و عرفان.....
4	فهرس المحتويات.....
8	فهرس الجداول.....
9	فهرس الأشكال.....
12	ملخص البحث بالعربية.....
13	ملخص البحث بالإنجليزية.....
14	المقدمة.....
17	الفصل الأول: الإطار المنهجي للدراسة
17	خطة الفصل:
18	الإشكالية
19	التحديد الإجرائي لمفاهيم البحث
20	أهداف الدراسة
20	أهمية الدراسة
21	المراجع.....
24	الفصل الثاني الإجهاد المهني
24	خطة الفصل
26	تمهيد :
26	1. التطور التاريخي لمفهوم الاجهاد المهني:
26	1.1 . الأعمال الممهدة في القرن 19.....
27	2.1. اكتشاف كانون canon في القرن 20.....
27	3.1. اعمال هانز سيلاي(Hans Selye)
28	2. تعريف الاجهاد المهني :
28	1.2. لغة:
28	2.2. اصطلاحا:
29	أ – تعاريف تقوم على أساس المنبه:
29	ب – تعاريف تقوم على أساس الاستجابة:
30	ج – تعاريف تقوم على أساس التفاعل بين المنبه و الاستجابة:

31 مفاهيم لها علاقة بالاجهاد المهني:
31 1.3. الاحتراق النفسي (Burnout):
33 2.3. تتاخر الانهك المهني (professionnel Syndrome d'épuisement):
34 3.3. الموت من العمل (karoshi):
34 4. اهم النظريات و النماذج المفسرة للإجهاد:
34 1.4. نظرية سيبيلجر:
35 2.4. نظرية هانز سيلاي:
36 3.4. نظرية موراي:
37 4.4. نظرية ريشارد لازاروس:
38 5.4. نموذج ليبير ونيومان:
39 6.4. نموذج التوافق ما بين الفرد والبيئة:
40 7.4. نموذج المجهودات المهنية:
40 8.4. نموذج جيبسون وزملائه:
41 9.4. نموذج هيجان لتفسير الإجهاد:
43 5. مصادر الإجهاد المهني:
43 1.5. المصادر التنظيمية:
49 2.5. المصادر الفردية:
50 6. العوامل الوسيطة في الاجهاد:
51 7. اثار الاجهاد المهني:
51 1.7. الاثار السلبية للاجهاد:
54 2.7. الاثار الايجابية للاجهاد:
55 8. أنواع الاجهاد المهني:
55 1.8. التصنيف على أساس الاثار الناجمة عن الاجهاد:
57 2.8. التصنيف من حيث زمن أو مدة التعرض للإجهاد:
58 3.8. تصنيف جروس للإجهاد من حيث المظهر:
58 4.8. تصنيف من حيث المصدر لبابكوك:
59 9. وسائل قياس الاجهاد المهني:
59 1.9. التحقيق الشخصي للإجهاد:

592.9.تحقيق الإجهاد:
593.9.تقويم إجهاد آدم:
594.9.إختبار تحديد أعراض الاجهاد المهني:
6010.اساليب مجابهة الاجهاد :
601.10.تعريف اساليب مواجهة الاجهاد:
602.10.أساليب مواجهة الاجهاد :.
61- اساليب المواجهة على مستوى الفرد:
63- اساليب المواجهة على مستوى المنظمة:
67 خلاصة الفصل :
68 المراجع :
72 الفصل الثالث : الشخصية
72 خطة الفصل
73 تمهيد :
731.تطور مفهوم الشخصية و دراستها :
742.تعريف الشخصية:
741.2.التعريفات السلوكية أو شبه السلوكية للشخصية:
752.2.تعريف الشخصية على أنها متغير وسيط:
763.2.مفاهيم لها علاقة بالشخصية :
773.محددات الشخصية:
771.3.العوامل التكوينية:
771.1.3.الوراثة:
772.1.3.الأجهزة العضوية.
783.1.3.الغدد الصماء:
792.3.المحددات البيئية:
791.2.3.التنشئة الاجتماعية:
792.2.3.الثقافة.
803.2.3.الأسرة.
804.2.3.محددات الدور.

80محددات الموقف.5.2.3
80طرق قياس الشخصية: 4.
80الاستخبار: 1.4.
81المقابلة : 2.4.
82مقاييس التقدير: 3.4.
82الاختبارات الموضوعية للأداء: 4.4.
83الطرق الاسقاطية: 5.4.
85نظريات الشخصية: 5.
85 1.5 نظرية التحليل النفسي:
851.1.5 نظرية فرويد Freud
912.1.5 نظرية يونغ Yong:
943.1.5 نظرية ألفرد أدلر Alfred Adler:
962.5 النظرية الجشطالتيية :
1023.5 نظرية السمات Traits Theory
105 4.5 نظريات أنماط الشخصية :
1061.4.5 الأنماط الجسمية:
1072.4.5 الأنماط الهرمونية:
1073.4.5 الأنماط النفسية:
1074.4.5 الأنماط المزاجية:
1086. علاقة الشخصية بالاجهاد :
1081.6 نمط الشخصية A B:
1092.6 الصلابة النفسية:
1103.6 مركز التحكم :
1104.6 بسمة القلق :
1105.6 التفاؤل و التشاؤم :
1116.6 الكبت .
1127.6 عملية التقييم .
1128.6 الثقة بالنفس.

113 خلاصة الفصل
115 المراجع
120 الفصل الرابع : الإدارة المدرسية و مدير الثانوية..
120 خطة الفصل
122 مقدمة:
122 1 الإدارة العامة والتربوية والتعليمية والمدرسية :
122 1.1 الإدارة العامة:
123 2.1 الإدارة التربوية:
123 2.1 الإدارة التعليمية:
123 3.1 الإدارة المدرسية:
123 4.1 الفرق بين الإدارة المدرسية والإدارة التعليمية :
124 2 خصائص القيادة المدرسية ومتطلباتها:
124 3 وظائف الإدارة المدرسية:
124 1.3 التخطيط:
125 2.3 التنظيم المدرسي: .
125 1.2.3 التنظيم الرسمي :
125 2.2.3 التنظيم غير الرسمي :
125 3.3 التوجيه :
126 4.3 الرقابة وتقويم الأداء:
126 5.3 تقويم أداء الموظفين:
126 6.3 التقويم :
126 4 المهارات اللازمة للقائد التربوي :
126 1.4 المهارة التصويرية:
127 2.4 المهارة الفنية:
127 3.4 المهارة الإنسانية:
128 5 أنماط القادة :
128 1.5 حسب تصنيف "إيرنست ديل "
128 2.5 حسب علاقة القادة بمرؤوسيه :

129	3.5 حسب جودت عزت عطوي:
130	6 معوقات الإدارة المدرسية:
130	1.6 مشاكل إدارية:
130	2.6 مشاكل تنظيمية:
131	3.6 مشاكل ثقافية:
131	4.6 مشاكل اجتماعية:
131	5.6 مشاكل فنية:
131	7 التعليم الثانوي و المدير:
131	1.7 هيكلية التعليم الثانوي :
132	2.7 التنظيم والتسيير في الثانوية:
132	1.2.7 مهام مجلس التوجيه والتسيير:
133	2.2.7 مهام مدير مؤسسة التعليم الثانوي العام والتقني:
134	3.2.7 نشاطات مدير الثانوية:
137	خاتمة الفصل :
138	المراجع:
140	الفصل الخامس: الاجراءات المنهجية للدراسة
140	خطة الفصل
141	1. المنهج:
141	2. الدراسة الاستطلاعية
142	3. عينة الدراسة
142	4. أدوات الدراسة
142	1.4 مقياس مصادر الاجهاد المهني لدى مدرء الثانويات:
146	2.4 مقياس الاجهاد (الأعراض)
147	3.4 اختبار الروشاخ
153	5. فرضيات البحث
153	6. المعاملات الإحصائية
157	الفصل السادس: عرض النتائج ومناقشتها
157	1. عرض النتائج

157 عرض النتائج الخاصة بالإجهاد	1.1
157 استجابة المدراء على مقياس الإجهاد مصادر الإجهاد المهني	1.1.1
159 استجابة المدراء على مقياس الإجهاد	2.1.1
161 استجابة المدراء على اختبار الروشاخ	2.1
164 الارتباط بين لإجهاد و الشخصية	3.1
164 الارتباط بين مستوى الإجهاد على أساس تأثير المصادر المهنية وخصائص الشخصية حسب اختبار الروشاخ	1.3.1
166 الارتباط بين مستوى الإجهاد على أساس الأعراض وخصائص الشخصية حسب اختبار الروشاخ	2.3.1
167 الانحدار المتعدد	4.1
167 على مستوى الهيكل الفكري	1.4.1
169 على مستوى الهيكل العاطفي	2.4.1
171 مناقشة النتائج في ضوء الفرضيات	2
171 العلاقة بين خصائص الشخصية كما يقيسها الروشاخ والإجهاد المهني	1.2
175 التنبؤ بمستوى الإجهاد المهني	2.2
176 الخاتمة	
177 الإقتراحات و التوصيات	
178 الملاحق	
رقم الجدول	فهرس الجداول	الصفحة
1	الفرق بين الإجهاد الايجابي و السلبي	56
2	يمثل أهم الغدد و تأثيرها على الشخصية	77
3	انماط الشخصية عند يونغ	92
4	سمات الشخصية حسب شيلدون	105
5	مقارنة بين نمطين هيبوقراط و لباقلوف و الخصائص المميزة لهما	107
6	خصائص عينة الدراسة	142
7	توزيع عدد البنود على محاور مقياس مصادر الاجهاد عند المدراء	143
8	معاملات ارتباط بنود مقياس مصادر الاجهاد المهني لدى مدراء الثانويات	145
9	الثبات	146
10	المعاملات الإحصائية	154

158	درجات أفراد العينة على مقياس مصادر الاجهاد المهني لدى المدراء.....	أ/11
158	توزع أفراد العينة على مستويات الإجهاد على أساس تأثير المصادر المهنية.....	ب/11
159	استجابات المدراء على مقياس الاجهاد.....	أ/12
160	توزع أفراد العينة على مستويات الإجهاد على أساس ظهور الأعراض.....	ب/12
160	معاملات الارتباط بين درجات العينة على مقياس المصادر المهنية الإجهاد ومقياس الإجهاد	13
161	خصائص الشخصية حسب استجابات المدراء على اختبار الروشاخ	14
162	استجابات المدراء في اختبار الروشاخ(الهيكل الفكري).....	15
163	استجابات المدراء في اختبار الروشاخ (الهيكل العاطفي).....	16
164	معاملات الارتباط بين درجات الإجهاد على أساس تأثير المصادر المهنية وخصائص..	17
	الشخصية حسب اختبار الروشاخ.....	
166	معاملات الارتباط بين درجات الإجهاد على أساس ظهور الأعراض وخصائص الشخصية	18
	حسب اختبار الروشاخ.....	
167	المتغيرات المدخلة.....	19
167	ملخص النماذج.....	20
168	اختبار التباين المعنوية لاختبار	21
168	قيمة معامل الانحدار للاختبارات الدالة احصائيا .	22
169	المتغيرات المدخلة.....	23
170	ملخص النماذج.....	24
171	اختبار التباين المعنوية لاختبار	25
172	قيمة معامل الانحدار للاختبارات الدالة احصائيا .	26
رقم الشكل	فهرس الأشكال	الصفحة
1	تخطيط عام لنظرية سيلاي.....	36
2	يوضح مراحل الاجهاد عند سيلاي.....	36
3	نظرية التقدير المعرفي للضغط ل لازاروس.....	38
4	يوضح نموذج لبيير ونيومان.....	38
5	يوضح نموذج ميشغان في تفسير الإجهاد.....	40/39
6	نموذج جيبسون وزملائه. في تفسير الإجهاد	41
7	يوضح نموذج الهيجان في تفسير الإجهاد	42
8	الموقعية الأولى	85
9	اللذة و الالم حسب الموقعية الثانية .	86

ملخص البحث:

الهدف:

يهدف هذا البحث إلى تحديد خصائص الشخصية المقاومة للإجهاد المهني لدى مدراء الثانويات، اعتماداً على اختبار الروشاخ ، وذلك من خلال البحث في الارتباطات الكائنة بين الخصائص التي يقيسها الروشاخ و مستوى الإجهاد المهني ، و في إمكانية التنبؤ بمستوى هذا الأخير انطلاقاً من الخصائص المتوصل إليها من خلال اختبار الروشاخ.

الإجراءات المنهجية:

اعتمد البحث على المنهج الوصفي الارتباطي، وعينة قصدية، قوامها 37 مديراً لثانويات أم البواقي ، طبق لديهم مقياس مصادر الإجهاد المهني لدى مدراء الثانويات ، و مقياس الإجهاد لقياس مستواه ، و اختبار الروشاخ .

النتائج:

تمت معالجة البيانات المستقاة ببرنامج التحليل الإحصائي للعلوم الاجتماعية (SPSS) النسخة 19. اعتماداً على معامل ارتباط سبيرمان ، معامل ارتباط كندال، الإنحدار الخطي المتعدد . وأفضت النتائج الرئيسية إلى وجود:

- علاقة موجبة دالة بين الإتصال البشري ومستوى الإجهاد المهني .
- علاقة سالبة دالة بين نجاح معالجة الواقع ومستوى الإجهاد المهني.
- علاقة موجبة دالة بين الإتصال البشري السطحي ومستوى الإجهاد المهني .
- علاقة سالبة دالة بين الحرارة الداخلية الموقفة ومستوى الإجهاد المهني .
- علاقة سالبة دالة بين مراقبة العدوانية ومستوى الإجهاد المهني .
- علاقة سالبة دالة بين الإنبساط الذي يميل للإنطواء ومستوى الإجهاد المهني .

Abstract :

Objective:

This research aims to identify which personality characteristics shown by Rorschach test that cope the most with occupational stress among high schools' principals; through searching for correlations between personality characteristics measured by Rorschach test and stress level, then in the stress level predictability based on personality characteristics measured by Rorschach test.

Methodological procedures:

Adopting the descriptive correlational method, the data were collected from a purposive sample of 37 principal (all Oum el Bouaghi city high schools), using Rorschach test, and two scales for measuring stress level: Occupational Stress sources' scale for high school principals and Stress Scale.

Results:

Using SPSS version 19, the data were processed using: Spearman correlation coefficient, Kendall correlation coefficient, and multi- linear regression.

The main results showed:

- **A positive correlation function between human contact and the occupational stress level.**
- **A negative correlation function between reality treatment success and the occupational stress level.**
- **A positive correlation function between superficial human contact and the occupational stress level.**
- **A negative correlation function between blocked internal heat and the occupational stress level.**
- **A negative correlation function between aggressiveness control and the occupational stress level.**
- **A negative correlation function between extroversion tending to introversion and the occupational stress level.**

مقدمة:

في ظل التقدم الحضاري و التكنولوجي الذي تشهده الدول و الشعوب ، تغير مفهوم المنافسة من التحكم في القوى الاقتصادية و المالية الى محاولة السيطرة على المؤسسات والمنظمات من خلال الاهتمام بتسيير و تنمية الافراد . إن امتلاك كفاءات بشرية يدفع الى النطور و النمو و يبعد عن التقهقر و الزوال، و على هذا الاساس ان تسيير و ادارة الافراد من اهم و اصعب الوظائف المتوفرة في سوق العمل ، ما بالك اذا كان الامر متعلق بالادارة في ميدانها المدرسي، ففي اطار اعداد الطلبة ليكونوا إطارات المستقبل لاحقا ، اصبح على النظام المدرسي و الثانوية بشكل خاص ضروريا القيام بمهام و وظائف متعددة و التعامل مع أفراد متنوعين كلها ترتبط بالمدير في مستوى و طريقة تعامله معها ، و الذي يكون مسؤولا عن تجسيد اهداف النظام و حاجات الافراد في الواقع.

في الحقيقة فكل هذه المسؤوليات و المهام و المطالب ما هي الا مجهدات يتعرض لها المدير و يتحدد ليس مستوى اداءه فقط بل اداء الافراد و المؤسسة ككل، بمدى تجاوبه و تعامله مع هذه المجهودات، و الطريقة المتبعة للتعامل معها .

على هذا الاساس حاولت الباحثة التعرف على مختلف المجهودات التي يتعرض لها مديرء الثانويات و كيف يتعاملون معها تبعا لبعض خصائص شخصيتهم ، و بالتحديد تلك التي يقيسها اختبار الروشاخ، و بذلك كان وصف الظاهرة و تحليل أسبابها و ارتباط تكيف المدير - من خلال اثار الاجهاد المسجلة عنده - و خصائص شخصيته هو المنهج المناسب لتفسير التساؤلات التي تمحورت حولها الدراسة.

لذلك جاء البحث في ستة فصول:

الفصل الأول:

تم فيه طرح مشكلة البحث، تحديد أهدافه، توضيح أهميته، وضبط مفاهيمه الأساسية إجرائيا.

الفصل الثاني:

بدأت الباحثة بالتطور التاريخي لمفهوم الاجهاد المهني، ثم تعريفه، مفاهيم لها علاقة به، اهم النظريات و النماذج المفسرة له، العوامل الوسيطة في الاجهاد، اثاره، أنواعه ، وسائل قياسه و اخيرا اساليب مجابته.

الفصل الثالث:

تم فيه تناول الشخصية من حيث تطور مفهوم الشخصية و طرق دراستها، مختلف تعاريف الشخصية ، محدداتها ، طرق قياسها ،نظرياتها و اخيرا علاقة الشخصية بالاجهاد.

الفصل الرابع:

تناولت فيه الباحثة توضيح الفروق بين الإدارة العامة و التربوية و التعليمية و المدرسية ، خصائص القيادة المدرسية

ومتطلباتها ، وظائف الإدارة المدرسية ، المهارات اللازمة للقائد التربوي ، أنماط القادة التربويين معوقات الإدارة المدرسية و أخيرا التفصيل اكثر في التعليم الثانوي و المدير.

الفصل الخامس :

يكن في إجراءات المنهج و طريقة البحث المتبعة ، وسائل جمع البيانات ، المجتمع الاصيلي و العينة ، الاساليب الحصائية المعتمدة في اجراء الدراسة الاستطلاعية و الوصول الى الدراسة النهائية بخصائصها المتمثلة في أدوات جمع البيانات و طريقة إجراء الدراسة النهائية و الوسائل الإحصائية المتبعة

الفصل السادس:

وهو الفصل الذي عرضنا فيه نتائج الدراسة وتحليلها و مناقشتها في ضوء تساؤلات الباحثة ، و الإطار النظري لمشكلة الدراسة.

ملخص البحث:

الهدف:

يهدف هذا البحث إلى التنبؤ بخصائص الشخصية المقاومة للإجهاد المهني عند مدراء الثانويات، من مروراً بالتعرف على مصادر الإجهاد المهني عند المدراء و شدتها ، التعرف على أعراض الإجهاد المهني عند المدراء و شدتها و وصولاً الى تحديد خصائص شخصية المدراء كما يقيسها الروشاخ.

الإجراءات المنهجية:

اعتمد البحث على المنهج الوصفي الارتباطي، وعينة مقصودة، قوامها 37 مديراً، معبرين بذلك عن جميع مدراء ثانويات أم البواقي طبق عليهم مقياس مصادر الإجهاد المهني ، مقياس الإجهاد لقياس مستواه وأعراضه ، و اختبار الروشاخ .

النتائج:

تمت معالجة البيانات المستقاة ببرنامج التحليل الإحصائي للعلوم الاجتماعية (SPSS) النسخة 19. تنوعت المعاملات الإحصائية المستخدمة من، معامل ارتباط سيرمان ،معامل ارتباط كندال، الإنحدار الخطي المتعدد .وأفضت النتائج الرئيسة إلى وجود:

- علاقة موجبة دالة بين الإتصال البشري ومستوى الإجهاد المهني .
- علاقة سالبة دالة بين نجاح معالجة الواقع ومستوى الإجهاد المهني.
- علاقة موجبة دالة بين الإتصال البشري السطحي ومستوى الإجهاد المهني .
- علاقة سالبة دالة بين الحرارة الداخلية الموقفة ومستوى الإجهاد المهني .
- علاقة سالبة دالة بين مراقبة العدوانية ومستوى الإجهاد المهني .
- علاقة سالبة دالة بين الإنبساط الذي يميل للإنطواء ومستوى الإجهاد المهني .

Abstract :

Objective:

This research aims to identify which personality characteristics shown by Rorschach test that cope the most with occupational stress among high schools' principals; through searching for correlations between personality characteristics measured by Rorschach test and stress level, then in the stress level predictability based on personality characteristics measured by Rorschach test.

Methodological procedures:

Adopting the descriptive correlational method, the data were collected from a purposive sample of 37 principal (all Oum el Bouaghi city high schools), using Rorschach test, and two scales for measuring stress level: Occupational Stress sources' scale for high school principals and Stress Scale.

Results:

Using SPSS version 19, the data were processed using: Spearman correlation coefficient, Kendall correlation coefficient, and multi- linear regression.

The main results showed:

- **A positive correlation between human contact function and the occupational stress level.**
- **A negative correlation between reality treatment success function and the occupational stress level.**
- **A positive correlation between superficial human contact function and the occupational stress level.**
- **A negative correlation between bloked internal heat function and the occupational stress level.**
- **A negative correlation between aggressiveness control function and the occupational stress level.**
- **A negative correlation between extroversion tending to introversion function and the occupational stress level.**

الفصل الأول: الإطار المنهجي للدراسة

خطة الفصل:

1. الإشكالية .
2. التحديد الإجرائي لمفاهيم البحث .
3. أهداف الدراسة .
4. أهمية الدراسة .

1. الإشكالية:

يتميز العصر الحالي بالتقدم المتسارع في الحياة اليومية، بغية تحقيق الرفاهية للأفراد ، لكن الملاحظ أنه سرعان ما دفع ليس الأفراد فقط بل حتى المنظمات والمجتمعات فاتورة هذا التسارع عبر صرف تكاليف باهظة على أمراض تنذر إحصائياتها بالخطر الكبير، فقد قدرت تكاليفها على الافراد والمنظمات – في سنة 1998- بـ 150 بليون دولار سنويا و 1.3 مليار جنيه استرلين في المملكة البريطانية المتحدة لوحدها (مزياني فتيحة ، بوسنة محمود 1998 ص 616) ويرجع العلماء والباحثون إلى أن السبب المباشر وراء ظهور هذه الأمراض هو نتيجة لضعف قدرة الأفراد عن مواكبة هذا التسارع، عندما يفشلون في التعامل مع مختلف المجهودات الموجودة في حياتهم اليومية وضعف مقاومتها وتطوير ردود فعل ايجابية صحية، ما يولد لديهم ما يعرف بالإجهاد المهني (شنايدر 1992 ص 24)، حيث يعد الاجهاد المهني المصدر الاكثر أهمية ان لم نقل المسبب الرئيسي في تكوين باقي امراض العصر الاخرى بدليل أن 80% منها مثل النوبات القلبية ، القرحة المعدية ، الجلطات الدماغية و السكري سببها المباشر هو الاجهاد المهني (ابراهيم ، لظفي عبد الباسط 1994 ص 96).

إن هذه الآثار السلبية للإجهاد المهني و تكاليفها الباهضة على حياة الفرد و المنظمة على حد سواء دفعت بالكثير من الباحثين لمحاولة تفسير هذه الظاهرة ، حيث اعتبروا الإجهاد أول الأمر نتيجة حتمية لمجموعة مسببات، لكن هذه النظرية لم تستطع تفسير سيرورة الظاهرة بشكل واضح ذلك لأن تعرض الأفراد للمصادر المجهدة نفسها لا يولد عندهم النتائج نفسها، وحتى أن تكرار تعرض الفرد إلى مجهودات ذاتها لا ينتج عنده دائما النتائج نفسها، مادفع بتيارات علمية أخرى الى إضافة عناصر جديدة في تفسيره للإجهاد من خلال البحث في الفروق الفردية بين الأفراد ، حيث أن الأفراد مختلفون في إدراكهم و تقييمهم للمجهودات (العديلي 1995 ص 262) . ووجود المساندة والدعم الإجتماعي يمكن أن يحمي الفرد من الكثير من الآثار الضارة للإجهاد ، إضافة إلى أن نمط الحياة الخاص بالفرد واستعداده الوراثي للإصابة بالأمراض بإمكانهما أن يزيدا من احتمال عدم مقاومته للمجهودات.

نلاحظ من خلال هذا التفسير أنه لفهم حقيقة الإجهاد وإمكانية مقاومة مجهودات الحياة اليومية، فإنه من المهم جدا الإهتمام بشخصية الفرد كعنصر وسيط هام؛ حيث توصلت العديد من الدراسات النفسية إلى وجود ارتباط بين الشخصية وظهور الإجهاد، فعلى سبيل المثال تساعد متغيرات كالصلابة النفسية، والإنبساطية ، والتفاؤل ، ونمط الشخصية "ب" على مقاومة الفرد للمجهودات التي تصادفه ، في حين تساهم خصائص أخرى كالتشاؤم ، القلق، العصابية ونمط الشخصية "أ" في إضعاف مقاومته للمجهودات.

الفصل الأول: الإطار المنهجي للدراسة

ويعتمد الباحثون في دراسة الشخصية على أساليب مختلفة، تعتبر الاختبارات الإسقاطية من أهمها، ويعتبر اختبار الروشاخ من أكثرها استخداماً؛ كونه يتميز بقدرة كبيرة على التوغل في العالم الداخلي للإنسان والكشف عن الجوانب الخفية واللاشعورية في شخصيته. وتعود هذه الميزة المهمة إلى المثيرات الغامضة التي يتضمنها (بقع الحبر)، والتي تضعف قدرة المفحوص على الرقابة الذاتية والتحكم في استجاباته عند خضوعه لها؛ فهي تضعف في الوقت نفسه ما يعرف باحتمال تزييف الإجابة من جانب المفحوص، كما أن مثيراته لا تحمل معنى الصواب أو الخطأ، المرغوب أو غير المرغوب اجتماعياً. ويعكس تعرض الفرد للمثيرات الغامضة وطريقة إدراكه لها مختلف الجوانب الأساسية لشخصيته ووظائفه النفسية، وحاجاته وقلقه وصراعاته، عن طريق عملية الإسقاط. وإجمالاً فإن اختبار الروشاخ يعطي صورة كلية عن الشخصية أكثر من قياسها لسمات محددة منفصلة، وهو يتعدى قياس الجوانب السطحية للشخصية، حيث يصل للطبقات العميقة والتنظيم الدينامي الأساسي (الأنصاري بدر محمد، 2000، ص546).

إن تكلمنا في البداية عن العالم المتسارع ما هو في الحقيقة إلا مصدر من مصادر الإجهاد المهني حيث أن معايير كسرعة الأداء، والوقت، والمهارة هي معايير العمل الحديث، التي تتجسد خاصة في بعض الوظائف، حيث يشير مجموعة من الباحثين أمثال فرانش French، كابن Caplin، هاريسون Harisson، أن الأفراد الأكثر عرضة للإجهاد المهني هم المحاسبون، والمحاضرون، والمديرون والمدرسون، وغيرهم من أصحاب المهن التي يتطلب عملها الاتصال المباشر مع الآخرين بدرجة كبيرة (Fontana, C. and Abouserie, R., 1993p 261).

ومن الفئات المهنية التي ينطوي عملها على اتصال مباشر وكبير مع الآخرين فئة مدراء الثانويات؛ حيث أنهم يتعاملون بشكل مباشر مع الأساتذة بمختلف تخصصاتهم، وأعمارهم، واتجاهاتهم، وأقدميتهم، وكذلك مع الطلبة بكل خصائص مرحلتهم العمرية الحساسة، وظروفهم الاجتماعية، والاقتصادية، والتحصيلية، بالإضافة إلى إشرافهم على وظائف عديدة ومتنوعة في إداراتهم؛ كونه المسؤول المباشر للثانوية لدى الهيئة الوصية المباشرة (المديرية)، وما يترتب عن ذلك من تسيير للمسؤوليات والمهام والنشاطات بغرض تجسيد الإستراتيجيات العامة للإدارة التربوية والإدارة التعليمية من خلال الإدارة المدرسية. هذا دون أن ننسى أن المدير كائن اجتماعي له واجبات ومسؤوليات اجتماعية أخرى تجاه مجتمعه وأسرته.

أن كل ما سبق ذكره ما هو إلا بيئة عمل مشحونة بالمجهودات ، التي يواجهها المدير أثناء أداء مهامه اليومية ، و إن لنتائج هذه المجابهة أثر كبير على المدير نفسه و على شريحة واسعة من الأفراد (أساتذة، طلبة، موظفين ...) و المطلوب من المدير أن يسير كل هذه المجهودات لتحقيق المنفعة العامة (. tollefson

(holtfine 1994 .p 45

الفصل الأول: الإطار المنهجي للدراسة

يتعامل المدير أثناء أدائه لعمله مع ميادين واسعة جدا كتعدد الأدوار و تنوع المهام، بالإضافة إلى توسع العلاقات إلى بيئات مختلفة . وقد بحث العلماء والدارسون في هذه المجالات، لكن تريد الباحثة من خلال هذا الطرح الذي يشرح مختلف الجوانب التي يعيشها مدير الثانوية ، أن تعرف إلى أي مدى يمكن اعتبارها مجهذات بالنسبة له ؟ و هل توجد علاقة بينها وبين خصائص شخصية مدير الثانوية حسب ما يقيسها الروشاخ ؟ و هل لهذه الخصائص علاقة بظهور أعراض الإجهاد المهني لديه ؟ و ماهي خصائص الشخصية المقاومة للإجهاد المهني لدى مدراء الثانويات كما يقيسها اختبار الروشاخ؟ و هل يمكن التنبؤ بالإجهاد المهني لدى مدير الثانوية من خلال هذه الخصائص؟

2. التحديد الإجرائي لمفاهيم البحث:

الاجهاد المهني:

هي حالة تتجم عن التفاعل بين عوامل ترتبط بالبيئة المهنية ومكونات شخصية مدير الثانوية، قد تؤدي إلى اضطرابات جسمية، أو نفسية، أو سلوكية. ويتم قياسه، وتحديد مستواه في هذه الدراسة من خلال درجة ظهور أعراضه الجسدية، والنفسية، والسلوكية على مقياس الإجهاد لبن زروال فتيحة، ودرجة شدة تأثير مصادره على مقياس مصادر الإجهاد من إعداد الطالبة الباحثة.

مصادر الاجهاد المهني لدى المدير:

هي العوامل المرتبطة بكل مكونات البيئة المهنية، والتي يعتبرها المدير سببا في شعوره بالإجهاد. تمثلها في هذه الدراسة بنود مقياس مصادر الاجهاد المهني لدى مدراء الثانويات من إعداد الطالبة الباحثة.

خصائص الشخصية: هي مجموعة الخصائص الشخصية كما يقيسها الروشاخ وتتمثل في جانبين:

- الهيكل الفكري: و يحتوي الانتاجية – نمط المقاربة – دراسة الذكاء.

- الهيكل العاطفي: الطبع و المزاج – مراقبة الانفعالات – التكيف الاجتماعي – الاتصال البشري

خصائص الشخصية المقاومة للإجهاد المهني: هي مجموعة خصائص الشخصية كما يقيسها

الروشاخ والتي ترتبط ارتباطا عكسيا دالا مع مستوى الإجهاد المهني ، وذلك من خلال ما تظهره معادلة التنبؤ.

3. أهداف الدراسة:

1. تحديد مختلف المصادر المهنية للإجهاد لدى مدير الثانوية وشدة تأثيرها.
2. قياس مستوى الإجهاد المهني عند المدراء من خلال درجة ظهور أعراضه، وشدة تأثير المجهودات المهنية.
3. التعرف على خصائص شخصية مدراء الثانويات من خلال اختبار الروشاخ.
4. تحديد طبيعة العلاقة بين خصائص شخصية المدراء و مستوى الإجهاد لديهم.
5. التأكد من إمكانية التنبؤ بمستوى الاجهاد لدى مدراء الثانويات من خلال خصائص الشخصية كما يقيسها اختبار الروشاخ .
6. تحديد الخصائص التي تميز الشخصية المقاومة للإجهاد المهني لدى مدراء الثانوياتن في حالة تأكدت إمكانية التنبؤ بمستوى الاجهاد من خلال خصائص الشخصية كما يقيسها اختبار الروشاخ .

4. أهمية الدراسة :

تتمثل أهمية الدراسة في كونها من الدراسات القليلة إن لم نقل النادرة - حسب اطلاع الباحثة على الثرات النظري- التي تحاول الكشف عن أهم خصائص الشخصية التي تسمح لمدراء الثانويات بمواجهة مختلف المجهودات المهنية.

كما أن ظاهرة الإجهاد المهني تعتبر ظاهرة العصر، وتجاهلها يؤدي إلى عواقب وخيمة على المدير والمؤسسة على حد سواء؛ حيث أن تعرض المدير للإجهاد المهني يحد من قدرته على العمل بالشكل المناسب، بسبب ما ينتج عنه من اضطرابات صحية و سلوكية و انفعالية، تؤدي بالضرورة إلى خلق جو عمل سلبي، يمكن أن يجعل المؤسسة تحيد بشكل عام عن الأهداف التي من المفروض أن تحققها.

إن نتائج هذه الدراسة ستكون عوناً في وضع ملحق للمدير الجيد يعيننا على انتقاء هذا الأخير أو وضع برامج تكوينية و إرشادية فاعلة، وكذا التنبؤ بمدى تجاوبه مع مختلف المجهودات الموجودة في محيط عمله.

إضافة إلى ذلك، فإن تحديد مختلف المجهودات ومدى تأثيرها على المدير بإمكانه أن يشكل دليلاً مفيداً للمختصين في قطاع التربية لإعداد خطط واستراتيجيات تهدف إلى تقليص شدة تأثير مختلف المجهودات المهنية.

المراجع :

بالعربية :

1. إبراهيم، لطفي عبد الباسط (1994): عمليات تحمل الضغوط في علاقتها بعدد من المتغيرات النفسية لدى المعلمين، مجلة مركز البحوث التربوية حولية .
2. أبو الديار، مسعد نجاح (2010):فاعلية برنامج للإرشاد العقلاني - الانفعالي في تنمية التفاؤل لخفض حدة الضغوط النفسية لدى عينة من أسر الأطفال المعوقين سمعيًا . مجلة العلوم . الاجتماعية، جامعة الكويت، 38(3)
3. أحمد عبد الخالق بدير الأنصاري(1999) :العوامل الخمسة الكبرى في مجال الشخصية ،الهيئة المصرية العامة للكتاب،مجلة علم النفس، العدد 47الشخصية ،الهيئة المصرية العامة للكتاب،مجلة علم النفس.
4. شنايدر ارتر ترجمة و داد الشيخ (1992): كيف نتعايش مع التوتر العصبي ط1 دار النهضة مؤسسة الرسالة .الجزائر.
5. علاء الدين كفاي(1990): الصحة النفسية، الطبعة الثالثة، القاهرة: هجر للطباعة والنشر، .
6. مزياني فتيحة ،بوسنة محمود(1998):علاقة الضغط المهني بالصحة النفسية و الجسمية عند المديرين .مجلة العلوم الاجتماعية مجلد 24 عدد4
7. المراجع بلغات أخرى :

8. Fontana, C. and Abouserie, R., (1993): Stress levels, gender and personality factors in teachers. British Journal of Educational Psychology, 63, 261-270
9. tolfson . holtfine 1994: Psychological Stress In The Work Place, Rout Le Dge, London, 1995,.

الفصل الثاني : الإجهاد المهني

خطة الفصل :

تمهيد :

1. التطور التاريخي لمفهوم الاجهاد المهني:

1.1 . الأعمال الممهدة في القرن 19

2.1 . اكتشاف كانون canon في القرن 20

3.1 . اعمال هانز سيلاي (Hans Selye)

2. تعريف الاجهاد المهني :

1.2. لغة:

2.2. اصطلاحا:

أ – تعاريف تقوم على أساس المنبه:

ب – تعاريف تقوم على أساس الاستجابة:

ج – تعاريف تقوم على أساس التفاعل بين المنبه و الاستجابة:

3. مفاهيم لها علاقة بالاجهاد المهني:

1.3. الاحتراق النفسي (Burnout):

2.3. تناذر الانهك المهني (Syndrome d'épuisement professionnel)

3.3. الموت من العمل (karoshi):

4. اهم النظريات و النماذج المفسرة للإجهاد:

1.4. نظرية سبيلبرجر:

2.4. نظرية هانز سيلاي :

3.4. نظرية موراي:

4.4. نظرية ريشارد لازاروس:

5.4. نموذج لبيير ونيومان :

6.4. نموذج التوافق ما بين الفرد والبيئة :

7.4. نموذج الإجهاد المهني :

8.4. نموذج جيبسون وزملانه :

9.4. نموذج هيجان لتفسير الإجهاد :

5. مصادر الإجهاد المهني:

1.5. المصادر التنظيمية :

2.5. المصادر الفردية للاجهاد المهني:

6. العوامل الوسيطة في الاجهاد :

7. اثار الاجهاد المهني:

1.7. الاثار السلبية للاجهاد:

2.7. الآثار الايجابية للإجهاد:

8. أنواع الاجهاد المهني :

1.8. التصنيف على أساس الآثار الناجمة عن الاجهاد:

2.8. التصنيف من حيث زمن أو مدة التعرض للإجهاد:

3.8. تصنيف جروس للإجهاد من حيث المظهر:

9. وسائل قياس الاجهاد المهني:

1.9. التحقيق الشخصي للإجهاد:

2.9. تحقيق الإجهاد:

3.9. تقويم إجهاد أدام:

4.9. إختبار تحديد أعراض الاجهاد المهني:

10. اساليب مجابهة الاجهاد :

1.10. تعاريف اساليب مواجهة الاجهاد:

2.10. أساليب مواجهة الاجهاد :

- اساليب المواجهة على مستوى الفرد:

- اساليب المواجهة على مستوى المنظمة:

خلاصة الفصل :

تمهيد :

يعتبر الاجهاد المهني ظاهرة قديمة قدم عمل الانسان ذاته، و ما يترتب عنه من مشقة و عناء، فقد كان التعب العضلي اقصى ما يمكن ان يواجهه العامل ، الا ان تطور المهن و زيادة تخصصها و ارتفاع متطلباتها ، من جهة ، و زيادة حاجات و طموحات العامل من جهة اخرى ، بالاضافة الى تواجد الكل في مجتمع متسارع في لنشاط ، مرتفع التنافس و متجدد في المعارف و التكنولوجي، كل هذه الظروف فتحت على العامل في العصر الحديث نوعا اخر من التحديات ، تبعها الى مدى تكيف العامل معها يمكن اعتبارها إما محفزات له ، أو مجهدات تعرضه الى اخطار جسيمة هو و من يتفاعل معهم سواء في المجتمع أو المنظمة التي ينتمي إليها ، أن اهمية دراسة الاجهاد المهني تتبع من قوة هذا التأثير الذي يمكن ان يحفز العامل او يدخله الانعاش ، عو و كل من يتفاعل معهم من خلال عمله.

و بالنظر الى مدير الثانوية ، فالامر يزداد تعقيدا لأهمية دوره في المجتمع ، و اهمية دور منظمته ، و كثرة المتعاملين معه ، الامر الذي يجعل هامش الخطأ قليل جدا و يجعل من الضروري علينا التعرف على الاجهاد المهني كعملية متداخلة الاطراف ، متعددة النتائج .أمرنا ضروريا لمساعدة المدير على التكيف الجيد مع مجهدات الحياة من خلال التنبؤ بسلوكه نحو الاجهاد عند ضبط العلاقة بين هذا الاخير و خصائص شخصية المدير.

لذلك تهدف الباحثة الى التعرف في هذا الفصل على مختلف المؤثرات الموجودة في ظاهرة الاجهاد المهني و فهمها في أعين مختلف العلماء باتجاهاتهم ، لبناء نظرة اشمل و اكثر دقة.

1. التطور التاريخي لمفهوم الاجهاد المهني:**1.1 الأعمال الممهدة في القرن 19**

أول الأبحاث تعود إلى **كلود بيرنار Claude Bernard** (1865) هذا الأخير أظهر أهمية توازن الفرد لمواجهة الأحداث اليومية . و قدم شرحا للتوازن : هو قدرة الفرد على الاحتفاظ بالثبات في وسطه الداخلي ، مهما تكن الظروف الخارجية و اعتداء المحيط الخارجي. و في هذا السياق يقول بيرنار : "يوجد برد و لكنني أستطيع أن أحافظ على دفئي و يضيف قائلاً: " إنه ثبات المحيط الداخلي إنه الشرط الممكن لحياة حرة و مستقلة." و في حالة العكس ، الفرد يفقد اتزانه في المخاطر الكبيرة فتظهر لديه اضطرابات ، أمراض ، و قد يصل الأمر في بعض الأحيان إلى الوفاة، وفي نفس الوقت وصل الفيزيائي البلجيكي **فريدريك Frédéricq** الى النتيجة نفسها:

(الفرد نمط حيث ان كل تأثير مزعج يسبب نشاط تعويضي لإزالة هذا التوتثر).

الفصل الثاني : الإجهاد المهني

سنوات من بعد (1877) يعيد الألماني إدوارد بيفلوجر **Eduard pfluger** أعمال كلود بيرنار و أكد مدى احتياج الفرد للحالة المفرحة من الثبات الداخلي حتى يستطيع التكيف مع المتغيرات التي يفرضها عليه المحيط. و يلخص إدوارد بيفلوجر أفكاره في هذا القانون " الهدف من كل احتياج للفرد هو نفسه الهدف للرضى من هذا الاحتياج"

2.1 اكتشاف كانون canon في القرن 20:

ركز طبيب الأعصاب الأمريكي والتر برادفورد كانون **walter Bradferd canon** في أعماله على الظواهر المحتملة من قبل الفرد في مواجهة اعتداء محيطه.

لقد اقترح كلمة **(homeostasis)** في اليونانية: **(homoios)** ، تعني مماثل ، مشابه ، و **(stasis)**: تعني الوضعية للدلالة على العوامل الفيزيائية المترابطة و التي تفسر أغلبية الحالات المرتبطة بالجسم حيث أن الجسم يستجيب بافراز الأدرينالين من الغدة فوق كلوية مما يؤدي إلى حدوث ظواهر قلبية وعائية التي من شأنها تحضير الجسم للدفاع. (Dominique chabin 1993,p8-9)

3.1 أعمال هانز سيلاي (Hans Selye)

يعتبر سيلاي الأستاذ بجامعة مونتيريال الرائد الأول الذي قدم مفهوم الاجهاد إلى الحياة العملية . فقد كان متأثراً بفكرة أن الكائنات البشرية يكون لها رد فعل للمجهودات بتنمية أعراض غير نوعية. و ذكر أن المجهودات يكون لها دور هام في إحداث معدل عال من الإنهاك و الانفعال الذي يصيب الجسم ، إذ أن أي إصابة جسمية أو حالة انفعالية غير سارة كالقلق و الإحباط و التعب أو الألم لها علاقة بتلك المجهودات. (شقير زينب ، 2002 ، ص4)

فيما بعد استخدم الإجهاد **Stress** لوصف حالات فردية في ظروف صعبة على المستويات الوظيفية، العضوية ، النفسية ، السلوكية (فاروق السيد عثمان، 2001، ص96) و أصبحت ظاهرة الضغوط حسب هارون توفيق الرشيدي من الظواهر الإنسانية المعقدة التي تتجلى في مضامين بيولوجية و نفسية و اقتصادية و اجتماعية و مهنية . ذلك لأن كل المضامين لها انعكاساتها النفسية و الفيسيولوجية ، مما جعل الباحثين يعتقدون أن كل الضغوط نفسية ، فالتفكك الأسري و ترك العمل و الفقر و فقد عزيز ، وضغوط المدرسة ، الشاحنات اليومية ، و الضوضاء و الفشل المدرسي كلها ضغوط نفسية . (هارون توفيق الرشيدي، 1999، ص3)

و خلال السنوات الثلاثين الاخيرة من القرن العشرين ، الى يومنا هذا قل الاهتمام بالاجهاد من الناحية الفيزيولوجية ، و زاد الاهتمام به من الناحية السلوكية ، و اصبح اهتمام الباحثين مركز اكثر على المنبهات السيكلوجية و المهنية(غموض الدور....) كسبب ، و الاعراض السيكلوجية و التنظيمية(دوران العمل ، التغيب ، التمارض...) كنتيجة . (بغول ، بوعلی، من على الواب)

2. تعريف الإجهاد النفسي :

1.1. لغة:

حسب جون بينجامين ستورا Jean Benjamine stora :

اشتقت كلمة (Stress) من الكلمة اللاتينية (stringer) و التي تعني باللغة الفرنسية الاحتضان الشديد للجسم بواسطة الأطراف ، وهذا مع الشعور بالقلق و العذاب ، وقد وردت هذه الكلمة لأول مرة ، في القرن الرابع عشر لكن هذا الاستعمال لم يكن ثابتا و منظما و مع بداية القرن الثامن عشر وجد جون بينجامين ستورا تطور في المعنى الفكري لكلمة إجهاد إذ أنه تعدى النتائج الانفعالية إلى العامل الأصلي المسبب له ، أي أصبح الإجهاد يعني ذلك الاجهاد المطابق الذي يحدث تشويها في الشيء .

أما في اللغة الانجليزية فقد وردت بثلاث مصطلحات هي:

(stress)الاجهاد ، و (stressor)المجهدات ، (Strain)الانضغاط . و قد كانت كلمة Stress مستخدمة في اللغة الانجليزية منذ القرن السابع عشر تعبيراً عن الحياة الصعبة . (Stora.J.B.1999.p3)

أما ما يقابل كلمة Stress في اللغة العربية حسب لوكيا الهاشمي و بن زروال فتيحة في كتابهما (الإجهاد) فهناك كلمات: كرب، ضائقة، إرهاق ، إجهاد ، هذه الأخيرة التي اختارها أنطوان الهاشم في تعريفه لكلمة stress لكونها أكثر فصاحة و أقرب للاستعمال .(لوكيا الهاشمي، بن زروال فتيحة ، 2006،ص8)

2.2. اصطلاحاً: من خلال اطلاعنا على موضوع الاجهاد المهني لاحظنا اختلاف العلماء في ايجاد

تعريف مشترك له، رغم وجود نقاط مشتركة بينهم. و بناء على ذلك و لوضع إطار منظم لتعاريف الاجهاد المهني حسب نقاط اتفاق الباحثين حولها ، يمكن تصنيف مفهوم الاجهاد المهني إلى ثلاث اتجاهات رئيسية حسب عمار الطيب كشرود في كتابه " علم النفس الصناعي و التنظيمي الحديث: مفاهيم ، نماذج و نظريات " الصادر سنة 1995 الى ان معظم التعاريف التي قدمت لمصطلح الاجهاد تندرج ضمن واحدة من الاتجاهات الثلاثة التالية:

- **الاتجاه الأول:** ينظر إلى الضغوط النفسية كمثيرات ، ويتم التركيز هنا على الحدث الخارجي الذي يثير الاجهاد و الذي يؤدي إلى ظهور تغير معين.
- **الاتجاه الثاني:** ينظر إلى الضغوط النفسية كاستجابة و يكون التركيز هنا على ردود الأفعال النفسية أو الفيسيولوجية للمتطلبات الخارجية.

الفصل الثاني : الإجهاد المهني

• **الاتجاه الثالث:** يركز على التفاعل الديناميكي بين مؤثرات الاجهاد و استجابة الفرد لها فينشأ لدى الفرد حالة من التغيرات الداخلية و ردود الفعل الفيسيولوجية و النفسية.(بغول ،بوعلى،من على الواب)
أ – تعاريف تقوم على أساس المنبه:

يعرف سيمون **1947 symon** الاجهاد : " هو كل ما يحصل للفرد ، و ليس كل ما يحصل بداخله ، هو مجموعة من المسببات و ليس مجموعة من الأعراض." (Didier Truchot, 2004, p41)
-أما سعد جلال (1985) : يعرف الاجهاد النفسي بأنه : " عبارة عن أي موقف قادر على إنتاج تغيرات في الكائن الحي." (نجاح ابراهيم ، 2005 ، ص82)

يعرفه نوبرت سيلامي **Nobert Sillamy** هو الحالة التي يكون الجسم فيها مهددا و يفقد الاتزان ، و هذا بسبب مواقف أو عوامل تعترض الأجهزة العاملة، و تصدها عن تحقيق التوازن ، وكل عامل من شأنه أن يخل بهذا الاتزان سواء كان ذو طبيعة فيزيقية أو كيميائية أو نفسية.(Sillamy, 1996, p 249)
ب – تعاريف تقوم على أساس الاستجابة:

سيلاي طور مفهوم الاجهاد المهني ما بين (1946 و1950) و قد عرفه بأنه : " الاستجابة غير المحددة الصادرة من الإنسان لأي مثير أو طلب يوجه نحوه. (شقيير زينب ، 2002 ، ص4)
- يعرف (سمير عسكر) الاجهاد : " بأنها مجموعة المتغيرات الجسمية و النفسية التي تحدث للفرد ردود فعله أثناء مواجهته للمواقف المحيطة التي تمثل تهديدا له." (عسكر سمير أحمد، 1988، ص10)
تعرف الهنداوي الاجهاد المهني مستعينة بمعجم هو "The language of the hear"تجربة ذاتية تحدث لدى الفرد يحدث هذا الاجهاد اختلالا نفسيا كالتوتر أو القلق أو الإحباط أو اختلالا عضويا كسرعة ضربات القلب أو ارتفاع ضغط الدم ، و تختلف المواقف المسببة للاجهاد المهني باختلاف مواقف الأفراد و طبيعة عملهم." (الهنداوي ، 1994 ، ص91)
- و يعرفه (فوزي فائق) : " بأنها مجموعة المواقف أو الحالات التي يتعرض لها الفرد في مجال عمله ، والتي تؤدي إلى تغيرات جسمية و نفسية نتيجة لردود فعلية لمواجهتها و قد تكون هذه المواقف على درجة كبيرة من التهديد فتسبب الإرهاق و التعب و القلق من حيث التأثير فتولد شيئا من الانزعاج " (فائق ، 1996 ، ص 136)

- يعرفها حبيب الصحاف 1997: " الإجهاد حالة من التوتر النفسي أو التعب البدني الذي يتعرض له الأفراد نتيجة ظروف خارجية أو مواقف معينة أو حوادث هامة يواجهها في مجال ما." (الصحاف، 1997، ص90-91)
و يعرفه الهيجان : " الاجهاد المهني تجربة ذاتية لدى الفرد تحدث نتيجة لعوامل في الفرد نفسه أو من البيئة التي يعمل فيها." (هيجان، 1998 ، ص37)

الفصل الثاني : الإجهاد المهني

- و يعرف عادل الأشول 1993: " الاجهاد المهني يتوقف على عنصرين رئيسيين هما الفعل و رد الفعل، حيث يقول عموما لا يمكن القول أن شخصا ما يعاني من الاجهاد المهني ما لم يكن هناك مصدر لهذا الإجهاد و استجابة من جانب الفرد." (نجاح ابراهيم، ص 82)

و عرفه لندن **Linden** 2003 : " الاجهاد المهني حالة تؤثر في الجوانب الانفعالية للفرد و في عملية تفكيره و في حالته الجسدية " (Linden,2003,p10)

ج - تعاريف تقوم على أساس التفاعل بين المنبه و الاستجابة:

-يعرف لازاروس و فولكمان **Lazarus et Folkman** 1984 : " الاجهاد هو علاقة خاصة

بين الفرد و محيطه يقيمها الفرد بأنها عوامل مرهقة تفوق قدراته و تضع اتزانه في خطر.

الاجهاد ليس حالة بل هي عملية مزدوجة و بسيطة ناتجة عن تقييم معرفي و انفعالي لمصادر مرغمة و مجهدة (l'appraisal) و أيضا وضع استراتيجية للمواجهة (Coping). "

(Dominique Lassar, Gerard chasseig,2005,p18-19)

-ويعرف والاس و زيلاجي 1991 (Wallace et Szilagy): "الاجهاد هو تجربة ذاتية تحدث خلا نفسيا أو عضويا لدى الفرد، ناتجة عن عوامل البيئة أو المنظمة أو الفرد، و عليه نجد ثلاث عناصر مكونة للإجهاد و هي:

-المثير: و هو القوة التي تبدأ بها حالة الاجهاد لدى الشخص و مصدرها البيئة

- الاستجابة : و هي ردود الفعل النفسية و السلوكية مثل الإحباط و القلق.

- التفاعل : و هو التفاعل بين عوامل المثيرات و الاستجابات (جعفر أو القاسم جعفر، 1991، ص 180)

- أما جيبسن **Gibson** ، 1994 يعرف الإجهاد على أنه: " استجابة كيفية تتوسط الخصائص العمليات النفسية ، و أنها نتيجة حادث أو موقف أو فعل بيئي خارجي ، أي أن الظروف البيئية هي التي تؤدي إلى تقديم مصادر الاجهاد المهني للفرد كمنبهات بحيث تضع متطلبات سيكولوجية أو بدنية مفرطة على الفرد (شاكر جاز الله الخشالي ، إياد فاضل محمد التميمي، 2004، ص25)

و يعرفه بارون **Baron**: " بأنه استجابة كيفية تتوسطها الفروق الشخصية الفردية أو العمليات السيكولوجية نتيجة حدث أو فعل بيئي خارجي بحيث تضع متطلبات سيكولوجية أو مادية مفرطة على الفرد." (بارون، 1999، ص53)

أما لوكيا 1999 فيرى أن الإجهاد " هو ظاهرة طبيعية لا يمكن للإنسان تجنبه دائما لأنه لديه وجهان إيجابي و الآخر سلبي ، الأول مفعم بالطاقة و الحيوية و الإنتاجية ، و الثاني هدام للصحة الفردية و التنظيمية ، و يتشكل كظاهرة أو حالة نفسية أو مادية يتعرض لها الفرد من ثلاث عناصر مترابطة هي :

• القوى المجهدة : و هي متطلبات موقفية تحتاج إلى التكيف الفردي معها مثل العمل الزائد ، الغموض الملل . . . إلخ

الفصل الثاني : الإجهاد المهني

- تدارك الفرد للقوى المجهدة و طبيعتها و آثارها و محاولة التعامل معها و السيطرة عليها.
- الاستجابة الفردية و التي غالبا ما تكون مزيجا من ردود الأفعال النفسية ، أو الجسمية أو المادية (الهاشمي لوكيا ، حمداش نوال،2003، ص 95،94)

-أما بيهر و نيومان **Beeher,Newman** فيعرفان الاجهاد المهني: " بأنه حالة تنشأ بسبب تفاعل العوامل المتعلقة بالعمل مع خصائص العاملين ، تحدث تغييرا في الحالة البدنية أو النفسية للفرد و تدفعه إلى تصرف بدني أو عقلي غير معتاد." (الفريجات اللوزي، الشهابي ، 2009، ص 277)

يبدو من استعراض السياق السابق لوجهات النظر حول الاجهاد المهني عدم اتفاق الباحثين في إيجاد تعريف مشترك و محدد له، رغم وجود نقاط مشتركة يلتقي فيها المفكرون و الباحثون في هذا المجال، و يعزى سبب هذه الفروقات إلى اختلاف اتجاهات الباحثين و اهتماماتهم ، ضف إلى ذلك ارتباط الاجهاد المهني بعلوم عديدة و مجالات مختلفة.

و كتعريف شامل الاجهاد المهني تضع الطالبة هذا التعريف:

" الاجهاد المهني هو استجابة تكيفية ذاتية ناتجة عن تفاعل الفرد مع مثيرات أو مصادر قد تكون داخلية أو خارجية الشيء الذي قد يترتب عليه آثار فيسيولوجية ، نفسية أو سلوكية"

3. مفاهيم لها علاقة بالإجهاد المهني:

1.3.1. الاحتراق النفسي Burnout :

يعتبر المحلل النفسي الأمريكي هربرت فرندنبرجر (Herbert Freudenbrger) أول من أدخل مصطلح الاحتراق النفسي حيز الاستخدام الأكاديمي عام 1974 عندما كتب دراسة ناقش فيها تجاربه النفسية التي جاءت نتيجة تعاملاته و علاجاته مع المترددين على عيادته النفسية.

و يعرف الاحتراق النفسي كل من بين و أرونسون (1988 Pines et Aronson) " أنه حالة تعب و إجهاد نفسي و عقلي و انفعالي مسببة من التعرض لزمان طويل من المسببات في وضعيات صارمة." (Pines et Aronson 1988 , p9)

و يعرف شيروم **Shirom 2003** "الاحتراق النفسي هو استجابة انفعالية لإجهاد مستمر دائم و الذي هو النواة المركزية أين يقلص تدريجيا مع الوقت الموارد الطاقوية للفرد و نفهم تعبيرها بالإجهاد العاطفي، التعب النفسي (Shirom 2003, p248)

الاحتراق النفسي هو نتيجة لاجهاد مهني مزمن (Dider Truchot, 2004, p1)

و من خصائص الاحتراق النفسي:

- يحدث الاحتراق النفسي من الاجهاد المهني المزمنة نتيجة تضارب الأدوار و ازدياد حجم العمل.

الفصل الثاني : الإجهاد المهني

• يحدث الاحتراق لهؤلاء الذين عادة ما يقومون بأعمالهم بشكل مثالي و يحسون بشكل دائم بالمسؤولية المهنية.

• يرتبط الاحتراق عادة بالمهام التي يتعذر على الشخص تحقيقها.

-يوصف أربع مراحل متتابعة لظهور الاحتراق النفسي و هي :

أ- مرحلة الحماس:

حيث يبدأ الاحتراق النفسي بولوج الفرد لميدان العمل بنوع من الحماس و المثالية المبالغ فيها مع آمال كبيرة غير واقعية و يكون الفرد مشحون بطاقة هائلة. في هذه المرحلة يحتل العمل مكانة محورية في حياة الفرد. فيرى أنه سيققق كل رغباته و آماله . حيث يبذل طاقة كبيرة بطريقة مفرطة علما أن هذه الطاقة عادة ما تكون دون فائدة و غير مجدية. يدخل الفرد في حلقة مفرغة ، من جهة يجد نفسه يمارس مهنة يعطيها مفهوما مثاليا و يتوقع أن تحقق حاجاته و أهدافه الشخصية ومن جهة أخرى نجد حقيقة عدم رضا الفرد بحياته الشخصية هذا ما يدفعه للانهماك في العمل و إعطائه مفهوما ايجابيا مبالغ فيه . و كلما زاد هذا الارتباط و الالتزام المتزايد نحو العمل كلما دفع بالفرد إلى إهمال حياته الشخصية و بالتالي الوصول إلى الفشل و الإخفاق.

ب - مرحلة الركود:

بعد الحالة السابقة يدخل الفرد مباشرة في حالة الركود حيث تختفي كل آماله المرتبطة بالعمل لأن هذا لم يكن على قدر توقعاته.

ج- مرحلة الإحباط: la frustration

في هذه المرحلة يدخل الفرد في مرحلة إحباط شديد فيبدأ بالتساؤل حول مدى فعاليته المهنية و حول قيمة المهنة التي يقوم بها، كما يشعر أن حياته المهنية وصلت لطريق مسدود ، و في حال استمرار هذه الوضعية من عدم الرضا و الإشباع سيكون هناك احتمال لعدم قدرة الفرد في ممارسة مهنته و يعيش الفرد حالة الإحباط بثلاث طرق:

-إما أن يجعل من حالة الإحباط كمصدر للطاقة الايجابية التي تدفعه للانطلاق من جديد.

- يمكن أن يكون الإحباط مصدر لطاقة سلبية.

- يمكن أن يدفعه للإنعزال و ترك مهنته.

في هذه المرحلة و بالإضافة إلى شعور الفرد بتعب وجداني اتجاه العمل مع صعوبة في تبادل الانفعالات مع الآخرين ، و كأن الفرد وصل لدرجة التشبع الانفعالي ، مع الشعور بتعب شديد غير معتاد لا يمكن لاتخلص منه بمجرد أخذ فترة راحة.

