وزارة التعليـــــم العـــالـــــي والبحـــــث العلمـــــــي
جـــامعة العربـــي بن مهيدي –أم البواقـــي
كلية العلوم الإجتماعية والإنسانية
قسم العلوم الإجتماعية

الرقم التسلسلي : ..... رقم التسجيل : .....

صراع الأدوار وعلاقته بالضغط المهني لدى معلمات المرحلتين الإبتدائية والمتوسطة

(دراسة ميدانية في مدينة أم البواقي) .

أطروحة لنيل شهادة دكتوراه الطور الثالث (ل.م.د) في علم نفس العمل وتسيير الموارد البشرية

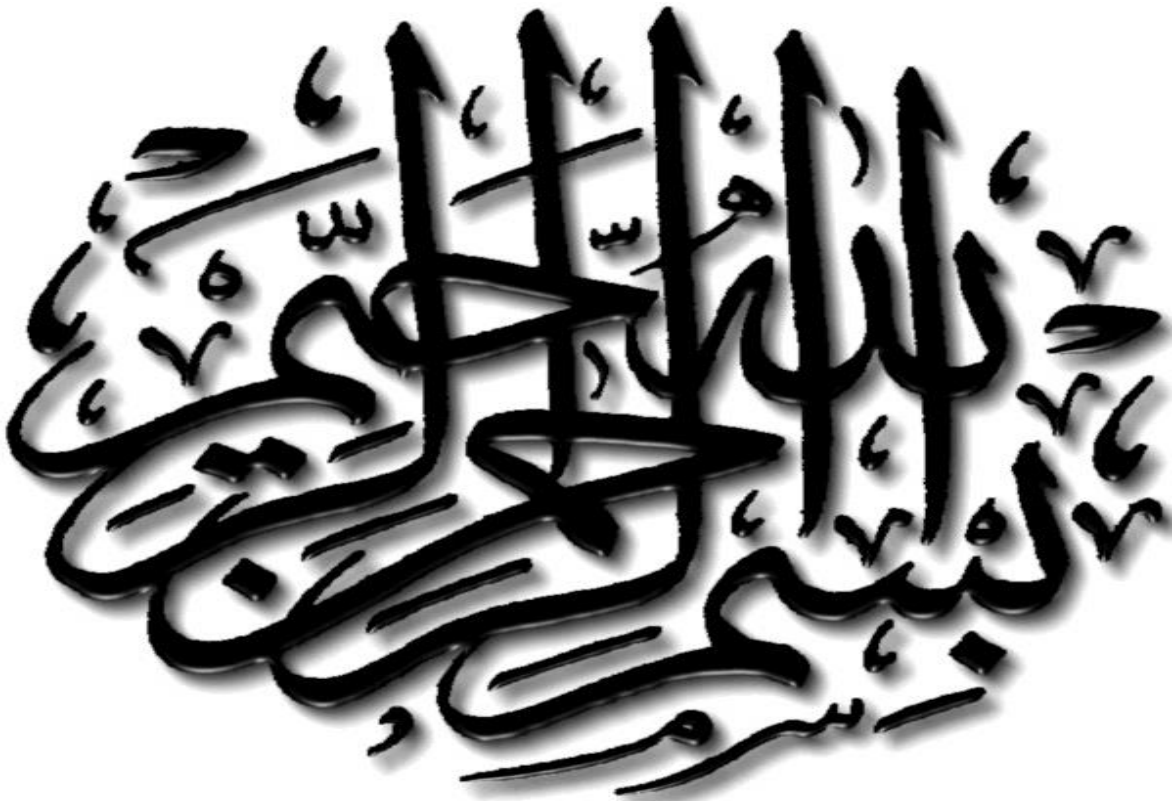
أعضاء لجنة المناقشة :

الإسم واللقب	الرتبة العلمية	الجامعة	الصفة
أ.د.زين الدين مصمودي	أستاذ التعليم العالي	جامعة أم البواقي	رئيسا
د.سامية إبريعم	أستاذ محاضر قسم "أ"	جامعة أم البواقي	مشرفا ومقررا
د.فوزي محمد كنازة	أستاذ محاضر قسم "أ"	جامعة قسنطينة 3	مناقشا
د.أحمد زرزور	أستاذ محاضر قسم "أ"	جامعة أم البواقي	مناقشا
د.أمال بوعيشة	أستاذ محاضر قسم "أ"	جامعة ورقلة	مناقشا
د. زهراء فضلون	أستاذ محاضر قسم "أ"	جامعة أم البواقي	مناقشا

من إعداد الطالبة :
رولة مدفوني

تحت إشراف الدكتورة:
د. سامية إبريعم

السنة الجامعية:2018-2019.


بسم الله الرحمن الرحيم

شكـر وتقديـر:

الحمد لله رب العالمين حمدا يليق بجلاله وعظمته وصلى الله وسلم على خاتم الأنبياء والمرسلين نبينا محمد الناصح الأمين وعلى آله وصحبه أجمعين.

لا يسعني بعد شكر الله وحمده إلا أن أتقدم بالشكر والتقدير لكل من ساعدني على إتمام هذه الأطروحة سواء بجهده أو بوقته أو بدعائه، وفي مقدمة هؤلاء أتقدم بخالص شكري وتقديري إلى من تقصر كلمات الشكر وعبارات الثناء عن الوفاء بحقها، إلى أستاذتي ومرشدتي ومشرفتي الدكتورة الفاضلة "إبريعم سامية" حفظها الله، التي منحتني من الوقت والجهد والاهتمام بالإشراف للمرة الثالثة على أطروحتي لنيل شهادة الدكتوراه، حيث أحاطتها بسعة علمها ورجاحة رأيها لإخراجها في أحسن صورة ممكنة، فنعم الأستاذة ونعم المشرفة، وأرجو أن أكون قد وفقت في تقديم ما ترضاه وما يليق باسمها الذي كان لي عظيم الشرف أن أضعه على أطروحتي، فجزاها الله عني وعن العلم وطلابه خير الجزاء .

كما أقدم خالص شكري وتقديري للأستاذ الدكتور زين الدين مصمودي رئيس لجنة المناقشة، كذلك الدكتور محمد فوزي كنزاي والدكتور أحمد زرزور والدكتورة أمال بوعيشة والدكتورة زهراء فضلون على قبولهم مناقشة أطروحتي، فجزاهم الله خيرا، وخالص شكري لعميد كلية العلوم الاجتماعية والانسانية وجميع أساتذتي في قسم العلوم الاجتماعية .

والشكر الموصول إلى معلمات المرحلتين الإبتدائية والمتوسطة حفظهن الله، اللاتي تمت الدراسة معهن، واللاتي كن صبورات ومتعاونات من بداية تطبيق أدوات الدراسة إلى نهايتها.

إهـــداء:

إلى روح "والدي"

يامن يرتعش قلبي لذكرك

يامن أفتقدك في كل وقت.

إلى دنيا المحبة والعطاء

إلى دعاء الخير الذي رافق كل خطواتي

إلى مصدر الحنان والحب "والدتي"

أطال الله في عمرها وحفظها.

إلى من قاسموني حليب الأمومة إخوتي: منجي،و حمزة.

إلى من تتقاسم معي حلو الحياة ومرها وتحرص دوما على الأخذ بيدي أختي "صليحة"

إلى كل طالب علم يبتغي بناء مجتمع صالح

إلى كل هؤلاء أهدي ثمرة جهدي المتواضع.

فهرس المحتويات :

المحتوى	الصفحة
الشكر والتقدير.	
الإهداء.	
فهرس الجداول.	
فهرس الأشكال.	
مقدمة.	
الجانب النظري:	
الفصل الأول : طرح إشكالية الدراسة	
1-إشكالية الدراسة .	06
2-أهداف الدراسة .	09
3-أهمية الدراسة .	09
4-حدود الدراسة .	10
5-المصطلحات الأساسية للدراسة .	11
6-الدراسات السابقة .	13
7-فرضيات الدراسة .	31
الفصل الثاني : صراع الأدوار	
تمهيد .	33
المحور الأول الصراع النفسي .	34
1-1تعريف الصراع النفسي .	34
1-2النظريات المفسرة للصراع النفسي.	36
1-3أنواع الصراع النفسي.	38
1-4آثار الصراع النفسي .	40
1-5طرق قياس الصراع النفسي .	41
المحور الثاني : الدور .	42

2-1تعريف الدور.	42
2-2نظرية الدور .	44
2-3اختلاف الأدوار .	51
المحور الثالث : صراع الأدوار .	53
3-1تعريف صراع الأدوار .	53
3-2النظريات المفسرة لصراع الأدوار .	54
3-3مصادرصراع الأدوار.	58
3-4الآثار الناتجة عن صراع الأدوار.	66
3-5أساليب مواجهة صراع الأدوار .	73
خلاصة .	74
الفصل الثالث : الضغط المهني	
تمهيد .	76
المحور الأول : الضغط النفسي .	78
1-1تعريف الضغط النفسي .	78
1-2لمحة تاريخية عن الضغط النفسي .	81
1-3أعراض الضغط النفسي .	82
1-4النظريات المفسرة للضغط النفسي .	85
1-5طرق قياس الضغط النفسي .	95
المحور الثاني : الضغط المهني .	97
2-1تعريف الضغط المهني .	97
2-2مصادر الضغط المهني .	98
2-3الآثار المترتبة على الضغط المهني .	108
2-4أساليب مواجهة الضغط المهني .	112
2-5صراع الأدوار وعلاقته بالضغط المهني .	118
خلاصة .	122

الجانب التطبيقي:	
الفصل الرابع : إجراءات الدراسة المنهجية	
تمهيد .	125
المحور الأول : الدراسة الإستطلاعية .	126
1-1أهداف الدراسة الإستطلاعية.	126
1-2عينة الدراسة الإستطلاعية.	126
1-3اجراءات تطبيق الدراسة الإستطلاعية.	127
1-4الأدوات المستخدمة في الدراسة الإستطلاعية.	127
1-5نتائج الدراسة الإستطلاعية.	127
المحورالثاني : الدراسة الأساسية .	128
2-1منهج الدراسة الأساسية .	128
2-2مجتمع الدراسة الأساسية .	129
2-3عينة الدراسة الأساسية .	129
2-4أدوات الدراسة الأساسية .	131
2-5إجراءات تطبيق الدراسة الأساسية .	152
2-6الأساليب الإحصائية المستخدمة في الدراسة الأساسية .	153
الفصل الخامس: عرض النتائج ومناقشتها	175
تمهيد.	
1-عرض النتائج.	177
2-مناقشة النتائج.	177
3-استنتاج عام.	180
4-توصيات الدراسة.	191
5-الدراسات المقترحة.	193
6-خاتمة الدراسة.	194
قائمة المراجع.	200
	215-202

الملاحق . ملخصات الدراسة .	

فهرس الجداول

الرقم	عنوان الجدول	الصفحة
01	جدول يوضح توزيع أفراد مجتمع الدراسة	129
02	جدول يوضح توزيع أفراد عينة الدراسة	130
03	جدول يوضح توزيع أفراد عينة الدراسة حسب العمر	131
04	جدول يوضح توزيع أفراد عينة الدراسة حسب المرحلة التعليمية	131
05	جدول يوضح أرقام العبارات المتضمنة في الأبعاد	132
06	جدول يوضح أرقام العبارات الموجبة والسالبة	133
07	جدول يوضح نتائج صدق المحكمين	137
08	جدول يوضح التعديلات المتبعة في مقياس صراع الأدوار	138
09	جدول يوضح درجات أفراد العينة وترتيبها التصاعدي	139
10	جدول يوضح قيمة "ت" لدلالة الفرق بين المجموعة الدنيا والمجموعة العليا في مقياس صراع الأدوار	140
11	جدول يوضح تباين قسمي المقياس	141
12	جدول يوضح نتائج تطبيق معادلة جوتمان	142
13	جدول يوضح أرقام العبارات المتضمنة في الأبعاد	142
14	جدول يوضح أرقام العبارات الموجبة والسالبة	143
15	جدول يوضح نتائج صدق المحكمين	147
16	جدول يوضح التعديلات المتبعة في مقياس الضغط المهني	148
17	جدول يوضح درجات أفراد العينة وترتيبها التصاعدي	149
18	جدول يوضح قيمة "ت" لدلالة الفرق بين المجموعة الدنيا والمجموعة العليا في مقياس الضغط المهني	150
19	جدول يوضح تباين قسمي المقياس	151
20	جدول يوضح نتائج تطبيق معادلة جوتمان	152
21	جدول يوضح درجات أفراد عينة الدراسة الأساسية على أبعاد مقياس صراع الأدوار و درجاتهم على المقياس ككل	154
22	جدول يوضح درجات أفراد عينة الدراسة الأساسية على أبعاد مقياس الضغط المهني و درجاتهم على المقياس ككل	163
23	جدول يوضح المتوسط الحسابي و الإنحراف المعياري لأبعاد مقياس صراع الأدوار و ترتيبها التنازلي و مستواها	177
24	جدول يوضح المتوسط الحسابي و الإنحراف المعياري لأبعاد مقياس الضغط المهني و ترتيبها التنازلي و مستواها	178
25	جدول يوضح معامل الإرتباط بيرسون بين درجات صراع الأدوار و الضغط المهني لدى المعلمات	180
26	جدول يوضح نتائج اختبار "ت" لدلالة الفروق بين المعلمات	180

	في الضغط المهني تبعا للعمر	
27	جدول يوضح نتائج اختبار "ت" لدلالة الفروق بين المعلمات في الضغط المهني تبعا للمرحلة التعليمية (إبتدائية،متوسطة)	182

فهرس الأشكال

الرقم	**عنوان الشكل**	**الصفحة**
01	شكل يوضح صراع الإقدام- الإقدام	38
02	شكل يوضح صراع الإقدام- الإحجام	39
03	شكل يوضح صراع الإحجام- الإحجام	39
04	شكل يوضح مصادر صراع العمل- الأسرة	60
05	شكل يوضح آثار صراع العمل- الأسرة حسب "ألين وآخرون " Allen et al	67
06	شكل يوضح آثار صراع العمل- الأسرة حسب "بيديان "Bedeian	69
07	شكل يوضح آثار صراع العمل- الأسرة حسب "إيسون "Esson	71
08	شكل يوضح كيفية ظهور تناذر التكيف العام ل"سيلي" ""Seley"	86
09	شكل يوضح نموذج التقييم المعرفي للضغط النفسي ل"لازاروس" "Lazzarus"	89
10	شكل يوضح النموذج البيولوجي-النفسي- الاجتماعي المفسر للضغط النفسي ل"كابلر" "Kaplar"	93
11	الشكل يوضح النموذج الثنائي لتصنيف مصادر الضغط المهني حسب "كوبر وكاهن Kahn – Cooper "	100
12	الشكل يوضح النموذج المتعدد في تصنيف مصادر الضغط المهني حسب " كوبر وتورينتون Cooper – Torrington "	102
13	شكل يوضح تداخل الضغط الناتج عن العمل مع الضغط الناتج عن الأسرة	120

مقدمة :

يعتبر العمل سنة الحياة و قانون الوجود و عماد الحضارات و سر تقدمها،إذ حث عليه الله سبحانه وتعالى و رغب فيه في كثير من آياته البينات ،ومن ذلك قوله:"من عمل صالحا من ذكر أو أنثى وهو مؤمن فلنحيينه حياة طيبة و لنجزينهم أجرهم بأحسن ما كانوا يعملون" الآية:97 من سورة النحل.

ولم يقتصر العمل على الرجل فحسب، بل المرأة كذلك كانت إلى جانبه عبر مختلف مراحل التطور الإنساني،إذ كان تقسيمه بينهما في وقت مبكر فاختصت بالعمل داخل المنزل و الرجل خارجه،لكن عملها المأجور لم يظهر إلا بظهور المجتمع الصناعي، و يرجع التحاقها بالعمل إلى كونه أحد الطرق المشروعة في مساعدة أفراد أسرتها،و إثبات ذاتها،و كذا الرضا عن إنجازها،و الإحساس بقيمتها و مكانتها داخل الأسرة و المجتمع.

وقد شمل عمل المرأة مجالات عدة، كان أبرزها التعليم بشتى مراحله، من بينها المرحلتان الإبتدائية و المتوسطة، إذ يعد من مهن الخدمة الإنسانية التي تحمل مسؤولية أخلاقية تتعلق ببناء شخصية الفرد من جميع جوانبها قصد إعداده للحياة المستقبلية، كما أنه يتضمن العديد من الإعتبارات و محاط بظروف متداخلة على المعلم مراعاتها للقيام بدوره على أكمل وجه، من أهمها أن يكون مستعدا لممارسته مع معرفة قدرات التلاميذ والفروق الفردية بينهم، كذلك معرفة السياسات التي تتبناها المدرسة و المناهج المطبقة، وأن يكون مطلعا اطلاعا واسعا و دائما على المستجدات المتعلقة بالمجال العلمي مع تحسين علاقاته المهنية .

وأمام تعدد الأدوار التي تقوم بها المرأة، و المتمثلة في دورها كمسؤولة عن أفراد أسرتها ودورها كمعلمة، جعلها تعيش حالة من الصراع نتيجة لعجزها عن التوفيق بين دورها الأسري والمهني، تكون متبوعة بالقلق الدائم الذي يفقدها الإستقرار النفسي، كذلك

التفكير المستمر في أبناءها عندما تكون خارج المنزل، و كذا المسؤوليات التي تنتظرها بعد عودتها من عملها، و من ناحية أخرى يكون قلقها نتيجة للإحساس بالتقصير في أداء عملها، مما يؤثر على فرص ارتقائها في العمل.

ونتيجة لما تفرضه مهنة التعليم من تدريس و تحضير للدروس و ضبط للصف خلال اليوم الدراسي، نجد المعلمة مطالبة بالقيام بدورها الأسري المتمثل في القيام بأعمال المنزل وواجبها تجاه زوجها و أهلها كذلك دورها كأم عندما ترزق بأطفال ، كل ذلك يكون مضافا إلى دورها المهني مما يؤثر في قدرتها على القيام به.

ومن هذا المنطلق قامت دراستنا التي تناولنا فيها صراع الأدوار وعلاقته بالضغط المهني لدى معلمات المرحلتين الإبتدائية والمتوسطة ، وتم تقسيمها إلى جانبين جانب نظري وآخر تطبيقي ، حيث احتوى الجانب النظري على الفصول التالية :

الفصل الأول:

تضمن طرح إشكالية الدراسة، وتم التطرق فيه إلى إشكالية الدراسة ، وأهدافها ، وأهميتها، وحدودها، وكذا المصطلحات الأساسية للدراسة،والدراسات السابقة، وأخيرا فرضيات الدراسة .

الفصل الثاني:

تم تخصيصه لصراع الأدوارالذي تناولنا فيه ثلاثة محاور:

المحور الأول:

تمثل في الصراع النفسي الذي اشتمل على تحديد تعريف له إضافة إلى النظريات المفسرة له، وأنواعه،وآثاره، وطرق قياسه .

المحور الثاني:

تمثل في الدورالذي اشتمل على تحديد تعريف له،ونظريته، واختلاف الأدوار .

المحور الثالث :

تمثل في صراع الأدوار الذي اشتمل على تحديد تعريف له، والنظريات المفسرة له،ومصادره، وآثاره، وأساليب مواجهته .

الفصل الثالث:

اقتصر على الضغط المهني الذي تناولنا فيه محورين :

المحور الأول :

تمثل في الضغط النفسي الذي اشتمل على تحديد تعريف له مع إعطاء لمحة تاريخية عنه، وأعراضه، والنظريات المفسرة له، وطرق قياسه .

المحور الثاني :

تمثل في الضغط المهني الذي اشتمل على تحديد تعريف له، إضافة إلى مصادره، والآثار المترتبة عنه، وأساليب مواجهته، وصولا إلى علاقته بصراع الأدوار.

أما الجانب التطبيقي فقد احتوى على الفصلين التاليين :

الفصل الرابع:

تضمن إجراءات الدراسة المنهجية، وقد تم التطرق فيه إلى الدراسة الإستطلاعية،وذلك من حيث أهدافها، إجراءاتها،عينتها،الأدوات المستخدمة فيها،و نتائجها، وصولا إلى الدراسة الأساسية التي شملت المنهج المستخدم في الدراسة،ومجتمع الدراسة وعينتها، والأدوات المستخدمة فيها، ثم إجراءات تطبيقها والأساليب الإحصائية المستخدمة فيها.

الفصل الخامس:

تم فيه عرض النتائج ومناقشتها، إضافة إلى استنتاج عام للدراسة، وأخيرا خاتمة الدراسة مع مجموعة من التوصيات والدراسات المقترحة .

الجانب النظري

الفصل الأول : طرح إشكالية الدراسة

1-إشكالية الدراسة .

2-أهداف الدراسة .

3-أهمية الدراسة .

4-حدود الدراسة .

5-المصطلحات الأساسية للدراسة .

6-الدراسات السابقة .

7-فرضيات الدراسة .

1-إشكالية الدراسة :

كان عمل المرأة مرتبطا بالمنزل حسب الأعراف و العادات الإجتماعية، لكن في الوقت الحالي تغير ذلك وفقا للظروف الأقتصادية و ما رافقها من تقدم تكنولوجي، مماأمكن لها الخروج للعمل والحصول على مؤهلات علمية و شهادات ذات كفاءة مهنية (الصادق،2014،ص.10)، ولم يقتصر عملها على مجال معين بل شمل جميع المجالات، من بينها التعليم بمراحله، خاصة منها المرحلتان الإبتدائية والمتوسطة اللتان تعدان من أهم المراحل كونهما مسؤولتان عن تنشئة الأفراد وإعدادهم للمستقبل .

إن خروج المرأة للعمل ولد لديها صراعا دائما حول كيفية التوفيق بين العمل داخل المنزل وخارجه، أي التوفيق بين رعاية الأبناء و الأعمال المنزلية و كذا عملية الإنتاج التي تمارسها من خلال نشاطها المهني (عمومن،2013،ص.10)، و بالتالي يعد صراع الأدوار ظاهرة تعكس مشكلة التكامل في نظام الشخصية أو التفكك الإجتماعي أو عدم الإنسجام بين الشخصية و البناء الإجتماعي أو التفاعل بينهما، و يتضح في أشده في الصراع بين الأدوار الأسرية والمهنية (سلامة،2007،ص ص.134-135) .

ويقتصر تأثير صراع الأدوار لدى المرأة على الجانبين الأسري و المهني، **حيث بين** " **كابير (1974)** kapur " أن اختيار المرأة الجمع بين الجانب المهني والزوجي يعد أمرا طبيعيا ، إلا أن عدم معرفتها لكيفية تقسيم الوقت بينهما يجعلها تعيش صراعا وتوترا و إجهادا، و أكد "باترسون (1978) paterson " أن عمل المرأة أدى إلى الكثير من حالات الصراع لديها بسبب الدور المزدوج الذي تقوم به و عدم القدرة على تحمل العبء كله ، وبالمثل ذكر كل من "هولاهان وجيلبرت (1979)Holahan &Gilbert " أن المرأة التي تقوم بأدوارها المفروضة في المنزل (كأم و زوجة ومنشأة منزل) وأدوارها الثانوية (كموظفة) تعيش في الكثير من الأحيان صراعا بين مطالب أدوارها المتعارضة ، كما توصلت "جيتاك و آخرون (1981) Gutek et al " إلى أنه من المحتمل أن يزيد صراع الدورالداخلي بزيادة مطالب دور العمل(Malhotra & Sachdeva,2013,p.38).

وكون العمل خارج المنزل يعد عملا ثانويا لدى المرأة، فإنه يعرضها إلى الضغط المهني، هذا الأخيريمثل حسب "سرايس Rice " متطلبات المهنة التي تفوق قدرات الموظف على التعامل معها و مواجهتها بشكل ناجح و فعال، و يتضمن بشمله الواسع تداخل وتفاعل ظروف العمل مع خصائص الموظف ، مما يؤدي إلى تغيير سيكولوجي وفسيولوجي يؤثر على حياته و سلامته و أداءه الوظيفي، وبالتالي على أداء المؤسسة المهنية (الختاتنة،2012،ص.90) .

وقد شمل الضغط جميع المهن على اختلاف طبيعتها إلا أن مهنة التعليم تعد أكثرها ضغطا كونها تحتل مكانة بارزة مقارنة بها، حيث توصل "الأحسن" (2015) إلى وجود ضغوط مهنية مرتفعة لدى معلمي المرحلة الإبتدائية، حيث تظهر لدييم هذه الضغوط نتيجة لمصادر متعلقة بكل من أعباء المهنة وظروف العمل، والتلاميذ وأولياء أمورهم، والسياسة التعليمية، والأجر والحوافزوالعلاقات المهنية والنمو والتطور المهني، والمكانة الإجتماعية (الأحسن،2015،ص.188) .

كما توصلت "حمايدة" (2011) إلى وجود مستوى مرتفع من الضغط المهني لدى المعلمين، وكان من أكثر المشكلات التي يعانون منها التعب والإرهاق الجسدي (حمايدة،2011،ص.298) .

وقد ذكر" كريكشانك(1980)Cruckshank " أن التعليم عمل شاق له متطلبات كثيرة و مصادرضغط عديدة، منها العلاقة مع التلاميذ و الزملاء و بيئة العمل المادية وغيرها (قاجة،د.ت،ص.328)، كذلك يكمن سبب التعرض للضغط في وضعيات عديدة، و غالبا ما يأتي عند إيجاد المعلمين الصعوبة في التفاوض في شتى جوانب التفاعل مع التلاميذ، أو من أي ظرف من الظروف التي تفرض متطلبات كثيرة، كذلك ضيق الوقت والتناقض في التعليمات الموجهة إليهم، كما أن أفضل تفسير له هو تصنيف العوامل المؤدية إليه لفئتين:

الفئة الأولى تكون مرتبطة بشكل مباشر بالجهد الذي يبذله المعلم ، و تشمل اللامبالاة من قبل التلاميذ و انقطاعهم أو قلة حضورهم للدروس و عدم انضباطهم وارتفاع نسبتهم (الصفوف المكتظة)، كذلك الزملاء غير المسؤولين، بالإضافة إلى عدم وجود قيادة

فعالة سواء المديرون أو المديرون المساعدون و عدم التعاون من طرف أولياء الأمور ، هذه العوامل الضاغطة تحدث في معظم الأحيان وتكون بمثابة ضغوط تنظيمية تتعلق بمسألة التعامل مع التلاميذ و الإداريين و الزملاء ، أما الفئة الثانية فلا تكون مرتبطة بالجهد الذي يبذله المعلم ، و تشمل الإنخفاض في الراتب، الإنهاك النفسي، الإحباط، العجز، الشعور بالملل، و غياب الدافع أو الحماس (Sprenger ,2011,p.12).

ونتيجة لذلك تجد المعلمة نفسها في مواجهة مع صراع أدوارها من جهة وتعرضها للضغط المهني من جهة أخرى.

ومن خلال ما سبق ذكره تتحدد إشكالية الدراسة الحالية في الإجابة عن التساؤلات التالية:

1-ما مستوى صراع الأدوار الذي تتعرض له معلمات المرحلتين الإبتدائية و المتوسطة ؟

2-ما مستوى الضغط المهني الذي تتعرض له معلمات المرحلتين الإبتدائية و المتوسطة ؟

3-ما طبيعة العلاقة الموجودة بين صراع الأدوار و الضغط المهني لدى معلمات المرحلتين الإبتدائية والمتوسطة ؟

4-هل توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين المعلمات في الضغط المهني تعزى لمتغير العمر ؟

5- هل توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين المعلمات في الضغط المهني تعزى لمتغير المرحلة التعليمية (إبتدائية،متوسطة) ؟

2-أهداف الدراسة :

تهدف الدراسة الحالية إلى تحقيق ما يلي :

1-التعرف على مستوى صراع الأدوار الذي تتعرض له معلمات المرحلتين الإبتدائية والمتوسطة .

2-التعرف على مستوى الضغط المهني الذي تتعرض له معلمات المرحلتين الإبتدائية والمتوسطة .

3-التعرف على طبيعة العلاقة الموجودة بين صراع الأدوار و الضغط المهني لدى معلمات المرحلتين الإبتدائية و المتوسطة.

4-معرفة ما إذا كانت هناك فروق ذات دلالة إحصائية بين المعلمات في الضغط المهني تعزى لمتغير العمر .

5- معرفة ما إذا كانت هناك فروق ذات دلالة إحصائية بين المعلمات في الضغط المهني تعزى لمتغير المرحلة التعليمية (إبتدائية،متوسطة) .

3-أهمية الدراسة :

تتمثل أهمية الدراسة الحالية في الآتي :

1-تناولها لأهم المتغيرات المؤثرة في الصحة النفسية لمعلمات المرحلتين الإبتدائية والمتوسطة ، والمتمثلة في صراع الأدوار و الضغط المهني .

2-تساهم في توعية أفراد أسر معلمات المرحلتين الإبتدائية و المتوسطة بصراع الأدوار الذي يتعرضن له و تقديم المساندة الإجتماعية لهن .

3-تساهم في توعية مسؤولي المدارس الخاصة بالمرحلتين الإبتدائية و المتوسطة بالضغط المهني الذي تتعرض له المعلمات نتيجة لصراع أدوارهن و تقديم الدعم لهن .

4-من المتوقع أن تفيد نتائج الدراسة الأخصائيين النفسانيين في إعداد البرامج الإرشادية للتخفيف من صراع الأدوار و كذا الضغط المهني الذي تتعرض له معلمات المرحلتين الإبتدائية و المتوسطة .

5-إثراء التراث النظري بدراسة العلاقة بين صراع الأدوار و الضغط المهني لدى معلمات المرحلتين الإبتدائية و المتوسطة.

4-حدود الدراسة :

تضمنت الدراسة الحالية الحدود التالية :

أ-الحدود البشرية :

اقتصرت الدراسة على معلمات المرحلتين الإبتدائية و المتوسطة .

ب-الحدود الزمنية :

تم إجراء الدراسة الإستطلاعية خلال شهر مارس سنة 2017.

تم إجراء الدراسة الأساسية خلال شهر سبتمبر إلى غاية شهر ديسمبر سنة 2017.

ج-الحدود المكانية :

تم إجراء الدراسة في (16) مدرسة متواجدة بمدينة أم البواقي منها (08) خاصة بالمرحلة الإبتدائية و(08) خاصة بالمرحلة المتوسطة، و هي كالتالي:

1-المدارس الخاصة بالمرحلة الإبتدائية :

-مدرسة عيسو ناصر .

-مدرسة فلاح عبد الله .

-مدرسة عداد عزوز .

-مدرسة يوسفي حسان .

-مدرسة غديري عبد القادر .

-مدرسة جرمان محمد .

-مدرسة يوسفي إسماعيل .

-مدرسة الخنساء .

2-المدارس الخاصة بالمرحلة المتوسطة :

-مدرسة معزيز عبد الكريم .

-مدرسة جبايلي أحمد .

-مدرسة بن طبيبل الربعي .

-مدرسة حمو بوزيد .

-مدرسة فلاح محمد لخياري

-مدرسة الإخوة معرف .

-مدرسة وقاف السبتي .

-مدرسة عجلي قدور .

5-المصطلحات الأساسية للدراسة :

تتضمن الدراسة الحالية المصطلحات الأساسية التالية :

1-صراع الأدوار :

صراع الأدوار هو الحالة التي يكون فيها الفرد غير قادر على القيام باثنين أو أكثر من الأدوار في نفس الوقت على الوجه الصحيح دون مواجهة مشاكل، و كلمة "عل الوجه الصحيح " في هذا السياق لها معنيان:

الأول هو التوقعات المرتبطة بإنجاز الدور بنجاح، و الثاني هو أن القيام بالدور يتيح لشاغل الوظيفة الإحساس بالإنجاز، و فيمايلي بعض التوضيحات حول صراع الدور بين العمل و الأسرة :

-الحالة التي تكون فيها المرأة غير قادرة على القيام بدورها في العمل على الوجه الصحيح بسبب الأدوار التي لديها في المنزل .

- الحالة التي تكون فيها المرأة غير قادرة على القيام بدورها في المنزل على الوجه الصحيح بسب الأدوارالتي لديها في العمل (Couzy,2012,p.44) .

و يعرف من قبل "باندي و كيمار Pandey & Kumar(1997) "على أنه حالة نفسية أو خبرة أو تصور لشاغل الوظيفة، الناشئة عن حدوث اثنين أو أكثر من الأدوار المتوقعة، والتي مفادها أن الإلتزام بواحد منها من شأنه أن يجعل الآخر أكثر صعوبة أو مستحيلا (Rahim,2011,p.99) .

و يعرف صراع الأدوار إجرائيا أنه مجموع الدرجات التي يتحصل عليها أفراد عينة الدراسة على مقياس صراع الأدوار المعد من طرف الباحثة .

2-الضغط المهني :

و يطلق عليه مصطلح الضغط الوظيفي، الضغط التنظيمي، ضغط العمل، أو الضغط المرتبط بالعمل.

هو استجابة الموظفين لمتطلبات العمل التي لا تتلاءم مع معارفهم و إمكانياتهم، والتي تحد من قدرتهم على التعامل معها ، ويحدث في مجموعة واسعة من ظروف العمل التي غالبا ما تكون أسوأ عند شعورهم أن لديهم دعما ناقصا من طرف المشرفين والزملاء مع نقص القدرة على التحكم في العمل أو إمكانية التعامل مع متطلباته .(Leka&Griffiths&Cox,2005,p.3)

و يعرفه "بيكر و نيومان Newman&Bechr "على أنه حالة تنشأ من تفاعل الموظفين مع وظائفهم، تتميز بحدوث تغيرات داخلية لديهم تجبرهم على الإنحراف عن الأداء المعتاد لوظائفهم (Luthans,2011,p.279) .

و يعرف الضغط المهني إجرائيا أنه مجموع الدرجات التي يتحصل عليها أفراد عينة الدراسة على مقياس الضغط المهني المعد من طرف الباحثة .

6-الدراسات السابقة :

بعد الإطلاع على الدراسات الأجنبية و العربية المرتبطة بموضوع الدراسة ، والمتمثل في صراع الأدوار و علاقته بالضغط المهني لدى معلمات المرحلتين الإبتدائية والمتوسطة ، اقتضى الأمرتقسيمها إلى(04) محاور، حيث تضمن المحور الأول صراع الأدوار، وتضمن المحور الثاني الضغط المهني،أما المحور الثالث فتضمن العلاقة بين صراع الأدوار و الضغط المهني ، في حين تضمن المحور الرابع الفروق في الضغط المهني تبعا لمتغير العمر والمرحلة التعليمية ، و تم هذا التقسيم بناءا على أهداف الدراسة و فرضياتها، و فيمايلي عرض لهذه الدراسات:

المحور الأول : الدراسات التي تناولت صراع الأدوار :

أ-الدراسات الأجنبية :

-دراسة (أحمد Ahmed ،1995) :

عنوان الدراسة :

صراع الدور و سلوك المواجهة لدى المرأة العاملة المتزوجة .

تناولت الدراسة الصراع الذي تعيشه المرأة المتزوجة بين أدوارها الأسرية والمهنية وتحليل سلوك المواجهة لديها، و تكونت عينة الدراسة من (165) امرأة متزوجة و لديها طفل و عاملة في المؤسسات الأكاديمية ، وتم استخدام مقياس الصراع الداخلي للدور من إعداد بليك و آخرون (1980) Pleck et al كذلك مقياس صراع الدور الأسري-المهني

من إعداد كاهن و آخرون (1964) Kahn et al ، إضافة إلى مقياس أساليب المواجهة من إعداد هال و هال(1979) Hall & Hall ، و توصلت النتائج إلى أن النساء اللا تي يعشن صراعا بين دورهن الأسري و المهني يملن إلى التعامل معه من خلال سلوك الدور و الدور الشخصي المتمثل في إعادة البناء المعرفي من خلال تغيير مواقفهن وتصوراتهن للدور المتوقع منهن (Ahmed,1995,pp.98-99) .

-دراسة (أوجبوجي Ogbogu ،2013) :

عنوان الدراسة :

صراع الدور الأسري-المهني لدى الأستاذات في الجامعات الحكومية النيجيرية .

تناولت الدراسة الأستاذات اللا تي يعشن صراع دورهن الأسري-المهني، وكذا العوامل المؤدية إليه، و الآثار المترتبة على الأداء الوظيفي ، و قد شملت الدراسة عينة قوامها (250) أستاذة متزوجة و لديها أبناء أختزن عشوائيا من (3) جامعات حكومية في جنوب نيجيريا، و تم استخدام استبيان العوامل المؤدية إلى صراع الدور الأسري-المهني و الآثار المترتبة على الأداء الوظيفي، كما تم استخدام التكرارات و النسب المئوية من الأساليب الإحصائية ، و توصلت النتائج إلى أن العوامل المؤدية إلى الصراع الناتج عن مجالي العمل و الأسرة تتمثل في طول ساعات العمل ، جداول العمل المكثفة ، مرافق العمل غير الكافية ،الزيادة في عدد الطلاب ، الزيادة في أعضاء هيئة التدريس ، عبء مهنة التدريس ، المسؤوليات المنزلية ، وظائف الإستشارة ، عدم وجود سياسات تستجيب لطلبات النساء كمقدمي الرعاية ، حضور الإجتماعات و التعيينات الإدارية، و الحمل الثقيل للإشراف على الأطروحات ، و من النتائج كذلك التأثير السلبي للصراع على الأداء الوظيفي .(Ogbogu,2013,pp.19-20)

-دراسة (ستونر و هارتمان و أرورا Stoner& Hartman &Arora ، د . ت) :

عنوان الدراسة :

الصراع بين الأسرة / العمل دراسة " للمرأة في الإدارة " .

تناولت الدراسة صراع الدورالأسري / المهني الذي تعيشه المديرات و العوامل المؤدية إليه، وشملت عينة الدراسة عددا من المديرات في المنظمات الدولية أسفرت عن (633) مستجيبة، و استخدم الباحثون استبيانا لقياس مؤشر صراع الدور الأسري / المهني ذو الأبعاد الثمانية المعد من طرف كوبلمان و جرينهوس وكونلي (1983) Copelman& Greenhaus& Conley ، و توصلت النتائج إلى أن المديرات اللا تي لديهن مستويات مرتفعة من الدور الأسري البارز وطول ساعات العمل يعشن مستويات مرتفعة من صراع الأسرة /العمل، بينما المديرات اللا تي لديهن مستويات مرتفعة من الرضا الوظيفي و الأسري يعشن مستويات منخفضة من صراع الأسرة/ العمل
.(Stoner&Hartman&Arora,n.d,pp.67-69-70)

ب-الدراسات العربية :

-دراسة (بسيوني ، 1999) :

عنوان الدراسة :

صراع الدور و علاقته ببعض المتغيرات النفسية و الإجتماعية لدى المرأة العاملة في مدينة جدة .

هدفت الدراسة إلى التعرف على الفروق بين العاملات ذوات صراع الدور المرتفع و المنخفض في ضوء بعض المتغيرات النفسية و الإجتماعية ، و الكشف عن دينامية شخصية المرأة العاملة ذات صراع الدور المرتفع و المنخفض، كذلك إعداد برنامج إرشادي للتخفيف من حدة الصراع و القلق ومدى فاعليته، و تكونت عينة الدراسة من (120) امرأة عاملة تم اختيارهن بطريقة العينة العشوائية الطبقية، و استخدم الباحث مقياس صراع الأدوار من إعداده و بعض المقاييس المتعلقة بمتغيرات الدراسة ، كذلك المقابلة الإكلنيكية و اختبار تفهم الموضوع، إضافة إلى البرنامج الإرشادي، و بالنسبة للأساليب الإحصائية تم استخدام اختبار(ت) لدلالة الفروق و اختبار ويلكوكسون للأزواج المتماثلة ، وفيما يخص النتائج فقد تحققت صحة معظم فرضيات الدراسة السيكومترية كذلك بالنسبة للدراستين الإكلنيكية و التجريبية (بسيوني،1999،ص ص.01-06).