-ظهور صعوبات علائقية:

الفصل الثاني : الإجهاد المهني

إن مواجهة صعوبات في العلاقة مع الآخرين يعد النواة الأساسية لظهور هذا التناذر حيث يتميز هذا البعد ببناء افراد بعلاقات جافة تتميز باللامبالاة مع ميله للابتعاد عن الأشخاص و فقر في استعماله للغة فتكون مقتصرة على بعض الإشارات و مفردات محدودة ، كما يتميز الفرد في هذه المرحلة بسوء المزاج الذي يستمر بشكل دائم.

و لتفسير هذه التصرفات حسب التوجيه التحليلي: نجد أن هذه الحالة تحدث بشكل تدريجي و ببطء ، فابتعاد الفرد عن الآخرين يكون أحيانا نتيجة لإنهاك انفعالي.

-انخفاض الانجاز الشخصي:

يأتي هذا البعد كنتيجة للبعدين السابقين ، حيث يعيشه الفرد بطريقة مؤلمة نتيجة شعوره بعدم فاعليته و أنه لم يعد قادرا على تقديم المساعدة للآخرين بالإضافة إلى شعوره بالإحباط لاعتقاده بأنه أصبح عاجزا على تحقيق انجازات في المستوى ، و غير قادر على الحفاظ على علاقاته في العمل و على مستواه المهني ، الشيء الذي يدفعه إلى الشك في نفسه و في قدراته مما يؤدي به إلى سوء تقدير الذات و الشعور بالذنب و عدم التحفز. كل هذه الصعوبات التي يعيشها الفرد تؤدي إلى مجموعة متنوعة و متغيرة من المشاكل التي تظهر لاحقا مثل : التغيب عن العمل ، ترك العمل ، فقدان الصرامة و الجدية في العمل، إضافة إلى الأخطاء المهنية. (Canoui p , Mauranges, 2004,p14,15,16)

إن كل من الاجهاد المهني و الاحتراق النفسي حالات قريبة جدا من بعضها و هي متشابهة إلى حد كبير إلى درجة أنه غالبا ما تستعمل هذه الكلمات (الاجهاد ، احتراق نفسي) لوصف نفس الحالة لكن يمكننا أن نجد اختلافا بينها.

2.3. تناذر الإنهاك المهني (Syndrome d'épuisement professionnel)

هو مصطلح فرنسي ذو معنى واسع النطاق و يستعمل لوصف مختلف الآثار السيئة للعمل على حياة الفرد ، يعرفه هاربرت و فرندنبورجر (Harbert et Frendenberger): " على أنها حالة سببها الاستخدام المفرط لطاقة الفرد و إمكانياته التي تسبب له الإحساس بالفشل ، الإرهاق ، و أيضا الإحساس بالاجهاد و الإنهاك. (Canoui p , , Mauranges,p24)

إن كل من المصطلحات السابقة (الاجهاد المهني ، تناذر الإنهاك المهني ، الاحتراق النفسي) حالات قريبة جدا من بعضها البعض و هي متشابهة إلى حد كبير إلى درجة أنه غالبا ما تستعمل هذه الكلمات لوصف نفس الحالة لكننا يمكن أن نفرق بينهم في النقاط التالية:

إن الاحتراق النفسي يظهر نتيجة لإجهاد نفسي انفعالي مزمّن نتيجة ظروف و عوامل مهنية خارجية و هو يمر بثلاثة مراحل و يتطور بشكل تدريجي.

أما فيما يخص حالة الإنهاك المهني فتستخدم أكثر للدلالة أو التركيز على آثار الاجهاد المهني.

الفصل الثاني : الإجهاد المهني

إن الاحتراق النفسي لا ينحصر في التوتر الذي يشعر به الفرد لحالة إجهاد بل يتجاوزها ، إنه انفجار لحالة بشكل تدريجي لمدة تتراوح بين السنة و الخمس سنوات . (الاجهاد المهني مزمن) رغم ذلك فهناك نقاط تشابه كثيرة يمكن حصرها فيما يلي:

-خصوصا في المسببات التي تحدث كل من الاجهاد ، الإنهاك ، الاحتراق النفسي هي نفسها
- إن الشعور بالتوتر الذي يشعر به الفرد يأتي نتيجة لعجز الفرد استجابة لوضعية معينة .

3.3. الموت من العمل karoshi .

أشارت دراسة حديثة في اليابان (Katsuo&Johnson 1998) الى تناذر التعب العصبي ، يحدثه العمل ، بإمكانه ان يؤدي الى موت مفاجئ للموظفين اليابانيين، ذوي ساعات عمل غير محدودة (18 ساعة يوميا على الاقل) ، و الذين يقع غالبيتهم ضحية الازمات القلبية ،تعتبر ساعات العمل الطويلة اهم مصدر له. إلى جانب الإجهاد الذي يمارسه الاتجاه العام لدى اليابانيين نحو العمل . (فتيحة بن زروال.2008/2007 ص 41).

4. أهم النظريات و النماذج المفسرة للإجهاد:

تناولت النظريات النفسية الضغوط ضمن أطر و منطلقات مختلفة و من أهمها نجد:

1.4. نظرية سبيلبرجر في تفسير الإجهاد:

لا يمكن تناول مفهوم الإجهاد عند سبيلبرجر بدون التمعن في نظريته الشهيرة عن القلق ، على أساس التمييز بين القلق كسمة و القلق كحالة . اما القلق كسمة فهو : " عبارة عن استعداد سلوكي مكتسب ، يظل كامنا حتى تنبئه و تنشطه منبهات داخلية أو خارجية فتثير حالة القلق ، و يتوقف مستوى إثارة القلق عند الإنسان على مستوى استعداده للقلق أي مستوى القلق كسمة. (الزعيبي أحمد،1997،ص111)

و اعتبر سبيلبرجر سمة القلق ، تشير إلى الاختلافات بين الأفراد في استعدادهم للاستجابة للمواقف المجهدة بمستويات مختلفة من حالة القلق (سبيلبرجر، شارلز و آخرون 1984 ص11)

و أكد سبيلبرجر على سمة القلق على أنها صفة ثابتة نسبيا في الشخصية و ميل ثابت نسبيا لدى الفرد للاستجابة للمواقف الحياتية المختلفة بطريقة يغلب عليها التوتر ، و هذه القابلية للقلق تجعل الفرد ينظر إلى العالم المحيط به كمصدر للخطأ و التهديد له. (حداد عفاف ، 1995 ، ص933).

الفصل الثاني : الإجهاد المهني

أما القلق كحالة فقد عرفه سيبلبرجر بأنه عبارة عن : "حالة انفعالية يشعر بها الإنسان عندما يدرك تهديدا في الموقف، فينشط جهازه العصبي اللاإرادي و تتوتر عضلاته و يستعد لمواجهة هذا التهديد ، و تزول عادة هذه الحالة بزوال مصدر التهديد. و ربط سيبلبرجر بين الاجهاد المهني و قلق الحالة ، و يعتبر الاجهاد الناتج ضاغطا مسببا لحالة القلق إلى إدراك خطر عظيم في علاقته مع الآخرين و هو يستجيب لتهديدات الذات بارتفاع شديد في حالة القلق. (غريب عبد الفتاح، 1998، ص356)

أما على مستوى الدفاع يستخدم الدفاعات الميكانيزمية الاجهاد (الإنكار ، الإسقاط ، الكبت..) أو الهروب من الموقف المجهدة (هارون توفيق الرشدي، ص54) لقد فسر سيبلبرجر الاجهاد تفسيراً نفسياً تحليلياً. حيث ربط مصطلح القلق مع الاجهاد ، و على الرغم من تداخل المفهومين فإن القلق يعتبر نتاج للاجهاد النفسي ، حيث أن القلق عند العلماء النفسيين هو علامة محذرة و منذرة لخطر معين.

2.4. نظرية هانز سيلاي في تفسير الإجهاد:

كان سيلاي بحكم تخصصه كطبيب متأثر بتفسير الاجهاد تفسيراً فيسيولوجياً. و تنطلق نظريته من مسلمة ترى أن الاجهاد متغير غير مستقل هو استجابة لعامل ضاغط stressor يميز الشخص و يضعه على أساس استجابته للبيئة المجهدة و هناك استجابة أو أنماط معينة من الاستجابات يمكن الاستدلال منها على أن الشخص يقع تحت تأثير بيئي مزعج . و يعتبر سيلاي أن أعراض الإستجابة الفيسيولوجية هدفها المحافظة على الكيان و الحياة. (عثمان فاروق السيد، 1999 ، ص 98)

و حدد سيلاي ثلاث مراحل للدفاع ضد الإجهاد يرى أن هذه المراحل هي مراحل التكيف العام و هي : **مرحلة الإنذار أو التنبيه Alarm phase** : و فيه يظهر الجسم تغيرات و استجابات عندما يدرك الفرد التهديد الذي يواجهه ، كازدياد التنفس، ازدياد السكر و الدهون في الدورة الدموية ، و تشد العضلات ليتهيأ الجسم لعملية المواجهة و تعرف هذه التغيرات بالاستثارة العامة. (عسكر، 2000، ص35)

مرحلة المقاومة:

و تحدث عندما يتحول الجسم من المقاومة العامة إذ استمر التهديد، غير أن الطاقة الضرورية تكون قد استنفذت ، و إذا كانت الاستجابات الدفاعية شديدة و مستمرة لفترة طويلة فقد ينتج عنها الوفاة في حالات معينة. (عسكر، 2000، ص35)

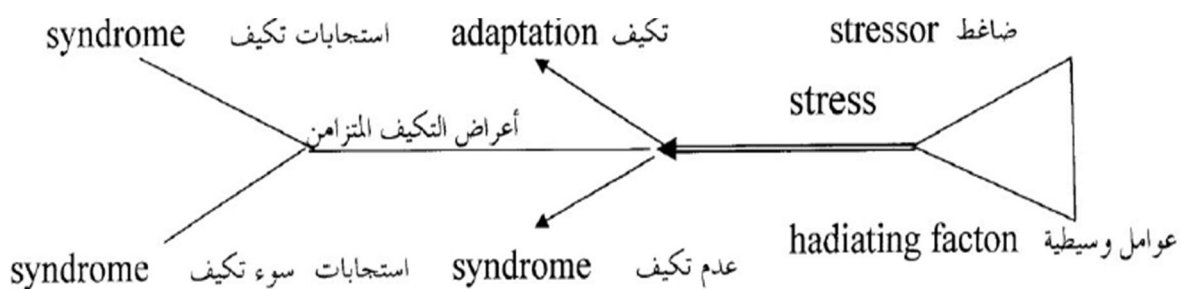
مرحلة الانهك :

يدخلها الفرد اذا فشل في استعادة توازنه و استمر العامل المجهد في التأثير او كان قويا، فستنفد طاقة الجسم و تنهار اليات التكيف من جديد ، و يؤدي ذلك في حالة استمرار الوضع الى الانهيار الجسمي أو

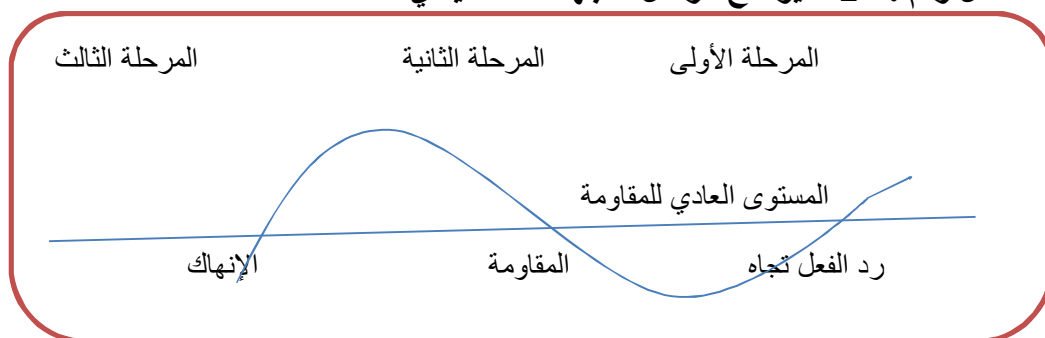
الفصل الثاني : الإجهاد المهني

الانفعالي أو الموت. تمثل هذه المرحلة الطبيعية المرضية للإجهاد ، فخلالها تتطور أمراض الاجهاد (أو أمراض التكيف) كالقرحة المعدية، الربو، الامراض العصبية... الخ (بن زروال فتيحة 2008 .ص.119) على عكس نظرية سبيلبرجر الذي فسّر الضغوط تفسيراً تحليلياً فإن سيلاي أعطى في نظريته هذه التفسير السلوكي أي ركز على ردة الفعل الفيسيولوجية في الجسم و هذا راجع إلى خلفيته المهنية كونه طبيب أعصاب.

شكل رقم : 1 يعبر عن تخطيط عام لنظرية سيلاي في تفسير الإجهاد



شكل رقم : 2 يوضح مراحل الاجهاد عند سيلاي



يعقب التعرض المستمر و المتصل لعوامل الإجهاد نفسها التي أصبح الجسم متاقلماً معها، تستنزف

في المرحلة الثانية مما إذا كان التعرض لعوامل الإجهاد يتوافق مع التكيف، تزداد

يظهر الجسم التغيرات الخاصة بالتعرض لعوامل الاجهاد لأول مرة ، و تبدأ مقاومته في الإضمحلال في الوقت

المرجع: (فاروق السيد عثمان 2000 .ص.98)

3.4. نظرية موراي في تفسير الإجهاد:

يعتبر موراي أن مفهوم الحاجة و مفهوم الاجهاد مفهومان أساسيان على اعتبار أن مفهوم الحاجة يمثل المحددات الجوهرية للسلوك ، و مفهوم الاجهاد يمثل المحددات المؤثرة و الجوهرية للسلوك في البيئة . و يميز موراي نوعين من الضغوط هما :

- **إجهاد بيتا Bit a stress** : ويشير إلى خصائص الموضوعات و الأشخاص كما يدركونها.
- **إجهاد ألفا Alpha stress** : و يشير إلى خصائص الموضوعات و دلالتها كما هي و يوضح موراي

الفصل الثاني : الإجهاد المهني

أن سلوك الفرد يرتبط بالنوع الأول و يؤكد على أن الفرد بخبرته يصل إلى ربط موضوعات معينة بحاجة معينة و يطلق على هذا المفهوم تكامل الحاجة.

نلاحظ من خلال نظرية موراي أنه ربط مفهوم الاجهاد النفسي بالحاجة و الأفراد يختلفون في ادراك الحاجات فالبعض يدركها كما هي بخصائصها و دلالتها و لكن البعض الآخر قد يدركها بصفة تفوق ماهي عليه في الحقيقة فيصبح الفرد قلقا أي أنه يقع في الاجهاد.

4.4. نظرية ريشارد لازاروس في تفسير الإجهاد:

نشأت هذه النظرية نتيجة للاهتمام الكبير بعملية الإدراك أو التقييم الذهني و رد الفعل من جانب الفرد للمواقف المجهدة ، و التقدير المعرفي هو مفهوم أساسي يعتمد على طبيعة الفرد ، حيث إن تقديم كم التهديد ليس مجرد إدراك مبسط للعناصر المكونة للموقف ، و لكنه رابطة بين البيئة المحيطة بالفرد و خبراته الشخصية مع الضغوط و بذلك يستطيع الفرد تفسير الموقف.

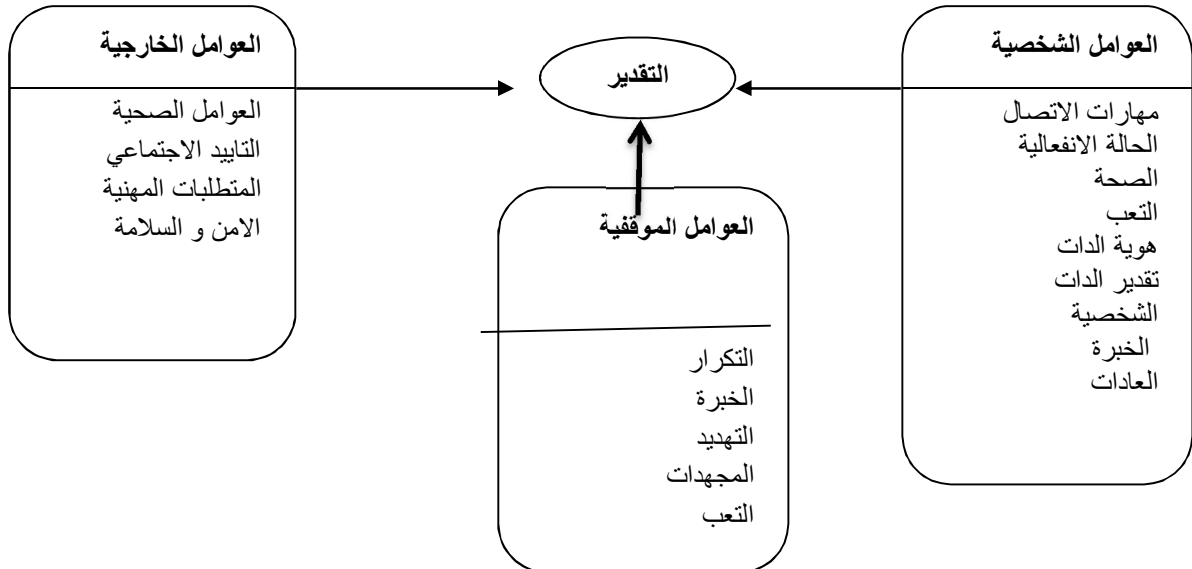
و يعتمد تقييم الفرد للموقف على عدة عوامل منها : العوامل الشخصية ، و العوامل الخارجية الخاصة بالبيئة الاجتماعية، و العوامل المتصلة بالموقف نفسه ، و تعرف نظرية التقدير المعرفي " الضغوط " بأنها عندما ينشأ تناقض بين متطلبات الشخصية للفرد ، و يؤدي ذلك إلى تقييم التهديد و إدراكه في مرحلتين:

المرحلة الأولى: و هي الخاصة بتحديد و معرفة أن بعض الأحداث هي في حد ذاتها شيء يسبب الإجهاد.
المرحلة الثانية: و هي التي يحدد فيها الطرق التي تصلح للتغلب على المشكلات التي تظهر في الموقف.
(عسكر 2000، ص36)

ركز لازاروس على أهمية الإدراك و التقييم الذهني للفرد الذي يختلف باختلاف شخصية الفرد.
و من خلال العرض السابق لبعض النظريات التي تناولت الإجهاد النفسي نستطيع الخروج ببعض النقاط التي توضح مفهوم الضغوط النفسية و هي:

- الإجهاد النفسي يؤثر بشكل سلبي على صحة الفرد و هذا بظهور أعراض مثل القلق و التوتر و الإحباط ، و سرعة التغيرات الفسيولوجية.
- طريقة تفكير الفرد و أفكاره المسبقة و حاجاته تلعب دورا هاما في نظريته للإجهاد و توافقه معه.
- نظرة الفرد للإجهاد و قدرته للتوافق معه تختلف باختلاف الشخصية و هذا ما سأحاول بلورته من خلال هذا البحث.

شكل رقم 3 يوضح نظرية التقدير المعرفي للإجهاد للازاروس في تفسير الإجهاد

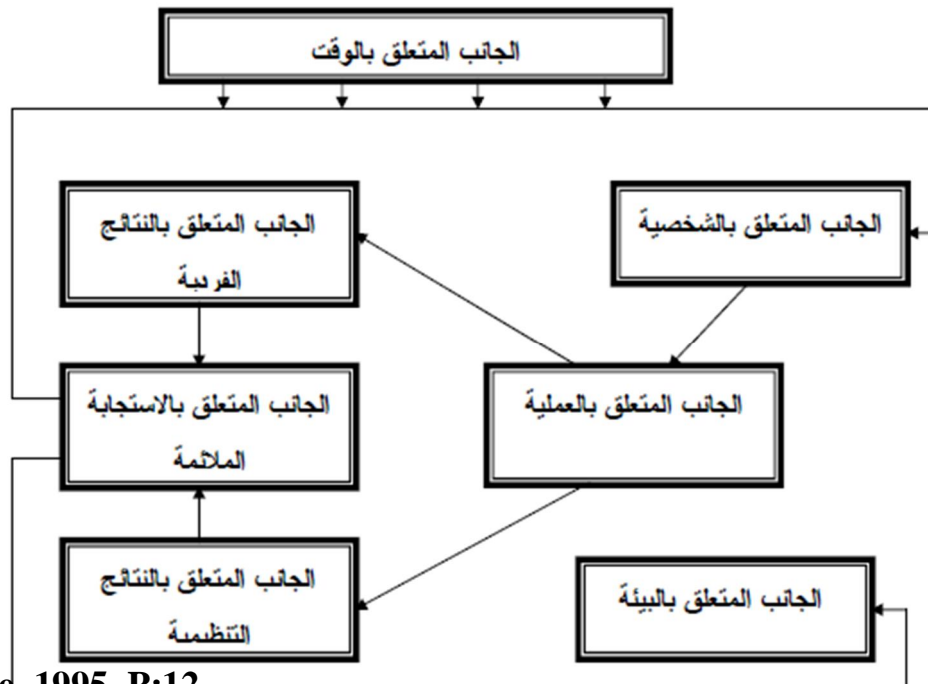


المرجع: فاروق السيد و عثمان 2000. ص. 101.100

5.4 نموذج لبيبر ونيومان في تفسير الإجهاد :

يقوم النموذج على افتراض أن المجهودات التي يتعرض لها الفرد في بيئة عمله لها مصدران هما : الفرد والمنظمة، حيث أن تفاعل هذين العنصرين في زمن محدد، قد يؤدي إلى مجهودات تترك أثارها على كل من الفرد والمنظمة، وهذا يدفع كلا منهما إلى الاستجابة لهذه المجهودات بالشكل الملائم، هذا ما يوضحه الشكل رقم 4 الموالي :

الشكل رقم 4 يوضح نموذج لبيبر ونيومان في تفسير الإجهاد



T .A. Beehere, 1995, P:12.

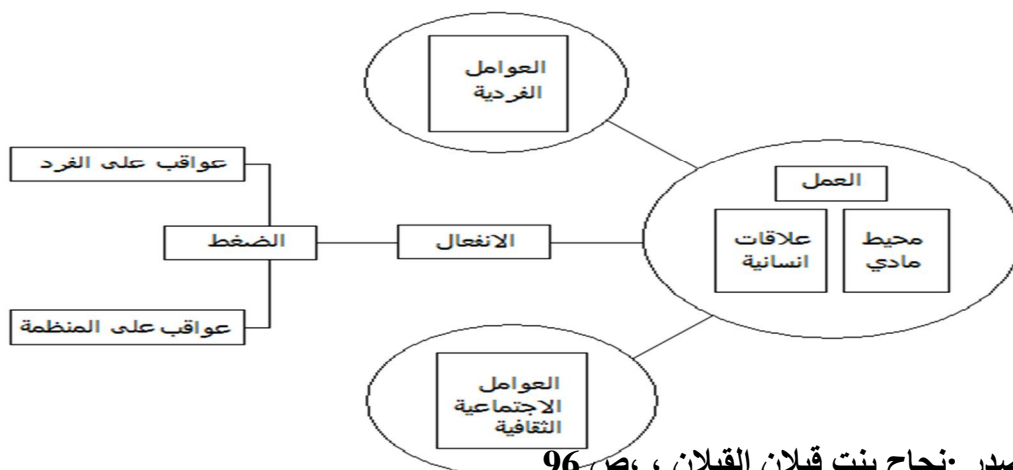
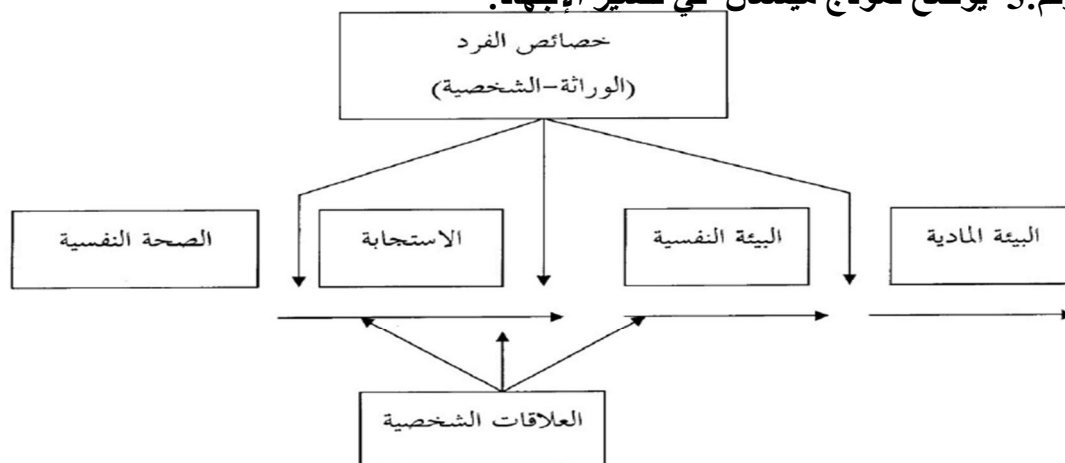
6.4. نموذج التوافق ما بين الفرد والبيئة (نموذج ميشغان) في تفسير الإجهاد:

يستند هذا النموذج على الدراسات التي قام بها مركز البحوث الاجتماعية بجامعة ميشغان مع كل من فرنش وروجر و كورث French,Rogert & Kurt حيث يركز على محصلة التفاعل المرن بين الفرد والبيئة التي يعمل بها وتأثير كل منهما في الآخر ويهدف إلى تحقيق الانسجام بينهما ،وعليه فإن وجود المجهودات لدى الفرد تعني أن هناك سوء توافقه مع بيئة العمل. ويشير هذا النموذج إلى وجود نوعين من عدم التوافق بين الفرد والبيئة قد يكون لهما تأثير سلبي على صحة الفرد والرضا الوظيفي للعاملين هما:

أ - عدم التوافق بين حاجات وموانع وأهداف الفرد وبين المزايا التي تحققها له وظيفته في عمله مثل (الإنجاز ، تحمل المسؤولية ، والرضا الوظيفي.... وغيرها).

ب - عدم التوافق بين متطلبات المهنة ومهارات العامل وتؤكد هذه النظرية على الفرق بين التوافق النسبي المرتبط بإدراك الفرد والتوافق الموضوعي الذي تحكمه الحقائق، وأن أي اختلال هو سببا للإجهاد. ووفقا لهذا النموذج فإن الضغوط هي نتيجة لاختلال التوازن بين إدراك الفرد للمطالب المفروضة عليه وإدراكه لقدراته على التكيف معها، وأن مشاعر الإجهاد تزداد كلما اتسعت الهوة ما بين الفرد وبيئته التي يعمل بها(نجاح بنت قبلان القبلان ، ، ص 95)

شكل رقم:5 يوضح نموذج ميشغان في تفسير الإجهاد:



المصدر: نجاح بنت قبلان القبلان ، ، ص 96

7.4. نموذج المجهودات المهنية :

يقوم هذا النموذج على الدراسات التي قدمها ماجراث McGrath التي يركز فيها على إدراك الفرد للموقف البيئي ، فعملية التقويم المعرفي للموقف تبدأ بإدراك الموقف ثم اتخاذ القرار نحو تحديد الاستجابة المناسبة، و انطلاقاً من ذلك تتحدد عملية الأداء التي تمثل سلوك الفرد و تعتبر هذه الاستجابة حسب أصحاب هذا النموذج سلوكية تطوعية ، و ليست استجابة فزيولوجية.

أما الانتقادات الموجهة لهذا النموذج هو تجاهله للتوترات الناتجة عن الإجهاد المهني لدى الفرد والتركيز على شرح السلوك الاجتماعي الذي يقوم به الفرد في مقر عمله ولاسيما أداء المهنة. (نجاح بنت قبلان قبلان ،ص 121)

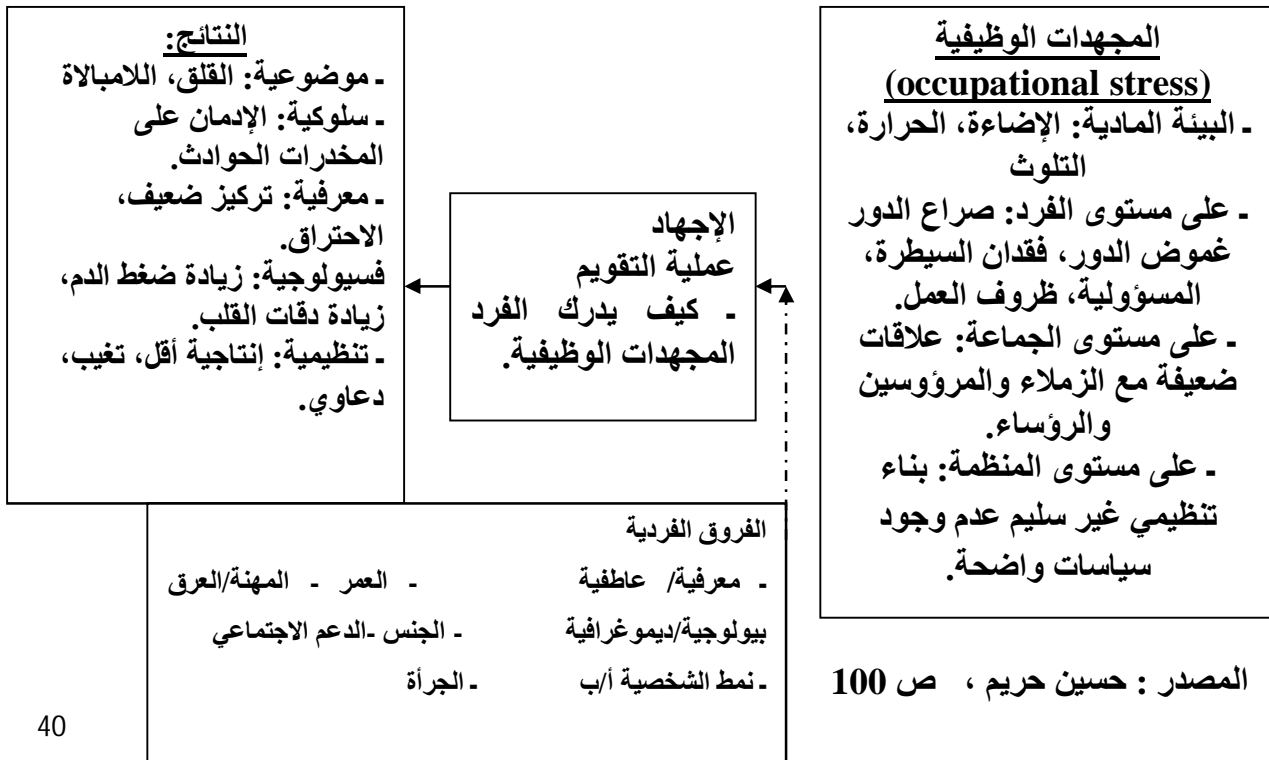
8.4. نموذج جيبسون وزملانه في تفسير الإجهاد :

يوضح هذا النموذج مصادر الإجهاد المهني المختلفة وتأثيرها على عملية إدراك الفرد لمستوى الإجهاد الذي يشعر به الفرد، وبالتالي إلى نتائج وأثار الإجهاد وتنقسم مصادر الإجهاد حسب هذا النموذج

إلى أربع مجموعات (حسين حريم ، ص 100)

- 1 - عوامل المجهودات البيئية (المادية).
- 2 - عوامل المجهودات الجماعية
- 3- عوامل المجهودات الفردية..
- 4 - عوامل المجهودات التنظيمية.

شكل رقم (6) نموذج جيبسون وزملانه. في تفسير الإجهاد :



المصدر : حسين حريم ، ص 100

9.4. نموذج هيجان لتفسير الإجهاد :

يتضمن نموذج هيجان لتفسير الإجهاد المهني الأبعاد التالية:

-مصادر الإجهاد:

أ-المصادر المتعلقة بالفرد وهي :مصادر متعلقة بشخصية الفرد ومصادر نفسية وكذا مصادر سلوكية.
ب-المصادر المتعلقة بالمنظمة :وهي ثقافة المنظمة وطبيعة الوظيفة وعبء العمل والإحباط الوظيفي والعمليات التنظيمية وظروف العمل المادية والتغيير في بيئة العمل. (عبد الرحمان بن أحمد بن محمد الهيجان :، ص:92-93)

-النتائج المترتبة على الإجهاد المهني:

أ-نتائج الإجهاد على الفرد :الاضطرابات الفسيولوجية، والاضطرابات النفسية، الاضطرابات السلوكية.
ب-نتائج الإجهاد على المنظمة :عدم دقة القرارات، تدني مستوى الإنتاج، الغياب، والتسرب الوظيفي، الصراع داخل بيئة العمل، ارتفاع معدل الشكاوي، وحوادث العمل.

-إدارة الإجهاد :وتشمل

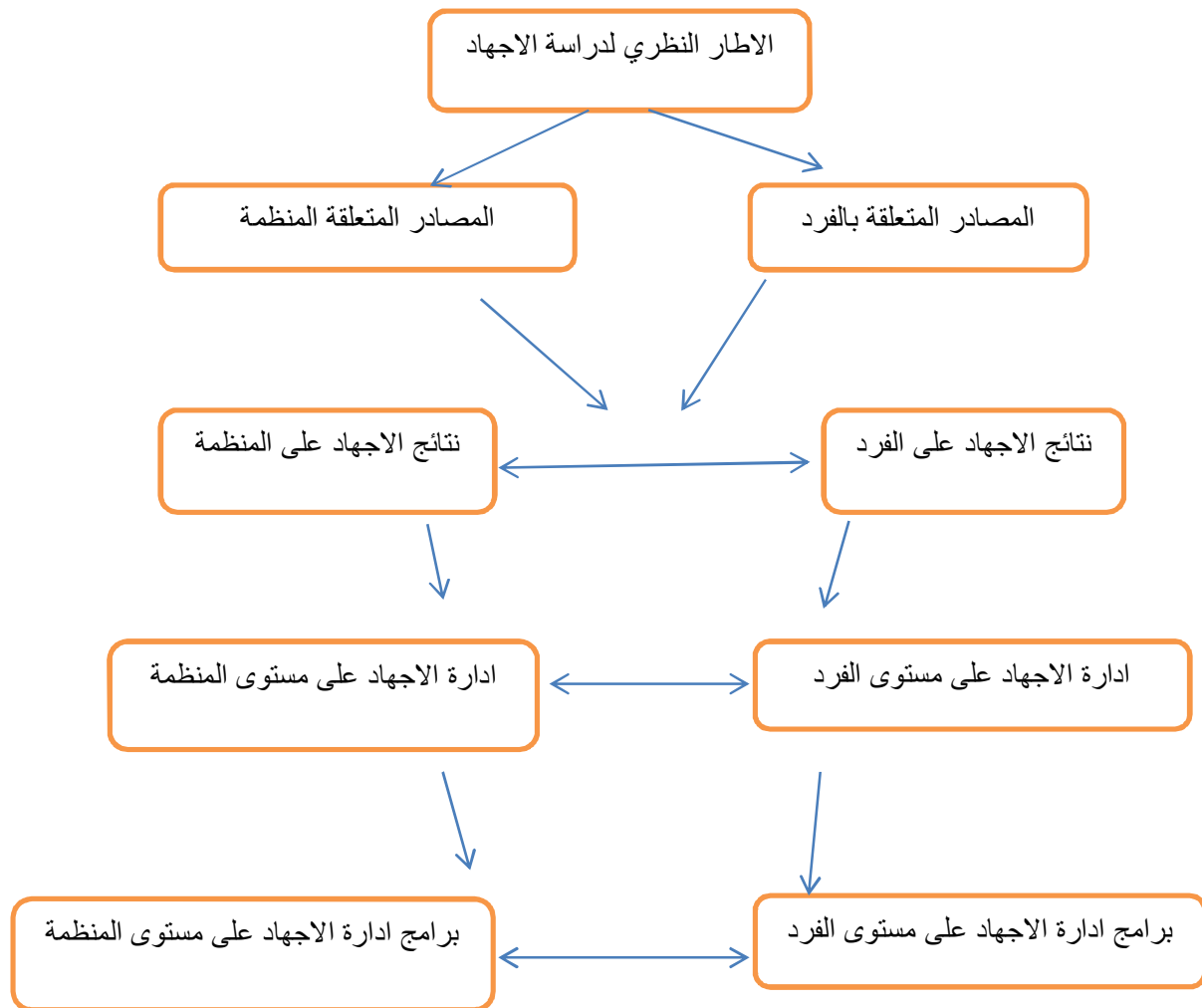
أ-إدارة الإجهاد على مستوى الفرد :وتضم :الفرع إلى الله، تعديل بناء الشخصية لدى الفرد، إدارة الوقت، مواجهة الصراع في بيئة العمل، التمارين الرياضية.
ب -الدعم الاجتماعي، الحفاظ على الجهد، طلب المساعدة من المختصين.
ج-إدارة الإجهاد على مستوى المنظمة :إدارة ثقافة المنظمة، إعادة تصميم الوظائف، الإشراف الناجح، استخدام الدوافع، بفاعلية مواجهة الصراع في بيئة العمل، الأساليب التنظيمية، توفر المناخ الملائم للتقويم والتطوير الوظيفي تحسين ظروف العمل المادية.

-برامج إدارة الإجهاد :

أ-برامج إدارة الإجهاد على مستوى الفرد

ب-برنامج إدارة الإجهاد على مستوى المنظمة

والشكل رقم 7 يوضح نموذج الهيجان في تفسير الإجهاد



المصدر: هيجان، 1998، ص : 96

مما سبق نلاحظ أن النماذج والنظريات تختلف من باحث لآخر، حيث لا يوجد نموذج واحد أو نظرية متفق عليها، كما أن هذا الاختلاف لم يكن إلا في التركيز على بعض الجوانب التي أغفلتها النماذج والنظريات الأخرى و ما يمكن استخلاصه من العرض السابق لأهم هذه النظريات و النماذج، أن الخلفية المعرفية للباحث و الميدان العلمي الموجود فيه قد حددا طبيعة تناوله لموضوع الإجهاد ، كذلك لا يمكن اغفال النتائج العلمية التي توصلت إليها هذه الدراسات رغم أنها كانت أحادية الاتجاه في غالبيتها. كما أن النقد الموجه لهذه النتائج لم يكن على أساس خطئها و إنما على أساس قصورها في تعاملها مع الظاهرة.

وبهذا نعود إلى التأكيد على المقاربة الشاملة التي ذهبت إليها الطالبة في تحديدها الاجرائي لمفهوم الإجهاد حيث اعتبرته عملية تفاعلية لا يمكن تحديدها ودراسة أي عنصر فيها إلا من خلال وضعه في

الفصل الثاني : الإجهاد المهني

مكانه الطبيعي في الظاهرة ، و بعبارة اخرى فالإجهاد هو عملية تفاعلية تحدث نتيجة توفر مصادر يمكن ان تصبح مجهادات كما يدركها الفرد من خلال خصائص الشخصية و يتعامل معها كذلك على اساس الموقف الذي يوجد فيه، لتنتج اثارا إما صحية عند التكيف المناسب ، و إما مرضية عند التكيف غير المناسب سواء على المستوى الفردي و التنظيمي

5. مصادر الإجهاد المهني:

من خلال هذا العنصر سنحاول التعرف على مصادر الإجهاد في العمل و التي تؤدي إلى شعور الفرد بالإجهاد المهني.

و يمكن تصنيف مصادر الإجهاد المهني إلى قسمين أساسيين هما: مصادر تنظيمية و مصادر شخصية.

1.5. المصادر التنظيمية :

1.1.5. الهيكل التنظيمي:

إن موقع الفرد داخل التنظيم هو المحدد لنوع مسببات الإجهاد الذي يتعرض لها ، كما أن شكل الهيكل التنظيمي من العوامل المسببة للإجهاد المهني ، لأن أي تغيير غير محضر له يولد لدى العاملين حالة من عدم الإستقرار و الشك و التخوف و المقاومة ، فالتغيير التكنولوجي داخل المنظمة قد يتحول إلى حالة إجهاد ، و قد يتولد الإجهاد بسبب الإرهاب الإداري و التعسف الوظيفي (التغيير التنظيمي) كما أن التغيير في الواجبات الوظيفية يسبب إرهاقا و إجهادا و استنزافا لقوى العمل في هذه المؤسسات.

2.1.5. الهيكل الإداري:

يمثل الهيكل الإداري للمنظمة ، الهيكل العام الذي تتفاعل في نطاقه كافة الموجودات و الاحتياجات فإذا كان الهيكل الإداري يتصف بالجمود فإنه من المتوقع حدوث حالة انفصام بين الفرد و الوظيفة و من ثم يرتفع معدل دوران العمالة الدالة على عدم رضا و توتر و إجهاد ، أما إذا كان الهيكل الإداري يتصف بالتقدم فإنه بالطبع لا يصلح للتكيف مع الجديد في عالم الإدارة و مع المخترعات التكنولوجية الحديثة ، و قد يتصف الهيكل الإداري بالتفسخ كما قد يؤدي إصابة الهيكل الإداري بالتضخم إلى زعزعة الثقة بالمنظمة و إلى تدني الدخل و من ثم عدم رضا العاملين على كافة مستوياتهم بالمنظمة. (حمداش نوال، 2004، ص35-37)

3.1.5. الإتصالات:

يقصد بالإتصال السلوك الذي يتعلق بأسلوب نقل المعلومات بين أفراد المنظمة و التي غالبا ما ينظر إليها بوصفها مهارة ينبغي توفرها في جميع المديرين ، ويعتقد فائق أن أسلوب الإتصالات بين الأفراد

الفصل الثاني : الإجهاد المهني

داخل المنظمة غالباً ما يؤدي إلى مستقبل مرتفع من الإجهاد يتولد بشكل كبير إذا كان الأفراد يعملون تحت تنظيم عمودي و بيروقراطي بعكس نظرائهم الذين يشعرون بإجهاد أقل أثناء العمل لأنهم يعملون في ظل تنظيم ذو هيكل مسطح و أقل بيروقراطية.(فائق، 1996 م ص143)

و أياً كان أسلوب تنظيم العمل بين الإدارة و العاملين فإن هيجان يرى أن الإتصال الواضح المبني على الثقة المتبادلة بين الطرفين يشكل عاملاً مهماً من تخفيف حدة المجهودات في بيئات العمل ، لما يترتب عليه من زيادة لكفاءة الإتصال في المؤسسة ، و إيجاد جو تعاوني يوثق بين علاقة الأفراد بمرؤوسيهـم و زملائهم في العمل. (هيجان 1998 ص 189)

4.1.5 طبيعة الوظيفة:

يرى عسكر أن هناك اختلافاً في مصادر الإجهاد لكل وظيفة ، فالوظائف الإدارية مثلاً تعاني من مستوى عالٍ من الإجهاد بسبب الوقت و المقابلات الكثيرة و تحقيق معايير إنتاجية معينة ، أما الوظائف التي يمكن أن توصف بأنها ذات مستوى إجهاد منخفض فإن سبب الإجهاد غالباً ما يكون فيها مشكلات فنية مثل تعطل آلة أو إحباط الدور مثل انخفاض المكانة الاجتماعية أو الإشراف غير الملائم. (عسكر، 1998، ص11)

5.1.5 عبء الدور:

و يقصد به عبء العمل الذي يتضمن زيادة أو انخفاض في الدور الذي يكلف به الموظف، وقد تكون الزيادة كمية كمطالبة الموظف بالقيام بمهام كثيرة لا يستطيع إنجازها في الوقت المحدد من قبل إدارته ، أو عبئاً نوعياً كالتكليف بأداء مهام تتطلب قدرات جسمية أو مهارات علمية عالية لا يملكها الموظف. أما انخفاض عبء الدور فيقصد به أن الموظف لديه عمل قليل غير كافٍ لاستيعاب طاقاته و قدراته و اهتماماته لأن لديه إمكانيات أكبر من المهام و الواجبات المكلف بها.

و تسبب كلتا الحالتين شعوراً بعدم الارتياح و الملل و الرتابة و الضجر. مولدة خلفها إجهاد مهني قد تتسبب بتدني المستوى الصحي للفرد، و انخفاض مستوى الأداء على الصعيد الوظيفي ، و تكرار الوقوع في الأخطاء نتيجة لعدم إتاحة الفرصة للموظف لإظهار كفاءته لتعجيله في الإنجاز ، و عدم أخذ فترات راحة كافية لتجدد نشاطه ، بجانب إسناد بعض الأعمال المعقدة إلى من لا تتوفر فيهم الكفاءة للإنجاز ، أو اتخاذ قرارات حاسمة ، أو لنقص العمل الذي لا يستثير حماس الأفراد و يؤدي بهم للشعور بعدم أهميتهم في المؤسسة.

كما يمثل وقت العمل أيضاً عبئاً إضافياً على بعض المهن التي تتطلب طبيعة العمل فيها ساعات طويلة ، أو تتطلب أداء متواصل ، أو عملاً ليلياً أو أثناء العطلات فهذه كلها تكون أسباباً لمصادر الإجهاد أثناء العمل. (فائق ، ص142)

6.1.5 غموض الدور و تعدده:

الفصل الثاني : الإجهاد المهني

يقصد بغموض الدور نقص المعلومات الكافية و اللازمة للعاملين لأداء عمل محدد أو جهلهم بالمهام التي يفترض أن يقوموا بها أو حدود صلاحيتهم و سلطاتهم ، أو قلة المعلومات عن النتائج المتوقع تحقيقها ذات العلاقة المباشرة بأهداف و سياسات المؤسسة التي يعملون بها ، مما يجعلهم غير قادرين على الاندماج في العمل، و بالتالي الشعور بالإجهاد خوفا من ارتكاب أخطاء تعرضهم للمساءلة.

و تشير بعض الدراسات إلى أن حديثي التخرج الملتحقين بالعمل أكثر شعورا بالإجهاد المهني ، و أن تلك المجهودات تقل في الوظائف العليا نتيجة للخبرة المكتسبة لذلك فإن وجود توصيف وظيفي جيد و اطلاع الموظف عليه في بداية عمله يساهم إلى حد بعيد بوضوح الدور لأنه يجيب عن أسئلة العاملين و استفساراتهم. إضافة إلى التغذية الراجعة على السلبيات و الأخطاء دون الإشارة إلى الإيجابيات و عموما يميل بيهر BEEHR إلى إرجاع مصادر مجهودات العمل المرتبطة بغموض الدور إلى أربعة أسباب رئيسية هي:

-نقص المعلومات الواردة من الرئيس إلى الموظف عن الدور المطلوب منه للعمل.
- تقديم معلومات غير دقيقة من الرئيس أو الزملاء للموظف.
- عدم توضيح الرئيس للموظف الكيفية أو أسلوب الأداء التي يتم عن طريقها دوره المتوقع منه ليقوم بتنفيذه.

- غموض النتائج المترتبة على الدور المتوقع من الموظف مما يؤدي إلى فشله في تحقيق أهداف الدور أو تجاوزها. (BEEHR, 1995, p36-37)

7.1.5 صراع الدور:

يعني به التعارض بين الواجبات و الممارسات و المسؤوليات التي تصدر في وقت واحد من الرئيس المباشر للموظف ، أو من تعدد التوجيهات عندما يكون الرؤساء المشرفون أكثر من شخص مما يشعره بعدم الاستقرار و يجعله يقع تحت مجهودات مستمرة تستلزم إعادة توفيقها للتخلص من الإجهاد. و يعطي هيجان عدة صور من صراع الدور في المنظمات تتكون من العناصر التالية:

-تعارض أولويات مطالب العمل: حيث أنه في الكثير من الأحيان يجد بعض الموظفين أنفسهم و خاصة مديري الإدارة الوسطى في مأزق نتيجة لحاجاتهم لإنجاز الأعمال التي تملئها عليهم أدوارهم اليومية و الأعمال التي يكلفهم بها الرؤساء و يتوقعون لها الانجاز الفوري ، وكذلك فإن المديرين قد يجدون أنفسهم في موضع حرج و ذلك نتيجة لتعارض مطالب الإدارة العليا مع مطالب الإدارة الإشرافية أو التنفيذية.

- تعارض حاجات الفرد مع متطلبات المنظمة: و ذلك عندما يكون الفرد ذو شخصية ناضجة و يسعى لتحقيق الذات و الاستقلال في الوقت الذي ترى فيه المنظمة أنه ينبغي على الأفراد الاعتماد عليها من خلال التخصص الدقيق في العمل و وحدات التحكم و السيطرة ، و تطبيق الصيغ و الإجراءات الرسمية بدقة في معاملاتها في الوقت الذي يفضل فيه الفرد اتباع صيغ غير رسمية في العمل.

الفصل الثاني : الإجهاد المهني

- تعارض مطالب الزملاء مع تعليمات المنظمة: و غالبا ما يحدث هذا الموقف بالنسبة للموظفين الجدد الذين قد يجدون أنفسهم حائزين بين الالتزام الدقيق بمهامهم و مسؤولياتهم الموضحة في الصف الوظيفي، و بين تنفيذ رغبات الزملاء في تقديم المساعدة لقسم آخر التي ربما تعني الخروج عن المهام و الواجبات مثل هذه المشكلة تحدث على الدوام في بيئات العمل ، حيث إن الموظفين القدامى غالبا ما يقومون بأداء كثير من الأعمال التي لا ينص عليها الوصف الوظيفي لأعمالهم إذ يعتبرونها نوعا من المساعدة بين الأفراد في العمل في حين أن الموظف الجديد قد يشعر بالخوف و التردد في أداء هذه الأعمال لاسيما إذا كانت تتعارض مع توجيهات رئيسه المباشر.

- تعارض قيم الفرد مع قيم المنظمة التي يعمل بها: و تتمثل القيم عادة في الأشياء التي تبين الصحيح من الخطأ و توجد المشكلة عند وجود تعارض بين قيم الفرد مع قيم المنظمة تحول دون إنسجام الأفراد مع أهداف منظماتهم و عجز المنظمات بالتالي عن تحقيق الأهداف التي تسعى إليها و على سبيل المثال يجد الأشخاص الذين يعملون في البنوك أنه من الصعب عليهم القيام بواجباتهم في البنك في الوقت الذي لديهم قناعة تامة بأن العمل في البنك غير جائز بسبب التعاملات الربوية المحرمة شرعا. (هيجان 1998 ص177-178)

يشير كويك و كويك Quick and Quick إلى أن صراع الدور يظهر عندما يتابع عمل الموظف أكثر من مدير ، كأن يكون مسؤولا عنه مدير عام للمشروع يقيم عمله ، ومدير تنفيذي آخر يوجهه و يتابع عمله ، في حين يتوقع كل منهما منه أداء و يريد كل منهما أن تعطى الأهمية و الأولوية لأعماله. (Quick and Quick,1984, p29)

8.1.5. عدم المشاركة في اتخاذ القرارات:

إن عدم المشاركة في اتخاذ القرارات خاصة التي تتعلق بأعمال يمارسونها يعد تجاهلا للاحتياجات الطبيعية للعاملين بوصفهم أفرادا بحاجة إلى التقدير و احترام الذات و إثباتها ، و يفود أيضا إلى انخفاض الروح المعنوية للعاملين ، و توحدهم و فقدان انتمائهم للمؤسسة التي يعملون بها.

أن عدم اشتراك العاملين في اتخاذ القرارات يؤثر على علاقاتهم داخل العمل مع رؤسائهم و زملائهم

مما يقلل من مستوى الاتصال بينهم (FURNHAM 1997,p328)

– إلى جانب ما سبق مما يسببه عدم مشاركة العاملين في اتخاذ القرارات فإنه من المنطق و من مصلحة المنظمة التعرف إلى مقترحات العاملين في القرارات التي سوف تنفذ لأن في ذلك جانبا إيجابيا في تطوير العمل فضلا عن الجانب النفسي الذي ينعكس على أداء العامل.

9.1.5. تقييم الأداء الوظيفي:

الفصل الثاني : الإجهاد المهني

ويقصد به مدى وجود نظام فاعل لتقييم أداء العاملين بالمنظمة ، حيث أن عدم وجود معايير منطقية منضبطة يقتنع بها العاملون ، من الممكن أن يكون مصدرا من مصادر الإجهاد المهني إن لم يتم وفق أسس سليمة تلبي حاجات الفرد و المنظمة في آن واحد.

و يؤدي ذلك كما تقول هنداوي إلى أن العاملين لن يؤديوا عملهم وفقا لما تقتضي به واجباتهم الوظيفية لأنهم لن يحصلوا في النهاية على حقه المناسب من التقدير المادي و الأدبي، و سيسود اعتقاد أن الجميع سواسية و أن من يعمل يتساوى مع من لا يعمل، مما يوجد حالة من الاحباط تجعل هؤلاء العاملين عرضة للعديد من الأمراض النفسية و الجسدية. (هنداوي، 1994، ص100)

10.1.5. النمو و التقدم المهني:

يؤدي النمو و التقدم المهني إلى تحقيق الذات ، و ذلك بعد أن يشعر الفرد أنه تعلم قدرات جديدة تحقق أحلامه ، و يدخل ضمن مفهوم النمو المهني ، الترقيات و الحوافز. حيث يتطلع كل موظف إلى الترقى في السلم الوظيفي لاكتساب خبرات جديدة تشبع طموحاته المادية و المعنوية. (مهد الادارة، 1984 ، ص184) وذلك لأن الأفراد لا يحتاجون فقط لأن يوظفوا مهاراتهم السابقة التي على أساسها تقلدوا وظائفهم الراهنة بل إنهم بحاجة إلى أن تتاح لهم الفرص لكي يطوروا مهاراتهم و يكونوا مهارات جديدة تؤهلهم إلى تحسين مكانتهم الوظيفية إلى جانب تحسين وضعهم المالي.

و رغم أهمية هذا العنصر بوصفه هدفا رئيسيا ينشده العاملون و يتطلبه التطور الوظيفي و المهني ، إلا أنه قد يكون سببا من أسباب الإجهاد المهنية السلبية خاصة لما لا يكون للمؤسسة مخططا للتطوير الوظيفي ، أو أن تكون الفرص محدودة جدا لتطوير العاملين ، أو عندما يكون نظام الأجور و الحوافز فيها أدنى من نظائرها من المؤسسات و المنظمات الأخرى التي يعملون فيها، أو يجعلهم يبحثون عن عمل آخر يحققون فيه أدائهم. (هيجان ، ص 1993-1994)

كما يدخل في التطور المهني فرص الترقية و التقدم و النمو الوظيفي ، حيث إن إحساس الفرد بأن فرص ترقيته في مجال عمله ضعيفة أو تحكمها معايير أخرى غير كفاءة الأداء ، يعد أحد المصادر المهمة للإجهاد المهني لتعارض وضعه مع طموحاته، و محاولة تأكيد مستقبله المهني.(الهنداوي، ص102)

و رغم ما قد يتعرض له من إجهاد بسبب عدم حصوله على الترقية في عمله في الوقت المناسب إلا أن هذا الشعور أيضا يستمر عندما يترقى لعمل يفوق قدراته الشخصية و طاقاته. (ماهر، 1991، ص296)

11.1.5. بيئة العمل المادية:

و يقصد بها الظروف المادية للعمل و ما تحتويه من عوامل مادية التي يكون لها تأثيرا مباشرا على العاملين و مستوى أدائهم و حبهم لعملهم أو النفور منه.

و تعتبر من بين العوامل التي تنمي الإجهاد و هو المشكل الذي تتعرض له كل مؤسسة و في أي مجال ، وهو تحسين الظروف الفيزيكية للعمل و يحتاج إليه بدرجات مختلفة و متفاوتة و هدف كل هذا هو

الفصل الثاني : الإجهاد المهني

تحسين هذه الظروف من أجل عمل صحي للفرد . إن هناك مدخل للإجهاد البيئي الذي يشير إلى ان بعض العناصر البيئية التي يتعرض لها الفرد تمثل مصادر ضغوط عالية عليه مثل الحرارة ، التلوث ، الضجيج ، الازدحام. (حسين حريم، 2004، ص397)

- الحرارة: تتحكم المراكز العليا في الدماغ في عملية تنظيم درجة حرارة الجسم فتضبطها عند 37°م وأي تطرف في هذه الدرجة بالزيادة أو النقصان يحدث خللا في نمطه النفسي و الفيزيولوجي ، و تبين الكتابات حول درجة الحرارة المناسبة للعمل كما يلي:

*الأعمال المكتبية من 70 درجة إلى 75 درجة فهرنهايت / (21°) - (24°م) في الوضعيات الصعبة. * الأعمال التي تحتاج إلى حركة من 66 إلى 72 درجة فهرنهايت (17°) - (22°) أعلى من 81 درجة فهرنهايت / (28°) لها تأثير سلبي على الأعمال سواء كانت إدارية أو إنتاجية أو صناعية أو حسب مكان العمل. (حسين حريم، ص314)

- الإضاءة: ينتج الأثر السلبي للإضاءة المتطرفة و تساعد الإضاءة المناسبة على عملية الإدراك و تتباين درجاتها حسب الوظيفة و المهام فمثلا المهن المكتبية تأخذ إنارة متوسطة 10 ننتس (Nits) و ترتفع هذه الإضاءة إلى أشد إذا كان الأمر متعلق بالمهن مثل التعامل مع أجهزة دقيقة تسبب إجهاد العينين لأن التحديق يكون باستمرار و بالقرب من الجهاز المراد تعيينه أو عمل يستدعي ذلك و لكن لا ننظر للإضاءة فقط على مدى مناسبتها أو شدتها بل ننظر إليها من حيث الموقع و الاتجاه بالنسبة للعينين ، و التحكم فيها اي في درجتها من الأشياء. (عويد المشعان، ص 69)

- التهوية: تؤثر التهوية تأثيرا كبيرا في أداء الفرد و نشاطه و سلوكه عموما ، وتبين أنه إذ ازدادت سرعة حركة الهواء إلى 174 قدما في الدقيقة فإن راحة العمال و كفايتهم تزداد كما تبين من خلال الدراسات ، أن سوء التهوية سرعان ما يؤدي إلى الشعور بالنعاس و الخمول و التعب و الضجر و الضيق و التفكير في ترك المكان و بذلك تساعد التهوية في اختلال التوازن لدى الفرد العامل مما يؤدي إلى ظهور الأعضاء الناتجة عن الإجهاد. (عبد السلام أبو قحف، 2001، ص199)

- الضجيج : خلصت دراسة علمية ألمانية أجراها باحثون مختصون من معهد روبرت كوخ العلمي على أكثر من 1700 شخص إلى أن الضجيج يؤدي إلى مرض ضغط الدم المرتفع الذي يعد من أخطر أمراض العصر ، كما وجدت الدراسة أن سكان الأحياء الهادئة و البعيدة عن الضجيج هم أقل عرضة للإصابة بمرض ضغط الدم المرتفع ، و العكس صحيح حيث أن الإصابات بين سكان المناطق المزدهمة أكثر شيوعا و انتشارا بين السكان . كما ربطت الدراسة بين الضجيج و الإصابة بأمراض أخرى منها أمراض الدورة الدموية و القلب و الأمراض النفسية. (الجهنى، 1996م، ص123).

حيث أن الضجيج يؤثر على العديد من الوظائف العصبية و الهرمونية من خلال الدراسات التي أرادت إثبات ذلك، بحيث وصلت هذه الأخيرة إلى أن الصوت العالي يعمل على استثارة الجهاز السمبتيك فينتج

الفصل الثاني : الإجهاد المهني

عنه زيادة في إفراز الأدرينالين ، وقارن كوهن **cohen 1973** معدلات غياب المرضى أثناء فترة خمس سنوات لـ 500 عامل لمجموعتين أحدهما في بيئة شديدة الضوضاء و أخرى في بيئة أقل ضوضاء ، وقد توصل إلى أن معدل الإصابة بمشاكل صحية و أعراض عضلية كان عال بالنسبة لمجموعة ذات الضوضاء العالية.(عويد المشعان ،2006،ص69)

2.5. المصادر الفردية للإجهاد المهني:

يقصد بالمصادر الفردية للإجهاد المهني تلك العوامل أو المتغيرات المتعلقة بالفرد التي أدت إلى تكوين شخصيته كالوراثة و البيئة التي عاش فيها و تربي ، إضافة إلى التركيبية الذاتية الخاصة لكل فرد التي تتكون من طبيعة الأحداث التي تعرض لها و أثرت في بناء شخصيته ، هذا إلى جانب وعي الفرد بذاته و فهمه لها ، و استيعابه لردود أفعاله تجاه المؤثرات التي يتعرض لها في حياته، سواء كان ذلك في نطاق العمل أم خارجه كل ذلك يشكل مصدرا قويا من مصادر الاجهاد المهني، لأن من المتعارف عليه أن الآثار التي تتركها العوامل الوراثية و البيئية على سلوك الفرد كثيرا ما ينقلها معه إلى بيئة عمله ، و تسهم في حدوث ضغوط عمل لديه ، و تؤثر كذلك على أدائه للعمل سلبيا و ايجابيا . و من أبرز العوامل التي تتعلق بالمصادر الشخصية العناصر التالية :

1.2.5.الجنس:

يعد عامل الجنس من ذكور و إناث من الخصائص الشخصية المؤثرة في دراسة الاجهاد المهنيلا سيما مع زيادة دخول الإناث إلى سوق العمل ، و التي يختلف موقعها الاجتماعي و الوظيفي عن الرجل من تداخل مسؤولياتها بين العمل و المنزل ، و العزلة الاجتماعية التي يفرضها عليها مجتمعها ، ومحدودية الدور الوظيفي الذي يسمح لها به، ناهيك عن التفرقة في التعامل كونها امرأة عند الترقية أو عند اختيارها لمناصب عليا.

2.2.5. التوافق بين قدرات الفرد و حاجات العمل:

تتحدد مواقف الأفراد و سلوكياتهم بناء على مقدار ما يتمتعون به من قدرات شخصية و احتياجات وظيفية ، لذا يعد عدم التوافق بين قدرات الفرد و حاجات العمل من العوامل المؤدية لضغوط العمل. و يرى عسكر أن الموظف الذي يملك مهارات عالية لن يعاني من الإجهاد الحاد لقدرته على مواجهة متطلبات الإنتاج و التصدي للمشكلات الطارئة. (عسكر ،1988، ص19)

3.2.5. الحالة النفسية و البدنية:

يؤكد هيجان أن أي نوع من التوتر لابد أن يصاحبه نوع من التغيرات البدنية الظاهرة و التغيرات الفيسيولوجية الداخلية ، أي عندما يمر الفرد بحالة من الإجهاد فإنه من الممكن أن يلتمس آثار هذه الحالة في جسمه من زيادة ضربات القلب وزيادة ارتفاع ضغط الدم ، وزيادة معدل التنفس ، و تصيب العرق ، و

الفصل الثاني : الإجهاد المهني

جفاف الحلق و تتطور تلك الآثار الناجمة عن إجهاد العمل ببطء محدثة نتائج فيزيولوجية و اضطرابات نفسية وسلوكية.

4.2.5. الحياة العائلية:

قد تكون الأسرة مصدر البعض بسبب توقعاتها من الفرد و تعارض متطلباتها مع متطلبات العمل و ما يحدث في الحياة الأسرية من تغيرات جوهرية كحالات الوفاة و الأمراض ، فالبيت و الأسرة ينشآن ضغوط كثيرة على الفرد كالمهوم المالية. (حمداش نوال ، 2004 ، ص 179، 178) يتضح من تصنيف مصادر الاجهاد المهنيالسابق صعوبة تصنيفها أو حصرها في عوامل محددة و ثابتة لتشعب أصلها ، و تأثرها باختلاف بيئة العمل و اختلاف طبيعة الفرد و شخصيته .

6.العوامل الوسيطة في الاجهاد :

هي مجموعة من العوامل التي تحكم العلاقة بين مصادر الاجهاد و الاثار الناجمة عنها ، فتوجد فروق لاستجابة الأفراد للمجهادات وصفها وليامس williams بأنها قوى حيادية قد تؤدي الى نتائج سلبية او ايجابية، وذلك حسب قدرة الفرد على التكيف معها، و تختلف وجهات النظر حول ما يمثل العوامل الوسيطة، الا انه بالإمكان ذكر اهم العوامل في العوامل فيما يلي:

1.6.الادراك:

تعتمد الطبيعة المحفزة او المضرة لمصادر الاجهاد على ادراك الفرد لها ، فما يشكل عامل مجهد لشخص ما قد يكون مصدر رضا لشخص اخر. وحتى بالنسبة لدات الفرد فقد يختلف تأويله للعامل المجهد من موقف لأخر، ومن وقت لأخر...لذلك تميل احدث تعريفات الاجهاد الى الاهتمام بتقييم الفرد للأحداث.

2.6. الدعم الاجتماعي: وجوده يمكن ان يحمي الفرد من الكثير من الاثار الضارة للإجهاد و قد وجد بيه ان دعم جماعات العمل و دعم الرؤساء يسهمان في تخفيف بعض عوامل الاجهاد ، كغموض الدور مثلا، و كذا بعض النتائج السلبية للإجهاد المهني، كانهخفاض الرضى الوظيفي و فقدان الثقة بالنفس .

3.6. الاستعداد الوراثي :

يساعد الاستعداد الوراثي المتمثل في الاصابة ببعض الامراض على جعل استجابة الفرد لمسببات الاجهاد تزيد من احتمال اصابته ببعض الامراض المرتبطة باستجابات – من المفروض انها طبيعية- كارتفاع ضغط الدم ز الكولسترول . كما توجد دلائل على ان الاستجابة للمجهادات تختلف باختلاف العمر و الجنس.

4.3. نمط الحياة:

الفصل الثاني : الإجهاد المهني

كممارسة الرياضة ، و اتباع نظام غذائي معين ، وممارسة الاسترخاء- استهلاك المنبهات و الكحوليات ، التدخينالى غير ذلك من السلوكات التي ترفع او تخفض من مقاومة الفرد للتغيرات السلبية للمجهادات .

5.6. نمط الشخصية و خصائصها:

حيث تختلف استجابة الافراد ازاء الاجهاد باختلاف نمط شخصيتهم و سماتها، و خير مثال على ذلك: استجابة النمط "أ" التي تجعل صاحبه اكثر عرضة للإصابة باضطرابات القلب من اصحاب النمط "ب" الذين تؤهلهم طبيعة استجابتهم للتمتع بالصحة الجيدة ، و التكيف الجيد مع المجهادات . (فتيحة بن زروال 2008 ص 122 123)

7. اثار الاجهاد المهني:

إن الاهتمام بموضوع الإجهاد من طرف العديد من العلماء و الباحثين في مجالات كثيرة كالطب و علم النفس و علم الاجتماع لم يكن وليد الصدفة، و لكن ذلك بغية التحكم في الآثار الناتجة عنه سواء كانت صحية ، نفسية ، حتى لا تكون بشكلها المدمر للفرد و للمنظمة التي يعمل فيها، بل تكون عبارة عن محفزات و دوافع للعمل و النجاح و تحقيق الاتزان النفسي و الصحي . و بناء على ذلك سنحاول التطرق لأهم آثار الإجهاد على الفرد و المنظمة.

1.7. الآثار السلبية للاجهاد:

1.1.7. على مستوى الفرد:

اثار فيسيولوجية:

- الأشخاص الذين يتعرضون لمجهادات عمل شديدة عرضة لكثير من النتائج السلبية التي تتركها تلك المجهادات ، عندما لا يستطيعون تحمل تلك المجهادات أو التعامل معها بطريقة إيجابية و إن تباينت الاستجابة من فرد لآخر.

إن أي نوع من التوتر و الانفعال لابد أن يصحبه نوع من التغيرات البدنية الظاهرة و التغيرات الفيسيولوجية الداخلية، هذه التغيرات يتم التحكم فيها من خلال الجهاز العصبي الذي ينظم الجسم من خلال السيطرة على أجهزة الجسم الأخرى بروابط عصبية خاصة تنقل له المثيرات المختلفة الداخلية و الخارجية و يستجيب لها بشكل تعليمات توجه إلى أعضاء الجسم، تؤدي إلى تكييف نشاط الجسم و موافقته لوظائفه المختلفة للحياة بانتظام و تكامل ، و بالتالي يستطيع الجسم أن يتفاعل مع بيئته الداخلية و الخارجية. لذا فإننا عندما نمر بحالة من الإجهاد فإنه يمكن ملاحظة التغيرات التي تحدث في أجسامنا من الشعور بزيادة ضربات القلب، و ارتفاع ضغط الدم ، أو زيادة معدل التنفس ، أو تصبب العرق و جفاف

الفصل الثاني : الإجهاد المهني

الحلق ، استجابة لتلك المجهودات التي نتعرض لها، و نتيجة لاستثارة الأعضاء العصبية و الهرمونية للغدد الصماء و الاتصال الداخلي للجهاز العصبي و جهاز المناعة. (هيجان، 1998،ص217)

- وتلك الآثار هي سبب الاهتمام بالاجهاد المهنيمن قبل المنظمات ، لا سيما إذا كانت ذات أوجه سلبية تؤثر على سلوك العاملين داخل المؤسسات ، و تكلف خسائر مالية طائلة تحسب على المؤسسات من ضياع ساعات العمل و أيامه ، إضافة إلى الجهد الذي ينفق في معالجة الأمراض الناجمة عنه .(المشعان، 2001،ص86)

- آثار صحية:

كثيرة هي الدراسات التي تربط بين الاجهاد المهني و المشكلات الصحية و النفسية التي تؤكد على أن المجهودات تؤدي إلى تضخم عضلة القلب و بالتالي إلى أمراض القلب و الشرايين. كما قام الدكتور بارفوت وهو باحث في جامعة نورث كارولينا الأمريكية بدراسة متابعة استمرت 25 عاما اتضح له من خلالها أن الأفراد الذين تحصلوا على مراتب عالية من الغضب في اختبار للشخصية معرضون بنحو خمس مرات إلى الموت بسبب الإصابة بنوبة قلبية أكثر من نظرائهم الذين هم أقل غضب.

- إن تعرض الفرد للإجهاد المهني يمكن إلى أمراض القرحة ، و التهاب المفاصل ، و تلف الكبد ، وسرطان الرئة ، و مختلف أمراض القلب ، كما أن البعض حاول أن يثبت وجود علاقة بين الاجهاد المهنيو الأمراض العقلية. و العديد من الأمراض لأن المجهودات تضعف جهاز المناعة لدى الإنسان ، و تقلل من قدرته على مقاومة الأمراض.

- آثار سلوكية:

من بين أهم الآثار التي تترتب على إحساس الفرد بتزايد المجهودات حدوث بعض التغيرات في عاداته المألوفة و أنماط سلوكه المعتادة ، و عادة ما تكون تلك التغيرات إلى أسوأ ذات آثار سلبية ضارة سواء في الأجل القصير أو الأجل الطويل ، و أهمها: الإفراط في التدخين ، اضطرابات الوزن و فقدان الشهية ، التغير في عادات النوم ، استخدام الأدوية المهدئة ، العدوانية و التخريب و عدم احترام أنظمة و قوانين المنظمة. (الهيجان ، ص228-229)

و هناك نمطان سلوكيان يرتبطان بالإجهاد أثارا اهتماما متزايدا في الأوساط الأكاديمية و الإدارية هما: إدمان الخمر ، و المخدرات ، فإدمان المخدرات و الكحول يضعف نشاط الفرد في العمل و يمكن معرفة هذا المرض من ملاحظة المدير لعدة أعراض كالبطء في العمل و التغيب المتكرر و سوء التقدير و المظهر المزري و التوتر العصبي. (أندروسيزلافي، والاس، 1991،ص179)

- آثار نفسية:

الفصل الثاني : الإجهاد المهني

فيما يتعلق بالمشكلات النفسية التي تسببها الإجهاد المهني نجد: الاكتئاب النفسي ، القلق ، الإحباط ، الملل ، النظرة التشاؤمية للمستقبل ، عدم القدرة على التركيز ، النسيان المتكرر ، عدم الاتزان الانفعالي ، الشك بالقدرات الذاتية. (فائق، 1997، ص 147)

2.1.7. على مستوى المنظمة:

إن العنصر الأساسي و الفعال في المنظمة هو الفرد و بما أن الإجهاد المهني يؤثر على الفرد العامل صحيا ، نفسيا و سلوكيا كما تم ذكره سابقا فإن هذا التأثير لا يشمل الفرد وحده بل و يتعداه إلى المنظمة التي يعمل بها و تكمن نتائج الإجهاد على المنظمة فيما يلي:

- الغياب و التأخير عن العمل:

من بين مؤشرات الإجهاد نجد ارتفاع في نسبة الغياب ، فقد بنيت الدراسات ارتباط الإجهاد بالغياب و ترك العمل و اللجوء إلى المهدئات، كما تتضمن أيضا المؤشرات في حالة الاحتراق النفسي التي تكمن خطورتها على المنظمة في بقاء العاملين ذوي الدرجة العالية من الاحتراق النفسي في أعمالهم بدون أية مساهمة ملموسة في أعمالهم. (حمدي ياسين و آخرون ، ص 175)

- ترك العمل:

يعتبر من سلوكيات الانسحاب المترتبة على الإجهاد و ترك العمل له آثار إيجابية تتمثل في التخلص من بعض العناصر غير المفيدة أو غير المنتجة و إدخال عناصر جديدة تتميز بالحيوية و القدرة على العطاء، لكن قد تكون له آثار سلبية عندما يكون الأفراد الذين تركوا العمل لهم كفاءات، و قدرات عالية، كما أن إدخال عناصر جديدة يستدعي تمرين هؤلاء و تدريبهم حتى يتعودوا على العمل و هو ما يؤثر على أداء المؤسسات. (حمدي ياسين و آخرون ، ص 209)

- ضعف الاتصالات:

يؤثر المستوى المرتفع من الإجهاد المهني على أنماط الاتصالات بين الأفراد في المنظمات ، فتشير الدراسات إلى أن صراع الدور و غموضه يؤديان إلى انخفاض في معدل تكرار الاتصالات بين الفرد و الأفراد الآخرين في بيئة العمل، و يترتب عن ذلك سوء فهم في إنجاز المهام و الأنشطة خاصة تلك التي يعتمد بعضها على بعض. وهذا يؤدي إلى تعطيل العمل و عدم السرعة في اتخاذ القرارات. (عبد السلام أبو قحف، ص 212)

• **تبيد وقت العمل** وعدم استثماره في إنجاز الأعمال بالدقة و السرعة المطلوبتين لعدم انتظام العاملين بالدوام الرسمي، وقلة تركيزهم. (فائق ، ص 147)

- حوادث العمل:

من بين أسباب حوادث العمل الإجهاد حيث يعتقد الباحثون في إدارة الأفراد أن الإجهاد وحده يمثل أهم أسباب الحوادث و الأخطار الصناعية. (شاونيش ، 2005، ص 332) وقد وجد أن العامل الذي يتطرق إلى

الفصل الثاني : الإجهاد المهني

الكم يكون أكثر عرضة للإصابة في العمل من أي عامل آخر، و ذلك يختلف من بداية يوم العمل إلى آخره ، و يرتبط هذا بطول فترة العمل و يلاحظ أن تلك العوامل المتشابهة مع بعضها البعض تؤدي إلى زيادة لإصابات العمل.(عبد الله مجدي، 1996، ص، ص223-224)

بالرغم من النتائج السلبية للإجهاد المهني التي تم عرضها سابقا يمكن أن يكون للإجهاد المهني آثاره الإيجابية خصوصا على مستوى الأداء. حيث أن بعض الدراسات ربطت بين مستوى الإجهاد و أداء الفرد العامل. فعندما يكون مستوى الإجهاد منخفض جدا فإن العاملين يقل مستوى أدائهم . أما إذا ارتفع مستوى الإجهاد فإن الأداء ينخفض مرة أخرى و تظهر آثاره المدمرة على الفرد و المنظمة.

2.7. الآثار الإيجابية للإجهاد:

تتمثل فيما يلي:

- أ -التعاون والتضافر في الجهود من أجل إيجاد حلول للمشكلات.
- ب -زيادة الرغبة والدافعية نحو العمل.(توفيق عبد الرحمان ،1994، ص:24)
- ج -تعزيز الشعور بالرضا الوظيفي والشعور بالانجاز.
- د -انخفاض الغياب والتأخر ومعدل دوران العمل.
- هـ -تنمية الاتصال بين العاملين بالمنظمة سواء كان هذا الاتصال رسميا أو غير رسمي، حيث تتطلب الإجهاد المهنية زيادة في قنوات الاتصال واستخدامها بشكل فعال من أجل مواجهة هاته المجهدات.(عمر وصفي عقيلي، 2005، ص 600)

8. أنواع الإجهاد المهني :

اختلف تصنيف العلماء للإجهاد المهني باختلاف وجهات نظرهم فالبعض يركز على آثار الإجهاد فيقسمها إلى إجهاد صحي إيجابي و إجهاد مرضي سلبي و هناك من العلماء من يركز على مدة تعرض الفرد للمجهدات بالإضافة إلى ما تسببه من نتائج فيقسمها إلى إجهاد حاد ، إجهاد ما قبل صدمي ، إجهاد مزمن.

1.8. التصنيف على أساس الآثار الناجمة عن الإجهاد:

أ – الإجهاد الصحي: يعد عنصرا طبيعيا لا مفر منه ، وهذا نظرا للمواقف المجهدة و المهدة التي يتعرض لها الفرد باستمرار. حيث يقوم الإجهاد بواسطة استجابات بيوكيميائية دالة عليه بمساعدة الفرد على مقاومته مثل هذه المواقف ، وذلك من أجل السيطرة عليها و تعديلها و بالتالي التخفيف من حدتها ليصل بذلك إلى نوع من التكيف مع ذاته ، ومع بيئته ، يظهر هذا الأخير من خلال:

الفصل الثاني : الإجهاد المهني

• **الجانب الجسدي:** يحدث الإجهاد بطريقة مباشرة أو غير مباشرة تحسينات عديدة في هذا الجانب لتنشيط الجهاز الدوري ، التنفسي و غيرهما.

• **الجانب الفكري:** و يتعلق بمختلف العمليات العقلية التي يعمل الإجهاد كمحفز على نضجها و تنميتها.

• **الجانب النفسي السلوكي:** يتمثل في تعلم الفرد أنماطا سلوكية جديدة نتيجة اكتشاف لمجموعة من الخبرات الحياتية التي تعرض لها ، و التي تساعده على حل المشكلات و استعداده لها نفسيا.

• **الجانب العلائقي:** عن طريق قدرة الفرد على التكيف مع المستجدات الخارجة و حسن تصرفه مع المواقف الاجتماعية الجديدة.

ب – الإجهاد المرضي: يعرفه السون Ellisson على أنه عبارة عن استجابة كيميائية جسدية لحالة تهديد من مؤثر معين بهدف المحافظة على الذات ، و لكن باستمرار تعرضه للمؤثر ، و يمكن أن يسبب له أمراض كأمرض القلب و السرطان . . . و الإجهاد بهذا المفهوم يختلف باختلاف العوامل المجهدة من حيث شدتها ، تكرارها . . . و عادة يحدث نتيجة شعور الفرد بحالة من الإنذار المبكر حينما يدرك الموقف الذي يعيشه ، فيزيد الجسم من إفراز هرمون الأدرينالين في الدم و يدخل سلسلة من التغيرات الفيزيولوجية كزيادة ضربات القلب ووتيرة التنفس. . . الخ

و إذا لم تجد هذه الطاقة المعبئة طريقة تصريف عضلي ، فإنها تنقلب على الجسم و تحطمه مما يؤثر على الوظيفة العضوية.(بن زروال فتحة ص 120،119)

نفس الاتجاه اتبعه علي إسماعيل في تصنيفه الإجهاد النفسية فيرى أنه قد يكون الإجهاد ايجابيا أو سلبيا ، أما الإجهاد الايجابي فيتمثل في محتوى الاستجابة الداخلية التي تحرك أداء الشخص السليم لوظائفه و تسهله و يكون هذا النوع من المجهودات في جميع أشكال النشاط البيولوجي على الأرض لأنه يفيد في إحداث تغيرات ايجابية في المحافظة على الحياة و زيادة السعادة و من دون هذا النوع من الإجهاد لا يكون هناك نمو و لا انتاجية.

أما الإجهاد السلبى فهو الاستجابة الداخلية التي تجعل الفرد أقل قدرة على أداء وظائفه مثل استجابته بتهديد أو تغيير مفاجئ في البيئة المحيطة.(علي اسماعيل،ص75) و هي موضحة كالتالي :

الجدول رقم (1) الفرق بين الإجهاد الايجابي و السلبى:

الإجهاد السلبي	الإجهاد الايجابي
1- يسبب انخفاض في الروح المعنوية .	1- يمنح دافعا للعمل
2- يولد ارتباكا.	2- يساعد على التفكير.
3- يدعو للتفكير في الجهد المبذول.	3- يحافظ على التركيز.

الفصل الثاني : الإجهاد المهني

4- يجعل الفرد يشعر بتراكم العمل عليه.	4- يجعل الفرد ينظر إلى العمل بتحد.
5- يشعر الفرد بأن كل شيء ممكن أن يقاطعه و يشوش عليه.	5- يحافظ على التركيز في العمل.
6- الشعور بالأرق.	6- النوم جيدا.
7- ظهور الانفعالات و عدم القدرة على التعبير عنها	7- القدرة على التعبير عن الانفعالات و المشاعر.
8- الإحساس بالقلق.	8- يمنح الإحساس بالمتعة.
9- يؤدي إلى الشعور بالفشل.	9- يمنح الشعور بالإنجاز.
10- يسبب للفرد الضعف.	10- يمد الفرد بالقوة و الثقة.
11- التشاؤم من المستقبل.	11- التفاؤل بالمستقبل.
12- عدم القدرة على الرجوع عند المرور بتجربة غير سارة.	12- القدرة على الرجوع إلى الحالة النفسية الطبيعية عند المرور بتجربة غير سارة.

المصدر: مجلة العلوم الإنسانية ، لوكيا ، 2002، ص13.

2.8. التصنيف من حيث زمن أو مدة التعرض للإجهاد:

يفرق كل من كيندال kindall و ميرفي Mirphy 2000 ثلاث اشكال للإجهاد في العمل و هي:
(الإجهاد الحاد ، ما بعد الصدمي ، و المزمن)

• الإجهاد الحاد aigu :

يظهر الإجهاد النفسي الحاد عندما يطالب من الفرد إعطاء إجابة سريعة لوضعية جديدة ، غير متوقعة ، شاقة كالشجار مع زميل ، ضجيج قوي ، حادث ، تهديد بسيط و سريع معلوم. حالة القلق تزداد فجأة ، ضربات القلب تتسارع ، جفاف في الفم ، ولكن بسرعة كبيرة الوقت يبعد الأحداث ، نلاحظ عودة الحالة النفسية العادية.

الإجهاد النفسي ما بعد الصدمي :

يلاحظ الإجهاد المهني ما بعد الصدمي عند الفرد الذي عانى من الإجهاد لذكرى تجربة ضمنية صادمة: حادث ، إعتداء إجرامي un braquage ، مواجهة الموت ، اجهاد المثبت أثناء الحادث، أو مباشرة بعد الحادث الصادم. النتيجة ستحس طويلا بعد نشأة الإجهاد النفسي ما بعد الصدمي. يمكن أن تكون النتائج حادة (محسوسة من شهر إلى ثلاثة أشهر بعد الحادث). هذا الإجهاد يتكون من مجموعة من السلوكيات الواعية أو غير الواعية نتيجة تأثر الفرد بالأحداث المأساوية .

الفصل الثاني : الإجهاد المهني

سيحاول الفرد التخلص من هذه الذكريات و لكنه لن يستطيع، ذلك لأن ومضات (Des flash-back)

أو أفكار دخيلة تكون قادرة على إحياء الأحداث المؤلمة و تذكر الصدمة في الأحلام ، .

في هذا النوع من الإجهاد النفسي تجتمع عدة أعراض مثل : الخوف ، الاكتئاب ، قلق عام، سلوك التعاطي (الكحول، الخ)، وسواس الموت (وخصوصا عند الأفراد الذين يرون أن حياتهم في خطر) و أيضا صعوبات علائقية . و من بين المجموعات الأكثر عرضة لذلك نجد: العمال الاجتماعيين ، عمال الإطفاء، عمال الجيش ، رجال الشرطة ، ضحايا الاعتداءات.

• الإجهاد المزمن:

يظهر هذا النوع نتيجة تراكم مجهودات مهنية مستمرة مع مرور الوقت. و نتائجها تصبح ضمنا مؤذية و تظهر في : اضطرابات النوم، أمراض القلب و الشرايين ، أعراض اكتئابية، مشاكل معرفية و أيضا ضعف في جهاز المناعة الخ (Didier Truchot2004,p42-43)

3.8. تصنيف جروس للإجهاد من حيث المظهر:

قام جروس 1970 بتصنيف الإجهاد و فقا لمظاهره إلى نوعين هما:

- الإجهاد الفيسيولوجي: الذي يقترن بالتغيرات الجسمية و الكيميائية.

- الإجهاد النفسي: يتعلق باضطرابات وجدانية و نفسية.

و قد أشار أحمد عزت راجح إلى أنه ليس من اليسير التمييز بين هذين النوعين ذلك لأنه ليس هناك نشاط جسمي خالص و ليس هناك نشاط ذهني خالص ، فكل نشاط جسمي يصحبه نشاط نفسي و يرتبط به ارتباطا وثيقا، و بعبارة أخرى فالإنسان حيث يتأثر بالبيئة يستجيب لها ، إنه لا يستجيب لها بجسمه فقط ، و لا بنفسه و عقله فقط ، إنما يستجيب لها بأجمعه أي بجسمه و نفسه في آن واحد. (عبد السلام أبو قحف، ص198، 197)

4.8. تصنيف من حيث المصدر لبابكوك: BABCOCK

يرى بابكوك أن هناك ثلاثة أنواع من الإجهاد المتداخلة فيما بينها و لكنها تختلف من حيث الشدة و

هي:

أ - إجهاد ناتجة عن الصراعات الداخلية: (Les conflits psychiques) كالعصاب و ترتبط هذه

المجهودات ارتباطا وثيقا بالقلق في مفهوم الطب العقلي .

الفصل الثاني : الإجهاد المهني

ب - إجهاد ذات أصل خارجي: يعود مصدرها إلى العوائق الموجودة ببيئة التنظيم و التي يصطدم بها الفرد أثناء أدائه لمهامه قصد تحقيق أهداف التنظيم و الحصول على الرضا الوظيفي.

ج - إجهاد تغزو إلى حاجة الإبداع: فالعقل " الذكي " يحتاج إلى عيشه في وسط بيئي يمكنه من استغلال طاقته الفكرية و الإبداعية و بتنمية وظائفه الطبيعية و ينقسم هذا النوع من الإجهاد إلى قسمين:

- الإجهاد المؤقت: الذي يصاحب و يساند الفرد في تحقيق انجازات ذات قيمة فكرية أو رياضية.

- الإجهاد المستمر: ذو الطابع الفكري أو النفس عقلي و الذي يشعر به الفرد عند القيام بعمل مستمر نسبيا خاص بالإبداع الفكري كتحليل ظاهرة معقدة أو مركبة أو تحرير كتاب... شريطة أن لا يتحرر الفرد من المجهدات الأخرى.

فالنوع الأول المشار إليه سابقا هو إجهاد القلق ، فهو ينتاب كل البشر و بدرجات متفاوتة ، ويمكن اعتباره تنظيما غير صحي فالفرد في هذه الحالة غالبا ما يجهل مصدر الإجهاد و لا يكون مبدعا ، وهناك عدة دلائل تذكر أن هذا الإجهاد يعرقل العملية الإبداعية لدى الفرد. و توصل ليفي و ميلاي إلى نتيجة مشابهة فقد وجدا نوعين من الإجهاد : نوع مفيد لبقاء الفرد و نوع معيق لنموه، و أكدا أن الإجهاد شيء طبيعي في حياتنا و من المستحيل تجنبه و أن الإنسان يحتاج إلى قليل من الإجهاد المعقول يكون صحيا بالنسبة للفرد إذ يعمل على تنشيطه و دعم قدرته على الإنجاز. (لوكيا الهاشمي، 2002، ص12-13)

9. وسائل قياس الاجهاد المهني:

لقد انتجت الدراسات المتعددة و المختلفة التي تناولت موضوع الاجهاد العديد من الوسائل المستخدمة لقياسه، سوف نحال ذكر بعضها.

1.9. التحقيق التشخيصي للإجهاد :

إكتشف كل من إيفان سيفيتش وماتنسون (Ivancevich et Matteson) من جامعة هوستن (Houston) الأمريكية نوع من التحقيق بواسطة الإستمارة التي تهدف إلى قياس إدراكات الإجهاد من طرف عمال المؤسسة الموجودين في (15) قسم، وربط تلك الإدراكات بالوقت وحمل العمل، وغموض الدور، ونظام المكافأة والعقاب، ووجود العامل في المؤسسة، وتضم هذه الإستمارة (60) بندا والتي تؤكد أن مصادر الإجهاد ترتبط بالمستوى العام والجزئي للتنظيم. وتكمن فوائد هذه التقنية في أنها تعرف لنا قطاعات المؤسسة التي يكون فيها الإجهاد مرتفع جدا. (Jean Benjamin Stora 1993p.p 116).

2.9. تحقيق الإجهاد:

ويتمثل هذا التحقيق في إستمارة تحتوي 238 بندا، مقسمة إلى 14 سلم توضح لنا ثلاث أشكال من الإجهاد هي: الأوضاع، الأعراض، الجروحية، والشيء الذي يؤخذ على هذا التحقيق هو كونه سلم واحد من بين 14 سلم، يمكن أن يصف لنا المنابع المرتبطة مباشرة بالعمل أي أن باقي السلم لا تصف لنا

الفصل الثاني : الإجهاد المهني

الأشياء المرتبطة مباشرة بالعمل، ويعود ذلك ربما لأن هذا التحقيق تم إعداده من طرف مؤسسة خاصة في بوستن (Boston). (jean benjamin stora .p 117).

3.9.تقويم إجهاد آدم:

وهو وهو عبارة عن إستبيان طور من طرف باحثين من جامعة سان دياغو (San Diego) يعمل على التفريق بين الإجهاد القوي والإجهاد الثانوي، وبين الإجهاد المرتبط بالعمل وغير مرتبط به. (jean benjamin stora .p 116).

4.9.إختبار تحديد أعراض المجهودات المهنية :

وهو عبارة عن اختبار يضم 20 بندا حيث يطلب من المختبر تقدير البنود وفق المقياس التالي: أبدأ، نادرا، أحيانا، غالبا، دائما، وقد اقتبسه علي عسكر من دافستال (Davistal, 1997) مجريا عليه بعض التعديلات ومن خلال هذا الاختبار نتمكن من معرفة تكيف الفرد مع الاجهاد المهني ومدى معاناته منها .

10.اساليب مجابهة الاجهاد :

بالرجوع الى ما تناولناه سابقا من تراث علمي حول موضوع الاجهاد المهني ، و تأثيراته السلبية التي يلحقها بالأفراد و المنظمات على حد السواء ، وجب علينا التعرف على طرق احتوائه و السيطرة عليه و توجيهه ضمن مستويات صحية.

يعتبر مفهوم المواجهة من المفاهيم ذات الاصول القديمة و الذي اهتم به كل من الفلاسفة مند الاف السنين ،فقد هتم افلاطون plato من خلال اعماله بتقديم شرح للطرق و الاستراتيجيات التي ينتهجها الافراد للتعامل مع الاوقات و الظروف العصيبة التي تمر في حياتهم.

ومنذ ذلك التاريخ توالى الدراسات العلمية لمفهوم المواجهة باستخدام تصورات نظرية متعددة و طرق منهجية راسخة (هناك احمد شويخ 2007،ص 53)

ويعود تناول مفهوم المواجهة الى القرن 19 مع اعمال فرويد freud حول اليات الدفاع ذات الطابع اللاشعوري التي يستخدمها الفرد لادارة المشاعر السلبية المؤلمة، خاصة القلق، و اكملت انا فرويد Anna freud طريق والدها بتقديم اليات دفاع مختلفة اخرى واقترح ان لكل فرد اسلوبه الخاص في ادارة الاجهاد، و ان بعض هذه الاساليب ترتبط بأنواع من الامراض النفسية .

خلال الخمسينيات الى الستينيات من القرن تحول اهتمام السيكولوجيين عن فكرة لا شعورية اليات الدفاع الى الاهتمام بما تفرزه الابحاث العلمية السلوكية من نتائج من خلال دراسة الاجهاد دراسة

الفصل الثاني : الإجهاد المهني

موضوعية ، و بحلول الثورات المعرفية تم الوقوف على وجود سيورورات نفسية بين المنبه و الاستجابة ، و انتقل الاهتمام للجهود الواعية الملاحظة للتكيف، حينها ظهر مصطلح المواجهة Coping (فتيحة بن رزوال 2008.2007 ص...)

1.10. تعاريف اساليب مواجهة الاجهاد:

يعرفها سبيلبرجر بأنها عملية وظيفتها خفض او ابعاد المنبه الذي يدركه الفرد على انه مهدد له .
 اما كوهين و لازاروس فيرون انها جهد يبذله الانسان للسيطرة على الإجهاد .
 ويقول الزبود على انها مجموعة من الاساليب أو الطرق و النشاطات الدينامية و السلوكية و المعرفية التي يستخدمها الفرد في مواجهة الموقف المجهد لحل المشكلة، و تخفيف التوتر الانفعالي المترتب عليه .
 (حسين نادر الزبود ، ص 115).

2.10. أساليب مواجهة الاجهاد :

سوف نحاول في هذا العنصر التطرق الى اهم الاساليب و التقنيات الفردية و التنظيمية الاكثر شيوعا من حيث استخدامها لبناء استراتيجيات مجابهة الاجهاد المهني .

1.2.10. اساليب المواجهة على مستوى الفرد:

تغيير نمط السلوك من خلال التدريب:

وهي استراتيجية تسعى إلى تعديل سلوك الفرد في استجابته لمصادر الاجهاد المهنيمن خلال الممارسة لتحقيق التغيير المطلوب والتي تتناول على سبيل المثال الآتي:
 الراحة والاسترخاء: بالحصول على فترات راحة مناسبة خلال وقت العمل، بجانب إجازة رسمية بعيداً عن جو العمل ومجهداته، مع ضرورة عدم التفكير في المشكلات التي تزعجه وممارسة الهوايات والأنشطة الرياضية المحببة إلى نفسه. ويتطلب الاسترخاء البعد عن كل ما يجعل الفرد يتذكر المجهودات حتى يعيد الجسم إلى توازنه الطبيعي حيث إن قضاء الإجازة بصورة خاطئة من دون التمتع بها يزيد مستويات التوتر النفسي والعصبي بدلاً من أن يحسن النفسية والمزاج. ودعا خبراء الجمعية الملكية الطبية في لندن المؤسسات والشركات إلى التأكيد على موظفيها لأخذ الإجازات المقررة لهم بالكامل، وعدم السماح لهم بالعمل المرهق حتى لا تتأثر إنتاجية العمل بسبب الإجازات المرضية المتكررة. كما أن التمتع بالإجازات يغير من نمط الحياة ويدخل البهجة والسرور إلى النفس..

الاسترخاء :

وفيما يتعلق بالاسترخاء للتغلب على الاجهاد المهني أكدت عدة دراسات عرضت حديثاً أن العلاج بالتدليك والمساج يحسن من وظيفة الخلايا المناعية في الجسم ويقلل حالات التوتر التي

الفصل الثاني : الإجهاد المهني

يتعرض لها الإنسان لأنه يقلل من هرمونات التوتر لدى الشخص وزيادة كمية خلايا الدم البيضاء في جسمه، لذا فإنه يوصف علاجاً وقائياً للحفاظ على الصحة واجتئاب حالات القلق والاكتئاب. كما ينبغي تفادي شرب كميات كبيرة من القهوة أو أية منبهات أخرى تمنع الفرد من الحصول على الاسترخاء المطلوب.

التأييد الاجتماعي :

ويتمثل في البحث عن المساندة الاجتماعية من قبل الفرد إما للحصول على المعلومات التي تساعد على فهم المشكلة التي تسبب الإجهاد لإيجاد أساليب لحلها أو للمساندة العاطفية التي تعين على تحمل موجة الانفعال بإقامة علاقات صداقة حميمة مع أفراد يشعر بالارتياح لهم ويثق باتزانهم وصحة حكمهم على الأمور.

الصحة البدنية:

للكفاءة البدنية للفرد دور في مواجهة الآثار الجانبية السيئة للإجهاد المهني، فعلى سبيل المثال الشخص المصاب بداء القلب والمتعود على أداء تمارين رياضية مستمرة لهذا الغرض قد يكون من الصعب ان يتعرض لأزمة قلبية من الإجهاد المهني للعمل، بينما يتعرض لها شخص معافى تعب من عدم قيامه بأي تمارين لهذا أصبح الاهتمام بالتمارين الرياضية موضة العصر، لدرجة انه أصبح من العادي ان تجد بعض الشركات التي تهتم بالبرامج الرياضية، بأن تنشأ نادي أو حجرة لتمرينات الرياضية داخل مباني العمل إضافة الى ذلك فإن التمارين الرياضية تعتبر وسيلة التركيز والاسترخاء وصرف العقل عن اي متاعب او توتر.

و يعتبر خبراء اللياقة البدنية ممارسة نوع من النشاط الرياضي بصفة منتظمة إحدى الطرق السهلة والأكثر فائدة للحصول على تغييرات إيجابية في حياة الفرد ومنه تمكين الجسم من التعامل الفعال مع المواقف المجهدة. (سمير شيخاني ،: ص31)

فممارسة الرياضة تؤدي إلى رفع فعالية أعضاء الجسم بالشكل الذي يؤدي إلى مقاومتها للإجهاد، فمن المعروف أن الشخص الذي يمارس التمارين الرياضية لا يرهق بسرعة مثل الشخص الذي لا يمارس أي تمارين، كما أن الشخص المصاب بإرهاق تكون قدرته منخفضة في تحمل أي أعباء جسمانية أو نفسية للعمل وبذلك فالتمارين الرياضية تعتبر من بين الوسائل التي يمكن للفرد الاعتماد عليها لمجابهة شعوره بالإجهاد. (محمود سليمان العميان ص169)

النظام الغذائي:

وهو نوعية وكمية الأغذية التي تدخل إلى جسد الفرد فالغذاء المتكامل الضروري لوظائف أعضاء الجسم ولأعضاء الطاقة والحيوية اللازمة لأداء العمل، والنظام الغذائي السليم يتضمن بعض الجوانب التالية :

الفصل الثاني : الإجهاد المهني

- كمية الطعام المتناول لاهي كبيرة ولاهي صغيرة في كل وجبة .
 - نوع الطعام يضم التغطية الكاملة لكل المكونات الغذائية من بروتين نشويات ، فيتامينات، أملاح ومعادن... الخ
 - عادات حسنة في الأكل ، مثل الأكل ببطء ومضغ الطعام جيدا.
- وعندما يتفاعل النظام الغذائي الجيد مع التمرينات الرياضية السلمية يتم التفاعل والتأثير الحسن بينهما، حيث تعود بنتائج ايجابية على الفرد ويتمكن ببنيتة السليمة من التخلص والتغلب ومقاومة الآثار السلبية للإجهاد التي يواجهها في عمله.

معرفة الذات والوقوف على قدرات الشخص:

وهي عبارة عن إدراك الفرد للطريقة التي يظهر بها سلوكه أمام الآخرين، كما أن الملاحظة الذاتية الدقيقة من الفرد لسلوكه يمكن أن تصف بدقة رد فعله تجاه سلوكيات الآخرين، والتعرف على سلوك الفرد ومدى قدرته على تحمل الإجهاد والاستجابة لها، من شأنه التخفيف من حدة الإجهاد من خلال معرفة الفرد لطريقة مجابتهها.

التخطيط المسبق وتحديد الأهداف:

عندما تكون هناك أهداف واضحة ومحددة لعمل الأفراد وتكون تلك الأهداف قابلة للتنفيذ، بالإضافة إلى التخطيط المسبق وذلك بتجهيز الفرد نفسه للتعامل مع الأحداث(محمود سلمان العميان. ص169)

المشاركة في النشاطات:

كالمشاركة في النشاطات الاجتماعية أو اختيار هواية معينة أو الاستمتاع بالإنجازات وتزيد هذه النشاطات من قدرة الفرد على التحمل وتعتمد اليوم كبرى المؤسسات على الرحلات، والحفلات كوسيلة لتخفيف شعور العامل بالإجهاد المهني. (عمار الطيب كشرود ، ص345)

التأمل:

وهو جملة التمرينات الذهنية الموجهة للحد من السير المعتاد للأفكار والظنون والتحليل، فالتأمل المنتظم يزيل الإجهاد أو يخفظه ويستطيع أن يحرر الفرد من الشقيقة والتوتر والصداع، ولهذا فإن التأمل يعد من بين التقنيات المستعملة للحد من الهواجس والتخيلات والأفكار التي قد توقع الفرد العامل تحت وطأة الإجهاد. (سمير شيخاني ، ص7)

التركيز:

إن قيام الفرد بالتركيز في أداء نشاط ذي معنى وأهمية لمدة معينة يساعد في تخفيف حدة الإجهاد في العمل، وتعتمد طريقة التركيز من حيث المبدأ على نفس الفكرة تقريبا التي تعتمد عليها طرق الاسترخاء

الفصل الثاني : الإجهاد المهني

والتأمل والتركيز يصرف الفرد عن التفكير في مصادر الإجهاد ويؤدي به إلى قيامه بعمل خلاق وإنجاز يساعد على الشعور .بالتقدير والاحترام وتحقيق الذات (محمود سلمان العميان، ص 168، 169)

2.2.10. اساليب المواجهة على مستوى المنظمة:

يعتبر تشخيص الاجهاد المهني والتعرف على أسبابه الخطوة الأولى للتعامل معه، أما الخطوة الثانية فتتمثل في البحث عن مداخل لمنع وإدارته. و على هذا الاساس تعتمد المنظمات على مؤشرات وجود الاجهاد المهني و التي عبرنا عنها خلال التطرق الى الاثار التنظيمية للإجهاد المهني ، وبعد ذلك تتدخل المنظمة سواء لعلاج الظاهرة او الوقاية منها بالأساليب التالية :

- التطبيق الجيد لمبادئ الإدارة والتنظيم:

إن المخالفات التي يقع فيها كثير من الإداريين في ممارساتهم اليومية بسبب عدم إتباعهم المبادئ المتعارف عليها في الإدارة والتنظيم تسبب الكثير من الاجهاد المهني لمروسيهم لذلك يتعين على المستويات الإدارية العليا ممارسة مبادئ الإدارة والتنظيم بشكل جيد، وهذا بدوره يمكن أن يشجع جوا من الانضباط الإداري والتنظيمي بين المستويات الإدارية الأدنى.

- إعادة تصميم الهيكل التنظيمي:

يمكن إعادة تصميم الهيكل التنظيمي بعدة طرق لعلاج مشاكل الإجهاد، كإضافة مستوى تنظيمي جديد أو تخفيض مستوى الإشراف أو دمج الوظائف، يضاف إلى ذلك إمكانية توظيف العلاقات التنظيمية بين الإدارات والأقسام. (محمود سلمان العميان ، ص170)

- الأنشطة العلاجية في مناخ العمل:

تسعى المنظمات التي تعترف بتأثير الاجهاد المهني على سلوك عاملها الى انشاء أنظمة علاجية للتخفيف من حدة الإجهاد عن العاملين. ومن هذه الأنظمة تعيين مستشار نفسي واجتماعي للعمل وتخصيص حجرات لممارسة التمرينات الرياضية وحجرات للتركيز والاسترخاء. هذا ولقد ارتأت بعض المصانع اليابانية تجربة جديدة في هذا المجال فقد وضعت حجرة تسمى "حجرة السلوك العدوانى" تحتوي على أكياس منفوخة تمثل شخصيات، كإشارة الى الأشخاص مصدر الإجهاد وعلى الشخص الذي يدخل هذه الحجرة ان يضرب بيده او بمضرب بعض هذه الأكياس لكي يفرض مشاعره النفسية السيئة. (احمد ماهر ، 2000، ص401)

- إدارة الثقافة التنظيمية:

إن الحديث عن إدارة الثقافة التنظيمية يرتبط أولاً بالإدارة العليا التي يجب عليها تحديد وتوضيح القيم التنظيمية السائدة حيث تعمل (الإدارة) على محاولة تطابق هذه القيم مع قيم

الفصل الثاني : الإجهاد المهني

العاملين وهناك العديد من الأساليب التي من الممكن أن تستخدمها المنظمات من أجل إدارة ثقافتها وهذه الأساليب يمكن حصرها في عنصرين هما :

توظيف الثقافة الموجودة حاليا في التنظيم :

يمكن القول ان الوعي الكامل بالقيم التنظيمية ليس بالأمر اليسير إلا ان فهم الثقافة يمكن ان يساعد الإدارة على فهم سلوك الأفراد العاملين وذلك من خلال معرفة التطابق او الاختلاف بين قيم العاملين وقيم التنظيم. بمعنى انه يجب على المستوى الإداري ان يضيق الفجوة بين قيم الأفراد وقيم التنظيم.

التنظيم الاجتماعي :

إن الطبيعة الدقيقة والدور المهم لعملية التطبيع الاجتماعي التي يتم من خلالها تلقين الأفراد ثقافة التنظيم، تتمثل في إسهامها في نقل هذه الثقافة الى الأفراد العاملين فيها وذلك لان عملية التطبيع الاجتماعي هي الوسيلة التي يتم من خلالها تلقين القيم والمعتقدات والافتراضات السائدة في التنظيم لهؤلاء الأفراد، لهذا فإن الثقافة الضعيفة والمتناقضة كثيرا ما تتواجد في المنظمات التي لا يستطيع ان تلقن أفرادها وأعضاءها قيمها ومعتقداتها ، وبالمقابل فإن المنظمات التي تتمتع بثقافة قوية ومنسجمة مع بعضها البعض هي تلك التي تستطيع أن تلقن أفرادها قيم ومعتقدات هذه الثقافة.

- تزويد العاملين بتغذية مرتدة عن أدائهم:

يمكن القول ان المعلومات المرتدة ، أو كما تسمى بالتغذية العكسية ، تأهب للعامل الاستقرار والتكيف في التنظيم الذي يعمل فيه، فالعامل يحتاج الى معرفة نتائج تقويمه من خلال تزويده بالمعلومات التي تبين أداءه "ويجب ان نؤكد هناك ان العامل في حاجة الى التغذية المرتدة الموضوعية التي تبين له ايجابياته وسلبياته وليست فقط تلك تركز على السلبيات ، إن العمال الذين يستفيدون من هذه التغذية يحاولون ان يعدلوا من سلوكهم وأدائهم وفقا للمعلومات الواردة اليهم". شأنهم (العمال) شأن التنظيم الذي يعملون فيه لأن هذا الأخير في حاجة الى المعلومات التي ترجع من البيئة من أجل التعرف على مدى النجاح أو الفشل في تحقيق النتائج والأهداف والتي حددها التنظيم مسبقا. (احمد الهيجان ، 1998 ، ص 353 .)

- تحليل الوظائف:

والتي تهدف إلى معرفة درجة الإجهاد في الأعمال المختلفة وبالتالي إسنادها للأفراد المناسبين فتحليل الوظائف يمكننا من وضع نظام لتقويم الأداء يتسم بالعدالة والمنطقية مع إدراك نظام الحوافز بالمنظمة فيزول الإجهاد المرتبط بهذه العوامل. (محمود سلمان العميان ، ص 168)

- تصميم وظائف ذات معنى:

الفصل الثاني : الإجهاد المهني

ويتحقق ذلك من خلال ضمان أن الوظيفة تقوم بالعديد من الأنشطة والمهام كما يتيح مقدار من السلطة للأداء لأن الكثير من الوظائف تفقد معناها وقيمتها لبعض الأسباب كزيادة حدة التخصص بالقدر الذي يفقد الموظف أي متعة في أداء العمل (محمود سلمان العميان ، ص 169)

- التدريب المهني:

وهي عملية تساعد الفرد على تعلم معلومات واكتساب مهارات جديدة تمكنه من ممارسة وظيفته بصورة أكثر فعالية ومستويات أقل من الإجهاد وتعمل بعض البرامج التدريبية على توعية الموظف بما يمكن أن يصادفه من مشكلات في العمل كالإجهاد. (أندرو سيزلاقي و.د.ج والاس، ، ص 191)

مشاركة العامل في اتخاذ القرارات:

أكدت الدراسات على أن إشراك العامل في عملية اتخاذ القرار في الوظيفة يعد وسيلة لتخفيف الإجهاد كمؤثر في العملية التنظيمية ويؤدي هذا الإشراك إلى إزالة الغموض وصراع الأدوار الأمر الذي يعزز الأمان لديه.

- فتح قنوات الإتصال بين الإدارة والعمال:

وهذا بإعلام الفرد بكل ما يجري داخل المؤسسة، فعندما يحس العامل بأن شكواه ومشكلاته الخاصة به والمهنية خاصة قد أثارت إهتمام المسؤول فإن معاناته من الإجهاد تقل، ومن بين أهم الوسائل التي تستعمل هنا هي خاليا الإصغاء في المنظمة والتي تمثل خلية استماع للانشغالات وكل ما ينغص حياة العامل ومختلف الإجهادات التي تؤثر فيه. (عمار الطيب كشرود ، ص 346)

ونلاحظ من خلال العرض الذي تقدمنا به لمختلف الاساليب للتعامل مع الإجهاد المهني ، تنوع هذه الاساليب ، ومع ذلك يستحيل على أي منظمة كانت أن تقضي على الإجهاد لدى عمالها بإتباع اسلوب واحد مهما بلغت درجة الدقة في التطبيق، لذا فإن المنظمات تلجأ إلى تطبيق عدة استراتيجيات إن لم نقل جميعها، وذلك لأن لكل اسلوب من الاساليب التي تم ذكرها نقائص معينة، والتي تحاول المنظمات تجنبها بتنوع الاساليب ، ذلك أن كل اسلوب يكمل الآخر ، ويبقى فقط على المنظمة التي تريد التقليل من آثار الإجهاد أن تأخذ بعين الاعتبار الاستراتيجيات التي تتلاءم طبيعتها صناعية كانت أو خدمتية وحسب الأفراد العاملين فيها وتحاول تطبيقها ، وهذا ما يجعل مهمة اختيار أفضل الاستراتيجيات وتجنب العشوائية في الانتقاء لدى المنظمات أمر لا يستهان به، وهو ما يحتم عليها الاستعانة باقتراحات الخبراء والمختصين في هذا الميدان وكذا الاستفادة من بتجارب باقي المنظمات .

خلاصة الفصل :

إن الإجهاد يؤثر على مختلف جوانب حياة الفرد، بدءاً بالأسرة، البيت، الشارع، مكان العمل، مختلف المؤسسات، فأينما يحل الفرد يتعرض لمجموعة من المجهودات المختلفة، ولأن الفرد العامل يقضي وقتاً معيناً في مكان عمله الشيء الذي جعل شعوره بالإجهاد الناجم عن العمل تمتد نتائجه لتشمل حياة الفرد بأكملها باعتبار الفرد كل متكامل.

وأصبحت نتائج الإجهاد تظهر للفرد والمنظمة على حد سواء، ذلك أن الفرد المجهود مهنيًا داخل المنظمة سيتأثر أداءه بالدرجة الأولى ومنه أداء المنظمة بالدرجة الثانية، لأنه عنصر من العناصر الفاعلة في المنظمة، لذا يحاول الفرد أن يتأقلم ويتكيف مع مختلف المجهودات التي يتعرض لها راغباً في الحد من آثار الإجهاد السلبية عليه، من أجل خلق توافق بينه وبين مهنته وبينه وبين محيطه وبيئته التي يعيش فيها، وتحويل المجهودات إلى دوافع و محفزات في مهنته و كل حياته. لكننا بعد تعمقنا في دراسة الإجهاد المهني لاحظنا ، وبتوافق النظريات و النماذج المفسرة له ، انه لا يوجد قانون صريح و معبر على أن مجهودات معينة تؤدي إلى آثار معينة عند جميع الأفراد ، و حسب رأي الباحثة فإن ما يميز فرداً عن آخر هنا هو شخصيته ، و بالتالي فهي حلقة الوصل و علية التفاعل التي تحدد مسار و شدة العملية ، كما أن المجهودات نفسها لا تؤدي بالضرورة إلى نتائج محددة ، و هذا ان دل على شيء حسب الباحثة طبعاً فهو يدل على تميز شخصية الفرد بخصائص معينة تتحكم في سيرورة العملية ، و لفهم الظاهرة من هذه المقاربة لا يمكننا المرور دون التمعن في الشخصية بنوع من الدقة و التحليل.

المراجع باللغة العربية:

1. أحمد ماهر (2003). السلوك التنظيمي، مدخل بناء المهارات. الإسكندرية: الدار الجامعية.
2. اندرو دي سيزلاقي، مارك جي والاس (1991) السلوك التنظيمي والأداء، ، ترجمة: جعفر ابو القاسم احمد، معهد الإدارة العامة.
3. بغول ،بوعلى. نموذج Ivancevich & Mattesson في الضغط المهني. السبت نوفمبر 06, 2010 8:29 pm <http://assps.yourforumlive.com/t263-topic>
4. بن زروال فتيحة (2008) :علاقة الضغط النفسي بمركز الضبط ، مجلة العلوم الإنسانية العدد 29 ، مديريةية النشر و التنشيط العلمي ،جامعة منتوري قسنطينة الجزائر.
5. بن زروال فتيحة (2008/2007) :أنماط الشخصية و علاقتها بالإجهاد(المستوى ، الأعراض، المصادر و استراتيجيات المجابهة) رسالة دكتوراه علوم جامعة قسنطينة.
6. توفيق عبد الرحمان(1994): المدير في مواجهة ضغوط العمل،مركز الخبرات المهنية للإدارة ، القاهرة ، مصر
7. جعفر أو القاسم جعفر، (1991) السلوك التنظيمي و الاداء.معهد الإدارة العامة.الرياض.
8. حبيب الصحاف (1997): معجم ادارة الموارد البشرية (انكليزي-عربي).. مكتبة لبنان ناشرون.
9. حداد عفاف (1995) : سمات القلق و علاقتها بمستوى الدعم الإجتماعي، مجلة دراسات .عدد2.مجلد 22.الجامعة الأردنية.
10. حسين حريم (2004) : السلوك التنظيمي، سلوك الأفراد و الجماعات في منظمات الأعمال ، مكتبة العبيكان ، عمان الأردن.
11. حسين نادر الزيود .1999. : مشكلات طلبة الجامعة و مستوى الاكتئاب لديهم في ضوء بعض المتغيرات .مجلة البصائر .مجلد 3 عدد 2 جامعة البتراء عمان
12. حمدي ياسين:(1997) ضغوط العمل والاتجاه نحو التدريب لدى المتدربين أثناء الخدمة في الكويت ، المجلة المصرية للدراسات النفسية، العدد 17، المجلد السابع، ، القاهرة ، مكتبة الأنجلو المصرية
13. خضير كاظم حمود الفريجات ; موسى سلامة اللوزي (2009) : السلوك التنظيمي : مفاهيم معاصرة الشارقة : مكتبة الجامعة عمان : دار إثراء
14. الزعبي أحمد(1997) :مستوى القلق كحالة و كسمة لدى طلبة جامعة صنعاء.مجلة مركز البحوث التربوية ، ع2،جامعة قطر.
15. سيلبرجر، شارلز وآخرون (1984): اختبار حالة وسمة القلق للكبار، إعداد عبد الرقيب البحيري - مكتبة النهضة المصرية، القاهرة.

الفصل الثاني : الإجهاد المهني

16. سمير الشبخاني (2003) : الضغط النفسي طبيعته أسبابه المساعدة الداتية دار الفكر العربي بيروت.
17. شاكر جاز الله الخشالي ، إباد فاضل محمد التميي،(2004) أثر خصائص العمل على الإجهاد الوظيفي للعاملين .المجلة الأردنية للعلوم الطبيعية .المجلد 7 العدد1.
18. شقير زينب ، (2002) :مقياس مواقف الحياة الضاغطة في الحياة العربية(مصرية سعودية) مكتبة النهضة المصرية .القاهرة.
19. عبد السلام أبو قحف (2001)، " محاضرات في السلوك التنظيمي ، " الدار الجامعية للطباعة والنشر،
20. عبد الله، مجدى أحمد محمد.(1996) : دراسة فى الشخصية بين السواء والاضطراب . دار المعرفة الجامعية، القاهرة .
21. عبدالرحمن أحمد هيجان (1998): ضغوط العمل: منهج شامل لدراسة مصادرها ونتائجها وكيفية إدارتها، الرياض: معهد الإدارة العامة.
22. عثمان, فاروق السيد (1999): القلق وإدارة الضغوط النفسية.
23. عسكر سمير أحمد، (1988): متغيرات ضغوط العمل .دراسة نظرية و تطبيقية في قطاع المصارف بدولة الإمارات العربية المتحدة .الإدارة العامة الرياض.
24. عسكر علي (2000) : ضغوط الحيات و أساليب مواجهتها، دار الكتاب الحديث ،طبعة 2 ، الكويت .
25. عمار الطيب كشرود (1995) علم النفس الصناعي و التنظيمي الحديث. مفاهيم نماذج و نظريات.المجلد 2 جامعة قر يونس بنغازي.
26. عمر وصفي عقيلي(2005): إدارة الموارد البشرية المعاصرة- بعد استراتيجي-، دار وائل للنشر والتوزيع ، ، عمان، الأردن.
27. عويد سلطان المشعان (2001). مصادر الضغوط في العمل: دراسة مقارنة الموظفين الكويتين وغير الكويتين في القطاع الحكومة. مجلة الملك سعود، المجلد 13، العلوم الإدارية(1)، الرياض ،السعودية.
28. غريب عبد الفتاح، (1998) : علم الاضطرابات السلوكية ، مؤسسة النوري للطباعة ، دمشق سوريا.
29. فاروق السيد عثمان(2001): القلق وإدارة الضغوط النفسية . دار الفكر العربي.
30. فائق فوزي حسن (1996)، فائق، فوزي حسن (1996) نظرية المنظمة، ط 1 دار الشؤون الثقافية بغداد.
31. فائق، فوزي حسن(1996) : نظرية المنظمة، ط 1 دار الشؤون الثقافية بغداد،.