-دراسة (محمد ،2002) :

عنوان الدراسة :

العلاقة بين صراع الدور و الكفاءة المهنية لدى المرأة اليمنية العاملة .

هدفت الدراسة إلى قياس صراع الدور و الشعور بالكفاءة المهنية و مدى إسهام بعض المتغيرات في التنبؤ بصراع الدور و معرفة طبيعة العلاقة بين صراع الدور والشعور بالكفاءة المهنية، و تكونت عينة الدراسة من (515) امرأة عاملة، و استخدمت الباحثة مقياسي صراع الدور والكفاءة المهنية من إعدادها، و توصلت النتائج إلى أن المرأة اليمنية العاملة لا تعاني من صراع الدور كما أنها تتمتع بالشعور بالكفاءة المهنية، إضافة إلى وجود علاقة سالبة دالة إحصائيا بين صراع الدور و الشعور بالكفاءة المهنية (محمد. (2002). العلاقة بين صراع الدور و الشعور بالكفاءة المهنية لدى المرأة اليمنية العاملة.تم استرجاعها في تاريخ 05نوفمبر، 2015من dr-farhan.ahlamontada.net/t27-topic) .

-دراسة (المنعم،2016) :

عنوان الدراسة :

صراع الأدوار لدى الزوجة العاملة في المجال الصحي وعلاقته بمستوى الطموح .

هدفت الدراسة إلى تحديد تضارب الأدوار المتعلقة بالزوجة العاملة وعلاقته بمستوى الطموح في مستشفيات بحري والخرطوم وشرق النيل، ولتحقيق هذا الهدف قامت الباحثة بإختيارعينة بلغت (95) عاملة منها (43) طبيبة و (52) ممرضة، وتم إختيارهن بالطريقة العشوائية البسيطة، ولجمع البيانات تم استخدام مقياس صراع الأدوار ومقياس مستوى الطموح ، ولتحليل البيانات تم استخدام اختبار" ت " ومعامل الإرتباط "بيرسون" واختبار" ت " لعينتين مستقلتين وتحليل التباين الأحادي، وتوصلت الباحثة إلى أن صراع الأدوار لدى الزوجة العاملة في المجال الصحي اتسم بالإرتفاع ، كما أوضحت الدراسة أن دافع المرأة للعمل هو الأساس، لذلك لم يقتصر العمل على فئة عمرية معينة، بل شملت الصغيرات والمتوسطات وكبيرات السن، واتسم مستوى الطموح لديها بالإرتفاع (المنعم،2016،ص.5) .

المحور الثاني : الدراسات التي تناولت الضغط المهني :

أ-الدراسات الأجنبية :

-دراسة (رافيشاندران و راجيندران Ravichandran& Ragendran ، 2007) :

عنوان الدراسة :

مصادر الضغط لدى معلمي المرحلة الثانوية العليا.

حاولت الدراسة التعرف على المصادر المختلفة للضغوط المعاشة من طرف معلمي المرحلة الثانوية العليا، و تكونت عينة الدراسة من (200) معلم تم اختيارهم بطريقة عشوائية، و بالنسبة للأدوات المستخدمة تم اعتماد قائمة الضغوط المعدة من طرف راجيندران Ragendran ، و أشارت نتيجة تحليل التباين الأحادي (ANOVA) إلى أن المتغيرات الشخصية منها الجنس و السن والمستوى التعليمي و سنوات الخبرة في مجال التعليم و المراحل التعليمية تلعب دورا هاما في إدراك مختلف المصادرالمرتبطة بضغوط مهنة التعليم (Ravichandran&Ragendran,2007,p.13).

-دراسة (توراز و لاوفر و لامبرت Torres& Lawver& Lambert، 2009) :

عنوان الدراسة :

الضغط المرتبط بالعمل لدى معلمي المرحلة الثانوية في مجال الزراعة (دراسة مقارنة).

سعت الدراسة إلى الكشف عن مستوى ضغط العمل لدى معلمي المرحلة الثانوية في كل من ميسوري و شمال كارولينا، و تكونت عينة الدراسة من (252) معلما في ميسوري و (118)معلما في شمال كارولينا، و لجمع البيانات تم استخدام مسح ضغط العمل من إعداد سبيلبرجر و فاج (1999) Speilberger& Vagg ، و توصلت النتائج إلى أن أعلى مستوى من ضغط العمل بين المعلمين تمثل في الإفراط في العمل الورقي وأن عناصر الضغط المنخفض قسمت إلى (3) فئات تتعلق بالوظيفة تتضح في الإشراف و التقدم و نقص النشاط (Torres&Lawver&Lambert,2009,p.100) .

-دراسة (إيراس و أتنزوسكا Eres& Atanasoska ،2011) :

عنوان الدراسة :

الضغط المهني لدى المعلمين (دراسة مقارنة بين المعلمين في تركيا و مقدونيا).

هدفت الدراسة إلى تحديد مستوى الضغط لدى المعلمين الأتراك و المقدونيين الذين يعيشون في أوضاع اجتماعية و ثقافية واقتصادية مختلفة، وقد شارك في الدراسة (416) معلما تركيا و (213) معلما مقدونيا، و تم استخدام مقياس الضغط المعد من طرف الباحثين، و توصلت النتائج إلى أن المعلمين الأتراك لديهم مستوى منخفضا من الضغط، أما المعلمون المقدونيون فلديهم مستوى متوسطا منه، و بالتالي هناك فرق ملموس بينهم مع افتراض أن الخصائص الشخصية و الإجتماعية و ظروف العمل قد يكون لها تأثير على مستوى الضغط لدى المعلمين (Eres&Atanasoska,2011,p.59) .

ب-الدراسات العربية :

-دراسة (طلافحة ،2013) :

عنوان الدراسة :

ضغوط العمل عند معلمي الدراسات الإجتماعية للمرحلة الأساسية في الأردن و المشكلات الناجمة عنها .

هدفت الدراسة إلى الكشف عن مستوى ضغوط العمل عند معلمي الدراسات الإجتماعية للمرحلة الأساسية في المدارس الحكومية التابعة لمديريات التربية و التعليم في عمان و المشكلات الناجمة عنها و أثر بعض المتغيرات فيها، و تكونت عينة الدراسة من (574) معلما و معلمة، و بالنسبة لأدوات الدراسة قام الباحث باستخدام مقياس ضغوط العمل مع توجيه سؤال لمعرفة المشكلات الناتجة عنها، وفيما يخص الأساليب الإحصائية تم استخدام المتوسطا الحسابي و الإنحراف المعياري و اختبار (ت) للعينات المستقلة وغيرها، وتوصلت النتائج إلى وجود مستوى مرتفعا من ضغط العمل لدى المعلمين مع وجود فروق ذات دلالة إحصائية في متغيري الجنس و الخبرة المهنية و عدم وجودها في متغير المؤهل

العلمي، و أن أكثر المشكلات التي يعانون منها تتمثل في التعب و الإرهاق الجسدي و أقلها تتمثل في عدم القدرة على النوم (طلافحة،2013،ص ص.263-271-274-290) .

-دراسة (كندري،2013) :

عنوان الدراسة :

مستوى الضغوط التنظيمية التي يواجهها معلمو المدارس الثانوية في دولة الكويت من وجهة نظر مديري و معلمي تلك المدارس .

هدفت الدراسة إلى التعرف على مستوى الضغوط التنظيمية التي يواجهها معلمو المدارس الثانوية في دولة الكويت من وجهة نظر مديري و معلمي تلك المدارس، وتكونت عينة الدراسة من (76) مديرا و (336) معلما و معلمة تم اختيارهم بطريقة العينة العنقودية، و قام الباحث بتطوير استبيان للتعرف على مستوى الضغوط التي يواجهها المعلمون، و بالنسبة للمعالجة الإحصائية تم استخدام أساليب عديدة منها المتوسط الحسابي و الإنحراف المعياري و اختبار (ت) وغيرها، و توصلت النتائج إلى أن الضغوط التنظيمية كانت متوسطة من وجهة نظر كل من المديرين و المعلمين مع عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية تعزى لمتغير الجنس و الخبرة المهنية و العمر و المؤهل العلمي من وجهة نظر المعلمين ،كذلك وجود فروق تعزى لمتغير الجنس و المؤهل العلمي مع عدم وجودها بالنسبة لمتغير العمر و الخبرة المهنية من وجهة نظر المديرين (كندري،2013،ص ص.05-27-29-77-90) .

المحور الثالث : الدراسات التي تناولت العلاقة بين صراع الأدوار و الضغط المهني :

-دراسة (كريمي و أليبور و بنت عمر و كريميKarimi&Alipour&BintiOm ar

&Karimi ، 2014) :

عنوان الدراسة :

أثر الدور الزائد ، صراع الدور، و غموض الدور على الضغط المهني لدى الممرضات العاملات في المستشفيات الإيرانية .

هدفت الدراسة إلى التعرف على مستوى الضغط المهني و أثر كل من الدور الزائد و صراع الدور و غموضه عليه لدى الممرضات الإيرانيات ، و شملت عينة الدراسة (135) ممرضة إيرانية تم اختيارهن بطريقة العينة العشوائية من أقسام الطوارئ والجراحة بمستشفيات ياسوج في جنوب غرب إيران ، و بالنسبة لأدوات الدراسة تم استخدام استبيان الدور الزائد المعد من طرف بيهر و آخرون (1976) Beehretal واستبيان صراع الدور و غموضه المعد من طرف ريزو و آخرون (1970)

Rizzoetal و مقياس الضغط المهني المعد من طرف سوتر و ويفر(1993) Soutar&Weaver ، و توصلت النتائج إلى أن الممرضات يتعرضن لضغط مهني مرتفع نسبيا كذلك وجود علاقة ارتباطية موجبة ذات دلالة إحصائية بين الدور الزائد ، صراع الدور و غموضه و الضغط المهني كما أن صراع الدور هو أقوى مؤشر للتنبؤ بالضغط المهني .(Karimi&Alipour&Bintiomar&Karimi,2014,pp.34-36)

-دراسة (نارت و باتير Nart&Batur ، 2014) :

عنوان الدراسة :

العلاقة بين صراع العمل و الأسرة ، ضغط العمل ، الإلتزام التنظيمي و الأداء الوظيفي (دراسة لمعلمي المرحلة الإبتدائية في تركيا) .

هدفت الدراسة إلى التعرف على تحديد أثر صراع العمل و الأسرة في ضغط العمل و الإلتزام التنظيمي و الأداء الوظيفي لدى المعلمين ، و شملت عينة الدراسة (400) معلم للمرحلة الإبتدائية في المدارس الحكومية المتواجدة في جنوب مارمرا بتركيا، و تم استخدام مقياس صراع العمل و الأسرة المعد من طرف كوبلمان و جرينهوس وكونولي Koplman&greenhoos &Konoly(1983) ، وتوصلت النتائج إلى وجود أثر سلبي لصراع العمل و الأسرة على ضغط العمل و الإلتزام التنظيمي كذلك وجود أثر سلبي لضغط العمل على الإلتزام التنظيمي (Nart&Batur,2014,pp.72-75-76) .

-دراسة (يونغ كانغ وآخرون Yongkang&al ،2014) :

عنوان الدراسة :

العلاقة بين صراع الدور،غموض الدور، الدور الزائد وضغط العمل لدى الإطارات الصينية من المستوى الأوسط .

هدفت الدراسة إلى الكشف عن العلاقة بين كل من صراع الدور وغموضه والدور الزائد وضغط العمل لدى الإطارات من المستوى الأوسط في الحكومة الصينية، وشملت الدراسة (220) إطارا منهم (165) ذكرا و(55) أنثى، واستخدم الباحثون مقياس الضغط المهني ومقياس صراع الدور وغموضه ومقياس الدور الزائد، وتوصلت النتائج إلى وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين الضغط المتعلق بالوقت وصراع الدور وغموضه، ووجود علاقة موجبة بين القلق الوظيفي وضغط العمل وصراع الدور وغموضه والدور الزائد، كذلك وجود أثر إيجابي لغموض الدور في القلق الوظيفي وصراع الدور ووجود أثر إيجابي لصراع الدور في الضغط المرتبط بالوقت والقلق الوظيفي وضغط العمل

(yongkang&al,2014,pp.08-09-10) .

المحور الرابع : دراسات تناولت الفروق في الضغط المهني تبعا لمتغير العمر والمرحلة التعليمية.

-دراسة (الكخن،1997) :

عنوان الدراسة :

الضغوط المهنية التي تواجه معلمي مؤسسات التربية الخاصة في الضفة الغربية .

هدفت الدراسة إلى معرفة مصادر الضغوط المهنية التي تواجه معلمي مؤسسات التربية الخاصة في الضفة الغربية ومعرفة ما إذا كانت تتأثر بمتغير الجنس والسن والخبرة التعليمية والمستوى التعليمي ونوع الإعاقة التي يعنى بها المعلم والجهة المشرفة على المؤسسة، وشملت عينة الدراسة (181) معلما ومعلمة، وتم استخدام مقياس الضغوط المهنية المعد من طرف الباحث، وبالنسبة للأساليب الإحصائية إعتمد الباحث على المتوسط الحسابي والإنحراف المعياري والنسبة المئوية، وأظهرت النتائج وجود اختلاف في مستوى مصادر الضغط الكلي للأبعاد تعزى لمتغير الجنس والسن والخبرة التعليمية والمستوى التعليمي ونوع الإعاقة والجهة المشرفة على المؤسسة (الكخن،1997،ص ص. 05-06-42-44-51) .

-دراسة (عودة،1998) :

عنوان الدراسة :

ظاهرة الإحتراق النفسي وعلاقتها بضغوط العمل لدى معلمي المدارس الثانوية الحكومية في الضفة الغربية .

هدفت الدراسة إلى التعرف على مدى انتشار ظاهرة الإحتراق النفسي وعلاقتها بضغوط العمل لدى معلمي المدارس الثانوية الحكومية في الضفة الغربية ومعرفة مستوى ضغط العمل ومصادره وكذا الكشف عن العلاقة بين الإحتراق النفسي وضغط العمل وعدد من المتغيرات الديموغرافية المتمثلة في السن والجنس والخبرة والمؤهل العلمي والحالة الإجتماعية، وشملت عينة الدراسة (558) معلما ومعلمة، واستخدم الباحث مقياس ماسلاش

للإحتراق لنفسي وقام بإعداد مقياس لضغط العمل، وبالنسبة للأساليب الإحصائية استخدم الباحث التكرار والنسبة المئوية والإنحراف المعياري وغيرها،وبينت النتائج وجود مستوى معتدلا من الإحتراق النفسي ووجود مستوى متوسطا من ضغط العمل وعدم وجود أثر لمتغير السن والجنس والخبرة والمؤهل العلمي والحالة الإجتماعية في الإحتراق النفسي وضغط العمل كذلك وجود علاقة موجبة بينهما (عودة،1998،ص ص.08-63-65-69-70) .

-دراسة (سلا مي،2008) :

عنوان الدراسة :

مصادر الضغوط المهنية والإضطرابات السيكوسوماتية لدى معلمي الإبتدائي والمتوسط والثانوي .

هدفت الدراسة إلى معرفة مصادر الضغوط المهنية لدى المعلمين والفروق بينهم تبعا لمتغير الجنس والخبرة الأكاديمية ومرحلة التعليم كذلك معرفة أعراض الإضطرابات السيكوسوماتية لديهم والفروق بينهم تبعا لمتغير الجنس والخبرة الأكاديمية ومرحلة التعليم إضافة إلى العلاقة بين مصادر الضغوط المهنية وأعراض الإضطرابات السيكوسوماتية لدى المعلمين، وتكونت عينة الدراسة من (816) معلما ومعلمة للمراحل الثلاث (إبتدائي،متوسط،ثانوي) تم اختيارهم بطريقة العينة العشوائية، وقام الباحث بإعداد مقياس للضغوط المهنية لدى المعلمين وآخر لأعراض الإضطرابات السيكوسوماتية، وبالنسبة للأساليب الإحصائية تم استخدام المتوسط الحسابي والنسبة المئوية وتحليل التباين وغيرها، وتوصلت النتائج إلى أن معلمي المراحل الثلاث لديهم مستوى عال من الضغوط ووجود فروق ذات دلالة إحصائية في مصادر الضغط تعزى لمتغير الجنس والخبرة الأكاديمية مع عدم وجودها بالنسبة لمتغير مرحلة التعليم، كذلك يعاني المعلمون من أعراض الإضطرابات السيكوسوماتية بنسبة كبيرة وعدم وجود فروق فيها تعزى لمتغير الجنس ومرحلة التعليم مع وجود فروق بالنسبة لمتغير الخبرة الأكاديمية، إضافة إلى وجود علاقة ارتباطية بين مصادر الضغوط المهنية وأعراض الإضطرابات السيكوسوماتية لدى المعلمين (سلامي،2008،ص ص.12-167-168-209).

-دراسة (شارف خوجة،2011) :

عنوان الدراسة :

مصادر الضغط المهني لدى المعلمين الجزائريين (دراسة مقارنة للمراحل الثلاث الإبتدائي والمتوسط والثانوي) .

هدفت الدراسة إلى البحث في مصادر الضغط المهني لدى المعلمين ومعرفة ما إذا كانت هناك فروق فيها تبعا لمتغير المرحلة التعليمية والخبرة المهنية، وتكونت عينة الدراسة من (210) معلما من الجنسين أختيروا بطريقة العينة الحصصية غير العشوائية، وقامت الباحثة بإعداد مقياس لمصادر الضغط المهني لدى المعلمين، وبالنسبة للأساليب الإحصائية تم استخدام النسبة المئوية وتحليل التباين الأحادي وغيرها، وتوصلت النتائج إلى أن معلمي المراحل الثلاث يعانون من الضغط المهني ووجود فروق ذات دلالة إحصائية تعزى لمتغير المرحلة التعليمية لصالح المرحلة المتوسطة مع عدم وجود فروق تعزى لمتغير الخبرة المهنية (شارف خوجة،2011،ص ص.09-176-182-189-191).

-دراسة (منصوري،2013) :

عنوان الدراسة :

مصادر الضغوط المهنية وعلاقتها بالقلق والرضا المهني (دراسة مقارنة بين المعلمين وأساتذة الإكمالي) .

هدفت الدراسة إلى الكشف عن عدد ونوع مصادر الضغوط المهنية من حيث مستواها ودرجة تأثيرها على القلق والرضا المهني والكشف عما إذا كانت هناك فروق بين المعلمين وأساتذة الإكمالي في استجابتهم لمصادر الضغوط وعلاقة تلك المصادر بالقلق والرضا المهني، وتكونت عينة الدراسة من (329) معلما منهم (170) معلما للمرحلة الإبتدائية و(159) أستاذا للمرحلة الإكمالية تم اختيارهم بطريقة العينة العنقودية والطبقية، وقام الباحث بإعداد مقياس مصادر الضغط المهني لدى المعلمين كذلك مقياس القلق ومقياس الرضا المهني، وكشفت النتائج عن وجود علاقة ارتباطية موجبة بين مصادر

الضغط المهني والقلق ووجود علاقة عكسية بين مصادر الضغط المهني والرضا المهني كذلك كشفت النتائج على أن المعلمين أكثر ضغط وقلقا من أساتذة الإكمالي (منصوري،2013،ص ص.285-286-287-289).

تعليق عام على الدراسات السابقة :

من خلال ما تم عرضه من الدراسات السابقة التي لها علاقة بالدراسة الحالية، يتضح أن هناك اتفاق و اختلاف بينها و كذا بينها و بين الدراسة الحالية من حيث موضوعها، أهدافها، الأدوات المستخدمة فيها، أساليبها الإحصائية، و نتائجها، و يظهر ذلك فيما يلي :

أ-من حيث الموضوع :

-الدراسات التي تناولت صراع الأدوار :

هناك اختلاف من حيث المواضيع المتناولة في الدراسات المذكورة سابقا،إذ تناول البعض منها صراع الأدوار كدراسة (أوجبوجي Ogbogu ،2013) ودراسة (ستونر وهارتمان و أرورا Stoner& Hartman &Arora ، د . ت) ، بينما تناول البعض الآخرصراع الأدوار و علاقته ببعض المتغيرات منها دراسة (أحمد Ahmed ،1995)، دراسة (بسيوني،1999)،و دراسة(محمد،2002)، ودراسة (المنعم،2016) .

-الدراسات التي تمناولت الضغط المهني :

هناك اتفاق من حيث المواضيع المتناولة في الدراسات المذكورة سابقا وذلك في تناولها للضغط المهني منها دراسة (رافيشاندران و راجيندران Ravichandran& Ragendran ، 2007) ودراسة (توراز و لاوفر و لامبرت Torres& Lawver& Lambert، 2009) ودراسة (كندري،2013) ودراسة (طلافحة،2013) .

-الدراسات التي تناولت العلاقة بين صراع الأدوار والضغط المهني :

هناك اتفاق من حيث المواضيع المتناولة في الدراسات المذكورة سابقا وذلك في تناولها للعلاقة بين صراع الأدوار والضغط المهني وبعض المتغيرات (غموض الدور، الدور

الزائد، الإلتزام التنظيمي) منها دراسة (كريمي و أليبور و بنت عمر و كريميar Karimi& Karimi&Alipour&BintiOm ، 2014) ودراسة (نارت و باتير Nart&Batur ، 2014) و **دراسة (يونغ كانغ وآخرون Yongkang&al ،2014)** .

-الدراسات التي تناولت الفروق في الضغط المهني تبعا لمتغير العمر والمرحلة التعليمية :

هناك اتفاق من حيث المواضيع المتناولة في معظم الدراسات المذكورة سابقا وذلك في تناولها لمصادرالضغط المهني منها دراسة (سلا مي،2008) و دراسة (شارف خوجة،2011) ودراسة (منصوري،2013) .

ب-من حيث الأهداف :

-الدراسات التي تناولت صراع الأدوار :

هناك اختلاف من حيث الأهداف المتناولة في الدراسات السابقة الذكر، فمنها ما هدفت إلى معرفة مستوى صراع الأدوار كدراسة (ستونر و هارتمان و أرورا Stoner& Hartman &Aora ، د . ت) ودراسة(محمد،2002) ودراسة (المنعم،2016)، ومنها ما هدفت إلى معرفة الفروق في صراع الأدوار تبعا لبعض المتغيرات كدراسة (بسيوني،1999)، ومنها ما هدفت إلى معرفة أساليب التعامل مع صراع الأدوار كدراسة (أحمد Ahmed ،1995) .

-الدراسات التي تناولت الضغط المهني :

هناك اتفاق من حيث الأهداف المتناولة في معظم الدراسات السابقة الذكر، والتي هدفت إلى معرفة مصادر الضغط المهني منها ودراسة (توراز و لاوفر و لامبرت Torres& Lawver& Lambert، 2009) ودراسة (إيراس و أتنزوسكا Eres& Atanasoska ،2011) ودراسة (كندري،2013) ودراسة (طلافحة،2013) .

-الدراسات التي تناولت العلاقة بين صراع الأدوار والضغط المهني :

هناك اتفاق من حيث الأهداف المتناولة في الدراسات السابقة الذكر، والتي هدفت إلى معرفة أثر صراع الأدوار في الضغط المهني منها دراسة (كريمي و أليبور و بنت عمر و كريمي Karimi&Alipour&BintiOm ar&Karimi ، 2014) ودراسة (نارت و باتير Nart&Batur ، 2014) و دراسة (يونغ كانغ وآخرون Yongkang&al ،2014)

-الدراسات التي تناولت الفروق في الضغط المهني تبعا لمتغير العمر والمرحلة التعليمية :

هناك اتفاق من حيث الأهداف المتناولة في الدراسات السابقة الذكر، والتي هدفت إلى معرفة الفروق في الضغط المهني تبعا لمتغير العمر كدراسة (الكخن،1997) ودراسة (عودة،1998)، ومتغير المرحلة التعليمية كدراسة (سلا مي،2008) و دراسة (شارف خوجة،2011) ودراسة (منصوري،2013) .

ج-من حيث العينة :

-الدراسات التي تناولت صراع الأدوار :

لم تتفق الدراسات السابقة الذكر من حيث عينتها ، حيث شملت فئة المعلمات كدراسة(أحمدAhmed ،1995،)، و دراسة (أوجبوجي Ogbogu ،2013) كذلك المرأة العاملة في مختلف المجالات كدراسة (بسيوني،1999)،و دراسة(محمد،2002) ودراسة (المنعم،2016) .

-الدراسات التي تناولت الضغط المهني :

اتفقت الدراسات السابقة الذكر من حيث عينتها ، حيث شملت فئة المعلمين من الجنسين منها دراسة (رافيشاندران و راجيندران Ravichandran& Ragendran ، 2007) ودراسة (توراز و لاوفر و لامبرت Torres& Lawver& Lambert، 2009) ودراسة (إيراس و أتنزوسكا Eres& Atanasoska ،2011) ودراسة (كندري،2013) ودراسة (طلافحة،2013) .

-الدراسات التي تناولت العلاقة بين صراع الأدوار والضغط المهني :

لم تتفق الدراسات السابقة الذكر من حيث عينتها، حيث شملت العاملين في مختلف المجالات منها التمريض كدراسة (كريمي و أليبور و بنت عمر و كريمي Karimi&Alipour&BintiOm ar&Karimi ، 2014) ، والتعليم كدراسة (نارت وباتير Nart&Batur ، 2014) .

-الدراسات التي تناولت الفروق في الضغط المهني تبعا لمتغير العمر والمرحلة التعليمية :

اتفقت الدراسات السابقة الذكر من حيث عينتها، والتي شملت فئة المعلمين من الجنسين منها دراسة (الكخن،1997) ودراسة (عودة،1998) ودراسة (سلا مي،2008) ودراسة (شارف خوجة،2011) ودراسة (منصوري،2013) .

د-من حيث الأدوات المستخدمة :

-الدراسات التي تناولت صراع الأدوار :

لم تتفق الدراسات المذكورة سابقا من حيث الأدوات المستخدمة، إذ تضمنت المقاييس منها دراسة (أحمدAhmed ،1995)، ودراسة (بسيوني،1999) و دراسة (محمد،2002)، والإستبيانات منها دراسة (أوجبوجي Ogbogu ،2013) ودراسة (ستونر و هارتمان و أرورا Stoner& Hartman &Aora ، د . ت) .

-الدراسات التي تناولت الضغط المهني :

لم تتفق الدراسات المذكورة سابقا من حيث الأدوات المستخدمة، إذ تضمنت قوائما للضغط منها دراسة (رافيشاندران و راجيندران Ravichandran& Ragendran ، 2007) ودراسة (توراز و لاوفر و لامبرت Torres& Lawver& Lambert، 2009)، كذلك المقاييس منها دراسة (إيراس و أتنزوسكا Eres& Atanasoska ،2011) ودراسة (طلافحة،2013) .

-الدراسات التي تناولت العلاقة بين صراع الأدوار والضغط المهني :

لم تتفق الدراسات المذكورة سابقا من حيث الأدوات المستخدمة، إذ تضمنت الإستبيانات منها دراسة (كريمي و أليبور و بنت عمر و كريمي ar&Karimi Karimi&Alipour&BintiOm، 2014)، كذلك المقاييس كدراسة (نارت و باتير Nart&Batur ، 2014) و **دراسة (يونغ كانغ وآخرون Yongkang&al ،2014)** .

-الدراسات التي تناولت الفروق في الضغط المهني تبعا لمتغير العمر والمرحلة التعليمية :

اتفقت الدراسات السابقة الذكر من حيث الأدوات المستخدمة فيها والتي تضمنت المقاييس منها دراسة (الكخن،1997) ودراسة (عودة،1998) ودراسة (سلا مي،2008) ودراسة (شارف خوجة،2011) ودراسة (منصوري،2013) .

هـ-من حيث الأساليب الإحصائية :

هناك اتفاق بين الدراسات التي تناولت صراع الأدوار والضغط المهني والعلاقة بين صراع الأدوار والضغط المهني والفروق في الضغط المهني تبعا لمتغير العمر والمرحلة التعليمية من حيث الأساليب الإحصائية المتمثلة في المتوسط الحسابي والإنحراف المعياري و النسب المئوية والتكرارات واختبار "ت" وتحليل التباين الأحادي و غيرها .

و-من حيث النتائج :

-الدراسات التي تناولت صراع الأدوار :

هناك اختلاف بين الدراسات السابقة الذكر من حيث نتائجها ، فمنها ما توصلت إلى أن المرأة العاملة لا تعاني من صراع الأدوار كدراسة (محمد،2002) ومنها ما توصلت إلى أن العوامل المؤدية إلى صراع الأدوار تتمثل في طول ساعات العمل وجداول العمل المكثفة والمسؤوليات المنزلية كدراسة (أوجبوجي Ogbogu ،2013) .

-الدراسات التي تناولت الضغط المهني :

هناك اختلاف بين الدراسات السابقة الذكر من حيث نتائجها ، فمنها ما توصلت إلى أن المعلمين لديهم مستوى مرتفعا من الضغط المهني كدراسة (طلافحة،2013) ومنها ما توصلت إلى أن المعلمين لديهم مستوى متوسطا من الضغط المهني كدراسة (كندري،2013)

-الدراسات التي تناولت العلاقة بين صراع الأدوار والضغط المهني :

هناك اتفاق بين الدراسات السابقة الذكر من حيث نتائجها ، حيث توصلت إلى وجود علاقة موجبة ذات دلالة إحصائية بين صراع الأدوار والضغط المهني منها دراسة (كريمي و أليبور و بنت عمر و كريمي Karimi&Alipour&BintiOm ar&Karimi ، 2014) ودراسة (نارت و باتير Nart&Batur ، 2014) و دراسة (يونغ كانغ وآخرون Yongkang&al، 2014) .

-الدراسات التي تناولت الفروق في الضغط المهني تبعا لمتغير العمر والمرحلة التعليمية :

هناك اختلاف بين الدراسات السابقة الذكر من حيث نتائجها ، فمنها ما توصلت إلى وجود فروق ذات دلالة إحصائية تعزى لمتغير العمر والمرحلة التعليمية كدراسة (الكخن،1997) ودراسة (شارف خوجة،2011) ودراسة (منصوري،2013) ومنها ما توصلت إلى عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية تعزى لمتغير العمر والمرحلة التعليمية كدراسة (عودة،1998) ودراسة (سلامي،2008) .

أوجه الإتفاق والإختلاف بين الدراسة الحالية والدراسات السابقة :

أ-أوجه الإتفاق :

-هناك اتفاق بين الدراسة الحالية وبعض الدراسات السابقة الذكر من حيث متغيراتها المتمثلة في صراع الأدوار والضغط المهني .

-هناك اتفاق بين الدراسة الحالية والدراسات السابقة الذكر من حيث أهدافها المتمثلة في التعرف على مستوى صراع الأدوار والضغط المهني ومعرفة طبيعة العلاقة بينهما .

-هناك اتفاق بين الدراسة الحالية وبعض الدراسات السابقة الذكر من حيث عينتها التي شملت فئة المعلمات .

-هناك اتفاق بين الدراسة الحالية وبعض الدراسات السابقة الذكر من حيث أساليبها الإحصائية التي تضمنت المتوسط الحسابي والإنحراف المعياري ومعامل الإرتباط "بيرسون" وتحليل التباين الأحادي.

ب-أوجه الإختلاف :

-هناك اختلاف بين الدراسة الحالية والدراسات السابقة الذكر من حيث الأدوات المستخدمة فيها التي تضمنت مقاييسا مغايرة للمقاييس المتضمنة فيها .

7-فرضيات الدراسة :

تتضمن الدراسة الحالية الفرضيات التالية :

1-تتعرض معلمات المرحلتين الإبتدائية و المتوسطة لمستوى مرتفع من صراع الأدوار.

2- تتعرض معلمات المرحلتين الإبتدائية و المتوسطة لمستوى مرتفع من الضغط المهني.

3-توجد علاقة ارتباطية موجبة ذات دلالة احصائية بين صراع الأدوار و الضغط المهني لدى معلمات المرحلتين الإبتدائية و المتوسطة.

4-توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين المعلمات في الضغط المهني تعزى لمتغير العمر.

5- توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين المعلمات في الضغط المهني تعزى لمتغير المرحلة التعليمية (إبتدائية،متوسطة) .

الفصل الثاني : صراع الأدوار

تمهيد .

المحور الأول الصراع النفسي .

1-1تعريف الصراع النفسي .

1-2النظريات المفسرة للصراع النفسي.

1-3أنواع الصراع النفسي.

1-4آثار الصراع النفسي .

1-5طرق قياس الصراع النفسي .

المحور الثاني : الدور .

2-1تعريف الدور.

2-2نظرية الدور .

2-3اختلاف الأدوار .

المحور الثالث : صراع الأدوار .

3-1تعريف صراع الأدوار .

3-2النظريات المفسرة لصراع الأدوار .

3-3مصادر صراع الأدوار .

3-4الآثار الناتجة عن صراع الأدوار.

3-5أساليب مواجهة صراع الأدوار .

خلاصة .

تمهيد :

إن تفاعل الفرد في إطار نظام اجتماعي لا يتم بوصفه فردا فقط ولكنه يحدث باعتباره فردا يملأ فراغا في ذلك النظام فيؤدي دورا داخله، ولا يمكن أن نتصوره مؤديا لهذا الدور المطلوب دون أن تتأثر تأديته أو ممارسته بنسيج معقد للمشاركة الإنسانية ، بما يترتب على هذه الممارسة من سلوك، فالفرد منظومة دوافع ومدركات وقيم واتجاهات وقدرات وحاجات إضافة إلى الثقافة والمجتمع ، وكل هذه تؤثر في الدور، والسلوك في هذا الدور سيأتي– في النهاية –متأثرًا بتفاعلات لشبكة معقدة داخل الفرد وفي محيطه .

ونظرا لتداخل الأدوار التي يقوم بها الفرد وبصفة خاصة المرأة والتي منها ما يتعلق بدورها التقليدي الأسري ومنها ما يتعلق بدورها كعاملة في مجال التعليم، فإن ذلك يؤدي إلى صراع الأدوار الذي يؤثر في حياتها من جميع النواحي، فتكون مرهقة ومجهدة تعاني عبء أدوارها وزيادة مسؤولياتها، إضافة إلى الزوج والأولاد الذين يعيشون على وقع توترها وانشغالها، كذلك نقص كفاءتها في العمل ونقص المبادرة والإبداع، كل ذلك يؤدي بها إلى التعرض للضغط المهني الذي يؤثر سلبا على صحتها الجسدية والنفسية .

ومن هذا المنطلق سوف نقوم في هذا الفصل بتناول ثلاثة محاورهي:

الصراع النفسي والدور وصراع الأدوار بشيء من التفصيل، حيث سنتطرق فيها إلى العناصر التالية:

المحور الأول:

يتمثل في الصراع النفسي ويتضمن:

تعريف الصراع النفسي، والنظريات المفسرة له، وأنواعه،وآثاره،وطرق قياسه .

المحور الثاني:

يتمثل في الدور ويتضمن:

تعريف الدور، ونظريته، واختلاف الأدوار .

المحور الثالث :

يتمثل في صراع الأدوار ويتضمن :

تعريف صراع الأدوار، ونظرياته، ومصادره، وآثاره، وأساليب مواجهته .

المحور الأول : الصراع النفسي :

1-1تعريف الصراع النفسي :

أ-التعريف اللغوي:

قبل التطرق إلى تعريف مصطلح "الصراع النفسي"، نتطرق أولا إلى تعريف مصطلح"الصراع" ثم مصطلح "النفسي".

-تعريف الصراع:

-تعريف "معجم اللغة العربية المعاصرة" :

الصراع جمع صراعات بمعنى خصومة أومنافسة أونزاع أومشادة، كذلك هو وجود قوتين تحركان الإنسان، كل قوة تكون مناقضة للأخرى، وهو حالة انفعالية مؤلمة تنتج عن النزاع بين الرغبات المتضادة وعدم قضاء الحاجات (عمر،2008،ص.1289) .

-تعريف "معجم مصطلحات الطب النفسي" :

الصراع في اللغة الإنجليزية " Conflict "بمعنى نزاع أو تعارض أي التعارض بين محتويات العقل الباطن من رغبات وأفكار تنشأ عنه حالة من القلق حتى يتم حسمه بالإختيار (الشربيني،د.ت،ص.33) .

-تعريف النفسي:

-تعريف "معجم المعاني الجامع" :

يعرف "النفسي" وهو اسم منسوب إلى النفس في قاموس المعاني على النحو التالي:

نَفس جمعها: أَنفُس ونُفُوس، وتعني الروح حيث يقال: خرجت نفسه وجاد بنفسه: مات، كما تعني الدم، وتعني كذلك العين، حيث يقال: أصابته نفس بمعنى عين، ونفس الشيء: ذاته، كما تعني الخُلُق حيث يقال: فلان ذو نَفس أي خُلُق، ويقال فلان يؤامر نفسه: له رأيان لا يدري على أيهما يثبت.

نفس الإنسان: النفس الناطقة ذات الجسم والروح.

يقال يسكن الدار عشرة أنفُس: أفراد، أشخاص (معجم المعاني الجامع. (2010). تم استرجاعها في تاريخ 26 ديسمبر 2016 من

http://www.almaany.com/ar/dict/ar-en/soul/).

من خلال ما سبق ذكره يمكن تعريف الصراع النفسي لغة على أنه التعارض بين رغبات الإنسان مما يجعله عرضة للقلق .

ب-التعريف الإصطلاحي :

قدم العلماء والباحثون تعاريف عديدة للصراع ، نذكر منها ما يلي :

-تعريف "بتروفسكي وباوشفسكي Petrovsky& Pawchivsky ":

هو تصادم دوافع وحاجات واهتمامات على درجة متساوية تقريباً من القوة داخل الشخص.

-تعريف "جابر":

يقصد به في الطب النفسي تضارب قوى انفعالية أو دافعية كالدوافع والنزعات الغريزية والرغبات التي تكون متعارضة وغير متسقة، ويقصد به في التحليل النفسي نزاع يحدث بين القوى الشعورية واللاشعورية، خاصة بين الهو والأنا والأنا الأعلى، ويكون مصدرا أساسيا للعصاب (جابر وكفافي،1989،ص.712) .

-تعريف "جود Good ":

هو حالة انفعالية مؤلمة تنتج عن النزاع بين الرغبات المتضادة وعدم إشباع الحاجات أو عدم السماح لرغبة مكبوتة بالتعبير عن ذاتها شعوريا (العجله،2012،ص.39) .

-تعريف "راجح" :

هو تعارض بين دافعين لا يمكن إرضاؤهما في آن واحد لتساويهما في القوة، و الحالة النفسية التي تنشأ عن ذلك التعارض (باهي وحسن وحشمت،2002،ص.160) .

-تعريف "الخالدي" :

هو حالة يمر بها الفرد عندما لا يستطيع إرضاء دافعين معا، هذه الحالة من الممكن أن تؤدي إلى القلق والإضطراب .

-تعريف "الصفطي" :

هو حالة من التردد والحيرة تنشأ عن وجود رغبتين متعارضتين، حيث يؤدي اختيار إحداهما إلى عدم تحقيق الأخرى (محدب،2011،ص.38) .

-تعريف "ليفيت Leavitt ":

هو نوع من الإحباط يتميز بالضغط في اتجاهين مختلفين في نفس الوقت أو وضع يتطلب اتخاذ قرار بين حاجتين متعارضتين (عساكر،2008،ص.10) .

ويتضح من التعاريف السابق ذكرها أن الصراع النفسي هو حالة انفعالية سلبية ناتجة عن التعارض بين دافعين أو رغبتين لدى الفرد في نفس الوقت .