الفصل الثاني : الإجهاد المهني

32. لوكيا الهاشمي (،2002): الضغط النفسي في العمل ،مصادره ،إثاره ،طرق الوقاية منه .مخبر التطبيقات النفسية و التربوية قسم علم النفس جامعة منتوري مجلة العلوم الإنسانية العدد 22.
33. لوكيا الهاشمي،فتيحة بن زروال(2006) : الإجهاد : مفهومه تعريفه أنواعه مصادره نظرياته أساليب قياسه الإستراتيجيات الوقائية و العلاجية. دار الهدى للنشر .عين مليلة .الجزائر.
34. مشعان, سلطان عويد (2006): الضغوط النفسية، معهد الإدارة العامة ، عمان ، الأردن
35. نجاح ابراهيم ، (2005): مركز التحكم و علاقته بعوامل الضغط النفسي.مجلة عالم التربية.العدد 16.القاهرة.
36. نجاح بنت قبلان قبلان (دون سنة) : السلوك التنظيمي و الاداء، معهد الإدارة العامة .الرياض.
37. الهاشمي لوكيا ، حمداش نوال،(2003) الإجهاد المهني لدى الزوجة العاملة و استراتيجية التعامل معه .أطروحة دكتوراه دولة.
38. هرون توفيق الرشيد(1999) : الضغوط النفسية .مكتبة الأنجلو المصرية .
39. هناء احمد شويخ (2007) : أساليب تخفيف الضغوط النفسية الناتجة عن الأورام السرطانية مع تطبيقات على حالات أورام المثانة السرطانية . الطبعة الأولى.
40. الهنداوي، وفية أحمد(1994) : استراتيجيات التعامل مع ضغوط العمل، الإداري، العدد 58. المراجع بلغات أخرى :
41. [Adrian](#) furnham 1997 the psychology of behaviour at work; The Individual in the Organization. Illustrated, reprint. Psychology Press. Association
42. Baroun K.A (1999) job stress and sex role among akauwaitis employees. Derasat nNafseya.vol 10.no 2.
43. Beehr, T.A. (1995). Psychological Stress in the Workplace. London: Routledge
44. Canoui p, , Mauranges(2004): Le burn out . éditeur.Elsevier-Masson.paris3 Pines, A. M., Aronson, E., & Kafry, D. (1981). Burnout: From tedium to personal growth. New York: Free Press.
45. Dider Truchot(2004:)epuishment professionnel et bernout.ed.Dunod.Paris.
46. Dominique chabin 1993. Faire face aus stress de la vie cotidienne .e s f editeur .paris
47. Dominique Lassar, Gerard chasseig (2005) stress et société press universitaires de Reims vol 2.
48. jean benjamin stora (1999): Le Stress.Collection:.que sais-je ? PRESSES UNIVERSITAIRES France.
49. Linden M(2003): The posttraumatic embitterment disorder. Psychotherapy and Psychosomatics

50. New York, NY: McGraw-Hill.
51. NORBERT SILLAMY: (1996) DICTONAR DE PSIHOLOGIE. Univers Enciclopedic.
52. occupational health psychology (pp. 245-265). Washington, DC: American Psychological
53. Quick, J. C., & Quick, J. D. (1984). *Organizational Stress and Preventive Management*.
54. Shirom, A. (2003). "Job-related burnout". In J. C. Quick., & L. E. Tetrick (Eds),
Handbook of

الفصل الثالث : الشخصية

تمهيد :

1. تطور مفهوم الشخصية و دراستها :
2. تعريف الشخصية:
 - 1.2. التعريفات السلوكية أو شبه السلوكية للشخصية:
 - 2.2. تعريف الشخصية على أنها متغير وسيط:
 - 3.2. مفاهيم لها علاقة بالشخصية :
 3. محددات الشخصية:
 - 1.3. العوامل التكوينية:
 - 1.1.3. الوراثة:
 - 2.1.3. الأجهزة العضوية
 - 3.1.3. الغدد الصماء:
 - 2.3. المحددات البيئية:
 - 1.2.3. التنشئة الاجتماعية:
 - 2.2.3. الثقافة
 - 3.2.3. الأسرة
 - 4.2.3. محددات الدور
 - 5.2.3. محددات الموقف
4. طرق قياس الشخصية:
 - 1.4. الاستخبار:
 - 2.4. المقابلة :
 - 3.4. مقاييس التقدير:
 - 4.4. الاختبارات الموضوعية للأداء:
 - 5.4. الطرق الإسقاطية:
 5. نظريات الشخصية:
 - 1.5. نظرية التحليل النفسي:
 - 1.1.5. نظرية فرويد Freud
 - 2.1.5. نظرية يونغ Yong
 - 3.1.5. نظرية ألفرد أدلر Alfred Adler
 - 2.5. النظرية الجشطالتيية :
 - 3.5. نظرية السمات Traits Theory
 - 4.5. نظريات أنماط الشخصية :
 - 1.4.5. الأنماط الجسمية:
 - 2.4.5. الأنماط الهرمونية:
 - 3.4.5. الأنماط النفسية
 - 4.4.5. الأنماط المزاجية:
6. علاقة الشخصية بالاجهاد :
 - 1.6. نمط الشخصية A B:
 - 2.6. الصلابة النفسية:
 - 3.6. مركز التحكم :
 - 4.6. بسمة القلق :
 - 5.6. التفاؤل و التشاؤم :
 - 6.6. الكبت.
 - 7.6. عملية التقييم.
 - 8.6. الثقة بالنفس

خلاصة الفصل :

تمهيد :

بعد تطرقنا في الفصل السابق الى ماهية الاجهاد و مختلف النظريات التي حاولت تفسيره و تحديد مختلف اثاره ، و بعد ان تبين لنا ان هذه الظاهرة مهما كانت متواجدة ، خاصة من خلال اثارها و مصادر ها التي تتوزع بين الافراد في حد ذاتهم وبين العمل ، أو المحيط بشكل عام ، في الحقيقة لن نتمكن من التعمق فيها كثيرا الا من خلال دراسة الشخصية الانسانية كونها عنصرا وسيطا في الاجهاد ولاننا نرى بأنها هي القلب الذي تترجم فيه الرموز و تنتج اجهدا عاليا او مقاومة ، ايجابيا او سلبيا.

1. تطور مفهوم الشخصية و دراستها :

كلمة شخصية هي إحدى الكلمات الشائعة و الدارجة على ألسنة الناس في بلدان العالم المختلفة. و قد اختلف اهتمام الناس بموضوع الشخصية و تعريفها ابتداء من الإنسان القديم حتى علماء النفس في العصور الحديثة. فعند الإغريق كان **سقراط** مثلا (469-399 ق.م) يعتبر الوظيفة الأساسية للإنسان هي أن يعرف نفسه. و جاء **أفلاطون** و أكد على كلام سقراط و أضاف إليه تقسيم قوى النفس إلى شهوية و عاقلة. و جاء **أبو قراط** بفكر جديد ، فكان أول من جعل المشكلات السلوكية و النفسية موضع اهتمام الأطباء و دراستهم بعد أن كانت تعزى إلى تدخل الآلهة و إلى قوى أخرى تفوق الطبيعة ، و هو أول من بدأ محاولة رسم صورة كلامية للأنماط العامة لشخصية الإنسان. فقد قام بتصوير أنماط عدة للشخصية الإنسانية ، فكان يعرف السمة ثم يصف الشخصية التي تسود و لديها هذه السمة.

و لم يصف الرومان الكثير إلى معنى الشخصية عند اليونان سوى ابتداء اللفظ " personq " (ختم علي 2005، ص17) ، و يشير ألبورت إلى أن مصطلح "Personnalité" الشائع في اللغات الأوروبية الحديثة يعود أصله إلى الكلمة اللاتينية Persona و تعني هذه الكلمة : القناع أو الغطاء الذي يتستر وراءه الشخص للظهور بمظهر معين، فكان الشخصية بهذا المعنى هي ما يظهره الفرد للآخرين و ليس ما يعبر به عن حقيقته أو جوهره أو عالمه الداخلي . (أمينياطوس ميخائيل 1998 - 1999 ص 87).

وتجدر الإشارة الى ان مصطلح " personnalite " يقابله في العربية مصطلح : " الشخصية" و هو الترجمة المباشرة للكلمة بالفرنسية بعد ظهورها في القرن الثاني عشر ، حيث ان المعروف في اللغة العربية هي لفظ "شخص" .

منذ الثلاثينيات من هذا القرن حتى الوقت الراهن تغير تناول مفهوم الشخصية عند الباحثين من خلال زيادة الاهتمام بدراسته ، ذلك منذ بداية الاستخدام المنظم للتحليل التعاملي. (بدر محمد الأنصاري، 2000، ص 29)

و سوف نلقي نظرة عن العوامل الممهدة لدراسة الشخصية و التي نلخصها فيما يلي:

الفصل الثالث : الشخصية

- ظهور نظرية التطور لدارون Darwin عام 1859 و يعتبر جالتون Jaltون من أوائل الذين أدركوا أهمية الفروق الفردية في بعض الصفات العقلية.

- ظهور علم النفس التجريبي بجهود كل من فخر Fichner عام (1860) و فنت Fant عام (1901) و بينيه Binet عام (1905) و ترمان Troman و مريل Mirelle (1937) و دوث Doth (1940) الذي أدى إلى استخدام الاختبارات في قياس الجانب العقلي أو المعرفي من الشخصية.

- ظهور علم النفس الإكلينيكي بجهود فرويد Freud (1856-1936) الذي أدى إلى الكشف عن الجوانب الحقيقية في شخصية الإنسان.

- ظهور علم النفس الفارق نتيجة جهود كل من (فنت، فيبر Fiber ، فخر، هولم هولتر Helmholtz ، جولتون Golton ، ترمان ، ميل، بينيه ...) و ذلك عام (1890 – 1930) الذي أدى إلى دراسة الفروق الفردية و الفروق بين الجنسين في الذكاء و القدرات و هو ما أسماه ألبورت باسم : علم النفس الشخصي (personalitic psychology) (بدر ، 1997، ص 16)

2. تعريف الشخصية:

تتعدد تعريفات الشخصية و تختلف بتتوع الخلفيات النظرية و المنهجية ، و على ذلك فعددها يناهز الخمسين (50) تعريفا ، مما جعل هوطو M.Huteau يرى فيها مفهوما عاما و فارقيا différentielle ، لا يمكن تناوله تناولا شاملا إلا في ضوء مرجعية إيديولوجية أو إبستيمولوجية معينة . (بن زروال فتحة ، ص144)

و على الرغم من هذا التعدد و الاختلاف في التعاريف يمكن أن نصنفها فيما يلي:
أ- تعاريف السلوكية أو شبه السلوكية للشخصية.(الشخصية كمثير و كاستجابة)
ب- تعاريف الشخصية على أنها متغير و سيط.

1.2. التعريفات السلوكية أو شبه السلوكية للشخصية:

و هي من الصيغة الشهيرة (مثير – إستجابة)

1.1.2. الشخصية كمثير: و يركز البعض على العنصر الأول (المثير) و ينظر للشخصية بوصفها مثيرا، حيث أن شخصية الفرد تتحدد بمدى قدرته على التأثير في الآخرين.(أمينياطوس، ص88)
فيعرفها جيلفورد Gulford (1959) " شخصية الفرد هي ذلك النموذج الفريد الذي تتكون منه سماته."

و يعرفها الجسماني (1994) بأنها " ما يمكن أن يكون عليه الفرد من خصائص تجعله فريدا في صفات تميزه عن غيره من الأفراد. " (الجسماني، 1999، ص 305)

الفصل الثالث : الشخصية

و يعرفها عبادة (2001) " الشخصية هي نظام متكامل من السمات الجسمية و العقلية و الاجتماعية و الانفعالية الثابتة نسبيا ، و التي تميز الفرد عن غيره و تحدد أسلوب تعامله و تفاعله مع الآخرين و البيئة الاجتماعية و المادية المحيطة به! (عبادة 2001، ص13)

تتشترك التعاريف السابقة في كون الشخصية هي مجموع السمات (فروق فردية) من شأنها التأثير على الآخرين.

و من أهم الانتقادات الموجهة لهذا النوع من التعاريف أي اعتبار الشخصية كمثير أنها:

- تجعل للفرد عدة شخصيات تختلف باختلاف الناس حوله.
- هذا يعني أن الوسيلة الوحيدة لدراسة الشخصية هي معرفة انطباعات الناس عن هذا الشخص.
- انها تؤكد السطحية الظاهرية للشخصية و تغفل جوهر الشخصية و تنظيمها الداخلي.

2.1.2. الشخصية كاستجابة:

أما الفئة الثانية من التعريفات تذهب إلى أن الشخصية ماهي إلا استجابات الفرد لمثيرات محيطه الخارجي. ومنها نجد:

تعريف ريموند كاتل Cattell 1965: " الشخصية هي ما يمكننا من التنبؤ بما سيفعله الشخص عندما يوضع في موقف معين" (الأنصاري، 1997 ، ص 18)

و يعرفها ألبورت نقلا عن غنيم (1987) أن الشخصية ماهي إلا : استجابات الفرد المميزة للمثيرات الاجتماعية ، وأسلوب توافقه مع المظاهر الاجتماعية للبيئة.(أمينياطوس ص 88)

ركزت التعاريف السابقة على المظهر الخارجي للشخصية (السمات) و الاستجابة و هي كل ما يظهر للخارج فقط و قد تجاهلت جوهر أو عالم الشخصية الداخلي. ومن بين الانتقادات التي وجهت لهذه التعاريف (السلوكية أو شبه السلوكية) على انها احادية الاتجاه او ذات بعد واحد ، حيث أنها تفسر السلوك برتمه بطريقة آلية (مثير – استجابة) و تناست عالم الشخصية الداخلي.

2.2. تعاريف الشخصية على أنها متغير وسيط:

أعطى هذا النوع من التعاريف الأولوية للعالم الداخلي للإنسان أو ما يجري في الداخل ، وأعطت الوزن الكبير لإدراكات الفرد و مشاعره الذاتية و دوافعه الخاصة و قيمه التي قد لا تظهر في سلوكه الخارجي و ترى في الشخصية أنها متغير و سيط يقع على نقطة ما في المسافة الفاصلة بين المثير أو (المنبه) و الاستجابة ، أو إنها تكوين فرضي أو مكون افتراضي تستدل عليه من آثاره كما تظهر في سلوك الفرد. (أمينياطوس 1998، 1999، ص 89)

ومن بين التعاريف التي تعتبر الشخصية متغيرا و سيطا نجد:

تعريف أ.فكسليار A.vexliard: "إن الشخصية هي بنية نشيطة موحدة و كاملة تحقق وحدة نسبية و تواسلا مع الزمن لمجموع الأجهزة التي تأخذ في الاعتبار خصوصيات كل فرد

الفصل الثالث : الشخصية

طريقته في الشعور و التفكير و الفعل و رد الفعل في المواقف المحسوسة.(سيمون كلايبه فالادن، 1993، ص6)

و يعرفها جوردن ألبرت: " الشخصية هي التنظيم الدينامي داخل الفرد لتلك الأجهزة -

النفسية الجسمية التي تحدد طابعه الخاص في توافقه لبيئته. (بدر 1997، ص18)

و يعرف **عبد الخالق** (1996) الشخصية بأنها: "نمط سلوكي مركب ، ثابت إلى حد كبير يميز الفرد عن غيره من الأفراد ، يتكون من تنظيم فريد لمجموعة من الوظائف و السمات و الأجهزة المتفاعلة معاً، و التي تظم القدرات العقلية و الانفعال و الإدارة ، و التركيب الجسمي الوراثي ، و الوظائف الفيزيولوجية و الأحداث التاريخية الجبائية و التي تحدد طريقة الفرد الخاصة في الاستجابة ، و أسلوبه المميز في التكيف للبيئة." (بدر ، ص19)

تشارك التعريفات السابقة في النقاط التالية:

- أن الشخصية هي عبارة عن نظام ديناميكي يوجد بداخل الفرد.
- الشخصية لا تحدد بمنعكس واحد بل هي مجموعة من السلوكيات، الأحاسيس و الانفعالات.
- الشخصية هي قوة داخلية التي تحدد سلوك الفرد.
- الشخصية عبارة عن تصور نفسي نو قاعدة فيزيولوجية.(Michel Hausenne,2004, p5)

3.2. مفاهيم لها علاقة بالشخصية :

- المزاج :

ظهر مصطلح المزاج في العصور الوسطى بتاثير من نظرية الاخلاط الاربعة لأبوقراط ، و هي المزاج الصفراوي، الدموي، السودوي، البلغومي. يشير المزاج الى شكل الاستجابة و هو متعلق ببنية الجسم و يعبر عن الصفات المميزة لطبيعة الفرد الانفعالية،(ايريك فروم ، 1986 ص134) و من بينها :

- درجة تاثر الفرد بالمواقف التي تثير الانفعال (سطحي/عميق، سريع/بطيء).
- نوع الاستجابة الانفعالية (قوية/ضعيفة، سريعة /بطيئة)
- ثبات حالاته المزاجية و تقلبها .
- الحالة المزاجية الغالبة على الفرد(المرح/الانقباض ،الاهتياج/التجهم)

(بن زروال فتيحة ص 150)

- الطبع :

كما يعرفه نبيل حاجي نائف "هو مجموعة العوامل أو الاستعدادات الوراثية التي سوف تؤلف شخصية الإنسان , فيمثل الطبع الركائز الاساسية للشخصية أي العناصر الثابتة الموروثة بيولوجياً , والتي سوف تتكون منها الشخصية نتيجة ما يكتسب نتيجة ظروف الحياة وما بالتعلم و التربية . فالموروث البيولوجي هو ما يكون الطبع , والمكتسب أثناء الحياة هو الذي يحدد

طبيعة وصفات الشخص أي شخصيته." (نبيل حاجي، 2013 على الواب) و هو بذلك نموذج السلوك المميز لفرد معين .

3. محددات الشخصية:

تتأثر بناء و نمو الشخصية بعدة عوامل يمكننا حصرها في صنفين أساسيين:

• العوامل التكوينية.

• العوامل البيئية.

1.3. العوامل التكوينية:.

1.1.3. الوراثة:

نقصد بها جميع العوامل الداخلية التكوين الموجودة في الفرد لحظة إخصابه . وينتقل التكوين الوراثي للفرد من والديه وأجداده وسلالته عن طريق المورثات أو الجينات Genes التي تحملها الصبغيات أو الكروموزومات Chromosomes التي تحتويها البويضة الأنثوية بعد إخصابها بالحيوان المنوي الذكري . (القريطي ، 1995، ص 33) ونعتبر الوراثة مسؤولة عن الأمور التالية:

- توريث الصفات الجسمية مثل لون العينين ولون البشرة.

- توريث فصيلة الدم ، طول القامة ، هيئة الجسم ، والوجه.

- كذلك توريث بعض الأمراض التي يتكرر ظهورها داخل العائلة الواحدة مثل السكر،

التخلف العقلي ، وعن بعض الميول الفطرية وعن نشاط الغدد.

وتعتبر الوراثة عاملا هاما يؤثر في النمو من حيث صفاته ومظاهره ، نوعه ومداه ، زيادته ونقصانه ، نضجه وقصوره ... الخ . وهكذا تلعب الوراثة دورا هاما في تحديد الخصائص الجسمية للفرد وفي تكوين الجهاز العصبي الذي يلعب بدوره دورا هاما في تحديد السلوك . والإنسان يرث (الاستعدادات) الخصائص الأولية للسلوك بشكل معين ، أي أن الوراثة تحدد الأساس الحيوي للشخصية . (زهران 1997، ص 83)

2.1.3. الأجهزة العضوية :

الجهاز العصبي هو الذي يشرف على جميع الوظائف العضوية ويؤلف بينها ، وله علاقة وثيقة في إنتاج السلوك السوي واللاسوي ، أي أن له علاقة بالصحة النفسية للأفراد . (كفاي 1990، ص 121).

ويتكون الجهاز العصبي من جهازين رئيسيين وهما:

أ- الجهاز العصبي المركزي (Central Nervous System) وتقع أجزاؤه أساسا

بالجمجمة والعمود الفقري ومنها تنتشر إلى جميع أجزاء الجسم . ويقوم بتنظيم الاستجابات

والنشاطات الإرادية والنفسية المعقدة لدي الإنسان (القريطي . 1995، ص 33)

الفصل الثالث : الشخصية

ب- الجهاز العصبي المستقل أو الطرف (Peripheral Nervous Syste) وينقسم إلى قسمين :
 الجهاز العصبي المستقل (Autonomic Nervous System) الذي ينظم نشاط العضلات
 الملساء والغدد وعضلة القلب " اللاإرادية " ، والجهاز العصبي الجسمي (Somatic Nervous
 System) . (كفاي .ص125)

3.1.3. الغدد الصماء:

من العوامل التكوينية المؤثرة في الشخصية نجد الغدد تفرز الهرمونات التي يتسبب
 اضطراب افرازها في اضطراب جوانب مختلفة من الشخصية.
 إن التأثير بين سمات الشخصية و الغدد تأثير متبادل ، فاضطراب افراز الغدد يؤثر في
 الشخصية ، واضطراب الشخصية يؤثر في افراز الغدد.
 و سنحاول تلخيص أهم الغدد و تأثيرها على الشخصية في هذا الجدول.
جدول رقم (2) يمثل أهم الغدد و تأثيرها على الشخصية:

افرازها	الغدة
زيادة افراز الغدة	الغدة الدرقية Thyroid gland
نقص افراز الغدة	
- زيادة نشاط العمليات الحيوية. - تجعل الفرد قلقا سريع الالتهياج - عدم الاستقرار الحركي و الانفعالي.	
- الخمول، البلادة، سرعة التعب - بطء التفكير و الحركة. - فقدان الشهية.	
يزداد افرازها في حالة الانفعال العنيف لمواجهة الطوارئ تفرزان هرمون الكورتين اللازم لمقاومة العدوى.	الغدتان الأدرينالينان Adrenal glands
زيادة افرازها	قشرة الغدتين الكظرتين
نقص افرازها	
تضخم خصائص الذكورة عند الإناث. و تضخم خصائص الأنوثة عند الذكور.	
- الشعور بالضعف العام. - ضعف الدافع الجنسي. - انخفاض عملية الأيض. - سرعة الالتهياج. - الإكتئاب و الأرق	
- نضج الأعضاء التناسلية. - ظهور الخصائص الثانوية عند الجنسين.	الغدد التناسلية GONADS
زيادة افرازها	الغدة النخامية Pituitary es land
نقص افرازها	
- العدوانية - خشونة الجلد - النضج الجنسي المبكر	
- الإقزامة - ضعف بنية الجسم - تعطل نمو الأعضاء التناسلية - الخضوع	

المصدر : Angler, B. (2009),p245.

- دور الجنس:

تعتبر دراسة الاختلافات بين الجنسين من أهم المواضيع المتناولة في علم النفس الفارقي،
 و الجنس من أهم العناصر في تحديد الشخصية فمثلا من حيث:

الفصل الثالث : الشخصية

الوظائف الحسية الحركية: تمتاز الإناث عن الذكور في مجال الإدراك بالقدره على تمييز الألوان و الإدراك السريع للتفاصيل ، في حين يمتاز الذكور عن الإناث في المجال الحركي بالقوة العضلية ، و سرعة الحركات الواسعة و دقتها ، و الإناث عن الذكور في خفة (مهارة) الأصابع. أما الوظائف العقلية فتميل الإناث للحصول على نتائج أفضل في الاختبارات اللفظية و اختبارات الذاكرة البصرية ، و الذكور في الاختبارات غير اللفظية.

- الوجدان و الاتجاهات و الميول:

لدى الذكور ميل للسلوك التسلطي و العدواني و منذ الطفولة يميل الذكور للأشياء في حين تميل الإناث للعلاقات الاجتماعية كما تميل أعراض العصابية كقضم الأظافر، و مص الأصابع للظهور لدى الفتيات أكثر من الفتيان ، و عتبه الألم أكثر انخفاض لدى الإناث. (بن زروال، ص155، 156)

2.3. المحددات البيئية:

تمثل البيئة كل العوامل المادية والاجتماعية والثقافية والحضارية التي تسهم في تشكيل شخصية الفرد وفي تعيين أنماط سلوكه أو أساليبه في مواجهة مواقف الحياة . إن البيئة الاجتماعية التي يعيش فيها الفرد تشكل اجتماعيا وتحواله إلى شخصية اجتماعية متميزة . ويكتسب الفرد أنماط ونماذج سلوكه وسمات شخصيته نتيجة التفاعل الاجتماعي مع غيره من الناس من خلال التنشئة الاجتماعية (زهران ، 1997 ص83) ومن العوامل البيئية التي تؤثر في تكوين شخصية الفرد ما يلي:

1.2.3. التنشئة الاجتماعية: إن عملية التنشئة الاجتماعية عملية تعلم و تعليم و تربية ، تقوم على التفاعل الاجتماعي، تهدف إلى اكتساب الفرد (طفلا و مراهقا و راشد و شيخا) سلوكا و معايير و اتجاهات مناسبة لأدوار اجتماعية معينة، تمكنه عن مسايرة جماعته و التوافق الاجتماعي معها و يتحول الطفل من كائن بيولوجي يعتمد على غيره متمركزا حول ذاته لا يهدف في حياته إلا إشباع حاجاته الفيزيوجية إلى فرد يدرك معنى المسؤولية الاجتماعية و كيف يتعامل معها، و يعرف معنى الفردية و الاستقلال ، و يضبط انفعالاته و يتحكم في إشباع حاجاته بما يتفق و المعايير الاجتماعية، ويدرك قيم المجتمع و يلتزم بها. (زهران، 2000، ص303)

2.2.3. الثقافة : عرف " تيلور Taylor " الثقافة هي المفهوم الذي يتضمن جميع الأساليب التي تساعد الفرد على تحقيق درجة من الإشباع لم تكن لتتاح له بدونها . ولكن علماء النفس ينظرون إلى الثقافة باعتبارها أحد مكونات السلوك لأنها تشير إلى مجموعة المعايير والقيم والاتجاهات السائدة في مجتمع ما في وقت معين ، وإلى كافة المنظمات الاجتماعية القائمة في المجتمع (كفافي ، ص149) وتؤثر الثقافة في تشكيل شخصية الفرد عن طريق المواقف الثقافية ومن خلال التفاعل الاجتماعي المستمر . وعلى العموم

الفصل الثالث : الشخصية

فنحن نجد أن عملية التنشئة الاجتماعية تعمل على تحقيق تطابق شخصية الفرد مع النمط الثقافي (زهران 1997ص84)

3.2.3. الأسرة : الأسرة هي الجماعة الأولية الأولى التي تشرف على النمو النفسي للطفل وتؤثر في تكوين شخصيته وظيفيا وديناميا وتوجيه سلوكه منذ طفولته المبكرة . وتلعب العلاقات بين الوالدين والعلاقات بينهما وبين الطفل واخوته دورا هاما في تكوين شخصيته وأسلوب حياته وتوافقه (زهران1982 ص 84) وكذلك درجة تماسك الأسرة ، وحجمها ، ومستواها الثقافي ، والاجتماعي ، والاقتصادي (القرطبي 1995 ص 39)

4.2.3. محددات الدور : الدور هو نوع متشكل من المشاركة في الحياة الاجتماعية ، أو هو ببساطة ما يتوقعه المجتمع من الفرد الذي يحتل مركزا معيناً داخل الجماعة . فالرجل العادي يشغل أكثر من مركز في مجتمعه فهو أب ، وزوج ، وموظف ، وصديق ، وطالب . ويحسن أن نميز بين لفظين يستخدمان أحيانا بمعنى واحد وهما المركز أو الوظيفة والدور ، والمركز هو المكان الذي يحتله الفرد في المجتمع على أساس العمر أو الجنس أو المولد أو المهنة أو الزواج ، بينما الدور هو السلوك الذي يقوم به الفرد في كل مركز اجتماعي يشغله . وكل من المركز والدور نتاج اجتماعي ولا يوجد أحدهما بدون الآخر

5.2.3. محددات الموقف : إن الأمانة والمحبة والشجاعة والبخل والمكر وعدم تحمل المسؤولية أو تحملها ليست ممتلكات خاصة بالفرد ، بل هي توافقات أو تكيفات فعلية لقدرات الفرد مع قوى البيئة . فليس ثمة شئ يمكن أن يعد ذاتيا أو شخصيا دون أن يكون في الوقت نفسه انعكاسا للبيئة المادية والاجتماعية والثقافية والمواقف التي يمر بها الفرد . وسلوك الفرد قد يتعدل حسب ظروف الموقف الذي يوجد فيه.(غنيم .1972.ص102)

4. طرق قياس الشخصية:

تستخدم طرق وأساليب عديدة لقياس الشخصية و من بينها نجد:

1.4.الاستخبارQuestionnaire:

الاستخبار في علم النفس هو طريقة من طرق قياس الشخصية ، ويشمل الاستخبار على مجموعة من الأسئلة أو العبارات التقريرية التي تقدم مطبوعة غالبا ، و يجب عنها المفحوص بنفسه بالكتابة غالبا ، في حدود فئات محددة مثل: نعم ، لا ، أو أفق ، لا أو أفق، ينطبق علي ، لا ينطبق علي ، و يدور مضمون الاستخبار حول جوانب و جدانية انفعالية أو خاصة بالسلوك في المواقف الاجتماعية و يجب عنها المفحوص على أساس معرفته لمشاعره و انفعالاته و سلوكه الماضي و الحاضر و قد يكون الاستخبار أحاديا (يقيس سمة واحدة) و متعددة الأبعاد (يقيس مجموعة من السمات) (الأنصاري،2000، ص 301) يمثل الاستخبار احدى أهم الأدوات التي تستخدم في دراسة الشخصية و قياسها إن لم يكن أهمها على الإطلاق. و تظهر قيمة الإستخبار بوصفه أداة لقياس الشخصية بطريقة التقرير الذاتي ،في أن ما يقوله الفرد عن نفسه يمثل مصدرا مهما من مصادر المعلومات عن شخصية هذا الفرد، يتعذر دونه تكوين

الفصل الثالث : الشخصية

صورة صادقة عنها كما يقول فرنون Vernon وينتمي الاستخبار إلى تلك الفئة من أدوات القياس ، اللفظية التي توصف " بالموضوعية " عادة لكونها تستبعد تماما أثر العوامل الذاتية أو الشخصية للمقدر، كما يقنن عادة على عينة واسعة من الأفراد مما يتيح استخراج معايير احصائية عالية الدقة له. و يمكن تطبيق الاستخبار جمعيا كما يمكن تطبيقه فرديا. وهو إلى ذلك كله يتميز بسهولة التصحيح و قابليته للتصحيح الآلي ، و لمعالجته النتائج المتحصلة منه بالحاسوب . (أمينياطوس،ص104)

لكنها و رغم ذلك تواجه نقدا كبيرا من أهم جوانبه:

- تأثير تغيير صياغة البنود.
- تحديد الاجابات في فئات محدودة أو امكانية تفسير المفحوصين لها بطريقة مختلفة.
- تنوع العوامل التي تؤثر في الاستجابة.
- أثر بيرنام Barnum الذي يشير إلى استخدام الاستبيانات عبارات أو أوصاف رشيقة تروق الشخص.
- نقص استبصار المفحوص و معرفته بنفسه.
- تأثير الحالة المزاجية الراهنة و الخبرات الحديثة. (بن زروال فتيحة ، ص160-161)

2.4. المقابلة :

يعرف "انجلىش و انجلىش english & english المقابلة بانها عبارة عن محادثة موجهة يجريها فرد مع فرد اخر يكون الهدف منها استثارة انواع معينة من المعلومات لاستخدامها في بحث او من اجل التشخيص و العلاج.(طه عبد العظيم حسين. 2004ص181).

والمقابلة انواع ، حرة ، تتيح للمفحوص حرية التعبير عما يرغب فيه ،و يتابع الفاحص سير ذلك ، مثيرا تارة و ملاحظا تارة اخرى ، و قد تكون مقننة تقدم فيها نفس الاسئلة بنفس الترتيب في كل مرة ، وهناك من العلماء من يجرب مقابلات الحاسوب التي يستجيب فيها المفحوص لمجموعة من الاسئلة التي تمت برمجتها في الحاسوب . (فتيحة ص.159)

تعتبر المقابلة وسيلة هامة في جمع المعومات و البيانات عن العميل و هي لب و صميم المنهج الاكلينيكي ، تمكننا من جمع معلومات وافية و شاملة عن شخصية الفرد في مختلف جوانبه سواء الجسمية أو العقلية أة الانفعالية، أو الاجتماعية.(طه ص.181)

غير ان اعتماد المقابلات يواجه مشاكل عدة ، فالمعلومات التي تستقى مثلا من التقارير الداتية قد لا تكون دقيقة اضافة الى امكانية عدم تمثيل العينة المختارة لسلوك الفرد ما لم تجرى عدت مقابلات مع نفس الشخص ، وتتعرض المقابلة باعتبارها تفاعلا بشريا الى تأثير الفاحص على سلوك المفحوص و العكس صحيح .كما تعتمد فعاليتها على مهارة القائم عليها سواء في الحصول على المعطيات او تفسيرها.

(فتيحة ص 159)

3.4. مقاييس التقدير: Rating scale :

مقاييس التقدير هي وسيلة أو أداة نضع على أساسها رتبة رقمية أو معدلا كميا لخاصية معينة أو سلوك خاص أو سمة محددة اجتماعية أو خلقية أو انفعالية ، سواء أكانت دالة على الصحة النفسية أم سوء التوافق ، سمات سوية أو أعراض مرضية.

و يقوم القائم بالتقدير بتحديد الدرجة التي تنطبق على المفحوص من بين عدد من الدرجات يضمها هذا المقياس المتدرج ، و ذلك باصدار حكم تقييمي يضعه عبر متصل من فئات متعددة.

و يمكن أن يجيب عن مقاييس تقدير الفرد نفسه، أو أن يقوم بتقدير الفرد زميله في المدرسة أو الجامعة أو العمل أو رئيسه، أو عن طريق اختصاصي في علم النفس الذي يلاحظه مدة ما .

(الأنصاري،ص،257، 257)

فبخلاف الاستخبارات التي تتيح تقديم صورة عن الفرد كما يظهر في مرآة نفسه، تتيح مقاييس التقدير عند استخدامها من قبل الآخر في تقديم صورة عن الفرد كما يظهر في مرآة الآخرين. (أمينياطوس،ص108) و من النماذج الشائعة لمقاييس التقدير ما يعرف بقائمة الشطب أو قوائم الرصد السلوكية. مقياس فينلاندر للنضج الاجتماعي.

و النموذج الأهم و الأكثر شيوعا و انتشارا لمقاييس التقدير يتضمن بدوره مجموعة من الصفات و الفعاليات و أشكال السلوك و لكنه يخضعها لتدرج منتظم للتعبير عن مستوياتها و درجات شدتها، يعرف بمقياس التقدير المتدرج أو سلم الترتيب Rating scale . و لعل الشكل الأهم لهذا النموذج هو السلم البياني الوصفي العددي. (أمينياطوس ص ص108.109)

إن الوصف الكمي للسمات أو الخصائص السلوكية من أهم مزايا مقاييس التقدير ، كما أنها تتيح إمكانية اشتراك عدد من الحكام في الحكم على شخص معين أو مجموعة من الأشخاص و استخراج متوسط أحكامهم ، وذلك للتقليل من التحيز وأحيانا ما تكون التقديرات مصادر ممتازة للمعلومات و خاصة لدراسة شخصية الأطفال و ذلك نتيجة لصعوبة الحصول على معلومات دقيقة من الداخل عن نفسه و لذلك فإن اللجوء إلى المحكمين أدقة و أفضل بوجه عام.

و يعاب على مقاييس التقدير ما يلي:

* غموض أسماء السمات المطلوب تقديرها أو عدم تعريفها أو تعريفها بطريقة خاطئة.

* غموض وحدات القياس و درجاتها ، وعدم وضوح الفروق بين كل درجة و التي تليها.

* التعدد الشديد لبدائل الإجابة.

* عدم إتاحة الفرص المناسبة لملاحظة المفحوص. (الأنصاري ،ص259)

4.4.2. الاختبارات الموضوعية للأداء:

تعتمد هذه الأدوات على رصد سلوك الفرد فعلا في مواقف الحياة الواقعية ، وتمثل من هذه الناحية منحني أو اتجاها في دراسة الشخصية.

5.4. الطرق الإسقاطية Projective Techniques :

تحتل الأدوات الإسقاطية مكانة خاصة و مهمة بين أدوات قياس الشخصية بوصفها الأدوات الأكثر ارتباطا بالعالم الداخلي للإنسان و اهتماما بخفايا الشخصية البشرية و مكوناتها . ولعل السمة الرئيسية و المميزة لهذه الطائفة من الأدوات " التقنيات الإسقاطية " أنها تعتمد الإسقاط نهجا في دراسة الشخصية و قياسها ، و تطمح من وراء ذلك إلى التوغل بعيدا نحو أعماق الشخصية البشرية و الكشف عن الجوانب اللاشعورية منها ، و استنادا إلى فرويد **Freud** فالإسقاط هو ميكانيزم دفاعي يلصق الفرد من خلاله مشاعره و انفعالاته و دوافعه المختلفة بأشياء و أشخاص من العالم الخارجي أو يسقطها (أو يضيفها) على تلك الأشياء و الأشخاص و ينسبها لهم بهدف التخلص من مشاعر القلق أو الإثم أو الاحباط أو غيرها من المشاعر التي قد يعاني منها. (أمينياطوس ، ص155)

و طرق الإسقاط لها تاريخ طويل في علم النفس ، فقد كان بينه (Binet 1895) أول عالم نفس اقترح استعمال بقع الحبر كمقياس للإدراك البصري في اختباره. و **ديار diar** من جامعة هارفارد ذكر استعمال بقع الحبر في أوائل 1897 و من ثم وضع عددا من اختبارات الإسقاط استعملت بنجاح في تقويم الشخصية.

لقد وضعت طريقة الإسقاط في تقويم الشخصية كاعتراض من قبل علماء التحليل النفسي و علماء النفس الجشطات اللامعين ضد التأكيد السلوكي و الاحصائي في اختبارات الشخصية في العشرينيات من القرن العشرين . (محمد محمود الجبوري ، ص 167)
و من الخصائص العامة للطرق الإسقاطية نجد:

- غموض المادة: تستعمل الطرق الإسقاطية غالبا مواد مبهمه، تلك التي يستجيب لها المفحوص بصورة حرة ، و غالبا في شكل و صفي. و من المسلم بصحته أنه بسبب كون المنبهات غامضة ، فإن المفحوصين سوف يسلطون الضوء على حاجاتهم الخاصة ووجداناتهم (مشاعرهم) و صراعاتهم في مواقف الاختبار و يبرزونها بصورة موضوعية.

- الاستجابات من اللاشعور (العقل اللاواعي): uncncions

تستند الاختبارات الإسقاطية إلى الافتراض المفهوم ضمنا بأن منبهات الاختبار تثير استجابات من لا شعور المفحوص. و المفحوص يقذف بصورة موضوعية بمشاعره الداخلية في مواقف الاختبار.

- تعدد أبعاد الاستجابات: إن الأبعاد التي يستطيع المفحوص الاستجابة لها متنوعة و متعددة الأشكال كأن تكون جسمية و ذهنية و اجتماعية و انفعالية.

- حرية الاستجابة: إن الاختبارات الإسقاطية تزود المفحوص بكامل الحرية لمنبهات الاختبار فالمفحوص لا يقيد فيما يخص طبيعة الاستجابات ، و ربما جوهر الاختبارات الإسقاطية هو أن الحاصل النهائي يشمل شيئا مما استخلص من قبل الفحوص.

الفصل الثالث : الشخصية

• الطريقة الكلية: و تعني أن الاختبارات الإسقاطية تحاول أن تدرس السلوك بكليته. إنها تؤكد على السلوك في فهم الشخصية.

• الأجوبة ليست صحيحة أو مغلوطة: لا تخمن استجابات في الاختبارات الإسقاطية و لا تقوم على أنها خطأ أو صواب و إنما تقوم بصورة وصفية.

• إن الغرض من الاختبار لا يكشف سرا أي أن القصد من الاختيار الإسقاطي غير مكشوف.
(الجبوري، ص 167، 168)

تصنف الطرق الإسقاطية ، تبعا لنمط الاستجابة المطلوب من المفحوص حسب تصنيف "لند زي" إلى خمسة أنواع كما يلي:

طرق التداعي Association :

و المنبه فيها كلمة أو جملة أو بقعة حبر، يستجيب لها المفحوص بكلمة أو عبارة أو مدرك و من أمثلتها اختبار تداعي الكلمات و اختبار رورشاخ هذا الأخير الذي سوف نحاول من خلاله الكشف عن خصائص شخصية المديرين سواء المقاومين أو غير المقاومين للإجهاد المهني.

طرق التكوين Constreuction :

و تنتج الاستجابة في هذا النوع من نشاط معرفي بنائي إنشائي معقد ، كأن يكون المفحوص قصة اعتمادا على صورة أو يكون قصة مصورة ، و يعتمد تحليل الاستجابات هنا على تحليل المضمون . (اختبار تفهم الموضوع TAT)

طرق التكملة Completion :

يعطي المفحوص منبها ناقصا غير مكتمل (جملة ، قصة) و يطلب منه تكملته كاختبار لتكملة الجمل.

طرق الاختبار أو الترتيب choice or ordering :

يقدم للمفحوص عدد من المنبهات كالصور أو الجمل و يطلب منه إعادة ترتيبها ، أو يحدد تفصيلاته لها ، أو اختيار أحد البدائل منها، أو تنظيمها وفقا لنظام محدد ، و أمثلتها اختبار تنظيم الصور، و اختبار "سوندي"

الطرق التعبيرية Expressive :

اختبارات الرسم بالخطوط أو بالألوان و طرق اللعب و التمثيلية النفسية (السيكودراما) و يمكن أن تستخدم هذه الطائفة من الاختبارات في كل من التشخيص و العلاج ، فهي تكشف عن متاعب الشخص ، و يمكن أن تجعل الشخص أيضا يتخفف منها عن طريق التنفيس. (الأنصاري، ص 547- 548)

5. نظريات الشخصية:

تلعب نظريات الشخصية دورا هاما في توضيح مكونات الشخصية و دينامياتها. و قد اختلفت النظريات باختلاف تيارات العلماء و اتجاهاتهم الفلسفية و الفكرية. و من خلال هذا العنصر سنحاول التطرق إلى أهم هذه النظريات.

1.5 نظرية التحليل النفسي:

تعتبر نظرية التحليل النفسي من أقدم النظريات النفسية و التي يرجع إليها الفضل في كشف النقاب عن الجوانب اللاشعورية في الشخصية ، و قد كانت في بداية ظهورها طريقة علاجية ثم بعد ذلك أخذت تشيد لنفسها صروحا نظرية حيث قدمت نظرية في الغرائز و تفسير الطبيعة الإنسانية و النمو النفسي للفرد و تفسيراً لديناميات الشخصية. (طه ،ص58)

1.1.5 نظرية فرويد Freud

مرت نظرية فرويد بمرحلتين أساسيتين هما:

الموقعية الأولى: تعتبر أن الجهاز النفسي مقسم إلى عدد من الأجهزة لكل منها طابع أو وظائف مختلفة حيث شبه الشخصية بجهاز تصوير ضوئي. وهذا الجهاز عبارة عن مجموعة من المكونات و هذه المكونات هي الشعور و ما قبل الشعور و اللاشعور. (أمينة محمد رزق 2008، 2009، ص41) ظهرت هذه الموقعية و قدمها فرويد في الفصل السابع من كتابه "تفسير الأحلام" سنة 1900 و طور الموقعية الأولى في كتابه " ما راء علم النفس" سنة 1915 و يميز فرويد ثلاثة أجهزة السابقة (الشعور ، ما قبل الشعور ، اللاشعور) حيث أن لكل منهم وظائف نوعية و العمليات الخاصة به طاقته الإستثمارية و يوجد بين هذه الأجهزة مراقب (Censure) يراقب المرور من جهاز لآخر .

اللاشعور: هو الجزء الأكثر بدائية ، الأقرب من المنبع النزوي يتكون من تمثيلات الأشياء ممثلين النزوة يتميز هذا الجهاز بالعمليات الأولى أي أن الطاقة على مستواه حرة تنتقل بدون قيد من ممثل إلى ممثل آخر مما يدل على ظواهر الإزاحة (deplacement) و التكتيف (condensation) هذا الجهاز مسير من طرف مبدأ اللذة.

ما قبل الشعور: يتميز بالعمليات الثانوية حيث أن الطاقة فيه غير حرة لا تنتقل بحرية إذا هي مقيدة و مراقبة يتفوق مبدأ الواقع على مبدأ اللذة ، كما أن هذا الجهاز يختلف عن الشعور من جهة و عن اللاشعور من جهة أخرى إن هذا الجهاز غير موجود في ساحة الشعور بالرغم من ذلك إنه قابل للاتحاق به عن طريق العرفة الواعية.

يتكون من تمثيلات كلامية يعنى التمثيل الصوتي ذو نوعية سمعية حسب فرويد يقابله أيضا تمثيل الأشياء ذو طابع نظري Visuel كما هو الشأن في الحلم أو المنام . إن تمثيلات الأشياء لا يمكن أن تصل إلى الوعي (الشعور) إلا بالإشتراك مع تمثيلات كلامية

الفصل الثالث : الشخصية

الشعور: هذا الجهاز مرتبط بعالم الإدراكات مما أدى بتسميته (إدراك - شعور) (preception – conscience) يقع هذا الجهاز على حافة الجهاز النفسي، يستقبل المعلومات الآتية من العالم الخارجي و المعلومات الآتية من الداخل أي الإحساسات ذات طابع. (plaisir- déplaisir) و كذلك الذكريات . يتناقض من الناحية الوظيفية مع أجهزة آثار الذكريات (Traces mnésiques) التي هي ميزة اللاشعور. (Wisten, 2004, p44)

الحدود الموجودة بين الأجهزة:

الطاقة لا تنتقل دون رقابة من جهاز لآخر حيث أن في كل مرور تحدث رقابة و تكون الرقابة شديدة خاصة بين اللاشعور و ما قبل الشعور. هناك رقابة بين جهاز ما قبل الشعور و الشعور الذي يسميه فرويد (preception – conscience) و هي ليست بنفس القوة التي بين اللاشعور و ما قبل الشعور. أما بين الشعور و العالم الخارجي يوجد حسب فرويد ما يسميه بواقى الإثارات pare.exitation الذي يحمي الجهاز النفسي من المثيرات العنيفة الآتية من العالم الخارجي.

و في ما يلي مخطط يوضح تفسير ما سبق من الموقعية الأولى (wisten..p45)

شكل رقم (8) الموقعية الأولى :

العالم الخارجي

		الجهاز الادراكي	
		الواقى من المثيرات	
		جهاز إدراك - و عي	
مبدأ مواقع العمليات الثانوية	الحارس	تمثيلات كلامية	العمليات الثانوية
	ما قبل الشعور		
مبدأ اللذة	الحارس	تمثيلات الاشياء	العمليات الاولية
العمليات الاولى	اللاشعور المكبوت		

الحدود الجسدية النفسية

المصدر : (wisten .2004.p47)

الموقعية الثانية:

ظهرت عام 1923 في كتاب " الأنا و الهو " (Le moi et le ça) إلا أن خطوطها الأولى ظهرت في ما وراء مبدأ اللذة (Au-de là du principe de plaisir) الدافع الرئيسي الذي أدى إلى وضع هذه الموقعية هو الأخذ بعين الاعتبار الدفاعات . هناك إكتشاف آخر ساهم في وضع هذه الموقعية هو الدور الذي تلعبه مختلف التقمصات في تكوين الشخصية.

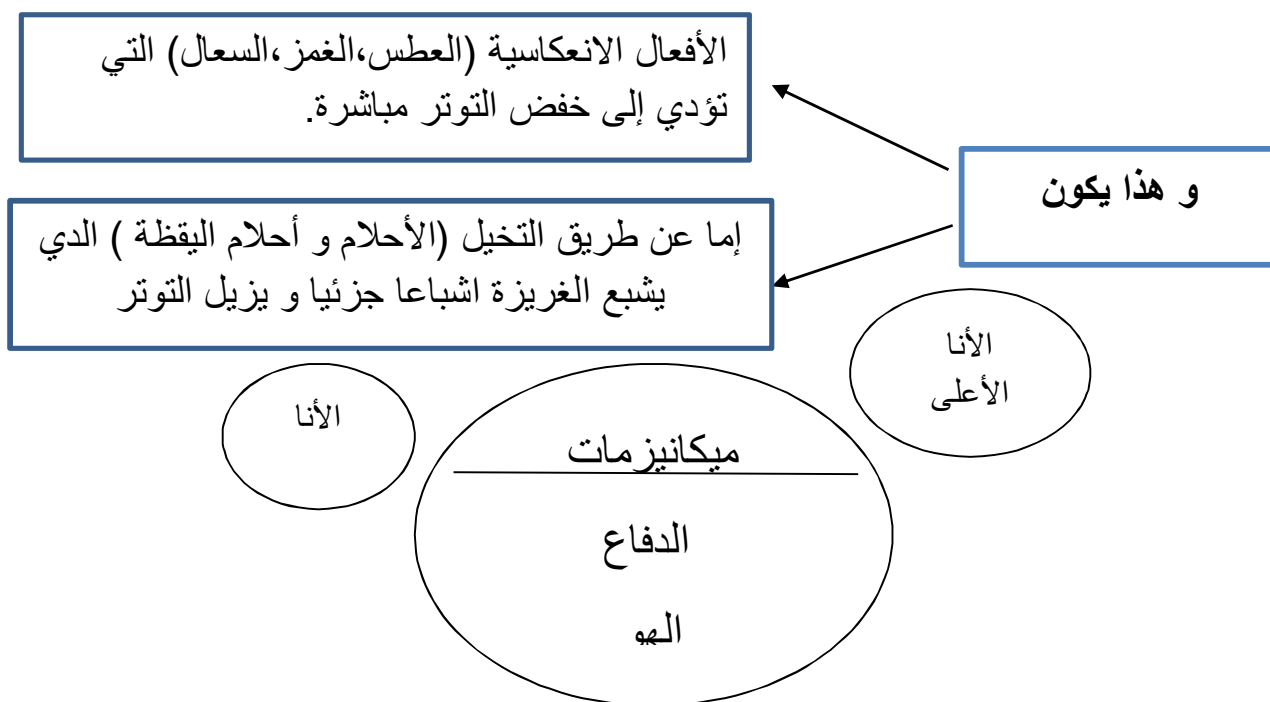
الفصل الثالث : الشخصية

• الهـو: هو القطب النزوي في الجهاز النفسي يصفه فرويد في كتابه المحاضرات الجديدة في علم

النفـس التحليليـi (Les nouvelles conférences psychanalyse).

الواقع النفسي الحقيقي هو مستودع الغرائز و يتميز باللامعقولية و الإندفاعية و الأنانية و الإنقياد للملذات و الابعاد عن الألم. يعمل على تفريغ الطاقة و التوتر (الداخلي أم الخارجي) عن طريق مبدأ اللذة و تجنب الألم.

شكل رقم (9) : اللذة و الألم حسب الموقعية الثانية .



المصدر: أمينة ، ص54

• الأنـا: Ego :

يمثل الجهاز التنفيذي للشخصية وهي الجزء الذي يتعامل مع الواقع الخارجي و يبدأ بمقتضى مبدأ الواقع و على الرغم من أن الهـو يسير وفقا لمبدأ اللذة و الأنا يسير وفقا لمبدأ الواقع و هذان المبدأان متعارضان إلا أن هذا لا يعني أن الأنا تذكر إشباع الرغبات الغريزية الصادرة من الهـو شريطة أن يكون هذا الإشباع متنسقا مع المقيم و المعايير الاجتماعية، و تنحصر وظيفة الأنا في التوفيق بين مطالب الهـو و متطلبات العالم الخارجي. و يتكون الأنا من جانبين أحدهما شعوري الآخر يعمل على مستوى اللاشعور . و هو ما يعرف بالحيل الدفاعية و التي هي عبارة عن إجراءات لا شعورية غير مقصودة يقوم بها الفرد و يمتلك مقدارا كبيرا من الطاقة النفسية كلما أصبح الفرد قادرا في التغلب على مشاكله و التكيف مع البيئة التي يعيش فيها أي أنه بمقدار قوة الأنا و اتزانه تتكامل الشخصية، أما إذا كان الأنا ضعيفا فلن يستطيع التوفيق بين رغبات الهـو و بين عالم الواقع و يكون الفرد عرضة للأعراض المرضية . (طه ، ص60-61)

الأنا الأعلى super Ego :

يتكون نتيجة احتكاك الفرد و تفاعله مع البيئة الاجتماعية ، ومن خلال الأوامر و النواهي التي يتلقاها الطفل عن والديه. ومع تكون الأنا الأعلى لدى الطفل يصبح الطفل ليس في حاجة إلى رقابة خارجية من الوالدين على سلوكه حيث أن الأنا الأعلى يقوم بمهمة الرقابة و الضبط على سلوك الطفل و يختلف تكوين الأنا الأعلى من شخص لآخر تبعا لظروف طفولته و نوع التنشئة التي يتلقاها و أسلوب المعاملة فقد يكون الأنا الأعلى قاسيا شديدا و قد يكون ضعيفا متساهلا و يبدو هذا من كثرة الجرائم و كسر القوانين و غيرها.
(طه ، ص 61)

ديناميات الشخصية:

نشأ فرويد في ظل الفلسفة الحتمية الوضعية ، التي نظرت إلى الكائن البشري بوصفه نظاما معقدا من الطاقة ، يستمد طاقته مما يستهلكه من غذاء و يستخدم هذه الطاقة للقيام بأنشطته الجسدية (تنفس - دورة دموية - الخ) و أنشطته العقلية (إدراك - تفكير - تذكر)
و قد سماها الطاقة النفسية و بناء على مبدأ بقاء الطاقة ، يمكن ان تتحول إلى طاقة فيزيولوجية و العكس.
و المعبر بين طاقة البدن و طاقة الشخصية هو الهو و غرائزه. (أمينة ، ص42)

الغريزة Pulsion :

لقد كان فرويد أول عالم نفس وضع أهمية عظيمة على الغريزة باعتبارها المحدد لسلوك الانساني و النزوة حسب أمادو Amado : " عملية ديناميكية عبارة عن دفعة (شحنة طاوقية ، عامل حركي) تدفع العضوية إلى الهدف" ميز فرويد في كتابه « Métapsychologie » بين الإثارة النزوية و الإثارة الفيزيولوجية و هي كالتالي:

الإثارة النزوية : تأتي من داخل الوضعية و على عكس الإثارة الفيزيولوجية لا يمكن التهرب منها إنها قوة دائمة ، إن النزوة هي الممثل للإثارات النابعة داخل الجسد و التي تصل إلى النفس و تعرف النزوة بالميزات التالية :

أ- منبعها: عملية جسدية (عضوية) متمركزة في عضو أو جزء من الأعضاء فمثلا النزوة العضوية مرتبطة ب الشبقية.

ب - الهدف: هدف النزوة دائما هو الإشباع الذي لا يمكن تحقيقه إلا بإزالة حالة التوتر و الإثارة من منبع النزوة. (Baron.1998.p14)

ج/ الموضوع : فضله تحد النزوة إشباعها و هو الأكثر تعبير في النزوة ميز فرويد عام 1915 نوعين من النزوات : هما النزوات الجنسية و نزوات حفظ الذات ولكن عام 1920 أدخل فرويد ثنائياً جديدة هي نزوات الحياة نزوات الموت ومنه أصبحت نزوات حفظ الذات و النزوات الجنسية جزء من نزوات الحياة بالمقابل نزوات الموت .

الفصل الثالث : الشخصية

أما غريزة الحياة فهي تخدم في الحفاظ على حياة الفرد كالجوع و العطش و الجنس و يطلق على الطاقة التي تستخدمها هذه الغرائز في أداء عمل" اللبيدو " و عن غريزة الموت أو غرائز التدمير كما سمىها فرويد يرى أن كل فرد لديه رغبة لاشعورية فأن يموت و لكنه لم يحدد مصدرها و لا إسم الطاقة التي نشأ منها .

ومن مشتقات غريزة الموت عند فرويد البعث العدوانى فالعدوانية تدمير الذات و قد اتجهت إلى الخارج نحو موضوعات بديلة. تقوم ديناميات الشخصية على التفاعل و التشابك الهو (قوى الدافعة) مع الأنا (القوى المقيدة الكابحة) و الأنا الأعلى (الشحنات المضادة و جميع الصراعات في الشخصية يمكن إرجاعها إلى تعارض هاتين المجموعتين من القوى و كل توتر يرجع إلى الفعل المضاد إلى قوى دافعة من جانب و قوى كابحة من جانب آخر. (أمينة ، ص43-44)

كما عبر فرويد أن للبيئة القدرة على إحداث الألم و زيادة التوتر كما لها القدرة على تحقيق اللذة و خفض التوتر إنها تحدث الاضطرابات كما تشيع الراحة. إن زيادة التنبيه (الذي يعجز الأنا عن السيطرة عليه يؤدي إلى إغراق الأنا في فيضان القلق و هو شعور إنفعالي غير سار يسهم في إعادة التوازن النفسى و في استعداد غير طبيعية فقد تكون مرضية(أمينة ، ص44) و قسم فرويد القلق ووفقا لتصرفات الأنا مع بقية مكونات الشخصية إلى:

القلق الموضوعي الواقعي :

هو تجربة إنفعالية مؤلمة ، تنجم عن إدراك لخطر قائم في العالم الخارجى و الخطر هو أية ملابس من ملابس البيئة تهدد بإيذاء الشخص و إدراك الخطر و إثارة القلق قد يكون أمرا فطريا ، بمعنى أن الإحساس يرث ميلا للخوف من بعض الموضوعات في الملابس القائمة في البيئة مثل الخوف من الظلام قد يكون فطريا ، لأن الأجيال الماضية من الناس كانت تحاط دائما بالأخطار في الليل قبل أن تكون لها وسائل الإضاءة و مثل هذا القلق يجعل الفرد يأخذ حيطته و حذره بما يواجهه في الواقع.

(محمد عثمان النجاتي ، 1997، ص413)

القلق العصبى Neurotic anxiety:

يثير القلق العصبى إلى الإدراك بالخطر الآتى من الغرائز و هو الخوف مما قد يحدث إذا فشلت شحنات الأنا المضادة من التصرف في فعل إندفاعى ، المنبع الرئيسى للقلق هنا نجده في الهو أكثر من العالم الخارجى. و غالبا ما يرتبط هذا القلق بالتعرض للعقاب و القسوة في مرحلة الطفولة . فالقلق هنا ليس واقعي بل هو متخيل . (فرج عبد القادر طه، ص 179)

القلق الخلقى الأخلاقى Moral anxiety:

و هو القلق نتيجة خطر داخلى من جانب الأنا الأعلى ، و هو الخوف من الضمير ، فالشخص الذى نما أنه الأعلى و تطور يميل إلى الشعور بالألم عندما يفعل شيئا ، بل و حتى يفكر في أن يفعل شيئا مخالفا للمعايير الأخلاقية.

الفصل الثالث : الشخصية

إن وظيفة القلق هي تحذير الشخص من خطر وشيك الوقوع . هو إنفعال مؤلم بسبب توتر مثل الدوافع الأولية ، ينتج نتيجة لظروف خارجية مصدرها الهو ، فإذا فشل الأنا في تفادي هذا الخطر ووقع فعلا في القلق فإن الأنا يلجأ إلى الحيل الدفاعية لمواجهة القلق مثل الكبت ، التبرير ، لتكوين العكسي ، الإسقاط ، الإنكار ،... الخ

نمو الشخصية:

يؤكد "فرويد" على الدور الحاسم لسنوات الطفولة في إرساء الخصائص الأساسية لبناء الشخصية و أن الشخصية تتطور إستجابة لأربعة مصادر رئيسية للتوتر هي:

- عمليات النمو الفيزيولوجي - الاحباطات - الصراعات - التهديدات. (أمانة ص45)

و يرى فرويد أن الشخصية تمر نموها و تطورها النفسي بعدة مراحل تسمى كل مرحلة باسم المنطقة الخاصة لها من الجسم و التي تعتبر مصدر الحصول على اللذة خلال تلك المرحلة لنمو الطفل ، وهذه المراحل هي:

- المرحلة الفمية: تمتد من الولادة و حتى السنتين و يكون فيها إهتمام الطفل منصب على الفم باعتباره مصدر الاشباع و الحصول على اللذة.
- المرحلة الشرجية: و تمتد من 2 إلى 4 سنوات : يكون اهتمام الطفل منصب على الشرج كونه مصدر الحصول على المتعة و اللذة عند الطفل.
- المرحلة القضيبية: و تمتد من 3 إلى 6 سنوات : يكون اهتمام الطفل منصب على أعضائه التناسلية و الحصول على اللذة من خلالها.
- مرحلة الكمون: من السادسة و حتى البلوغ : و فيها يكون الطفل خاملا من الناحية العاطفية الجنسية و تنصرف طاقته إلى أنشطة أخرى.
- المرحلة التناسلية: يبدأ الفرد في البحث عن علاقات جنسية مع الجنس الآخر.

(طه ،ص62،61)

علم الشخصية في التحليل النفسي:

يتضمن هذا المفهوم التناسلي و الدينامي للشخصية إمكانية تثبيت إحدى مرحلتها النمو اللبيدي، وهذا التثبيت يتيح الفرصة لتكوين طابع ملائم يستخدم فرويد و تلاميذه الكلمة "طابع" « caractère » بالمعنى الواسع المرادف للشخصية كمثال مألوف من عملية التكيف مع العالم الخارجي مع الهو و الأنا و الأنا الأعلى.

إن الطبع الشفوي يلائم التثبيت في مرحلة الطفولة الأولى، تخضع الشخصيات من هذا النموذج إلى درجة كبيرة للآخرين .و يكون للاهتمامات الشفوية مثل الشرب ، الأكل و التدخين و التقبيل أهمية كبيرة هناك سمات شفوية أخرى وصفها فينشل Fenichel . تشمل على الفضول (بقدر ما هو إزاحة الجوع) و زلات اللسان و الإثارة و التهور ، و الاتجاه للمحافظة على سكوت مستمر.

الفصل الثالث : الشخصية

يرتكز الطابع الشرجي على المعادلة التي أوضحها فرويد بين الغائط و المال: " إن السمات الأساسية للمرحلة الشرجية عند البالغ تعرف تحت إسم ثلاثة" ب "أ" و" هي البخل ، النزق ، و ادعاء المعرفة و بكلمات دارجة : التوفير ، العناء ، الترتيب."

يرتبط الطابع الشرجي بمسائل تربية النظافة البولية ، يتعرض الولد الذي يبلى سرواله للوم في مجتمعاتنا و التأنيب ، وهو هكذا رغبات الطموح و التنافس و ضرورات النجاح. يكون الطابع القضيبى مرسوما برغبة إثبات لجوجه و الغرور المتطرف و إضفاء قيمة على التصرفات الجنسية التي تصل حتى للإستعرائية . (سيمون كلايبه فالادون ، 1993، ص95،94) كما و يتميز سلوك صاحبه بالجرأة و التصميم و الحزم ، الأمر الذي يمثل تحقيق لرغبته المرتبطة بقلقه من الخشاء. (فتيحة، ص185)

2.1.5 نظرية يونغ Yong:

طبيعة الشخص:

يوافق "يونغ" "فرويد" في أن البشر تحركهم طاقة نفسية (الليبيدو) لكن رفض أن يكون الليبيدو من طبيعة جنسية و حسب، إذ رآه أشبه ما يكون بطاقة حيوية شاملة ، تكمن وراء مساعي الفرد للنمو و الفعالية، كما يشمل جميع النشاطات الابداعية للفرد ، وتأخذ القيم الأكبر من طاقة الليبيدو عند يونغ . و يرى أنه لدى ابشر طبيعة خلقية فطرية و حاجة موروثه للدين و الذي يمكن الشخصية من الوصول إلى أهدافها.

و هذا الإتجاه يعتبر خاصية أساسية تتميز بها نظرية يونغ التي أضفت على علم النفس التحليلي صبغة دينية. (pervin et gohn,2005, p119)

تحدث يونغ عن (03) مبادئ إستمدتها من علم الديناميك فسر من خلالها طبيعة الشخصية.

مبدأ المتضادات Oposites : لكل فعل رد فعل مساويه في المقدار و مضاد له في الاتجاه و يرى أن الحياة فيها متضادات كثيرة و معقدة (ليل ، نهار، شعور لاشعور، خير شر، حب كراهية) و أن نمو الشخصية يحدث من خلال تكامل المتضادات.

مبدأ التكافؤ Equivalence: يؤكد هذا المبدأ على ثبات الطاقة عندما تنتقل من مكان لآخر ، و حسب هذا الرأي يرى يونغ أن انخفاض قيمه ما يعني بالضرورة ارتفاع قيمة الأخرى فإذا قل تقدير الطفل لأسرته مثلا ، فإن اهتماماته بأشياء أخرى و أناس آخرين سوف يزيد ، وإذا كبت الشخص طاقة ما فإن طاقتها تستخدم لقيمة أخرى و هكذا... (أمينة ، ص 51)

مبدأ الانتقال Entropy أو توزيع الطاقة: و الذي ينطوي على الميل الثابت لتساوي الطاقة داخل النظام ، و حسب هذا القانون يرى يونغ أن مكونات الشخصية (الشعور و اللاشعور) تنزع لأن يكون لديها كميات متساوية من الطاقة. و هذا التوازن النفسي من الصعب أن يتحقق مما يدفعنا دائما للبحث عنه و يرى يونغ

الفصل الثالث : الشخصية

أن الطاقة النفسية المتاحة للشخصية تستخدم للقيام بالأعمال الضرورية للمحافظة على الحياة و في النشاطات الثقافية و الروحية التي تشكل أهداف الحياة (أمينة ص 51)

تركيب الشخصية:

قسم يونغ الشعور إلى فئتين:

الشعور الشخصي: و هو يشتمل على الأنا و يحتوي على الأفكار الشعورية التي تكون مركز الإدراك ، يبدأ بالتكون منذ الرابعة من العمر نتيجة الإحساسات الجسمية و الخبرات التي تصل بذات الفرد ، و هو الجزء الشعوري الوحيد في الذات .

و تعبر مفهوم الذات عند يونغ نقطة خلاف واضحة بينه و بين فرويد حيث ينظر يونغ إلى الذات على أنها مجموعة من المبادئ التنظيمية في الشخصية ، التي يزودها بالوحدة و الاستقرار - و الذي يعتبرها يونغ الهدف من الحياة الذي يسعى إليه كل فرد.

الشعور الجمعي: ينطوي على القناع الذي هو الوجه الخارجي من الشخصية ، هو قناع وضع خصيصا ليقابل حاجات المجتمع بينما يخفي خصائصه الداخلية الطبيعية ، و من وظائف القناع تسهيل الاتصال بالآخرين من خلال معرفة سلوكهم المحتمل أو المترقع . (أمينة ، ص52)

اللاشعور: و حسب يونغ ينقسم إلى قسمين لا شعور شخص ، لا شعور جمعي .

اللاشعور الشخصي:

يشتمل على خبرات الفرد الكبوتة و (المقموعة) التي هي سهلة الوصول إلى الشعور و الهو الوسيط بين اللاشعور الجمعي و الشعور.

الظل و آثاره الباهتة:

إنه الجانب الحيواني للشخص يتضمن الغرائز الحيوانية التي ورثها الإنسان من أشكال الحياة السفلى و هي بالضبط مثل الهو عند فرويد ، لهذا يتعارض الظل مع الشعور.

اللاشعور الجمعي:

إنه بدائي في طبيعته و يتكون من المادة التي لم تكن قط شعورية ، فكل فرد قد وهب العقل الباطن للإنسان و سلسلة النسب الحيواني في Racial الجماعي الذي هو مستودع يشمل على التاريخ العرقي شكل أنماط عصبية موروثة . فيونغ يعتقد أن الناس جميعا لهم عقل باطني جماعي متشابه و ذلك لتشابههم في التركيب الفطري و الخبرات العرقية . فهو غير شخصي حيث أنه عام شامل و قديم .

(الجبوري، ص 37)

نمو الشخصية:

يعتقد أن الانسان يحاول التقدم من مرحلة أقل كما لا من النمو إلى مرحلة أكثر كمالا . و هدف هذا النمو الأساسي هو تحقيق الذات .

الفصل الثالث : الشخصية

كما يرى يونغ أن أي سلوك يجب أن يفهم في ضوء الهدف منه، والسبب وراءه هو أن الشخصية لا تحدد عن طريق الماضي فحسب ، بل و التطلع إلى المستقبل أيضا .
 ضف إلى ذلك أن النمو يسير في حركة تقدمية مستقيمة أو في حركة إلى الوراء... وأن التطور النفسي يتكامل في مرحلة الرشد المتوسط .(عبد الرحمان محمد السيد، 1998، ص53)
أنماط الشخصية:

يمكن أن نميز ثمانية (08) أنماط من الشخصية عند يونغ التي سنوضحها في الجدول التالي:
 الطريقة التي يستجيب لها الفرد للمثيرات الخارجية و الداخلية و هناك (04) أشكال (مفكرة ، و جدانية ، حسية ، حدسية) خصائص حركة الليبيدو (خارجية و تعرف بالانبساطية ، داخلية تعرف بالانطوائية)
جدول رقم (3) : انماط الشخصية عند يونغ .

اسم النمط	خصائصه
1- منبسط مفكر	يسعى لتقشير الحقائق الخارجية ، وفهم القواعد الفكرية ، يستطيع التوقع و التنبؤ و حل المشكلات ، موضوعي و له أدوار إيجابية ، وله نظام ثابت في حياته ينجح كمصلح إجتماعي ، وجداني منطوي لاشعوريا.
2 - منطوي مفكر	يسعى لتفسير الحقائق الذاتية الداخلية - يمكن أن يصبح فيلسوفا أم عالما وجداني منبسط لا شعوريا.
3منبسط وجداني	يحافظ (على القديم) ، يقبل الحقائق و المعايير الشائعة من كل نوع اجتماعي متقلب المزاج ، متفاخر لا شعوريا يكون منطويا مفكرا بصورة شديدة. و هذا النوع أكثر شيوعا بين النساء.
4- منطوي وجداني	يؤكد على الآراء التي تتعلق بأحواله و ظروفه الداخلية الذاتية غالبا ما يعترض على المعايير و الحقائق الشائعة . يبدو باردا ،متحفظا غامضا لديه انفعالات خفية قوية ، و هذا النوع أكثر شيوعا عند النساء.
5- المنبسط الحسي	يدرك العالم الخارجي كما هو بالفعل ، واقعي و غير خيالي ، شهواني ، أكثر شيوعا بين الرجال . لا شعوريا يكون حدسيا منطويا.
6المنطوي الحسي	يؤكد على النتيجة الذاتية كما يدركها ، لا يعجبه العالم الخارجي لا شعوريا يكون حدسيا منبسطا.
7المنبسط الحدسي	يبحث عن احتمالات جديدة في العالم الخارجي ، لا يستطيع الاستمرار في وظيفة أو نشاط ، ينقصه سداد الرأي أكثر شيوعا بين النساء لا شعوريا يكون منطويا حسيا.
8المنطوي الحدسي	يتميز بالبحث عن احتمالات جديدة في ذاته قد يطور أفكارا جديدة و لامعة ، أو ربما يكون حالما غامضا مهوسا ، أو عبقرى غير مفهوم لاشعوريا يكون منبسطا حسيا.

المصدر : (عبد الرحمن ، ص54)

3.1.5 نظرية ألفرد أدلر : Alfred Adler :

مفاهيم أساسية في نظرية أدلر:

مشاعر النقص و التعويض:

يركز أدلر في نظريته على الدافعية الاجتماعية و التفكير الشعوري ، و قلة من أهمية مفهوم الغرائز الجنسية و المصادر اللاشعورية . و هذه كانت من بين أهم نقاط الاختلاف مع فرويد. اهتم أدلر أيضا بالنقص البدني *Infériorité physique* و الطريقة التي يمكن أن نعوض بها هذا الضعف ، و بمواجهة هذا الضعف ببذل مجهودات إضافية و التركيز على التطوير . في بادئ الأمر ركز أدلر على الضعف الجسدي لكنه فيما بعد اهتم بمشاعر النقص النفسية *Sentiment d'infériorité psychique* و أيضا القوى التعويضية أي تعويض النقص العضوي أو السيكولوجي و رأى أن مشاعر النقص تدفع الانسان للتغلب على نفسه في الظروف السوية، أما المبالغة في تعويضها قد يؤدي إلى مظاهر شادة ، كظهور عقدة نقص أو عقدة تفوق تعويضية . (pervin et J ohn, 118)

الكفاح من أجل التفوق:

يرى أدلر في هذا المبدأ الغاية التي ينزع جميع البشر إلى بلوغها و التي تمنح الشخصية الثبات و القوة. لا يعني أدلر بالتفوق ، الامتياز الجماعي ، أم الزعامة أم المكانة المرموقة في المجتمع ، و إنما تحقيق الذات أو العمل من أجل بلوغ الكمال التام. يرى أن هذا المبدأ فطري و أنه جزء من الحياة ، وأنه يختلف التعبير عنه باختلاف الأفراد فالعصابي مثلا يكافح من أجل أهداف أنانية ، بينما يكافح السوي من أجل أهداف ذات طابع اجتماعي.

الاهتمام الاجتماعي:

و يقوم هذا المفهوم على مساعدة المجتمع للفرد لبلوغ هدفه ، و يعتقد أدلر أن الاهتمام الاجتماعي استعداد فطري و أن الإنسان مخلوق اجتماعي بطبعه ، و أن هذا الاستعداد لا يظهر تلقائيا و إنما يثمر بالرعاية و التوجيه ، و يرى أن الاهتمام الاجتماعي هو الطاقة التي تحرك الإنسان. (أمينة ، ص 56-57)

الغائبة الخيالية:

لقد اعتقد أدلر أن الإنسان يندفع حسب توقعاته عن هدف المستقبل ، و الغائبة الخيالية تعني أن تصرفات الإنسان تستنفذ إلى أفكار خيالية لا تثبت بالضرورة إلى الواقع و بعض الأمثلة من تلك الخيالات هو الاعتقاد بالحياة الآخرة بعد الموت و أن التصرفات الشريرة لا بد أن يعقبا عقاب و أن تلك الخيالات حينما يعتقدونها الإنسان يبدو أنها تساعده على الكفاح في الحياة بمستوى أعلى من النجاح.

نمط و أسلوب الحياة:

هو النظام الذي تمارس بمقتضاه شخصية الفرد و طائفاها ، إنها النوعية الفريدة للشخصية التي تجعل كل فرد يختلف عن الآخر ، و استنادا إلى أدلر إن الأهداف الإنسانية متشابهة من حيث الأساس و أنها تحتوي

الفصل الثالث : الشخصية

الميل إلى الكفاح من أجل التفوق و هذا بطرق متعددة هذه الطرق هي أسلوب الحياة الفريد للشخص و هو يبدأ من السن الرابعة أو الخامسة و أنه لذلك من الصعب أن تغير أسلوب الحياة عند فرد في أواخر حياته. فأسلوب الحياة يتشكل على أسس خبرات الطفولة فكل طفل يعالج مشاكله بطريقة مختلفة فالطرق و الوسائل التي يستخدمها تشكل أسلوب حياته.

لقد أوجد أدلر مفهومه للنفس (الإبداعية - المبتكرة) Creative self في الجهود التي يبذلها الفرد في حل مشاكله الأساسية تنشأ عن جهود الفرد الخلاقة (محمد عبد الجبار الجبوري ص42)

بناء الشخصية:

نظرا لأن أدلر يرى أن الشخصية وحدة متكاملة الأجزاء، لذلك لم يضع أية إفتراضات حول تركيبها، و هو يتفق مع فرويد و يونغ في أن الجزء الأكبر من شخصيتنا لا ندرکه تماما، و أن أصعب شيء على الإنسان أن يفعله هو أن يعرف نفسه أو يسعى إلى تغييرها و يغزو نقص المعرفة الذاتية إلى عوامل قسدية ، أو صراعية ، و يرى أن اللاشعور هو الجزء الذي لا نريد فهمه أو معرفته.

و ينقسم الناس إلى نموذجين تبعا لنطاق الشعور عندهم:

1- يعرفون قدرا معقولا عن حياتهم اشعورية.

2- يعرفون قدرا قليلا عن حياتهم اللاشعورية.

و يرى أن الشعور و اللاشعور متداخلين و معقدين ، و أنه يجب إدراك السلوك الإنساني على أنه معقد و موحد الإتجاه و هادف نحو أهداف (مفهومة و غير مفهومة) من قبل الفرد الذي يختار هذه الأهداف.

(الشناوي ، محمد محروس 1997 ، ص114)

نمو الشخصية:

يراهما مثل أدلر و يونغ على أنها تتكون في السنوات الخمس الأولى و أن أول درس للتعاون بين الناس يخبره الطفل ، يعود إلى خبرته بعلاقة والديه معا، و كلما كان أكثر تعاوننا انعكس ذلك إيجابيا على شخصيته.

كما تحدث عن بعض الأخطاء التنشئة الوالدية كالتدليل الزائد ، و الإهمال و توجيه العقاب للذات و ليس للسلوك ، و السخرية من الطفل، والنقص العضوي ، و الترتيب الميلادي و التي تنعكس على أسلوبه في الحياة.

و يرى أدلر أيضا أن السمات تمكننا من فهم إتجاه الفرد نحو بيئته و نحو المحيطين به ، و نحو المجتمع الذي يعيش فيه ، و نحو متطلبات الحياة بشكل عام و أن بعض هذه السمات إيجابي و بعضها الآخر سلبي.

(الشناوي ، ص115)

و يؤكد أدلر على ثلاثة نتائج ممكنة لسعي الفرد للتفوق و محاولته التغلب على مشاعر النقص.

1 - التعويض الناجح و ذلك عندما تنتهي مساعي الفرد للتكيف الصحيح مع تحديات الحياة الثلاثة (المجتمع، العمل، الجنس)

الفصل الثالث : الشخصية

2 - التعويض الزائد عندما مساعي الفرد به إلى التطرف في التعويض و سوء التكيف مثال : الجبان الذي يصبح قاطع طرق (في الواقع أو الخيال) .

3 - الانسحاب إلى المرض كوسيلة دفاعية لا شعورية للحصول على القوة بالتححرر إلى النقص مثلما يحصل مع الطلبة في أثناء الامتحانات (بعض الأمراض الوظيفية) . (أمانة ص59)

و كخلاصة لما تم ذكره سابقا من نظريات التحليل النفسي ، نلاحظ أن فرويد فسر السلوك الإنساني من خلال الفرد و تاريخه الجنسي و أقر بنوعين من الغرائز (اللبيدو و العدوان) يدفعان الأفراد لتفريغ الطاقة المنبعثة عنهما بأساليب مختلفة و أنشطة متنوعة . كما قسم الناس إلى أنماط حسب التثبيت الشبقي لديهم.

أما يونغ فقد ركز على العمليات اللاشعورية و رأى أن سلوك لا يحكم من خلال تاريخ الفرد الجنسي و لكن من خلال الأهداف و الطموحات أيضا. و أعطى الاهتمام الكبير اللاشعور الجمعي بنفس القدر و اللاشعور الشخصي ، و قسم الناس إلى أنماط حسب خصائصهم المزاجية و اهتم بأثر الدين على الفرد و مهد لقياس الشخصية باستخدام أدوات موضوعية و إسقاطية.

و تحدث أدلر عن أهداف المستقبل التي يتبناها الفرد تؤثر في سلوكه الحاضر وأن كل ما يصدر عن النفس الإنسانية موجه نحو غاية معينة ، كما يؤكد على أهمية النمو الاجتماعي السليم للفرد و أثره في تكوين الشخصية و أسلوب الحياة.(شاذلي، عبد الحميد محمد ، 2001ص96)

2.5. النظرية الجشطاطية :

في الوقت الذي كانت فيه السلوكية تظهر في أمريكا ، بدأت طائفة صغيرة من علماء النفس المحدثين في ألمانيا لونا من التفكير ، هو ثورة على تصوراتهم لغاية علم النفس ومنهجه ، وعن ذلك نشأت واحدة من أشد مدارس اليوم قوة ، ومع أن لها من السن ما للسلوكية ، فإن هذه المدرسة لم تُعرف إلا بالتدرج في الولايات المتحدة الأمريكية ، ولهذا تبدو لنا أصغر المدارس ، وقد استخدمت هذه الطائفة كلمة جشطاطت صيحة لها ، فسميت مدرسة الجشطاطت ، وكلمة جشطاطت كلمة ألمانية عامة معناها شكل Shape ، أو صورة Form وغالبا ما تؤدي هذا المعنى كلمة صيغة Pattern ، لأن استعمال علم النفس كلمة Configuration ، قد قصد به مرادفا بالإنجليزية ، وعلماء النفس الجشطاطتيون يسمون أحيانا بفلاسفة الشكل أو الصيغ Configuraionists. (أنور الشراقوي، 1982، ص 22)

- قواعد الإدراك التنظيمي عند الجشطاطت:

إن قوانين الإدراك التنظيمي لا تنطبق على مواقف الإدراك وحدها وإنما تنطبق على كافة أوجه نشاط الفرد وسلوكه وخاصة في مواقف التعلم ويضرب كوفكا مثالا لذلك بقانون الغلق وكيف أنه ينطبق على مجال الإدراك كما ينطبق على مواقف التعلم المدرسي فيعتبر أن دائرة غير مغلقة تجعلنا نميل إلى إغلاقها

أولا - قاعدة الشكل والأرضية :

أساس عملية الإدراك إذ ينقسم المجال الإدراكي لظاهرة ما إلى قسمين ، وهما:

1- القسم الأول - الشكل السائد الذي يكون مركز للانتباه

2-القسم الثاني - هو الأرضية أي بقية المجال الذي يعمل كخلفية متناسقة منتشرة يتضح عليها الشكل كما يتضح الماس على أرضية من المخمل الأسود فنحن عندما ننتبه إلى ظاهرة يكون هذا هو الشكل بينما كل ما يحيط بها هو الأرضية

ثانيا - قاعدة الاستمرار أو الاتجاه:

تقرر أننا نميل إلى إدراك الأشياء التي تتصل ببعضها البعض أو تسير في نفس الإتجاه بحيث لا تسير في الاتجاه الذي تميل فيه.

ثالثا - قاعدة التقارب:

وتقول بأن الموضوعات القريبة من بعضها البعض في الزمان والمكان نميل إلى إدراكها في كليات.

رابعا - قاعدة التشابه:

نحن نميل إلى إدراك العناصر المتشابهة في بناء كلي واحد.

خامسا - قاعدة المصير المشترك:

تقر هذه القاعدة أننا نميل إلى إدراك العناصر في أشكال مكتملة إذا ما كان يجمعها حركة مشابهة وذلك مثلما تنفصل أنوار الطائرة في الليل عن بقية نجوم السماء أو مثلما ندرك مجموعة من الخيل في السباق وكأنها وحدة واحدة متحركة.

سادسا - قاعدة الشمول:

نميل إلى إدراك الشكل الذي يشمل أكبر عدد من المنبهات فإذا اختفي شكل داخل شكل أكبر رغم اختلافه الواضح عنه فإننا سندرك الشكل الأكبر وتعتمد فكرة التمويه على هذه القاعدة فالجندي الذي يرتدي ثيابا ذات بقع خضراء لا يمكن تمييزه داخل غابة من الأشجار.

سابعا - قاعدة الإغلاق:

نميل إلى إدراك الأشكال الناقصة باعتبارها مكتملة فعندما ينظر شخص إلى دائرة لا يتصل طرفاها فإنه يدركها مكتملة بغض النظر عن هذا الانقطاع.

(سعيد حسن ، وجودة عزة ، 1999 ، ص68).

- طبيعة الإنسان عند الجشطالت :

ترى نظرية الجشطالت بأن الإنسان حرّ ويستطيع التخلص من الماضي ، وأن يعيش الحاضر ، وأنه قادر على اتخاذ قرارات مسؤولة في سلوكياته ، ويرى بيرلز بأن الإنسان مفطور على تحقيق ذاته ، ويفترض الجشطالت بأن الإنسان يتصف بالصفات التالية :

الفصل الثالث : الشخصية

1- الإنسان (كل) له جسم وعاطفة وعقل وأفكار وأحاسيس تعمل بشكل متشابك ، كما أنه جزء من البيئة ولا ينفصل عنها .

2- الإنسان (فاعل) فالإنسان له دور فاعل وليس له دور الفرد المستجيب فقط ، كما تراه السلوكية ، فهو يقرر مسؤولياته تجاه المثيرات ، وأن الاستجابات ليست الموجهة له .

3- الإنسان (واع) فهو قادر على وعي أحاسيسه وعواطفه ومدركاته .

4- الإنسان (قادر على الاختيار) وتكون قدرته على الاختيار من خلال وعيه لذاته ، وهو مسؤول عن سلوكه الخفي والظاهر .

5- الإنسان (مالك للإمكانات) فهو يمتلك الامكانيات ومصادر القوة على العيش بفاعلية ، ويمكن أن يستعيد ذاته من خلال خبرته وأفكاره .

6- الإنسان (ابن لحظته) يعيش الإنسان لحظته الحالية (هنا والآن) وهو يخبر نفسه في الوقت الحاضر ، ويستطيع أن يخبر الماضي والمستقبل الآن كتذكر للماضي ، وكتوقع للمستقبل .

7- الإنسان (حيادي) فهو لاسيء ولا شرير . (سعيد حسن ، وجودة عزة ، ص152)

- بنية الشخصية عند الجشطالت:

ترى نظرية الجشطالت بأن الشخصية هي نتاج لتفاعل الفرد مع بيئته المدركة ، أي كما يدركها الفرد ، ومن خلال تفاعل الفرد مع البيئة يحدث النمو ، ويخطر الفرد ويجازف محاولاً إشباع الحاجات الموجودة لديه ، وذلك عن طريق تكوين مفاهيم كلية عن البيئة .

ويرى الجشطالت بأن الشخصية تتكون من ثلاثة عناصر ، وهي:

1- الذات Self ، وهذا العنصر السوي يساعد على النمو وهو الجانب الخلاق في الشخصية

2- صورة الذات Self – Image ، وهي مرضية ومعيقة للنمو تساهم في تكوين مفهوم الذات .

3- الوجود Being ، ويقابله عند روجرز العضوية والوجود ، وهو العنصر المهم في العضوية .

- أسباب المشاكل:

يرى أصحاب نظرية أصحاب نظرية الجشطالت بأن أسباب المشاكل تأخذ ستة أشكال وهي ، كما يلي:

1- نقص الوعي : ويظهر ذلك في الأفراد الجامدين الذين يلبون مطالب صورة الذات التي تعيق النمو ، وأنهم يفقدون القوة الخلاقية في التعامل مع البيئة .

2- نقص في تحمل المسؤولية : ويظهر ذلك عند الأفراد الذين لا يقدرّون على السيطرة على البيئة ولا يقدرّون على السيطرة على أنفسهم ، ويرى الجشطالت بأن المسؤولية هي قدرة الفرد على الاستجابة بإبداعية نحو البيئة ، وأن الفرد الذي لا يريد تحمل المسؤولية ، لا يريد أن يتخذ قراراً ، وموقفه دائماً موقف الشخص اللائم لغيره .

3- فقدان الاتصال مع البيئة : ويكون ذلك عن طريق أن يرسم الفرد حدوداً جامدة لا تسمح بقبول أية مدخلات من البيئة إلى هذه الحدود ، والأفراد الذين لديهم أعراض التوحد ، والمتخشبين هم أمثلة متطرفة

على ذلك .

4- الأعمال غير المنتهية : إن الأعمال غير المنتهية تقود إلى سلوك قهري عند الفرد ، أو إلى إنهائه بنفسه وإلى الشعور بالقلق وانهزام الذات .

5- التجزئة أو الضياع : وتتمثل في نكران الفرد لحاجاته ، وبدلا من أن يشبع هذا الشخص حاجاته ، فإنه يميل إلى إنكارها ، وبذلك يفقد قدرته على الإنتاج .

6- تصنيف الذات : إن تصنيف الفرد لنفسه إما أنه قوي أو ضعيف هو شكل من أشكال التجزئة والضياع ، وهذا شيء غير عقلائي . فالفرد قد يكون قويا أحيانا ، وضعيفا في أحيان أخرى . (ريتشلرد ولن - ترجمة أحمد عبدالخالق ومايسة أحمد بدون سنة ص182) .

نظرية الجشطالت وعلاج الشخصية :

الصورة العامة لنظرية العلاج الجشطالتي:

يلخص (سيميكين ، 1979) العلاج الجشطالتي فيقول : " العلاج الجشطالتي عبارة عن نظام إدراكي قائم على عدم التفسير ، ومبتعد عن الجانب التاريخي للفرد (الماضي) ، ومحور الاهتمام فيه هو الوعي في (هنا ، والآن) وتدار معظم التعاملات بين المعالج والمريض على أساس من (أنا وأنت) بدلا من افتراض (التحويل أو التحويل المضاد) ويكون التركيز فيه على ما يجري فعلا (العملية) فلا عما يمكن أو ما ينبغي أن يكون حادثا (المحتوى) ويشجع المريض في تحمل المسؤولية عما يحدث فعلا ، وباتصال المريض مع السلوك يشجعه المعالج على تمثّل أو رفض هذا السلوك ، وبذلك يُجري المساعدة على الاختيار والنمو من خلال التنظيم الذاتي العضوي ، ويكون التركيز في العلاج الجشطالتي على الوعي المباشر الحالي لخبرة الشخص الذاتية ، ولا يسمح في العلاج بالتفسيرات العقلية المعرفية Cognitive ، للأسباب أو الأعراض ، فهذه يرفضها العلاج الجشطالتي " (رمضان محمد ، 1992، ص56) تتكون نظرية الشخصية في العلاج الجشطالتي من مجموعة من المفاهيم التي نحتاج إلى التعرف عليها ، وهي ، المفاهيم التالية :

1- التكوين الكلي The Holistic Principle :

فقد استعار (بيرلز) هذه القاعدة من مدرسة علم نفس الجشطالت ، وبصفة خاصة عن (ويرثر) الذي نقل عن (بيرلز) قوله : " هناك كليات لا يتحدد سلوكها بواسطة عناصرها الفردية ، وإنما هذه العمليات الجزئية تتحدد من الطبيعة الضمنية للكل " ، والإنسان إنما هو كائن متحد يؤدي وظائفه ككل متسق ، وليس هناك الشخص الذي له جسد وعقل وروح ، وإنما الشخص هو كائن كلي يشعر ويفكر ويتصرف ، وحتى لو أخذنا جانب الانفعالات في الإنسان سنجد لها جانبا عقليا يتصل بالتفكير ، وجانبا سلوكيا (فسيولوجيا) وكذلك جانبا من المشاعر ، والنشاط العقلي يبدو كأنه نشاط للشخص كله ، ولكنه ينفذ في مستوى أدنى من الطاقة عن تلك الأنشطة التي نقول عنها أنها بدنية ، والجوانب العقلية والجوانب

الفصل الثالث : الشخصية

البدنية من سلوك الإنسان ليست وحدات مستقلة يمكن أن توجد مستقلة عن الإنسان ، أو عن بعضها البعض ، فالجسم والعقل والروح هي جوانب من الكائن ككل .

2- القاعدة الثنائية للتوازن : The Dialectic Principle of Homeostasis :

حيث تأثر بيلز في هذا المفهوم بكتابات الفيلسوف (سيجمون فرايد لاندر) الذي طور مفهوم التفكير المتمايز ، أو التفكير في متقابلات (ثنائيات) ، وتأتي هذه الثنائيات (الأقطاب) نتيجة التمايز عن نقطة الصفر التي تحدد عدم التمايز ، فكل حادث يرتبط بنقطة صفر يبدأ منها التمايز إلى متقابلات ، وهذه المتقابلات تبدي تجاوبا كبيرا في محيطها تجاه بعضها البعض ، وإذا بقينا يقطين في المركز يمكننا أن نكتسب قدرة عالية على رؤية كلا الطرفين (الجانبين) لأي حدث أو صورة كاملة لنصف غير مكتمل ، وإذا تحاشينا النظر إلى جانب واحد فإن بوسعنا أن نكسب إستبصارا أعمق في بنية ووظيفة الكائن .

إن التفكير في المتقابلات (الأقطاب) هو أمر عميق الرسوخ في الكائن البشري ، والتمايز إلى متقابلات إنما هو خاصية رئيسية لأدائنا العقلي ، وكذلك للحياة نفسها ، ويتفرع عن المفهوم العام للمتقابلات ، مفهوم الاتزان والذي يمثل ميل كل كائن للوصول إلى الاتزان . (سعيد حسن ، وجودة عزة ، ص 94) .

3- الغرائز :

ويرى (بيرلز) أن فرويد قد تعرف على غريزة هامة وضرورية للمحافظة على الجنس البشري ، وهي غريزة الجنس ، ولكنه غفل عن وجود غريزة أخرى ضرورية للمحافظة على الفرد وهي غريزة الجوع ، كما يرى أن الغرائز العديدة والنوعية يمكن تقسيمها جميعا تحت هاتين الغريزتين الأساسيتين .

وتمر غريزة الجوع بمراحل ، وهي :

- ما قبل الولادة .

- ما قبل ظهور الأسنان (مرحلة الرضاعة) .

- مرحلة القضم .

- مرحلة الطحن (القضم والمضغ) .

ويساعد فهم هذه المراحل في جوانبها العادية وغير العادية على فهم السلوك ، وبصورة لا تساعدنا غريزة الجنس على فهمها بوضوح وسهولة ، وترتبط هذه المراحل بالخصائص النفسية ، حيث ترتبط مرحلة ما قبل ظهور الأسنان بعدم الصبر ، وترتبط مرحلة القضم بالتدمير والعدوان ، وترتبط مرحلة الطحن بالتمثل ، ويتمثل تعاقب الجوع وإشباعه مع كل السلوكيات النفسية . (عبدالحميد شاذلي -1999 ص 145) .

4- العدوان والدفاع : Agression and Defense :

يمثل العدوان مفهوما هاما في الكتابات المبكرة لبيرلز ، وهو يرى أن العدوان لا يمثل غريزة ولا طاقة رغم أنه وظيفة بيولوجية ، وهو الوسيلة التي يتصل بها الكائن مع بيئته لإشباع حاجاته ، ولمواجهة المقاومة التي تقف في طريق إشباعه لحاجاته ، وليست وظيفة العدوان هي التدمير ، وإنما التغلب على

الفصل الثالث : الشخصية

المقاومة . وبذلك يمكن استخدامه في الإشباع ، ويمائل العدوان قضم ومضغ الطعام لإشباع حاجة الجوع ، أو يعتبر استخدام الأسنان أكثر الأمثلة البيولوجية على العدوان ، ويرى بيرلز أن الجنس البشري يعاني من العدوان الفردي المقموع ، وأن البشر قد أصبحوا منفذين وضحايا لكميات كبيرة من العدوان الجمعي المحرر من داخلهم، ويعتبر إعادة تكوين الوظيفة البيولوجية للعدوان هي الحل لمشكلة العدوان ، ويمكن أن يتم ذلك من خلال الإغلاء في صور رياضية عنيفة ، أو أعمال يدوية ، أما الدفاع فإنه يمثل نشاطا غريزيا للمحافظة على الذات ، والدفاعات قد تكون آلية ، مثلا (الأصداف في الحيوانات ، واستخدام الدروع عند الإنسان) ، أو تكون دينامية ، سواء حركية مثل (الطيران) أو إفرازية مثل (السم عند الثعابين) أو حسية مثل (إفراز الروائح) .

5- الواقع: Reality

الواقع الذي يهمننا هو واقع الميول (الاهتمامات) ، أي الواقع الداخلي ، وليس الواقع الخارجي ، وبذلك فإن الواقع يتغير مع تغير الاهتمامات والحاجات لدى الكائن الحي ، ومن خلال الاهتمامات (الميول) والحاجات فإن البيئة تنظم في شكل وخلفية عندما تنشأ هذه الاهتمامات والحاجات حيث يتم إشباعها كما سبق ذكره ، وثمة جانب هام في هذا التنظيم للبيئة وهو أن الأفراد لا يمكنهم إدراك بيئتهم والاستجابة لها كلها في نفس الوقت ، ويحدث ذلك بالنسبة لجانب واحد من البيئة ، وهو الشكل (الذي يكون المقدمة) ، والذي يتعلق بالاهتمامات والحاجات الجارية ، وهكذا نرى أن مفهوم بيرلز للواقع هو مفهوم ظواهري . (محمد شحاته ربيع 2014 ص 257).

6- حدود الاتصال (حزام الاتصال) : The Contact Boundary

إن الكائن والبيئة يوجدان في علاقة متبادلة ، أو علاقة ثنائية ، ويجب أن يعثر الكائن على إشباع لحاجاته في البيئة ، وهو يتحرك نحو العالم ليقوم بهذه الاشباعات من خلال عملية الإحساس للتوجه ، والعمليات الحركية للتحكم ، ونقطة التفاعل بين الفرد والبيئة تمثل حدود الاتصال ، ودراسة أداء الكائن البشري في بيئته إنما هي في الواقع دراسة لما يجري عند حدود الاتصال بين الفرد وبيئته ، وعند هذه الحدود تأخذ الأحداث الفسيولوجية مجراها ، وتعتبر أفكارنا وأفعالنا وسلوكنا وعواطفنا هي وسيلتنا لمعايشة ومواجهة هذه الأحداث الخاصة بالحدود ، والأشياء أو الأشخاص في البيئة التي توفر إشباعا للحاجات تمثل جوانب إيجابية أو تركيزات إيجابية للطاقة النفسية ، بينما تلك التي تعطل أو تهدد الإشباع فإنها تلقي طاقة نفسية سالبة ، ويبحث الفرد عن الاتصال مع النوع الأول من الأشياء أو الأشخاص على حين ينسحب من النوع الثاني.

وعندما يتم تمثيل النوع الأول لكونه ملائما فإن الجشطات تقفل (تنتهي) ، وكذلك عندما يتم تجنب أو رفض النوع الثاني من الأشياء فإن الجشطات تقفل أيضا ، ويكون الفرد في موقف يستطيع فيه أن يركز على حاجة أخرى تبرز إلى المقدمة (الشكل) ، ونحن نعيش بعملية ثنائية من الاتصال والانسحاب مع الأشياء والأشخاص في البيئة من خلال تمييزنا لهم على أنهم يمثلون جوانب إيجابية أو سلبية ، ويتزود

الفصل الثالث : الشخصية

النشاط بطاقة من الاستشارة الأساسية الموروثة في الكائن الحي والتي تتحول إلى انفعالات معينة تبعاً للموقف . (انور الشرفاوي، ص97)

تقويم ونقد نظرية الجشطالتيّة :

وجهت إلى نظرية الجشطالت عدد من النقاط التي قد تكون سلبية ، أو مواطن ضعف ، ومن تلك النقاط التي وجهت إليها ، ما يلي:

- 1- تحتاج عملية العلاج الجشطالتي إلى معالج متمرس وخبير بمفاهيم النظرية ودلالاتها ، فيكون خلاق ومبدع وغير مقلد .
- 2- دور المعالج كموجه للأسئلة يجعله مصدر قوة ، وهذا يمنع الانسجام بين النظرية والممارسة العلاجية ، حيث تهدف النظرية إلى التلاقي بين المرشد والمسترشد كشخصين متساويين .
- 3- بعض النتائج يفترضها المعالج الجشطالتي ، ولا تصدر بتلقائية عن المسترشد ، وبذلك فلا يستمع المعالج للمسترشد ، بقدر ملاحظة التفاعل اللفظي ، وغير اللفظي في الكرسي الخالي
- 4- عدم اهتمام الجشطالت بالعوامل المعرفية في شخصية المسترشد بشكل واسع ، فتركز على المواجهة والتحدي ، مهملّة التجربة
- 5- استخدام المواجهة بين أعضاء المجموعة الإرشادية تؤدي إلى تجريدهم من إنسانيتهم ، بدلا من الألفة المتوقعة من المواجهة ، وتقود المجموعة إلى افتعال زائف بدلا من التفاعل التلقائي المقصود من المواجهة في المجموعة. (طارق . 2013/02/05 على الواب)

3.5 نظرية السمات Traits Theory

تعريف السمة: Trait

عدت نظرية السمات من بين النظريات التي لها تأثير ودور هام في تحليل الشخصية. فهي تميز خواص الشخصية وتحدد سلوك الفرد طبقاً لقياس الصفات الشخصية لديه. وتفترض بأنه بالإمكان وصف الأفراد والتعرف عليهم تبعاً لسلوكهم. ويعتقد أنصار نظريات السمات بأن الشخصية تتألف من العديد من السمات، ويجمعون على إن السمة هي الوحدة الرئيسية للشخصية (عامود، 2001، ص 464).

وهي حسب ألپورت (Allport, 1937) هي " نظام نفسي عصبي مركزي عام للفرد، تعمل على جعل المثيرات و المنبهات المتعددة متساوية وظيفياً" (Matthews & Deary, 1998, P. 7) .

- أما كاتيل (Cattell, 1966) فيرى إنّ السمة " هي مجموعة من ردود الأفعال والإستجابات التي ترتبط فيما بينها بنوع من الوحدة" (الريبيعي، 1997، ص17).

و ستكنر Stagner يرابأنها مفهوم ذو طبيعة مجردة، ولا تلاحظ بطريقة مباشرة عند الفرد، وإنما من خلال مؤشرات وأفعال معينة. وتعدّ السمة مبدأ لتنظيم بعض جوانب السلوك والتنبؤ به (النداوي، 2006، ص3).

الفصل الثالث : الشخصية

- فيما يعرف **مطاوع** (1981) السمة على إنها "ما يميز الفرد نسبياً عن الآخرين وربما تكون إحدى الصفات الجسمية أو صفة إنفعالية أو إحدى العادات الخاصة بالفرد" (مطاوع، 1981، ص121). بعد الإطلاع على تعاريف الباحثين بخصوص مفهوم السمة والتي تكاد تتفق على صيغة مشتركة، توصل الباحثة الى التعريف التالي للسمة:

(هي الصفة أو الخاصية الوراثية أو المكتسبة التي تتسم بالثبات نسبياً وتميز الفرد عن الآخرين من الناس).

يُعدُّ **غوردن ألبورت (1967-1897) Gordon Allport** من علماء النفس الأوائل الذين ساهموا في إغناء نظرية السمات وكانت لاسهاماته أثر بالغ في حث الكثير من الباحثين وعلماء النفس في القيام بأجراء الأبحاث والدراسات في الشخصية باستخدام السمة كمفهوم لوصف الشخصية، واستخدام التحليل العملي Factor Analysis لتحديد الأبعاد الأساسية للشخصية. ومن أبرز هؤلاء هم: "كيلفورد Guilford" و"كاتيل Cattell" و"أيزنك Eysenck".

ونميز بين السمة وبين الإتجاه والمعايير، فالسمة تكون أكثر عمومية من الإتجاه ولا ترتبط بموضوع أو شيء محدد، بينما الإتجاه يكون نحو شيء محدد. (مليكه، 1989، ص59). أما المعايير التي يمكن بواسطتها قياس السمة لدى فرد ما، فحددها ألبورت بعدد الحالات التي يسلك فيها الفرد سلوكاً معيناً، وبمدى استمرار تلك الحالة التي يتبنى فيها الشخص طريقة معينة في السلوك.

أما كيلفورد (1987 - 1897) Guilford فيرى إن الشخصية يجب أن تحتوي على أنواع من السمات، التي عدّها أسلوباً عمومياً ثابتاً نسبياً يختلف من فرد لآخر. وميّز بين أنواع السمات، وحددها بسمات فسيولوجية، وسمات سلوكية، وقدرات عقلية ومزاجية.

واعتمد رايmond كاتيل (1998-1905) Raymond Cattell السمة كمفهوم رئيسي في نظريته حول الشخصية. وقسم السمات إلى:

سمات مصدرية أو أساسية Source Traits: وهي سمات ذات أهمية بالغة تتميز بالثبات والدوام.

سمات سطحية Surface Traits: وهي سمات غير ثابتة نسبياً وتمثل خصائص الشخصية.

وطبق كاتيل عدداً من الإختبارات لملاحظة سلوك الناس في مواقف معينة، وتوصل باستخدام منهج التحليل العملي الى تحديد العوامل الستة عشر المعروفة بـ (16 PF) (Morgan & King, 1971, P. 366). ورأي أيزنك (1997-1916) Esenck بأن الشخصية تتكون من مجموعة من الأفعال والإستعدادات. وتوصل من خلال تطبيق منهج التحليل العملي لتسع وثلاثين فقرة أخذت من صفحة البيانات الشخصية لجنود أمريكيان، إلى وجود بعدين أساسيين في الشخصية يضمنان معظم السمات الرئيسة وهما:

الإنطواء – الإنبساط.

العصابية – الإستقرار الإنفعالي.

ثم أضاف إليهما لاحقاً الذهانية كبعد ثالث (Gleitman et al, 1999, PP. 684-686).

الفصل الثالث : الشخصية

ويبدو مما سبق، إن رواد نظرية السمات تيقنوا من ضرورة تحديد الصفات والخواص والأبعاد التي توصف شخصية الفرد بشكل أدق في قوائم السمات، بدلاً من تقسيم الناس إلى فئات تتميز كل منها بعدد من الخصائص أو السمات وقولبتها مجتمعة في نمط معين. فالتقسيم حسب الأنماط، يعني إن صفات الشخصية ضمن نمط ما، تتفصل عن غيرها من الصفات في الأنماط الأخرى. وهذا لا يتطابق مع ظروف تكوين ونمو الشخصية. فالصفات توجد لدى كل الناس بدرجات متفاوتة على عكس ما تفترضه نظريات الأنماط.

- أبعاد الشخصية والعوامل الخمسة الكبرى :

وجد علماء النفس والباحثين في مجال الشخصية إن هناك حاجة ماسة إلى انموذج وصفى أو تصنيف يشكل الأبعاد الأساسية للشخصية الإنسانية عن طريق تجميع الصفات المرتبطة معاً، وتصنيفها بأبعاد أو عوامل مستقلة يمكن تعميمها عبر الأفراد والثقافات المختلفة. وجاءت دراسات كل من "كاتيل، كيلفورد، أيزنك، نورمان، كولدبيرك، جون، ديگمان، كوستا وماكرى، وزوكرمان" بإستخدام منهج التحليل العملي، بهدف الوصول الى الأبعاد أو العوامل الأساسية للشخصية (الأنصاري، ص 225).

ويُعدّ ألبرت وأودبيرت (1936) Allport and Odbert، من أشهر الباحثين الذين قاموا بالتصنيف العلمي للصفات الشخصية ، و توصل فيما بعد إلى تحديد ستة عشر عاملاً أساسياً Factors Personality 16 عرفت بـ (16PF) عدّها سمات مصدرية إعتدها في دراساته التي أستخدمت فيها إستخبارات الشخصية (الوقفي، 1998، ص591).

توصّل نورمان (Norman, 1967) مستخدماً التحليل العملي لقائمة الصفات، الى تحديد خمسة أبعاد للشخصية وهي: الإنبساطية، والطيبة، وحيوية الضمير، والعصابية، والتفتّح. وأطلق كوليبرك (Goldberg, 1981) تسمية العوامل الخمسة الكبرى The Big Five Factors (BFF) على تلك الأبعاد. وجاءت التسمية لتعكس المدى الواسع الذي تشملها هذه الأبعاد وليس ضخامتها. وبدأ القيام بإجراء الأبحاث على عوامل الخمسة الكبرى بشكل متزايد في منتصف الثمانينات من القرن الماضي، وأكدت جميعها على تماسك تلك العوامل وثباتها وإستقرارها. في عام (1992) قام كوليبرك، بسلسلة من دراسات التحليل العملي لتتقوية وتطوير الصفات لتمثل مجالات العوامل الخمسة بإختيار ما هو مناسب من الصفات لكل عامل من تلك العوامل بشكل فريد لوضع المقياس المناسب له.

وقام كوستا وماكرى (Costa & McCrae, 1985) بسلسلة من الدراسات الأمبيريقية لاجل التحقق من وجود العوامل الخمسة الكبرى للشخصية وأوليا إهتمامهما في البداية ببعدى (الإنبساط والعصابية) اللذان أكد عليهما "أيزنك"، بعد ذلك قاما بتحليل عوامل الشخصية الستة عشر (16 PF) لـ "كاتيل"، وتوصلا الى إستخراج ثلاثة عوامل كبرى للشخصية: الإنبساط والعصابية والتفتّح. وفي عام 1985 قاما ببناء مقياس جديد لقياس العوامل الخمسة الكبرى للشخصية (John and Srivastava, 1999, P. 8). وفي محاولة لإعادة صياغة مفهوم العوامل الخمسة الكبرى في إطار جديد، قام جون (John, 1989)

الفصل الثالث : الشخصية

باجراء دراسة حديثة بهذا الخصوص، وبرهنت الدراسة على إستخراج خمسة عوامل كبرى للشخصية تطابق ما توصل إليها كوستا وماكرى (McAdams,1990, P. 207). إن تصنيف العوامل الخمسة الكبرى يؤدي وظيفة تكاملية لأنها يمكن أن تمثل الأنظمة المختلفة والمتنوعة لوصف الشخصية في إطار عمومي. لذا فإنها توفر بداية للبحث والتنظير الحيوي الذي يؤدي في النهاية الى شرح ومراجعة التصنيف الوصفي في عبارات سببية وديناميكية (John and Srivastava, P. 10).

إن الدراسات الخاصة بأبعاد الشخصية المعروفة بالعوامل الخمسة الكبرى أكدت تصنيف سمات الشخصية، ويرى ديگمان وكولدبيرك Digman & Goldberg إن نظرية السمات أثبتت وجودها. وتم التحقق من العوامل الخمسة الكبرى من خلال العديد من الدراسات والبحوث وفي فترات زمنية مختلفة. واعتمدت في البحوث الخاصة بسمات الشخصية خلال الأعوام الأربعين الماضية. كما وإنها حققت نجاحاً ملحوظاً في مجال إختبارات الشخصية في ثقافات مختلفة، حيث أثبتت ملائمتها من خلال نتائج الأبحاث التي أجريت بلغات مختلفة وفي بلدان وثقافات عديدة .

واثبت نموذج العوامل الخمسة الكبرى ملائمة أكثر من انموذج العوامل الثلاثة لـ "أيزنك" ونموذج العوامل الستة عشر PF16 لـ "كاتيل" وظلت هي النظرية السائدة في الأبحاث النفسية (Caligiuri, p17 (2000). لكونها تعدّ من بين أحدث النماذج التي طورت لتفسير الشخصية من الناحية العملية والتطبيقية في مجال سيكولوجية الشخصية (Digman, 1990 .p12). واثبت التحليل العائلي إمكانية وضع تركيب الشخصية في إطار مفهوم يحتوي الأبعاد الخمسة الرئيسية.

مزايا العوامل الخمسة الكبرى : Big Five Factors characteristics

تتميز العوامل الخمسة الكبرى عن ما توصل إليه كل من كاتيل وكيلفورد وأيزنك وغيرهم، بشموليتها لوصف الشخصية وإحتواءها على أعداد كثيرة من السمات الشخصية للأفراد. وأثبتت نتائج الدراسات التي أجريت بهدف إستخراج العوامل الخمسة الكبرى، توافر بناءً عام لأبعاد الشخصية على المقاييس الخاصة بهذه العوامل، والتي تميزت بدرجة عالية من الصدق والثبات. كما وإن العوامل الخمسة الكبرى اعتمدت في بناءها لغة مبسطة ومفهومة لدى الناس بصورة عامة، حيث إنها تضمنت السمات المألوفة والمتداولة في اللغة المستخدمة في التعامل اليومي بين الناس. وتُعد أكثر شمولاً وتوسعاً وعمقاً مقارنة بطرائق الأخرى.

4.5. نظريات أنماط الشخصية :

من الاتجاهات التي برزت ضمن النظريات التعريفية للشخصية الاتجاه الذي استلهم وطور بعض المعطيات الطبية والنفسية القديمة واستفاد منها تجريبياً في وضع أسس ومعالج نظريات أنماط الشخصية والأنماط عبارة عن فئة أو مجموعة سمات يشترك فيها مجموعة أفراد وإن اختلف بعضهم عن بعض في درجة اتسامهم بهذه الصفات. و قد تعددت هذه النظريات ، وقمنا بتجميعها في الشكل التالي :

1.4.5. الأنماط الجسمية:

- **نظرية كرتشمير** : وقد صنف ، الناس إلي ثلاثة أنماط جسمية، هي:
 - النمط الرياضي : وهو ضرب من النمط يتميز صاحبه بالنشاط والعدوانية، كأبرز صفتين.
 - النمط الواهن: من أهم مميزات هذا الطراز أن يكون الشخص طويلاً، نحيلاً من الناحية الجسمية، منطويًا، مكتنّبًا من الجانب النفسي، وعادة ما يميل الفرد من هذا الطراز إلي العزلة.
 - النمط المكتنز: للقصير السمين، المرح الصريح، الذي يمتاز بالصرامة والانبساط وسرعة التقلب وسهولة عقد الصداقات.

- نظرية شيلدون :

تعتبر نظرية شيلدون أكثر تعقداً وشهرة من سابقتها . ويرى شيلدون أن خصائص الشخصية تتوزع توزيعاً متصلًا على ثلاثة أبعاد . وقد وضع لكل نمط بدني نمطاً مزاجياً ووضح السمات الشخصية لكل نمط مزاجي كما يلي: (محمد شحاته ربيع ، ص 153)

جدول رقم (4) :سمات الشخصية حسب شيلدون.

النمط البدني	النمط المزاجي	سمات الشخصية
الداخلي التركيبي (الحشوي) ويتسم بالبدانة	الحشوي الأساسي	اجتماعي – معتدل المزاج – يحب الاسترخاء - حب المتعة – الشراهة في الأكل – الهدوء الانفعالي – بطء الاستجابة
المتوسط التركيب (العظمي) ويتميز بقوة الجسم	الجسمي الأساسي	عدواني – لا يهتم بمشاعر الآخرين – يحب المغامرة والنشاط العضلي – ميل إلى السيطرة
الخارجي التركيب (الجلدي)	المخي الأساسي	يكبت انفعالاته ومشاعره – يحب العزلة والسرية والتأمل الذاتي – عاداته سيئة في النوم

المصدر : (محمد شحاته ربيع، 2014 ، ص 155)

وعلى الرغم من أن هذا التصنيف لاقى ترحيباً كبيراً لدى العامة في بادئ الأمر إلا أن هناك دراسات بينت فيما بعد أن أصحاب هذه النمط ليس من الضروري أن تكون سماتهم النفسية كما بين كرتشمير، فعلي سبيل المثال أكدت إحدى الدراسات أن 50 % فقط من الأشخاص الذين ينتمون إلي النمط المكتنز يتصفون بالانبساط في حين يتصف 30 % منهم بالانطواء، وهذا بطبيعة الحال لا يتفق مع المواصفات التي حددها هذا التصنيف.

إن افتراض وجود حدود فاصلة بين الأنماط المختلفة يعد أحد سلبيات هذا التصنيف ، إذ أنها لا تمثل إلا الحالات المتطرفة من الشخصية ، وأن الغالبية العظمى من الناس عبارة عن خليط من هذه ، الأنماط بدرجات متفاوتة. أنها تفترض أن تكوين الجسم يحدد سمات الشخصية ، على الرغم من أن معظم علماء

الفصل الثالث : الشخصية

النفس يرون أن الارتباط بين التكوين الجسمي وسمات الشخصية لا يعنى بالضرورة كون التكوين الجسمي هو الذي أدى لتلك الصفات ،بل قد تتكون الصفات نتيجة عوامل أخرى .

2.4.5. الأنماط الهرمونية: قسم برمان الشخصية علي أساس الإفرازات الهرمونية في الجسم، إلي :

- **النمط الدرقي :** وهو النمط الذي ينتمي إليه ذوو الغدد الدرقية النشطة حيث تكون الإفرازات السائدة في الجسم، فوفقًا للنتائج التي توصل إليها برمان في دراسته قام بتعيين التهور والقلق والنشاط والعدوانية وسهولة الاستثارة كصفات مميزة لهؤلاء الأشخاص.

- **النمط الأدريناليني :** نسبة إلي هرمون الأدرينالين، ويمتاز صاحب هذه الشخصية بالقوة والمثابرة والنشاط حيث إن الإفرازات الأدرينالية تعمل علي تنشيط الخلايا العصبية وتهيئة الظروف اللازمة لتزويدها بما تحتاج إليه من غذاء .

- **النمط النخامي :** نسبة إلي الغدة النخامية، ويملك صاحب هذه الشخصية القدرة علي ضبط النفس والسيطرة علي انفعالاتها .

- **النمط الجنسي:** خجول، سهل الاستثارة؛ من حيث الضحك أو البكاء، يميل إلي تغليب العاطفة علي العقل في أغلب المواقف.

- **النمط التيموسي:** من أهم مميزات صاحب هذه الشخصية عدم الشعور بالمسئوليات الأخلاقية والميل نحو الشذوذ (عادة ما يحمل نزعة لوطية).

3.4.5. الأنماط النفسية:

لعل أكثر العلماء تمسكًا بهذا الاتجاه كارل يونج، وهو أحد تلامذة فرويد إلا أنه اختلف معه في كون الدافع الوحيد للسلوك الإنساني هو الغريزة الجنسية، إذ كان يرى أن الدافع الرئيسي لسلوك الإنسان هو الصراع الداخلي. ومحصلة هذا الاتجاه أنه يمكن تصنيف الناس من حيث أسلوبهم العام في الحياة، ومن حيث الاهتمامات الأساسية التي تطبع سلوكهم إلي نوعين: انبساطيين وانطوائيين.

4.4.5. الأنماط المزاجية:

من أشهر التصنيفات التي استخدمت في هذا الاتجاه التصنيف الرباعي لـ أيبوقراط، والذي يقسم فيه الناس إلي:

- **النمط الدموي:** يكون المنتمي لهذا الطراز متفانلاً في أغلب الأحيان، ممتلئ الجسم، سهل الاستثارة، سريع الاستجابة، مرحًا ومتقلب السلوك.

- **النمط السوداوي:** تتميز هذه الشخصية بالتشاؤم والانطواء، والانقباض وبطء التفكير بالإضافة إلي ثبات الاستجابة مع وجود صعوبة في التعامل مع الناس، عادة ما يعلق صاحب هذه الشخصية أهمية بالغة علي كل ما يتصل به.

- **النمط اللفاوي:** أما صاحب هذه الشخصية فبيدين وشره، حامل بليد، بطئ الاستثارة والاستجابة ضحل الانفعال.

الفصل الثالث : الشخصية

- **النمط الصفراوي** : وفي هذا النمط يتصف الشخص بقوة الجسم، ويكون عادة سريع الغضب حاد الطبع إلا أنه في المقابل يكون ممن يملكون طموحات واسعة مصحوبة بالعناد .

(Sholtz and sholtz 2005 p.p 156.164)

غالباً لا يمكن تمييز نمط مزاجي واحد فقط لانه قد تنطبق عليه جميع الصفات التي يتميز بها هذا النمط ، بل وسمات اخرى موجودة في تصنيفات أخرى ، إذ أن معظم الأفراد هم خليط من أنماط مزاجية متعددة ، ولكن قد يغلب على أحدهم بعض الصفات المميزة للنمط للمفاوى ، أو بعض الصفات المميزة للنمط السوداوى أو الدموى

جدول رقم (5):مقارنة بين نمطين هيبوقراط و لبافلوف والخصائص المميزة لهما

تقسيم هيبوقراط	تقسيم بافلوف	الخصائص المميزة
النمط للمفاوى	النمط القوى المتوازن الهادىء	والهدوء والبطء والبرود ، عدم التقلب وانفعالات سطحية غير عميقة .
النمط الدموى	النمط القوى المتوازن النشط المتحرك	المرح والأمل فى الحياة ، الحركة والنشاط والاندفاع ، لا تستغرق الانفعالات فترة طويلة بصورة دائمة ، القدرة على تكيف الانفعالات طبقاً للمواقف .
النمط الصفراوى	النمط القوى غير المتوازن	حدة الطبع والمزاج والتقلب والانفعالات القوية العميقة ، سرعة ودوام الاستثارة ، عدم القدرة على التحكم فى الانفعالات
النمط السوداوى	النمط الضعيف غير المتوازن	الميل إلى الحزن والتشاؤم ، بطء الاستثارة وعمقها ، سرعة الاستسلام لليأس .

المصدر: (Sholtz and sholtz 2005 p.164)

6. علاقة الشخصية بالاجهاد :

تعتبر الشخصية كما تم الاشارة اليه سابقا ، عامل وسيط من عوامل الإجهاد ، و التي تحدد وفق طبيعتها استجابة الفرد تجاه المجهودات ، ومن الممكن ان تكون ايجابية او سلبية.و متغيرات الشخصية قد تكون عوامل مقومة او عوامل إجهاد ، ومن خلال هذا العنصر ساحاول لقاء الضوء على اهم هذه العوامل و علاقتها بالاجهاد.