1-2النظريات المفسرة للصراع النفسي:

من بين النظريات التي تناولت الصراع النفسي، نظرية التحليل النفسي والنظرية الفطرية ونظرية التنافر المعرفي، وفيمايلي عرض تفصيلي لها :

1-2-1-نظرية التحليل النفسي :

يؤكد أصحاب هذه النظرية ومن بينهم "فرويد" أن الإنسان يسعى دائما إلى إشباع حاجاته وغرائزه التي قد تتعارض مع القيم الإجتماعية وتقاليد المجتمع الذي يعيش فيه مما يؤدي إلى خلق حالة صراع بين ما يريد تحقيقه نتيجة لضغط الهو بغية التعبير عن نفسه، وبين مقاومة الأنا له سعيا للدفاع عن الشخصية وعملا على تكيفه مع الظروف الإجتماعية، وهذا الصراع الداخلي في أعماق النفس اللاشعورية يفسر على أنه صراع بين قوة مانعة تحول دون ظهور الحاجات الغريزية والتعبير عنها والممثلة بقوة الأنا التي تقف أمام ذلك الضغط، فالهو يعتبر مركزا للطاقة الجنسية التي تنشأ عن جزء من الطاقة الحيوية ويمنح جزءا من هذه الطاقة إلى الأنا حتى ينتهي من اشباع حاجاته، وهناك جانب أخر هو الأنا الأعلى الذي يكون رقيبا للهو والأنا .

كما أن وقوع الفرد في دائرة الصراع هو أمر طبيعي يمر به خلال حياته اليومية، ويمثل مواجهة مستمرة بين أجزاء الشخصية الثلاثة، فالهو يعتبر قوة دافعة تدفع الفرد إلى اتباع نشاط معين، والأنا يقف لمواجهة هذا النشاط فيتولد الصراع بينهما، وقد يعمل الأنا عملا آخر يحاول الأنا الأعلى ايقافه مما يولد صراعا جديدا بين الأنا والأنا الأعلى (محدب،2011،ص.46).

1-2-2-**النظرية الفطرية :**

يرى أصحاب هذه النظرية ومن بينهم "إيميلمان وبارش" Immelman&Parsh أن حالة الصراع تكون بين دافعين يملكان نفس الشدة، فيؤدي ذلك إلى كف متبادل بينهما، غير أن الكف لا يعني أن طاقة الدافعين اختفت بل تتحول إلى إثارة سلوك ليس له معنى وغير مرتبط بالموقف المثير، والذي يطلق عليه سلوك التحويل، مثلا تفسير حالة التبول اللا إرادي أو الإسهال أو رمش الجفن المستمر في موقف كالإمتحان، ويشير "إيميلمان Immelman

" إلى أن هذه التعابير غير المتناسبة مع الموقف تدل على نماذج سلوك وراثية تظهر عادة في مواقف الصراع أو المشحونة بالقلق والتوتر .

كما أن حركات التحويل يمكن أن تحدث في المواقف التي يوجد فيها اتجاهين متناقضين من السلوك، وتحليل هذه الحركات يظهر وجود الصراع بين الهروب والمواجهة مثلا أو بين الخوف من قول شيء غير دقيق والتعبير عن الرأي، وهو ما أكده "بارش Parsh " من خلال مراقبته لسلوك المرضى القلقين في غرفة انتظار طبيب الأسنان، حيث لاحظ سلوكات مثل الوقوف عن الكرسي والذهاب والإياب في الغرفة والطرق المتواتر بالأصابع والقدمين، وفسر ذلك أنه دليل على حركات التحويل في موقف صراع يتمثل في البقاء وانتظار المعاينة أو الذهاب .

1-2-3-نظرية التنافر المعرفي :

تقوم هذه النظرية على افتراض مفاده أن الأفراد يطمحون دائما إلى الموازنة بين معارفهم وأفكارهم وقناعاتهم بالنسبة لموضوع ما، فإذا حدث عدم التوافق بين معارف محددة فإن ذلك يؤدي إلى التنافر المعرفي المؤدي بدوره إلى توليد دافع غايته خفض ذلك التنافر لأدنى درجة ممكنة، فالتنافر المعرفي يكون نتيجة لارتباط تلك المعارف بدوافع معينة تمتلك عند الفرد أهمية شخصية، مثلا المدخن الذي لديه دافعا قويا نحو التدخين رغم معرفته في نفس الوقت لمخاطره على صحته، وبالتالي يجد نفسه في حالة من التنافر المعرفي كون سلوكه مخالف لمعرفته، حيث يكون أمام خيارين الأول هو تغيير السلوك ليتناسب مع معرفته أي التوقف عن التدخين، والثاني هو تغيير قناعته فيما يتعلق بالتدخين كأن يقنع نفسه بطريقة تفاؤلية تشوه الواقع (رضوان،2009،ص ص.229-231) .

التعليق على النظريات المفسرة للصراع النفسي :

من خلال ما تم تقديمه من النظريات المفسرة للصراع النفسي يمكن القول أنها اختلفت في تفسيرها له، حيث ترى نظرية التحليل النفسي أن الصراع النفسي يحدث نتيجة للتناقض المستمربين مكونات الجهاز النفسي الهو والأنا والأنا الأعلى، أي بين مطالب الهو الغريزية وقيم المجتمع المسؤول عنها الأنا الأعلى ومقاومة الأنا ومحاولته التوفيق بينهما، أما النظرية الفطرية فهي ترى أن الصراع النفسي يحدث إما في حالة دافعين يمتلكان نفس الشدة مما

يؤدي إلى ظهور دافع آخر على شكل سلوك يدعم بسلوك التحويل، وصولا إلى نظرية التنافر المعرفي التي تفسر حدوث الصراع النفسي أنه تناقض بين أفكار الفرد وسلوكه .

1-3أنواع الصراع النفسي :

للصراع النفسي أنواعا عديدة أتت كما يلي :

1-الصراع من حيث وعي الفرد به : ويتضمن نوعين هما :

أ-الصراع الشعوري :

هو الذي يدركه الفرد ويعيه، إذ يعي تماما الدافعين المؤديين إليه، وهذا النوع من السهل حله والتغلب عليه .

ب-الصراع اللاشعوري :

هو الذي لا يدركه الفرد وإنما يشعر بحالة من التوتر والضيق، حيث يكون الدافعان المؤديان إليه غير معروفين (مكبوتان)، وهذا النوع ليس من السهل التخلص منه، ويعد من العوامل المؤدية إلى تفكك الشخصية والإضطرابات النفسية (محدب،2011،ص.39).

2-الصراع من حيث الإقدام والإحجام : ويتضمن ثلاثة أنواع هي:

أ-صراع الإقدام-الإقدام :

يتمثل هذا النوع من الصراع في رغبة الفرد في تحقيق دافعين مرغوب فيهما لا يمكن تحقيقهما معا، فتحقيق أحدهما يحبط الآخر، وإذا مثلنا الإقدام بإشارة (+) فإنه يمكن تمثيل هذا النوع من الصراع بالشكل التالي :

شكل رقم(01) يوضح صراع الإقدام- الإقدام :

+		+
رغبة أ	الفرد	رغبة ب
(زيارة صديق)	(س)	(الرحلة)

فالفرد في هذه الحالة يرغب في زيارة صديقه والذهاب في رحلة لكنه لا يستطيع القيام بهما معا، لذا تكون النتيجة هي الصراع .

ب–صراع الإقدام–الإحجام :

يتمثل هذا النوع من الصراع في رغبة الفرد في تحقيق دافع معين وتجنب ما يترتب عليه من مسؤوليات أو مخاطر في نفس الوقت، وإذا مثلنا الإحجام بإشارة (–) فإنه يمكن تمثيل هذا النوع من الصراع بالشكل التالي :

شكل رقم(02) يوضح صراع الإقدام– الإحجام :

الفرد	+ –
(س)	(هدف الزواج)

فالفرد في هذه الحالة يرغب في الزواج لكن لا يرغب في تحمل مسؤولياته مما يجعله في حالة صراع .

ج–صراع الإحجام–الإحجام :

يتمثل هذا النوع من الصراع في رغبة الفرد في تجنب موقفين كلاهما غير مرغوب فيه لكنه لا يستطيع تجنبهما معا، ويمكن تمثيل هذا النوع من الصراع بالشكل التالي :

شكل رقم(03) يوضح صراع الإحجام– الإحجام :

–		–
رغبة أ	الفرد	رغبة ب
(الدخول في ممر مظلم)	(س)	(الإتهام بالجبن)

فالفرد في هذه الحالة لا يريد أن يدخل الممر المظلم كونه خائف ولكنه لا يريد أن يتهم بالجبن من طرف زملائه، لذا تكون النتيجة هي الصراع (الختاتنة،2012،ص ص.116–117) .

3–الصراع من حيث تكوين الشحصية : ويتضمن ثلاثة أنواع هي :

أ–الصراع بين الهو والأنا :

يكون الإنسان مزودا بمجموعة من الدوافع التي تكون بحاجة إلى إشباع وتحقيق ما تسعى إليه، وقد تتهيأ لها الفرصة في العالم الخارجي فتصل إلى غايتها، بينما قد لا يتاح لها ذلك فتبقى على سعيها لنيل رغبتها .

ويتوسط الأنا بين الهو الذي يمثل هذا النوع من الدوافع والعالم الخارجي الذي يضم مختلف النظم والقيود، فيسمح لبعض الدوافع بالتنفيذ ويقاوم البعض الآخر بناءا على فهمه للواقع وحدوده .

ولا يستطيع الأنا التوفيق بين الهو والعالم الخارجي إلا إذا كانت لديه القوة الكافية،الأمر الذي يجعل الجهاز النفسي يسير بشكل طبيعي دون التعرض للخطر، أما إذا كان ضعيفا فلن يستطيع التحكم في الدوافع المكبوتة وغالبا ما يكون ذلك في الطفولة، وبالتالي لن ينجح في تحقيق التوافق بين الهو والواقع مما يؤدي إلى كبت الدوافع التي تبقى دائما في حالة صراع .

ب-الصراع بين الأنا والأنا الأعلى :

يحدث الصراع بين الأنا والأنا الأعلى الذي يكون مهما للحياة النفسية، في حالة الشذوذ في عمل الأنا مما يؤدي إلى تدخل الأنا الأعلى الذي يكون بمثابة الرقيب أو الضمير لإيقافه .

ج-الصراع بين الهو والأنا الأعلى :

غالبا ما لا يتم التوافق بين دوافع الأنا الأعلى والدوافع البيولوجية للهو، ففي مرحلة الطفولة المبكرة يعبر الطفل عن دوافعه البيولوجية بطريقة مباشرة وبسيطة لا يقيدها اعتبار للوقت أو المكان، وعند تعلمه من خلال أساليب التربية فإنه ينمي دوافع نفسية تقوم بتنظيم التعبير المباشر، ومن هنا يبدأ الصراع الذي يحدث بين مبدأ اللذة الذي يمثل الدوافع البيولوجية (الهو) ومبدأ الواقع الذي يمثل الدوافع النفسية التي تعبر عن النظام والخضوع للتقاليد (الأنا الأعلى) (فهمي،1995،ص ص.194-196) .

1-4آثار الصراع النفسي :

من الآثار التي يتركها الصراع النفسي مايلي :

-الشعور بالتعب والإعياء والإنطواء .

-التهيج والإثارة الزائدة .

-اضطراب التفكير وعدم القدرة على اتخاذ القرار .

-إزمان الصراع وخلق اضطرابات عضوية وإضعاف جهاز المناعة .

-يرافق الصراع حالة من التوتر والقلق تستثير الجهاز العصبي السمبثاوي محدثة أعراضا عضوية متنوعة .

-بين "غرون Grown " أن الصراع النفسي له صلة وثيقة بحالات العصاب، وتبقى آثاره حتى تتم المعالجة النفسية .

-ضعف الدافعية نحو العمل والإنجاز (عبد الله،2012،ص.169) .

1-5طرق قياس الصراع النفسي :

كثيرا ما يقاس الصراع النفسي عن طريق تقدير درجة الإثارة التي يعانيها الفرد بسبب ما يحمله من دوافع، ويتم ذلك من خلال قياس درجة إثارة الجهاز العصبي المستقل، وظهور الأعراض الجسمية وضعف القدرة على الإنجاز .

وقد استخدم " إبستين وفينز Epstein& Fenz " درجة إثارة الجهاز العصبي المستقل وضعف الإنجاز واستجابات كف الدافع لقياس الصراع، وطبق تجاربه على عدد قليل من المضليين قبل وأثناء وبعد القفز مركزا على الآثار العضوية والنفسية للإقدام على القفز.

كما أجرى تجارب أخرى مستخدما مجموعات تجريبية وأخرى ضابطة مركزا على التغير في المقاومة الكهربائية للجلد (دليل على زيادة نشاط الغدة الدرقية) باعتبارها مؤشرا لإثارة الجهاز العصبي الذاتي، فقد قاس التغيرات الجلدية كاستجابة لكلمات تستدعي القلق مثل القتل والضرر، وكلمات حيادية مثل السماء، وكلمات متوسطة الإثارة مثل السقوط، وكلمات عالية الإثارة استعدادا للهبوط مثل حبل فتح الباراشوت عند الهبوط، وقد قيست التغيرات المذكورة سابقا قبل يوم القفز وفي اليوم نفسه وحين القفز، ودلت النتائج على حدوث تغيرات عضوية وإثارة عصبية قوية للجهاز العصبي الذاتي استجابة لكلمات القلق والإثارة استعدادا للهبوط، ولم تظهر هذه التغيرات في المجموعات الضابطة (عبد الله،2012،ص.170) .

المحور الثاني : الدور :

غالبا ما يعزى مفهوم الدور بمعناه الإجتماعي العلمي إلى "لنتون Linton"، مع أن هذه الكلمة وردت بمعنى الأداء المسرحي عند "نيتشه Nitcha " في كتابه "العلم البهيج"، وفي نظر عالم الإجتماع يتضمن كل دور مجموعة أدوار متباينة يمكن تحديدها على أنها منظومات إكراه معياري Contrainte normative ، حيث يفترض بالممثلين أو الفاعلين أن يتقيدوا بها، ومنظومات حقوق متلازمة مع هذه الإكراهات أو الواجبات، وبما أن الإكراهات المتصلة بالأدوار تكون معلومة لدى الممثلين المنتمين إلى تنظيم ما، فإنها تولد لديهم ما يسمى ارتقاب أو توقع الدور Role expectation الذي من شأنه الحد من ريبية التفاعل، أي أنه عندما يدخل الممثلان في تفاعل يرتقب كل منهما أن يتصرف الآخر ضمن الإطار المعياري الذي يحدده له دوره (خليل،1984،ص.98) .

2-1تعريف الدور :

أ-التعريف اللغوي :

-تعريف "معجم اللغة العربية المعاصرة" :

الدور جمع أدوار، ويقال قام بدور رئيسي في المعركة أي قام بمهمة ووظيفة، وقام بدور/لعب دور أي شارك بنصيب كبير، شارك في عمل ما أو أثر في شيء ما .

والدور الإجتماعي هو السلوك المتوقع من الفرد في الجماعة أو النمط الثقافي المحدد لسلوك الفرد الذي يشغل مكانة معينة (عمر،2008،ص.784) .

ب-التعريف الإصطلاحي :

تم تعريف الدور من قبل العديد من الباحثين نذكر منهم :

-تعريف "الخولي" :

هو توقع لسلوك مشترك بين الفاعلين في العلاقات الإجتماعية، يظهر من خلال التفاعل الإجتماعي ويدعمه، كما أنه لا يمكن أن يوجد خارج العملية التفاعلية التي ينبعث منها التوقع (الخولي،1998،ص.84) .

-تعريف "جورج خوري" :

هو عبارة عن سلسلة استجابات شرطية لأحد أطراف الموقف الاجتماعي الذي

يمثل نمط التنبيه في سلسلة استجابات الآخرين الشرطية في هذا الموقف (نفيدسة،2007،ص ص. 60) .

-تعريف "سلامة" :

هو مجموعة القيم والمعايير التي تحدد السلوك المتوقع من الفرد إستنادا إلى سمات شخصيته.

هو سلوك الفرد في موقف معين تحدده علاقات اجتماعية معينة (سلامة،2007،ص.127).

-تعريف "سنفورد Sinford ":

هو تصور لسلوك يرتبط بالفرد وبصفة من صفاته الشخصية(المعايطة،2000،ص.188).

-تعريف "سيرجنت Sirgent ":

هونموذج من السلوك الإجتماعي الذي يبدو مناسبا للموقف وتبعا لمقتضيات وتوقعات اعضاء الجماعة (نفيدسة،2007،ص ص.59) .

-تعريف "عواد" :

هو مفهوم أساسي من مفاهيم علم النفس الإجتماعي، يستخدم للدلالة الوظيفية للفرد داخل الجماعة، يتميز بمجموعة من الخدمات والحوافز التي تحرك الفرد لإرضائها، كما أن دوره يعتمد على أدوار جميع الأفراد في الجماعة، فيتغير تبعا لتغيرها، وتتوقع الجماعة منه أن ينتهج نمطا معينا من السلوك (عواد،2011،ص.292) .

-تعريف "كوترل Cottrell ":

هو مجموعة من الإستجابات الشرطية المترابطة لدى فرد ما في موقف اجتماعي، والتي تعبر عن أسلوب مثير لمجموعة متماثلة من الإستجابات الشرطية المتماسكة في نفس الموقف .

-تعريف "لنتونLinton ":

هو مجموعة الأفعال التي يقوم بها الفرد ليؤكد احتلاله للمركز.

-تعريف "ليمانLiman ":

هو تنظيم اتجاهات وعادات الأفراد التي تناسب وضعا معينا في نظام العلاقات الإجتماعية (المعايطة،2000،ص.188) .

-تعريف "هوبر Hoper ":

الدور يعكس مجموعة السلوكات والتصرفات المنبثقة عن الفرد الذي يحتل مكانة ما (نفيدسة،2000،ص.60) .

من التعاريف السابق ذكرها للدور نستخلص ما يلي :

-للدور عدة عناصر وردت في التعاريف السابقة تتمثل في السلوك والشخصية والعلاقات الإجتماعية والمعايير الموضوعة .

-الدور يشبه الإتجاه في بعض التعاريف مثل تعريف لنتون، إلا أن هناك فرقا بينهما، فسلوك الدور يكون ملاحظا من قبل الفرد الذي يشغل مركزا محددا، أما الإتجاه فهو نزعة أو ميل لسلوك ما، ولذلك لا يكون ملاحظا .

-الدور يمثل طريقة للسلوك داخل النظام الإجتماعي، ومعايير المجتمع هي التي تحدد السلوك المرتبط بالدور .

2-2نظرية الدور :

ظهرت هذه النظرية في مطلع القرن العشرين إذ تعد من النظريات الحديثة في علم الإجتماع ، وتعتقد أن سلوك الفرد وعلاقاته الإجتماعية تعتمد على الدور أو الأدوار الإجتماعية التي يشغلها في المجتمع ، فضلاً على أن منزلة الفرد الإجتماعية ومكانته تعتمد على أدواره الإجتماعية ، ذلك أن الدور الإجتماعي ينطوي على واجبات وحقوق اجتماعية، فواجباته يحددها الدور الذي يشغله ، أما حقوقه فتحددها الواجبات والمهام التي ينجزها في المجتمع علماً أنه لا يشغل دوراً اجتماعياً واحداً بل عدة أدوار تقع في مؤسسات مختلفة ، وأن الأدوار في المؤسسة الواحدة لا تكون متساوية بل تكون مختلفة فهناك أدوار قيادية وأدوار وسطية وأدوار قاعدية ، والدور يعد الوحدة البنائية للمؤسسة والمؤسسة هي الوحدة البنائية للتركيب الإجتماعي ، فضلاً على أن الدور هو حلقة الوصل بين الفرد والمجتمع .

ومن بين علماء الإجتماع الذين يعتقدون بنظرية الدور"فيبر Weber " الذي تناولها بالدراسة والتحليل في كتابه الموسوم ب "نظرية التنظيم الاجتماعي والاقتصادي "، و"كيرث وملز Kerth& Mils " في كتابهما الموسوم ب " الطباع والبناء الإجتماعي "،

و"بارسونز Parsons " في كتابه الموسوم ب " النسق الإجتماعي "، و"مكايفر Mickiver " في كتابه الموسوم ب "المجتمع " (الحسن،2005،ص.159) .

2-2-1المفاهيم المتعلقة بنظرية الدور:

أ-تعلم الدور :

يعتبر هذا المفهوم من المفاهيم الأساسية لهذه النظرية ، ويرجع ذلك إلى أن كل فرد في المجتمع يتعلم طبيعة دوره والسلوك المتلائم مع كونه يشغل دورا معينا ، وهذه العملية تبدأ منذ الصغر في الطفولة من خلال عملية التنشئة الإجتماعية التي تقوم بها مؤسسات التطبيع الإجتماعي في إطار القيم والأنماط الثقافية التي يحددها المجتمع الذي ينشأ فيه الفرد .

ب-متطلبات الدور :

وهي المقومات اللازمة لأداء دور معين ، وهي تنشأ من المعايير الثقافية ومن شأنها أن توجه الفرد عند اختياره وسعيه للقيام بأدوار معينة .

ت-إنتاجية الدور :

وتعني السلوك الظاهر للفرد عند القيام بأداء دور معين ، فكل دور يؤديه الفرد ينتج عنه سلوك لفظي أو غير لفظي يمكن ملاحظته .

ث-توقعات الدور :

وهي التصورات أو الأفكار أو المعارف التي تكون لدى أشخاص معينين لمدى مناسبة أنماط سلوكية يقوم بها شاغل مكانة معينة بالنسبة لتلك المكانة.

ج-تقويم الدور :

ويعني مدى قيام الفرد بمهام الدور ومسؤولياته بصورة مقبولة وفقا للإعتبارات الإجتماعية والثقافية السائدة في المحيط الذي يمارس فيه الدور .

ح–قوة الدور :

كلما تحدد تعريف الدور، كلما زادت قوته وتأكد وضوحه، وكلما صعب – بالتالي – على الفرد أن ينفصل من متطلباته أو يخرج عن مقتضياته .

خ–توصيف الدور :

ويتعلق باتجاهات الآخرين حول ما يجب أن يكون عليه أداء الدور فكل دور من الأدوار له توصيف محدد يتضمن الإطار المرجعي الذي ينظر للأداء من خلاله .

د–الإعتراف بالدور :

ويعني أفعال الآخرين الموجهة نحو إحداث التغيير في أداء الدور كما يتضمن الإعتراف بأفعال الثواب والعقاب التي تصدر من الآخرين وتكون بمنزلة الحافز أو المثبط لما ينتج عن الأداء .

ذ–غموض الدور :

عندما تكون متطلبات الدور غير واضحة يصبح دورا غامضا فالعميل الذي يذهب إلى الأخصائي الإجتماعي دون أن يعرف شيئا ما عن طبيعة عمله لا يستطيع أن يدرك ماذا يتوقع منه .

ر–صراع الدور :

يعرف أنه ما يشعر به الإنسان من ارتباك عندما يشغل أكثر من منصب أو وظيفة لا تتشابه اختصاصاتها أو طبيعتها بل تتعارض في بعض الأحيان .

ز–تكامل الأدوار :

ويقصد بالتكامل توافقلقيام الفرد بدورين أو أكثر أيضا الطريقة التي يتم بها توافق أدوار آخرين لهم علاقة به .

س–إعادة توازن الدور :

عملية تحدث بين شخصين أو أكثر بهدف حل خلاف أو صراع على الأدوار تتم هذه العملية غالباً بواسطة توضيح التوقعات المشتركة بين الأطراف المعنية .

2–2–2المبادئ العامة لنظرية الدور :

–تستند نظرية الدور على عدد من المبادئ العامة التي أهمها مايلي :

أ–يتحلل البناء الإجتماعي إلى عدد من المؤسسات الإجتماعية ، وتتحلل المؤسسة الإجتماعية الواحدة إلى عدد من الأدوار الإجتماعية .

ب–ينطوي على الدور الإجتماعي الواحد مجموعة واجبات يؤديها الفرد بناءً على مؤهلاته وخبراته وتجاربه وثقة المجتمع به وكفاءته وشخصيته ، وبعد أداء الفرد لواجباته يحصل على مجموعة حقوق مادية ، علماً أن الواجبات ينبغي أن تكون متساوية مع الحقوق والامتيازات التي يتمتع بها .

ت–يشغل الفرد الواحد في المجتمع عدة أدوار اجتماعية وظيفية في آن واحد ولا يشغل دوراً واحداً ، وهذه الأدوار هي التي تحدد منزلته أو مكانته الإجتماعية ، ومنزلته هي التي تحدد قوته الإجتماعية وطبقته .

ث–إن الدور الذي يشغله الفرد هو الذي يحدد سلوكه اليومي ، وهو الذي يحدد علاقاته مع الآخرين على الصعيدين الرسمي وغير الرسمي .

ج–سلوك الفرد يمكن التنبؤ به من خلال معرفة دوره الإجتماعي إذ أن الدور يساعدنا على التنبؤ بالسلوك، ذلك أن سلوك الطالب أو المعلم يمكن التنبؤ به من خلال معرفة دوره الإجتماعي .

ح–لا يمكن شغل الفرد للدور الإجتماعي وأداؤه بصورة جيدة وفاعلة دون التدريب عليه , علماً أن التدريب على القيام بالأدوار الإجتماعية يكون خلال عملية التنشئة الإجتماعية، وتكون الأدوار الإجتماعية متكاملة في المؤسسة عندما تؤدي المؤسسة مهامها بصورة جيدة حيث لا يكون هناك تناقض بين الأدوار .

خ–تكون الأدوار الإجتماعية متناقضة عندما لا تؤدي المؤسسة أدوارها بصورة جيدة ، كما أن تناقض الأدوار الوظيفية التي يشغلها الفرد يشير إلى عدم قدرة المؤسسات التي يشغل فيها الفرد أدواره على إدارة مهامها بصورة ايجابية .

د–عند تفاعل دور مع أدوار أخرى فإن كل دور يقيم الدور الآخر، وعندما يصل تقييم الآخرين لذات الفرد فإن التقييم يؤثر في تقييم الفرد لذاته، وهذا ما يؤدي إلى فاعلية الدور ومضاعفة نشاطه .

ذ–عن طريق الدور يتصل الفرد بالمجتمع ويتصل المجتمع بالفرد، والإتصال قد يكون رسمياً أو غير رسمي .

ر–الدور هو حلقة الوصل بين الشخصية والبناء الإجتماعي .

ز–التركيب الخلقي للفرد هو بمثابة التكامل بين التركيب النفسي والأدوار الإجتماعية التي يشغلها في حياته اليومية (الحسن،2005،ص ص164–166) .

س– المجتمع عبارة عن مجموعة مراكز اجتماعية مترابطة ومتضمنة أدوارا اجتماعية يمارسها الأفراد الذين يشغلون هذه المراكز، وتستند كذلك على مفهوم التوقعات المتصلة بهذه المراكز الإجتماعية أنواعاً مختلفة من التوقعات التي تحدد تصرفات الأفراد وتتصل ببعضها لتكون شبكة من العلاقات الإجتماعية داخل المجتمع، وقد حدد منظرو هذه الفكرة – نظرية الدور – ثلاث تصنيفات من التوقعات وهي كالتالي :

1– التوقعات السالفة :

وهي التي تنطوي على عدة قواعد اجتماعية تحدد سلوك الفرد وتوضح له كيفية التصرف حسبها والظروف التي تخضع لها، وهي موجودة قبل وجود الفرد، ويلاحظ هذا في مجموعة القواعد والنظم والمعايير الثقافية الموروثة لدى أبناء المجتمع في صور متعددة من الحياة الإجتماعية كالمثل والنمط السلوكي الشائع وغير ذلك .

2- توقعات الآخرين :

وذلك عندما يشترك الفرد في عملية التفاعل الإجتماعي مع أفراد آخرين أو مع وضعية اجتماعية معينة، يأخذ بعين الإعتبار تقييم وأحكام الآخرين الذين يتفاعل معهم، وذلك لأنه ينطلق في تفاعله مع الأخرمن خلال مجموعة النظم والقواعد الإجتماعية المنظمة لحركة وتفاعل الأفراد، ولأن التوقعات التي ينتظرها الفرد من الآخر هي نفسها التي ينتظرها الأخر منه لأن المنطلق الأخلاقي والإجتماعي يعد واحداً لكل منهما في نفس المجتمع، وذلك مع الإختلاف في الفروق الفردية .

3- توقعات المجتمع العام :

وهي التي يمكن أن تكون حقيقية أو وهمية يتصورها الفرد، وتعمل بمثابة أحد وسائط الضبط الإجتماعي في مراقبة سلوك الفرد، ذلك لأنه يشعرأن المجتمع يتوقع منه مجموعة من السلوكات أو التصرفات أو في مواقف وأوقات مختلفة يحددها التراث والعرف الإجتماعي، ولذلك يلتزم بها، وقد يزيد في الإلتزام بها، حتى أنها في بعض الأحيان تكون نوعا من الأوصاف التي تدور في مخيلة الفرد وذلك حينما يكون التزام الفرد بنظم المجتمع عال جداً، وهذا يلاحظ في الأرياف وفي التجمعات المغلقة، إذ أن الفرد يقدم ما يقرر المجتمع وينصاع لما يمكن أن يكون نوعاً من الأمر أكثر من بحثه عن مصلحته الشخصية أو حريته .

ش-يعرف الناس الأدوار لأنفسهم وللآخرين مستندين على القراءة و التعلم الاجتماعي .

ص- يكون للناس توقعات حول أدوارهم وأدوار الآخرين .

ض- يشجع الأفراد يعضهم البعض ليقوموا بالأدوار المتوقعة منهم .

ط- الأفراد يتصرفون ضمن الأدوار التي سيتبنونها .

ظ-حدد كل من " بن Benne و شيتس Shaets " ثلاثة أنواع من الأدوار:

1-دور البناء والإستمرار.

2-دور المجموعة في اختيار وتحديد نوعية المشكلة ووضع حل لها.

3-الأدوار الشخصية التي تساعد على تحقيق حاجاتهم الخاصة كأفراد.

أما " كوفمان Coffman " فقد أشار في كتابه " تقديم النفس في الحياة اليومية " إلى أوجه التشابه بين الأوضاع في الحياة الحقيقية والتدرج المسرحي , إذ أن الأفراد في المنظمة يقومون بادوار معينة, حيث تتفاعل عوامل متعددة في تحديد كل دور على حدة، وإظهار الدور أو بروزه يعتمد على أساس ما يقدمه الفرد لذلك الدور، ومثال على ذلك سلوك المعلمين بحضور أولياء أمور التلاميذ ثم اختلاف هذا السلوك أثناء ممارسة العمل العادي اليومي داخل غرفة الصف .

وتتلخص هذه النظرية في الفهم العميق للأدوار ثم تنسيقها بمهارة وإتقان ومن ثم تحليل الأدوار والمهارات المترتبة عليها (العنزي وآخرون.(2013).نظرية الدور.تم

استرجاعها في تاريخ24جانفي،2017 من

.d...). ***نظرية20%الدور***

https://0176419806522729609 1.googlegroups.com/.../

2-3اختلاف الأدوار :

تختلف الأدوار تبعا للمعايير التالية :

أ-الجبر والإختيار :

تكون بعض الأدوار مفروضة على الفرد وبعضها اختياريا، فالدور الجنسي (ذكر أو أنثى) ودور السن (طفل أو راشد) لا اختيار للفرد فيهما، بينما يختار دوره في العمل (معلم أو مهندس أو ضابط...)، ويختار دوره الإجتماعي فيتزوج ويصبح مسؤولا عن أسرة أو يظل أعزبا .

ب-الشمول :

تختلف الأدوار في شمولها فالفرد قد يكون قائدا في جماعة وتابعا في جماعة أخرى، وقد يكون مسيطرا في عمله لأن له مركز قيادي، لكن سلوكه قد يختلف عن ذلك عندما يكون في مكان أخر.

ت–تحديد السلوك :

تختلف الأدوار في مدى تحديدها للسلوك، فالأدوار العسكرية مثلا محددة تحديدا ثابتا، ومع ذلك هناك مجال للاختلاف، لذا نجد أن الضباط يختلفون في طريقة إصدارهم للأوامر، أما في أدوار أخرى كدور الإبن في الأسرة، فهناك مجال للتغيير والإختيار.

ث–الإستمرار :

تختلف الأدوار في استمرارها أو دوامها، فأدوار المرأة والرجل تكون دائمة في المجتمع كذلك الأدوار المهنية، ومن ناحية أخرى نجد كثيرا من الأدوار لا تستمر إلا لفترة قصيرة، كالمرشح لوظيفة أو المفوض الممثل لأحد الأفراد أثناء تسوية مسألة معينة. ج–الأهمية والشهرة :

تختلف الأدوار اختلافا كبيرا في أهميتها وشهرتها، فدور الصديق يتضمن علاقة شخصية وثيقة عن تلك التي نجدها في الزمالة ، وفي أي مجتمع نجد بعض الأدوار تقدر تقديرا أعلى من غيرها .

ح–الصعوبة والسهولة :

تختلف الأدوار من حيث الصعوبة والسهولة، فدور المواطن العادي يكون سهلا لا يتطلب منه إلا القيام بعمل ما ليعيش منه، أما دور العالم الذي يكرس حياته لعلمه وعمله فهو دور صعب يتطلب منه بذل جهد كبير (زهران،2002،ص ص.165–166) .

المحور الثالث : صراع الأدوار:

بدأت دراسة وتوضيح صراع دور العمل والأسرة من خلال العديد من المقاربات النظرية مثل نظرية المجال ونظرية التعويض، ومع ذلك فإن الباحثين اعتمدوا على نظرية الدور لدراسته، حيث تدرس كيفية استجابة الفرد لتوقعات الآحرين التي تكون متضمنة لمجالين أساسيين في حياته يتمثلان في العمل والأسرة .

وبذلك ظهر مصطلح الصراع الداخلي للدور من طرف " كاهن وورلف وكين وسناك وروزنتال" "Kahn& Wolfe& Kean& Snack& Rosentall " الذين أكدوا أنه ينشأ عندما تتعارض أدوار مختلفة في الحياة الإجتماعية مما يؤثر على مطالب الأدوار الأخرى.

ومنذ خضوع العمل لتغيرات كبيرة في السنوات الأخيرة (وجود المرأة في سوق العمل، وزيادة عدد العمال المستقيلين، وعولمة الإقتصاد...) أدى ذلك إلى تزايد الصراع في الحياة المهنية والأسرية مما صعب من الموازنة بين القيام بالأدوار (Desrosiers,2012,pp.16-17) .

3-1تعريف صراع الأدوار :

أ-التعريف اللغوي :

من خلال ما تم تناوله من التعاريف اللغوية للصراع النفسي والدور يمكن تعريف صراع الأدوار لغة على أنه تعارض المهام أو السلوكات المتوقعة من الفرد .

ب-التعريف الإصطلاحي:

قدم العلماء والباحثون تعاريف عديدة لصراع الأدوار، نذكر منها ما يلي :

-تعريف "إيزنكEysenck ":

هو مشكلة تبرز عندما يشغل شخص ما دورين اجتماعيين في نفس الوقت .

-تعريف "الحنيطي" :

هو حالة من التوتر والتعارض التي يشعر بها الفرد نتيجة للتعارض بين الرغبات التي يتوقعها منه أفراد مجتمعه، وبين الرغبات التي تتوقعها منه المنظمة(الطويرقي،2014،ص ص.20-21) .

-تعريف "عسكر" :

هو التعارض بين متطلبات الدور أو هو تعرض الفرد لموقف يفرض عليه متطلبات متعارضة في آن واحد (بن عمارة،2006،ص.29) .

-تعريف "قطيشات" :

هو مواجهة الفرد لدورين متعارضين لعدم استطاعته الوفاء بتوقعاتهما،أولتناقض متطلبات الدور مع حاجات الفرد وقيمه واتجاهاته، أو لتداخل الأدوار (عقيل،2014،ص.19) .

-تعريف "غرين هوس وبيتال Greenhaus& Beutell":

هو مظهر من مظاهر صراع الدور الداخلي حيث يكون الضغط الناتج عن مجال الدور الأسري والمهني متعارضا بشكل متبادل في بعض الأحيان .

-تعريف "كاهن وآخرون Kahnet al":

هو نوع من صراع الدور الداخلي الذي يتضمن حدوث تناقض بين مطالب الدور المهني ومطالب الدور الأسري Victor&Thavakumar.(N.D).work-familly conflict of women employees (special reference to banking sector) in batticaboa district.required at10January,2016to ***www.kln.ac.lk/uokr/ICBI2011/HRM%20925.pdf).***

يتضح من التعاريف السابق ذكرها أن صراع الأدوار هو صراع داخلي ناتج عن قيام الفرد بدورين أو أكثر (الدور المهني والأسري) تكون مطالبها متناقضة، كما تكون توقعات الفرد مناقضة لتوقعات الأفراد الذين يتفاعل معهم في المجتمع والمنظمة التي يعمل فيها .

3-2النظريات المفسرة لصراع الأدوار :

هناك نظريات عديدة تناولت صراع الأدوار، نذكر منها :

3-2-1نظرية المجال الأولى :

اعتمدت معظم الدراسات في تفسيرها للإرتباط بين العمل والأسرة على نظرية المجال، وكان " بلاك Pleck " أول من وصف هذه النظرية في تفسير العمل والأسرة، واهتم بالتأثير السلبي للربط بينهما والذي يزيد من القيود على الفرد ويعرضه للصراع، وفي عام (1983) قدم " أوسلن Oslen " مزيدا من التوضيح عنها في دراسة العمل والأسرة على الرغم من أن تركيزه الأساسي كان حول التغيرات والإصلاحات في مكان العمل ووجهات النظر حول

القانون والإديولوجيا، وقد تم تقسيم الحياة الإجتماعية إلى قسمين منفصلين هما العمل والأسرة، ووفقا لها فإن الأفراد لديهم أدوارمختلفة في أمكنة عملهم وحياتهم الأسرية، وكثيرا ما يقومون بتغيير أدوارهم أي ترك دور والقيام بآخر، ففي مجال العمل والأسرة ووفقا لهذه النظرية لا يمكن للفرد القيام بأدوار مختلفة في نفس الوقت .

3-2-2نظرية المجال الثانية :

تعتبر من النظريات الحديثة في فهم الربط بين العمل والأسرة في المجتمعات الحديثة على غرار النظرية الأولى، وتؤكد على فهم تأثير كل مجال في الآخر كما ركزت على العوامل المؤدية إلى صراع دور العمل والأسرة ومحاولة إيجاد سبل لمواجهتها من أجل الموازنة بين الأدوار المتعلقة بالعمل والأسرة، وقد استند كل من " ديسروكرز وسارجنت Desrochers & Sargent "على دراسة واضحة لهتين النظريتين، وقد بين "نيبرت أنج Nibert ang" أن الأفراد يمكنهم اختيار أساليب التعامل مع أدوار العمل والأسرة، فالأدوار المختلفة تتطلب ترك دور من أجل القيام بآخر أو دمجها ومحاولة الموازنة بينها.

ويصف العنصر التالي سبع نظريات مفسرة لصراع دور العمل والأسرة ومكملة لنظريتي المجال، وتنقسم إلى ثلاث مجموعات كما يلي:

المجموعة الأولى :

تضمنت النظرية البنائية الوظيفية ونظرية التجزئة اللتان تشتركان في فكرتين أساسيتين تتمثلان في الفصل بين العمل والحياة الأسرية والتأثير السلبي لهما، وتم ظهورهما في أوائل القرن العشرين حتى أواخر (1960)،وفيمايلي عرض تفصيلي لهما :

1-1النظرية البنائية الوظيفية :

ترجع إلى أوائل القرن العشرين عند بداية الثورة الصناعية وفصل العمل الإقتصادي عن الأسرة، وذلك خلال الحرب العالمية الثانية أين تم إرسال أعداد كبيرة من القوى العاملة معظمهم من الرجال إلى الحرب، ونتيجة لذلك تم تشجيع النساء على دخول سوق العمل، وبعد انتهاء الحرب تم إقناعهن بالعودة إلى المنزل وإفساح المجال لعودة الجنود إلى العمل، ومنه قسمت الحياة إلى مجالين منفصلين هما حياة منتجة تكون في مكان العمل وحياة عاطفية تكون في المنزل، وترى هذه النظرية أن مكان العمل والأسرة يكونان على أفضل وجه عندما تكون النساء في المنزل والرجال في مكان العمل .