1.6 نمط الشخصية : A B

أدت الدراسات التي قام بها الدكتور روزنمان المدير المساعد لمركز أمراض القلب في المركز الطبي لمستشفى سان فرانسيسكو في سنوات الستينات إلى أنه يوجد فصائل للشخصية كما يوجد فصائل للدم ، تدعى بأنماط سلوك الشخصية، وتم تصنيفها إلى نمطين هما: نمط الشخصية (أ) و نمط الشخصية (ب) و أن لهذه الفصائل من الأنماط السلوكية علاقة مباشرة بأمراض القلب و الأوعية الدموية من ضغط و

الفصل الثالث : الشخصية

زيادة نسبة الكولسترول. . . و يتميز صاحب نمط الشخصية (أ) بخاصية الإقدام ، التنافس ، المثابرة ، و النشاط الزائد و كثرة الحركة و الإقبال على العمل. و لكنه يتحدث بانفعال و يستعجل الآخرين لتنفيذ ما يقوله ، كما أنه يكافح لإنجاز أكبر عدد من المهام في أقل وقت، وهو غير صبور و يكره الانتظار ، وفي صراع دائم مع الأفراد و الأحداث ، و يجب أن يكون مشغولاً دائماً و يكره أن يكون لديه وقت فراغ ، لذا فإن صحته ضعيفة و معرضة أكثر من غيره للإصابة بأمراض القلب و تصلب الشرايين و الدورة الدموية ، نتيجة لتأثره بالاجهاد المهنيو استجابته لها بقدر كبير.

أما صاحب نمط الشخصية (ب) فهو شخص هادئ الطباع مسترخي الأعصاب يتميز بحساسية الطباع و التفوق العلمي. لذا يقل تعرضه لأمراض القلب و الدورة الدموية و الجدير بالذكر أن تلك الدراسات التي تلت تلك الدراسة خرجت بنتائج قسمت نمط الشخصية (أ) إلى فئتين : الفئة الأولى هي الشخص الذي يرى نفسه محور الكون فيستخدم عبارة أنا أفعل – أنا أهتم – أنا أعتقد ، و العديد من العبارات التي تدل على انه يرى نفسه محور كل شيء ، وهذه الفئة التي تتعرض لأمراض القلب و نوبة القلب أما الفئة الأخرى التي لا تتحدث كثيراً عن نفسها و لا تركز على ذاتها فإنها أقل تعرض لأمراض القلب و تتساوى مع نمط الشخصية (ب) حيث يتفاوت الأفراد من فرد لآخر حسب قدرتهم على السيطرة الداخلية و الخارجية لديهم ، فالذين يشعرون بدرجة عالية من التحكم الداخلي يعتقدون أن باستطاعتهم التحكم بكثير مما يحدث لهم ، بينما الذين يشعرون بدرجة عالية من التحكم الخارجي يعتقدون أن ما يحدث في حياتهم يكون بسبب عوامل خارجة عن إرادتهم و ذلك حسب نظرة الفرد لشخصيته و لذاته.

(Kahn and cooper, 1993, p67)

2.6. الصلابة النفسية:

اطلقت سوزان كوباسا **Suzane Kabassa** مصطلح **hardness** الذي ترجم بالصلابة على مجموعة من سمات الشخصية ، و الذي يعرف مفهوم الصلابة على انه مصدر من المصادر الداتية المقاومة للآثار السلبية لمجهدلت الحياة والتخفيف من اثارها على الصحة النفسية و الجسمية. و الصلابة النفسية تساهم في تسهيل وجود ذلك النوع من الادراك و التقويم و المواجهة، الذي يقود الى التوصل الى الحل الناجح للموقف الذي خلقتة الظروف المجهدة . وعلى ذلك فالصلابة النفسية تخفف من اثر الاجهاد و تساهم في مساعدة الافراد على الاستمرار و اعادة التوافق (Burger 1999 p 282)

تري كوباسا حسب نظريتها ان الصلابة النفسية تظهر من معايشة خبرات في مرحلة الطفولة ، معزوزو، مثيرة،متنوعة، و تظهر هذه الصفة من خلال المشاعرو السلوكات التي تتصف بالالتزام و التحكم control و التحدي challenge.

الالتزام : هو نوع من التعاقد النفسي ، يلتزم به الفرد تجاه نفسه ، و اهدافه و قيمه ، و الاخرين من حوله ، ينظر للمواقف المجهدة على ان لها معنى و انها شيء يدعو الى المتعة.

الفصل الثالث : الشخصية

التحكم : يشير الى مدى اعتقاد الفرد بان لديه القدرة على التحكم فيما يتلقاه من احداث ، و يتحمل المسؤولية الشخصية عما يحدث له .و المجهودات في نظره هنا ليست امور ثابتة بل متغيرة .

التحدي :هو اعتقاد الفرد ان ما يطرأ على جوانب حياته من تغيير ، هو أمر مثير ، و فرصة ضرورية للنمو ، أكثر من كزنه تهديدا.(لؤلؤة حمادة 2002.ص.233)

3.6. مركز التحكم locus of control:

ظهر هذا المفهوم في العلوم النفسية على يد **جوليان روتر J.Rotter** من خلال نظرية التعلم الاجتماعي .و يشير الى الطريقة التي يدرك بها الفرد مصدر التعزيز ، فان ادرك الفرد بان التعزيز الايجابي او السلبي الذي يحدث له في حياته ، مرتبط بعوامل داخلية ، او متعلق بشخصه ، مثل الذكاء ،المهارة ،الجهد ، او السمات الشخصية المميزة له، فإنه يصبح من ذوي التحكم الداخلي .أما اذا ادرك ان هذا التعزيز الحاصل مرتبط بعوامل خارجية كالحظ ،الصدفة أو تأثير الاخرين ، فإنه يصبح من ذوي التحكم الخارجي (**نجاح عبد الشهيد.2005.ص ص 83.84**)

فقد اشارة دراسة قام بها **سميث و ماري SMITH&MARIE** 1984 ان الممرضات ذوي التحكم الخارجي أكثر شعورا بالإجهاد المهني و اقل دافعية للإنجاز ،كذلك اشارت الدراسة الى وجود علاقة ارتباطية بين الاجهاد المهني و دافعية الانجاز (**نجاح عبد الشهيد ص 82**)

4.6.سمة القلق :

يعرفها **سبيلبرجر** 1966 على انها مكون مستقر من مكونات الشخصية ، يعكس ميلا عاما لدى الشخص لادراك المواقف المفاجئة على انها مهددة.اي انها حساسية دائمة تجاه الجوانب المهددة للبيئة ، مصحوبة بتنشيط عمل بعض الاجهزة الفيزيولوجية ، كالجهاز العصبي المستقل خاصة.

يتميز الافراد الذين لديهم قلق منخفض بادراك الاحداث المجهدة على انها اقل تهديدا و يتوقعون التحكم فيها أكثر من الاخرين ، مثل ما تؤكد دراسة **ايت حمودة 2007** أن هناك ارتباطا موجبا و دالا احصائيا بين درجة سمة القلق و ادراك الاجهاد لدى 101 من مرضى الربو و مرضى السكري. مفسرا الامر بان المرضى ذوي الدرجة المرتفعة في سمة القلق يتميزون بالسمات السلبية التالية،(ادراك العالم على انه مكان خطر، الظروف غير الخطرة موضوعيا تدرك على انها كذلك و الاستجابة لها بقلق مبالغ ، التأثير أكثر بالمواقف العصبية المجهدة ، و التعرض أكثر للشدات النفسية و القلق. التي تجعلهم يبالغون في ادراك حجم المجهودات ، ويتأثرون سلبيا بها. (**بن زروال .ص ص 110.111**)

5.6.التفاؤل و التشاؤم :

يعرف التفاؤل عند شاير وكافار بأنه النظر الايجابية والإقبال على الحياة والاعتقاد بإمكانية تحقيق الرغبات في المستقبل، بالإضافة إلى الاعتقاد باحتمال حدوث الخير أو ، الجانب الجدي من الأشياء بدلا من حدوث الشر (الأنصاري،1998. ص14)

الفصل الثالث : الشخصية

أما تايلور فيعرف التفاؤل بأنه نزعة تفاؤلية تشير إلى توقع عام للنتائج على أنها ايجابية أكثر من كونها سلبية على أن تكون سمة ثابتة نسبيا (ابو الديار 2010 ص 64)

وفيما يتعلق بالتشاؤم فيعرفه شاورز (showers, 1992,p 475) بأنه ردود الفعل التي تحدث عندما يقوم الفرد بتركيز انتباهه وحصر اهتماماته على الاحتمالات السلبية للأحداث القادمة وتخيل الجانب السلبي في الموقف.

وفي دراسة قام بها هيلبيرت ومورايسون (Hulbert and Morrison 2006) هدفت إلى التعرف على مدى فعالية والتفاؤل والكفاءة الذاتية والدعم الاجتماعي في خفض مستوى الإجهاد النفسية لدى القائمين على الرعاية المعاقين. تكونت عينة الدراسة من (36) من فردا من مقدمي الرعاية الصحية منهم (18) متطوعا و (18) متخصصا في تقديم الرعاية. وقد تم جمع البيانات بأثر رجعي من خلال مراقبة المتغيرات الشخصية، ومستوى الرضا، ومستوى الدعم الاجتماعي المقدم. أظهرت النتائج وجود فروق في مستويات الإجهاد النفسية بين مقدمي الرعاية الصحية في مؤسسات الصحة العامة، ومقدمي الرعاية الصحية في دور العجزة لصالح الفئة الثانية، وبين مقدمي الرعاية المتطوعين والمتخصصين لصالح المتطوعين.

وأظهرت النتائج أن التفاؤل ارتباط بشكل دال مع المستويات المنخفضة من الاجهاد المهني، كما تبين أن كل من التفاؤل الكفاءة الذاتية يساهمان في خفض الاجهاد، وأن مساهمة التفاؤل في خفض مستوى الإجهاد كانت أكثر من مساهمة الكفاءة الذاتية.

كما أشار شاير SCHEIER 1986 الى ان نزعة الافراد الى التفاؤل أو التشاؤم تؤثر على الطرق التي يتعامل بها مع المجهادات ، و برهنة دراسته التي اجراها على عينة من طلبة الجامعة ان الطلبة المتفائلين اكثر انشغالا باستجابات متفاوتة من الطلبة المتشائمين عند مواجهة موقف مجهود ما.و ان هناك ارتباطا موجبا بين التفاؤل و الاستراتيجيات الموجهة نحو المشكلة .(عبد الباسط ابراهيم .ص ص 101.102)

6.6.الكبت:

عرف فرويد الكبت عام 1942 بأنه نمط خاص من الانكار . ويعرفوايت white 1964 الكبت بأنه نسيان او طرح الذكريات المؤلمة أو المهددة من الشعور و يحدث الطرح في مواجهة الدفاعات الغريزية التي تقابل بمعارضة اجتماعية و اخلاقية ، فيسعى الكبت الى ردها للاشعور (mischel.1999.p 45).

افادت الدراسات التي قام بها وينبرجر weinberger أن الافراد المستخدمين لطريقة الكبت يكونو اقل استجابة للمجهادات ، و ذلك يرجع لكبتهم مشاعرهم الانفعالية ، و للتحقق من ذلك طبق كل من مقياس تايلر للقلق و مقياس الياس الاجتماعي فوجد ان الافراد ذوي اسلوب الكبت اقل قلقا على مقياس تايلر و اعلى ياسا اجتماعيا و اقل اداءا للمهام المعرفية (هناء شويخ 2007، ص 79)

7.6 عملية التقييم:

وتسمى العملية المعرفية التي تساعد في معالجة الاحداث و ادراكها من حيث كونها مهددة ام لا ، بعملية التقييم ، و تعتمد هذه العملية على الخبرات السابقة للفرد مثلما عرفها جينكرو سيلبرجر عام 1945 ، بانها نشاط عقلي يشمل الحكم و التمييز و الاختيار.(رجب شعبان 1991، ص 43).
و يعرفها لازاروس و فولكمان ، 1966 بانها الاليات التي يستخدمها الفرد لاعطاء معنى للمجهدات (جيهان حمزة 2002، ص 84)

يحدث الشعور بالتهديد من خلال ادراك الموقف ، ادراك التأثير الضار له ، و يتأثر هذا الادراك بالمعرفة السابقة للأفراد و المعتقدات و القيم .عملية التقييم المعرفي تسعى الى تحقيق هدفين : الاول هو ادراك ما ان كان الموقف أو الظرف مجهدا أم لا و تسمى هذه المرحلة بالتقييم الاولي.اما الثاني فهو حصر للأليات المتوفرة عند الفرد لمواجهة التهديد المدرك و التصدي له و تسمى هذه العملية بالتقييم الثانوي.

إن كل من عملية التقييم الاولي و التقييم الثانوي لا تسيران بشكل متتالي و بطريقة الية ، حيث اوضحت الابحاث أنه في بعض الاحيان تبدأ عملية التقييم الثانوي ، على ان ما يحدد أولهما كبدائية هو طبيعة المنبه مصدر التهديد.قد تبدأ عملية التقييم الثانوي قبل ادراك التهديد و المواجهة و من ثم لا يحتاج هذا المنبه الى عملية التقييم الاولي فبمجرد ظهور هذا المنبه تبدأ عملية التقييم الثانوي في جمع مصادرها لمواجهة هذا المنبه على انه سبق ادراكه على انه مصدر للتهديد (هناء شويخ،2007، ص 69)

8.6.الثقة بالنفس :

تمثل الثقة بالنفس إحدى الخصائص الانفعالية الهامة التي تلعب دورا أساسيا في حياة الأفراد ، وتساهم بشكل مباشر في تحقيق توافقهم النفسي، و مما لاشك فيه أن ثقة الفرد بنفسه ترتبط بمفهومه الايجابي عن ذاته وبتقديره المرتفع للذات ، ومن ثم فهي تلعب دورا هاما في تحقيق الفرد لذاته مما يكون له أكبر الأثر في تحقيق الهوية الإيجابية.(عادل عبد الله محمد 1990 ، ص 5)
تعرف ناديه الشرنوبلي(1999ص41) الثقة بالنفس بأنها تعني اعتزاز الفرد بذاته، وخلوة من مشاعر الدونية وتقديره المعتدل لذاته وثقته بنفسه ، ويميل الشخص منخفض الثقة بالنفس إلى أن يكون حساسا بنفسه لدرجة تعوقه عن التوافق مع الآخرين، وهو يميل إلى الشعور بالنقيض .
ويعرف شروجر(1990ص5) الثقة بالنفس : إنها إدراك الفرد لكفاءته أو مهارته وقدرته على أن يتعامل بفاعلية مع المواقف المختلفة .

وجد هولمان وموسى(holman.moos.1986) ان الثقة بالنفس و النزعة الى الامبالاة و عدم

الاكتراث، تعمل على حماية الفرد من التبعات السالبة لمجهدات الحياة.(لطي ابراهيم ص103)

الفصل الثالث : الشخصية

ولقد اشار ستاير 1986 في دراسة سابقة ان هناك ارتباط سالب بين الإنكار والانسحاب والثقة بالنفس. ويبدو ان مثل هؤلاء الافراد يميلون الى تقدير المواقف المجهدة على انها تمثل لهم نوعا من التهديد و ليس التحدي (لطي ابراهيم ص 104)

كما اشارت ليلي عبد الحافظ ان الاشخاص منخفضي الثقة بالنفس يميلون الى استخدام عمليات التحكم الموجهة نحو الجوانب الانفعالية للموقف المجهد، والانشغال بعملية كف الانشطة الاخرى دون غيرها، والابتعاد عن المباداة او العمليات السلوكية النشطة. كما ان مثل هؤلاء الافراد ربما يتجهون الى الدين و الاكثر من العبادات، وقد يميلون الى انكار حقيقة ما يواجهونه من مشكلات مهدة. (ليلى عبد الحافظ 1987 ص 83)

خلاصة الفصل :

ويجدر القول، ان نمو الشخصية لا يتوقف في مرحلة معينة، بل يستمر خلال حياة الفرد رغم تأكيد نظرية التحليل النفسي على المراحل الأولى من حياة الإنسان. فالخبرات التي يكتسبها خلال المراحل المبكرة من حياته، وأثر العلاقات مع محيطه الاجتماعي، ونموه العقلي وتجاربه الحياتية والأزمات والمشاكل التي تواجهه، تساهم جميعا في تكوين شخصيته. وينبغي التعرف على الشخصية ليس من خلال المظاهر الخارجية للأفراد التي يمكن ملاحظتها من خلال الأفعال والتصرفات والصفات ضمن إطار زمني محدد فحسب، بل يجدر الأخذ بطبيعة الفرد الداخلية التي تتضمن النواحي النفسية والمزاجية والإتجاهات والإستعدادات والميول لدى الفرد، للتعرف على درجة تأثير العوامل الخارجية وتفاعل العوامل الداخلية في التعامل مع الإجهاد ، و محاولة التنبؤ بما ينتج عنه سواء ايجابي او سلبي، على مستوى الفرد ، او المنظمة.

في ضوء ما تم تناوله من المنظورات النفسية حول الشخصية، يمكن للباحثة أن تلخص بأن بعض من المنظورات عدّ الشخصية كمنظومة من الدوافع والصراعات الجنسية اللاشعورية، مثلما أكدّ عليه أصحاب نظرية التحليل النفسي. فيما عدّها السلوكيون كنظام معرفي سلوكي يستند على إستجابة الفرد للبيئة الإجتماعية المحيطة به. بينما أكد رواد نظرية التعليم الإجتماعي على دور التدعيم في إكتساب الأنماط السلوكية وتعديلها وعلى دور الثواب والعقاب في تنمية الشخصية وسماتها. وذهب أصحاب المنظور الإنساني الى ان عوامل نمو الفرد تكتسب ، ويظهر تأثيرها خلال علاقات الفرد وتفاعله مع بيئته، وعلى أن ميل الفرد الى تحقيق الذات الذي يحدد سمات شخصيته هو أقوى تلك العوامل. أما منظور كل من نظريتي الأنماط والسمات للشخصية، فكان في إعتبارها إطار لتصنيف ووصف الأساليب التي تتميز بها شخصية كل فرد. وبالتالي يمكننا القول أن المدير ، و بالإضافة الى مميزات شخصيته التي اكتسبها خلال مراحل نموه العادية فإن تعامله وتفاعله مع مختلف عناصر وظيفته من شأنه أن يطور لديه بعض الخصائص المميزة في شخصيته ، و التي تضمن تفاعل بنية شخصيته مع مميزات عمله الحالي و هذا ما يعرف بالتأثير و التأثير بالوظيفة ضمن مفهوم الاندماج في الوظيفة.

الفصل الثالث : الشخصية

ولكي نحلل هذه العلاقة ضمن مجموعة المجهادات التي يتعرض لها و كيف يتكيف معها ، لا يسعنا إلا ان نفهم قبلا ما هو دور المدير في المؤسسة التربوية ، و ما هي تعاملاته الوظيفية و مع من يقوم بها و كيف تتم.

1. . على مهدي كاظم 2001 . نموذج العوامل الخمسة الكبرى في الشخصية : مؤشرات سايكومترية من المجلة المصرية للدراسات النفسية المجلد الحادي عشر العدد40 إبريل ، البيئة العربية
2. إبراهيم، لطفي عبد الباسط (1994). عوامل الضبط المدرسي المدرك في علاقتها بضغط الدراسة لدى تلاميذ المدارس الحكومية والخاصة، منبئات بالتحصيل. حولية كلية التربية. ، جامعة قطر، 1
3. أبو الديار، مسعد نجاح (2010). فاعلية برنامج للإرشاد العقلاني - الانفعالي في تنمية التفاؤل لخفض حدة الضغوط النفسية لدى عينة من أسر الأطفال المعوقين سمعيًا . مجلة العلوم. ، الاجتماعية، جامعة الكويت، 38(3)
4. أحمد عبد الخالق وبدر الأنصاري 1999 .العوامل الخمسة الكبرى في مجال الشخصية ، الهيئة المصرية العامة للكتاب ، مجلة علم النفس، العدد47 الشخصية ، الهيئة المصرية العامة للكتاب ، مجلة علم النفس .
5. إريك فروم ترجمة حسن قبيسي (1996): اللغة المنسية، مدخل إلى فهم الأحلام و الحكايات و الأساطير ، المركز الثقافي العربي.
6. أمينة محمد رزق (2009،2008): نظريات الشخصية ، د ط منشورات جامعة دمشق.
7. أمينياطوس ميخائيل (1998 - 1999): اختبارات الذكاء و الشخصية، ط 1 منشورات جامعة دمشق.
8. الأنصاري، بدر محمد (1998). التفاؤل والتشاؤم، المفهوم والقياس والمتعلقات. جامعة الكويت مجلس النشر العلمي ، لجنة التأليف والتعريب والنشر .
9. أنور الشراوي، التعلم والشخصية مجلة عالم الفكر، المجلد 13، 1982.
10. بدر محمد الأنصاري، 2000، قياس الشخصية ، دار الكتاب الحديث، الكويت .
11. بدر محمد الأنصاري، 1997 الشخصية من المنظور النفسي، دار الكتاب الجامعية للنشر و التوزيع، الكويت. ط 1 .
12. جابر عبد الحميد (1990) ، نظريات الشخصية : البناء - الديناميات - النمو- طرق البحث ، القاهرة ، دار النهضة العربية
13. جيهان حمزة 2002: دور الصلابة النفسية و المساندة الاجتماعية و تقدير الذات في ادراك المشقة و المواجهة معها لدى الراشدين من الجنسين في سياق العمل.رسالة ماجستير غير منشورة ، قسم علم النفس كلية الاداب جامعة القاهرة.
14. حامد عبدالسلام زهران- الصحة النفسية والعلاج النفسي- عالم الكتب، القاهرة 1995

الفصل الثالث : الشخصية

15. حمام فادية كامل (1993). القلق لدى عينة من طلبة وطالبات الجامعات المصرية وعلاقته بسمات الشخصية وبعض المتغيرات الأخرى (الانتشئة الإجتماعية-المناخ الدراسي -التحصيل الدراسي).
16. حنان عبدالحميد العناني الصحة النفسية 2003 - دار الفكر- عمان الأردن - الطبعة الثانيةم.
17. الربيعي، 1997، ص17).
18. رجب شعبان 1991:دراسة مقارنة للاساليب الاستيعابية للمواقف الضاغطة في كل من البنية الامريكية و البنية المصرية.المؤتمر العلمي الأول لدور الالتئمية في تنمية المجتمعات المحلية.جامعة الزقازيق ، كلية التربية.
19. زهران رضوان، سامر جميل ، (2003). الدوافع والشخصية. مجلة العلوم النفسية العربية.
20. سعيد حسن العزة، وجودة عزة عبدالهادي، 1999م: نظريات الإرشاد والعلاج النفسي، عمان، الأردن، دار المسيرة.
21. شاذلي، عبدالحميد محمد (2001): الصحة النفسية وسيكولوجية الشخصية ، الإسكندرية المكتبة الجامعية م .
22. الشناوي ، محمد محروس (1997):التخلف العقلي "الاسباب - التشخيص - البرامج"، الطبعة رقم 1، دار غريب للطباعة والنشر.
23. شبيبي، الجوهرة بنت عبدالقادر (2005): الشعور بالوحدة النفسية وعلاقتها بسمات الشخصية لدى عينة من طالبات جامعة أم القرى بمكة المكرمة، رسالة ماجستير (غير منشورة) مقدمة الى كلية التربية، جامعة أم القرى، مكة المكرمة.
24. صبره محمد الصحة النفسية والتوافق النفسي - ، أشرف محمد - دار المعرفة الجامعية
25. طارق .2013/02/05://tarek113.2mo-rpg.com/t7885-topic#ixzz2cjkAxFAQK
26. طه عبد العظيم حسين. (2004) : الإرشاد النفسي النظرية التطبيق دار الفكر للنشر والتوزيع الطبعة: 1 مجلد: 1
27. عامود، بدرالدين (2001). علم النفس في القرن العشرين. الجزء الأول. دمشق: مكتبة الأسد.
28. عبادة، أحمد (2001). مقاييس الشخصية "للشباب والراشدين". الجزء الأول. القاهرة: مركز الكتاب للنشر.
29. عبد الرحمان محمد السيد(1998) : نظريات الشخصية ، دار قباء الحديثة للطباعة والنشر والتوزيع .
30. عبد الفتاح، كاميليا ابراهيم 1998 مستوى الطموح و الشخصية يروت, (لبنان) : دار النهضة العربية .

الفصل الثالث : الشخصية

31. عبد الهادي ، جودت عزت وسعيد حسني العزة (1999) : مبادئ التوجيه والإرشاد النفسية ، عمان : مكتبة دار الثقافة للنشر والتوزيع
32. عبدالحميد شاذلي(1999): الصحة النفسية وسيكولوجية الشخصية،المكتب العلمي للنشر والتوزيع، الإسكندرية.
33. عبدالغني ، أشرف محمد ، المدخل إلى الصحة النفسية ، الإسكندرية ، المكتب الجامعي الحديث 2001م .
34. عبدالغني ، صلاح الدين ، في الصحة النفسية ، ط1 ، القاهرة دار الفكر العربي 2000م .
35. عثمان، فاروق السيد (2001). القلق وإدارة الضغوط النفسية. القاهرة: دار الفكر العربي.
36. عيد، إبراهيم (2000). علم النفس الإجتماعي. القاهرة: مكتبة زهراء الشرق.
37. غنيم، سيد محمد، (1983). الشخصية. القاهرة: دار المعارف.
38. فالادون ، سيمون كلايبه (1990) : نظريات الشخصية . ترجمة علي المصري ، المؤسسة الجامعية للدراسات والنشر ، بيروت .
39. فالادون، سيمون 1990 نظريات الشخصية: المؤسسة الجامعية للدراسات والنشر والتوزيع , بيروت, لبنان.
40. محمد السيد عبد الرحمن 1998 ، نظريات الشخصية ، القاهرة ، دار قباء .
41. محمد شحاته ربيع (2014) قياس الشخصية دار المسيرة للنشر و الطباعة و التوزيع
42. محمود عودة، الصحة النفسية في ضوء علم النفس والإسلام - كمال مرسي - دار القلم
43. من موقع: ريتشلرد ولن - ترجمة أحمد عبدالخالق ومايسة أحمد د ط مقدمة لدراسة الشخصية.
44. نبيل حاجي. 2013 <http://www.ahewar.org/debat/show.art.asp?aid=196652> 20/08/2013
45. وهيب، محمد ياسين، وعبدالكريم، زيد (1991). دراسة مقارنة بين سمتي العصاب والإنبساط – الإنطواء لدى طلبة جامعة الموصل. مجلة العلوم التربوية والنفسية، بغداد. العدد (16).

46. Angler, B. (2009). Personality Theories: Eighth Edition. Belmont, CA: Wadsworth, Cengage Learning.
47. Carlson, Neil and et al. 2010. Psychology the Science of Behaviour, p. 438. Pearson Canada, United States of America. ISBN 978-0-205-64524-4.
48. Carlson, Neil and et al. 2010. Psychology the Science of Behaviour, p. 438. Pearson -- --Canada, United States of America. ISBN 978-0-205-64524-4.
49. -Gélis,(1989) "The Child: from anonymity to individuality", in Philippe Ariès and Georges Duby, A History of Private Life III: Passions of the Renaissance.
50. Greenblatt, (2011) : The Swerve: how the world became modern,:3, 16.
51. -<http://www.ao-academy.org/docs/academy%20magazine%202.doc>
52. -Michel Hausenne,2004.psychologie de la personnalité .1ier edition de boeck. université .
53. -Michel w 1999.introduction to personality .Texas ;Harcourt Brace College publishers.
54. -Morgan & King, 1971, P. 366
55. -pervin et gohn,2005, la personnalité de la théorie a a la recherche .édition du renouveau pédagogique.
56. Sholtz and sholtz(2005), Theories of Personality 8th ed. c, abstract of chapter 2
57. -Showers, C (1992). The motivational and emotional consequences of considering positive or negative possibilities for an upcoming event. Journal of Personality and Social Psychology, 63.,
58. Storm Paula,(, 2006) "Personality Psychology and the Workplace", MLA Forum.

الفصل الرابع : الإدارة المدرسية و مدير الثانوية

مقدمة:

1. الإدارة العامة والتربوية والتعليمية والمدرسية :
 - 1.1. الإدارة العامة:
 - 2.1. الإدارة التربوية:
 - 2.1. الإدارة التعليمية:
 - 3.1. الإدارة المدرسية:
 - 4.1. الفرق بين الإدارة المدرسية والإدارة التعليمية :
 2. خصائص القيادة المدرسية ومتطلباتها:
 3. وظائف الإدارة المدرسية:
 - 1.3. التخطيط :
 - 2.3. التنظيم المدرسي:
 - 1.2.3. التنظيم الرسمي :
 - 2.2.3. التنظيم غير الرسمي :
 - 3.3. التوجيه:
 - 4.3. الرقابة وتقويم الأداء:
 - 5.3. تقويم أداء الموظفين:
 - 6.3. التقويم :
 4. المهارات اللازمة للقائد التربوي:
 - 1.4. المهارة التصويرية:

2.4.المهارة الفنية:

3.4.المهارة الإنسانية:

5.أنماط القادة :

1.5.حسب تصنيف " إيرنست ديل "

2.5.حسب علاقة القادة بمرؤوسيه :

3.5. حسب جودت عزت عطوي:

6. معوقات الإدارة المدرسية :

1.6.مشاكل إدارية:

2.6.مشاكل تنظيمية:

3.6.مشاكل ثقافية:

4.6.مشاكل اجتماعية:

5.6.مشاكل فنية:

7.التعليم الثانوي و المدير:

1.7.هيكلية التعليم الثانوي :

2.7.التنظيم والتسيير في الثانوية:

1.2.7مهام مجلس التوجيه والتسيير:

2.2.7مهام مدير مؤسسة التعليم الثانوي العام والتقني:

3.2.7نشاطات مدير الثانوية:

خاتمة الفصل:

المراجع:

مقدمة:

تعتبر الادارة المدرسية نظاما اجتماعيا مفتوحا ، يتألف من عناصر عدة متميزة، و مرتبطة مع بعضها البعض مع المجتمع المحيط بها ،فالمجتمع يقوم بتزويد المدرسة بجميع الامكانيات و الموارد اللازمة و المساعدات التي يمكن ان تساهم في تحقيق العملية المدرسية وممارسة جميع نشاطات التعليم ، وفي المقابل تزود المدرسة مجتمعها بمخرجات بشرية تسعى الى تجسيد الاهداف التربوية و الاجتماعية، و لا شك أن مهمة المدير هنا كونه قائد و مسير لخدمة هذه الموازنة و تحقيق هذه الاهداف بين المجتمع و الثانوية هي مهمة صعبة جدا اد تفتح عليه مجالات متعددة للتفاعل معها و حاجات متنوعة لأفراد متميزين يجب تحقيقها ، و تجعل منه عرضة بشكل كبير لهذه المتغيرات المرتبطة بمهامه خاصة و المجالات و الادوار التي يلعبها، و اد نحن في هذا الفصل نحاول التعريف بذلك ، فحتى نكون نظرة واضحة و دقيقة عما يتعرض له مدير الثانوية من مجهودات.

1. الإدارة العامة والتربوية والتعليمية والمدرسية :

تتميز وظيفة المدير بأنها متعددة النواحي و التفاعلات ، حيث يتعلق الامر بإدارة فريق إنساني مختلف الكفاءات و التخصصات ضمن مجموعة من القوانين بغرض تلقين مجموعة أفراد اخرين كم معين من الكفاءات و المهارات ، و ضمان استمراريته ونموه ، هذا ما أوجد ليس مفاهيم عديدة للإدارات بل أنواع عديدة لها تهتم كل واحدة منها بمجال معين، و نظرا لتعدد المسؤولية و المهام قد تختلط على الباحث في التراث النظري بعض المفاهيم لذلك فمن المهم جدا التمييز بين مختلف أنواع الإدارات المتوفرة في هذا المجال و تحديد ما المقصود بكل واحدة منها.

1.1. الإدارة العامة:

هي تنفيذ الأعمال بواسطة آخرين عن طريق تخطيط وتنظيم وتوجيه ورقابة مجهوداتهم ، فإذا كانت هذه المجهودات عامة أي تتعلق بتنفيذ السياسة العامة للدولة تشمل الأعمال الحكومية على اختلاف أنواعها اقتصادية كانت أو اجتماعية أو زراعية أو صناعية أو صحية أو تعليمية وغيرها.

2.1. الإدارة التربوية:

هي مجموع العمليات والإجراءات والوسائل المصممة وفق تنظيم معين ، للاتجاه بالطاقات والإمكانات البشرية والمادية نحو أهداف موضوعة، وتعمل على تحقيقها في إطار النظام التربوي الشامل وعلاقاته بالمجتمع. (جودت عزت عطوي . 2001 ص 21)

2.1. الإدارة التعليمية:

هي مجموعة من العمليات المتشابكة التي تتكامل فيما بينها سواء في داخل المؤسسات التعليمية أم بينها وبين نفسها ، لتحقيق الأغراض العامة المنشودة من التربية ، وهي الهيمنة العامة على شؤون التعليم بالدولة بقطاعاته المختلفة وممارسته بأسلوب يتفق مع متطلبات المجتمع والفلسفة التربوية السائدة فيه.

3.1. الإدارة المدرسية:

هي الجهود المنسقة التي يقوم بها فريق من العاملين في المدرسة إداريين وفنيين ، بغية تحقيق الأهداف التربوية داخل المدرسة تحقيقاً يتماشى مع ما تهدف إليه الدولة من تربية أبنائها تربية صحيحة وعلى أسس سليمة . وهي عملية تخطيط وتنسيق وتوجيه لكل عمل تعليمي أو تربوي يحدث داخل المدرسة من أجل تطور وتقديم التعليم فيها. (جودت عزت عطوي .، 22)

4.1. الفرق بين الإدارة المدرسية ، الإدارة التعليمية و الإدارة التربوية :

من الملاحظ أن هناك خلطاً شائعاً بين مفهومي الإدارة المدرسية والتعليمية ، وذلك عند بعض المشتغلين بالإدارة ن حيث يطلقون اسم الإدارة المدرسية على التعليمية أو العكس ولتوضيح ذلك:

الإدارة المدرسية هي الوحدة القائمة بتنفيذ السياسة التعليمية ، أما الإدارة التعليمية هي الوحدة القائمة برسم السياسة التعليمية ، وتعد العلاقة بين الإدارة التعليمية والمدرسية علاقة الكل بالجزء بمعنى أن الإدارة المدرسية تعد جزءاً من الإدارة التعليمية وصورة مصغرة لتنظيماتها وإستراتيجيات محددة يتركز فيها فعاليتها وتقوم الإدارة التعليمية بتقديم العون والمساعدة مالياً وفنياً للإدارة المدرسية وإمدادها بالقوى البشرية اللازمة لتنفيذ السياسة العامة المرسومة وتحقيق الأهداف التعليمية الموضوعة وتقوم كذلك بالإشراف والرقابة لتضمن سلامة هذا التنفيذ. أما الإدارة التربوية فهي مجموع النظم المحددة سابقاً لإدارة و تسيير القطاع ككل و ربطه بباقي مواحي المجتمع (محمد منير مرسي . 1993 ص 102)

2. خصائص القيادة المدرسية ومتطلباتها:

يقوم القائد بإرسال مجموعة من المعلومات إلى مجموعة محددة من الموظفين بغرض تنفيذ مهمة ، نشاط معين ، و التأثير عليهم بإحداث تغييرات في إدراكهم ، ميولهم أو سلوكهم...وتوفير الوسائل و الإمكانيات للإنتاج و الدعم لتحقيق أهداف المهنة و الوظيفة.و عليه وجب تحديد المميزات العمة التي تخص الميدان و يتعامل معها المدير بشكل مستور وألي. و يمكن تحديد خصائص القيادة المدرسية ومتطلباتها على النحو التالي:

1. إن العنصر الأساسي في القيادة المدرسية هو الإنسان : إن كل الجهود القيادية والأموال المستثمرة في التعليم والإمكانات والمناخ الملائم هي لمساعدة الإنسان والأفراد والتطور في كل الميادين فكان الفرد قديماً مظلوماً لعدم وجود الأسلوب المناسب والقيادة المناسبة ولكن بعد التعلم والثقافة والكفاءة والخبرات القيادية ووجود نظريات تهتم بالإنسان أصبح الاهتمام به ملزماً لكل الأطراف.
2. إن قيادة التربية هي قيادة جماعية وليست مسؤولية الأفراد : وذلك عن طريق دراسة دينميات الجماعة وتفاعلها وخصائصها وتكاملها وتوزيع الأدوار فيها.
3. القيادة المدرسية هي في الأساس قيادة للعمل التربوي والتعليمي : وللعلم التربوي غرضان : أحدهما فردي متعلق بنمو التلاميذ بمختلف أنواعه ويأتي من داخل الفرد نفسه وتطوير قدراته وسلوكياته ومعارفه والغرض الثاني اجتماعي ينتظر من المؤسسة التربوية أن تزوده بالموارد البشرية المؤهلة والقضاء على البطالة وتؤدي لازدهار المجتمع ونموه.
4. القيادة المدرسية تقوم على تحفيز التعاون : هي لا تملك حق التصرف والإكراه على التلاميذ بل تتعاون مع أولياء الأمور والمجتمع ومجالس الطلبة والمعلمين والبيئة المحيطة.
5. القيادة المدرسية مسؤولية أكثر مما هي سلطة : لها غاية وهدف ولا يجب فصلها عن قيم المجتمع. لذلك يكون من متطلبات إعداد القادة التربويين تدريبهم على فهم ثقافة المجتمع والتوحيد معها ، ومشاركة المجتمع مشكلاته وهمومه في إطار القيم والمصلحة العامة ، إن عملية اختيار القادة لا تكون موفقة ، فنظريات القيادة المختلفة لم تبت في سمات القائد المميزة عن غيره أم أن المسألة نسبية فاختلف القادة تبعاً للقضية أو الموقف أو الجماعة أو حسب المجال الذي يعطي له النجاح . (كنعان، نواف 2002 ص236)

3. وظائف الإدارة المدرسية:

1.3. التخطيط :

هو التفكير بالمستقبل ووضع الإستراتيجيات التي يمكن المدير من تحقيق الأهداف الموضوعية ، فتعلم تلك المهارة مع كل القدرات التي تتحكم في توجيه عمل المدرسة ووضع جداول بأولويات العمل وتحديد

المشكلات وحلها بالسرعة الممكنة ، وجمع المعلومات التي تساعد في الوصول إلى الأهداف والبحث عن الموارد والزمن اللازم لتوفيرها ووضع الخطط والاستراتيجيات التي يسير عليها المدير والمدرسة. ومن أسباب فشل التخطيط:

1. عدم مشاركة كل الأفراد في عملية التخطيط.
2. الخلط بين الدراسات التي أجريت في التخطيط وبين الخطط نفسها.
3. الفشل في وضع وتطبيق الاستراتيجيات الفعالة.
4. عدم توافر الأهداف والإغراض المحددة.
5. الفشل في القدرة على الوقوف على أهمية الغرض من الخطة.
6. عدم توافر الدعم الكامل من فريق الإدارة.

(Ackerman, R.H., & Maslin-Ostrowsk 2002 p 36).

2.3. التنظيم المدرسي:

هو عملية مستمرة بدوام قيام المؤسسات ، ولا ينتهي إلا بانقضاء حياة هذه المؤسسات وتوقفها عن العمل ويرجع ذلك إلى المناخ المتغير الذي تعمل في إطاره الإدارة ، وهو أحد العناصر الأساسية للإدارة ، فبعد تحديد الأهداف ووضع الخطط المدرسية تضع تنظيم مناسب لهذه الأهداف والخطط.

ويعرف التنظيم أيضاً : أنه نظام يهتم بتجميع وتنسيق جهود أفراد المؤسسة من خلال منهج علمي لتحديد برامج العمل وطرق وأساليب الأداء وقنوات الاتصال وتفويض السلطة ، وهناك تنظيم كبناء تنظيمي في تحديد المستويات الإدارية والهيكل الوظيفية ووصفها.

والتنظيم كوظيفة إدارية وتتمثل في إحدى الوظائف الإدارية الرئيسية لأي مدير بجانب وظائف التخطيط والتوجيه والمتابعة والرقابة. وللتنظيم الإداري نوعين:

1.2.3. التنظيم الرسمي : وهو عبارة عن تقسيم الأعمال إلى وحدات تنظيمية ، وتحديد السلطة المسؤولة ، وإيجاد علاقات تنظيمية من أجل تحقيق أهداف المنظمة.

2.2.3. التنظيم غير الرسمي : هو شبكة العلاقات الشخصية غير الرسمية التي تنتشر بين العاملين بعضهم وبعض في مجال العمل وهو يوجد نتيجة تفاعل الفرد مع البيئة التي يتواجد فيها ويكتسب منها مجموعة من العادات التي تؤثر على سلوك الأفراد دون الالتزام بقواعد مكتوبة (Bogue, E. Grady, 198 p 555).

3.3. التوجيه:

تعتبر عملية التوجيه من وظائف القيادة لأنها تشمل على الإشراف والتقييم والتحفيز والإرشاد والاتصال والتنفيذ والتفويض وتطوير الأداء.

ويعرف التوجيه : " إرشاد المرؤوسين وتشجيعهم على أداء العمل بثقة وحماس لكي يحققوا النتائج المرغوبة ، حيث يهئ التوجيه الجو المناسب لعملية التنفيذ وملاحظتها باستمرار ويشجع على التعاون بين الأفراد وتحقيق الأهداف. " (الجبر ، زينب علي . 2002 ص 138)

4.3. الرقابة وتقويم الأداء:

الرقابة هنا تصف نظام المعلومات الذي يتضمن الخطط والعمليات التي تجعل المدير يتأكد من أن الموظفين يقومون بأداء مسؤولياتهم وأن المدرسة تسير في الاتجاه الصحيح لتحقيق الأهداف ، فهي الجهاز العصبي للجسد ويقدم تقريراً عن كل عضو من أعضاء الجسد وهي عملية تحسين الأداء وتجميع المعلومات وتصحيح أخطاء الموظفين ، وهناك رقابة لموظفيه التي تعني أن يتم جعل شيء ما يحدث بالطريقة المخطط لها والرقابة كعملية تشير إلى مجموعة أنشطة ومراحل وخطوات يقوم بها المدير حتى ينجح في أداء واجباته ومن أنواع الرقابة : الرقابة الوقائية ، الرقابة أثناء الأداء ، الرقابة العلاجية ، الرقابة الداخلية ، الرقابة الخارجية ، الرقابة المفاجئة الرقابة المستمرة ، الرقابة الدورية.

Ackerman, R., Donaldson Jr., G.A., & van der Bogut, R. (1996) p.p48.49

5.3. تقويم أداء الموظفين:

ومن وظائف الإدارة الأساسية العمل على تكوين العاملين وتنميتهم وزيادة قدرتهم وكفاءتهم في العمل ، وتحديد الأهداف العامة لتنفيذ الأعمال المحققة ، توصيف وتحليل الأعمال والوظائف ، إعداد خطة سليمة ، وتوفير الإشراف والقيادة الصحيحة للأفراد ، والعمل على توفير مناخ فكري للأفراد.

6.3. التقويم :

هو تلك العملية التي يتم بموجبها إصدار حكم على المنظومة التعليمية من حيث مدى فاعليتها في أداء رسالتها وتحقيق أهدافها وأغراضها وصدقها عن طريق التحفيز والإنجاز والتنمية والتطور . (جودت عزت عطوي . 2001 ص، ص،71.79).

4. المهارات اللازمة للقائد التربوي:

الإداريون يختلفون عن بعضهم البعض تبعاً للمهارات القيادية التي يمتلكونها أو يكتسبونها ، وغالباً ما تصنف هذه المهارات على ثلاث هي:

1.4. المهارة التصويرية:

هي مهارة يحتاجها القائد التربوي في التخطيط للعمل ، بحيث تمثل الخطة استشرافاً للمستقبل ، فالخطة تقوم على دراسة الواقع والإمكانات المتوافرة فيه والاستبصار في جوانبه وفي اتجاهات تغييره ، ويتوقع من القائد التربوي أن لا يكون حالماً في خطته كما لا ينتظر منه أن يكون يائساً من إمكانات التطور ويكون لديه الجرأة ، وتنظيم أعمال التابعين له كما القائد الذي يمتلك هذه المهارة يكون قادراً على الإحساس بالمشكلات

قبل وقوعها والحلول لها ، ويجب عند التخطيط لشيء ما أن يحقق القائد الانسجام والتوافق لإرضاء كافة الأذواق. (سامي سلطي عريفج . 2001 ص 115).

2.4. المهارة الفنية :

هي مهارة تتعلق بالجانب التنفيذي ، وغالباً ما تعكس المعرفة والخبرة ، معرفة بالأصول والقواعد والطرائق وخبرة عملية في استخدام هذه الطرائق ومتطلبات وترتيبات الانتفاع بها على أحسن وجه. وهي مهارة يكتسبها المسؤول بالممارسة الواعية الهادفة إلى تنمية القدرة الذاتية أو بالمشاركة في ورشات العمل التي تعدها الإدارات للقادة لتدريبهم على تطوير أداء المهمات ومثال ذلك مدير المدرسة الذي لديه المهارة يكون خبيراً في إعداد برامج المدرسة ، وأنصبتة المعلمين وفي حفظ السجلات وكتابة التقارير والعمل كمشرف تربوي مقيم ، وأيضاً خبيراً في تنظيم الاجتماعات وإدارة الحوار وإجراء الاتصالات. (الجندي ، عادل السيد محمد . 2002 ص 55)

3.4. المهارة الإنسانية:

هي مهارة اكتساب ثقة الناس وتعاونهم وحفزهم للعمل والنشاط وفي الميدان التربوي تظهر أهمية توفر هذه المهارة بشكل كبير لأن أهداف العمل التربوي أساساً تتعلق بالإنسان نفسه مباشرة ، وتعديل سلوكه وضبط انفعالاته وتطوير طرقه في التفكير والحوار والتكيف مع الآخرين ، لا تأتي مع أوامر يذعن لها وتعليمات يرغم على الالتزام بها ، بل تأتي من جعله يجد بهجة في التعليم.

كما تأتي أهمية هذه المهارة في الميدان أيضاً كون القائد التربوي يحتاج أن يتعامل مع فئات

متعددة من الناس مثل: الطلبة ، أعضاء الهيئة التدريسية ، أولياء الأمور ، البيئة المحيطة

ومن الصور التي تظهر فيها ملامح هذه المهارة لدى القائد التربوي:

-الموازنة بين دور القائد تجاه رؤسائه ودوره تجاه مرؤوسيه.

-مراعاة الدوافع والحاجات لدى المرؤوسين.

-احترام قيم الآخرين واتجاهاتهم.

-عدم تحدي القيم والعادات والتقاليد بل العمل على تطويرها بطريقة غير مباشرة.

-الصبر والتريث في مواجهة التحديات.

-الالتزام بمبدأ المشاركة واحترام الحريات.

-البساطة والوضوح في التعبير والتأني والتفهم في الردود.

-اختيار القنوات المناسبة للاتصال والوقت الملائم.

(سامي سلطي عريفج . ص 150، 147)

5. أنماط القادة :

1.5.1. حسب تصنيف " إيرنست ديل " :

هناك خمسة أنماط للقادة وذلك : وهو ما يقوم على تحليل " فروم " لأنماط الشخصية : وذلك لأن انماط شخصية القائد يمكن ان تتجسد بشكل من الاشكال في المدير، لأنه شئنا ام ابينا فهو يقوم بدور القائد، و يساعدنا معرفة هذه الانماط في دراستنا عند التعرف على بعض خصائص الشخصية المميزة لكل نمط.

1.1.5. النمط السلبي أو الدفاعي:

هو ذلك النوع من القادة الذي لا يثق فيما يمكن أن يصدر عنه ، فيفضل يده من المسؤولية بتفويضها لغيره معتمداً بدرجة كبيرة على مقترحات استشارية أو تعليمات رؤسائه.

2.1.5. النمط الاستغلالي أو العدواني:

هو كالنوع السابق من القادة لا يثق فيما يمكن أن يصدر عنه فيستغل آراء الآخرين التي يحصل عليها بالقوة أو بالتحايل عليهم لمصلحته الشخصية ، فيشعر الآخرين بالتنكر لجهودهم بإخضاعهم لرقابة صارمة وتقديم منجزاتهم على أنها استجابة لأوامره.

3.1.5. النمط التسوقي:

وهو النمط الذي يستخدم سلطته كسلعة يستثمرها في الحصول على ما يرغب فيه ، فيدعم هذه الوحدة ، أو تلك بمقدار ما يمكن أن تنفع بها ويعرض عنها حين يجد أن دعمه لفئة أخرى يعود عليه بنفع أكبر.

4.1.5. النمط الاستحوادي:

ويقوم سلوكه على كل الاعتبارات التي يمكن أن تدعم موقفه وتعززه ، يعتمد في قراءاته على نفسه ولا يعطي للعوامل الخارجية قيمة إلا بمقدار ما تدعم موقفه.

5.1.5. النمط المنتج:

يستخدم إمكاناته ويستعين بغيره إلى أقصى ما تسمح به قدراتهم ، ويعمل على تطوير قدرات الآخرين بغية زيادة فعالية المؤسسة ، ويؤمن بأهمية اندماج جميع العاملين بأهداف المؤسسة وغايتها..

(الحقيل، سليمان عبد الرحمن 1993ص78) .

وهناك تقسيم اخر على الشكل التالي :

2.5. حسب علاقة القادة بمروسيه :

يمكن تصنيف القادة إلى أربعة أنماط وذلك استناداً إلى أداة وصف فاعلية القائد وتكيفه لـ " هيرسي وبلاشرد" وهذه الأنماط هي:

1.2.5. نمط الإبلاغ:

إذ يهتم الإداري في هذا النمط بالعمل أكثر من عنايته بالعلاقات الإنسانية مع مرؤوسيه وهو هنا " عال في التوجيه ومنخفض في المساندة " وهو يناسب التوجيهات لحدِيثي العهد وظيفياً .

2.2.5. نمط الإقناع:

حيث يهتم الإداري بالعمل والعلاقات الإنسانية التي تربطه بمرؤوسيه وهو " عال في التوجيه والمساندة " ويناسب هذا النمط الأشخاص الذين يتأرجح مستوى نضجهم الوظيفي دون رتبة متوسط ، وهنا الثقة عالية متبادلة ، وتشجع على دعم العلاقات الإنسانية بين الطرفين.

3.2.5. نمط المشاركة:

حيث يهتم الإداري في هذه المرحلة بالعلاقات الإنسانية بشكل يفوق اهتمامه بالعمل " عال في المساندة ومنخفض في التوجيه " ويناسب هذا النمط الأشخاص الذين يتأرجح مستوى نضجهم الوظيفي فوق رتبة متوسط ، ويكون المرؤوسين لديهم القدرة والمهارة اللازمة لإنجاز العمل وتناقص حاجتهم للإرشاد أو التوجيه وهذا يرفع معنوياتهم ويزيد في قوة العلاقات الإنسانية التي تربط بينه وبينهم.

4.2.5. نمط التفويض:

يتناسب هذا النمط الذي تنخفض فيه عمليات التوجيه والمساندة مع الأشخاص ذوي الاستعداد الوظيفي المرتفع ، أي الأشخاص الذين يزاولون عملهم بوعي كامل ، ودقة مدروسة ، مما يؤهلهم لمشاطرة القائد في إدارة شؤون المؤسسة التي يعملون فيها كجيل مؤهل للقيادة. وجميعها أنماط تعتمد أولاً وأخيراً على مدى قدرة القائد وشخصيته وتعاون البيئة المحيطة معه للوصول للأهداف المرجوة والمنتجات العالية الجودة ، واكساب الناس الثقة بما لديه.

3.5. حسب جودت عزت عطوي:

إن المفاهيم العديدة للإدارة أوجدت أساليب متعددة وأنماطاً إدارية مختلفة منها:

1.3.5. الإدارة الأوتوقراطية : (الديكتاتورية أو التسلطية)

تعتبر الإدارة الأوتوقراطية أن السلطة الإدارية مفوضة إليها من سلطة أعلى منها مستوى ، وأن المسؤولية الضمنية قد منحت لها وحدها ، ولم تفوض لغيرها.

ويضع مدير المدرسة من هذا النمط في ذهنه صورة معينة لمدرسته ، ويقدر ما يجب أن يعمل ويعتقد أن المعلمين كسالى ، ويعتقد بالحزم والقوانين وبالفعالية هي وحدها تسير بالمدرسة ، وعلاقته مع المعلمين هي صاحب السلطة وعليهم الطاعة ، يصدر قرارات هامة دون اللجوء لغيره.

2.3.5. الإدارة الديمقراطية:

هذا النمط يأخذ مبدأ المشاركة الجماعية في اتخاذ القرار وتنفيذه، ويقوم المدير قبل اتخاذ القرار بتزويد العاملين معه بالمعلومات الأساسية التي تساعد على دراسة القرار ، ويهتم المدير الديمقراطي بالعاملين

أكثر من اهتمامه بالعمل ، فالديمقراطي يقود المعلمين في جو الأمن والطمأنينة يتميز هذا النمط بالمرونة والتعاون والإنتاجية.

3.3.5. الإدارة المتساهلة:

هذا النمط من الإدارة يتميز بشخصيته المرححة المتواضعة ، وبمعلوماته الغنية في المجالات المتعلقة بمهنته وتظهر شخصيته على طبيعتها في معظم الأوقات ، ويتحدث مع كل فرد من أفراد أسرة المدرسة ، ويحترم الكل ، يتجنب تعريف الناس بوجهة نظره وذلك لعدم رغبته تقييد حريتهم أو فرض نمط ما عليهم وتتعدم السيطرة عليهم وهنا تتعدم القيادة وروح العمل ، وذلك يجعل المدرسة في حالة من الفوضى والتسيب. وتتميز شخصية المدير عادة بما يتميز به النموذج او النوع الذي يمارسه من القيادة ، و على هذا الاساس حاولنا في هذا العنصر جمع اكثر التصنيفات الموجودة لشخصية القادة. (جودت. ص،124،123)

6. معوقات الإدارة المدرسية :

ان التعرض الى معوقات الادارة المدرسية حسب محمد عبد الله عمر ما هو الا نطاق اخر يمكننا من التعرف على بعض المجالات التي يمكن ان تصبح مجهدات بالنسبة للمدير ، و سوف تفيدنا في تقصي مختلف الجوانب المثيرة له.

1.6.مشاكل إدارية:

- أ- عدم وجود أسلوب إداري يتم من خلاله ممارسة الإدارة بشكل منظم.
- ب- عدم وجود قواعد وقوانين إدارية تكفل حسن سير العمل بنظام.
- ج- انعدام الرقابة والمتابعة لسير العمل أثناء الإدارة الذاتية.
- د- انعدام الحوافز والمكافآت المعنوية. (محمد عبد الله عمر . 1992 ، ص 156)

2.6.مشاكل تنظيمية:

- أ- عدم وجود خطة منظمة لسير العمل.
- ب- عدم وجود هيئة عامة تعني بالعمل والمؤسسة تزيد الانتاجية.
- ج- عدم توزيع الأدوار على العاملين في المؤسسة يكفل المساواة وتساوي الفرص والعدالة.
- د- عدم التنسيق بين الإدارة والجماعة.
- هـ- التعارض بين الإدارة والعمل الأساسي للموظف مما يؤثر سلباً على الإنتاج. (عابدين ، محمد عبد القادر . 2001م ص 25) .

3.6. مشاكل ثقافية:

- أ- عدم الوعي الكامل لدور الإدارة .
- ب- انعدام قنوات الاتصال لدى الإدارة.
- ج- عدم فهم الأهداف العامة والخصائص الهامة لدى الإدارة.
- د- التسلط والسيطرة وحب التملك.

4.6. مشاكل اجتماعية:

- أ- السيطرة المفروضة من قبل شخص معين على جهاز إداري.
- ب- الاعتماد على الغير والالتكالية.
- ج- انتشار الفساد والمحسوبية والرشوة من قبل فئة.

5.6. مشاكل فنية:

- أ- عدم التدريب والخبرة والدراسة والكفاءة الكافية للإدارة.
- ب- عدم حضور دورات وندوات والتطبيق العملي للإدارة.
- ج- بالإضافة لعدم التخطيط الجيد وعدم الرقابة وعدم التنسيق والتنظيم الجيد والمركزية في اتخاذ القرار ، وعدم قبول التغيير. (أبوفروة , إبراهيم محمد. 1997 ص 18)

7. التعليم الثانوي و المدير:

في هذا العنصر سوف نحاول التعرف على مدير الثانوية و المهام التي يقوم بها و ماهية التعليم الثانوي ، حتى نكون في الاطار المناسب معرفيا لبناء اشكالية الدراسة ، و وضع الظاهرة في مكانها الطبيعي ، الحقيقي .

1.7. هيكلية التعليم الثانوي :

يهيكل التعليم الثانوي العام والتكنولوجي في جذعين مشتركين في السنة الأولى:

1. الجذع المشترك آداب:

الذي يتفرغ إلى شعبتين في السنتين الثانية والثالثة: شعبة الآداب والفلسفة، شعبة اللغات الأجنبية.

2. الجذع المشترك علوم وتكنولوجيا :

الذي يتفرغ إلى أربع شعب في السنتين الثانية والثالثة: شعبة الرياضيات ، شعبة التسيير والاقتصاد، شعبة العلوم الاجتماعية، شعبة تقني رياضي التي تضمن أربع خيارات ممكنة : (الهندسة الميكانيكية، الهندسة الكهربائية ، الهندسة المدنية، هندسة الطرائق)

• المرافق البيداغوجية والادارية للثانوية:

- محابر للأشغال التطبيقية

- مكتبة
- قاعة للتوثيق والاعلام المدرسي
- منشآت وتجهيزات رياضية
- نواد ثقافية وعلمية
- قاعة متعددة النشاطات
- قاعات للإعلام الآلي

(مرسوم تنفيذي رقم 10- 822 مؤرخ في 3 أكتوبر 2010)

2.7. التنظيم والتسيير في الثانوية:

تعتبر الثانوية مؤسسة عمومية ذات طابع إداري تتمتع بالشخصية المعنوية والاستقلال المالي وتختص بالتربية والتعليم، وهي خاضعة للأحكام المتعلقة بتنظيمها وسيرها تحت وصاية الوزير المكلف بالتربية الوطنية. و تعمل الثانوية وفق النظام الخارجي، ويمكن أن تتوفر على النظام نصف الداخلي أو النظام الداخلي، كما يمكنها أن تشترك مع ثانوية أو عدة ثانويات في النظام نصف الداخلي أو الداخلي وفق مقتضيات الخريطة المدرسية.

و تنظم وتسير الثانوية بالطريقة التالية:

يدير الثانوية مدير ويسيرها مجلس توجيه وتسيير وتزود بمجالس بيداغوجية وادارية. المتشكلة من (مدير الثانوية، رئيسا، ناظر الثانوية، نائبا للرئيس، موظف المصالح الاقتصادية المكلف بالتسيير، المستشار الرئيسي للتربية، أو مستشار التربية، المستشار الرئيسي للتوجيه والإرشاد المدرسي والمهني و مستشار التوجيه والإرشاد المدرسي والمهني، ثلاثة ممثلين عن الاساتذة ينتخبهم نظرائهم، ثلاثة ممثلين منتخبين عن المساعدين التربويين والموظفين الإداريين والعمال المهنيين، رئيس جمعية أولياء التلاميذ أو ممثله، ثلاثة ممثلين عن التلاميذ من بين مندوبي الأقسام (ممثل واحد عن كل مستوى) ينتخبهم نظرائهم.