1-2نظرية التجزئة :

تعود جذورها إلى أوائل القرن العشرين كذلك، وبناء على هذه النظرية العمل والأسرة لا يؤثران في بعضهما وكل منهما منفصل ومستقل عن الآخر، ومن رواد هذه النظرية " بلود ووولف Blood & Wolfe " اللذان طبقا هذا المفهوم على عمال الياقات الزرقاء الذين يقومون بشكل طبيعي بالفصل بين المنزل والعمل، ووفقا لهذه النظرية أي ضغط للدور في العمل أو الأسرة لا يؤثر على الدور في المجال الآخر.

المجموعة الثانية :

تتضمن نظرية التعويض والتعويض التكميلي، وهي كالتالي :

2-1نظرية التعويض :

في عام (1979) أكد " بيوتركوسكي Piotrkowski " في دراسته عن العمل والأسرة أن العاملين ينظرون إلى منازلهم كملاذ وأسرهم كمصدر للرضا الذي يفتقدونه في مكان عملهم، وعمل مع " لامبرت Lambert " على الكشف عن استجابة العاملين للحوادث في عملهم وحياتهم الأسرية، وأدت نتائج هذه الدراسة إلى نظرية التعويض التي ترى أن الأفراد يحاولون تعويض عدم وجود الرضا في العمل أو المنزل من خلال العثور على المزيد من الرضا في المجال الآخر، ومن المهم الإشارة إلى ما اقترحه من خلال تركيزه على أن الأثر السلبي للحياة الأسرية والعمل لم يكن سوى وجهة نظر أكثر تقدما من وجهة نظر " لامبرت Lambert" التي تبين أن تأثير العمل والأسرة يكون إيجابيا وسلبيا في نفس الوقت، مما أدى إلى ظهور نظريات جديدة حول الموازنة بين العمل والأسرة .

2-2نظرية التعويض التكميلي :

قام بتأسيسها كل من " كاندو وسيمرز وزيديك وموسير Kando& Summers& Zedeck& Mosier " وهي تابعة لنظرية التعويض التي ظهرت في أواخر(1980)والتي تصف سلوك العامل في البحث عن المكافأة البديلة في مجال آخر، أما هذه النظرية فتصف السبب وراء هذا السلوك، ويحدث التعويض التكميلي عندما تكون المكافأة غير كافية في مجال واحد العمل أو الأسرة فيسعى الفرد إلى إكمال النقص في مجال آخر.

المجموعة الثالثة :

تضمنت ثلاث نظريات ظهرت في القرن الواحد والعشرين وقامت على دراسة الأثر الإيجابي والسلبي للعمل والأسرة مع التركيز على الأثر الإيجابي، ومن بين مؤسسيها "جلوينكوسكي وكوبر وكيرشماير وميلر وبيلتولا Gloinkosky& Cooper& Chirchmayer& Peltolla "، وهي كالتالي :

3-**1نظرية تعزيز الدور :**

وفقا لهذه النظرية الأدوار المتعددة تجلب المكافأة مثل الدخل وزيادة الثقة بالنفس وفرص العلاقات الإجتماعية وتجارب النجاح، وبالتالي يكون للجمع بين بعض الأدوار نتائج إيجابية.

3-**2نظرية الإمتداد :**

الإمتداد هو أن يعيش العامل تجربة في مجال واحد تؤثر على تجربته في مجال آخر، ويكون إيجابيا أو سلبيا، ووفقا لهذه النظرية ينقل العامل مشاعره ومواقفه وسلوكاته من عمله إلى حياته الأسرية أو من حياته الأسرية إلى عمله، ويعد الإمداد وجهة النظر الأكثر انتشارا في دراسة العمل والأسرة، وله جوانب متعددة تتمثل في الأثر الإيجابي أو السلبي للعمل في الأسرة والأسرة في العمل .

3-**3نظرية تفعيل العمل :**

ويشار إليها أيضا باسم نظرية "إثراء العمل"، وهي واحدة من النظريات الحديثة التي تفسر الربط بين العمل والأسرة، وتم اقتراحها من طرف "جرينهوس وبوال Greenhaus& Powell " ، وحضيت باهتمام العديد من الباحثين، ووفقا لها الخبرة في دور واحد (العمل أوالأسرة) تحسن من نوعية الحياة في دور آخر، فهي تحاول تفسير الأثر الإيجابي للربط بين العمل والأسرة، ومن ذلك بينت "هاليبرن Halipern " أن أغلب الدراسات التي تناولت الجمع بين العمل والأسرة تميل إلى الأثر الإيجابي لهما
. (Lavassani& Movahidi,2014,pp.8-12)

التعليق على النظريات المفسرة لصراع الأدوار :

من خلال ما تم تقديمه من النظريات المفسرة لصراع الأدوار يمكن القول أنها اختلفت في تحديدها لأثر الجمع بين دورين أو أكثر، حيث بينت نظرية المجال الأولى أن الفرد لا يمكنه القيام بأدوار مختلفة في نفس الوقت وإذا حدث ذلك فإنه يؤدي إلى تعرضه للصراع، أما نظرية المجال الثانية فقد بينت أن الفرد يمكنه تجاوز الصراع الناتج عن تعدد أدواره من خلال دمجها ومحاولة الموازنة بينها، ومن النظريات المكملة لنظريتي المجال نذكر النظرية البنائية الوظيفية التي أكدت على فصل العمل عن الأسرة حيث يختص النساء بالعمل داخل المنزل والرجال خارجه لكي يكون هناك توازن، كذلك نظرية التجزئة التي أكدت على أن العمل والأسرة لا يؤثران في بعضهما كونهما منفصلان، أما نظرية التعويض فبينت أن الأفراد يحاولون تعويض عدم رضاهم عن مجال العمل أو الأسرة بالعثور على المزيد من الرضا في المجال الآخر، وأتت نظرية التعويض التكميلي التي بينت أن الفرد يسعى إلى إكمال النقص في مجال العمل أو الأسرة عندما تكون المكافأة غير كافية في أي منهما، وبالنسبة لنظرية تعزيز الدور فقد أكدت أن قيام الفرد بأدوار متعددة كدور العمل والأسرة يؤدي إلى نتائج إيجابية، وفيما يخص نظرية الإمتداد فقد أكدت على انتقال الأثر من مجال لآخر ويكون ذلك إيجابيا أو سلبيا، وصولا إلى نظرية تفعيل العمل التي بينت الأثر الإيجابي للجمع بين دورالعمل والأسرة وذلك من خلال الخبرة في أحدهما .

3-3مصادر صراع الأدوار :

لصراع الأدوار مصادر عديدة حددها العلماء والباحثون كما يلي :

-أكد كل من " أكاس وحسين ورحمن Akkas&Hossain &Rhaman " من خلال دراستهم أن الأفراد الذين يتعرضون لصراع الأدوار يعملون لساعات طويلة، هذه الأخيرة تؤثر سلبا على الأسرة وعلى العاملين الذين يسعون إلى تحقيق التوازن بين متطلبات العمل والأسرة، كما تؤدي إلى الضغط المهني للعاملين والعاملات بشكل خاص، حيث يعشن ضغطا كبيرا كونهن لا يستطعن مسايرة مطالب العمل والأسرة .

-جداول العمل :

والتي غالبا ما تتعارض مع الحياة الأسرية لدى المرأة العاملة .

-زيادة مطالب العمل :

تكون مؤشرا دالا على الصراع بين دور العمل والأسرة، وتشمل العمل الإجباري أو الإضافي غير المتوقع، والعمل المفرط ومتاعب العمل والعمل بسرعة أو الإنقطاع عنه، وتكون عندما لا يجد العامل الوقت الكافي لكلا المجالين .

-مطالب الأسرة :

أكد كذلك " أكاس وحسين ورحمن Akkas&Hossain &Rhaman " أن النساء العاملات المتزوجات يعشن صراعا ناتجا عن دور العمل والأسرة أكثر من النساء العاملات غير المتزوجات، ويزداد مع وجود الأبناء وشغل مناصب ذات مسؤولية أكبر.

-الإلتزام اتجاه الأسرة :

العاملات اللاتي يكن أكثر التزاما اتجاه أسرهن يعشن صراعا أكثر، كما أن اللاتي لديهن أبناء يكن أقل التزاما في العمل من العاملات اللاتي ليس لديهن أبناء، فعلى سبيل المثال عند مرض أحد الأبناء فإن الأم لا تتوقف عن التفكير فيه وهي في نفس الوقت مطالبة بأداء مسؤولياتها في العمل .

-غياب الدعم من طرف أفراد الأسرة :

تتعرض المرأة العاملة لصراع دور الأسري والمهني بدرجة كبيرة عندما لا تتلقى دعما من طرف أفراد أسرتها .

-المشاكل الشخصية التي تؤثر على أداء المرأة لعملها

.(Akkas& Hossain &Rhaman,2015,pp.2066-2067)

وأكد "أجايي Ajayi " على وجود عوامل عديدة تنتج صراعا بين العمل والأسرة، ومعظم العوامل التي تم فحصها هي العوامل الضاغطة في البيئة التي تقع ضمن نطاق العمل (مثل مصادر الضغط في العمل وضيق الوقت والمسؤول غير الداعم والثقافة التنظيمية)، أو داخل نطاق الأسرة (مثل وجود أبناء ومسؤولية رعاية المسنين والزوج غيرالداعم).

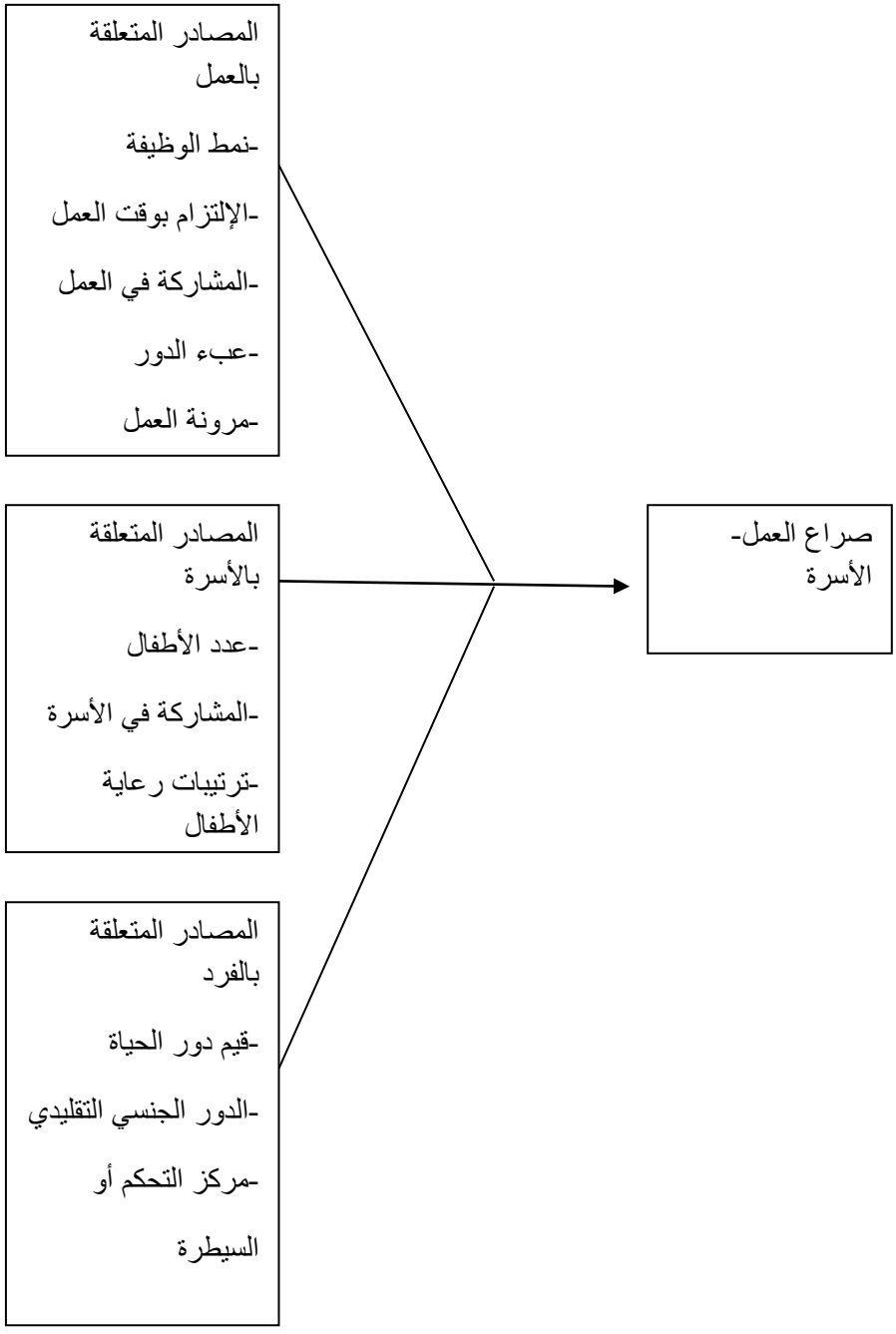
وقد حددت الأبحاث الحديثة أن العوامل الفردية مثل خصائص الشخصية ، وأنماطها، والمشاركة النفسية في أدوار العمل والأسرة تلعب أيضا دورا في إنتاج الصراع بين العمل والأسرة .

وقد أكد العديد من الباحثين على أهمية فهم العوامل التي ترتبط بالصراع بين العمل والأسرة، على سبيل المثال، تم الكشف على أن الموظفين ذوي المسؤوليات الكبيرة في الرعاية (مثل الموظفين الذين لديهم مسؤوليات رعاية الأبناء والموظفين ذوي الأسر الكبيرة والموظفين الذين يهتمون بالمسنين) لديهم مستويات أعلى من الصراع بين العمل والأسرة .

وفي الآونة الأخيرة، تم فحص الصراع بين العمل والأسرة من منظور النظم الذي يدل على أن الأفراد الذين يعيشون صراعا بين العمل والأسرة يمكن أن يؤثر ذلك بشكل كبير على الأفراد الذين يعيشون معهم، والنتيجة تكون تراكم الأدوار والضغط (Ajayi,2013,pp.20-21) .

ومن خلال ما سبق ذكره، تتضح لدينا مجموعة من مصادر صراع الأدوار المتضمنة في الشكل التالي :

شكل رقم (04) يوضح مصادر صراع العمل– الأسرة :



1-المصادر المتعلقة بالعمل :

هناك العديد من الدراسات التي تناولت خصائص مجال العمل كمؤشرات لصراع العمل والأسرة. واحدة من الخصائص هي نوع الوظيفة، فهناك ارتباط إيجابي بين مستوى ونوع الوظيفة والصراع بين العمل والأسرة، حيث يواجه المديرون صراعا أكبر من بقية الموظفين.

وأظهرت دراسة أجريت على أمناء، وممرضين، وأطباء، أن الأطباء يعانون من الصراع بدرجة أكبر من بقية الموظفين .

وتشير الدراسات إلى أن الإتزام بوقت العمل يرتبط بزيادة الصراع بين العمل والأسرة الذي يواجهه الموظفون، والذي يتمثل في صراع يحدث عندما يكون الوقت المخصص لدور واحد يجعل من الصعب الوفاء بمبتطلبات دور آخر، ويمكن أن تكون للساعات الطويلة في العمل عواقب سلبية على الأسر وعلى الموظفين الذين يسعون لتحقيق التوازن بين مطالب العمل وأدوار الأسرة .

وقد وجد الباحثون في مجال العمل والأسرة، أن الإلتزام بوقت العمل يساهم في الصراع بين عمل الموظفين والأدوار غير المتعلقة بالعمل .

وأكد باحثون آخرون أن الإجهاد، والأفكار المتولدة في نطاق دور واحد تمتد في كثير من الأحيان إلى أدوار ومجالات أخرى ، وأكد "مورهيد Morheed "(2001) أن هذا التداخل هو إيجابي نسبيا ويشير إلى أنه يتمثل في "مزامنة العمل والأسرة " ، وفي المقابل، يمكن أن تكون هذه الأفكار المتداخلة نتاجا لسوء نوعية الدور، وبالتالي تؤدي إلى نتائج سلبية.

وعندما تكون مطالب الوقت والطاقة المبذولة تفوق قدرة الفرد على أداء الدور بشكل ملائم ومريح، يحدث العبء الزائد، فالفرد الذي يشغل دور عمل ويرى أن عبء عمله أكثر مما يمكنه التعامل معه، سيواجه مشاعرا سلبية وإرهاقا وتوترا، تؤدي به إلى الصراع .

2-المصادر المتعلقة بالأسرة :

وترتبط عدة جوانب من هيكل الأسرة بصراع العمل والأسرة، بما في ذلك مسؤوليات الرعاية التابعة، ولا سيما رعاية المسنين والأطفال، ووجد "دوكسبوري وهيغنز (2003) Duxboury&Hegens" أن كلا من الذكور والإناث من الموظفين الكنديين الذين يتحملون مسؤوليات رعاية، لديهم مستويات أعلى من الصراع ، ومن البديهي أن تكون هذه النتائج

منطقية لأن الموظفين ذوي الأطفال و / أو المسنين هم أكثر عرضة للالتزامات في المنزل التي تتعارض مع التوقعات أو الطلبات في العمل، ووجدت هذه الدراسة أيضا أن الموظفين الذين يعانون من مسؤوليات الرعاية التابعة كانوا في خطر أكبر من مقدمي الرعاية، كما كان وجود الأطفال في الأسرة مرتبطا بشكل إيجابي بصراع العمل والأسرة .

ووجدت "أحمد (2007) Ahmed" أن أولياء الأطفال الأصغر سنا الذين تقل أعمارهم عن ثلاثة أعوام يعانون من الصراع أكثر من أولياء الأطفال الأصغر سنا الذين تتراوح أعمارهم بين ثلاثة أعوام وما فوق، وتؤيد النتائج هذا الطرح أن الأمهات العاملات اللواتي لديهن أطفال أصغر سنا سيواجهن صراعا أكثر داخل الأسرة المعيشية مقارنة بالأطفال الأكبر سنا، ولوالدي الأطفال الصغار، ولا سيما الأمهات، مطالب أسرية أعلى من احتياجات الأطفال الأكبر سنا، ومن شأن هذه المطالب الكبيرة التي لا يمكن التنبؤ بها في كثير من الأحيان، مثل رعاية الأطفال وخاصة المرضى، أن تؤدي إلى مستويات أقل من السيطرة على التداخل بين أدوار العمل والأسرة، وبالتالي مستويات أعلى من الصراع بين العمل والأسرة، ومع تقدم الأطفال في السن، فإن المطالب، وخاصة تلك المتعلقة برعاية الأطفال، سوف تنخفض، مما يؤدي إلى زيادة مستويات السيطرة وانخفاض الضغط على الآباء والأمهات.

وقد أظهرت الدراسات أن مشاركة الأسرة، على سبيل المثال، الأم التي لديها طفل مريض قد لا تكون قادرة على التوقف عن التفكير في طفلها على الرغم من أنها يجب أن تكون في العمل ومهتمة بمسؤولياتها في العمل، ووجد " كارلسون وكسمار (2000) Carlson&Kismar " أن الموظفين الذين كانوا أكثر انخراطا في مجال الأسرة تعرضوا لمزيد من الصراع في العمل، ووجدت "غرينهاوس، باراسورامان، وكولينز (2001) Greanhaus&Parasoraman&Kollins " علاقة إيجابية بين مشاركة الأسرة والصراع في العمل .

وترتيبات رعاية الطفل لها تأثير هام على الآباء والأمهات العاملين، وأحكام مرضية تساعد على الحماية ضد ضغوط أنماط الحياة المزدوجة، وقد تم التأكيد على أهمية رعاية الطفل في تحقيق التوازن بين الحياة المهنية والشخصية ، ومن بين النساء المتزوجات في الأسر المزدوجة، كانت المخاوف بشأن أطفالهن، بما في ذلك نوعية ترتيبات رعاية الأطفال،

وتمثل قدرا كبيرا من التباين في أداء بعض الأدوار التي تعاني منها هؤلاء النساء، وكشفت دراسة لعاملات في شركات التصنيع أنهن يتعرضن لصراع شديد يرتبط سلبا بالرضا عن ترتيبات رعاية الأطفال .

3-المصادر المتعلقة بالفرد :

إلى جانب العوامل المتصلة بالعمل والأسرة، يمكن أن يسهم عدد من العوامل المتصلة بالفرد في تجربة الصراع بين العمل والأسرة، كما أن إدراج قيم الفرد في البحوث المتعلقة بالصراع بين العمل والأسرة أمر مهم لأن قيم دور الحياة أساسية في تنظيم العمل بالنسبة للأشخاص العاملين، وقد استخدم " كارلسون وكسمار (2000) Carlson&Kismar " ثلاث معان متعددة في دمج القيم في أبحاث الصراع بين العمل والأسرة، وهي المركزية والأولوية والأهمية، و تشير المركزية إلى تعبير قيمة الأفراد فيما يتعلق بكيفية العمل المركزي أو الأسرة في حياتهم بالمقارنة مع أدوار الحياة الأخرى، وهكذا، فإن المركزية المختلفة الموجودة حول دور العمل أو الأسرة قد تكون مفيدة في تفسير الفروق في تجربة الصراع، وتشير الأولوية إلى تعبير قيمة الأفراد فيما يتعلق بكيفية إعطاء الأولوية لأدوار حياتهم، وينبغي أن يؤدي الاختلاف في القيم التي يعبر عنها بتحديد أولويات الأدوار الحياتية إلى اختلاف تجارب الصراع ، ويمكن أيضا أن تدرس أدوار الحياة من منظور الأهمية التي تشير إلى تعبير قيمة تتجلى في إعطاء الفرد أهمية لدور معين، ووجد الباحثون أن الأفراد الذين يقدرون العمل على الأسرة يعانون من صراع الأسرة-العمل، بالإضافة إلى ذلك، وجدوا أن مصادر ومستويات ونتائج الصراع بين العمل والأسرة تختلف باختلاف قيم دور الحياة التي يحتفظ بها الأفراد عندما يعبرون عنها من حيث مركزية العمل وأهميته .

وثمة عوامل أخرى ذات صلة فردية بالصراع بين العمل والأسرة والتي لم تتم دراستها كثيرا هي توجه دور الجنسين، وهذا يشير إلى المعتقدات التي يحملها الأفراد حول الأدوار المعتادة للرجال والنساء في الإلتزام بمسؤوليات الأسرة والعمل، ومن الناحية النظرية، ينظر إلى توجيه دور النوع الإجتماعي على أنه سلسلة متصلة بالتوجه التقليدي لدور الجنسين، حيث ينظر إلى دور الرجل والمرأة على أنهما متميزان ومنفصلان، على غرارالتوجه غير التقليدي لدور الجنسين الذي يتميز بتقسيم الأدوار بين الرجل والمرأة، ومن ثم، فإن الرجال الذين رأوا أدوارهم قابلة للتبادل مع أدوار زوجاتهم يميلون إلى قبول المزيد من المسؤولية من

المهام المرتبطة برعاية الأطفال وإعداد الوجبات والتنظيف، من الرجال الذين أيدوا أدوارا متخصصة بين الرجال والنساء.

ووجدت دراسة أجريت على الممرضات وأزواجهن من قبل "أحمد (1999) Ahmed " أن الممرضات عانين من درجات متفاوتة من الصراع الناتج عن محاولة تلبية مطالب العمل وأدوار الأسرة، وحوالي ثلثي الممرضات عانين من مستويات معتدلة إلى عالية من الصراع، وتراوحت توجهات دور الأزواج بين الجنسين من التقليدية إلى المساواة مع أقل قليلا من ثلاثة أرباعهم من التوجه التقليدي إلى المعتدل والمساواة، وأكثر قليلا من الربع يحمل التوجه المساواة، ووجدت علاقة سلبية بين دور الزوج والزوجة وصراع العمل والأسرة، وهذا يدل على أن النساء اللواتي يمارس أزواجهن توجهات أكثر مساواة يملن إلى مواجهة صراع أقل بين العمل والأسرة، وبالإضافة إلى توجه الزوج إلى دور الجنسين، تم أيضا دراسة التوجه التقليدي للمرأة أو توقعها لأدوار الجنسين، ويكشف " كارديناس وبيرناس (2004) Kardinas&Burnas " في دراستهما للموظفات، أن توقعاتهن التقليدية المتعلقة بدور الجنسين ترتبط ارتباطا إيجابيا بالميول نحوالأدوار الأسرية عن العمل.

وهناك عدد من العوامل التي قد تؤثر على صراع العمل–الأسرة، حيث يقترح نموذج "فريد و ريان (2005) Fred&Ryan " ثلاث طرق يمكن أن تؤثر فيها العوامل الفردية على هذا الصراع، فقد تؤثر الشخصية على نوع ومقدار العمل ومتطلبات دور المنزل التي يعيشها الفرد، وتصورات الفرد عن العمل ومتطلبات دور المنزل، واستراتيجيات التكيف المستخدمة للتعامل مع تداخل الأدوار، وبين " واين وآخرون (2004) Win et al " وجود علاقة إيجابية بين العصاب والتداخل بين العمل والمنزل، ووجود علاقة سلبية بين الضمير والتداخل بين العمل والمنزل. كما وجد أن التأثر السلبي مرتبط بتداخل العمل والمنزل .

وإلى جانب هذه العوامل الشخصية، من المرجح أن يكون للتقييم الذاتي تأثير على تصورات العمل والمنزل، ووفقا لنظرية الإتساق الذاتي، فإن الأفراد يسعون إلى أن يكونوا راضين عن الأدوار التي تزيد من الإتساق المعرفي .

وقد يواجه الأفراد الذين لديهم تقييمات ذاتية سلبية المزيد من الضغوطات في المنزل والعمل .

وحتى الآن، لم يتناول سوى عدد قليل من الدراسات العلاقة بين مركز السيطرة ونتائج العمل والأسرة، وكشفت دراسة أجريت على النساء الماليزيات العاملات مع أسرهن اللاتي لديهن مركزا داخليا للسيطرة يكن أقل عرضة لصراع العمل–الأسرة، وأجرى " أندرياسي وتومبسون (2007) Andriassi&Tompson " دراسة حديثة عن الموظفين في الولايات المتحدة الأمريكية، ووجدا أن مركزالسيطرة أو التحكم الداخلي يرتبط سلبا بصراع العمل–الأسرة وصراع الأسرة–العمل

. (Ahmed,2008,pp.59-63)

3–4الآثار الناتجة عن صراع الأدوار :

قام "ألين وآخرون (2000) Allen et al" في دراستهم بتصنيف نتائج صراع الأسرة والعمل إلى ثلاث فئات رئيسية هي :

1–النتائج المتعلقة بالعمل :

–الرضا الوظيفي .

-الإلتزام التنظيمي .

-دوران العمل .

-التغيب .

-الأداء الوظيفي .

-النجاح في الوظيفة .

2–النتائج غير المتعلقة بالأسرة :

-الرضا عن الحياة .

-الرضا الزواجي .

-الرضا الأسري .

-الأداء الأسري .

-الرضا عن الوقت المخصص للراحة .

3–النتائج المتعلقة بالضغط :

-الضغط النفسي العام .

-الأعراض النفسية الجسدية .

-الإكتئاب .

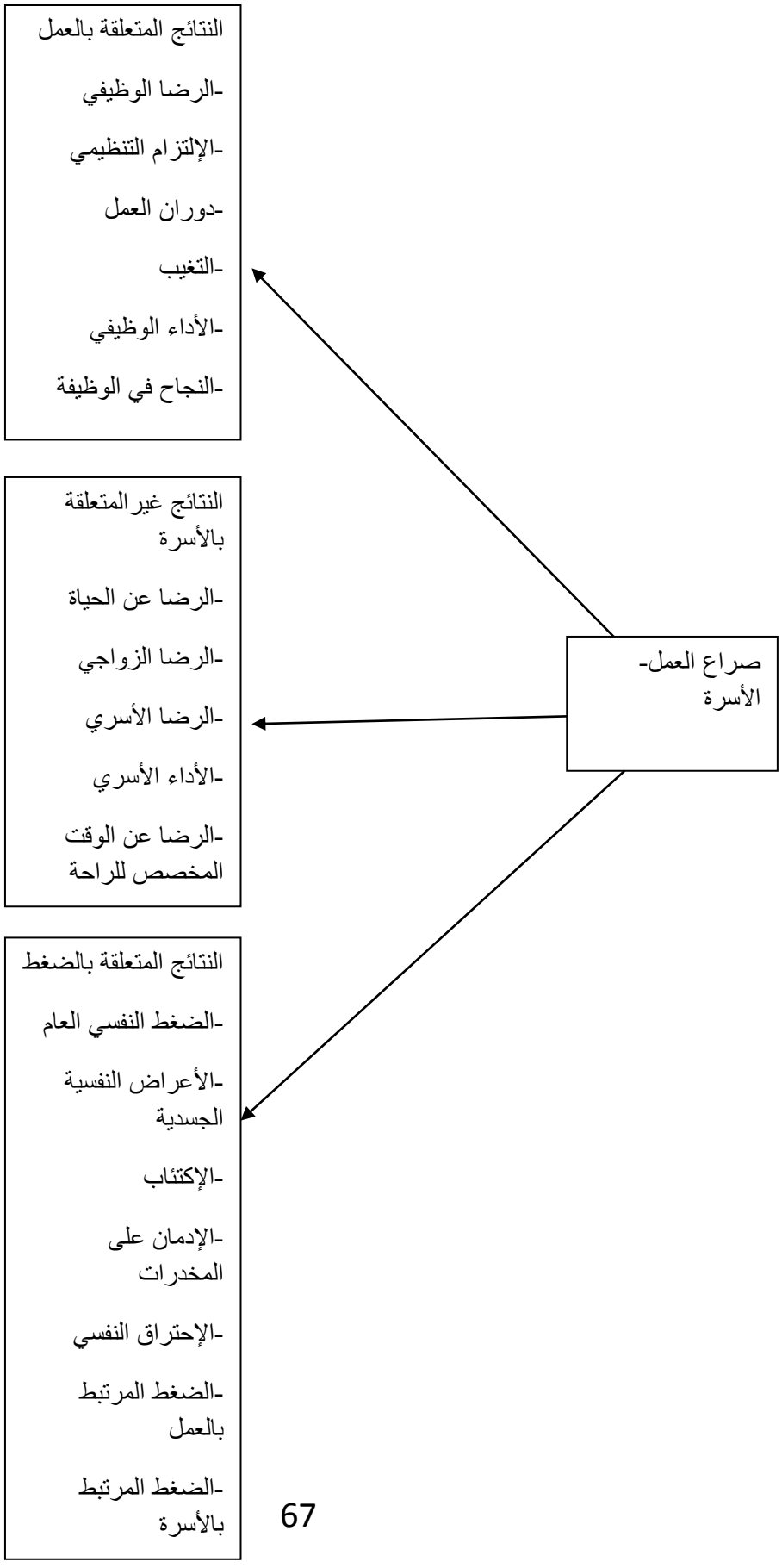
-الإدمان على المخدرات .

-الإحتراق النفسي .

-الضغط المرتبط بالعمل .

-الضغط المرتبط بالأسرة، والشكل التالي يوضح ذلك :

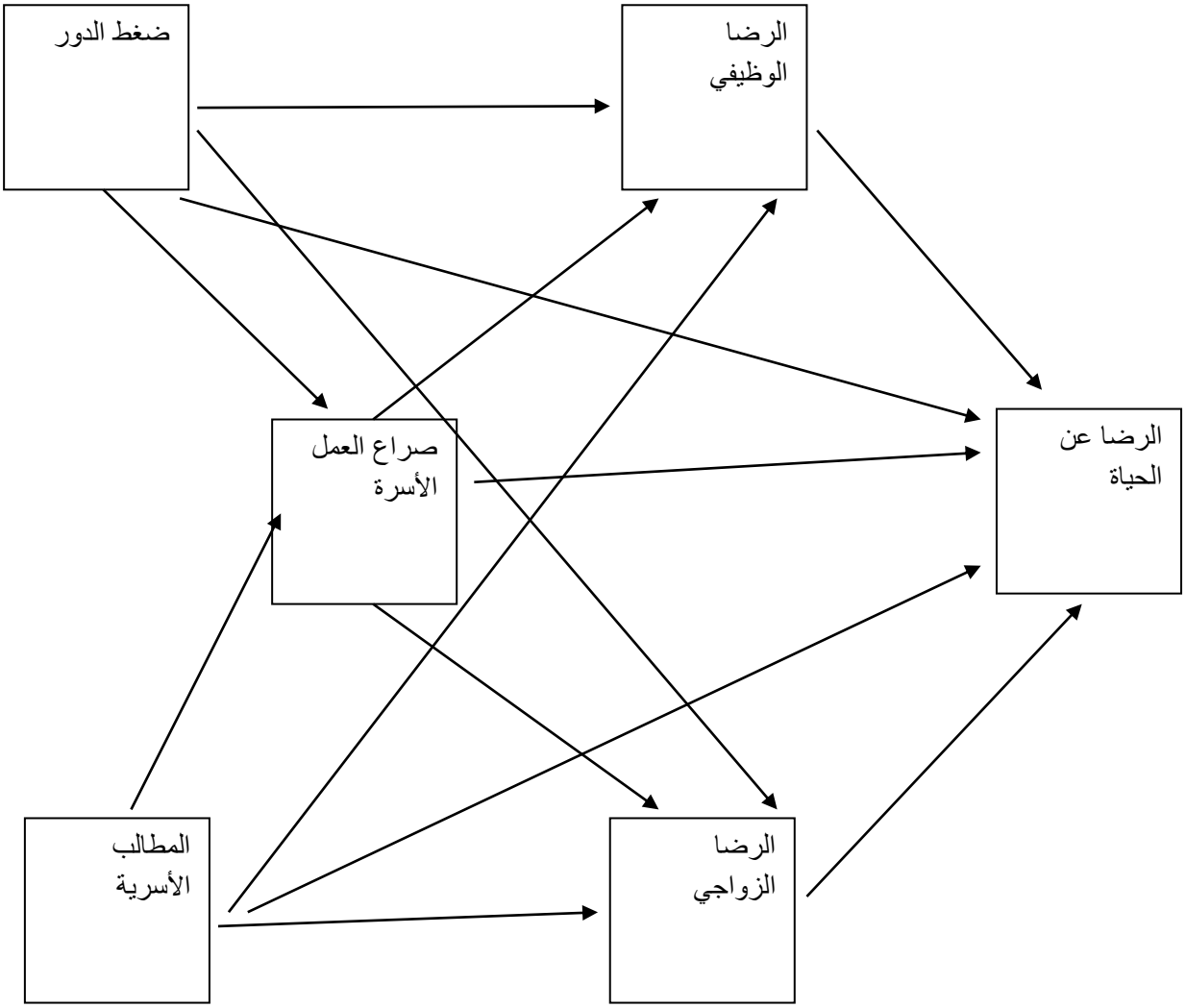
شكل رقم (05) يوضح آثار صراع العمل– الأسرة حسب "ألين وآخرون Allen et al":
.(Allen et al,2000,p.280)



واقترح "بيديان وآخرون Bedeian (1988) " في نموذجهم أن ضغط الدور المرتبط بالعمل ومطالب الأسرة تنبأ بصراع العمل والأسرة، وأن هذا الأخير ينبأ مباشرة بثلاث نتائج تتمثل في الرضا الوظيفي، والرضا عن الحياة والرضا الزواجي .

واقترح الباحثون أيضا وجود علاقة مباشرة بين ضغط الدور المرتبط بالعمل والرضا الوظيفي، وضغط الدور الوظيفي والرضا عن الحياة، ومطالب الأسرة والرضا الزواجي، وعلى الرغم من أن نتائج دراستهم اقترحت أن البيانات تناسب نموذجهم، إلا أنه لم يتم العثور على العديد من العلاقات المباشرة المقترحة بين المتغيرات فقط العلاقة المباشرة بين الصراع بين العمل والأسرة والرضا عن الحياة، والصراع بين العمل والأسرة، والرضا الزواجي، وضغط الدور الوظيفي والرضا الوظيفي،و لم يتم العثور على العلاقة بين مطالب الأسرة والصراع بين العمل والأسرة، ومطالب الأسرة والرضا الوظيفي والصراع بين العمل والأسرة والرضا الوظيفي، وضغط الدور والرضا عن الحياة، ومطالب الأسرة والرضا عن الحياة، ومطالب الأسرة والرضا الزواجي، (Esson,2004,pp.8-9) ، والشكل التالي يوضح نموذج بيديان وآخرون حول نتائج وآثار صراع العمل-الأسرة :

شكل رقم (06) يوضح آثار صراع العمل– الأسرة حسب "بيديان وآخرون Bedeian " :



واقترحت "إيسون (2004) Esson " نموذجا بينت فيه عواقب الصراع بين العمل والأسرة في ثلاث فئات محددة بوضوح (النتائج المرتبطة بالعمل وغير المرتبطة بالعمل والنتائج المرتبطة بالضغط) .

1-النتائج المرتبطة بالعمل :

-الإلتزام التنظيمي .

-الرضا الوظيفي .

-الأداء الوظيفي .

-دوران العمل .

2-النتائج غير المرتبطة بالعمل :

-الرضا عن الحياة .

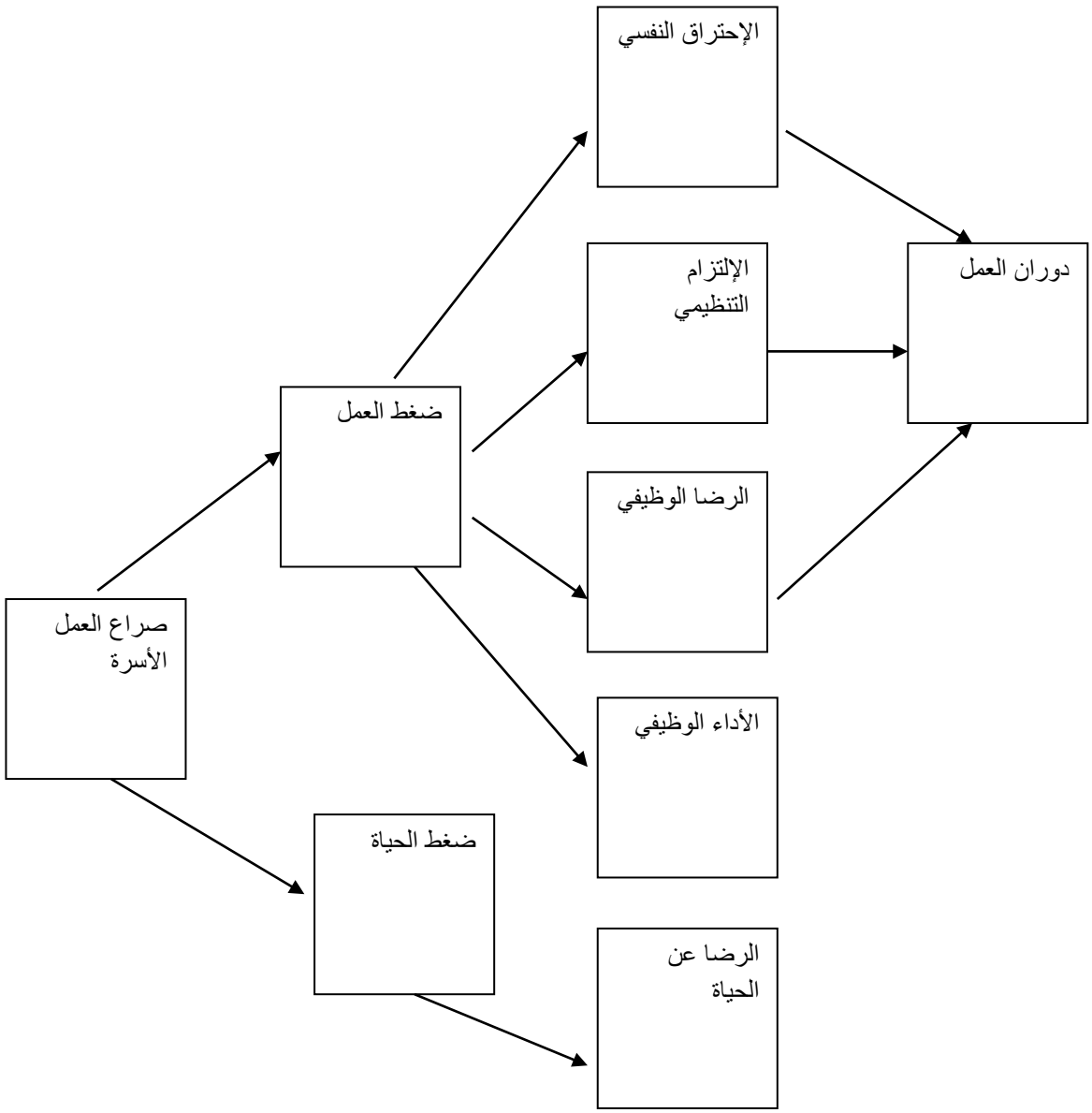
3-النتائج المرتبطة بالضغط :

-ضغط العمل .