1.2.7 مهام مجلس التوجيه والتسيير:

- مشروع ميزانية الثانوية
- مشروع المؤسسة
- التنظيم العام للثانوية والوضعية المادية لها
- الحساب الإداري وحساب التسيير
- تقديم الاقتراحات التي تخص جميع المسائل المتعلقة بالتسيير البيداغوجي
- قبول الهبات و الوصايا
- كل تدبير من شأنه أن يحسن سير الثانوية ويشجع تحقيق أهدافها

الفصل الرابع : الإدارة المدرسية و مدير الثانوية

يجتمع مجلس التوجيه والتسيير في دورة عادية ثلاث مرات في السنة على الأقل، منها واحدة في بداية السنة الدراسية بناء على استدعاء من رئيسه. كما يمكنه أن يجتمع في دورة غير عادية بناء على استدعاء من رئيسه أو بطلب من اغلبية أعضائه. على أن يرسل جدول الاعمال الى اعضاء المجلس (15) يوما على الأقل قبل تاريخ الاجتماع، ويمكن أن يقلص هذا الاجل في حالات الاجتماعات غير العادية دون أن يقل عن ثمانية ايام. (مرسوم تنفيذي رقم 10- 822 مؤرخ في 3 أكتوبر 2010)

- مدير الثانوية : بقرار من الوزير المكلف بالتربية، وتنتهي مهامه حسب نفس الشكل.
- أمانة الثانوية : تلحق بالمدير أمانة .
- ناظر الثانوية
- موظف المصالح الاقتصادية المكلف بالتسيير
- المستشار الرئيسي للتربية أو مستشار التربية
- المستشار الرئيسي للتوجيه والارشاد المدرسي والمهني أو مستشار التوجيه والارشاد المدرسي والمهني.
- المصلحة البيداغوجية : يشرف ناظر الثانوية تحت سلطة مدير الثانوية على المصلحة البيداغوجية، ويتولى على الخصوص ما يأتي:
- مراقبة ومتابعة مواظبة التلاميذ وعملهم ونتائجهم المدرسية.
- إعلام التلاميذ وتوجيههم.
- تفعيل الأنشطة الثقافية والفنية والرياضية وتدعيمها.
- المجالس البيداغوجية والادارية : تزود الثانوية بالمجالس البيداغوجية والادارية الآتية: مجلس التعليم، مجلس القسم، مجلس التنسيق الإداري، مجلس التوجيه، مجلس التأديب. يحدد تشكيل المجالس البيداغوجية والادارية ومهامها بقرار من الوزير المكلف بالتربية الوطنية

2.2.7. مهام مدير مؤسسة التعليم الثانوي العام والتقني:

تم تحديد مهام مدير مؤسسة التعليم الثانوي بناء على ماورد في القرار الوزاري رقم : 176 المؤرخ في 02.03.91 وقد صنفنا هذه المهام إلى عدة أنشطة ، تتمثل في:

1. نشاطات بيداغوجية
2. نشاطات تربوية
3. نشاطات إدارية
4. نشاطات مالية

وقبل التطرق لهذه النشاطات أو المهام لابد من ذكر بعض الأحكام العامة التي تتعلق بمهام المدير وتسيير شؤون المؤسسة.

أحكام عامة:

1. يشرف المدير على المؤسسة ، ويمارس مهامه طبقا لأحكام المرسوم 76 / 72 المؤرخ في 16. 04. 1976 المتضمن تنظيم التربية والتكوين . والمرسوم 90 / 49 المؤرخ في 06. 02. 1990 المتضمن القانون الأساسي الخاص بعمال التربية.
2. يمثل المؤسسة في جميع أعمال الحياة المدنية.
3. يكون مسؤولا عن حسن سير المؤسسة من حيث التأطير والتسيير التربوي والإداري ، ويخضع لسلطته جميع الموظفين العاملين بالمؤسسة.
4. يسهر على التربية الخلقية ، ويمارس سلطته باستمرار على كل ما يتعلق بالدروس ، والنظام ، والأخلاق في المؤسسة.
5. يلزم بالحضور الدائم في المؤسسة ، ويمكن في هذا الإطار وأثناء ممارسة وظائفه أن يحضر في أي وقت من النهار أو الليل.
6. يقوم بتنشيط مختلف المصالح والتنسيق بينها.
7. يسخر كل الوسائل البشرية والمادية والمالية الموضوعة تحت تصرف المؤسسة في خدمة المصلحة العليا للتلاميذ.
8. لا يمكن لزوج المدير، أو أحد أصوله ، أو فروعه ، أو أقاربه، الإضطلاع بأية وظيفة تربوية أو إدارية أو مالية في المؤسسة التي يشرف عليها إلا برخصة تمنحها السلطة الوصية
9. يساعده في القيام بمهامه مجلس التسيير والتوجيه.
10. يخلف مدير المؤسسة أثناء غيابه نائب المدير للدراسات، ويتولى مسؤولياته الإدارية والمدرسية ، إلا أنه لا يمكنه ممارسة المهام أو المسؤوليات المالية إلا بمقرر بالتكليف من الوصاية.

3.2.7. نشاطات مدير الثانوية:

✓ النشاطات البيداغوجية : تعد النشاطات البيداغوجية الوظيفة الأساسية لمدير الثانوية لذا يتعين عليه إعطاءها الأهمية الكبرى والسهر على أن تؤدي كل الأنشطة التي تقام بالمؤسسة على أكمل وجه . وتتمثل هذه النشاطات في:

1. المدير مسؤول على:

- قبول وتسجيل التلاميذ الجدد.
- تنظيم أنشطة التلاميذ

- وضع الإجراءات الضرورية لتشكيل الأفواج المدرسية قصد تحقيق التنسيق والتكيف الأنسب في عمل الأساتذة.
 - إسناد الأفواج المدرسية للأساتذة.
 - تنظيم وضبط خدمات الأساتذة.
 - السهر على تطبيق التعليمات الرسمية المتعلقة بالبرامج والمواعيت الرسمية.
 - توفير الظروف الملائمة لتمكين الأساتذة من أداء مهامهم وتطوير تكوينهم.
 - تحضير مجالس التعليم ، ومجالس الأقسام ، والإشراف عليها.
2. ينظم وينسق نشاطات الأساتذة المسؤولين على المواد، والأساتذة الرئيسيين ، ورؤساء الورشات ، والأساتذة المطبقين.
3. التأكد عن طريق المراقبة المنتظمة لدفاتر النصوص من:
- أ – التدرج في تقديم الدروس.
 - ب – تطبيق البرامج.
 - ج – تواتر الفروض المنزلية.
4. زيارة الأساتذة في أقسامهم ، واتخاذ الإجراءات الكفيلة بمساعدة المبتدئين من أجل ترشيد عملهم.
5. المشاركة في كل تفتيش يجرى بالمؤسسة على موظفي التأطير ، والحراسة ، والتعليم ، باستثناء تفتيش التثبيت الذي تقوم به لجان خاصة ، لكن يمكنه المشاركة في المناقشة التي تعقب التفتيش ، ويتولى متابعة النتائج والتعليمات المقدمة ومراقبة تطبيقها.
6. يشارك في تنظيم الإمتحانات والمسابقات وتصحيحها، ولجانها ، كما يشارك في عملية التكوين وتحسين المستوى، وتجديد المعارف.
- ✓ النشاطات التربوية : من أهم النشاطات التربوية للمدير:
1. توفير الجو المناسب لتكوين مجموعة متماسكة قادرة على مواجهة الصعوبات والعوائق التربوية و البيداغوجية التي تعترض سبيلها ، والتحصين ضد الصراعات المحتملة ونفاذها.
 2. العمل على بناء علاقات مع التلاميذ ، والموظفين، والأولياء تساعد على تنمية الشعور بالمسؤولية ، وتقوية الثقة المتبادلة، والتفاهم ، واحترام الشخصية ، والصدقة ، والتضامن.
 3. تشجيع الأنشطة الإجتماعية ، والتربوية ، وتطويرها والعمل على جعلها مدرسة حقيقية لاكتساب القدرة على ممارسة وتحمل المسؤولية.
 4. يتأكد المدير من خلال التقارير المقدمة من قبل المقصد، ونائب المدير للدراسات ، من:
- توفر الشروط المعنوية والأخلاقية والمادية لتسيير أنشطة التلاميذ.
 - تظافر الجهود لمنح تعليم ناجح ، وتربية مطابقة للأهداف المرسومة للتعليم الثانوي.

5. يتأسر مجلس التأديب ، ويسهر على تحقيق الهدف منه

6. يتخذ القرارات المتعلقة بمجازاة التلاميذ المجتهدين.

✓ النشاطات الإدارية:

1. يتولى التسيير الإداري للموظفين العاملين بالمؤسسة وذلك بقيامه بـ:

- فتح ومسك ملفات الموظفين
- منح نقطة إدارية لجميع الموظفين الخاضعين لسلطته يقدرها وفقا لسلم التنقيط ، مع إرفاقها بملاحظة مكتوبة.
- منح نقطة المرردودية (شهريا ، وتدفع سداسيا) لجميع الموظفين الخاضعين لسلطته وفقا لجدول مخصص لها .

2. يسهر على احترام الآجال في إرسال التقارير والجداول الدورية إلى السلطة الوصية

3. يستقبل البريد الإداري ، ويقوم بفتحه وفرزه قبل تسجيله في الأمانة ، ويحتفظ بالبريد السري الموجه للمؤسسة.

4. يوقع المراسلات الإدارية الصادرة عن المؤسسة ، ويراسل مصالح الإدارة المركزية عن طريق السلطة السلمية (الوصاية) في الولاية . ماعدا الحالات الخاصة المنصوص عليها في الرزنامة الإدارية أو الظروف الإستثنائية التي تستوجبها الضرورة.

5. يقوم بضبط كافة الإجراءات الضرورية والتنظيمية من أجل ضمان أمن الأشخاص والتجهيزات داخل المؤسسة، والسهر على إقامة التدابير اللازمة والتنظيمية في مجال حفظ الصحة والنظافة.

6. يمثل المؤسسة في جميع أعمال الحياة المدنية ، ويتولى وفقا للتنظيم الجاري به العمل تنفيذ مداولات مجلس التوجيه والتسيير.

✓ النشاطات المالية:

1. بصفته الأمر بالصرف الوحيد في المؤسسة ، يتولى عملية الإلتزام بالنفقات وتصفياتها ودفعها في

حدود الإعتمادات المخصصة في ميزانية المؤسسة.

2. يعاين حقوق المؤسسة في ميدان الإيرادات وتصفياتها و استرجاعها.

3. يكون مسؤولا عن قانونية العمليات الخاصة بمعاينة الإيرادات والإلتزام بالنفقات الحسابية أمام السلطة السلمية.

4. بصفته الأمر بالصرف ، يجب عليه أن يتابع بانتظام وضعية الإلتزامات ، ويراقب التواريخ المحددة للإلتزامات ، وخصوصية الإعتمادات ، ومحدوديتها.

5. يراقب مسك المدونات الحسابية وتداول الأموال والمواد التابعة للمؤسسة ، ويقوم دوريا بمراقبة صندوق المال والعتاد.

6. لا يتداول مدير المؤسسة الأموال ، ولا يحتفظ بمفاتيح صندوق المال والمخزن إلا في الحالات الإستثنائية ، وحسب شروط يحددها وزير التربية.

7. يساعد مدير المؤسسة عون محاسب (مقتصد) يكلف بالتسيير المالي والمادي للمؤسسة.

8. يقوم المدير بالتعاون مع الموظف المكلف بالتسيير المالي والمادي (المقتصد) بإعداد مشروع الميزانية ، وطلبات المقررات المعدلة ، ويقومان بعرض المشروع على مجلس التوجيه والتسيير وإرساله إلى السلطة السلمية (المديرية)

بالإضافة الى مهام اخرى هي:

- تعزيز المعارف المكتسبة وتعميقها في مختلف مجالات المواد التعليمية.
- تطوير طرق وقدرات العمل الفردي والعمل الجماعي وكذا تنمية ملكات التحليل والتلخيص والاستدلال والحكم والتواصل وتحمل المسؤوليات.
- توفير مسارات دراسية متنوعة تسمح بالتخصص التدريجي في مختلف الشعب تماشيا مع اختيارات التلاميذ واستعداداتهم.
- تحضير التلاميذ لمواصلة الدراسة أو التكوين العالي.

خاتمة الفصل:

ان التطرق للإدارة المدرسية يبقى ميدانا متشعبا و واسعا ، لان ها علم وفن وعلاقات ، و اهداف ، و مسؤوليات كبيرةالى غير داك مما تحتويه من جوانب ، لمننا حاولنا هنا ان نعطي صورة متكاملة للقطاع، باعتبار المدير اهم الفاعلين و الضامنين على السير الحسن للمؤسسة و أفرادها ، و هكذا نبين الدور الكبير و المسؤوليات العظيمة و المهام الملقاة على عاتقه، و التي من شأنها ان تلعب دورا كبيرا في تعرضه للمجهدات ، حتى نكون صورة واضحة عن هذا الجانب تمكنا من التحكم الجيد في الدراسة الاستطلاعية و النهائية فيما بعد.

المراجع :

1. كنعان، نواف (2002): القيادة الإدارية .عمّان : مكتبة دار الثقافة للتوزيع والنشر
2. أبوفروة , إبراهيم محمد(1997) : الإدارة المدرسية . طرابلس : الجامعة المفتوحة ..
3. الجبر ، زينب علي (2002): الادارة المدرسية الحديثة من منظور علم النظم . الكويت : مكتبة الفلاح للنشر والتوزيع .
4. الجندي (2002): عادل السيد محمد . الادارة والتخطيط التعليمي الاستراتيجي رؤية معاصرة . الرياض : مكتبة الرشد للنشر والتوزيع .
5. جودت عزت عطوي (2008) : الإدارة التعليمية والإشراف التربوي أصولها وتطبيقاتها. دار الثقافة والنشر والتوزيع .
6. الحقيّل، سليمان عبد الرحمن (1993) : الإدارة المدرسية وتعبئة قواها البشرية في المملكة العربية السعودية . الرياض : مطبعة بحر العلوم ، الطبعة 4 .
7. عابدين ، محمد عبد القادر . (2001) : الادارة المدرسية الحديثة . عمان : دار الشروق .
8. كلالده، ظاهر محمود(1997): الاتجاهات الحديثة في القيادة الإدارية .عمّان : دار زهران.
9. المرسوم 76 / 72 المؤرخ في 16 .04 .1976
10. المرسوم 90 / 49 المؤرخ في 06 .02 .1990
11. مرسوم تنفيذي رقم 10- 822 مؤرخ في 3 أكتوبر 2010
12. مرسوم تنفيذي رقم 10- 822 مؤرخ في 3 أكتوبر 2010

مراجع بلغات أخرى :

13. Bogue, E. Grady, (1985) The Enemies of Leadership: Lessons for Leaders in Education, Phi Delta Kappa Educational Foundation.
14. Ackerman, R., Donaldson Jr., G.A., & van der Bogut, R. (1996). Making sense as a school leader. San Francisco: Jossey-Bass.
15. Ackerman, R.H., & Maslin-Ostrowski, P. (2002). The wounded leader. Toronto: Jossey-Bass.
16. Ackerman, R., Donaldson Jr., G.A., & van der Bogut, R. (1996) p.p48.49

الفصل الخامس: الإجراءات المنهجية للدراسة

خطة الفصل :

1. المنهج:.

2. الدراسة الاستطلاعية :

3. عينة الدراسة:

4. أدوات الدراسة:

1.4. مقياس مصادر الاجهاد المهني لدى مدراء الثانويات :

2.4. مقياس الاجهاد (الأعراض):

3.4 اختبار الروشاخ

5. فرضيات البحث

6. المعاملات الإحصائية

المراجع

الفصل الخامس: الإجراءات المنهجية للدراسة

1. المنهج:

بما أننا نبحث في خصائص الشخصية التي تسمح لمدير الثانوية بالتكيف المناسب مع الإجهاد المهني الذي يواجه مصادره أثناء تأدية مهامه ، بدأ من تحديد المجهودات المهنية التي يتعرض لها المدير ، ثم الانتقال الى تحديد مختلف الآثار الناجمة عن الإجهاد ، بعدها نحدد خصائص الشخصية حسب الروشاخ التي لها علاقة مع الإجهاد ، إذا فأنا فقط نصف الظاهرة و نحلل العلاقة بين مختلف عناصرها من ثم نفسر هذه العلاقة ، و في الأخير نتنبأ بحدوثها مرة أخرى في ظل الشروط نفسها ، دون التدخل بالتحكم أو التغيير أو التعديل في متغيراتها ، و بالتالي فقد اعتمدنا على المنهج الوصفي الارتباطي ، كما اننا سوف نستعمل مقياسين و اختبار نفسي .

2. الدراسة الاستطلاعية :

تمت الدراسة الاستطلاعية بولاية أم البواقي و بالضبط مع بعض مديري الثانويات بمدينة عين البيضاء ، بعد الإتصال طبعاً مع مديرية التربية بالولاية ، و شملت الدراسة 5 مدرء ثانويات . امتدت الدراسة الإستطلاعية لفترة تزيد عن أربعون يوماً ابتداءً من تاريخ 1 أكتوبر 2013 واستعملت الباحثة المقابلة نصف الموجهة في جمع البيانات من المدرء ، و هدفت الدراسة الاستطلاعية إلى:

- استخراج التصاريح الضرورية للبحث.
 - التعرف على مدى توفر الظاهرة في الميدان من خلال مقابلات مع المدرء.
 - امكانية اجراء الدراسة ، من خلال استطلاع مدى استعداد المدرء للتجاوب مع الباحثة حول الموضوع ، و ذلك باستعمال طريقة كرة الثلج في الإتصال بأفراد العينة من خلال العلاقات الخاصة.
 - تحديد مجتمع الدراسة و عينة البحث من خلال الإتصال بالمديرية و المدرء.
 - تحديد المنهج المناسب واختيار و اختبار أدوات جمع البيانات في الدراسة.
 - وضع أسئلة الدراسة الأساسية.
 - تثرية الموضوع والبحث عن إجابات أولية و صياغة فرضيات الدراسة .
- وبعد القيام بها كانت النتائج كالتالي:
- الظاهرة موجودة في الميدان و تعاني فئة كبيرة من المدرء منها، و قد أبدوا استعدادا كبيرا للتعاون.
 - تحديد أسئلة الدراسة الأساسية.
 - بناء و صياغة فرضيات الدراسة

الفصل الخامس: الإجراءات المنهجية للدراسة

- تصميم مقياس مصادر الإجهاد المهني و شدتها لدى المديرين و اختيار مقياس اثار الاجهاد و شدته للباحثة بن زروال فتيحة،

3. عينة الدراسة:

ارتأت الباحثة الى اتخاذ جميع مدراء ثانويات أم البواقي كعينة لدراستها لاعتبارات عديدة أهمها :
- قدرة الباحثة على الوصول الى أفراد العينة و التعامل معهم لعدة مرات نتيجة لوجود مؤسساتهم ضمن محيط جغرافي قريب نسبيا.

- احساس عينة المدراء بأهمية المشكلة و أخطارها و استعداد غالبيتهم للتعاون مع الباحثة من خلال المقابلات التي استعملتها الباحثة التي اجريت في الدراسة الإستطلاعية بطريقة كرة الثلج اعتمادا على العلاقات الخاصة في الوصول إلى كل مدير و ذلك حتى تضمن الباحثة إلى حد بعيد نسبة تجاوب كبيرة مع البحث ، وحيث بينت أن لديهم وعي بالمجهودات الموجودة في مهنتهم و الأثار غير المرغوب فيها خاصة ، على جميع المستويات و كذا رغبتهم التعرف على مختلف الطرق و الاستراتيجيات المساعدة لمجابهة المجهودات ، ، و للملاحظة فقط فإن المدراء في هذه الفترة كانوا يواجهون موجة إضرابات و تأزم أوضاع مهنية (مجهودات) .

- قابلية العينة للتجاوب مع اختبار "الروشاخ" (غياب حساسية التخوف من الاختبارات النفسية)

و بذلك يمكننا تحديد طبيعة العينة هنا اصطلاحا على انها عينة قصدية .

وعليه فإن عينة الدراسة كانت مجموع مدراء ثانويات أم البواقي و المحددة بـ 37 مديرا و يبين خصائصها الجدول التالي :

جدول رقم (6) خصائص عينة الدراسة

العدد الاجمالي	معدل السن	معدل الخبرة
37 مدير	43 سنة	15 سنة

4. أدوات الدراسة:

1.4. مقياس مصادر الاجهاد المهني لدى مدراء الثانويات :

ختبار من 67 بند ، يعبر عنها المدير من خلال خمس (5) درجات حسب الشدة بما يناسبه(0=غير مؤثرة ، ومن 1-4 شدة التأثير) ، تعبر هذه البنود عن أهم المصادر الموجودة للإجهاد عند المدراء و شدتها ، و قد تم بناء هذا المقياس من استقراء الجوانب النظرية للموضوع(فصل الإجهاد المهني و فصل الإدارة المدرسية و المدير) ، بالإضافة الى الدراسة الاستطلاعية . (أنظر الملحق رقم 1) ، و عليه توزعت هته البنود على النحو التالي :

جدول رقم (7) توزيع عدد البنود على محاور مقياس مصادر الاجهاد المهني لدى مدراء الثانويات

عدد البنود	المحاور
10	عبء الدور
8	الوسائل والتجهيزات
5	غموض الدور
4	صراع الدور
5	اتخاذ القرار
6	العلاقة بمديرية التربية
6	العلاقة بالموظفين
10	العلاقة بالتلاميذ والأولياء
6	الحوافز والنمو المهني
7	البيئة المادية للعمل
مجموع البنود: 67	مجموع المحاور: 10

* الخصائص السيكومترية للأداة :

- الصدق :

الاختبار الصادق هو الذي يقيس ما أعد من أجل قياسه فعلا ، و قد إعتمدت الباحثة نوعان من الصدق:

أولاً: الصدق الخارجي الظاهري:

ويقوم هذا النوع من الصدق على فكرة مدى مناسبة الاستبيان لما يقيس ولمن يطبق عليهم ، أو هو: عينة محددة وكافية من محتوى محدد من حقل أو مجتمع معين ، وهو وجه أو مؤشر من مؤشرات صدق المحتوى (الحارثي، زايد، 1991، ص226). وغالباً ما يقرر ذلك بعرض الاستبيان على مجموعة من المحكمين من ذوي الاختصاص والخبرة في الموضوع المقاس للقيام بتحكيمها، وذلك بعد أن يطالع هؤلاء المحكمين على عنوان الدراسة ، وتساؤلاتها، وأهدافها ، فيبدون آراءهم وملاحظاتهم حول المقياس وفقراته من حيث مدى ملاءمة الفقرات لموضوع الدراسة، وقدرتها في الكشف عن المعلومات المرغوبة للدراسة، وكذلك من حيث ترابط كل فقرة بالمحور المندرجة تحته، ومدى وضوح الفقرة وسلامة

الفصل الخامس: الإجراءات المنهجية للدراسة

صياغتها، واقتراح طرق تحسينها بالإشارة بالحذف أو الإبقاء، أو تعديل العبارات والنظر في تدرج المقياس ، ومدى ملاءمته وغير ذلك مما يرويه مناسباً .

و هذا ما قامت به الباحثة حيث قدمت الأداة في شكلها الأولي (أنظر الملحق رقم 2) مجموعة خبراء متكونة من 5 مدراء ، 2 مستشاري التوجيه المدرسي في الثانويات ، و 5 أساتذة التعليم الجامعي ، وبناء على تقارير الخبرة التي كانت في شكل مقابلات (آرائهم وملاحظاتهم) ، تم تعديل صياغة البنود وفق ما يرويه لتكون الاداة قابلة للتطبيق بعد أخذ شكله النهائي من خلال :
تعديل بعض المفردات .

- اعادة صياغة لغوية لبعض المفردات .

- حذف بعض المفردات .

- تدعيم بعض المحاور بإضافة بعض المفردات لتغطية المحاور .

و بعد تقديمها مرة اخرى لهم تم التوصل الى صدق داخلي جيد بعد حساب معادلة" لوشي

" تراوح بين " 1 و 0.8 " و هي قابلة للتنفيذ .

معادلة لوشي : $V = \frac{N-1}{N}$

$\frac{2}{N}$

حيث ن : العدد الإجمالي للمحكمن

ن و : عدد المحكمن الدين اعتبرو العبارة تقيس .

الإختبار صادق لما $V > 0.05$

ثانيا : الصدق البنائي:

بعد التأكد من الصدق الظاهري لأداة الدراسة قامت الباحثة بحساب صدق الاتساق الداخلي، وذلك

باستخدام معامل ارتباط بيرسون لقياس العلاقة بين درجة البند والدرجة الكلية ، حيث يتم حذف البنود التي

معاملات ارتباطها تقل عن 0.30 وهو محك ميشال Mischel 1996 في هذا الإطار كانت النتائج كالتالي:

جدول رقم (8) معاملات ارتباط بنود مقياس مصادر الاجهاد المهني لدى مدراء الثانويات :

الفصل الخامس: الإجراءات المنهجية للدراسة

المحاور	مصادر الإجهاد المهنية وشدتها	ارتباط البند بالدرجة الكلية
عبء الدور:	اضطراري لإتمام الأعمال الموكلة إلي في منزلي.	0.360
	فترات الراحة قليلة في عملي.	0.397
	قلة المساعدين المؤهلين لمشاركتي تحمل أعباء العمل.	0.368
الوسائل والتجهيزات	نقص التجهيزات المخبرية.	0.620
	عدم توفر الأجهزة الحديثة للعمل .	0.666
	حالة التجهيزات المتوفرة .	0.515
	عدد القاعات المتوفرة مقارنة بعدد الفصول	0.677
	حالة المكتبة و تجهيزاتها.	0.474
	حالة العيادة و تجهيزاتها .	0.604
	وضعية الملاعب المخصصة للرياضة المدرسية .	0.549
غموض الدور:	تداخل صلاحياتي مع صلاحيات المسير المالي.	0.605
	تداخل صلاحياتي مع صلاحيات نائب المدير المكلف بالدراسات.	0.557
	تداخل صلاحياتي مع صلاحيات الناظر.	0.447
	تداخل صلاحياتي مع صلاحيات مدير التربية	0.542
	مدى توفر المعلومات اللازمة لأداء العمل.	0.573
	العمل في ظل سياسات و إرشادات متناقضة.	0.729
العلاقة بمديرية التربية:	مستوى تعاون مديرية التربية مع المدير.	0.408
العلاقة بمديرية التربية:	سرعة انتقال المعلومات بين المؤسسة المديرية .(ذهابا وإيابا).	0.462
	زيارات مفتشي الإدارة.	0.358
العلاقة بالموظفين:	درجة اهتمام الموظفين والعمال بصالح المؤسسة.	0.537
	مستوى إتقان الموظفين والعمال لمهامهم.	0.612
	مدى اهتمام الأساتذة برفع المستوى لتحصيلي للتلاميذ.	0.625
	انخفاض مستوى الرضا الوظيفي لدى العاملين بالثانوية.	0.414
العلاقة بالتلاميذ والأولياء	ضعف التكامل بين الأولياء والثانوية .	0.454
	سلوكات التلاميذ العنيفة.	0.410
	لامبالاة التلاميذ بالدراسة.	0.556
	صعوبة التحكم في سلوكات التلاميذ.	0.541
	وجود الخلافات بين الأساتذة والتلاميذ.	0.557
	السلوكات التخريبية للتلاميذ داخل الثانوية.	0.304
	تأخر التلاميذ عن الحصص.	0.540
	تطاول بعض الأولياء على الأساتذة.	0.349
	التبريد داخل المؤسسة.	0.493
	البيئة المادية للعمل	

الفصل الخامس: الإجراءات المنهجية للدراسة

حالة الباحثة التأكد من صدق مقياس مصادر الإجهاد المهني لدى مدراء الثانويات حتى تكون على بينة من أن جميع المدراء الذين نحاول معرفة العلاقة بين تعاملهم مع الإجهاد و خصائص شخصية كل واحد فيهم ، قد واجهوا نفس المجهودات ، لذلك حرصت الباحثة ان تطبق المقاييس في شكل مقابلات مع المدراء.

وقد مكنها ذلك من الغاء 35 بند ليس لانها لا تعتبر مجهودات صادقة للمدراء ، بل لانهم تأقلمو معها ببساطة نظرا للخبرة أو لأن وعيهم المهني زاد أو لأنهم طوروا استراتيجيات لمواجهةها و للتعامل معها.

- الثبات :

وهو ضمان الحصول على نفس النتائج تقريباً إذا أعيد تطبيق الاستبيان أكثر من مرة على نفس المجموعة من الأفراد تحت ظروف متماثلة، أو مدى الاتساق في الإجابة على المقياس من قبل المستجيب إذا هي نفسها طبقت عدة مرات في الظروف نفسها.

تم حساب الثبات بهذه الطريقة أي تطبيق مرة واحدة للمقياس ، وحسب الثبات من خلال معاملات إحصائية ، ألفا كرونباخ و سبيرمان براون وكانت النتائج كالتالي :

جدول رقم (9): الثبات

الثبات			
الفا كرونباخ	الفئة 1	القيمة	,917
		عدد المجموعة	16 ^a
	الفئة 2	القيمة	,876
		عدد المجموعة	16 ^b
سبيرمان براون			,734
Guttman Split-Half Coefficient			,707

و يتضح من خلال الجدول السابق ارتفاع معاملات الثبات بكتلي الطريقتين مما يعكس ثباتنا مقبولا انطلاقا من ان معامل الثبات يجب ان يساوي او يفوق 0.70 في مقاييس الشخصية . (فتيحة بن زروال ،ص 250) . اذا اعتبرنا ان المدراء يقيمون درجة تأثير المجهودات عليهم من خلال شخصيتهم ككل .

2.4 مقياس الاجهاد (الأعراض):

اختارت الباحثة مقياس الاجهاد لبن زروال الذي يقيس مستوى الإجهاد ، و هو مقياس من 50 بند تقيس مستوى الاجهاد من خلال مدى ظهور أعراضه المختلفة، موزعة كالتالي : 19 بند للأعراض الجسدية ، 16 بند للأعراض النفسية ، و 15 بندا للتعبير عن الاعراض السلوكية.

الفصل الخامس: الإجراءات المنهجية للدراسة

يهدف هذا الأخير إلى قياس مستوى الإجهاد من خلال مدى ظهور أعراضه المختلفة. كان منطلقه مقياس أعدته الباحثة لنفس الغرض في بحث قدم لنيل درجة الماجستير (صدقه 0.82، ثباته 0.97)، تم تطوير وإثراء محتواه ليظهر في شكله الحالي.

خصائصه السيكومترية:

لمعرفة هذه الخصائص من صدق وثبات، قامت الباحثة بتطبيق المقياس في شكله المبدئي (انظر الملحق رقم 3) على عينة قوامها 128 فردا يظهر الجدول رقم (03) خصائصها. واستخدمت في المعالجة الإحصائية للبيانات برنامج التحليل الإحصائي للعلوم الاجتماعية Statistical Package for Social Sciences (SPSS) النسخة 15.

أولاً: الصدق

و قد اعتمدت الباحثة على صدق التكوين construct validity، من خلال التحليل العاملي، تحليل البنود، الصدق التقاربي و الاختلافي، و كان صدقه 0.82،

ثانياً: الثبات

و لحساب درجة ثبات مقياس الإجهاد، تم حساب معامل الثبات بالاعتماد على طريقتي: التجزئة النصفية بعد تصحيح الطول بمعادلة سبيرمان و براون، ومعامل ألفا كرونباخ، و ذلك بعد تطبيق واحد لصيغة واحدة على العينة سابقة الذكر. وكان ثباته 0.97. (أنظر الملحق رقم 4)

3.4 اختبار الروشاخ:

مقدمة:

هو أكثر الاختبارات الإسقاطية شهرة، ومن أكثر الاختبارات النفسية ذيوعاً، ومن الناحية التاريخية فإن بقع الحبر كانت تستخدم لقياس الذكاء والابتكارية على يد عالم النفس الفرنسي "الفرد بينيه" Binet، إلا أن الطبيب النفسي السويسري "هرمان روشاخ" Rorschach هو الذي استخدم الاستجابات على بقع الحبر في قياس خصائص الشخصية.

ففي عام 1911م اهتم "روشاخ" بدراسة استجابات الأطفال في مدارس "زيورخ" على هذه البقع، وفي عام 1917م وسع قاعدة دراساته حيث اهتم بدراسة استجابات مجموعات من الراشدين ومجموعات من المصابين بالاضطرابات العقلية على هذه البقع. ونشر عام 1921 دراسة عن "التشخيص النفسي"، وقد توصل في هذه الأثناء إلى انتقاء عشر بقع من الحبر اعتبر "روشاخ" أنها أكثر البقع فعالية في الإبانة عن خصائص شخصية الفرد وهي التي يقوم عليها الاختيار، ومما يجدر ذكره أن "روشاخ" كان مهتماً بتفسير الاستجابات على هذه البقع من خلال مفاهيم مدرسة التحليل النفسي، وقد توفي مبكراً عام 1922م بعيد نشر البقع العشر التي تكون الاختبار. (Gregory, R. J. 1992p124).

الفصل الخامس: الإجراءات المنهجية للدراسة

وقد انتقل التراث العلمي لهذا الاختبار عن طريق مجموعة من العلماء الذين هاجروا إلى الولايات المتحدة في الثلاثينات ومن هؤلاء العلماء "صمويل بك" Beck وهو أول من أجرى دراسة علمية في الولايات المتحدة على الاختبار عام 1937م، وبعيد ذلك نشرت دراسة عن الاختبار عام 1938م قامت بإجرائها "مارجريت هرتز" Hertz ، أما "برونو كلوبر Klopfer فقد اهتم في "زيورخ" في الثلاثينات باختبار "الروشاخ" ثم هاجر إلى أمريكا وعمل بجامعة "كولومبيا" ونقل إلى هذه الجامعة الاهتمام بالاختبار، ونشر أسلوبه لتفسير وتصحيح الاختبار عام 1942م، بل إنه هو الذي أسس مجلة علمية تحت اسم "بحوث الرورشاخ" عام 1937م، وهذه المجلة هي التي تطورت بعد ذلك إلى اسم "الاختبارات الإسقاطية ومقياس الشخصية"، ثم إلى اسم "مقياس الشخصية". (Graves P.L., Thomas C.B., (549-563) , Mead L.A. (1991) .

مادة الاختبار وتطبيق:

مادة الاختبار هي عبارة عن عشر بقع من الحبر مطبوعة على بطاقات من الورق المصقول المقوي من مقاس 9.5 بوصة × 5.5 بوصة بعض هذه البطاقات ملون وبعضها أسود وأبيض . كيف يجب أن يكون جو الاختبار؟

يجب أن يكون جو الاختبار مريحاً يدعو إلى الاسترخاء ويمكن الفاحص في نفس الوقت من ضبط وملاحظة المتغيرات المختلفة، كما يتوجب على الفاحص مراعاة المتغيرات المصاحبة لإجراء الاختبار عند تفسير نتائجه في حالة عدم توفير الجو المثالي. الجلسة:

لتحقيق أهداف الاختبار لابد للفاحص والمفحوص من رؤية البطاقات بشكل واضح، كما لابد للفاحص من رؤية تعبيرات المفحوص الانفعالية وردود أفعاله السلوكية. ولذلك يفضل جلوس الفاحص إلى جانب المفحوص متأخراً إلى الخلف قليلاً وبالدرجة التي لا تعيق الرصد الدقيق لما يقوم به المفحوص. ومع ذلك فإن من الممكن اختيار أي جلسة تريح المفحوص شريطة أن تسمح برصد استجاباته وانفعالاته أثناء أداء الاختبار بالشكل الصحيح.

الأدوات المستخدمة عند التطبيق:

- بطاقات الرورشاخ.
- مصور لبقع الحبر لتحديد المواقع التي تستثير استجابات المفحوص.
- ساعة توقيت.
- استمارة تسجيل الاستجابات.
- صحيفة التقييم حيث تفرغ بها تقديرات الاستجابات ومجاميع التقديرات المختلفة ونسبها المختلفة إلى بعضها وفق قواعد بنيت على نتائج الدراسات. (فيصل عباس 1990، ص 87)

تعليمات وتقديم البطاقات:

توضع البطاقات مقلوبة ومرتببة أمام المفحوص بحيث تكون البطاقة الأولى هي الأعلى. ويبدأ الفاحص الاختبار بمقدمة قصيرة عن كيفية تشكيل البقع باستخدام الحبر، حيث يمكنه أن يقول مع استخدام الإشارة "يمكن وضع قطرة من الحبر على ورقة ثم ثنيها وضغطها، عند فتحها سنحصل على شكل مشابه". يبين الفاحص المطلوب من المفحوص بلغة سهلة دون أن يكون فيها أي توجيه لاستجاباته، وبحيث يترك للمفحوص حرية الاستجابة مع أقل قدر من التدخل. ومن الصيغ المقترحة قول الفاحص ما يلي "يرى الناس في بقع الحبر هذه أشياء كثيرة ومختلفة، حدثني عما تراه أنت، وماذا يمكن أن تعني بالنسبة لك، وبماذا تجعلك تفكر؟" تقدم البطاقات بالتالي، بحيث تكون في الوضع الصحيح أو الأساسي للشكل كما صمم حيث تكون القاعدة في الأسفل يمكن الاستدلال على ذلك بالشكل نفسه وبالمعلومات ورقم البطاقة في الخلف، يستحسن أن يمسك المفحوص بالبطاقة ويمكن للفاحص أن يطلب منه ذلك إذا اعتقد ضرورة ذلك، يعيد البطاقة مقلوبة على الطاولة بعد الانتهاء من الاستجابة ويتناول البطاقة التالية إلى أن تنتهي البطاقات العشر.

تسجيل الاستجابات: يتوجب على الفاحص تسجيل كل ما يمكن أن يساعده في تقويم أداء المفحوص، ويشمل ذلك ما يلي:

استجابات المفحوص كاملة الأساسية والإضافية زمن الرجوع لكل استجابة وزمن الاستجابة بغرض الحصول على الزمن الكلي للاختبار. (حيث يشير رأس > ، ، < ، تسجيل طريقة تحريك ولف البطاقة مستخدماً الإشارات (الزاوية يشير إلى الجزء العلوي من البقعة، كما يمكن تسجيل الأوضاع الوسيطة بينها بدقة باستخدام نفس الأسلوب. وفي حالة تدوير المفحوص للبطاقة دورة واحدة أو عدة دورات دون) للدلالة على توقف يصبح من غير الضرورة تسجيل كل حركة ويكتفي بتسجيل الإشارة) التدوير المستمر أو المتعدد متبوعة بإشارة الوضع النهائي للبطاقة عند الاستجابة، فعلى سبيل المثال تشير الشارة (إلى أن الاستجابة تمت بعد التدوير والبقعة في الوضع العادي) يمكن للفاحص تسجيل كل ما يعتقد أهميته من ملاحظات بما في ذلك ردود أفعال الفرد وتعبيرات الوجهة. (أحمد محمد عبد الخالق ، ص 83-87 1996)

التدخل أثناء الأداء البحث:

يجب أن يبقى تدخل الفاحص أثناء هذه المرحلة في أضيق الحدود، وذلك لتأكيد الحصول على الأداء البحث للمفحوص دون توجيه استجاباته، ويشمل ذلك عدم تشجيع المفحوص أو توجيه استجاباته بشكل مباشر أو غير مباشر، فعلى سبيل المثال لا الحصر، لا يجوز للفاحص أن يبين للمفحوص أن عليه أن يسرع أو أن لديه ما يريد من الوقت، ومن هذا المنطلق فإن على الفاحص تأجيل أي أسئلة استيضاحية إلى حين الانتهاء من مرحلة الأداء البحث وتقديمها في المراحل التالية من الاختبار، وذلك لافتراض تأثيرها السلبي الموجه أو المشوش للمفحوص أثناء المرحلة الأولى. وبالرغم من كل ما سبق، فقد يجد الفاحص

الفصل الخامس: الإجراءات المنهجية للدراسة

نفسه مضطراً للتدخل، عندها عقلية مراعاة أن يكون تدخله في أضيق الحدود. وفيما يلي أمثلة من مواقف وطبيعة تدخل الفاحص.

عندما يسأل المفحوص عن عدد الاستجابات المطلوبة، فإن على الفاحص الإجابة بأن "الأمر متروك لك". عندما يبدأ المفحوص وصف البطاقة وصفاً موضوعياً، فإن على الفاحص "إعادة التعليمات". إذا استمر المفحوص في تقديم استجابة واحدة أو استمر في الرفض، فعلى الفاحص استثارة المفحوص بكل غير مباشر، ومن الصيغ المقترحة قوله "هناك من يرى في هذه البطاقات أشياء كثيرة فإذا رأيت شيئاً فأخبرني به". إذا أراد المفحوص معرفة الغرض من الاختبار، فإن على الفاحص الاستجابة بأن "الأشخاص، يرون أشياء مختلفة ويفكرون في هذه البقع بأساليب مختلفة وأن ما يريده منه هو معرفة ما عساه يراه فيها بطريقته الخاصة أن الأسلوب الخاص هو ما نريد معرفته". كما أن عليه أن يبين له "أن ليس هناك إجابات خاطئة وأخرى صحيحة". إذا قدم المفحوص عدد كبير من الاستجابات فإن على الفاحص أن ينبهه بأن "هذا العدد الكبير غير ضروري"، فإذا استمر فإن عليه أن يطلب منه تقديم مالا يزيد عن "أربع أو خمس استجابات فقط"، فإن استمر فعليه أن يشعره بأن عليه أن "يتقيد بهذا الشرط".

وينقسم تطبيق الاختبار إلى مرحلتين أو ثلاث هي على التوالي التداعي الحر، ثم الاستعلام، ثم اختبار الحدود

زمن الرجوع Reaction Time .:

الزمن الكلي: بعد جمع المادة عن استجابات المفحوص فإن الأسلوب الذي يتم به تفسير هذه المادة يختلف من باحث إلى آخر. وبعض الباحثين يلجأون إلى أساليب ذاتية في التفسير معتمدين على الحس السيكولوجي أو الحدس المهني، والبعض الآخر يفضل أن يفسر استجابات المفحوصين في ضوء ما أسفرت عنه البحوث السابقة على اختبار "الرورشاخ" والتي درست العلاقة بين نوعية الاستجابات على الاختبار وبين خصائص الشخصية. ومهما يكن من أمر فإن الإشارات أو التحديدات التي يقوم عليها نظام "اسكر" هي على أساس أن الاستجابات المتشابهة من المفحوصين على "الرورشاخ". تشير إلى خصائص شخصية متشابهة لهؤلاء المفحوصين. وهو أمر شائع كذلك في اختبارات الشخصية الموضوعية والتي تقوم على أساس تحديد خصائص ذوي الدرجة المرتفعة أو المنخفضة على هذه الاختبارات أو ما تشتمل عليه من مقاييس، وكذلك الأمر في تحديد كون الاستجابة مألوفة أم لا فإن ذلك يتم في حدود إحصاء نسبة تكرار الاستجابة بين المفحوصين الذين سبق إجراء الاختبار عليهم، وكذلك الأمر في كون الاستجابة تقليدية أو ابتكارية. (Psychosomatic Medicine p 549-561)

ثالثاً : الأساليب الإدراكية أو المعرفة:

والأساليب الإدراكية أو المعرفية تستخدم الاستجابات كوسيلة لملاحظة وتحديد كيف يسلك المفحوص من الناحية اللفظية والإدراكية والمعرفية إن اختبار "الرورشاخ" يقدم للمفحوص مجموعة من المثيرات الغامضة يستجيب لها المفحوص، ويمكن للأخصائي النفسي أن يكتسب الخبرة والبصيرة في كيفية قيام المفحوص بتنظيم المدركات التي يراها في البقعة من حيث جزئياتها وعموميتها أو إدراك الأجزاء والعلاقات بين هذه الأجزاء. كما تدل استجابات المفحوص على سلوكياته وكيفية معالجته للأمور ، هل هو منطقي في إدراكاته أو غير منطقي؟ وكذلك يمكن الاستدلال كذلك على مدى دافعيته هل هو مثابر أو هو من النوع الذي يتخلى بسهولة ويقطع عن متابعة أهدافه؟ وكذلك تدل استجابته على نوعية أدائه: هل استجابته ابتكارية أو تقليدية؟ وهكذا فإن الأخصائي بمداومته ومثابرته على ملاحظة ودراسة سلوك المفحوص وعلاقة سلوكه بالأداء على اختبار "الرورشاخ"، يمكن أن يؤدي إلى وجود تصور معين لدى الأخصائي النفسي، هذا التصور مضمونه أنه يربط بين الأداء على اختبار "الرورشاخ" وبين الخصائص النفسية والشخصية للمفحوص.

ورغم أن الأسلوب المعرفي الإدراكي قد يكون مقبولاً عند البعض فإنه يعتمد أكثر ما يعتمد على خبرة الأخصائي النفسي وكفاءته في تفسير الاستجابات ويعتمد كذلك على النظرة الذاتية للأخصائي النفسي، ولا يعتمد على أساليب عامة أو قواعد عامة يمكن أن يؤخذ بها في تفسير استجابات الأفراد على الرورشاخ" من قبل عموم المشتغلين بالقياس النفسي، هذا بالإضافة إلى أن البحوث التي أجريت حول الأسلوب الإدراكي المعرفي قليلة وغير شافية. (Psychosomatic Medicine p 563)

جوانب الشخصية التي يكشفها الرورشاخ :

يساعد تكتيك الرورشاخ على تحديد طبيعة ومستوى بعض جوانب الشخصية للمفحوص والجوانب الوجدانية، Cognitive and Intellectual Aspects وتشمل الجوانب المعرفية والعقلية وفيما يلي Egg Functioning وفاعلية الأنا، Emotinal Aspects Affective or والانفعالية وتفصيل ذلك

1- الجوانب المعرفية والعقلية:

- مستوى القدرة العقلية وفعاليتها متوسطة، ، هل هي عالية، أم ضعيفة أم متذبذبة
- نمط أسلوب المعالجة هل هو منطقي أم غير منطقي؛ منهجي أم غير منهجي؛ استدلال أم استقرائي؟
- هل يميل المفحوص إلى ملاحظ العموميات أم إلى ملاحظة الجزئيات؛ هل يركز الجزئيات الصغيرة وغير المألوفة أم أنه يركز على الجزئيات الشائع اختيارها؟
- أصالة التفكير هل هو قادر، هل هو ابتكاري، هل هو خيالي أم واقعي.
- الإنتاجية هل ينتج بسهولة هل هو منتج أم لا، هل إنتاجه ثري،

الفصل الخامس: الاجراءات المنهجية للدراسة

- هل اهتماماته متسعة أم ضيقة، هل هي ثرية مدى اتساع الاهتمامات أم سطحية؟ هل هي في مجال واحد أم في عدة مجالات، هل له اهتمامات خاصة تعكس تحيز انفعالي؟

الجوانب الوجدانية أو الانفعالية:

النجمة الانفعالية العامة: هل تتسم ردود أفعال المفحوص ، الانفعالية بالتلقائية، لاكتئابية، الفلق،

الانسحابية، العدوانية،... الخ؟

- علاقته الاجتماعية سلبية المشاعر نحو الذات : هل هي إيجابي أم سلبي وانسحابي في التجاوب مع الناس،

- الاستجابة للمجهودات الانفعالية : هل يتسم المفحوص بالمواجهة ، أم أنه سريع الانهيار في مواجهة المواقف المجهدة؟

- ضبط النزعات الانفعالية : ما مدى قدرة المفحوص على ، ضبط نزعاته ودوافعه، وما مدى قدرته على تأجيل الإشباع.

جوانب فاعلية الأنا:

- ما مدى قدرة الفرد على اختبار الواقع، وضوح مدركاته، قوة الأنا، وما مدة تقديره لذاته وثقته بها.

- ما طبيعة وما جوانب الصراعات التي يعاني منها الفرد؟

- ما هي صراعات جنسية، صراعات مرتبطة بالسلطة، أم بالاعتمادية والتوكل السلبي، أم بمفهوم وتأكيد الذات... الخ؟

- ما الدفاعات التي ينتهجها المفحوص؟ كبت، قمع، إنكار.... الخ؟

و الجدير بالذكر ان الاتجاه الاسقاطي في قياس الشخصية لم يكتف باقتباس " الاسقاط " من مدرسة التحليل النفسي ، بل اقتبس كذلك "النظرة الكلية" للشخصية التي طرحها ايضا الجشتالتيون و التي ترفض كليا النظرة التجزيئية للشخصية و يرفضون التعامل مع معها و كأنها مجرد مجموعة من الخصائص أو مجموعة لا محدودة من المثيرات و الاستجابات.(أميناطوس،1999،ص19)

أما فيما يخص موضوع دراستنا هذا ، و بعد تطبيق الروشاخ على المدراء أثناء الدراسة فقد عبرت استجابات المدراء على الروشاخ على النواحي المبينة في الجدولين ، أما باقي الخصائص أو الجوانب كالجنسي فلم تظهر في الاستجابات و إن وجدت فهي غير قابلة للتفسير .

الخصائص السيكومترية لاختبار الروشاخ :

صدق المقياس :

بالرغم من القيمة الإكلينيكية لاختبار الروشاخ؛ فإن البعض يعيب ضعف صدقه من الناحية الإحصائية، لأن هذا الاختبار يعمل على وصف الشخصية من خلال وصف الطبيعة الديناميكية للوظائف

الفصل الخامس: الإجراءات المنهجية للدراسة

ذات العلاقات المتبادلة، وليس مثل باقي الاختبارات غير الإسقاطية المعتمدة على جمع العناصر المختلفة عن طريق الاستجابات المحددة بخطأ وصحيح إلا أن قيمته الإكلينيكية تدفع لتجاهل ذلك ، وتتدخل جملة من المتغيرات في تحديد صدق الروايز الإسقاطية كقدرة المفسر وخبرته، ونظام التحليل المتبع، والتفسير المستخدم والهدف الذي تستخدم لأجله الروايز.

لكن بالرغم من ذلك ، فقد تم حساب صدقه وفق محك خارجي، فقد جرب روشاخ مجموعة كبيرة من البنود على مجموعات عيادية مختلفة ، و ابقى البنود التي اظهرت الاستجابة عليها فروقا جوهرية بين هذه الجماعات العيادية، ثم اعاد تطبيقها على عينة من الاسوياء لزيادة حساسيتها التمييزية ، و حساسية نظام التصحيح و في اطار استخدام المحك الخارجي ، تم حساب نسبة الاتفاق بين نتائج تطبيق الاختبار و تقارير التشخيص العيادي لسته و عشرين طفلا على مدى زمني طويل ، فوصل الاتفاق الى 62% قبل العلاج ، و بعد عام اعيد التشخيص فوصل الى 89%.

الاثبات :

أما اثبات فقد حسب فوردي 1946 ford للعوامل المحددة للاستجابة ، بطريقة التطبيق و اعادة التطبيق على عينة اطفال بفارق زمني يساوي شهر واحد ، فكانت النتائج تتراوح بين 0.38 و 0.86 . وحسب كذلك اثبات بالصور المتكافئة باستخدام بطاقات و وضعها هارور شتاينر harrowr & steiner يفترض انها مكافئة لاختبار روشاخ ، و تصح بالخصائص نفسها ، و كانت النتائج متشابهة بشكل مرضي مما سمح باستعمالها كبديل أو مكافئ لاختبار روشاخ ، واستخدم كذلك اسلوب التصنيف (البطاقات الفردية ، مقابل البطاقات الزوجية) و تراوحت معاملات الارتباط بين : 0.60 و 0.95. (بشير معمريه 2002 ص ص 325،324)

و على هذا الاساس تبلورت فرضيات الدراسة على الشكل التالي :

5. فرضيات البحث:

1. هناك علاقة دالة بين مختلف خصائص الشخصية التي يكشفها روشاخ ، و مستوى الإجهاد المهني لدى مدراء الثانويات .
2. يمكن التنبؤ بمستوى الإجهاد المهني لدى مدراء الثانويات من خلال طبيعة خصائص الشخصية التي يكشفها روشاخ .

6. المعاملات الإحصائية :

استعملت في هذا البحث عدة معاملات إحصائية تبعا لحاجات الباحثة في كل مرحلة ، و سوف نبين ذلك بشيء من التوضيح :

جدول رقم (10) المعاملات الإحصائية :

المعامل الإحصائي	نوعها	الخاصية السيكومترية	المقياس
معادلة لوشي : $ص م = \frac{ن-و}{ن/2}$ $\frac{ن}{2}$	صدق المحتوى: الصدق الخارجي الظاهري	الصدق	مقياس مصادر الاجهاد المهني لدى مدراء الثانويات
معامل ارتباط بيرسون	الصدق البنائي: صدق الاتساق الداخلي	الثبات	
، و سبيرمان براون	لتجزئة النصفية		
الفا كرونباخ	العينة الواحدة		
الحزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية (SPSS) أ 15	صدق التكوين: التحليل العاملي ، تحليل البنود ، الصدق التقاربي و الاختلافي	الصدق	مقياس الاجهاد
سبيرمان و براون،	التجزئة النصفية	الثبات	
ومعامل ألفا كرونباخ	العينة الواحدة		
الفا كرونباخ	محك خالرجي	الصدق	
معامل ارتباط سبيرمان	العينة الواحدة	الثبات	الرورشاخ
سبيرمان و كندال	مصادر الإجهاد و آثار الإجهاد	الإرتباط	العلاقة
سبيرمان	مصادر الإجهاد و خصائص الشخصية		
سبيرمان	آثار الإجهاد و خصائص الشخصية		
الإنحدار الخطي المتعدد بطريقة Enter	خصائص الشخصية و آثار الإجهاد	التنبؤ	

الفصل السادس: عرض النتائج ومناقشتها

1. عرض النتائج:

1.1. عرض النتائج الخاصة بالإجهاد:

1.1.1. استجابة المدراء على مقياس الإجهاد

2.1.1. استجابة المدراء على مقياس الإجهاد

2.1. استجابة المدراء على اختبار الروشاخ:

3.1. الارتباط بين لإجهاد و الشخصية

1.3.1. الارتباط بين مستوى الإجهاد على أساس تأثير المصادر المهنية

وخصائص الشخصية حسب اختبار الروشاخ:

2.3.1. الارتباط بين مستوى الإجهاد على أساس الأعراض وخصائص الشخصية

حسب اختبار الروشاخ

4.1. الانحدار المتعدد

1.4.1. على مستوى الهيكل الفكري

2.4.1. على مستوى الهيكل العاطفي:

2. مناقشة النتائج في ضوء الفرضيات

1.2. العلاقة بين خصائص الشخصية كما يقيسها الروشاخ والإجهاد المهني

2.2. التنبؤ بمستوى الإجهاد المهني:

الفصل السادس: عرض النتائج ومناقشتها

1. عرض النتائج :

تهدف هذه الدراسة إلى تحديد خصائص شخصية المدراء، التي تساعدهم على التكيف مع الإجهاد المهني، كما يمكن من خلالها تحديد خصائص الشخصية التي ترتبط بعدم تكيف المدراء مع الإجهاد المهني وبالتالي التعرض للآثار السلبية للإجهاد، إضافة إلى البحث في إمكانية التنبؤ بذلك. وعلى هذا الأساس سوف نناقش نتائج الدراسة على مراحل.

1.1. عرض النتائج الخاصة بالإجهاد :

1.1.1 استجابة المدراء على مقياس مصادر الإجهاد المهني

لتحديد مستوى الإجهاد لدى المدراء أفراد العينة على أساس تأثير مصادره المهنية، تم رصد البيانات في شكل درجات؛ فصار لكل فرد درجة تعبر عن مستوى تأثير المصادر المهنية للإجهاد لديه، تتراوح بين 0 كحد أدنى، و128 كحد أقصى.

وتم تصنيف هذه الدرجات في ثلاثة مستويات كما يوضح ذلك الجدول رقم (11/أ، ب)، حيث نلاحظ تأثير مختلف المجهادات على أكثر من 90% من أفراد العينة، بدرجات مختلفة، مما يعكس صحة اعتبار المهنة التي ينتمي إليها أفراد العينة من أكثر المهن عرضة للإجهاد. أما وجود الاختلاف في مستوى الإجهاد على أساس درجة تأثير المصادر المهنية، فنعتبره مؤشرا على أن المجهادات تخضع لإدارة المدير لها، مما يحدد ما كانت ستعتبر مجهدة أم لا، وكذا درجة تأثيرها، وهي عملية مرتبطة في مجملها بشخصية الفرد و العوامل الأخرى كالموقف، واستراتيجيات التعامل...إلخ.

جدول رقم (11/أ): درجات أفراد العينة على مقياس مصادر الاجهاد المهني لدى المدراء

الفصل السادس: عرض النتائج ومناقشتها

الأفراد	الدرجات	مستوى الاجهاد	الأفراد	الدرجات	مستوى الاجهاد
1	28	1	20	69	2
2	37	2	21	32	1
3	106	3	22	47	2
4	70	2	23	59	2
5	84	3	24	77	2
6	63	2	25	57	2
7	50	2	26	57	2
8	54	2	27	59	2
9	45	3	28	61	2
10	95	3	29	82	3
11	85	3	30	84	3
12	84	3	31	80	2
13	93	3	32	54	2
14	98	3	33	77	2
15	87	3	34	74	2
16	103	3	35	100	3
17	74	2	36	34	2
18	96	3	37	59	2
19	43	2			

الجدول رقم (11/ب): توزيع أفراد العينة على مستويات الإجهاد على أساس تأثير المصادر المهنية

النسبة المئوية	تكرار الدرجات	مستوى الإجهاد
05.40	02	منخفض 00 - 32
56.76	21	متوسط 33 - 80
37.84	14	مرتفع 81 - 128
100	35	المجموع

2.1.1. استجابة المدراء على مقياس الإجهاد

للقوف على مستوى الإجهاد لدى أفراد العينة اعتمادا على مدى ظهور أعراضه، يعطى المقياس لكل فرد درجة كلية عن طريق إعطاء وزن عددي لكل بديل من بدائل المقياس كالتالي: أبدا: 1 نادرا: 2 أحيانا: 3، غالبا: 4، دائما: 5؛ فيصير لكل فرد درجة تعبر عن مستوى ظهور أعراض الإجهاد لديه، تتراوح بين 00 كحد أدنى، و200 كحد أقصى.

جدول رقم (12/أ) : استجابات المدراء على مقياس الإجهاد

الأفراد	الدرجات	مستوى الإجهاد	الأفراد	الدرجات	مستوى الإجهاد
1	65	2	20	139	3
2	139	3	21	40	1
3	40	1	22	83	2
4	78	2	23	42	1
5	44	1	24	62	2
6	62	2	25	141	3
7	139	3	26	40	1
8	40	1	27	77	2
9	58	2	28	40	1
10	44	1	29	58	2
11	132	3	30	140	3
12	46	1	31	40	1
13	66	2	32	79	2
14	139	3	33	45	1
15	40	1	34	61	2
16	82	2	35	140	3
17	40	1	36	40	1
18	77	1	37	106	2
19	62	1			

الجدول رقم (12/ب): توزع أفراد العينة على مستويات الإجهاد على أساس ظهور الأعراض

النسبة المئوية	تكرار الدرجات	مستوى الإجهاد	
		منخفض	متوسط
43.24	16	50 - 00	
35.14	13	125 - 51	
21.62	8	200 - 126	مرتفع
100	37	المجموع	

وتعجز في الحقيقة الملاحظة البسيطة لنتائج استجابات المدراء على مقياس أعراض الإجهاد عن تفسير العلاقة الحقيقية بينها وبين استجاباتهم على مقياس مصادر الإجهاد، لكن الواضح هو تباين مستويات الإجهاد لديهم حسب الأعراض، وهذا مؤشر جيد في الدراسة لأنه يبين أن المدراء عينة الدراسة يختلفون في مستويات مقاومتهم للإجهاد، مما يعكس فرصة للكشف عن طبيعة العلاقة بين خصائصهم الشخصية ومستوى الإجهاد لديهم، فمن الجيد أن مستويات الإجهاد متنوعة، فهو يعني أن عينة الدراسة تتضمن مستويات متنوعة من مقاومة الإجهاد.

جدول رقم (13): معاملات الارتباط بين درجات العينة على مقياس المصادر المهنية الإجهاد ومقياس الإجهاد

		متغير الإجهاد	متغير المصادر الإجهاد
Tau-B de Kendall	متغير الإجهاد على أساس المصادر	معامل الارتباط	1,000
		الدلالة (bilatérale) .	,937
		N	37
Rho de Spearman	متغير الإجهاد على أساس الأعراض	معامل الارتباط	1,000
		الدلالة (bilatérale) .	,937
		Sig. (bilatérale)	,999
Rho de Spearman	متغير الإجهاد على أساس المصادر	معامل الارتباط	1,000
		الدلالة (bilatérale) .	,999
		Sig. (bilatérale)	,999

ومن خلال تفحص معاملات الارتباط بين درجات أفراد العينة على مقياس المصادر المهنية الإجهاد ومقياس الإجهاد التي يبينها الجدول رقم (13)، يتضح أنه لا توجد دلالة احصائية لمعاملات الارتباط سواء ' سبيرمان ' أو ' كندال ' وهو أمر يدعم اعتقاد الباحثة بأن قيمة المصادر في حد ذاتها دون الأخذ بعين الاعتبار المتغيرات الوسيطة (انظر فصل الإجهاد) يوجد قصورا في تفسير سبب التباين الملاحظ في تأثيرات هذه المصادر لدى الأفراد، حتى وكانوا يتعرضون إلى مصادر متماثلة.

الفصل السادس: عرض النتائج ومناقشتها

خاصة وأن بعض أفراد العينة قد عبروا خلال مقابلاتهم أن الكثير من مصادر الإجهاد متواجدة بالبيئة التي يعملون بها، إلا أنهم تمكنوا من تطوير أساليب مكنتهم من مواجهة ومقاومة التأثيرات السلبية التي كان من المحتمل أن تنتج عنها.

وعليه، فإن الإجهاد سيرورة تفاعلية تبدأ من المصادر وتنتهي عند الآثار، لكن بينهما العديد من المتغيرات التي تؤثر فيها، أهمها شخصية الفرد بكل ما تحمله من عناصر ومكونات. ومن هذا المنطلق افترضت الباحثة بأن ما يحدث في شخصية الفرد من تفاعلات مع الإجهاد يمكن تفسيره من خلال معرفة خصائص هذه الشخصية.

2.1. استجابة المدراء على اختبار الروشاخ :

جدول رقم (14) خصائص الشخصية حسب استجابات المدراء على اختبار الروشاخ:

1. الهيكل الفكري											
دراسة الدكاء				نمط المقاربة				الانتاجية			
ذكاء نظري	ذكاء عملي	قدرة على التمييز	وضوح في الإدراك	تنوع في محتوى النتائج المنظم	له الحس العملي	خوف من الالتزام	كبت	النجاح في المعالجة	معالجة الواقع		
									بصفا كلية	نظرية	الدخول في
								انتاجية	سرعة		
								عالية	عالية	ضعيفة	

2. الهيكل العاطفي											
التكيف الاجتماعي و الاتصال البشري				مراقبة الانفعالات				الطبع و المزاج			
الحرارة الداخلية	موقفة	سطحية	روابط اشرية	الاتصال البشري و علاقات انسانية و روابط اشرية	مراقبة العونية	مراقب الانفعالات	التهديد	الشعور بالخطر و التهديد	مزاج اكتابي	منسبط يميل للانطواء	منسبط يميل للانبساط

يمثل هذا الجدول خصائص الشخصية التي ظهرت عند افراد العينة بعد تطبيق اختبار الروشاخ و تنقيطه و تفسيره ، و تجدر الإشارة إلى أن هناك خصائص أخرى يقيسها الروشاخ لكنها لم تظهر عند تطبيقه على عينة الدراسة .

أولا/ الهيكل الفكري:

من خلال النتائج الظاهرة في الجدول رقم (15)، يظهر أن عينة الدراسة، متنوعة من حيث وجود خصائص الشخصية التي يقيسها الروشاخ المتعلقة بالهيكل الفكري؛ فنلاحظ بأن الخاصية نفسها لا تتكرر دائما عند كل العينة، كما أن الخصائص المتكاملة لا تتواجد في شخصية إلا بجانب واحد فقط وبأنها متنوعة في مجمل تكرارها في أفراد العينة.

الفصل السادس: عرض النتائج ومناقشتها

جدول رقم (15): استجابات المدراء في اختبار الروشاخ (الهيكل الفكري)

ملاحظة: 1=وجود الخاصية 0=وجود نقيضها

الهيكل الفكري																	
دراسة الذكاء						نمط المقاربة						الانتاجية					
												انتاجية			سرعة		
ذكاء علمي	ذكاء نظري	قدرة على التمييز	وضوح في الاراء	التتابع المنظم	تنوع في محتوى	له الحس العملي المتطور	خوف من الالتزام	كثرت	النجاح في المعالجة	معالجة الواقع			عالية	عالية	منخفضة	عالية	منخفضة
										بصيرة كلية	نظرية	الدخول في التفاصيل					
		1	1	1	1	0	1	1	1	0	0	1			1	1	
		0	0			0	1	0	0	0	1	1			1		1
			1		1	0	0	0	1	0	0	1		1		1	
		1	1	1	1	0	1	1	1	0	0	1			1	1	
			1		1	0	0	0	1	0	0	1			1	1	
		1	1	1	1	0	1	1	1	0	0	1			1	1	
						0	0	0	0	0	1	1			1		1
			1		1	0	0	0	1	0	0	1			1	1	
	1			1		1	0	0	0	0	1	1	1				1
	0	0		1	1	0	1	1	0	0	0	1			1		1
				1	1	0	0	0	1	0	0	1			1	1	
	1	1	1	1	1	1	0	0	1	1	0	1	1			1	
			1		1	0	0	0	1	0	0	1		1		1	
	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	0	1			1		1
		1		1	1	0	0	1	1	0	0	1			1		1
	1	1	1	1	1	0	0	1	1	0	0	1	1			1	
		0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1			1	1	
		1	1	0	1	1	0	0	1	0	0	1		1			1
	1		0	1	1	0	0	0	1	0	0	1			1		1
		1	1	0	1	1	0	0	1	0	0	1		1			1
	1	1	1	1	1	1	0	0	1	0	0	1			1		1
			1		1	0	0	0	1	0	0	1			1		1
	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	0	1			1	1	
	0		1		1	0	1	1	1	0	0	1			1		1
	0	1	1	1	1	1	0	0	1	0	0	1		1		1	
		1	1	1	1		1	1		0		1			1		1
	1	1	1	1	1		1	1		0		1			1		1
	1	1	1	1	1	1		1		0		1			1		1
	0	0		1	1	1				0		1	1				1
	1	1	1	1	1	1			1	0		1		1			1
		1	1		1	1			1			1					1

الفصل السادس: عرض النتائج ومناقشتها

ثانيا/ الهيكل العاطفي:

من خلال النتائج الظاهرة في الجدول رقم (16)، نلاحظ تنوعا في وجود خصائص الشخصية التي يقيسها الروشاخ المتعلقة بالهيكل العاطفي؛ حيث نلاحظ بأن الخصائص المتناقضة أو المتكاملة لا تتواجد في شخصية إلا بجانب واحد فقط، و بأنها متنوعة في مجمل تكرارها في أفراد العينة.
جدول رقم (16): استجابات المدراء في اختبار الروشاخ (الهيكل العاطفي)

الهيكل العاطفي										
التكيف الاجتماعي و الاتصال البشري			مراقبة الانفعالات			الطبع و المزاج				
الحرارة الداخلية	سطحية	الاتصال البشري علاقات انسانية و روابط ابشرية	مراقبة العدوانية	مراقب الانفعالات	الشعور بالخطر و	مزاج اكتئابي	منبسط يميل للاتطواء	منطوي يميل للاتنبساط	منبسط	منطوي
	1	1		1		1				1
		0		1		1	1			1
		1		1		1		1		
1		1		1		1				1
		1		1		1			1	1
1		1		1		1				1
		0		1		1				1
		1		1		1		1		
		1	0	0		1				1
	1	1		0		1			1	1
		0		1		1		1		
		1	0						1	
1	1	1	0		1	0			1	
		0		0		1			1	
	1	1		1		1		1		
1	1	1		1		1		1		
		1		1		1		1		
1	1	1	0		1	0				1
	1	1	0	0		1				1
1	1	1		1		1		1		
		1		1		1	1			
	1	1	1	1		1		1		
		1		1	1	1		1		
		1		1		1		1		
		0		0		1			1	
		1	0	0		1			1	
	1	1		1		1		1		
		1	0	1		1			1	
1	1	1	0		1	1			1	
1	1	1		1		1				1
		1	0	1		1			1	
	1	1		0		1			1	
	1	1		0		1			1	
	1	1		0		1			1	
		0		0				1		
		1	0	1		1			1	
	1	1		1		0			1	

0=وجود نقيضها

1=ملاحظة: وجود الخاصية

3.1. الإرتباط بين الإجهاد و الشخصية :

1.3.1. الارتباط بين مستوى الإجهاد على أساس تأثير المصادر المهنية وخصائص الشخصية حسب

اختبار الروشاخ:

جدول رقم(17): معاملات الارتباط بين درجات الإجهاد على أساس تأثير المصادر المهنية وخصائص الشخصية حسب اختبار الروشاخ

		مستوى الإجهاد على أساس المصادر		1,000
الهيكل الفكري	إنتاجية	السرعة		-,094
		الإنتاجية		-,235
	نمط المقارنة	معالجة الواقع	بصفة كلية	,065
			بصفة نظرية	,138
			الدخول في التفاصيل	,217
			نجاح معالجة الواقع	,177
		وجود كبت		,109
		وجود خوف من الالتزام		*-,333
	الحس العملي الملموس		-,109	
	دراسة الذكاء	التنوع في المحتوى		*-,361
		التتابع المنظم		-,248
		وضوح الإدراك		,089
		القدرة على التمييز		,130
		الذكاء النظري		,208
		الذكاء العملي		**-,489
	الهيكل العاطفي	الطبع والمزاج	الانطواء	
الانبساط			*-,381	
الانطواء يميل الى الانبساط			,157	
الانبساط يميل الى الانطواء			,082	
مزاج اكتئابي			-,044	
مراقبة الانفعالات		الشعور بالخطر والتهديد		0.00
		مراقبة الانفعالات		-,146
		مراقبة العدوانية		,200
التكيف الاجتماعي والاتصال البشري		الاتصال البشري		*-,361
		السطحية		,180
		حرارة داخلية موقفة		-,024

* دال عند مستوى دلالة 0.05

** دال عند مستوى دلالة 0.01

- من خلال الجدول رقم (17) يمكننا القول أن الارتباطات الدالة بين خصائص الشخصية التي يقيسها الروشاخ ودرجة تأثير المصادر المهنية للإجهاد لدى المدراء لا تظهر إلا على مستوى (6) ست خصائص؛ فعلى مستوى الهيكل الفكري، ظهر هذا الارتباط الدال في:
- بعد نمط المقاربة؛ حيث ارتبط وجود خوف من الالتزام ارتباطا عكسيا دالا عند مستوى دلالة 0,05 بمستوى الإجهاد، وقدر معامل ارتباطه بـ -0,333، أي أنه كلما زاد مستوى الخوف من الالتزام لدى المدراء كلما نقصت شدة تأثير المصادر المهنية للإجهاد.
 - بعد دراسة الذكاء؛ حيث كان معامل ارتباط الذكاء العملي، والتنوع في المحتوى بمستوى الإجهاد على التوالي 0,489، 0,361، وهي دالة عند مستوى دلالة 0,01 و 0,05 على التوالي، مما يعني وجود ارتباط إيجابي دال بين الذكاء العملي، والتنوع في المحتوى ومستوى الإجهاد.
 - أما على مستوى الهيكل العاطفي، فقد ظهر الارتباط الدال في:
 - بعد الطبع والمزاج؛ حيث ظهر هناك ارتباط عكسي دال بين كل من الانطواء (-0,396) والانبساط (-0,381) مستوى الإجهاد، وذلك عند مستوى دلالة 0,05. وعليه فكلما ارتفع مستوى انبساط أو انطوائه، كلما انخفضت شدة تأثير المصادر المهنية للإجهاد.
 - بعد التكيف الاجتماعي والاتصال البشري؛ فقد قدر معامل ارتباط الاتصال البشري بمستوى الإجهاد بـ 0,361 وهو دال عند مستوى دلالة 0,05. مما يعني أنه كلما ارتفع مستوى الاتصال البشري كلما ضعف تأثير المصادر المهنية للإجهاد.

2.3.1 الارتباط بين مستوى الإجهاد على أساس الأعراض وخصائص الشخصية حسب اختبار الروشاخ

جدول رقم(18): معاملات الارتباط بين درجات الإجهاد على أساس ظهور الأعراض وخصائص الشخصية حسب اختبار الروشاخ

		مستوى الإجهاد على أساس الأعراض		1,000
الهيكل الفكري	إنتاجية	السرعة		-,279
		الإنتاجية		-,180
	نمط المقاربة	معالجة الواقع	بصفة كلية	,264
			بصفة نظرية	-,090
			الدخول في التفاصيل	-,005
			نجاح معالجة الواقع	,108
		وجود كبت		,156
		وجود خوف من الالتزام		-,144
	الحس العملي الملموس		-,156	
	دراسة الذكاء	التنوع في المحتوى		*,381
		التتابع المنظم		-,174
		وضوح الإدراك		0,15
		القدرة على التمييز		-,005
		الذكاء النظري		,119
		الذكاء العملي		,265
الهيكل العاطفي	الطبع والمزاج	الانطواء		*-,416
		الانبساط		*-,370
		الانطواء يميل الى الانبساط		,194
		الانبساط يميل الى الانطواء		,084
		مزاج اكتئابي		-,074
	مراقبة الانفعالات	الشعور بالخطر والتهديد		0,000
		مراقبة الانفعالات		-,225
		مراقبة العدوانية		,183
	التكيف الاجتماعي والاتصال البشري	الاتصال البشري		*,347
		السطحية		,048
حرارة داخلية موقفة		,007		

* دال عند مستوى دلالة 0.05

** دال عند مستوى دلالة 0.01

من خلال الجدول رقم (18) نلاحظ أن الارتباطات الدالة بين خصائص الشخصية التي يقيسها الروشاخ ودرجة ظهور أعراض الإجهاد لدى المدراء لم تظهر على مستوى الهيكل الفكري إلا فيما يتعلق ببيد دراسة الذكاء؛ حيث كان معامل ارتباط خاصية التنوع في المحتوى يساوي 0,381، وهو دال عند مستوى دلالة 0.01، أي أن المدراء الأكثر تنوعاً في محتوى عمليات التفكير هم الأكثر تعرضاً للإجهاد، وهذا ما يتفق مع نتائج العلاقة بين التنوع في المحتوى وشدة تأثير المصادر المهنية للإجهاد.

الفصل السادس: عرض النتائج ومناقشتها

وفيما يخص الهيكل العاطفي؛ فقد ظهر ارتباط دال على مستوى بعد الطبع والمزاج، حيث ارتبط كل من الانطواء (-416-) والانبساط (-370-) ارتباطا سلبيا دالا بدرجة ظهور أعراض الإجهاد، وذلك عند مستوى دلالة 0,01 و0,5 على التوالي، مما يعني أن المدراء الأكثر انطواء أو الأكثر انبساطا يميل مستوى الإجهاد للإرتفاع لديهم.

أما على مستوى الهيكل العاطفي لدى المدراء عينة البحث، فإننا نجد أن معامل ارتباط خاصية الاتصال البشري بمستوى الإجهاد إيجابي ودال عند مستوى دلالة 0,05، قدر بـ 0,347، أي أنه كلما تواجد الاتصال البشري بكثرة كلما ارتفع مستوى الإجهاد لدى المدراء.

4.1. الانحدار المتعدد

1.4.1. على مستوى الهيكل الفكري

جدول رقم (19): المتغيرات المدخلة

النموذج	المتغيرات المدخلة	المتغيرات المزاحة	Method
1	الهيكل الفكري/نمط المقاربة/نجاح معالجة الواقع		Stepwise (Criteria: Probability-of-F-to-enter <= ,050, Probability-of-F-to-remove >= ,100).

المتغير التابع : درجات مستوى الإجهاد على أساس الأعراض

يمثل الجدول رقم (19) الطريقة المستخدمة في الانحدار وهي Enter حيث يتبين أن البرنامج قام بإدخال المتغيرات المستقلة والمتمثلة في الهيكل الفكري (نمط المقاربة + نجاح في معالجة الواقع) في معادلة الانحدار الخطي المتعدد.

الجدول رقم (20): ملخص النماذج

النموذج	R	R مربع	تعديل R مربع	Std. احتمال الخطأ	Change Statistics				
					Change مربع	F Change	df1	df2	Sig. F Change
1	,354 ^a	,126	,101	35,549	,126	5,029	1	35	,031

a. تنبئ: (مستمر) الهيكل الفكري/نمط المقاربة/نجاح معالجة الواقع

يوضح الجدول رقم (20) قيم معامل الارتباط، وهي تعبر عن معامل الارتباط البسيط R حيث بلغ 0.35 ومعامل التحديد R^2 وهو يساوي 0.21، وأخيرا معامل التحديد المصحح R-2 والذي بلغ 0.1، مما يعني أن المتغير المستقل المتمثل في خاصية النجاح في معالجة الواقع (بعد الهيكل الفكري/ نمط المقاربة)

الفصل السادس: عرض النتائج ومناقشتها

استطاع تفسير 0.10، أو التنبؤ بـ 10% من التغيرات الحاصلة في مستوى الإجهاد، والباقي يعزى إلى متغيرات أخرى.

الجدول رقم (21): اختبار التباين المعنوية لاختبار F

ANOVA^b

النموذج	Sum of squares	df	Mean square	F	Sig.
الانحدار 1	6355,736	1	6355,736	5,029	,031 ^a
متغير الخطأ العشوائي	44231,507	35	1263,757		
المجموع	50587,243	36			

a. تنبؤ: (مستمر) الهيكل الفكري/نمط المقاربة/نجاح معالجة الواقع
b. المتغير التابع: درجات مستوى الإجهاد على أساس الأعراض

ويظهر الجدول رقم (21) تحليل اختبار التباين المعنوي لاختبار F؛ حيث أن ($P < 0.0001$) وهو تفسير قوي لنموذج الانحدار الخطي المتعدد من الناحية الاحصائية.

الجدول رقم (22): قيمة معامل الانحدار للاختبارات الدالة احصائياً.

المتغير المعتمد	المتغيرات المستقلة	
لا	الحد الثابت	الهيكل الفكري/ نمط المقاربة: النجاح في معالجة الواقع (م)
قيمة المعامل	95.63	-28.7
قيمة اختبار T	8.92	-2.24
الدلالة	0.000	0.031

ونستنتج من خلال الجدول رقم (22) أن المتغير المستقل متمثلاً في النجاح في معالجة الواقع (الهيكل الفكري/ نمط المقاربة) ذو دلالة احصائية 0.031 عند مستوى الدلالة $P < 0.05$ غير أن كل من المتغيرات المستقلة الأخرى (السرعة، الانتاجية، معالجة الواقع بصفة كلية، معالجة الواقع بصفة نظرية، الدخول في التفاصيل، الذكاء، وضوح الإدراك...) لم تكن لها دلالة إحصائية لتفسير الإجهاد المهني.

ومن خلال قيمة معامل المتغير المستقل (نجاح معالجة الواقع)، التي قدرت بـ -28.7، نستنتج أن النجاح في معالجة الواقع عند المدراء أفراد العينة مرتبط بعلاقة عكسية مع الإجهاد المهني، أي أنه كلما

الفصل السادس: عرض النتائج ومناقشتها

نقص مستوى النجاح في معالجة الواقع، كلما زاد مستوى الإجهاد المهني عندهم، ويمكن كتابة معادلة التنبؤ على الشكل التالي: $ص = ث + أ \times م$ حيث :

ص: مستوى الإجهاد المهني

ث: معامل الثبات

أ : معامل الإنحدار للمعادلة

م : نجاح معالجة الواقع

معادلة التنبؤ : (مستوى الاجهاد المهني = $95.63 - 28.7 \times م$)

2.4.1. على مستوى الهيكل العاطفي:

الجدول رقم (23): المتغيرات المدخلة

Variables Entered/Removed^a

النموذج	Variables Entered	المتغيرات المزاحة	Method
1	الهيكل العاطفي/التكيف الاجتماعي والاتصال البشري/حرارة داخلية موقفة.	.	Stepwise (Criteria: Probability-of-F-to-enter <= ,050, Probability-of-F-to-remove >= ,100).
2	الهيكل العاطفي/التكيف الاجتماعي والاتصال البشري/الاتصال البشري.	.	Stepwise (Criteria: Probability-of-F-to-enter <= ,050, Probability-of-F-to-remove >= ,100).
3	الهيكل العاطفي/مراقبة الانفعالات/مراقبة العدوانية.	.	Stepwise (Criteria: Probability-of-F-to-enter <= ,050, Probability-of-F-to-remove >= ,100).
4	الهيكل العاطفي/التكيف الاجتماعي والاتصال البشري/السطحية.	.	Stepwise (Criteria: Probability-of-F-to-enter <= ,050, Probability-of-F-to-remove >= ,100).
5	الهيكل العاطفي/الطبع والمزاج/الانبساط يميل إلى الانطواء.	.	Stepwise (Criteria: Probability-of-F-to-enter <= ,050, Probability-of-F-to-remove >= ,100).

المتغير التابع : درجات مستوى الإجهاد على أساس الأعراض

يمثل الجدول رقم (23) الطريقة المستخدمة في الانحدار وهي Enter؛ حيث يتبين أن البرنامج قام بإدخال المتغيرات المستقلة، المتمثلة في الخصائص التالية: حرارة داخلية موقفة، الاتصال البشري، مراقبة العدوانية، الاتصال البشري السطحي، الانبساط الذي يميل للانطواء (بعد الهيكل العاطفي) في معادلة الانحدار الخطي المتعدد.

الجدول رقم (24): ملخص النماذج

النموذج	R	مربع R	R تعديل مربع	خطأ في Std. تقدير	Change Statistics				
					R مربع Change	F Change	df1	df2	Sig. F Change
1	,748 ^a	,559	,547	25,243	,559	44,390	1	35	,000
2	,833 ^b	,695	,677	21,318	,135	15,074	1	34	,000
3	,875 ^c	,766	,744	18,955	,071	10,006	1	33	,003
4	,897 ^d	,805	,781	17,541	,040	6,535	1	32	,016
5	,913 ^e	,834	,807	16,482	,028	5,243	1	31	,029

- a - منبئ (مستمر): الهيكل العاطفي/التكيف الاجتماعي والاتصال البشري/حرارة داخلية موقفة
- b - منبئ (مستمر): الهيكل العاطفي/التكيف الاجتماعي والاتصال البشري/حرارة داخلية موقفة، الهيكل العاطفي/التكيف الاجتماعي والاتصال البشري/الاتصال البشري.
- c - منبئ (مستمر): الهيكل العاطفي/التكيف الاجتماعي والاتصال البشري/حرارة داخلية موقفة، الهيكل العاطفي/التكيف الاجتماعي والاتصال البشري/الاتصال البشري.
- الهيكل العاطفي / مراقبة الانفعالات /مراقبة العدوانية
- d - منبئ (مستمر) الهيكل العاطفي/التكيف الاجتماعي والاتصال البشري/حرارة داخلية موقفة الهيكل العاطفي/التكيف الاجتماعي والاتصال البشري/الاتصال البشري
- الهيكل العاطفي/مراقبة الانفعالات/مراقبة العدوانية
- الهيكل العاطفي/التكيف الاجتماعي والاتصال البشري/السطحية
- e - منبئ (مستمر) الهيكل العاطفي/التكيف الاجتماعي والاتصال البشري/حرارة داخلية موقفة الهيكل العاطفي/التكيف الاجتماعي والاتصال البشري/الاتصال البشري
- الهيكل العاطفي/مراقبة الانفعالات/مراقبة العدوانية
- الهيكل العاطفي/التكيف الاجتماعي والاتصال البشري/السطحية، الهيكل العاطفي/الطبع والمزاج/الانبساط
- يميل الى الانطواء

ويوضح الجدول رقم (24) قيم معامل الارتباط، التي تعبر عن معامل الارتباط البسيط R؛ حيث بلغ 0.91 ومعامل التحديد R^2 وهو يساوي 0.83 وأخيرا معامل التحديد المصحح R^2 ، والذي بلغ 0.80، مما يعني أن المتغير المستقل المتمثل في خصائص الهيكل العاطفي (حرارة داخلية موقفة، الاتصال البشري، مراقبة العدوانية، الاتصال البشري السطحي، الانبساط الذي يميل للإنطواء) استطاعت أن تفسر 0.80 أو التنبؤ بـ 80% من المتغيرات الحاصلة في مستوى الإجهاد والباقي يعزى إلى عوامل أخرى.

الفصل السادس: عرض النتائج ومناقشتها

الجدول رقم (25): اختبار التباين المعنوية لاختبار F

ANOVA^f

النموذج	Sum of مربع	df	Mean مربع	F	Sig.	
1	الإنحدار متغير الخطأ العشوائي المجموع	28285,136 22302,108 50587,243	1 35 36	28285,136 637,203	44,390	,000 ^a
2	الإنحدار متغير الخطأ العشوائي المجموع	35135,617 15451,627 50587,243	2 34 36	17567,808 454,460	38,656	,000 ^b
3	الإنحدار متغير الخطأ العشوائي المجموع	38730,544 11856,699 50587,243	3 33 36	12910,181 359,294	35,932	,000 ^c
4	الإنحدار متغير الخطأ العشوائي المجموع	40741,323 9845,921 50587,243	4 32 36	10185,331 307,685	33,103	,000 ^d
5	الإنحدار متغير الخطأ العشوائي المجموع	42165,654 8421,589 50587,243	5 31 36	8433,131 271,664	31,042	,000 ^e

- a - منبئ (مستمر). الهيكل العاطفي/التكيف الاجتماعي والاتصال البشري/حرارة داخلية موقفة
- b- منبئ (مستمر) الهيكل العاطفي/التكيف الاجتماعي والاتصال البشري/حرارة داخلية موقفة الهيكل العاطفي/التكيف الاجتماعي والاتصال البشري/الاتصال البشري.
- c منبئ (مستمر) الهيكل العاطفي/التكيف الاجتماعي والاتصال البشري/حرارة داخلية موقفة الهيكل العاطفي/التكيف الاجتماعي والاتصال البشري/الاتصال البشري الهيكل العاطفي/مراقبة لانفعالات/مراقبة العدوانية
- d- منبئ (مستمر) الهيكل العاطفي/التكيف الاجتماعي والاتصال البشري/حرارة داخلية موقفة الهيكل العاطفي/التكيف الاجتماعي والاتصال البشري/الاتصال البشري الهيكل العاطفي/مراقبة الانفعالات/مراقبة العدوانية

الفصل السادس: عرض النتائج ومناقشتها

الهيكل العاطفي/التكيف الاجتماعي والاتصال البشري/السطحية

e - منبئ (مستمر) الهيكل العاطفي/التكيف الاجتماعي والاتصال البشري/حرارة داخلية موقفة, الهيكل

العاطفي/التكيف الاجتماعي والاتصال البشري/الاتصال البشري

الهيكل العاطفي/مراقبة الانفعالات/مراقبة العدوانية

الهيكل العاطفي/التكيف الاجتماعي والاتصال البشري/السطحية

الهيكل العاطفي/الطبع والمزاج/الانبساط يميل الى الانطواء .

المتغير التابع f : درجات مستوى الإجهاد على أساس الأعراض

يمثل الجدول رقم (25) تحليل اختبار التباين، والذي يمكن من خلاله التعرف على القوة التفسيرية

للمنموذج ككل عن طريق اختبار F؛ حيث جاءت حسب الجدول عالية جدا ($P < 0.0001$) وهو تفسير قوي

للمنموذج الانحدار الخطي المتعدد من الناحية الإحصائية.

يمثل هذا الجدول قيمة معامل الانحدار للاختبارات الدالة إحصائياً وهي بالشكل التالي:

الجدول رقم (26): قيمة معامل الانحدار للاختبارات الدالة احصائياً .

المتغير المعتمد	المتغيرات المستقلة					
	الانبساط ، يميل للانطواء: ن	الاتصال البشري السطحي: ت س	مراقبة العدوانية: ع	الاتصال البشري: ت	حرارة داخلية موقفة: ح	الحد الثابت
قيمة المعامل	-12.91	18.08	-38.22	73.62	-75.01	138.33
قيمة اختبار T	-2.29	2.55	-3.16	3.88	-6.66	13.42
الدالة	0.029	0.016	0.03	0.000	0.000	0.000

نستنتج من الجدول رقم (26) أن المتغيرات المستقلة كانت دالة من الناحية الاحصائية، وحسب اختبار

t عند مستوى الدلالة $P < 0.05$. فإن:

- خاصيتي الاتصال البشري، والاتصال البشري السطحي، تتناسبان بعلاقة طردية مع مستوى

الإجهاد المهني؛ حيث أن قيمة t كانت موجبة وهي على التوالي (2.55، 3.88).

- بينما خصائص الحرارة الداخلية الموقفة، ومراقبة العدوانية، والانبساط الذي يميل للانطواء

تتناسب مع الإجهاد المهني عكسياً، حيث أن قيمة t سلبية، وهي التوالي: (-6.66، -3.16،

(-2.29

وعليه، يمكن كتابة معادلة التنبؤ كالتالي:

مستوى الاجهاد المهني = $138.33 - 75.01 \times ح + 37.62 \times ت - 38.22 \times ع + 18.08 \times ت س - 12.91 \times ن$

2. مناقشة النتائج في ضوء الفرضيات

1.2. العلاقة بين خصائص الشخصية كما يقيسها الروشاخ والإجهاد المهني

تسعى الدراسة الحالية إلى تحديد خصائص شخصية مدراء الثانويات التي تساعدهم على التكيف مع الإجهاد المهني ، و كذا محاولة التنبؤ بمقاومة الإجهاد المهني من خلال خصائص شخصيتهم حسب ما يقيسه الروشاخ ، و عليه فقد انطلقت الباحثة من افتراض أول مفاده وجود علاقة دالة بين مختلف خصائص الشخصية التي يكشفها الروشاخ و طبيعة ومستوى تأثير المجهودات المهنية على المدراء من جهة ، و شدة ظهور أعراض الإجهاد لديهم من جهة أخرى .

إلا أن نتائج الارتباطات بينت وجود دلالة بين ستة(6) خصائص للشخصية كما يقيسها الروشاخ ومصادر الإجهاد المهني لدى المدراء، في حين ظهرت العلاقة دالة بين خصائص الشخصية كما يقيسها الروشاخ و أعراض الإجهاد المهني في أربعة (4) عناصر فقط وهي :. التنوع في المحتوى ، الانطواء، الانبساط ،الاتصال البشري في حين لم تظهر خاصيتنا : وجود خوف من الالتزام و الذكاء العملي كما ظهرت في العلاقة الأولى .

حيث بينت النتائج المحصل عليها وجود ارتباط عكسي بين كل من الانبساط والإنطواء دال على شدة تأثير المصادر المهنية للإجهاد على المدير، فالمدير المنبسط يفتح المجال لاختراق عمال آخرين مجال عمله و يزيد من إشراك الآخرين في مهامه و قراراته ، و قد بينا في فصل الإدارة بأن للمدير مسؤولية كبيرة يستمدتها من مكانته الخاصة في تسيير مجموعة كبيرة من الأفراد الذين يختلفون في مستوياتهم وحاجاتهم ، و على هذا الأساس يجب أن يتخلى المدير عن المركزية في اتخاذ بعض القرارات خاصة و أن لديه معينات كثيرة في الإدارة كمجلس الثانوية ، و عليه فإن انبساطه هنا يسمح له بالتشاور مع الآخرين و تقيسيم المسؤوليات معهم و بالتالي لن تظهر عليه أعراض الإجهاد بمستوى كبير و هذا ما تفسره الدلالة الإرتباطية السالبة بين الانبساط و آثار الإجهاد ، أما الإنطواء فيستعمله المدير في حالة ما احتاج إلى إتخاذ قرارات مصيرية متعلقة بمسؤولياته كمدير كقرارات العقوبات ، وبعض القرارات الإدارية الأخرى التي يتحمل المدير المسؤولية الوحيدة في اتخاذها ، و التي ينتج عنها ردود فعل غالبا ما تكون سلبية على المدير ، و بالتالي فإن خاصية الإنطواء هنا تستعمل كطريقة لتسيير المواقف الضاغطة ، وهذا ما يقلص من أعراض الإجهاد على المدير. و هذا يعني أن المدير الجيد في التعامل مع المواقف المجهدة هو المدير الذي يتحول في سلوكه من الانبساط إلى الإنطواء حسب ما يقتضيه الموقف .

إن الإتصال البشري يؤثر بشكل إيجابي على شدة تأثير المصادر المجهدة على مدير الثانوية فيزيد من تأثيرها كلما ارتفعت درجته ، و هذا لأن المدير الذي لديه مساحة اتصال إنساني واسعة مع باقي أفراد

الفصل السادس: عرض النتائج ومناقشتها

العمل ، سوف يوسع المجال لتلقي استجابات كثيرة من العمال غالبا ما تكون شكاوي أو تدخلات في مجال عمله أو اعتراضات وهذا ما سيشكل لديه مجهدات جديدة تولد لديه أعراضا للإجهاد ، و هذا ما يفسر ارتفاع شدة أعراض الإجهاد المهني كلما زاد الإتصال البشري .

كما نجد أن خصائص أخرى للشخصية حسب الروشاخ قد ارتبطت بالإيجاب مع مصادر الإجهاد المهني لدى مدراء الثانويات ، فكلما تنوع محتوى عمليات التفكير زادت شدة تأثير المصادر على المدير حيث أن وعيه و إدراكه لمختلف المشاكل و الإلتزامات الوظيفية و تقيدته بإطار زمني محدد لإنجاز مهامه ، و تحقيق كل الأهداف المسطرة يجعله في خوف دائم من الفشل في تحقيقها و بالتالي فإن اتساع مجال تفكيره هنا يزيد من قيمة المصادر إجهادا بالنسبة له ، و هذا ما يفسره وجود علاقة إيجابية كذلك بين خاصية التنوع في المحتوى و شدة ظهور أعراض الإجهاد لديه، أي أنه هنا كلما تنوع محتوى عمليات التفكير عند المدير كلما زادت شدة تأثير المصاد و شدة ظهور أعراض الإجهاد.

نلاحظ أنه كلما استعمل المدير المزيد من التفكير العملي كلما زاد تأثير المصادر المجهدة عليه ، حيث انه كلما بحث عن إجراءات عملية لحل مشاكل مهنية تواجهه (مجهدات) كلما واجه معيقات جديدة أثناء تجسيدها و بالتالي فإن مصادر الإجهاد المهني في هذه الحالة تصبح قوية ، رغم ذلك لم تظهر لخاصية التفكير العملي علاقة بأعراض الإجهاد ، وهذا ما قد يرجع إلى نجاح المدير في إيجاد الطرق المناسبة للتكيف مع المجهدات.

كما أن هناك الخوف من الإلتزام و شدة تأثير مصادر الإجهاد المهني ، حيث ان المدراء الذين يزداد خوفهم من التزامهم بمهامهم و نشاطاتهم يعطي لهم ذلك نوع من الدافعية في العمل ، و تحدي الصعوبات و المجهدات التي تواجههم ، و بالتالي انخفاض مستوى تأثير هذه الأخيرة ، و هذا ما يتطابق مع نظرية الصلابة النفسية حيث يعد الإلتزام الذي هو نوع من التعاقد النفسي ، يلتزم به الفرد تجاه نفسه ، و أهدافه و قيمه مع الآخرين ، عنصرًا مقاوما للإجهاد المهني، حيث يعتبر المواقف المجهدة نوعًا من المتعة .

و كما سبق الإشارة له في بادئ الأمر أنه لا يوجد اشتراك في ظهور كل من خاصيتي الذكاء العملي ، و الخوف من الإلتزام في كل من المقياسين ، حيث نجد أنهما يظهران علاقة في مقياس مصادر الإجهاد المهني و شدته فقط ، و هذا ما يؤكد على التفاعل الديناميكي الموجود بين خصائص الشخصية و الذي يؤثر في عملية الإجهاد المهني ، حيث يمكن أن تطور شخصية المدير أليات و أساليب لمجابهة المجهدات بعد إدراكها(من خلال التنوع في المحتوى) كذلك ، و بالتالي لن تتأثر فيما بعد بالأعراض و هذا ما دفع بالباحثة لاستعمال أسلوب آخر للتعرف على خصائص شخصية المدير التي لها علاقة بالإجهاد المهني مع الإهتمام بالتفاعل و الديناميكية بين خصائص شخصية المدير .

2.2. التنبؤ بمستوى الإجهاد المهني :

أما بالنسبة للفرضية الثانية التي مفادها إمكانية التنبؤ بمستوى الإجهاد المهني لدى مدراء الثانويات من خلال خصائص الشخصية التي يكشفها الروشاح ، فقد بينت النتائج أن متغير نجاح معالجة الواقع له دلالة إحصائية في مقاومة الإجهاد المهني ، وهذا ما يتطابق مع نظرية لازاروس حول " التقييم و الإدراك" حيث أنه في أي موقف مجهد يحاول الفرد تقييم و تقدير المصادر المختلفة للإجهاد ، و عليه فقد يكون بعض المدراء أكثر دراية و وعيا بالمجهودات المهنية و لذلك فإنهم أكثر دقة أو مبالغة في تقديرها في حين يكون البعض الآخر أقل وعيا وتقديرا أو مبالغة لها .

كما يلعب متغير الحرارة الداخلية الموقفة بفعل الكبت دورا في مقاومة الإجهاد المهني ، و هذه النتيجة تتطابق مع نظرية التحليل النفسي ، و كذلك أعمال "وينبرجر" عن الكبت كميكانيزم دفاعي ضد القلق و المجهودات ، فالأفراد المستخدمين لميكانيزم الكبت يكونون أقل استجابة للمجهودات ، و ذلك يرجع لكبتهم مشاعرهم الإنفعالية .

و هذا ما يؤكد أيضا متغير مراقبة العدوانية في هذه الدراسة ؛ حيث أنه كلما ارتفعت مراقبة العدوانية انخفض مستوى الإجهاد ، و هذا ما ذهب إليه 'كوباس' (1982) بالقول أن الأفراد الأكثر تعرضا للمواقف المجهدة يصبحون أكثر استثارة و توتر و يميلون إلى الإعتماد على العمليات التي تخفف من الجوانب الإنفعالية و التركيز على الجوانب الإيجابية للموقف .

ومن جهة أخرى تبين أيضا أن للإتصال البشري دلالة إحصائية في انخفاض مقاومة الإجهاد المهني لدى المدير؛ فقد يكون الإتصال البشري هنا مصدرا مهما للإجهاد خصوصا للمدير المنطوي.

وإضافة إلى ذلك فقد تبين أن للإنبساط الذي يميل للإنبطواء دلالة إحصائية في مقاومة الإجهاد المهني لدى المدير، مما قد يفسر بأن المدير المنبسط الذي يميل للإنبطواء يتصف بأنه يحتاج إلى أناس من حوله يتحدث معهم، فيجدهم متنفسا للتفريغ والتنفيس عما يعانیه من المجهودات التي يتعرض لها، إلى جانب أنه يأخذ الأمور ببساطة، وله قدرة جيدة على التكيف، في الوقت ذاته لديه تواصل جيد مع الآخرين دون أن يسمح لهم باختراق مجاله المهني.

أما الإتصال البشري السطحي فهو يولد حالة من الإنعزال والإنغلاق على ذات المدير، تمنعه من التفريغ وتسيير المجهودات التي تواجهه، وبالتالي يكون تأثيرها أكبر وهذا ما تبين لدينا؛ حيث ظهر أنه كلما زاد الإتصال البشري السطحي زاد الشعور بالإجهاد.

الخاتمة:

تناولت هذه الدراسة الإجهاد المهني لدى مدراء ثانويات مدينة أم البواقي، كسيرورة ، فبدأت من التأكد من وجود إجهاد مهني لديهم، وذلك من خلال حصر مختلف العوامل التي تسبب الإجهاد لديهم، ثم الانتقال إلى تحديد مستوى الإجهاد لديهم من خلال قياس درجة ظهور أعراضه، وكذا شدة تأثير مصادره المهنية. وللكشف عن الفروق الفردية المتعلقة بالشخصية، والتي بإمكانها أن تشكل متغيرات دالة في مقاومة الإجهاد المهني لدى هذه الفئة، تم تطبيق اختبار الروشاخ الإسقاطي.

وتبين بعد معالجة البيانات إحصائياً أن علاقة خصائص الشخصية بمستوى الإجهاد لم تستطع معاملات الارتباط العادية تبيانها لأن خصائص الشخصية تتفاعل ببساطة فيما بينها بديناميكية معينة، وهو ما دفعنا إلى البحث من خلال معامل الانحدار المتعدد الذي مكننا من الوصول إلى النتائج التالية :

* فيما يخص علاقة خصائص الشخصية بالمجهودات عند مدير الثانوية ، وجدنا علاقة سلبية بين كل من الإنطواء ، الإنبساط و وجود خوف من الإلتزام من جهة و مصادر الإجهاد من جهة أخرى ، حيث أن وجودها يخفض من تأثير المجهودات . كما ظهرت العلاقة الموجبة بين كل من الذكاء العملي ، التنوع في المحتوى و الإتصال البشري من جهة و مصادر الإجهاد ، حيث أن وجودها يزيد من تأثير المجهودات المهنية على المدير .

* أما خصائص الشخصية التي تؤثر سلباً على آثار الإجهاد عند مدير الثانوية ، فهي : الإنطواء و الإنبساط حيث أن وجودها يخفض من مستوى الإجهاد . في حين يؤثر كل من التنوع في المحتوى ، و الإتصال البشري بالإيجاب على أعراض الإجهاد حيث ترتفع مستوياتها كلما زادت هذه الخاصيتين في الظهور .

* كما مكنتنا هذه الدراسة من تحديد خصائص شخصية ، وجودها ينبئ بارتفاع مستوى الإجهاد و هي الإتصال البشري . و الإتصال البشري السطحي . كما بينت أن وجود كل من نجاح معالجة الواقع ، الحرارة الداخلية الموقفة بفعل الكبت ، مراقبة العدوانية و الإنبساط الذي يميل للإنطواء ينبؤنا بأنخفاض مستوى الإجهاد .

وهذا ما يؤكد أن الإجهاد المهني هو عملية تفاعل مجموعة من العناصر تلتقي في شخصية المدير ، والتي من خلالها يمكن تفسير هذه الظاهرة و التنبؤ بها ، هذه الشخصية التي اختارت الباحثة أن تدرسها عبر دراسة خصائصها المميزة .

الفصل السادس: عرض النتائج ومناقشتها

و في الأخير تقترح الباحثة جملة من التوصيات سواء للإستفادة من نتائج الدراسة ، أو لتحسينها و زيادتها دقة وهي :

- تطبيق هذا البحث على عينة أكبر حجما من مدراء الثانويات قصد التدقيق أكثر في خصائص الشخصية التي لها دور في مقاومة الإجهاد المهني.
- الاهتمام بالنتائج التي توصل لها هذا البحث لوضع برامج إرشادية وتدريبية لفائدة مدراء الثانويات لتنمية خصائص شخصيتهم لتطوير مواهبهم للمجهدات المهنية.
- الاهتمام بمعالجة المصادر المهنية للإجهاد في الثانويات والمؤسسات التربوية.
- إعداد دورات إعلامية تحسيسية حول ظاهرة الإجهاد المهني في المؤسسات التربوية.
- استثمار نتائج البحث في وضع ملمح للمدير المقاوم للإجهاد المهني وبالتالي التسهيل في انتقاء أو ترقية هذا الأخير.

وزارة التعليم العالي والبحث العلمي
جامعة العربي بن مهيدي أم البواقي
قسم العلوم الاجتماعية

إلى مدراء الثانويات

استكمالا لمتطلبات الحصول على شهادة الماجستير في تخصص الإدارة والتسيير في التربية؛
تقوم الطالبة الباحثة: عزيز إسلام بإعداد دراسة حول:

" خصائص الشخصية المقاومة للإجهاد المهني (Occupational Stress)

لدى مديري الثانويات من خلال اختبار الروشاخ "

وعليه قامت ببناء استبيان يهدف إلى تحديد مصادر الضغط النفسي المهني لدى مديري الثانويات
وقياس درجة تأثيرها؛ وترجو منكم التكرم عليها من خلال تفحص محتوى الاستبيان من حيث:

- شمولية المحاور للمصادر المهنية للإجهاد لدى مديري الثانويات.
- قدرة كل بند على قياس المحور الذي ينتمي إليه.
- تغطية البنود للمحور الذي تقيسه.
- الملاءمة اللغوية للبنود.

المطلوب الرئيسي من المفحوص:

إلى أي درجة تساهم العوامل التالية في شعورك بالإجهاد؟

البدائل:

سلم خماسي يحدد درجة تأثير كل مصدر كالتالي: 0، 1، 2، 3، 4

ملاحظات إضافية	صياغة غير ملائمة	صياغة ملائمة	لا يقيس	يقيس	محور عبء الدور
					1 عدم كفاية ساعات الدوام لإتمام الأعمال الموكلة إلي
					2 قلة فترات الراحة في عملي.
					3 بعض الأنظمة والتعليمات التي تحمل المدير أكثر من طاقته.
					4 مطالبة المديرية بأنشطة عديدة في نفس الوقت.
					5 صعوبة تنفيذ المهام المسندة إلي.
					6 كثرة المقابلات التي أضطر لإجرائها.
					7 نقص فرص تطوير قدراتي بسبب حجم العمل الذي أقوم به.
					8 الشعور بالحاجة إلى التدريب أكثر لأداء واجباتي بشكل فعال.
					9 قلة المساعدين المؤهلين لمشاركتي تحمل أعباء العمل.

- هل عدد البنود كاف لتغطية المحور:.....

ملاحظات أخرى:

ملاحظات إضافية	صياغة غير ملائمة	صياغة ملائمة	لا يقيس	يقيس	الوسائل والتجهيزات
					1 وصول الكتب المدرسية في وقت متأخر.
					2 نقص التجهيزات المخبرية
					3 عدم توفر آلات مكتبية حديثة للعمل (طابعات.....)
					4 نقص التجهيزات بالمؤسسة.
					5 اكتظاظ الفصول الدراسية.
					6 اكتظاظ المكتبة و قلة تجهيزاتها.
					7 الحالة غير المرضية للعيادة و تجهيزاتها.
					8 الوضعية غير المناسبة للملاعب بالمؤسسة .
					9

- هل عدد البنود كاف لتغطية المحور:.....

ملاحظات أخرى:

ملاحظات إضافية	صياغة غير ملائمة	صياغة ملائمة	لا يقيس	يقيس	غموض الدور:
					1 عدم وضوح صلاحياتي الوظيفية كمدير.
					2 نقص توفر المعلومات اللازمة لأداء العمل.
					3 عدم توظيف ما أملكه من إمكانيات في المنصب كما يجب.

- هل عدد البنود كاف لتغطية المحور:.....

ملاحظات أخرى:

ملاحظات إضافية	صياغة غير ملائمة	صياغة ملائمة	لا يقيس	يقيس	صراع الدور:
					1 العمل في ظل سياسات و إرشادات متناقضة.
					2 القيام ببعض الأعمال التي لا تتفق مع مبادئ.
					3 صعوبة أن أكون إداريا و مربيا في الوقت نفسه.
					4 انشغال مدير المدرسة الثانوية بأعمال الآخرين
					5 صعوبة التوفيق بين واجبات العمل وواجبات الأسرة

- هل عدد البنود كاف لتغطية المحور:.....

ملاحظات أخرى:

اتخاذ القرار:		يقيس	لا يقيس	صياغة ملائمة	صياغة غير ملائمة	ملاحظات إضافية
1	هامش اتخاذ القرار في مناصبي غير كاف.					
2	اتخاذ قرارات العقابية في حق الموظفين.					
3	مدى استشارة المديرية لنا في أمور كثيرة تهملنا.					
4	متابعتي للقرارات من خلال صلاحياتي التنفيذية.					
5	الاضطرار إلى تنفيذ قرارات لا أوافق عليها.					

هل عدد البنود كاف لتغطية المحور:.....

ملاحظات أخرى:

العلاقة بمديرية التربية:		يقيس	لا يقيس	صياغة ملائمة	صياغة غير ملائمة	ملاحظات إضافية
1	مستوى تعاون مديرية التربية مع المدير.					
2	الوقت الذي تحدده المديرية للإجابة على مراسلاتها.					
3	وتيرة انتقال المعلومات بيننا وبين المديرية.					
4	الزيارات المفاجئة للمفتشين التربويين.					

هل عدد البنود كاف لتغطية المحور:.....

ملاحظات أخرى:

العلاقة بالموظفين والعمال:	يقيس	لا يقيس	صياغة ملائمة	صياغة غير ملائمة	ملاحظات إضافية
1					درجة اهتمام الموظفين والعمال بصالح المؤسسة.
2					درجة انضباط الموظفين والعمال.
3					مستوى إتقان الموظفين والعمال لمهامهم.
4					عدم إتباع العمال لتعليماتي بدقة.
5					مستوى اهتمام الأساتذة برفع المستوى التحصيلي للتلاميذ.
6					وجود الخلافات بين الأساتذة والطلبة.
7					ضعف برامج تدريب وتأهيل المعلمين أثناء الخدمة.
8					ضعف تأهيل العاملين بالمدرسة .
9					وجود الخلافات بيني وبين الأساتذة.
10					عدم توفر المتخصصين في الأنشطة المدرسية. (تربوي، نفساني ،)

هل عدد البنود كاف لتغطية المحور:.....

ملاحظات أخرى:

العلاقة بالتلاميذ والأولياء:	يقيس	لا يقيس	صياغة ملائمة	صياغة غير ملائمة	ملاحظات إضافية
1					ضعف التكامل بين الأسرة والمدرسة .
2					سلوكات التلاميذ لا الأخلاقية.
3					لامبالاة التلاميذ بالدراسة.
4					صعوبة التحكم في سلوكات التلاميذ.
5					السلوكات التخريبية للتلاميذ داخل الثانوية.
6					تأخر التلاميذ عن الحصص.
7					هروب التلاميذ من الثانوية.
8					أعمال العنف بين التلاميذ
9					تطاول بعض الأولياء على الأساتذة.
10					عدم متابعة الأولياء لأموال أولادهم الدراسية.

هل عدد البنود كاف لتغطية المحور:.....

ملاحظات أخرى:

الحوافز والنمو المهني:		يقيس	لا يقيس	صياغة ملائمة	صياغة غير ملائمة	ملاحظات إضافية
1	مستوى الفرص المتاحة لتعلم مهارات تفيد مستقبل المهني.					
2	فرص الترقية في وظيفتي الحالية.					
3	فرص التجديد في العمل كمدير ثانوية.					
4	الراتب الذي أتلقاه لا يكفي ما أبذله من مجهودات.					
5	عدم كفاية الحوافز المادية.					
6	عدم توفر الحوافز المعنوية.					

هل عدد البنود كاف لتغطية المحور:

ملاحظات أخرى:

البيئة المادية للعمل:		يقيس	لا يقيس	صياغة ملائمة	صياغة غير ملائمة	ملاحظات إضافية
1	موقع المؤسسة غير المناسب.					
2	الإضاءة في المكتب غير كافية.					
3	كثرة الضوضاء في المؤسسة و خارجها.					
4	ضيق المساحة المخصصة للمكتب و الإدارة.					
5	دخول الغرباء إلى المؤسسة.					
6	التهوية الموجودة في مكان العمل غير كافية.					
7	جدية و التزام تدخل مؤسسات الخدمة الاجتماعية (الشرطة، الحماية المدنية) في حالة مشكلة.					

هل عدد البنود كاف لتغطية المحور:

ملاحظات أخرى:

الملاحق:

✓ الملحق رقم(3): مقياس الإجهاد في صورته الأولية

يهدف هذا المقياس إلى قياس مستوى الضغط النفسي لديك، لذلك نرجو منك أن تجيب بتلقائية على السؤال التالي عن طريق وضع دائرة حول الدرجة التي تناسب إجابتك.

دائما (5)	غالباً (4)	أحياناً (3)	نادراً (2)	أبداً (1)	• ما مدى ظهور كل عرض من الأعراض التالية لديك خلال الأشهر 6 الأخيرة ؟
5	4	3	2	1	01 الإحساس بالتعب
5	4	3	2	1	02 آلام في العضلات
5	4	3	2	1	03 آلام في الظهر
5	4	3	2	1	04 اضطرابات معدية(حموضة، غازات...)
5	4	3	2	1	05 صداع
5	4	3	2	1	06 اضطرابات معوية(إمساك أو إسهال)
5	4	3	2	1	07 عسر الهضم
5	4	3	2	1	08 جفاف الفم والحنجرة
5	4	3	2	1	09 التعرق حتى في درجات الحرارة المنخفضة
5	4	3	2	1	10 الحاجة الملحة للتبول
5	4	3	2	1	11 تسارع نبضات القلب حتى في حالة الراحة
5	4	3	2	1	12 ارتجاف العضلات
5	4	3	2	1	13 الدوخة(الدوار)
5	4	3	2	1	14 قصر النفس
5	4	3	2	1	15 ضعف مقاومة المرض(تكرار الإصابة بالمرض)
5	4	3	2	1	16 حساسية متزايدة للضجيج
5	4	3	2	1	17 غثيان(رغبة في القيء)
5	4	3	2	1	18 الشعور بغصة في الحلق
5	4	3	2	1	19 اضطرابات جنسية
5	4	3	2	1	20 برودة في الأطراف
5	4	3	2	1	21 سرعة الغضب
5	4	3	2	1	22 الشعور بالحساسية تجاه النقد
5	4	3	2	1	23 فقدان الحماس
5	4	3	2	1	24 أحلام مخيفة
5	4	3	2	1	25 صعوبة النوم(البدء فيه والاستغراق فيه)
5	4	3	2	1	26 الشعور بنقص الطاقة
5	4	3	2	1	27 فقدان الثقة بالنفس
5	4	3	2	1	28 الشعور بالكآبة
5	4	3	2	1	29 الشعور بالخطر
5	4	3	2	1	30 القلق بشأن تصرفات في الماضي
5	4	3	2	1	31 الشعور بالوحدة (العزلة)
5	4	3	2	1	32 الشعور بفقدان السيطرة على الأمور
دائماً	غالباً	أحياناً	نادراً	أبداً	

(5)	(4)	(3)	(2)	(1)	
5	4	3	2	1	الشعور بالملل 33
5	4	3	2	1	الشعور بأن الآخرين لا يفهمونني 34
5	4	3	2	1	القلق على المستقبل 35
5	4	3	2	1	فقدان الرغبة في أشياء (أنشطة) كانت ممتعة 36
5	4	3	2	1	الشعور بقلّة الحيلة 37
5	4	3	2	1	زيادة الشك في الآخرين 38
5	4	3	2	1	البكاء 39
5	4	3	2	1	الشد على الفكين 40
5	4	3	2	1	تقطيب الحاجبين 41
5	4	3	2	1	قضم الأظافر 42
5	4	3	2	1	عض الشفتين 43
5	4	3	2	1	سلوكات قهرية(تكرار التأكد من إقفال الأبواب أو الحنفيات...) 44
5	4	3	2	1	سلوكات عدوانية 45
5	4	3	2	1	الانعزال عن الآخرين 46
5	4	3	2	1	حركات عصبية كالدق بالأصابع 47
5	4	3	2	1	فقدان الشهية 48
5	4	3	2	1	الشراهة(زيادة الأكل) 49
5	4	3	2	1	زيادة استهلاك المنبهات(قهوة، شاي، تبغ ...) 50
5	4	3	2	1	صعوبة التركيز 51
5	4	3	2	1	النسيان 52
5	4	3	2	1	التردد في اتخاذ القرارات 53
5	4	3	2	1	صعوبات في تنظيم الوقت 54
5	4	3	2	1	استخدام المهدئات 55
5	4	3	2	1	إهمال المظهر 56
5	4	3	2	1	أخطاء متكررة في العمل 57

الملحق رقم(4): مقياس الإجهاد في صورته النهائية

مقياس الضغط النفسي

يهدف هذا المقياس إلى قياس مستوى الضغط النفسي لديك، لذلك نرجو منك أن تجيب بتلقائية على السؤال التالي عن طريق وضع دائرة حول الدرجة التي تتناسب إجابتك.

دائما (5)	غالبا (4)	أحيانا (3)	نادرا (2)	أبدا (1)	• ما مدى ظهور كل عرض من الأعراض التالية لديك خلال الأشهر 6 الأخيرة ؟
5	4	3	2	1	01 الإحساس بالتعب
5	4	3	2	1	02 آلام في العضلات
5	4	3	2	1	03 حساسية متزايدة للضجيج
5	4	3	2	1	04 اضطرابات معدية (حموضة، آلام...)
5	4	3	2	1	05 صداع
5	4	3	2	1	06 الحاجة الملحة للتبول
5	4	3	2	1	07 قصر النفس
5	4	3	2	1	08 جفاف الفم و الحنجرة
5	4	3	2	1	09 اضطرابات معوية (إمساك، إسهال، غازات...)
5	4	3	2	1	10 تسارع نبضات القلب حتى في حالة الراحة
5	4	3	2	1	11 ارتجاف العضلات
5	4	3	2	1	12 الدوخة (الدوار)
5	4	3	2	1	13 عسر الهضم
5	4	3	2	1	14 ضعف مقاومة المرض (تكرار التعرض للمرض)
5	4	3	2	1	15 آلام في الظهر
5	4	3	2	1	16 غثيان (رغبة في القيء)
5	4	3	2	1	17 الإحساس بغصّة في الحلق
5	4	3	2	1	18 اضطرابات جنسية
5	4	3	2	1	19 برودة في الأطراف
5	4	3	2	1	20 سرعة الغضب
5	4	3	2	1	21 الشعور بقلّة الحيلة (الله غالب!)
5	4	3	2	1	22 الشعور بالخطر
5	4	3	2	1	23 الشعور بنقص الطاقة
5	4	3	2	1	24 فقدان الثقة بالنفس
5	4	3	2	1	25 القلق بشأن تصرفات حدثت في الماضي
5	4	3	2	1	26 فقدان الحماس
5	4	3	2	1	27 الشعور بالحساسية تجاه النقد
5	4	3	2	1	28 الشعور بالوحدة
5	4	3	2	1	29 الشعور بفقدان السيطرة على الأمور
5	4	3	2	1	30 الشعور بالكآبة (الحزن)
5	4	3	2	1	31 الشعور بأن الآخرين لا يفهمونني

دائما (5)	غالبا (4)	أحيانا (3)	نادرا (2)	أبدا (1)		
5	4	3	2	1	القلق بشأن المستقبل	32
5	4	3	2	1	فقدان الرغبة في أشياء (أنشطة) كانت ممتعة	33
5	4	3	2	1	الشعور بالملل	34
5	4	3	2	1	زيادة الشك في الآخرين	35
5	4	3	2	1	أحلام مخيفة	36
5	4	3	2	1	تصرفات قهريّة (تكرار التأكد من إقفال الأبواب أو الحنفيات...)	37
5	4	3	2	1	صعوبة في التركيز	38
5	4	3	2	1	الانزعاج عن الآخرين	39
5	4	3	2	1	صعوبة في النوم (البدء أو الاستغراق فيه)	40
5	4	3	2	1	حركات عصبية كالذق بالأصابع	41
5	4	3	2	1	فقدان الشهية	42
5	4	3	2	1	زيادة استهلاك المنبهات (قهوة، شاي، تبغ...)	43
5	4	3	2	1	تصرفات عدوانية	44
5	4	3	2	1	النسيان	45
5	4	3	2	1	التردد في اتخاذ القرارات	46
5	4	3	2	1	صعوبات في تنظيم الوقت	47
5	4	3	2	1	استخدام المهدئات	48
5	4	3	2	1	إهمال المظهر	49
5	4	3	2	1	ارتكاب أخطاء متكررة في العمل	50