-ضغط الحياة .

-الإحتراق النفسي (Esson,2004,pp.13)، والشكل التالي يوضح ذلك :

شكل رقم (07) يوضح آثار صراع العمل- الأسرة حسب "إيسون Esson ":
(Esson,2004,pp.70-75) .



3-5أساليب مواجهة صراع الأدوار :

حدد "كول Koll " مجموعة من الأساليب للتخفيف من صراع الأدوار نوجزها فيما يلي :

-سلوك التجنب :

يلجأ الأفراد الذين يواجهون صراع الأدوار إلى تجنب اتخاذ القرار بالنسبة لبعض أدوارهم، وذلك بالتجنب الكلي للسلوك الذي تستدعيه .

-المفاضلة بين الأدوار :

في حالة حدوث صراع بين مختلف الأدوار، يجد الفرد نفسه مضطرا لاتخاذ قرار أو اختيار دور من بينها، كذلك يلجأ إلى المفاضلة بينها فيختار الدور الذي يكون الأكثر أهمية بالنسبة لباقي الأدوار .

-درجة الإنغماس :

تختلف درجة تعمق الأفراد في أدوارهم حسب نوعية العلاقات المرتبطة بكل دور، فعندما يجد الفرد نفسه في موقف صراع بين عدة أدوار قد يعتمد في حله على هذا الأسلوب القائم على درجة عمق علاقته مع الذين يتفاعل معهم، ويستنتج مدى أهمية سلوكه لديهم، لأن عمق العلاقات ودرجة قوتها تختلف من فرد لأخر، وبطبيعة الحال فإن الفرد يختار الطرف الذي تكون درجة التفاعل معه عميقة، فالتضحية بهذا الطرف قد ينجم عنها انفعالات قوية تكون مضرة بالصحة الجسدية والنفسية .

-التمييز بين مستويات القوة (السلطة) :

يشغل الأفراد الذين نتعامل معهم في مختلف الأدوار مناصب ذات مستويات متفاوتة في القوة والسلطة التي يتمتعون بها، وعادة ما يلجأ الفرد عند اصطدامه بعدة أدوار إلى اختيار الدور الذي يربطه بالفرد ذي السلطة الأعلى من بقية الأفراد، ويكون ذلك إما خوفا من مصالحه إن خالف تلك السلطة أو تقربا منها لتحقيق حاجات أخرى .

-إدراك السلوك :

كثير من الأفراد الذين تربطهم بالفرد علاقات وأدوار مختلفة لا يدركون تفاصيل السلوك الذي تتطلبه أدواره، وعليه فإنه من طرق حل الصراع إشعارهم بعوامله، مما يؤدي إلى التخفيف من حدته .

-الدعم الإجتماعي :

عندما يواجه الفرد صراعا في أدواره، فإن الذين يتفاعل معهم يتفهمون صراعه ويقومون بتقديم الدعم المادي والمعنوي لتجاوزه، ويعتبر الدعم الإجتماعي الذي يتلقاه الفرد من أهم العوامل المساهمة في حل الصراع الذي يعاني منه .

-التخلي :

عندما تفشل الأساليب السابقة في حل الصراع الناتج عن تعارض الأدوار، يلجأ الفرد إلى التخلي تماما عن أحد الأدوار المسببة للصراع، وليس التخلي عن دور ما بالأمر السهل، إذ تتحكم فيه عدة اعتبارات، إلا أن القيم والمعايير الإجتماعية التي يتبناها الفرد تكون عاملا مساعدا في سعيه لحل الصراع الذي يعانيه والتخلي عن بعض الأدوار (جابر ولوكيا،2006،ص ص.117-120) .

كما حدد "مرتون Merton " مجموعة الأساليب التي تربط الأدوار سويا وتحدد أكبر قدر من النظام عند الأداء لتخفيف التوتر والصراع الناتج عنها منها :

-إعطاء أهمية أكبر لأدوار أكثر من غيرها .

-توزيع السلطة بين شاغلي مجموعة الأدوار .

-مراعاة مجموعة الأدوار للمطالب المتناقضة .

-التعاون المتبادل بين شاغلي الدور الواحد .

-تقليل عدد الأدوار التي يفرضها المركز .

-تحديد النشاط المرتبط بالدور ليتسنى تجنب الصراع (المعايطة،2000،ص.145).

خلاصة :

من خلال ما تم تناوله في هذا الفصل يمكن القول أن صراع الأدوار لدى المعلمة هو الصراع الذي يظهر بحكم التوقعات المختلفة والمتطلبات المتباينة التي تنتظر منها أثناء فيامها بدور الزوجة وآدائها لدور الأم ، إلى جانب ذلك كونها عاملة بالمؤسسة، ومن ثم تختلف التوقعات وتتعدد المطالب مع ما قد ينتابها من شعور بالعجز وإحساس بعدم القدرة على القيام بجميع هذه المطالب وتحقيق مختلف التوقعات المنتظرة منها.

واعتبارا لمكانتها وتواجد عدة أدوار اجتماعية تقوم بها في وقت واحد، فإن هذا يشكل مصدرا لصراعات داخلية تعيشها على مستوى شخصيتها وأخرى على مستوى العلاقات مع الأفراد والمجتمع، مما يؤدي إلى حدوث نوع من التعارض بين الأدوار التي تقوم بها، ومن بين آثاره السلبية تعرضها للضغط المهني الذي يكون سببا في انخفاض أدائها لعملها وكثرة تغيبها ونقص التزامها .

الفصل الثالث : الضغط المهني

تمهيد .

المحور الأول : الضغط النفسي .

1-1تعريف الضغط النفسي .

1-2لمحة تاريخية عن الضغط النفسي .

1-3أعراض الضغط النفسي .

1-4النظريات المفسرة للضغط النفسي .

1-5طرق قياس الضغط النفسي .

المحور الثاني : الضغط المهني .

2-1تعريف الضغط المهني .

2-2مصادر الضغط المهني .

2-3الآثار المترتبة على الضغط المهني .

2-4أساليب مواجهة الضغط المهني .

2-5صراع الأدوار وعلاقته بالضغط المهني .

خلاصة .

تمهيد:

يعد الضغط المهني من المواضيع العلمية الحديثة، التي شغلت اهتمام عدد كبير من العلماء والباحثين في مجال علم نفس العمل الذين اعتبروه بمثابة قاعدة أساسية، كونه سببا في الإصابة بالاضطرابات والأمراض النفسية والجسدية، ويحدث في جميع المؤسسات بما فيها التعليمية ، كما أن له مصادر عديدة منها التنظيمية والنفسية والاجتماعية .

وقد برزت في العديد من المهن لاسيما المهن ذات الطابع الإنساني مشكلات مختلفة تحول دون قيام العامل بدوره كما يتوقعه أو كما يتوقعه الآخرون منه، ويعتبر الضغط المهني من أهم المشكلات التي ظهرت في مجال العمل التربوي لدى المعلمة التي تكون في مواجهة مع تعدد أدوارها التي تتضمن الدور الأسري والمهني .

ومن هذا المنطلق سوف نقوم في هذا الفصل بتناول محورين: الضغط النفسي والضغط المهني بشيء من التفصيل، حيث سنتطرق فيهما إلى العناصر التالية:

المحور الأول:

يتمثل في الضغط النفسي ويتضمن:

تعريف الضغط النفسي، لمحة تاريخية عنه ، أعراضه ، و النظريات المفسرة له، وطرق قياسه .

المحور الثاني:

يتمثل في الضغط المهني ويتضمن:

تعريف الضغط المهني، مصادره، الآثار المترتبة عليه، وأساليب مواجهة الضغط المهني، ثم صراع الأدوار وعلاقته بالضغط المهني .

المحور الأول : الضغط النفسي :

1-1*تعريف الضغط النفسي*:

أ-التعريف اللغوي:

قبل التطرق إلى تعريف الضغط النفسي، نتطرق إلى تعريف "الضغط" أما "النفسي" فقد تم التطرق إليها في محور الصراع النفسي في الفصل السابق .

-تعريف الضغط :

-تعريف "قاموس لسان العرب":

الضغط من الفعل ضغط: عصر شيء إلى شيء، وضغطه ضغطا: زحمه إلى حائط ونحوه، ويقال ضغطه: عصره وضيق عليه.

والضغطة: الشدة والمشقة.

-تعريف "قاموس الهدى":

ضَغَطَ، يضغط، ضَغطًا: عَصَرَ، زَحَمَ، ضَيقَ.

يقال انضَغَط: قهر، واضتغط عليه: تشدد عليه، والضغيط جمعه ضغطى: الضعيف الرأي.

-تعريف "المنجد في اللغة العربية":

ضغط ضغطا: عصره، ضغط عليه للقيام بعمل يأباه.

-تعريف " قاموس Larousse ":

يعرف على أنه الإرغام والإلحاح، وله كلمات مرادفة منها كلمة " Pressure " التي تعني الضيق والإلحاح، وكلمة " Press " التي لها نفس المعنى.

وقد اشتق من الفعل اللاتيني" Stringer" الذي اشتقت منه كلمتان تدلان على الشدة والضيق هما:

" Etriendre" تعني حصر الجسم أو ضمه أو إحاطته بالأطراف وترافقه أحاسيس متناقضة، وتعني كذلك الضيق الشديد على الجسم والنفس.

" Detress " تعني الشعور بالوحدة وتدل على حالات حادة تجتمع معا في حالة واحدة تعبر عن الوحدة والمعاناة (بن سكيريفة،2008،ص ص.37-38).

وقد اشتق من اللفظ الفرنسي القديم" Destresse " الذي يعني الإختناق والضيق أو الشعور بالظلم، وتحول اللفظ في الإنجليزية إلى " stress " ليعني التناقض، أما لفظ " Distress " في الإنجليزية فيعني الشيء غير المرغوب فيه أو غير المحبب (الفرماوي وعبد الله،2009،ص.21) .

من خلال ما سبق ذكره يمكن تعريف الضغط النفسي لغة على أنه معاناة الإنسان وتعرضه للضيق والشدة.

ب-التعريف الاصطلاحي:

للضغط النفسي تعاريف عديدة ولا يوجد اتفاق بين العلماء والباحثين حول تحديد تعريف له نظرا لاختلاف وجهات نظرهم نذكر منهم:

-تعريف "أبلاي وكوفر" «Appley et Cofer».

الضغط النفسي هو حالة الكائن الحي عندما يدرك أن سلامته مهددة وأنه بحاجة إلى تحويل كل طاقاته لحمايتها.

-تعريف "أرنولد" «Arnold»:

هو كل المثيرات الضاغطة والاستجابة للضغط، كما أنه حالة من اضطراب الأداء الطبيعي، حيث يتطلب من الفرد الاستجابة غير العادية نتيجة المطالب التي تفوق قدراته، أو لتعدي مشاعر سلبية أو تعدي الحواجز للوصول إلى الهدف.

-تعريف "إبراهيم":

هو تغير داخلي أو خارجي من شأنه أن يؤدي إلى استجابة انفعالية حادة ومستمرة.

-تعريف "باسكال" «Pascal»:

هو إدراك الفرد لموقف بيئي يهدد تحقيق احتياجاته.

-تعريف "بيليوسكاس" « Bieliauskas »:

هو الاستجابة البيولوجية والنفسية للمثيرات الضاغطة.

-تعريف "تريمبل وأبلاي" « Trumbell et Appley »:

هو الاستجابة الوجدانية والسلوكية والفسيولوجية للمثيرات المنفردة في البيئة.

-تعريف "جلبارت" « Gilbert »:

هو الاستجابة الفسيولوجية أو السيكولوجية التي تحدث عند مواجهة حدث أو حالة خارجية.

-تعريف "الخولي":

هو الحالة التي يتعرض فيها الإنسان لصعوبات بيئية مستمرة -مادية معنوية-جسدية نفسية، والتي يتغلب عليها في حياته اليومية بوسيلة من وسائل التكيف مع الظروف البيئية ليحتفظ بحالة الاستقرار، ولكن كثيرا ما تشكل تلك الصعوبات إجهادا لا يمكن التغلب عليه لإعادة التوافق .

-تعريف "روزنفلد وإيفرلي" « Rosenfeld et Everly »:

هو استجابة نفسجسدية لمثير ما.

-تعريف "شيندلر" « Chundler »:

هو حالة من التوتر العاطفي تنشأ من الحالة المرضية أو من مواقف تشخص كحالة مرضية.

-تعريف الطريري:

هو حالة تنتج حينما تكون المتطلبات في البيئة أو العمل أكبر من أن تتحملها القدرات المتوفرة للفرد.

-تعريف "كوكس" « Cox »:

هو الظروف التي يدركها الفرد على أنها ضاغطة ولا تتكافأ فيها إمكانياته مع المطالب المفروضة عليه، أو عندما يوجد قيود على أسلوب تكيفه معها وتقل لديه المساندة الاجتماعية.

-تعريف "نيومان وتيربر" « Newman et Teirper »:

هو حالة تنشأ عن التفاعل بين الناس وأعمالهم وتتسم بإحداث تغيرات داخلهم وتدفعهم إلى الانحراف عن أداءهم الطبيعي(العنزي،2014،ص ص.33-35) .

من التعاريف السابقة للضغط النفسي نلاحظ أن العلماء والباحثين عرفوه انطلاقا من ثلاثة جوانب:

من ناحية أنه مثير داخلي أوخارجي، أو استجابة ورد فعل لذلك المثير، أو أنه التفاعل بين مثير الضغط النفسي والاستجابة له.

ويتضح من التعاريف السابق ذكرها أن الضغط النفسي هو حالة نفسية ذات تأثير داخلي أو خارجي يفوق قدرة الفرد على الاحتمال، يستجيب لها جسديا ونفسيا، ينتج عنها عدم التوافق مع البيئة المحيطة.

1-2لمحة تاريخية عن الضغط النفسي:

كان أول ظهور لمصطلح الضغط في القرن الرابع عشر، حيث كتب عنه العالم "مانيج" « Mannyg » في كتابه Hand lyng synne، وقد عرف استعمالات عديدة عبر الأزمنة المختلفة، إذ استخدم في أوائل القرن السابع عشر للدلالة على مشاعر المعاناة والحرمان.

وفي القرن التاسع عشر أدخل في ميدان الطب، حيث اعتبر كقاعدة أساسية للاضطرابات الصحية، ويتضح ذلك من خلال ما كتبه "هنكل" « Hinkle » حول تلك الاضطرابات التي يتعرض لها الفرد في حياته.

وفي بداية القرن العشرين استعمل من طرف "كانون" «canon» من خلال دراسته لفسيولوجيا الانفعال، واعتبره اختلالا في التوازن الجسمي ينشأ نتيجة لظروف معينة كالتعرض للبرد ونقص الأكسجين وانخفاض نسبة السكر في الدم.

وفي الأربعينات من هذا القرن قام "ولف وولف" «Wolf et Wolf» بمجموعة من الدراسات توصلا من خلالها إلى أن الناس تتطور لديهم استجابات فسيولوجية مميزة، عن طريق الاستجابة لأحداث ضاغطة كثيرة ومتنوعة، وإذا زاد استخدامهم لها ينتج في النهاية اضطراب معين، وقد افترضا وجود استعدادات فردية موروثة للاستجابة للضغط، وأن الخبرات البيئية الضاغطة مثيرة لتلك الاستجابات وتعمل على استمرارها، ونتيجة لذلك فإن الأفراد الذين تعرضوا لنفس مصدر الضغط من الممكن أن تنمو لديهم اضطرابات مختلفة.

كما قام الطبيب "سيلي" «Selye» أعراض التكيف العام وهو نموذج يستخدم لوصف رد الفعل الفسيولوجي اتجاه الضغوط الجسمية المستمرة، وبالتالي يعد أول من أدخل هذا المصطلح إلى ميدان الطب ومن ثمة إلى ميدان علم النفس.

كذلك أبرزت بحوث "فرانكنهوزر" « Frankenheuser » وفريقها البحثي في السويد أهمية العامل النفسي في استجابة الفرد لمصادر الضغط المختلفة.

ويؤيد ذلك بحوث "لازاروس" « Lazzarus » الذي يرى أن الأفراد عندما يكونون في بيئة جديدة أو متغيرة فإنهم يقومون بعملية تقييم أولي لتفسير الأحداث، ثم يقومون بتقييم ثانوي لتحديد كيفية مواجهة تلك الأحداث (طالح،2011،ص ص.68-70).

1-3أعراض الضغط النفسي:

1-3-1الأعراض الفسيولوجية:

الأحداث و الظروف الضاغطة التي يتعرض ليا الفرد تحدث تغيرات في وظائف الأعضاء، و إفرا زات الغدد في الجهاز العصبي، و تتمثل هذه الأخيرة فيما يلي:

-إفراز كمية كبيرة من الأدرينالين في الدم، مما يؤدي إلى سرعة نبضات القلب وارتفاع ضغط الدم و التنفس، و زيادة نسبة السكر في الدم و اضطراب الأوعية الدموية .

-زيادة عملية التمثيل الغذائي في الجسم مما يؤدي إلى الإنهاك .

-ارتفاع مستوى الكولسترول في الدم مما يؤدي إلى تصلب الشرايين وحدوث الأزمات القلبية

-ضيق التنفس .

-انقباض المعدة .

-الإسهال .

-إفراز العرق وجفاف الحلق وتكرار التبول .

-آلام وأوجاع في أماكن مختلفة من الجسم .

-الإغماء والإرتعاش .

-النقص التدريجي لمناعة الجسم .

-الأرق .

-برودة الأطراف .

-صداع وآلام في الظهر والفك وتوتر العضلات .

1-3-2الأعراض المعرفية :

-صعوبة التركيز والتذكر .

-التفسير الخاطئ لتصرفات الآخرين .

-العجز عن اتخاذ القرار.

-نقد ولوم الآخرين .

-تشوش التفكير .

-فقدان الثقة بالنفس والتردد .

-إستحواذ فكرة واحدة على الفرد .

-ضعف القدرة على حل المشكلات .

-النظرة السلبية عن الذات والآخرين .

1-3-3الأعراض السلوكية :

-تناول الطعام بسرعة أو ببطئ عن المعتاد.

-تغيب كبيرعن العمل .

-قضم الأظافر.

-التركيز عمى الأنشطة التي فيبا نوع من الهروب ، أو القيام بأنشطة عديمة الفائدة لتقليل التوتر.

-الميل إلى الجدال و انعدام الصبر.

-تجنب المسؤولية و آثارها.

-عناية سيئة بالصحة .

-مشاجرات مع الآخرين .

-التعرض للحوادث والإصابات .

1-3-4الأعراض الإنفعالية :

-سرعة الغضب .

-تزايد مشاعر الإكتئاب .

-الخوف من الفشل .

-تقلب المزاج .

-الشعور بانعدام القيمة وغياب الهدف .

-الإحباط (دايلي،2013،ص ص.58-60) .

مما سبق يتضح وجود مجموعة من الأعراض الفسيولوجية أو الجسدية والنفسية تظهرعلى الفرد الذي يتعرض للضغط النفسي، والتي تتفاوت حسب شدته، وتتمثل في:

-الأعراض الفسيولوجية أو الجسدية:

تتركز الأعراض الفسيولوجية للضغط النفسي على مستوى جميع أجهزة الجسم وأعضائه، وتتمثل في:

أ-على مستوى الجهاز التنفسي:

ضيق وصعوبة في التنفس، آلام في الصدر، جفاف الحلق.

ب-على مستوى الجهاز الدوري:

سرعة نبضات القلب وعدم انتظامها، ارتفاع ضغط الدم.

ت-على مستوى الجهاز الهضمي:

إمساك، إسهال، ألم وتشنج في البطن، حموضة المعدة، غثيان وصداع.

ث-على مستوى الجهاز العضلي:

توتر عضلي في الرقبة، آلام في الظهر.

ج-على مستوى الجلد:

كثرة التعرق، برودة الأطراف، التهابات جلدية، ارتجاف الأطراف.

ح-على مستوى الجهاز التناسلي:

التبول المتكرر، ألم في الحوض، عدم انتظام الدورة الشهرية، انخفاض الرغبة الجنسية .

-الأعراض النفسية:

تتضمن الأعراض النفسية للضغط النفسي مجموعة من الأعراض الإنفعالية والمعرفية والسلوكية، وتتمثل في:

أ-الأعراض الانفعالية:

-سرعة الانفعال.

-تقلب المزاج.

-العصبية.

-الحزن والكآبة.

-سرعة البكاء.

-قلق وتوتر.

ب-الأعراض المعرفية:

-كثرة النسيان.

-صعوبة التركيز.

-صعوبة اتخاذ القرار.

-اضطراب التفكير.

-انخفاض تقدير الذات.

-عدم الثقة في الآخرين.

ت-الأعراض السلوكية:

-عدم القدرة على القيام بالوظائف اليومية.

-القيام بسلوكات عدوانية كالسخرية والتهكم.

-تجنب إقامة علاقات مع الآخرين.

-تلعثم في الكلام.

-اضطراب النوم يتمثل في الأرق أو النوم المفرط مع كوابيس مزعجة.

-اضطراب الأكل يتمثل في فقدان الشهية .

1-4النظريات المفسرة للضغط النفسي:

هناك نظريات عديدة فسرت الضغط النفسي وسنتناول منها:

النظرية الفسيولوجية، نظرية التحليل النفسي، النظرية السلوكية، النظرية المعرفية، النظرية النفسية الاجتماعية وأخيرا النظرية البيونفسية الاجتماعية.

1-4-1 النظرية الفسيولوجية:

تتضمن نظرية كل من "كانون" « canon » و"سيلي" « Seley »:

أ-نظرية "كانون" « canon »:

يعتبر الباحث الفسيولوجي الأمريكي "كانون" « canon » أول من استخدم مصطلح "الضغط" وذلك من خلال دراساته عن فسيولوجيا الإنفعال بما في ذلك القلق، وقد حاول

تفسير الاستجابات الفسيولوجية للضغط في دراسته لكيفية استجابة كل من الإنسان والحيوان للتهديد الخارجي، فوجد أن هناك العديد من الأنشطة المتتابعة التي تستثير الغدد والأعصاب كي تهيئ الجسم لمواجهة الخطر أو الهروب، والتي أطلق عليها أعراض المواجهة أو الهروب.

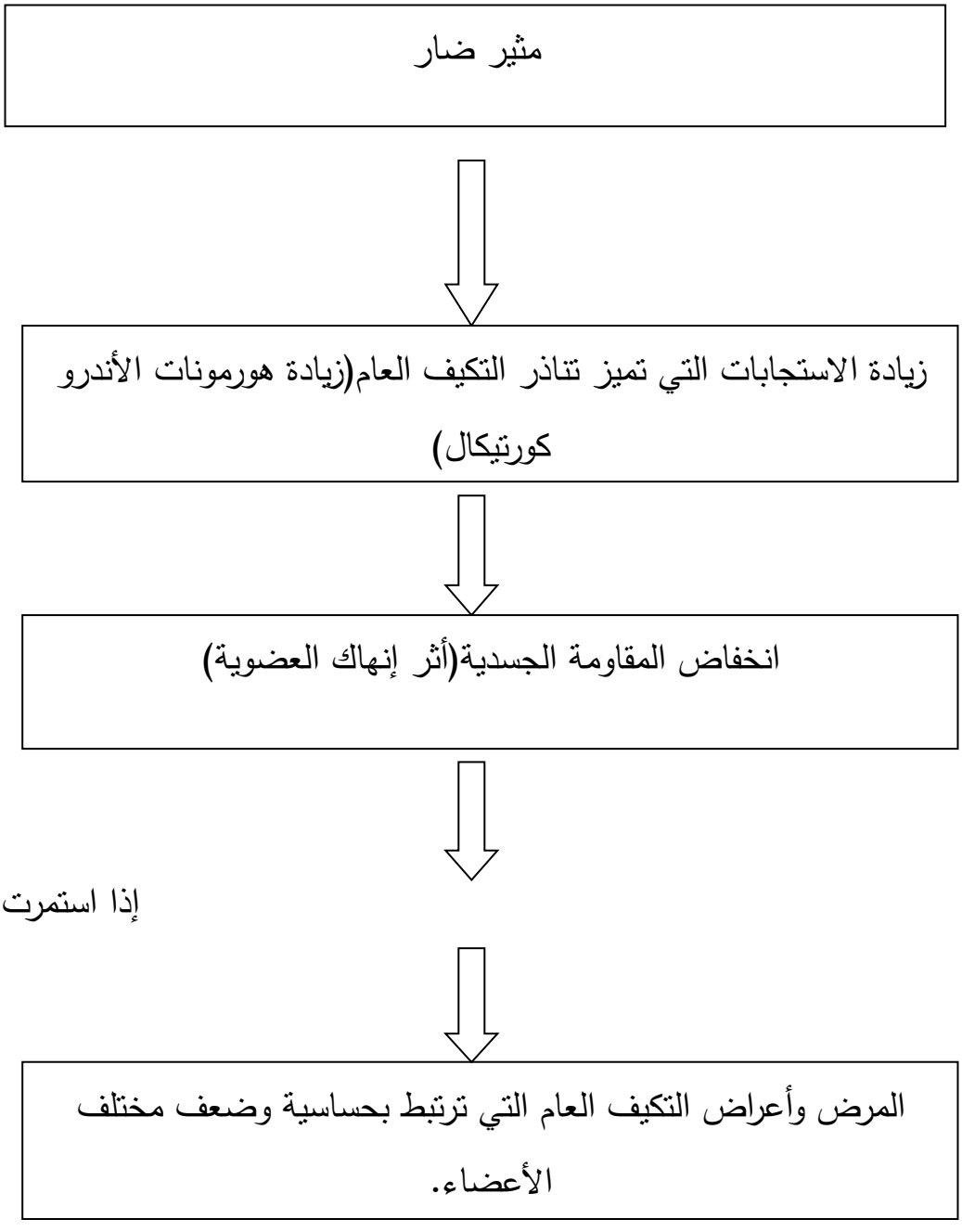
كما بين أن هناك تغيرا في الوظائف الفسيولوجية بإفراز هرمون الغدة الكظرية، التي تهيئ الجسم لمواجهة المواقف الطارئة، وكذا دور الجهاز السمبثاوي في الاستجابات الدفاعية، وقد مهدت نتائج أبحاثه لأعمال "سيلي" « Seley » مركزا على الطريقة التي يتكيف بها الجسم مع مختلف وقائع الحياة.

ب–نظرية "سيلي" «Seley»:

كان لتخصصه الأول كطبيب تأثيرا كبيرا في صياغة نظريته المفسرة للضغط، كما تخصص في دراسة الفسيولوجيا وعلم الأعصاب، وقد فسر الضغط بأنه مجموعة من ردود الأفعال الفسيولوجية والكيميائية الناتجة عن تأثير العوامل الضاغطة الآتية من البيئة.

وقد قدم نظريته حول تناذر التكيف العام سنة (1956) ، حيث قام بتفسير الضغط الذي ينتج عنه المرض، والشكل رقم (08) يوضح ذلك:

شكل رقم (08): يوضح كيفية ظهور تناذر التكيف العام ل"سيلي" ""Seley" (آيت حمودة،2006،ص.112) .



كما وضع ثلاث مراحل لتفاعل العمليات العضوية مع الضغوط وهي:

أ-مرحلة الإنذار:

تسمى كذلك بمرحلة الصدمة، وتمثل رد الفعل الأول تجاه الموقف الضاغط، فعندما يدرك الفرد التهديد الذي يواجهه عن طريق الدماغ يتم إرسال رسائل عصبية لأجهزة الجسم وذلك لمواجهة الخطر الذي يهدده.

ب- مرحلة المقاومة:

تمثل مرحلة تكيف الكائن الحي مع الموقف الضاغط واختفاء الأعراض، ومع ذلك تقل قدرة الجسم في هذه المرحلة على مقاومة أغلب المثيرات الأخرى.

ج- مرحلة الإجهاد أو الإنهاك:

يصل فيها الجسم إلى مرحلة لا يستجيب بعدها لأي منبه إنذار أو مقاومة، فتختفي ميكانيسمات التكيف مما يؤدي إلى حدوث ضرر .

1-4-2 النظرية المعرفية السلوكية:

تتضمن نظرية التقييم المعرفي ل "لازاروس" «lazzarus» والنظرية الخاصة بالانفعالات ل "شاتر" «schachter»ونظرية العجز المتعلم ل "سيليجمان" «seligman».

أ-نظرية التقييم المعرفي:

أسسها "لازاروس" « Lazzarus » نشأت نتيجة الاهتمام الكبير بعملية الإدراك، والتقييم المعرفي مفهوم أساسي يعتمد على طبيعة إدراك الفرد، حيث أن تقدير كم التهديد ليس مجرد إدراك مبسط للعناصر المكونة للموقف، ولكنه يربط بين البيئة المحيطة بالفرد وخبراته الشخصية مع الضغط النفسي، لذلك يستطيع تفسير الموقف والذي يعتمد على عدة عوامل منها:

العوامل الشخصية والعوامل الخاصة بالبيئة الاجتماعية والعوامل الخاصة بالموقف نفسه.

ولا يمكن فهم الضغط النفسي دون الرجوع إلى المكون المعرفي الكامن وراء تفسير الفرد للموقف أو الحدث الذي يتعرض له، فالعملية المعرفية تمثل الأساس في تحديد طبيعة الاستجابة للضغوط المختلفة داخلية كانت أم خارجية، كما أن عملية إدراك الموقف الضاغط وتفسيره أساسي لمواجهة الضغوط النفسية والتغلب عليها.

وحسب نموذج "لازاروس" « Lazzarus » للضغط النفسي هناك أربعة ميكانيسمات نفسية أساسية تسمح للفرد بمواجهته وهي:

1-البحث عن المعلومات حول خصائص العامل الضاغط.

2-وضع تدابير تسمح بمواجهة مباشرة للعامل الضاغط.

3-كف التدابير التي يمكن أن تؤدي إلى الإضرار بالفرد.

4-إعمال سيرورات نفسية تسمح بتعديل الإنفعال.

كما قدم تقييمين معرفيين أساسيين هما:

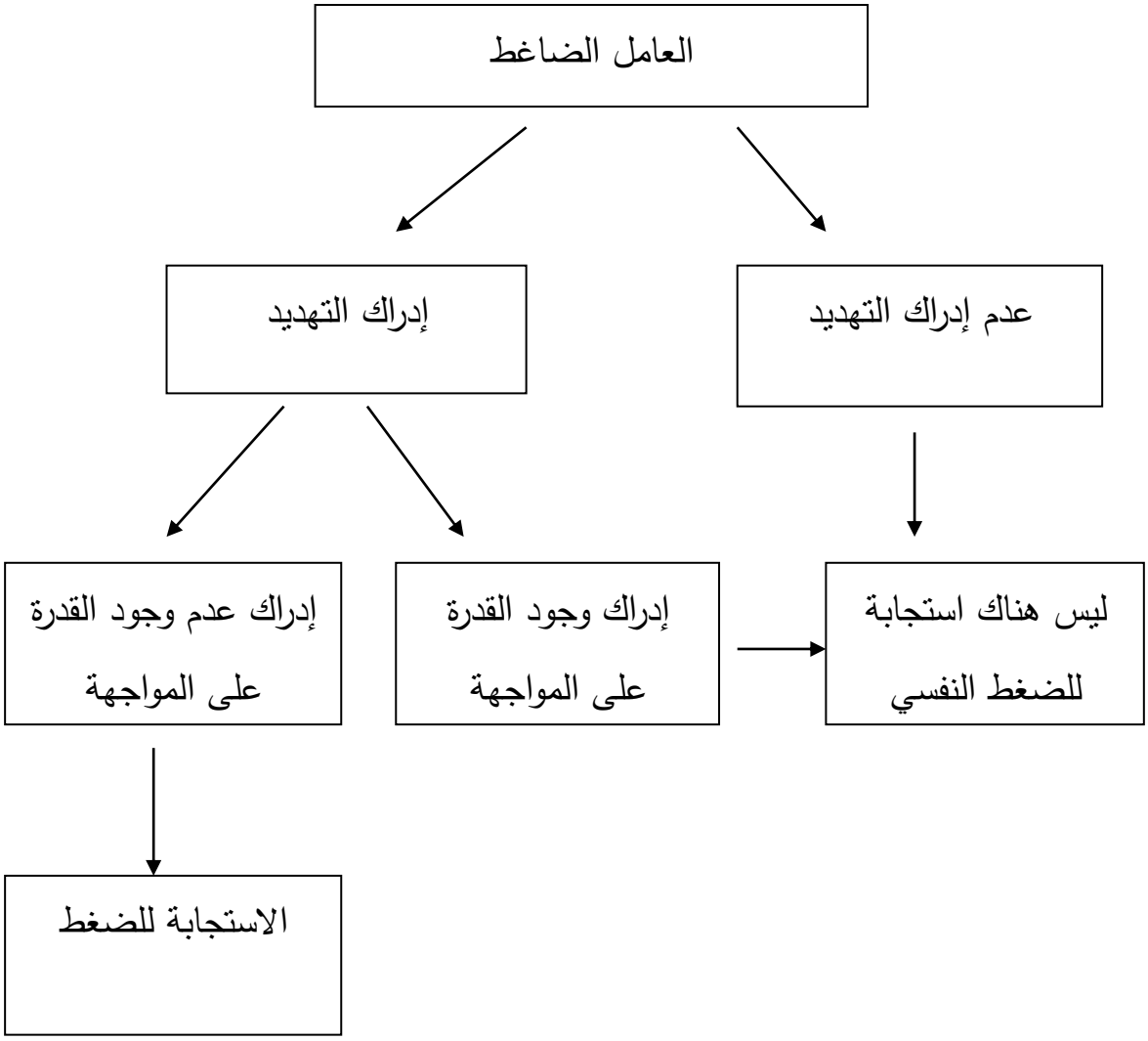
التقديم الأولي:

يحكم فيه الفرد على الوضعية التي يوجد فيها ما إذا كانت ضاغطة أم لا.

التقييم الثانوي:

يعمل فيه الفرد على تقويم الوسائل البديلة لمواجهة الخطر المدرك، والشكل رقم (09) يوضح نموذج التقدير المعرفي ل "لازاروس" « Lazzarus » :

شكل رقم (09): يوضح نموذج التقييم المعرفي للضغط النفسي ل"لازاروس" "Lazzarus" (آيت حمودة،2006،ص.118) .



ب-النظرية الخاصة بالإنفعال:

أسسها "تشكاكتر" « Schachter » سنة 1962م وهو أحد رواد التيار المعرفي الاجتماعي، بين أن النشاط الفسيولوجي لا يمكنه أن يؤدي بمفرده إلى الانفعال كالغضب والإحساس بالرضا، في حين النشاط الفسيولوجي دون أي سبب ظاهر يقود الفرد إلى البحث عن السبب في محيطه ليظهر معنى الإستثارة التي يشعر بها، كما بين أن معنى الانفعال المتمثل في الضغط النفسي ناتج عن جزء كبير من تقييمنا للأحداث، أي أن الصفة الضاغطة لحدث ما مرتبطة بالقيمة التي يضيفها الفرد عليها.

فحسب "تشكاكتر" « Schachter » الضغط النفسي ناتج عن التفاعل بين النشاط الفسيولوجي والتقييم المعرفي للوضعية (طالح،2011،ص ص.77-80) .

ج-نظرية العجز المتعلم:

أسسها "سيليجمان" « seligman » الذي أكد على أن تعرض الفرد للمواقف الضاغطة مع تزامن اعتقاده أنه لا يستطيع التحكم فيها أو مواجهتها يؤدي به إلى الشعور بالعجز، وأن الناس يتعلمون أن يصبحوا عاجزين عندما يواجهون أحداثا لا يستطيعون التحكم فيها خاصة عند فشلهم في مواجهتها.

ويرى أن حالة العجز المتعلم تؤدي إلى آثار تتعلق بالدافعية وذلك بالعزوف عن المبادرة والمحاولة ،إضافة إلى آثار تتعلق بالتعلم وذلك من خلل تعلم الفرد أن سلوكه غير مجدي وأن النتائج التي يرغب فيها لا تعتمد على سلوك يقوم به، وللأثر الإنفعالي كون فقدان القدرة على التحكم في مجريات الأمور يؤدي إلى استجابة انفعالية سلبية

(البسطامي،2013،ص.18) .

1-4-3 النظرية النفسية الاجتماعية:

تتضمن نظرية "راه وهولمس" « Rahe et Holmes » ونظرية "موراي" « Murray ».

أ-نظرية "راه وهولمس" « Rahe et Holmes »:

تدعى نظرية الضغوط والحوادث، تهتم بالعوامل النفسية الاجتماعية المؤدية إلى الضغوط، فتراكم أحداث الحياة يؤدي إلى اضطراب الصحة الجسدية والنفسية للإنسان، ومن أهم هذه الحوادث:

-حوادث مفاجئة:

تتمثل في الصدمات المتناوبة، فقدان شخص أو شيء محبوب، الأمراض الخطيرة، الحزن والبطالة.

-حوادث مزمنة:

تتميز بالإستمرارية كعبء العمل، والنزاع بين الأفراد.

-المراحل الإنتقالية في الحياة:

تشكل الأزمات التي عرفها الفرد كأزمة المراهقة والطلاق.

كل هذا ينتج عنه القلق الذي يؤدي إلى العجز الجزئي أو الكلي للفرد مما يساهم في ظهور الأمراض الجسدية أو النفسية.

ب-نظرية "موراي" « Murray »:

ينفرد "موراي" « Murray » من بين منظَري الشخصية بعمق الفهم للديناميات التي تحدث داخل الكائن البشري، إذ يعتبر الحاجة والضغط النفسي من المفاهيم الأساسية كون الحاجة تمثل المحدد الرئيسي للسلوك في البيئة.

يعرف الضغط النفسي بأنه صفة لموضوع بيئي أو شخص، تُيسر أو تعيق جهود الفرد للوصول إلى هدف معين، ويرتبط الضغط النفسي بالأشخاص أو الموضوعات التي لها دلالة مباشرة تتعلق بمحاولات الفرد لإشباع حاجاته.

ويميز بين نمطين من الضغوط هما:

-ضغوط "ألفا" « Alpha »:

هي خصائص الموضوعات البيئية كما توجد في الواقع.

-ضغوط "بيتا" « Beta »:

هي دلالات الموضوعات البيئية كما يدركها الفرد.

وقد أوضح أن السلوك يرتبط بضغوط "بيتا" « Beta »، وأكد على أن الفرد بخبرته يصل إلى ربط موضوعات معينة بحاجة معينة ويطلق على هذا المفهوم" تكامل الحاجة"، أما عندما يحدث التفاعل بين الموقف المحفز والحاجة، فهو يعبر عنه بضغوط "ألفا" « Alpha ».

ويرى أن الحاجة قوة دافعة لكنها لا تعمل بمفردها وإنما تعمل مع القوى البيئية من أجل صدور سلوك الإنسان، فالعجز الناتج عن وجود الحاجة يهدد كيان الفرد واستقراره واتزانه، ويزيد من شدة التوتر من أجل الإشباع، ويظل يكافح في بيئته ويبحث عن ميسرات تيسر له إشباع حاجاته، وتحقق له اللذة، وفي حالة الإشباع ينتهي التوتر ويستعيد استقراره واتزانه، أما في حالة عدم الإشباع تنتج ضغوط نفسية شديدة .

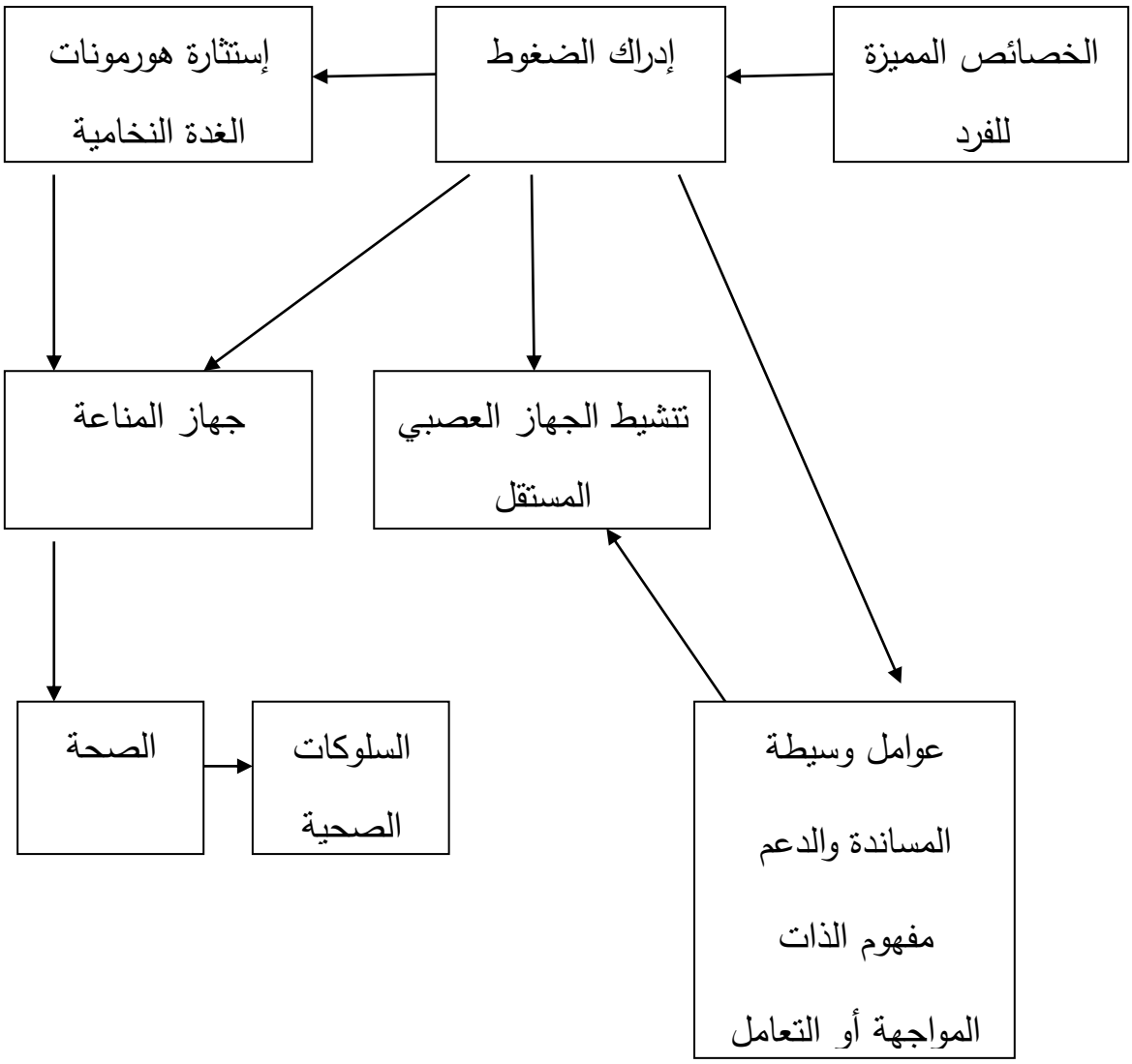
1-4-4النظرية البيولوجية النفسية الإجتماعية:

من مؤسسيها "إروين وبوجهنس" « Irwin et Baughens » اللذان أكدا على أن التفاعل بين العوامل البيولوجية والاجتماعية، والفروق الفردية تحدد التقييم المعرفي والتكيف النفسي اللاحق عن طريق المقاومة.

وحسب هذه النظرية الضغط النفسي يفهم وفق السيرورات البيولوجية التي تتوسط التكيف، والسيرورات الاجتماعية والمقاومة.

وقد قدم "كابلن" « Kaplan » الذي يعد من المساهمين كذلك في هذه النظرية نموذجا يفسر الضغط النفسي والمرضى حيث يرى أن العلاقة بين الضغط وأحداث الحياة من جهة والصحة أو المرض من جهة أخرى معقدة جدا، فأحداث الحياة تستثير إدراكات الفرد لها والتي تدخل في إطارها المساندة الاجتماعية ومفهوم الذات والمقدرة على المواجهة كعوامل وسيطة، يصاحب ذلك تنشيط كل من هرمونات الغدة النخامية والجهاز العصبي المستقل، كل ذلك ينعكس على جهاز المناعة الذي يمثل المحدد الأساسي لما يتمتع به الفرد من صحة أو مرض (طالح،2011،ص ص.81-82)، والشكل رقم (10) يوضح ذلك:

شكل رقم (10): يوضح النموذج البيولوجي-النفسي- الاجتماعي المفسر للضغط النفسي ل"كابلر" "Kaplar" (آيت حمودة،2006،ص.130) .



التعليق على النظريات المفسرة للضغط النفسي:

من خلال ما تم تقديمه من النظريات المفسرة للضغط النفسي يمكن القول أنها اختلفت اختلافا كبيرا في تفسيرها له، حيث اهتمت كل واحدة منها بعامل من العوامل المؤدية إليه مع إهمالها لبقية العوامل، حيث اهتمت النظرية الفسيولوجية بالجانب الفسيولوجي للفرد معتبرة إياه بمثابة استجابة للموقف الضاغط، وقد مثلها كل من "كانون" « canon » الذي بين أن الاستجابة الفسيولوجية هي التي يقوم الفرد عن طريقها بمواجهة المواقف الضاغطة أو الهروب منها، كذلك وجود ميكانيسمات في جسم الإنسان يساهم في احتفاظه بحالة الاتزان العضوي، إضافة إلى "سيلي" « Seley » الذي بين أن الضغط يتمثل في الاستجابة الفسيولوجية للمواقف المهددة مع القدرة على مواجهتها، وأن هناك ميكانيسمات تنشط عند مواجهة أي حدث مهدد وذلك لمحاولة خفض الاضطراب وتحقيق التوازن ومن ثم التكيف، كما أن استمرار الضغط النفسي يجعل الفرد غير قادر على المقاومة مما يؤدي به إلى الإنهاك ، بينما اهتمت النظرية المعرفية السلوكية بالجانبين المعرفي والسلوكي والتي مثلها "لازاروس" « Lazzarus » الذي بين أن الضغط النفسي يتمثل في العلاقة بين الفرد وبيئته وأن العامل المعرفي له دور في تفسير الحدث الضاغط، كما أن أساليب المواجهة تتحدد بعد تقييمه للمواقف وأن الضغط النفسي يحدث عندما تتجاوز المطالب البيئية قدرة الفرد على المواجهة، كذلك "شاتر" « Schachter » الذي بين أن الجانب الفسيولوجي وحده لا يكفي لتفسير الضغط النفسي بل تم ذلك مع الجانب المعرفي المتمثل في التقييم المعرفي للأحداث، إضافة إلى "سيليجمان" « Seligman » الذي بين أن عدم قدرة الفرد على مواجهة المواقف الضاغطة تؤدي به إلى الشعور بالعجز، ويتكرر ذلك عن طريق التعلم، في حين اهتمت النظرية النفسية الاجتماعية بالجانبين النفسي والاجتماعي وقد مثلها "راه وهولمس" « Rahe et Holmes » اللذان بينا أن الضغط النفسي ينتج عن تراكم أحداث الحياة التي تكون إما مفاجئة أو مزمنة أو مراحل انتقالية في الحياة، والتي باستمرارها تؤدي إلى الإصابة بالأمراض، كذلك "موراي" « Murray » الذي بين العلاقة بين الضغط النفسي والموقف المحفز في تفاعله مع حاجات الفرد وإن عدم القدرة على إشباع الحاجات يهدد كيان الفرد الذي يؤدي بدوره إلى الضغط النفسي، وصولا إلى النظرية البيو–نفسية اجتماعية التي اهتمت بجوانب عديدة تتمثل في الجانب البيولوجي والنفسي والاجتماعي وقد مثلها "إروين

وبوجهنس" « Irwin et Baughens » اللذان بينا أن التقييم المعرفي للفرد يتأثر بالأحداث الاجتماعية والجانب الفسيولوجي والفروق الفردية التي بمقتضاها يتكيف مع بيئته عن طريق المقاومة، إضافة إلى "كابلن" « kaplan » الذي أكد بدوره على التفاعل بين الجانب الاجتماعي والنفسي والفسيولوجي في حدوث الضغط النفسي، وبالتالي يمكن القول أن النظريات المفسرة للضغط النفسي مكملة لبعضها وأن النظرية البيو–نفسية الاجتماعية هي الأفضل كونها شاملة لجميع العوامل المؤدية إليه .

1–5طرق قياس الضغط النفسي:

أدى الإختلاف في تحديد تعريف للضغوط والعوامل المؤدية إليها إلى اختلاف الطرق التي تقيسها، ومن بينها نجد الملاحظة والمقابلة والمقاييس النفسية، حيث تعد هذه الأخيرة من أكثر الطرق استخداما لقياسها، كما أن هناك منها ما يقيس المثيرات المسببة لها، أخرى تقيس ردود الأفعال الناتجة عنها والتي تحدث على المستوى الفسيولوجي والنفسي (المعرفي والسلوكي).

وفي حقيقة الأمر لا توجد وسيلة لقياس الضغوط تكون ملائمة لكل المجتمعات لذلك فهي تختلف باختلاف المجتمعات، وباختلاف المجال الذي تعد له بالمقاييس، فهناك مقاييس تهدف إلى قياس الضغوط المهنية، وأخرى أعدت لقياس الضغوط الأكاديمية، إضافة إلى المقاييس التي تقيس الضغوط الوالدية أو الأسرية، كذلك اختلافها من ناحية العمر الزمني للأفراد.

وبالنسبة للضغط النفسي فإنه يقاس بعدة أدوات منها أدوات القياس النفسي التي يستخدمها المختصون في القياس النفسي أو الإكلنيكي، وتكون مكتوبة عن طريق الإجابة عن بعض الأسئلة ثم تحسب الإجابات لاستخراج نسبة الضغط الذي يعاني منه الفرد أو يقاس بواسطة أساليب علمية تقيس التوازن الحركي العقلي أو قوة الإنفعال وشدته.

ومن المقاييس النفسية الشائعة الإستخدام في هذا المجال نجد مقياس "هولمر" « Holmer » الذي يتضمن المصادر المؤدية إلى الضغط النفسي والمتمثلة في:

1–وفاة القرين (الزوج أو الزوجة).

2–الطلاق.

3–الإنفصال بين الزوج والزوجة.

4-الحجز أو سجن أو ما شابه ذلك.

5-موت أحد أفراد الأسرة المقربين.

6-الفصل عن العمل.

7-التغير في صحة أفراد الأسرة (بعض الأمراض المزمنة).

8-التغير المفاجئ في الوضع المادي.

9-وفاة صديق عزيز.

10-الخلافات الزوجية في محيط الأسرة.

11-سفر أحد أفراد الأسرة بسبب الدراسة أو الزواج أو العمل.

12-الخلافات مع أهل الزوج أو الزوجة.

13-التغير المفاجئ للسكن أو مقر الإقامة.

14-التغير الشديد في عادات النوم أو الاستيقاظ (السيد عبيد،2008،ص ص.39-40).

وهناك بعض الأعراض التي تظهر على الشخص وتدل على وجود ضغوط نفسية مرتفعة أو حالات من الإجهاد والتي يستلزم اتخاذ بعض الإجراءات لخفضها لكن لا تتحول عند استمرارها لفترة طويلة إلى حالات مرضية.

وتتمثل هذه الأعراض فيما يلي:

أ-اضطرابات النوم.

ب-اضطرابات الهضم.

ت-اضطرابات التنفس.

ث-خفقان القلب.

ج-القلق من أشياء لا تستدعي ذلك.

ح-أعراض اكتئابية.

خ-التوتر العضلي.

د-الغضب لأتفه الأسباب.

ذ-التفسير الخاطئ لتصرفات الآخرين.

ر-الإجهاد السريع.

ز-الإصابة بالأمراض وكثرة التعرض للحوادث (الغرير وأبو أسعد، 2009م، ص. 106).

المحور الثاني : الضغط المهني :

2-1تعريف الضغط المهني :

أ-التعريف اللغوي :

بعدما تم التطرق إلى مصطلح "الضغط" الذي يعني التعرض للضيق والشدة، سيتم التطرق إلى مصطلح "المهني" كمايلي :

-تعريف معجم اللغة العربية المعاصرة :

المهني نسبة إلى المهنة وهي جمع مهنات ومهن بمعنى عمل أو وظيفة منتظمة وخاصة لشخص مناسب ومؤهل لها، صنعة بها مهارة وحذق بممارستها (عمر،2008،ص.2135).

-تعريف المعجم الوسيط :

المهنة هي العمل، ويقال ما مهنتك أي عملك، وهو في مهنة أهله أي في خدمتهم، وخرج في ثياب مهنته أي في ثياب يلبسها في أشغاله وتصرفاته (مجمع اللغة العربية،2004،ص.890) .

-تعريف القاموس المحيط :

المهنة تعني الحذق بالخدمة والعمل، ويقال امتهنه أي استعمله للمهنة

(الفيروزبادي،2005،ص.1236) .

من خلال ما سبق ذكره يمكن تعريف الضغط المهني لغة على أنه التعرض للضيق والشدة أثناء العمل .

ب-التعريف الإصطلاحي :

-تعريف "تونر وآخرون "Tanner&al :

يتمثل في المشاعر المتعلقة بدرجة الضيق من جوانب محددة ترتبط بمسؤولية العمل التي من المحتمل أن تقترن بالقلق والإحباط والتوتر .

-تعريف "جبريل ":

هو حالة من الإجهاد الجسمي والنفسي نتيجة لحوادث تسبب قلقا أو إزعاجا، أو نتيجة لعدم الرضا، أو الصفات العامة التي تسود بيئة العمل، أو التفاعل بينها .

-تعريف "سزلاجي وولاسSizlagy & Wallace " :

هو تجارب داخلية تؤدي إلى عدم التوازن الفسيولوجي والنفسي لدى الفرد نتيجة لعوامل في البيئة الخارجية .

-تعريف " كابلن وآخرون "Caplan&al :

هو مجموعة من الخصائص الموجودة في بيئة العمل التي تخلق تهديدا للفرد .

-تعريف "كوبر ومارشال"Cooper&Marshal :

هو مجموعة من العوامل البيئية السلبية (صراع الدور، غموض الدور، أحوال العمل السيئة،الأعباء الزائدة) التي لها علاقة بأداء عمل معين (مسلم،2007،ص.9) .

-تعريف "ماهر" :

هو ما ينتج عن طبيعة الوظيفة التي يؤديها الفرد من حيث مسؤوليتها وأعبائها وعلاقتها بالوظائف الأخرى والدور الذي يؤديه الفرد (سليمان،2008،ص.21) .

ويتضح من التعاريف السابق ذكرها أن الضغط المهني هو حالة نفسية ناتجة عن طبيعة العمل وظروفه التي تفوق قدرة الفرد على الإحتمال، يستجيب لها جسديا ونفسيا، تؤدي إلى عدم التوافق مع العمل الذي يؤديه والبيئة المحيطة به .

2-2مصادر الضغط المهني :

قبل التطرق إلى مصادر الضغط المهني، نعرض بعض النماذج الرئيسية التي توصل إليها الباحثون لتصنيفها، وقد تم ذلك وفقا لثلاثة نماذج كما يلي :

2-2-1تصنيف مصادر الضغط المهني إلى مجموعتين:

أشار" هيجان" إلى مجموعة من الباحثين الذين أخذوا بالمنهج الذي يرى أنه من الممكن تصنيف مصادر ضغوط العمل إلى مجموعتين رئيسيتين :

عند "ميبورن Milbourne " هما الإحباط التنظيمي و من أهم مصادره عدم قدرة الفرد على تحقيق ذاته في العمل و الذي يترتب عليه الميل إلى السلوكات العدوانية وغالبا ما يظهر

من خلال الغضب ، وضغوط العمل التي يعانيها عندما يصبح محبطا أثناء قيامه بمهام عمله أو وظيفته.

أما عند "دالي Daly " فإن مصادر الضغط المهني تتمثل في المصادر المتعلقة بالفرد والمتعلقة بالمنظمة .

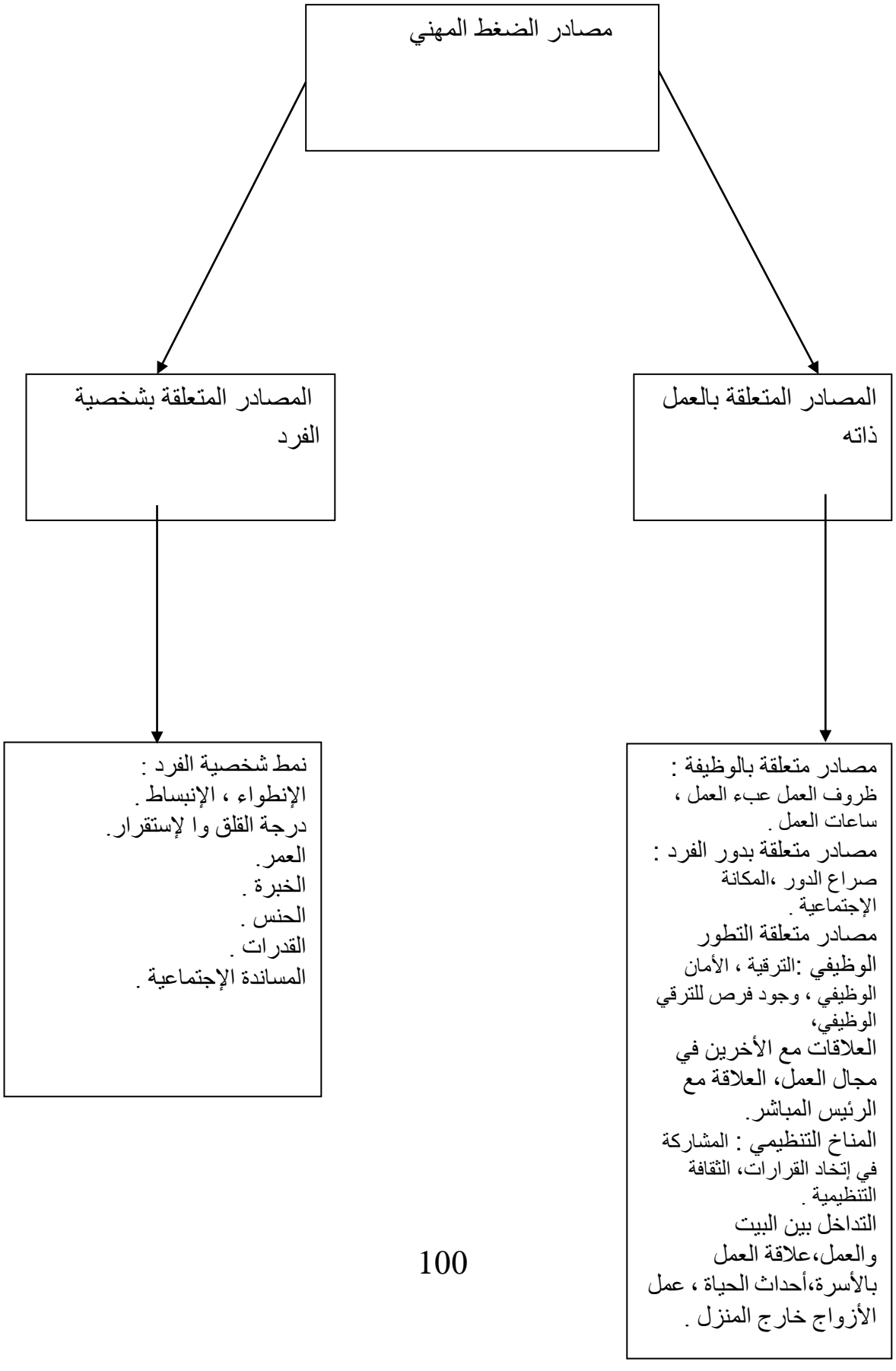
أما "بارون وجرين Baron , Green " فقد قسما هذه المصادر إلى :

المصادر المتعلقة بالعمل و تشمل مطالب الوظيفة و صراع الدور و غموض الدور و عبء العمل و غياب الدعم الإجتماعي في العمل ، و عدم المشاركة في اتخاد القرارات .

و المصادر المتعلقة بالفرد و تشمل شخصيته و أحداث الحياة اليومية .

وعند " كاهن وكوبر Kahn –Cooper " نجد المصادر المتعلقة بالعمل ذاته والمصادر المتعلقة بالشخصية، والشكل رقم (11) يوضح ذلك :

الشكل رقم (11) يوضح النموذج الثنائي لتصنيف مصادر الضغط المهني حسب "كوبر وكاهن Kahn – Cooper ".



و يلاحظ على هذا النموذج أنه على الرغم من اتفاق أصحابه على تصنيف مصادر الضغط المهني إلى المصادر المتعلقة بالعمل ذاته و المصادر المتعلقة بشخصية الفرد ، إلا أنهم اختلفوا في تسمية المجموعتين و العوامل الداخلة تحت كل مجموعة منها .

2-2-2تصنيف مصادر الضغط المهني إلى ثلاث مجوعات :

وأبرز أنصار هذا الإتجاه هم:

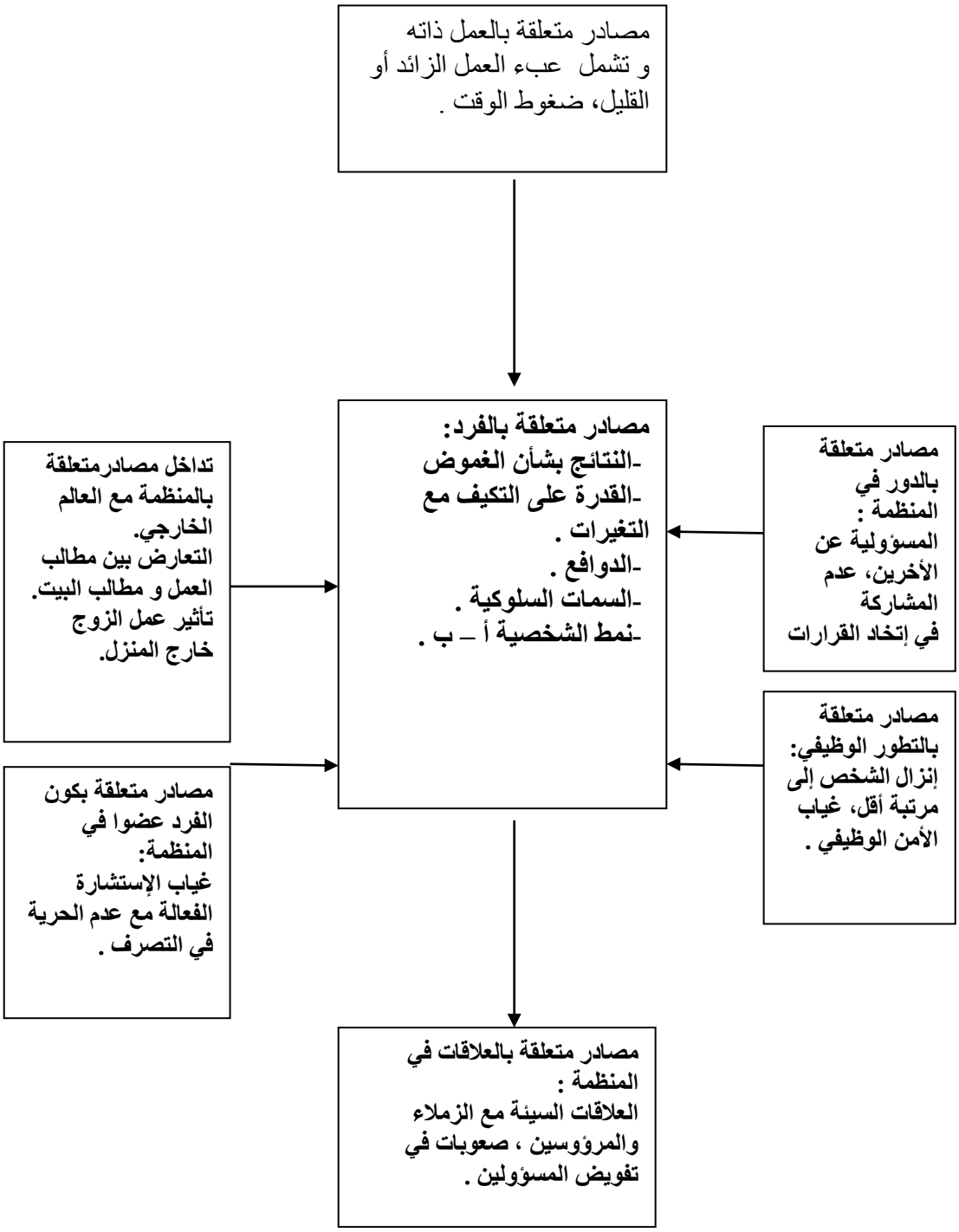
"بريف وإيليوت وإيفرلي وسيزلاجي وولاس وأبلسون Brief& Elliot& Everly & Sizlagy & Wallace &Abelson "، حيث يعتقد أنصار هذا الإتجاه أن مصادر الضغط المهني يمكن حصرها في ثلاث مجموعات رئيسية وهي المصادر الخاصة بالفرد ، المصادر الخاصة بالمنظمة ،المصادرالخاصة بالبيئة .

2-2-3تصنيف الضغط المهني إلى أربع مجموعات رئيسية أو أكثر:

ويعتقد أصحاب هذا الإتجاه أنه من الصعب حصر مصادرالضغط المهني في فئتين أو ثلاثة لذلك فإنهم يرون أن أي منهج يتصدى لمعرفة مصادر ضغوط العمل ينبغي أن يكون متعدد الأبعاد ، و يتبنى هذا الإتجاه كل من:

" كوبر وتورينتون Cooper – Torrington "، والشكل رقم (12) يوضح ذلك :

الشكل رقم (12) يوضح النموذج المتعدد في تصنيف مصادر الضغط المهني حسب" كوبر وتورينتون Cooper – Torrington ".



و نظرا لصعوبة حصر مصادر الضغوط في مجموعتين أو ثلاثة حسب رأي الإتجاه الثالث سابقا ، فقد اتجه معظم الباحثين إلى تصنيف مصادر الضغوط الخاصة بالعمل في أربع فئات أطلقوا عليها تسميات مختلفة ، حيث حددها "ليثانز Luthans " في المصادر التنظيمية ، المصادرالخارجة عن المنظمة ، المصادر المتعلقة بالجماعة ، و المصادر المتعلقة بالفرد ، في حين حددها "ليسير Lussier " في المصادر المتعلقة بشخصية الفرد ، والمصادر المتعلقة بدرجة الرضا الوظيفي و المصادر المتعلقة بالسلوك الإداري ، والمصادرالمتعلقة بالمناخ التنظيمي، في حين حددها "كيلي وجودلو Kelly – Goodloe" في خمس فئات رئيسية متعلقة بالمديرين أهمها التغيير، الأدوار التي يقوم بها المديرون،الصراع الداخلي في المنظمة ، المصادر المتعلقة بالأسرة و الدخل ، المصادر المتعلقة ببيئة العمل .

و صنفها كل من "ديريك وتورينتون Derek – Torington " إلى سبع مجموعات رئيسية هي :

-المصادر المتعلقة بالفرد كالشخصية و الدوافع.

-المصادر المتعلقة بالعمل ذاته كعبء العمل و ضغط الوقت.

-المصادر المتعلقة بالدوركصراع الدور و غموضه.

-المصادر المتعلقة بكون الفرد عضوا في الجماعة.

-المصادر المتعلقة بالتطور الوظيفي.

-المصادر المتعلقة بالعلاقات داخل المنظمة.

-المصادر المتعلقة بالتداخل بين المنظمة و العالم الخارجي (مكناسي،2007،ص ص.96-100) .

ويتضح من العرض السابق أنه لا يوجد تصنيف واحد متفق عليه لدى الباحثين حول مصادر ضغوط العمل ، لا من حيث الفئات التي يمكن أن تصنف وفقها هذه المصادر ، أوما تتضمنه من مصادر، و منه يصعب تبني نموذج محدد من النماذج السابقة ، و بالتالي سيعمد إلى الإختيار من بين المصادر الأكثرانتشارا في المؤسسات، ومن أهمها نذكرما يلي :

1-المصادر المتعلقة بالفرد :

تتضمن أنماط الشخصية التي تميز الفرد عن غيره، مثل تكوينه الشخصي والخصائص التي يتمتع بها وقدراته ومهاراته ودوافعه وأنماط السلوك التي يمارسها، ومن السمات التي يمكن أن تكون وسيطا عند التعرض للضغط درجة تحمل الضغط ومركز التحكم في الذات وتأكيد الذات .

2-المصادر المتعلقة بالمنظمة :

-ثقافة المنظمة :

هي مجموعة من الخصائص التي تصف المنظمة وتشمل القيم والمعتقدات، ويحدث الضغط المهني عندما لا يستطيع الفرد التوفيق بين ثقافته وثقافة المنظمة .

-نظام الأجر والحوافز :

تناسب الأجر مع الجهد والعمل أمر ضروري، فضعف الأجر والحوافز يؤدي إلى انخفاض مستوى الأداء .

-نظام تقييم الأداء :

التقييم غير العادل لأداء العاملين يؤدي إلى الضغط المهني .

-الإستقرار المهني :

عدم الإستقرار المهني قد يكون نتيجة لعدة أسباب من بينها إجراء تغييرات متكررة في المنظمة دون مبررات واضحة .

-الهيكل التنظيمي :

يحدد موقع العامل داخل الهيكل التنظيمي نوع مسببات الضغط التي يتعرض لها، فالمتواجد في المستوى الأعلى من التنظيم يواجه ضغطا يتعلق باتخاذ القرارات الصعبة وتدبير الموارد

وتوزيعها والمنافسة ومشاكل العاملين، أما المتواجد في المستوى الأدنى من التنظيم فلديه شكوى من عدم التوازن بين السلطات والمسؤوليات وعدم المشاركة في اتخاذ القرار .

3-المصادر المتعلقة بالوظيفة :

-صراع الأدوار :

ينشأ عندما يواجه الفرد العديد من متطلبات العمل المتناقضة .

-غموض الدور :

يتمثل في عدم دراية العامل عن المعلومات التي يحتاجها لأداء دوره في المنظمة، مثل المعلومات الخاصة بحدود سلطته ومسؤوليته وقواعد المنظمة وطرق تقييم الأداء .

-ظروف العمل المادية :

تتمثل الظروف المسببة للضغط المهني في مستوى الإضاءة ودرجة الحرارة وطريقة تصميم مكان العمل وتواجد المواد الكيميائية المضرة .

-العلاقات في العمل :

تتأثر كفاءة أي منظمة بطبيعة العلاقات بين الجماعات فيها، فالعلاقات المتوترة تكون مصدرا لعدم الثقة وتقل معها درجة التعاون لحل المشكلات الأمر الذي يزيد من الضغط المهني .

-متطلبات المهنة .

4-المصادر المتعلقة بالبيئة الخارجية :

-المصادر الإجتماعية :

وهي تعد أساسا للتماسك والتفاعل الإجتماعي بين أفراد المجتمع، فمعاييره تحتم عليهم الإلتزام بها، والخروج عنها يعد خروجا عن الأعراف والتقاليد الإجتماعية، ولذلك تكون سببا في إحداث الضغط، وقد تكون الأسرة مصدرا للضغط بسبب توقعاتها من الفرد، وتعارض

متطلباتها مع متطلبات العمل، وما يحدث فيها من تغيير كحالة الوفاة أو الإصابة بالأمراض وغيرها .

-المصادر الإقتصادية :

لها الدور الأكبر في تثبيت جهد الإنسان وضعف قدرته على التركيز خاصة في حالة مواجهة الدولة للأزمات المالية، إذ ينجم عن ذلك عدم قدرة الأفراد على مسايرة متطلبات الحياة كذلك التذبذب في الوضع الإقتصادي .

-المصادر السياسية :

يأثر الجو السياسي العام والتيارات السياسية السائدة والعقوبات المفروضة على الدول والحروب على حياة الأفراد مما يؤدي إلى ارتفاع مستوى الضغط لديهم .

*** مصادر الضغط المهني لدى المعلمين :**

يتمثل ضغط عمل المعلم في الأنشطة والتفاعلات التي تخلق متطلبات كثيرة على المعلم، أو انه إدراك المعلم لعدم قدرته على مواجهة أحداث ومتطلبات وأدوار مهنة التعليم، والتي تشكل تهديدا لحياته وتحدث لديه معدلا عاليا من الإنفعال الذي تصاحبه استجابات سلوكية كرد فعل لذلك الضغط (شحاتة والنجار،2003،ص.208)، ومن مصادره :

1-مصادر تتعلق بالتلاميذ :

-السلوك السيء داخل الصف والمتمثل في التمرد والعدوان .

-انخفاض الدافعية للتعلم .

-بطء التعلم .

-إهمال الواجبات المنزلية .

2-مصادر تتعلق بالمعلم :

-عدم إتقان المعلم للمهارات التي تعينه على التعليم، فبعض المعلمين يرون أن أسلوب السرد كاف للتعليم، ومن ثم لا يجدون تجاوبا من طرف التلاميذ، مما يعرضهم للشعور بالإحباط .

-نقص معرفة المعلم للخصائص النفسية للتلاميذ، فمن المعلمين من يجهل خصائص المرحلة المختص فيها، فلا يعلم خصائص مرحلة المراهقة مثلا وما يصاحبها من سلوكات، فيفسر تصرفات المراهقين بقياسها على تصرفات الراشدين، كذلك عدم الإلمام بالفروق الفردية واختلاف أساليبهم المفضلة في التعلم .

-عدم تمتع المعلم بالمرونة والصبر، فالتعلم يحتاج إلى وقت حتى يحدث وتظهر آثاره، وعندما يفترض أن كل التلاميذ يجب أن يتعلموا بنفس المستوى والأسلوب سيصاب بالإحباط لأنه سيجد الكثير منهم لم يتقنوا التعلم أو حتى لم يحصلوا عليه .

-عدم تنويع وتجديد المعلم للأساليب التي يستخدمها أو ما يسمى بالنمطية في التعليم، مما يؤدي إلى ملل التلاميذ الذي يعيق تعلمهم، كذلك انخفاض مستوى دافعيتهم، كل ذلك يجعل المعلم يرى عملية التعليم مملة له أيضا .

3-مصادر تتعلق بالمدرسة :

-عدم وجود تواصل إيجابي سواء بين المعلم وزملائه أو بينه وبين مديره .

-الأجواء السلبية في بعض المدارس التي تعمل على إحباط المعلم وعزوفه عن المشاركة في أنشطتها .

-عدم الإهتمام بحل مشاكل المعلم من طرف المدير .

-عدم الإهتمام بطرح المواضيع ذات الطابع النفسي للمعلم في المدرسة .

-العبء اليومي من حيث عدد الحصص .

-عدم توفير المصادر المادية والتقنية التي تخدم المقرر الدراسي، وتسهل على المعلم عملية التعليم (النوايسة،2013،ص ص.41-42) .

2-3الآثار المترتبة على الضغط المهني :

يمكن تقسيم الآثار المترتبة على الضغط المهني إلى ما يلي :

2-3-1-الآثار الإيجابية :

-التحفيز على العمل .

-التفكير باستمرار في العمل .

-التركيز على نتائج العمل .

-الشعور بالمتعة والإنجاز .

-التزود بالنشاط والثقة .

-النظر إلى المستقبل بتفاؤل .

-القدرة على العودة إلى الحالة الطبيعية عند مواجهة تجربة غير سارة .

2-3-2-الآثار السلبية :

تكون على مستوى الفرد والمنظمة، وتتمثل في الآتي :

أ-آثار الضغط المهني على الفرد :

-الآثار الفسيولوجية :

كشفت الدراسات الطبية أن هناك ارتباطا بين الإضطرابات الفسيولوجية والضغط المهني، ومن بينها الأزمات القلبية وارتفاع ضغط الدم وقرحة المعدة والصداع النصفي والتهاب المفاصل وغيرها .

-الآثار النفسية :

ارتفاع مستوى الضغط المهني يكون مصاحبا للإحباط والقلق والإكتئاب والغضب والشعور بالملل وضعف القدرة على التركيز واتخاذ القرار وعدم الرضا .

-الآثار السلوكية :

تتمثل في الغياب والتأخر عن العمل، والإسراف في التدخين وتناول المخدرات، والأرق أو الإفراط في النوم، وفقدان الشهية أو الإفراط في الطعام، وترك العمل، والقيام بسلوكات عدوانية (النوشان،2003،ص ص.25-26) .

من خلال ما سبق ذكره يمكن إيجاز آثار الضغط المهني على الفرد كما يلي :

-ظهور بعض ردود الفعل والسلوكات غير السوية اتجاه الآخرين .

-الشعور الدائم بالإحباط والملل نتيجة لعدم التكيف المهني والإجتماعي .

-التأثر من الناحية الصحية كالإصابة ببعض الأمراض مثل ارتفاع ضغط الدم .

ب-آثار الضغط المهني على المنظمة :

أكد " الملحم " أن الآثار المترتبة على الضغط المهني لا يقتصر ضررها على الفرد فقط بل يمتد ليشمل المنظمة التي يعمل فيها، ومن بينها ارتفاع معدل الغياب، والتسرب الوظيفي، وارتفاع معدل دوران العمل، والصراع داخل بيئة العمل، وعدم الدقة في اتخاذ القرار، وزيادة الشكاوي، وحوادث العمل، وارتفاع التكاليف المالية، وضعف الولاء التنظيمي، وعدم الرضا الوظيفي (الملحم،2007،ص.57) .

ويعتقد الباحثون أن العلاقة بين الضغط والأداء تكون عكسية، إذ يحافظ العاملون على مستوى أدائهم في حالة انخفاض أو انعدام الضغط، أما إذا ارتفع فإن الأداء ينخفض بصورة ملحوظة .

وقد أظهرت بعض الأبحاث وجود علاقة طردية بين مستوى الضغط وترك العمل، حيث يعد الأخير وسيلة للانسحاب من العمل، وهذا يمثل أقل العواقب مقارنة بالعدوان والتخريب،

كما أظهرت دراسة " ماترونولا Matronolla " وجود علاقة قوية بين مستوى الضغط المهني والغياب والتسرب الوظيفي .

ويسبب الضغط مشاكل كثيرة تحمل المنظمة تكاليف عدة، فارتفاع معدل تنقل الموظفين مثلا يؤدي إلى إنفاق الوقت والمال في إعادة التدريب أو إعادة الإستقطاب لإحلال موظفين جدد وغير ذلك من الخسائر المالية التي يسببها الضغط في محيط العمل.

وقد أظهرت دراسة "شويمر" أن الضغط يلحق أضرارا بالفرد والمنظمة، وأن تكلفته تصل إلى (150) بليون دولار في العام، وتتمثل هذه التكلفة في غياب العاملين ومعدل الأداء المنخفض من جانب أولئك الحاضرين جسديا، إضافة إلى تكاليف ترك العمل ونفقات العلاج

ويزيد الضغط من شكاوي العاملين، الأمر الذي يؤدي إلى أن هذه الشكاوي تحتاج إلى وقت لدراستها والبحث فيها، كما أن حوادث العمل لها أثر سلبي على المنظمة من حيث الخسائر التي تتكبدها، والآثار التي سبق ذكرها تزيد من تكاليف المنظمة سواء كانت مباشرة ترتبط بالتأخر أو الغياب أو ترك العمل وانخفاض كمية الإنتاج أو جودة الأداء

أو حوادث العمل، أو غير مباشرة كفقدان النشاط وعدم الرضا عن العمل

(النعاس،2008،ص ص.66-67) .

مما سبق يمكن إيجاز الآثار السلبية للضغط المهني على المنظمة فيمايلي :

-زيادة التكاليف المالية .

-تدني مستوى الإنتاج .

-الإستياء من جو العمل .

-عدم الرضا الوظيفي .

-الوقوع في حوادث العمل .

-سوء العلاقة بين العاملين .

-إضعاف المنظمة في تحقيق أهدافها وعدم قدرتها على التقدم والتنمية .

*** آثار الضغط المهني على المعلمين :**

-عدم الرضا عن مهنة التعليم .

-عدم القدرة على مواجهة متطلبات المهنة .

-ضعف مستوى الأداء والعجز عن الإبتكار داخل الغرفة الصفية .

-ضعف الدافع للعمل والنجاح في المهنة .

-الشعور بالإنهاك مما يؤثر على كفاءته .

-الإصابة بالعديد من الأمراض النفسية والجسدية .

-انخفاض مستوى الثقة بالنفس والشعور بالدونية .

-العزوف عن المهنة والبحث عن آخرى (النوايسة،2013،ص.44) .

2-4أساليب مواجهة الضغط المهني :

تشتمل أساليب مواجهة الضغط المهني على الأساليب المتعلقة بالفرد والمتعلقة بالمنظمة، وهي كمايلي :

2-4-1الأساليب الفردية :

يواجه الفرد في حياته كثيرا من الظروف والخبرات الضاغطة، ومن ثم يحاول التعامل معها من خلال اتباع أساليب عديدة تجعله في حالة إتزان نفسي، أما عن أنواعها فقد أعطاها الباحثون تصنيفات مختلفة تبعا لتوجهاتهم النظرية والدراسات التي قاموا بها، ومن بينها:

-صنفها "بيلينج وموس" « billing et moss » إلى ثلاثة أصناف:

1-الأساليب السلوكية الفعالة:

تشمل مختلف المحاولات والمجهودات السلوكية الظاهرة للتعامل مباشرة مع الموقف الضاغط.

2-الأساليب المعرفية الفعالة:

تتمثل في المجهودات المعرفية التي عن طريقها يقيم الفرد الحدث الضاغط.

3-الأساليب التجنبية:

تتمثل في المجهودات والمحاولات التي يقوم بها الفرد لتجنب مواجهة الضغط النفسي وتقليص التوتر من خلال بعض السلوكات كالإفراط في الأكل والتدخين.

-صنفها "سيلز وفليشر" « suls et fletcher » إلى صنفين أساسيين هما:

1-أساليب المواجهة التجنبية:

هي أساليب سلبية واستسلامية مثل: التجنب والهروب والإنكار.

2-أساليب المواجهة اليقظة:

هي أساليب إيجابية مثل البحث عن المعلومات ومخططات حل المشكلات والبحث عن المساندة أو الدعم الاجتماعي.

-صنفها "لازاروس وفولكان" « lazzarus et foulkman » إلى صنفين هما:

1-أساليب المواجهة المركزة حول حل المشكل:

تشير إلى المجهودات التي تهدف إلى تغيير الظروف الضاغطة الناتجة عن تفاعل الفرد مع بيئته.

2-أساليب المواجهة المركزة حول الانفعال:

تشير إلى الأفكار والأفعال التي تهدف إلى التخفيف من الأثر الانفعالي للضغط النفسي (آيت حمودة،2006،ص ص.178-180).

-صنفها "كوهن" « cohen » إلى ستة أصناف:

1-التفكير العقلاني:

يتمثل في محاولة الفرد في التفكير المنطقي بحثا عن مصادر لقلقه.

2-التخيل:

يتجه فيه الفرد إلى التفكير في المستقبل وتخيل ما سيحدث فيه.

3-الانكار:

يتمثل في انكار الضغوط وكأنها لم تحدث أو تجاهلها.

4-حل المشكلة:

هي أسلوب معرفي يتمثل في استخدام أفكار جديدة لمواجهة المشكلة وحلها.

5-الفكاهة:

تتمثل في التعامل مع الضغوط ببساطة مع روح الفكاهة والانفعالات الإيجابية أثناء المواجهة.

6-الرجوع إلى الدين:

تتمثل في رجوع الفرد إلى الدين بالإكثار من العبادات كمصدر للدعم الروحي والانفعالي في مواجهة المواقف الضاغطة (الضريبي،2010،ص ص.681-682) .

من خلال التصنيفات التي تم تقديمها عن أساليب مواجهة الضغط المهني والتي تكون إما إيجابية أو سلبية يمكن تحديد أهم أنواعها فيما يلي:

1-أسلوب إعادة البناء المعرفي:

هو إجراء يتطلب تفكيرا ونشاطات معرفية عديدة مثل: حل المشكلات، ضبط الذات والتقييم الإيجابي، حيث يتقبل الفرد من خلاله الموقف كما هو في الواقع، ويعد أسلوبا مهما ينظر من خلاله إلى المشكلة على أنها قابلة للحل، وتكون أول خطوة فيه وعي الفرد حول سلوكه وأفكاره بحيث يتمكن من تحديد أحداث معينة تسبب ضغطا نفسيا، أما الخطوة الثانية فيتم فيها التدريب العقلي والبدء بالقيام بسلوك خالي من الأفكار اللاعقلانية، وتعلم التوافق مع الضغط النفسي بطريقة عقلانية بناءة، وتتمثل الخطوة الثالثة في تطبيق ما تم تعلمه من مهارات على المواقف الضاغطة الجديدة.

2-أسلوب حل المشكلات:

يتضمن هذا الأسلوب مجموعة من الإجراءات التي تؤدي بالفرد إلى التفكير في حلول عديدة تصلح لموقف معين ومن ثم اختيار أنسبها وأقربها إلى الواقع ويتم عبر مراحل منها:

-الوعي بوجود المشكلة.

-تحديد المشكلة وتعريفها وجمع البيانات عنها.

-وضع الحلول المناسبة.

-اتخاذ القرار حول كيفية تنفيذ الحلول.

-تقييم فعالية الحل الذي سيطبق.

ويتطلب هذا الأسلوب عمل تغيير في الحياة، وتحديد الأهداف، وخفض الرغبات الداخلية من خلال الاسترخاء، وتغيير أنماط التفكير.

3-أسلوب المساندة الاجتماعية:

العلاقة مع الآخرين يمكن أن توفر وسائل مهمة لمواجهة الضغط النفسي، وهناك العديد من الطرق التي يستطيع الآخرون أن يقوموا من خلالها بالمساندة الاجتماعية وذلك بإعطاء الفرد معلومات عن كيفية المواجهة.

وقد قام "مارتن" « martin » بوصف أربع مجموعات للمساندة الاجتماعية هي:

-المساندة الحقيقة:

هي النوع الذي يقدمه الأشخاص القادرون حقيقة على المساعدة في مواقف الضغوط والأزمات عن طريق القيام بعمل ما مثل: إقراض النقود أو أدوات المساعدة للانتقال من مكان لآخر.

-الامكانيات الاجتماعية المتوفرة:

يقدمه الأشخاص الذين بإمكانهم المشاركة في حفل عشاء أو رحلات.

-إعطاء المعلومات والتوجيه:

يقدمه الأشخاص الذين يعدون مصدرا للمعلومات المساعدة على حل المشكلة مع التوجيه والنصح.

-المساندة الانفعالية:

يقدمه الأشخاص الذين يشعرون الآخرين بالحرية في التحدث إليهم عما يعانون من مشكلات.

4-أسلوب الميكانيسمات الدفاعية:

تعد بمثابة ردود الأفعال التي تصدر عن الفرد لمواجهة متطلبات ظروف مفروضة عليه ليكون متناسبا معها، والاختلاف فيها لا يقوم على اختلاف خبرات الأفراد فحسب بل يقوم كذلك على اختلاف الظروف نفسها، إضافة إلى القدرات وسمات الشخصية التي يحملونها، وهي آليات دفاعية لاشعورية يقوم بها الفرد للتخفيف من التوتر والقلق الذي يعاني منه، ولا تستهدف حل المشكلة.

ومن أهم الآليات الدفاعية التي تستخدم لمواجهة الضغط النفسي:

-الآليات الدفاعية الإبدالية منها:

الكبت، الإعلاء، التعويض، التقمص، التكوين العكسي، أحلام اليقظة.

-الآليات الدفاعية الإنسحابية منها:

النكوص، التبرير، الإنكار.

5-أسلوب التمارين الرياضية:

للتمارين الرياضية دور هام في التخلص من الضغط النفسي، حيث تعتبر مخرجا للطاقة الجسمية الكامنة التي تسبب التوتر والقلق، وتفريغها عبرما يتيح للعقل الانتقال إلى أشياء مفيدة بعيدة عن الأفكار والانفعالات السلبية التي ترهق الجسم، وممارسة هذا الأسلوب بانتظام تخفض من معدل نبضات القلب والتنفس.

وتشير الأبحاث العلمية والطبية إلى أن الأفراد الذين يمارسون التمارين الرياضية بأنواعها يكونون أقل عرضة للكثير من الأمراض المتعلقة بالضغط النفسي كالأزمات القلبية، كونها تظهر تحسنا في كفاءة الأوعية الدموية ومن ثم المحافظة على مستوى ضغط الدم وسكر الدم، كما تؤدي إلى الإحساس بالراحة.

6-أسلوب الإسترخاء:

يعتبر من أهم الأساليب التي تتعامل بفعالية مع التوتر ومواجهة الضغط النفسي، فالاسترخاء العضلي أسلوب قديم كانت العديد من الديانات الشرقية تمارسه، أما في الوقت الحالي فقد أصبح قاعدة أساسية لطرق الاسترخاء الإكلنيكية الحديثة.

وقد أكد علماء النفس الفسيولوجي على أن الفرد وإن كان مسترخيا تبقى عضلاته إلى حد ما متوترة، حيث تعكس تأثير الظروف البيئية السيئة، كما أكدوا على أن جميع الناس تقريبا يستجيبون للاضطرابات النفسية بالزيادة في نشاط العضلات التي تتركز في كل من الجبهة والرقبة والذراعين والكتفين.

أورد "بيرنس" « burnus » عدة فوائد للاسترخاء العضلي منها:

-التخلص من المشكلات المرتبطة بالضغط النفسي مثل: الصداع، الأرق، ارتفاع ضغط الدم.

-يعد أسلوبا وقائيا يعمل على خفض احتمال حدوث التوتر النفسي وضبط القلق.

-يساعد الفرد على التفكير بطرق أكثر عقلانية، وأن يصبح أكثر وعيا بالتوتر من خلال تعلم إجراءات شد وإرخاء عضلات الجسم.

7- أسلوب التأمل:

يتضمن هذا الأسلوب إعادة التركيز والانتباه الذي يؤدي إلى حالة مغايرة من الشعور، وفي معظم أشكاله يكرر الفرد صوتا أو كلمة أو مقطعا أو يركزون انتباههم على صورة معينة، ويعتمد على التركيز على المثير الذي يصبح فيه غير واع بالإثارة الخارجية، حيث يتم الاعتماد على الخبرة الداخلية، وإذا نفذ التأمل بفعالية فإنه يؤدي إلى انخفاض ضغط الدم وبعد عشرين دقيقة من التأمل يشعر الفرد بالراحة وبضغط نفسي أقل (العنزي،2014م،ص ص.64-71).

2-4-2الأساليب التنظيمية :

هي مجموعة من القرارات التي تتخذها الإدارة للسيطرة على مصادر الضغط والتخفيف من آثاره الضارة على الفرد والمنظمة، وتتمثل فيما يلي :

-التطبيق الجيد لأساليب الإدارة الحديثة وما يترتب عليها من تعديل السياسات والبرامج والإجراءات، وتغيير المناخ التنظيمي ليتواكب مع التغيرات الإجتماعية والإقتصادية التي يشهدها المجتمع .

-تطوير نظم التوظيف والإهتمام بالأفراد الأكثر قدرة على تحمل المواقف الضاغطة .

-تعديل المواقف المسببة للضغط من خلال تعديل مستوى السلطة والمسؤولية، وإعادة توزيع المهام، وإعادة تصميم الوظائف لتكون ذات معنى وأكثر استقلالية، وتزويدها بروح التحدي والمشاركة والمتعة .

-توضيح الدور من أجل التخلص من الصراع وإيجاد انسجام بين أدوار العاملين في المنظمة بوضع أهداف محددة لمهامهم .

-تدريب العاملين على اكتساب مهارات الإتصال الفعال، والتي تساعدهم على التغلب على الكثير من المعوقات النفسية للاتصال، وتجعلهم أكثر استعدادا لمعرفة المصادر الحقيقية لضغط العمل .

-العمل على تكوين علاقات جيدة بين أعضاء المنظمة، وتوفير سبل التعاون بينهم، مما يؤدي إلى تحسين مستوى الصحة الجسدية والنفسية وخفض مستوى الضغط .

-إقرار مبدأ المشاركة في وضع السياسات الإدارية واتخاذ القرارات، فعندما يشارك الأفراد في الإجتماعات التي تنظم سير العمل وأهدافه، فإنهم يشعرون بأهميتهم ويتخلصون من الشعور بالإحباط .

-تجنب مصادر الضغط من خلال اليقظة والدراسة المستمرة، والمتمثلة في التقارير السرية وعدم العدالة في الترقية والنمط الإستبدادي للرئيس وعدم القدرة على التوافق مع العمل أو الزملاء وغيرها، وتساعد معرفتها في الحد منها قبل وصول أثرها (فليه وعبد المجيد،2005،ص ص.316-317) .

2-5صراع الأدوار وعلاقته بالضغط المهني :

على العكس من التوازن بين العمل والحياة هناك صراع بينهما، ويحدث ذلك عندما تكون هناك خبرات ضاغطة أثناء أداء دور واحد مما يجعل أداء الدور الآخر مستحيلا، وقد وصف ذلك كل من "فرون وريسال وبارنز ويارداي وماريكال Frone& Russell& Bornes "أنه عدم إدراك الفرد للجمع بين دور العمل والأسرة والذي يؤدي إلى خبرات ذات نتائج سلبية بسبب التداخل بين واجبات العمل والأسرة .

وقد بين "دواكسبوري وهيغنز Duxbury& Higgins " أن الصراع بين العمل والأسرة يؤثر سلبا على أعضاء المنظمة وأفراد الأسرة، كذلك يؤدي إلى ضعف أداء العمل وانخفاض الإنتاج بسبب التأخر والتغيب وصعوبة التركيز مما يؤدي بدوره إلى قلة الإلتزام والروح المعنوية للعمل .

وأظهرت أبحاث "دواكسبوري Duxbury "أن صراع العمل والأسرة يعد قضية تهم المسؤول عن العمل والعامل على حد السواء، وفي حالة عدم إيجاد حل سيؤدي ذلك إلى المشاكل الزوجية وعدم الرضا عن الحياة والأسرة، مما يؤثر على الصحة العامة للعامل بسبب الضغط والإرهاق .

وأشار "أدامز وبولز وبابن Adams& Boles& Babin " إلى أن إعطاء العاملين الأولوية لمسؤوليات المنزل قد يدمر فرص حياتهم المهنية والعكس، وعند معايشة العاملين للتعب المرتبط بضغط العمل، فإن ذلك يرجع إلى طول ساعات العمل دون راحة، وبالتالي لا يمكنهم القيام بمسؤوليتهم اتجاه أفراد أسرهم، كذلك ما تؤكده الفقرات السابقة أن العاملين الذين يعيشون صراعا بين العمل والحياة يكونون عرضة للضغط بسبب عدم امتلاكهم للسلطة في تنفيذ الأدوار التي من المفترض قيامهم بها، وبالتالي يكونون أكثر عرضة للتغيب عن العمل أو ترك المنظمة في وقت لاحق لأنهم يفتقرون إلى الإلتزام والدافعية .

ووفقا "لتوماس وهيرسون Thomas& Herson " هناك أدلة نظرية تشير إلى خمسة مصادر لضغط العمل هي :

1-الضغط المرتبط بالعمل نفسه بما في ذلك عبء العمل وساعات العمل وتعارض القرارات وبيئة العمل المادية .

2-الضغط القائم على الدور، والذي يتضمن صراع الدور وغموضه ومسؤولية العمل .

3-الضغط الناتج عن التغير في طبيعة العلاقات الشخصية بما في ذلك المديرين والمشرفين والزملاء في العمل .

4-الضغط المهني المحدد بعدم وجود فرصة للتطوير المهني والتعزيز وانعدام الأمن الوظيفي .

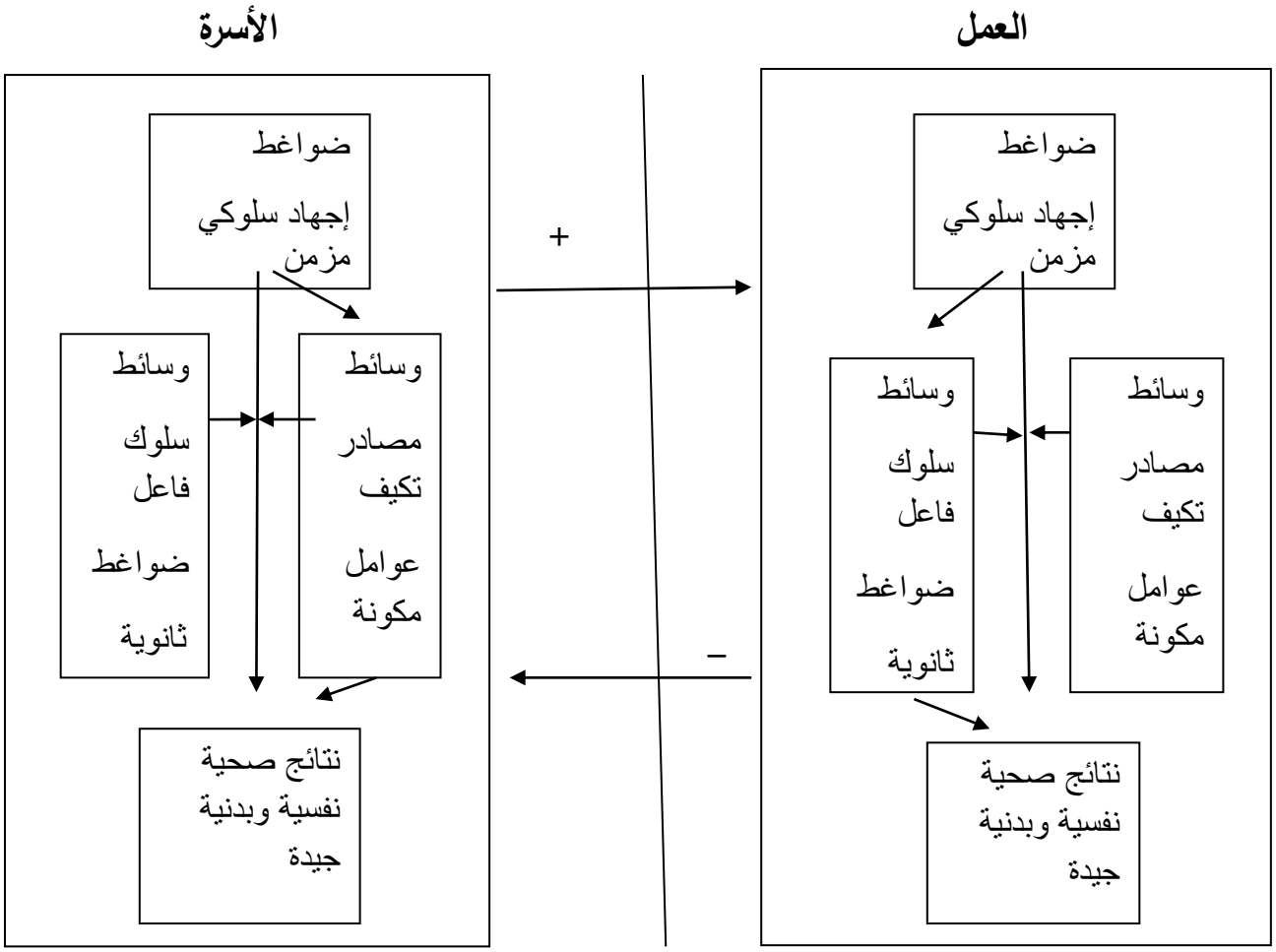
5-وجود ضغط مرتبط بمواجهة العمل والأسرة بما في ذلك الصراع الناتج عن الولاء وامتداد المطالب من مجال لآخر وأحداث الحياة .

وتماشيا مع الضغوط المرتبطة بالعمل ومطالبه مثلا العمل بالمناوبة، وعدد ساعات العمل التي يكون لها تأثير كبير على الجانب الجسدي والنفسي للعاملين، وجداول العمل التي تقع في العطل والأعياد، والتي تؤدي لحد ما إلى المشاكل الزوجية ورعاية الأبناء، هذا وقد ثبت أنه من الصعب إيجاد حل لتحقيق التوازن بين العمل والحياة .

وبناء على ما تقدم، يتضح أن صراع العمل والأسرة يؤثر على صحة الفرد، مما يؤدي في النهاية إلى تعامله مع دوره في العمل والأسرة بطريقة سلبية، وبالتالي مكافحته لتحقيق التوازن بين حياته الشخصية والمهنية من المحتمل أن تعرضه لضغط العمل المزمن . (Nabong,2012,pp.17-19)

وأكد " الطريري" على أن بيئة الفرد الخاصة قد تكون سببا مباشرا لخلق حالة التوتروالضغط لديه في بيئة العمل والعكس، فما يواجهه الفرد من مشاكل داخل بيئة عمله قد تنعكس آثارها على بيئته المنزلية، وتكون النتيجة إثارة الضغط لديه، وينسجم هذا التداخل بين بيئة العمل والبيئة المنزلية مع نموذج "لازاروس وفولكمان Lazzarus&Folkman " اللذان بينا فيه مدى التداخل الممكن حدوثه بين البيئتين، والشكل التالي يوضح ذلك :

شكل رقم (13) يوضح تداخل الضغط الناتج عن العمل مع الضغط الناتج عن الأسرة .



وكما هو مبين كلاهما يشمل نفس العناصر التي تشكل أساسا لدورة داخلية في كل بيئة على حدة، إلا أن هذه الإستقلالية لكل بيئة لا تمنع من حدوث الأثر المتبادل بينهما، والذي يكون ذا طابع إيجابي أو سلبي، فالبيئة المنزلية قد يكون فيها من الدعم والمساندة ما يخفف من الضغط الذي يتعرض له الفرد في بيئة العمل، فعند خروجه من عمله بعد يوم شاق مليء بالخلافات، سيكون من الأمور الإيجابية التي تريحه وتخفف من عنائه، جو عائلي يشعر فيه بالدفء والمواساة، أما إذا كان المناخ المنزلي مشبع بالتوتر والخلافات، فهذا سيكون عاملا إضافيا يلقي بأعبائه على الفرد، وإذا كان التداخل بين البيئتين ذا شقين إيجابي وسلبي، فإن السلبي يتمثل فيما ينقله الفرد من مشاكل وتوتر من بيئة عمله إلى المنزل، لا سيما إذا كان الجو العائلي مهيء من قبل، أما الدورة الداخلية لكل بيئة فتتمثل

في العلاقة بين العناصر الأربعة، وأولها الظروف الضاغطة أو مصادر الضغط وما ينتج عنها من إجهاد وتعب سلوكي مزمن، يترتب عليه فيما بعد بروز وسائط سلوكية فاعلة قد ينتج عنها ضواغط ثانوية محدودة الأثر، كما أن مصادر ووسائط التكيف تسهم في إيجاد السلوك الفاعل والضغوط الثانوية، وكنتيجة لهذه العلاقات الداخلية المتبادلة، تكون النتيجة الأساسية والنهائية هي صحة الفرد النفسية والبدنية (الطريري،1994،ص ص.60-62).

خلاصة:

من خلال ما تم تناوله في هذا الفصل يمكن القول أن الضغط المهني يعد بمثابة تعبير للعامل عن عدم قدرته على تحمل موقف ضاغط في البيئة التي يعمل فيها، مع تقييمه لهذا الموقف باعتباره مصدر تهديد له، والذي يتأثر بسمات شخصيته والخبرات التي مر بها في حياته، ويكون متفاوتا بين العاملين فمنه الحاد ومنه المزمن.

إن تعرض المرأة العاملة في مجال التعليم لمستويات عالية من الضغوط خلف آثارا جسيمة منها النفسية والاجتماعية والاقتصادية عليها أولا، وعلى المؤسسة التي تعمل فيها ثانيا، والمجتمع الذي تعيش فيه بصفة عامة، وكثيراما تواجه مواقفا وظروفا عديدة تتعرض خلالها لحالات من الإضطراب والقلق والخوف والإحباط والغضب،من بينها تعارض أدوارها العديدة مما يؤثر سلبا على حالتها الصحية والنفسية وينعكس على مستوى أدائها في العمل ومن ثم القدرة على تحقيق أهداف المؤسسة التي تعمل فيها .

الجانب التطبيقي

الفصل الرابع : إجراءات الدراسة المنهجية

المحور الأول : الدراسة الإستطلاعية .

1-1أهداف الدراسة الإستطلاعية .

1-2عينة الدراسة الإستطلاعية .

1-3الأدوات المستخدمة في الدراسة الإستطلاعية .

1-4إجراءات تطبيق الدراسة الإستطلاعية .

1-5نتائج الدراسة الإستطلاعية .

المحور الثاني : الدراسة الأساسية .

2-1منهج الدراسة الأساسية .

2-2مجتمع الدراسة الأساسية .

2-3عينة الدراسة الأساسية .

2-4الأدوات المستخدمة في الدراسة الأساسية .

2-5إجراءات تطبيق الدراسة الأساسية .

2-6الأساليب الإحصائية المستخدمة في الدراسة الأساسية .

تمهيد :

إن القيام بأي دراسة علمية يتطلب من الباحث تناول جانب نظري، وهذا يتم بالبحث عن المعلومات المتعلقة بموضوع الدراسة، حيث يعتبر أساسيا لمعرفة الحقائق الخاصة بمتغيرات الدراسة، وفي نفس الوقت القيام بالدراسة الميدانية التي تستثمر المعلومات الموجودة في الجانب النظري كما تستكمل الأهداف المرجوة من البحث والتحقق من الفرضيات التي تم وضعها في الدراسة .

وفي هذا الفصل المتمثل في إجراءات الدراسة المنهجية سنقوم بالتطرق إلى الدراسة الإستطلاعية مع توضيح أهدافها وإجراءاتها ونتائجها، إضافة إلى الدراسة الأساسية التي سنتناول فيها المنهج المتبع في الدراسة، كذلك مجتمع وعينة الدراسة، والأدوات المستخدمة فيها وصولا إلى إجراءات تطبيقها والأساليب الإحصائية المتبعة فيها .

المحور الأول : الدراسة الإستطلاعية :

هي استطلاع الظروف المحيطة بالظاهرة التي يرغب الباحث في دراستها، والتعرف على أهم الفرضيات التي يمكن وضعها وإخضاعها للبحث العلمي وذلك بصياغتها صياغة دقيقة تيسر التعمق في بحثها في مرحلة لاحقة، كما أنها دراسة تتناول موضوعات جديدة لم يتناولها باحث من قبل أو لا تتوفر عنها المعلومات أو البيانات أو يجهل الباحث الكثير من جوانبها وأبعادها (إبراهيم،2000،ص.38) .

1-1أهداف الدراسة الإستطلاعية :

أجريت الدراسة الإستطلاعية بهدف تحقيق مايلي :

أ-التعرف على الظاهرة التي تمت دراستها وجمع البيانات عنها .

ب-استطلاع الظروف التي ستجرى فيها الدراسة ومعرفة العقبات التي تقف في طريق إنجازها .

ت-صياغة إشكالية الدراسة صياغة دقيقة استعدادا لدراستها دراسة معمقة .

ث-معرفة أهم الفرضيات التي يمكن إخضاعها للدراسة العلمية وذلك باستنباطها من البيانات التي تم جمعها .

ج-توضيح مفاهيم المصطلحات العلمية وتحديد معانيها تحديدا دقيقا يمنع من الخلط بين ما هو متقارب منها .

ح-تحديد أهم الخصائص السيكومترية للأدوات المستخدمة في الدراسة، حتى نتمكن من القيام بالدراسة الأساسية من خلال أدوات يتوفر فيها القدر الكافي من الصدق والثبات.

خ-معرفة وتحديد خصائص مجتمع وعينة الدراسة الأساسية .

1-2عينة الدراسة الإستطلاعية :

تتكون عينة الدراسة الإستطلاعية من (30) معلمة متزوجة منهن (10) معلمات مختصات بالمرحلة الإبتدائية و(23) معلمة مختصة بالمرحلة المتوسطة، وتم اختيارهن بأسلوب غير عشوائي وبطريقة العينة القصديه في كل من مدرسة حساني قدور ومدرسة بركاني مسعود بمدينة أم البواقي، وتم اختيار هاتان المدرستان بطريقة عشوائية من بين المدارس المتواجدة بالمدينة .

1-3الأدوات المستخدمة في الدراسة الإستطلاعية :

استخدمنا في الدراسة الإستطلاعية الأداتان اللتان سوف نعتمدهما في الدراسة الأساسية، وذلك بعد التأكد من خصائصهما السيكومترية، وهما :

-مقياس صراع الأدوار المعد من طرف الباحثة والذي يقيس مستوى صراع الأدوار لدى معلمات المرحلتين الإبتدائية والمتوسطة .

-مقياس الضغط المهني المعد من طرف الباحثة والذي يقيس مستوى الضغط المهني لدى معلمات المرحلتين الإبتدائية والمتوسطة .

1-4إجراءات تطبيق الدراسة الإستطلاعية :

بعد الحصول على ترخيص من الجامعة قمنا بالتوجه إلى مدرسة حساني قدور الخاصة بالمرحلة الإبتدائية ومدرسة بركاني مسعود الخاصة بالمرحلة المتوسطة المتواجدتان بمدينة أم البواقي أين حصلنا على الموافقة من طرف مديري تلك المدارس كي نتمكن من إجراء الدراسة الإستطلاعية، وكان ذلك خلال شهر مارس سنة (2017)، و قد قمنا بتطبيق أدوات دراستنا على المعلمات من أجل التحقق من خصائصها السيكومترية، وبعد ذلك قمنا بتقديم طلب إلى مديرية التربة بأم البواقي كي نتمكن من زيارة المدارس التي سنجري فيها الدراسة الأساسية، وبعد الحصول على الموافقة تمكنا من الدخول إلى المدارس وجمع المعلومات اللازمة عن عينة الدراسة المتمثلة في معلمات المرحلتين الإبتدائية والمتوسطة، والتي تخدم أهداف الدراسة الأساسية .

1-5نتائج الدراسة الإستطلاعية :

من خلال قيامنا بالدراسة الإستطلاعية توصلنا إلى مايلي :

-تم التعرف على المكان الذي ستجرى فيه الدراسة الأساسية، والمتمثل في المدارس الخاصة بالمرحلتين الإبتدائية والمتوسطة المتواجدة بمدينة أم البواقي .

-تم تحديد مجتمع الدراسة وخصائصه.

-تم تحديد عينة الدراسة وخصائصها.

-بعد تطبيق أدوات الدراسة، تم حساب درجات المعلمات على المقياسين .

-تم حساب صدق وثبات أدوات الدراسة وهذا بعد تحديد الأساليب الإحصائية المناسبة، أما بخصوص نتائج التأكد من الخصائص السيكومترية فإننا سنقوم بعرضها في عنصر أدوات الدراسة الأساسية من هذا الفصل .

المحور الثاني : الدراسة الأساسية :

2-1منهج الدراسة :

باعتبار أن كل دراسة علمية تتطلب منهجا يساعد على الوصول إلى الأهداف المحددة فيها، فإنه ينبغي على كل باحث أن يختار المنهج الملائم لدراسته كي تكون دقيقة، وقد تم تعريفه من قبل العديد من العلماء والباحثين نذكر منهم "شروخ" الذي عرفه على أنه مجموعة القواعد التي يتم وضعها قصد الوصول إلى الحقيقة العلمية، كما أنه فن التنظيم الصحيح لسلسلة الأفكار والإجراءات من أجل الكشف عن الحقيقة التي نجهلها (شروخ، 2003، ص. 90) .

و كون الدراسة الحالية تتمحور حول صراع الأدوار و علاقته بالضغط المهني لدى معلمات المرحلتين الإبتدائية و المتوسطة ، فقد تم اعتماد المنهج الوصفي الإرتباطي الذي يهدف إلى دراسة العلاقة بين المتغيرات والذي يخدم موضوع الدراسة .

ولهذا المنهج تعاريف عديدة من بينها تعريف كل من "عباس ونوفل والعبسي وأبوعواد" الذين يرون أنه منهج يهتم بدراسة العلاقة بين متغيرين أو أكثر ومعرفة مدى الإرتباط بينها، والتعبير عنها كميا من خلال معامل الإرتباط (عباس ونوفل والعبسي وأبوعواد، 2007، ص. 77).

2-2مجتمع الدراسة :

شمل مجتمع الدراسة جميع معلمات المرحلتين الإبتدائية و المتوسطة ، و عددهن (285) معلمة موزعات على (16) مدرسة متواجدة بمدينة أم البواقي ، منها (08) خاصة بالمرحلة الإبتدائية و(08) خاصة بالمرحلة المتوسطة ، و الجدول التالي يوضح توزيع أفراد مجتمع الدراسة .

جدول رقم (01) يوضح توزيع أفراد مجتمع الدراسة :

المدارس		عدد المعلمات
الإبتدائية	-مدرسة عيسو ناصر	20
	-مدرسة فلاح عبد الله	14
	-مدرسة عداد عزوز	16
	-مدرسة يوسفي حسان	13
	-مدرسة غديري عبد القادر	10
	-مدرسة جرمان محمد	12
	-مدرسة يوسفي إسماعيل	11
	-مدرسة الخنساء	12
المتوسطة	-مدرسة معزيز عبد الكريم	20
	-مدرسة جبايلي أحمد	19
	-مدرسة بن طبيبل الربعي	17
	-مدرسة حمو بوزيد	25
	-مدرسة فلاح محمد لخياري	23
	-مدرسة الإخوة معرف	24
	-مدرسة وقاف السبتي	22
	-مدرسة عجلي قدور	27
المجموع		285

2-3عينة الدراسة :

شملت عينة الدراسة (210) معلمة متزوجة مختصة بإحدى المرحلتين الإبتدائية أو المتوسطة ، موزعات على (16) مدرسة متواجدة بمدينة أم البواقي ، منها (08) خاصة بالمرحلة الإبتدائية و(08) خاصة بالمرحلة المتوسطة ، وتم اختيارهن بأسلوب غير عشوائي وبطريقة العينة القصدية بناءا على شروط منها :

-أن تكون المعلمة مختصة بإحدى المرحلتين الإبتدائية أو المتوسطة .

-أن تكون متزوجة ، والجدول التالي يوضح توزيع أفراد عينة الدراسة .

جدول رقم (02) يوضح توزيع أفراد عينة الدراسة :

المدارس		عدد المعلمات المتزوجات
الإبتدائية	-مدرسة عيسو ناصر	15
	-مدرسة فلاح عبد الله	10
	-مدرسة عداد عزوز	11
	-مدرسة يوسفي حسان	10
	-مدرسة غديري عبد القادر	08
	-مدرسة جرمان محمد	09
	-مدرسة يوسفي إسماعيل	09
	-مدرسة الخنساء	10
المتوسطة	-مدرسة معزيز عبد الكريم	16
	-مدرسة جبايلي أحمد	15
	-مدرسة بن طبيبل الربعي	14
	-مدرسة حمو بوزيد	19
	-مدرسة فلاح محمد لخياري	15
	-مدرسة الإخوة معرف	17
	-مدرسة وقاف السبتي	13
	-مدرسة عجلي قدور	19
المجموع		210

خصائص العينة :

-حسب متغير العمر :

جدول رقم (03) : يوضح توزيع أفراد عينة الدراسة حسب متغير العمر :

العمر	التكرار	النسبة المئوية
42-27	112	%53,33
58-43	98	%46,66
المجموع	210	%100

يتضح من الجدول رقم(**03**) فيما يتعلق بتوزيع عينة الدراسة حسب متغير العمر أن المعلمات اللاتي تتراوح أعمارهن بين 27-42سنة بلغت نسبتهن (53,33%) وهي النسبة الأكبر، وأن المعلمات اللاتي تتراوح أعمارهن بين 43-58سنة بلغت نسبتهن (46,66%) وهي النسبة الأقل.

-حسب متغير المرحلة التعليمية:

جدول رقم (04) : يوضح توزيع أفراد عينة الدراسة حسب متغير المرحلة التعليمية :

المرحلة التعليمية	التكرار	النسبة المئوية
الإبتدائية	82	%39,04
المتوسطة	128	%60,95
المجموع	210	%100

يتضح من الجدول رقم (04) فيما يتعلق بتوزيع عينة الدراسة حسب متغيرالمرحلة التعليمية أن معلمات المرحلة الإبتدائية بلغت نسبتهن (39,04%) وهي النسبة الأقل، وأن معلمات المرحلة المتوسطة بلغت نسبتهن (60,95%) وهي النسبة الأكبر.

2-4أدوات الدراسة :

لدراسة أي ظاهرة لابد من أداة قياس مناسبة لتحقيق الأهداف المراد الوصول إليها، وفي الدراسة الحالية قمنا باستخدام المقاييس التالية :

-مقياس صراع الأدوار المعد من طرف الباحثة والذي يقيس مستوى صراع الأدوار لدى معلمات المرحلتين الإبتدائية والمتوسطة .

-مقياس الضغط المهني المعد من طرف الباحثة والذي يقيس مستوى الضغط المهني لدى معلمات المرحلتين الإبتدائية والمتوسطة .

وفيما يلي عرض تفصيلي لهما :

2-4-1مقياس صراع الأدوار:

أ-وصف المقياس :

أعد المقياس من طرف الباحثة وذلك لقياس مستوى صراع الأدوار لدى معلمات المرحلتين الإبتدائية والمتوسطة، ويتكون من (24) عبارة موزعة على (04) أبعاد هي :

-الصراع الناتج عن تأثير دور العمل في الأسرة .

-الصراع الناتج عن تأثير دور الأسرة في العمل .

-الرضا عن العمل .

-الرضا عن الأسرة .

والجدول التالي يوضح أرقام العبارات الخاصة بكل بعد :

جدول رقم (05) يوضح أرقام العبارات المتضمنة في الأبعاد :

الأبعاد	أرقام العبارات
الصراع الناتج عن تأثير دور العمل في الأسرة	01-02-03-04-05-06-07.
الصراع الناتج عن تأثير دور الأسرة في العمل	08-09-10-11-12-13-14.
الرضا عن العمل	15-16-17-18-19.
الرضا عن الأسرة	20-21-22-23-24.

ب-**مفتاح تصحيح المقياس :**

تتم الإستجابة للمقياس وفقا ل(05) بدائل متبعة في مقياس "ليكرت Likert "الخماسي هي (موافق بشدة،موافق،محايد،غير موافق،غيرموافق بشدة)،وتأخذ الدرجات

(05،04،03،02،01) على التوالي بالنسبة للعبارات الموجبة، و(01،02،03،04،05) بالنسبة للعبارات السالبة، والجدول التالي يوضح أرقام العبارات الموجبة والسالبة :

جدول رقم (06) يوضح أرقام العبارات الموجبة والسالبة :

العبارات	أرقام العبارات
الموجبة	01-02-03-04-05-06-08-09-10-11-12-13-15-16-17-20-21-22.
السالبة	07-14-19-24.

ولتحديد مستوى صراع الأدوار في المقياس تم حساب طول خلايا مقياس "ليكرت Likert" الخماسي (الحدود الدنيا والعليا) وذلك عن طريق حساب المدى الذي يساوي 5-1=4 ، وثم تقسيمه على عدد فئات المقياس للحصول على طول الخلية الصحيح أي 5/4=0,80 .

وبالتالي يصبح طول الخلايا كمايلي :

1-1,80 غير موافق بشدة

1,80-2,60 غير موافق

2,60-3,40 محايد

3,40 -4,20 موافق

4,20-5 موافق بشدة

وبذلك يكون تقييم الفئات كمايلي :

أقل من 2,60 منخفض

من 2,60 إلى 3,40 متوسط

أكثر من 3,40 مرتفع .

ت-مراحل إعداد مقياس صراع الأدوار :

مر إعداد مقياس صراع الأدوار بعدة مراحل أتت كالتالي :

1-تحديد الهدف من المقياس :

-قياس مستوى صراع الأدوار الذي تتعرض له معلمات المرحلتين الإبتدائية والمتوسطة.

-التعرف على طبيعة العلاقة الموجودة بين صراع الأدوار و الضغط المهني لدى معلمات المرحلتين الإبتدائية و المتوسطة.

2-الإطلاع على الدراسات السابقة :

بعد تحديد الهدف من المقياس قمنا بالإطلاع على الدراسات السابقة التي تناولت صراع الأدوار، وذلك فيما يتعلق بتعريفه والنظريات المفسرة له، ونذكرمنها :

-دراسة(أحمدAhmed ،1995) .

-دراسة (أوجبوجي Ogbogu ،2013) .

-دراسة (ستونر وهارتمان و أرورا Stoner& Hartman &Arora ، د . ت) .

-دراسة (بسيوني،1999) .

-دراسة(محمد،2002) .

3-الإطلاع على المقاييس :

قمنا بالإطلاع على بعض المقاييس المعدة من طرف الباحثين والتي تناولت صراع الأدوار، وذلك من حيث تعليماتها وأبعادها وعباراتها وطريقة تصحيحها، ومن بينها

-مقياس صراع الأدوار ل "بن عمارة سمية " (2006) .

-مقياس صراع الأدوار ل " كيس سابا (2013)Kiss Csaba ".

-مقياس صراع الدور المهني الأسري ل " كوبير زينب (د.ت) CoupurZeynep ".

4-تحديد أبعاد المقياس :

شمل المقياس أربعة أبعاد هي :

-الصراع الناتج عن تأثير دور العمل في الأسرة .

-الصراع الناتج عن تأثير دور الأسرة في العمل .

-الرضا عن العمل .

-الرضا عن الأسرة .

وتم تحديد هذه الأبعاد من خلال الدراسات السابقة الذكر التي أكدت أن المرأة (المعلمة) لديها صراع ناتج عن دورها الأسري والمهني الذان يكونان في تأثير متبادل، وأن أبرز نتائجه عدم الرضا عن العمل والأسرة .

5-صياغة عبارات أو بنود المقياس :

لصياغة عبارات أو بنود المقياس تم القيام بما يلي :

-مراجعة الجانب النظري المرتبط بكل بعد من أبعاد المقياس .

-مراجعة مقاييس صراع الأدوارالمتضمنة في الدراسات السابقة الذكر.

وتمت صياغة العبارات من خلال:

-مراعاة أن تكون وفقا للأهداف المرجو تحقيقها .

-أن تكون واضحة ومفهومة .

-أن تكون منتمية للأبعاد المحددة .

6-صياغة تعليمة المقياس :

تضمنت التعليمة الطلب من أفراد العينة قراءة العبارات بدقة مع تدوين الإستجابة في المكان المناسب .

7-إعداد الصورة الأولية للمقياس :

بعد تحديد أبعاد المقياس وصياغة عباراته، تكونت صورته الأولية من (24) عبارة موزعة على (04) أبعاد، كما هوموضح في الملحق رقم (03) ، وتم عرضها على (09) محكمين منهم (07) أساتذة مختصين في علم النفس من مختلف جامعات الجزائر ومحكمين لغويين، كما هوموضح في الملحق رقم (02) ، وذلك لتحديد ما إذا كانت العبارات تقيس فعلا ما وضعت لقياسه، وإذا كان هناك وضوح في صياغتها اللغوية، كذلك انتماءها للأبعاد، وبعد القيام بالتعديلات اللازمة تم توزيع المقياس على عينة استطلاعية قوامها (30) معلمة مختصة في المرحلتين الإبتدائية والمتوسطة، ثم حساب خصائصه السيكومترية .

8-إعداد الصورة النهائية للمقياس :

خضع المقياس لبعض التعديلات منها إعادة صياغة بعض العبارات ولم يتم حذف أي عبارة، إذ تكون المقياس في صورته النهائية من (24) عبارة موزعة على (04) أبعاد، كما هوموضح في الملحق رقم (04) ، وبعد ذلك تم توزيعها على عينة الدراسة الأساسية التي شملت (210) معلمة متزوجة ومختصة في إحدى المرحلتين الإبتدائية والمتوسطة، وذلك للإجابة عن تساؤلات الدراسة وفرضياتها .

ث-الخصائص السيكومترية للمقياس:

تم حساب صدق وثبات المقياس كالتالي:

1-صدق المقياس :

تم حساب صدق المقياس من خلال صدق المحكمين وصدق المقارنة الطرفية، وفيما يلي عرض تفصيلي لهما :

أ-صدق المحكمين (الصدق الظاهري):

يقوم هذا النوع من الصدق على فكرة مدى مناسبة الإختبار لما يقيسه، ويبدو ذلك في وضوح البنود ومدى علاقتها بالسمة أو البعد الذي يقيسه الإختبار، وغالبا ما يقرر ذلك مجموعة من المختصين في المجال الذي ينتمي إليه الإختبار(عبد الرحمن،2008، ص.199) .

قمنا بعرض المقياس على (09) محكمين منهم (07) أساتذة مختصين في علم النفس من مختلف جامعات الجزائر ومحكمين لغويين، وذلك لتحديد ما إذا كانت العبارات تقيس فعلا ما وضعت لقياسه، وإذا كان هناك وضوح في صياغتها اللغوية، كذلك انتماءها للأبعاد، وبعد ذلك تم تطبيق معادلة لوشي الموضحة كما يلي :

-معادلة لوشي لصدق البند :

$$L=\frac{ym\ oui-ym\ non}{N}$$

ym oui هو عدد المحكمين الذين اعتبروا البند يقيس .

Ym non هو عدد المحكمين الذين اعتبروا البند لا يقيس .

Nهي العدد الكلي للمحكمين .

-معادلة لوشي لصدق المقياس ككل :

$$L=\frac{\sum sb}{N}$$

$\sum sb$هو مجموع معادلات صدق البنود .

N هي العدد الكلي للبنود (هواين،2014،ص ص.138-139)، والجدول التالي يوضح نتائج صدق المحكمين :

جدول رقم (07) يوضح نتائج صدق المحكمين :

البند	صدق البند
01	01
02	01
03	01
04	01
05	0,71
06	0,71
07	0,71
08	01
09	0,71
10	0,71
11	0,71
12	0,71
13	0,71
14	0,71
15	0,71
16	0,71
17	0,71
18	01
19	01
20	01
21	0,71

22	0,71
23	01
24	01
الصدق الكلي للمقياس	0,83

وبعد تطبيق معادلة لوشي قمنا ببعض التعديلات المتمثلة في إعادة صياغة البند (03) و(13)، وتغيير البند (07) و(14)، ولم يتم حذف أي بند، مع تصحيح بعض الأخطاء اللغوية المتضمنة في البند (08) و(18) و(20)،والجدول التالي يوضح التعديلات التي قمنا بها بناءا على آراء المحكمين :

جدول رقم (08) يوضح التعديلات المتبعة في مقياس صراع الأدوار :

إعادة الصياغة	الحذف	التغيير	اللغة
-إعادة صياغة البند (03) إلى "أواجه صعوبة في أداء مسؤولياتي الأسرية بسبب الوقت الذي أستغرقه في العمل". -إعادة صياغة البند (13) إلى "مسؤولياتي الأسرية متناقضة مع مسؤولياتي في العمل".	لا يوجد	-تغيير البند (07) إلى "لدي الوقت الكافي لأداء مسؤولياتي الأسرية". -تغيير البند (14) إلى "لدي الوقت الكافي لأداء مسؤولياتي في العمل".	-نزع الهمزة من كلمة "الاهتمام" في البند (08) . وضع الإشالة لكلمة معظم في البند (18) و(20) .

ب-الصدق التمييزي أو المقارنة الطرفية :

تقوم هذه الطريقة على مفهوم قدرة الإختبار على التمييز بين طرفي السمة التي يقيسها، وتعتمد على مقارنة درجات الثلث الأعلى والأدنى للإختبار، ويتم ذلك عن طريق حساب

الدلالة الإحصائية للفرق بين المتوسطين، فإذا كانت هناك دلالة واضحة للفرق بين متوسط الثلث الأعلى والأدنى يمكن القول أن الإختبار صادق (عبد الرحمن،2008،ص.206) .

تم حساب الصدق التمييزي (المقارنة الطرفية)، وذلك بأخذ (27%) من أعلى درجات المقياس و(27%) من أدنى درجات المقياس للعينة التي تتكون من(30) معلمة، وهذا بعد ترتيب هذه الدرجات تصاعديا لتصبح مجموعتان تتكون كل منها من(08) أفراد لأن (30 x0.27 = 08)، ومنه نأخذ (08) أفراد من المجموعة العليا (01) و(08) أفراد من المجموعة الدنيا (02)، والجدول التالي يوضح ذلك :

جدول رقم (09) يوضح درجات أفراد العينة وترتيبها التصاعدي :

الأفراد	الدرجة	الترتيب التصاعدي	المجموعات
01	71	71	المجموعة العليا (1)
02	94	72	
03	98	73	
04	74	73	
05	94	74	
06	73	74	
07	79	78	
08	78	79	
09	87	79	
10	74	79	
11	79	84	
12	89	86	
13	94	86	
14	94	87	
15	99	88	
16	99	88	

17	99	89	
18	79	89	
19	86	89	
20	86	90	
21	84	90	
22	73	94	
23	98	94	المجموعة الدنيا (2)
24	89	94	
25	89	94	
26	90	98	
27	90	98	
28	72	99	
29	88	99	
30	88	99	

وبعد ذلك قمنا بحساب المتوسط الحسابي والإنحراف المعياري واختبار "ت" لدلالة الفرق بينهما، والنتائج موضحة في الجدول التالي:

جدول رقم (10) يوضح قيمة "ت" لدلالة الفرق بين المجموعة الدنيا والمجموعة العليا في مقياس صراع الأدوار.

مقياس	المجموعات	ن	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	" ت "	مستوى الدلالة
صراع الأدوار	المجموعة العليا (01)	08	74,25	2,63	17,4	0.01 دال
	المجموعة الدنيا (02)	08	96,87	2,25		

يتضح من الجدول رقم (10) أن قيمة "ت" المحسوبة البالغة (17,4) دالة إحصائيا عند مستوى الدلالة (0.01) كونها أكبر من قيمة "ت" الجدولية البالغة (2,99) عند درجة الحرية (07)، مما يعني أن المقياس يتوفر على القدرة التمييزية بين المجموعتين العليا والدنيا، ومنه فالمقياس يعتبر صادقا فيما يقيسه .

2-ثبات المقياس :

تم حساب الثبات بطريقة التجزئة النصفية، التي يطبق فيها الإختبار كاملا على مجموعة من الأفراد في جلسة واحدة ثم يقسم أداؤهم إلى نصفين متناضرين، ويتم ذلك من خلال مقارنة درجات العبارات الفردية بدرجات العبارات الزوجية فنحصل على معامل ثبات نصف الإختبار، بعدها يتم تصحيحه بمعادلات عديدة للحصول على معامل الثبات الكلي للإختبار(عمر وفخرو والسبيعي وتركي،2010،ص.225) .

قمنا بتقسيم المقياس إلى قسمين، حيث تضمن القسم الأول البنود ذات الأرقام الفردية، أما القسم الثاني فتضمن البنود ذات الأرقام الزوجية، وتم حساب تباين كل قسم، والجدول التالي يوضح ذلك :

جدول رقم (11) يوضح تباين قسمي المقياس :

القسم الأول		القسم الثاني	
البند	التباين	البند	التباين
01	2,23	02	1,46
03	2,16	04	2,16
05	1,9	06	2,13
07	2,11	08	1,99
09	2,06	10	2,02
11	1,5	12	1,83
13	2,04	14	2,5
15	1,63	16	2,06
17	2,10	18	2,14

19	2,36	20	1,64
21	2,24	22	2,06
23	2,11	24	1,79

وقمنا بتطبيق معادلة جوتمان التي تستخدم في حالة عدم تساوي تباين كل قسم من المقياس، والنتائج موضحة في الجدول التالي :

جدول رقم (12) يوضح نتائج تطبيق معادلة جوتمان :

تباين القسم الأول	تباين القسم الثاني	معامل الثبات ل جوتمان	مستوى الدلالة
24,44	23,78	**0,80**	0,01
التباين الكلي للمقياس	79,30		

يتضح من الجدول رقم (12) أن معامل الثبات دال إحصائيا عند مستوى الدلالة (0.01)، ويدل ذلك على أن المقياس يتمتع بدرجة عالية من الثبات ، مما يزيد من مستويات الثقة في النتائج عند تطبيق المقياس .

2-4-2مقياس الضغط المهني :

أ-وصف المقياس :

أعد المقياس من طرف الباحثة وذلك لقياس مستوى الضغط المهني لدى معلمات المرحلتين الإبتدائية والمتوسطة، ويتكون من (28) عبارة موزعة على (05) أبعاد هي :

-العلاقة بالتلاميذ.

-العلاقة بالمدير والزملاء .

-بيئة العمل المادية .

-عبء العمل .

-الترقية والتنقل .

والجدول التالي يوضح أرقام العبارات الخاصة بكل بعد :

جدول رقم (13) يوضح أرقام العبارات المتضمنة في الأبعاد .

الأبعاد	**أرقام العبارات**
العلاقة بالتلاميذ	01-02-03-04-05-06.

العلاقة بالمدير والزملاء	07-08-09-10-11-12.
بيئة العمل المادية	13-14-15-16-17.
عبء العمل	18-19-20-21-22-23.
الترقية والتنقل	24-25-26-27-28.

ب-مفتاح تصحيح المقياس :

تتم الإستجابة للمقياس وفقا ل(05) بدائل متبعة في مقياس "ليكرت Likert " الخماسي هي (موافق بشدة،موافق،محايد،غير موافق،غيرموافق بشدة)،وتأخذ الدرجات (05،04،03،02،01) على التوالي بالنسبة للعبارات الموجبة، و(01،02،03،04،05) بالنسبة للعبارات السالبة، والجدول التالي يوضح أرقام العبارات الموجبة والسالبة :

جدول رقم (14) يوضح أرقام العبارات الموجبة والسالبة .

العبارات	**أرقام العبارات**
الموجبة	01-02-03-04-06-07-08-09-10-13-14-15-16-18-19-20-21-24-25-27.
السالبة	05-11-12-17-22-23-26-28.

ولتحديد مستوى الضغط المهني في المقياس تم حساب طول خلايا مقياس "ليكرت Likert" الخماسي (الحدود الدنيا والعليا) وذلك عن طريق حساب المدى الذي يساوي 5-1=4 ، ثم تقسيمه على عدد فئات المقياس للحصول على طول الخلية الصحيح أي 5/4=0,80 .

وبالتالي يصبح طول الخلايا كمايلي :

1-1,80 غير موافق بشدة

1,80-2,60 غير موافق

2,60-3,40 محايد

3,40 -4,20 موافق

4,20-5 موافق بشدة

وبذلك يكون تقييم الفئات كمايلي :

أقل من 2,60 منخفض

من 2,60 إلى 3,40 متوسط

أكثر من 3,40 مرتفع .

ت-مراحل إعداد مقياس الضغط المهني :

مر إعداد مقياس الضغط المهني بعدة مراحل أتت كالتالي :

1-تحديد الهدف من المقياس :

-قياس مستوى الضغط المهني الذي تتعرض له معلمات المرحلتين الإبتدائية والمتوسطة.

-التعرف على طبيعة العلاقة الموجودة بين صراع الأدوار و الضغط المهني لدى معلمات المرحلتين الإبتدائية و المتوسطة.

-معرفة ما إذا كانت هناك فروق ذات دلالة إحصائية بين المعلمات في الضغط المهني تعزى لمتغير العمر .

- معرفة ما إذا كانت هناك فروق ذات دلالة إحصائية بين المعلمات في الضغط المهني تعزى لمتغير المرحلة التعليمية (إبتدائية،متوسطة) .

2-الإطلاع على الدراسات السابقة :

بعد تحديد الهدف من المقياس قمنا بالإطلاع على الدراسات السابقة التي تناولت الضغط المهني، وذلك فيما يتعلق بتعريفه والنظريات المفسرة له، ونذكرمنها :

-دراسة (رافيشاندران وراجيندران Ravichandran& Ragendran ، 2007) .

-دراسة (توراز ولاوفر ولامبرت Torres& Lawver& Lambert، 2009) .

-دراسة (إيراس و أتنزوسكا Eres& Atanasoska ،2011) .

-دراسة (كندري،2013) .

-دراسة (طلافحة،2013) .

3-الإطلاع على المقاييس :

قمنا بالإطلاع على بعض المقاييس المعدة من طرف الباحثين والتي تناولت صراع الأدوار، وذلك من حيث تعليماتها وأبعادها وعباراتها وطريقة تصحيحها، ومن بينها

-استبيان مصادر الضغوط لدى المعلمين ل " سلامي باهي" (2008) .

-مقياس ضغوط العمل ل " طلافحة حامد " (2013) .

-استبيان الظغوط التنظيمية ل " كندري محمد " (2013) .

-مقياس مصادر ضغوط العمل ل " منصوري مصطفى" (2013) .

4-تحديد أبعاد المقياس :

شمل المقياس خمسة أبعاد هي :

-العلاقة بالتلاميذ.

-العلاقة بالمدير والزملاء .

-بيئة العمل المادية .

-عبء العمل .

-الترقية والتنقل .

وتم تحديد هذه الأبعاد من خلال الدراسات السابقة الذكر التي أكدت أن المرأة (المعلمة) لديها ضغط مهني ناتج عن سوء العلاقة بالتلاميذ والمدير والزملاء، وبيئة العمل غير المناسبة، وعبء العمل، وصعوبة التنقل إلى مكان العمل وقلة فرص الترقية .

5-صياغة عبارات أو بنود المقياس :

لصياغة عبارات أو بنود المقياس تم القيام بما يلي :

-مراجعة الجانب النظري المرتبط بكل بعد من أبعاد المقياس .

-مراجعة مقاييس الضغط المهني المتضمنة في الدراسات السابقة الذكر.

وتمت صياغة العبارات من خلال:

-مراعاة أن تكون وفقا للأهداف المرجو تحقيقها .

-أن تكون واضحة ومفهومة .

-أن تكون منتمية للأبعاد المحددة .

6-صياغة تعليمة المقياس :

تضمنت التعليمة الطلب من أفراد العينة قراءة العبارات بدقة مع تدوين الإستجابة في المكان المناسب .

7-إعداد الصورة الأولية للمقياس :

بعد تحديد أبعاد المقياس وصياغة عباراته، تكونت صورته الأولية من (30) عبارة موزعة على (05) أبعاد، كما هوموضح في الملحق رقم (03) ، وتم عرضها على (09) محكمين منهم (07) أساتذة مختصين في علم النفس من مختلف جامعات الجزائر ومحكمين لغويين، كما هوموضح في الملحق رقم (02) ، وذلك لتحديد ما إذا كانت العبارات تقيس فعلا ما وضعت لقياسه، وإذا كان هناك وضوح في صياغتها اللغوية، كذلك انتماءها للأبعاد، وبعد القيام بالتعديلات اللازمة تم توزيع المقياس على عينة استطلاعية قوامها (30) معلمة مختصة في المرحلتين الإبتدائية والمتوسطة، ثم حساب خصائصه السيكومترية .

8-إعداد الصورة النهائية للمقياس :

خضع المقياس لبعض التعديلات منها إعادة صياغة بعض العبارات وحذف بعضها،إذ تكون المقياس في صورته النهائية من (28) عبارة موزعة على (05)أبعاد،الملحق(04)وبعد ذلك تم توزيعها على عينة الدراسة الأساسية التي شملت (210) معلمة متزوجة ومختصة في إحدى المرحلتين الإبتدائية والمتوسطة، وذلك للإجابة عن تساؤلات الدراسة وفرضياتها .

ث-الخصائص السيكومترية للمقياس:

تم حساب صدق وثبات المقياس كالتالي:

1-صدق المقياس :

تم حساب صدق المقياس من خلال صدق المحكمين وصدق المقارنة الطرفية، وفيما يلي عرض تفصيلي لهما :

أ-صدق المحكمين :

قمنا بعرض المقياس على (09) محكمين منهم (07) أساتذة مختصين في علم النفس من مختلف جامعات الجزائر ومحكمين لغويين، وذلك لتحديد ما إذا كانت العبارات تقيس فعلا ما وضعت لقياسه، وإذا كان هناك وضوح في صياغتها اللغوية، كذلك انتماءها للأبعاد، وبعد ذلك تم تطبيق معادلة لوشي، والجدول التالي يوضح نتائج صدق المحكمين:

جدول رقم (15) يوضح نتائج صدق المحكمين .

البند	صدق البند
01	01
02	01
03	0,71
04	0,71
05	0,57
06	0,57
07	0,71
08	01
09	0,71
10	01
11	0,71
12	0,71
13	0,71
14	01
15	01
16	01
17	0,57
18	0,57
19	01
20	01
21	01
22	0,71
23	01

24	0,71
25	0,71
26	0,71
27	01
28	01
29	01
30	0,42
الصدق الكلي للمقياس	0,81

وبعد تطبيق معادلة لوشي قمنا ببعض التعديلات المتمثلة في إضافة (03) بنود منها إثنان إلى بعد العلاقة بالتلاميذ وبند واحد إلى بعد الترقية والتنقل، وحذف البند (05) و(06) من بعد العلاقة بالتلاميذ والبند (17) و(18) من بعد بيئة العمل المادية والبند (30) من بعد الترقية والتنقل، وتغيير البند (27)، مع تصحيح الخطأ اللغوي المتضمن في البند (28)، والجدول التالي يوضح التعديلات التي قمنا بها بناءا على آراء المحكمين :

جدول رقم (16) يوضح التعديلات المتبعة في مقياس الضغط المهني .

الإضافة	الحذف	التغيير	اللغة
-إضافة (03) بنود منها إثنان إلى بعد العلاقة بالتلاميذ "أكون سعيدة بارتفاع مستوى التحصيل الدراسي للتلاميذ" "يزعجني عدم انضباط التلاميذ في القسم"، وبند واحد إلى بعد بيئة العمل	-حذف البند (05) و(06) من بعد العلاقة بالتلاميذ . -حذف البند (17) و(18) من بعد بيئة العمل المادية . -حذف البند (30) من بعد الترقية والتنقل .	-تغيير البند (27) إلى "نظام الترقية المعمول به عادل".	-نزع الألف من كلمة "فرصا" في البند (28) .

المادية "الإضاءة في القسم ملائمة للعمل".			

ب-الصدق التمييزي أو المقارنة الطرفية :

تم حساب الصدق التمييزي (المقارنة الطرفية)، وذلك بأخذ (27%) من أعلى درجات المقياس و(27%) من أدنى درجات المقياس للعينة التي تتكون من(30) معلمة، وهذا بعد ترتيب هذه الدرجات تصاعديا لتصبح مجموعتان تتكون كل منها من(08) أفراد لان (30 x0.27 = 08)، ومنه نأخذ (08) أفراد من المجموعة العليا (01) و(08) أفراد من المجموعة الدنيا (02)، والجدول التالي يوضح ذلك :

جدول رقم (17) يوضح درجات أفراد العينة وترتيبها التصاعدي .

الأفراد	الدرجات	الترتيب التصاعدي	المجموعات
01	95	75	المجموعة العليا (1)
02	102	75	
03	104	75	
04	75	81	
05	105	81	
06	110	86	
07	81	86	
08	107	89	
09	97	89	
10	89	89	
11	99	89	
12	92	92	
13	95	92	
14	95	93	

15	102	93	
16	104	95	
17	75	95	
18	75	95	
19	92	95	
20	81	97	
21	89	97	
22	89	97	
23	97	99	المجموعة الدنيا (2)
24	97	102	
25	95	102	
26	93	104	
27	93	104	
28	89	105	
29	86	107	
30	86	110	

وبعد ذلك قمنا بحساب المتوسط الحسابي والإنحراف المعياري واختبار "ت" لدلالة الفرق بينهما، والنتائج موضحة في الجدول التالي:

جدول رقم (18) يوضح قيمة "ت" لدلالة الفرق بين المجموعة الدنيا والمجموعة العليا في مقياس الضغط المهني .

مقياس	المجموعات	ن	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	" ت "	مستوى الدلالة
الضغط المهني	المجموعة العليا (01)	08	81	5,26	10	0.01 دال
	المجموعة	08	104,12	3,13		

	الدنيا (02)					

يتضح من الجدول رقم (18) أن قيمة "ت" البالغة (10) دالة إحصائيا عند مستوى الدلالة (0.01) كونها أكبر من قيمة "ت" الجدولية البالغة (2,99) عند درجة الحرية (07)،مما يعني أن المقياس يتوفر على القدرة التمييزية بين المجموعتين العليا والدنيا، ومنه فالمقياس يعتبر صادقا فيما يقيسه .

2-ثبات المقياس :

تم حساب الثبات بطريقة التجزئة النصفية وطريقة الثبات الحقيقي، وفيمايلي عرض تفصيلي لهما :

-طريقة التجزئة النصفية :

تم حساب الثبات بطريقة التجزئة النصفية، وذلك بتقسيم المقياس إلى قسمين، حيث تضمن القسم الأول البنود ذات الأرقام الفردية، أما القسم الثاني فتضمن البنود ذات الأرقام الزوجية، وتم حساب تباين كل قسم، والجدول التالي يوضح ذلك :

جدول رقم (19) يوضح تباين قسمي المقياس :

القسم الأول		القسم الثاني	
البند	التباين	البند	التباين
01	2,03	02	2,25
03	1,84	04	2,32
05	1,7	06	2,43
07	1,72	08	2,04
09	2,12	10	2,06
11	2,22	12	2,12
13	1,92	14	2,13
15	1,9	16	2,09
17	1,99	18	1,89
19	2,32	20	2,32

21	2,19	22	2,03
23	2,12	24	2,06
25	2,01	26	2,12
27	2,03	28	1,84

وقمنا بتطبيق معادلة جوتمان التي تستخدم في حالة عدم تساوي تباين كل قسم من المقياس، والنتائج موضحة في الجدول التالي :

جدول رقم (20) يوضح نتائج تطبيق معادلة جوتمان :

تباين القسم الأول	تباين القسم الثاني	معامل الثبات ل جوتمان	مستوى الدلالة
28,11	29,7	**0,66**	0,01
التباين الكلي للمقياس	85,23		

يتضح من الجدول رقم (20) أن معامل الثبات دال إحصائيا عند مستوى الدلالة (0.01)، ويدل ذلك على أن المقياس يتمتع بدرجة عالية من الثبات .

ب-طريقة الثبات الحقيقي :

تعتمد طريقة الثبات الحقيقي على استخراج الجذر التربيعي لمعامل الثبات المستخرج بأي من طرق الثبات (أحمد،1960،ص.241).

تم حساب الثبات بطريقة الثبات الحقيقي وهو جذر الثبات أي جذر(0,66) ويساوي (0,81)، ويدل ذلك على أن المقياس يتمتع بدرجة عالية من الثبات .

2-5إجراءات تطبيق الدراسة الأساسية :

بعد التأكد من الصدق والثبات لأدوات الدراسة (مقياس صراع الأدوار ومقياس الضغط المهني)، قمنا بتطبيقهاعلى عينة من معلمات المرحلتين الإبتدائية والمتوسطة في مدينة أم البواقي، تم اختيارها بطريقة غير عشوائية (قصدية)، وذلك باتباع الخطوات التالية :

-تم تقديم طلب إلى مدير التربية في أم البواقي والحصول على الموافقة لإجراء الدراسة الميدانية .

-تم التوجه إلى المدارس الخاصة بالمرحلتين الإبتدائية والمتوسطة المتواجدة بمدينة أم البواقي، وعددها (16) مدرسة منها (08) مدارس للمرحلة الإبتدائية، و(08) مدارس للمرحلة المتوسطة، وهي كالتالي :

-المدارس الخاصة بالمرحلة الإبتدائية :

-مدرسة عيسو ناصر .

-مدرسة فلاح عبد الله .

-مدرسة عداد عزوز .

-مدرسة يوسفي حسان .

-مدرسة غديري عبد القادر .

-مدرسة جرمان محمد .

-مدرسة يوسفي إسماعيل

-مدرسة الخنساء .

2-المدارس الخاصة بالمرحلة المتوسطة :

-مدرسة معزيز عبد الكريم .

-مدرسة جبايلي أحمد .

-مدرسة بن طبيبل الربعي .

-مدرسة حمو بوزيد .

-مدرسة فلاح محمد لخياري

-مدرسة الإخوة معرف .

-مدرسة وقاف السبتي .

-مدرسة عجلي قدور .

-قمنا بتطبيق أدوات الدراسة على أفراد العينة من المعلمات، مع التأكيد على أن الهدف هو هدف علمي وأن استجاباتهن على المقاييس ليس لها أي غرض إلا البحث العلمي، والالتزام بالتعليمات مع توضيح أي استفسار بخصوصها .

-بعد الانتهاء من إجراءات تطبيق الأدوات على عينة الدراسة الأساسية تم استبعاد المقاييس غير المكتملة الإستجابة، فبلغ عدد المعلمات الواقعات ضمن العينة (210) معلمة، ثم قمنا بحساب درجات أفراد عينة الدراسة الأساسية على أبعاد مقياس صراع الأدوار ودرجاتهم على المقياس ككل، كما هو موضح في الجدول التالي :

جدول رقم (21) يوضح درجات أفراد عينة الدراسة الأساسية على أبعاد مقياس صراع الأدوار و درجاتهم على المقياس ككل :

الأفراد	درجات البعد الأول	درجات البعد الثاني	درجات البعد الثالث	درجات البعد الرابع	الدرجات الكلية
01	23	21	13	14	71
02	31	25	18	20	94
03	31	26	19	22	98
04	22	16	15	21	74
05	33	29	17	15	94
06	22	20	13	14	73
07	25	18	15	21	79
08	18	24	17	19	78
09	26	19	18	18	87
10	16	22	21	15	74
11	15	18	25	21	79
12	26	19	23	15	89
13	33	31	17	14	94

94	17	15	33	29	14
99	19	22	31	27	15
99	21	24	29	25	16
99	28	30	22	19	17
79	22	24	19	14	18
86	17	18	20	25	19
86	17	21	25	17	20
84	25	17	23	17	21
73	13	14	20	22	22
98	19	22	31	26	23
89	15	23	19	26	24
89	23	17	19	24	25
90	13	18	31	28	26
90	15	19	25	32	27
72	12	19	22	19	28
88	21	18	24	19	29
88	23	22	20	17	30
71	14	15	20	22	31
94	15	29	25	25	32
98	19	19	27	33	33
74	12	15	22	25	34
94	25	15	25	29	35
73	14	13	20	22	36
79	21	15	18	25	37
78	19	17	24	18	38

87	18	18	19	26	39
74	15	21	22	16	40
79	21	25	18	15	41
89	15	23	19	26	42
94	14	17	31	33	43
94	17	15	33	29	44
99	19	22	31	27	45
99	21	24	29	25	46
99	28	30	22	19	47
79	22	24	19	14	48
86	17	18	20	25	49
86	17	21	25	17	50
84	25	17	23	17	51
73	13	14	20	22	52
98	19	22	31	26	53
89	15	23	19	26	54
89	23	17	19	24	55
90	13	18	31	28	56
90	15	19	25	32	57
72	12	19	22	19	58
88	21	18	24	19	59
88	23	22	20	17	60
71	14	13	21	23	61
94	20	18	25	31	62
98	22	19	26	31	63

74	21	15	16	22	64
94	15	17	29	33	65
73	14	13	20	22	66
79	21	15	18	25	67
78	19	17	24	18	68
87	18	18	19	26	69
74	15	21	22	16	70
79	21	25	18	15	71
89	15	23	19	26	72
94	14	17	31	33	73
94	17	15	33	29	74
99	19	22	31	27	75
99	21	24	29	25	76
99	28	30	22	19	77
79	22	24	19	14	78
86	17	18	20	25	79
86	17	21	25	17	80
84	25	17	23	17	81
73	13	14	20	22	82
98	19	22	31	26	83
89	15	23	19	26	84
89	23	17	19	24	85
90	13	18	31	28	86
90	15	19	25	32	87
72	12	19	22	19	88

88	21	18	24	19	89
88	23	22	20	17	90
71	14	13	21	23	91
94	20	18	25	31	92
98	22	19	26	31	93
74	21	15	16	22	94
94	15	17	29	33	95
73	14	13	20	22	96
79	21	15	18	25	97
78	19	17	24	18	98
87	18	18	19	26	99
74	15	21	22	16	100
71	14	13	21	23	101
94	20	18	25	31	102
98	22	19	26	31	103
74	21	15	16	22	104
94	15	17	29	33	105
73	14	13	20	22	106
79	21	15	18	25	107
78	19	17	24	18	108
87	18	18	19	26	109
74	15	21	22	16	110
79	21	25	18	15	111
89	15	23	19	26	112
94	14	17	31	33	113

94	17	15	33	29	114
99	19	22	31	27	115
99	21	24	29	25	116
99	28	30	22	19	117
79	22	24	19	14	118
86	17	18	20	25	119
86	17	21	25	17	120
84	25	17	23	17	121
73	13	14	20	22	122
98	19	22	31	26	123
89	15	23	19	26	124
89	23	17	19	24	125
90	13	18	31	28	126
90	15	19	25	32	127
72	12	19	22	19	128
88	21	18	24	19	129
88	23	22	20	17	130
71	14	15	20	22	131
94	15	29	25	25	132
98	19	19	27	33	133
74	12	15	22	25	134
94	25	15	25	29	135
73	14	13	20	22	136
79	21	15	18	25	137
78	19	17	24	18	138

87	18	18	19	26	139
74	15	21	22	16	140
79	21	25	18	15	141
89	15	23	19	26	142
94	14	17	31	33	143
94	17	15	33	29	144
99	19	22	31	27	145
99	21	24	29	25	146
99	28	30	22	19	147
79	22	24	19	14	148
86	17	18	20	25	149
86	17	21	25	17	150
84	25	17	23	17	151
73	13	14	20	22	152
98	19	22	31	26	153
89	15	23	19	26	154
89	23	17	19	24	155
90	13	18	31	28	156
90	15	19	25	32	157
72	12	19	22	19	158
88	21	18	24	19	159
88	23	22	20	17	160
71	14	13	21	23	161
94	20	18	25	31	162
98	22	19	26	31	163

74	21	15	16	22	164
94	15	17	29	33	165
73	14	13	20	22	166
79	21	15	18	25	167
78	19	17	24	18	168
87	18	18	19	26	169
74	15	21	22	16	170
79	21	25	18	15	171
89	15	23	19	26	172
94	14	17	31	33	173
94	17	15	33	29	174
99	19	22	31	27	175
99	21	24	29	25	176
99	28	30	22	19	177
79	22	24	19	14	178
86	17	18	20	25	179
86	17	21	25	17	180
84	25	17	23	17	181
73	13	14	20	22	182
98	19	22	31	26	183
89	15	23	19	26	184
89	23	17	19	24	185
90	13	18	31	28	186
90	15	19	25	32	187
72	12	19	22	19	188

189	19	24	18	21	88
190	17	20	22	23	88
191	22	20	15	14	71
192	25	25	29	15	94
193	33	27	19	19	98
194	25	22	15	12	74
195	29	25	15	25	94
196	22	20	13	14	73
197	25	18	15	21	79
198	18	24	17	19	78
199	26	19	18	18	87
200	16	22	21	15	74
201	15	18	25	21	79
202	26	19	23	15	89
203	33	31	17	14	94
204	29	33	15	17	94
205	27	31	22	19	99
206	25	29	24	21	99
207	19	22	30	28	99
208	14	19	24	22	79
209	25	20	18	17	86
210	17	25	21	17	86

كذلك حساب درجات أفراد عينة الدراسة الأساسية على أبعاد مقياس الضغط المهني ودرجاتهم على المقياس ككل، كما هو موضح في الجدول التالي :

جدول رقم (22) يوضح درجات أفراد عينة الدراسة الأساسية على أبعاد مقياس الضغط المهني ودرجاتهم على المقياس ككل :

الأفراد	درجات البعد الأول	درجات البعد الثاني	درجات البعد الثالث	درجات البعد الرابع	درجات البعد الخامس	الدرجات الكلية
01	19	29	15	18	14	95
02	19	22	24	28	09	102
03	24	19	22	26	13	104
04	17	19	16	15	08	75
05	23	18	22	25	17	105
06	17	23	18	30	22	110
07	17	18	15	19	12	81
08	17	30	23	18	19	107
09	23	22	17	18	17	97
10	11	17	19	21	22	89
11	25	20	20	16	18	99
12	14	20	19	18	22	92
13	15	18	29	19	14	95
14	20	13	26	22	14	95
15	28	23	23	16	12	102
16	20	22	19	17	26	104
17	19	16	16	10	14	75
18	11	17	14	19	14	75
19	22	18	19	20	14	92
20	15	13	22	21	10	81

89	19	21	22	11	17	21
89	21	19	19	16	14	22
97	22	26	24	10	15	23
97	16	22	25	22	14	24
95	16	26	20	20	13	25
93	18	20	20	18	17	26
93	20	18	28	17	11	27
89	07	19	18	22	24	28
86	14	17	18	16	09	29
86	17	24	16	16	13	30
95	14	18	15	29	19	31
102	09	28	24	22	19	32
104	13	26	22	19	24	33
75	08	15	16	19	17	34
105	17	25	22	18	23	35
110	22	30	18	23	17	36
81	12	19	15	18	17	37
107	19	18	23	30	17	38
97	17	18	17	22	23	39
89	22	21	19	17	11	40
99	18	16	20	20	25	41
92	22	18	19	20	14	42
95	14	19	29	18	15	43
95	14	22	26	13	20	44
102	12	16	23	23	28	45

104	26	17	19	22	20	46
75	14	10	16	16	19	47
75	14	19	14	17	11	48
92	14	20	19	18	22	49
81	10	21	22	13	15	50
89	19	21	22	11	17	51
89	21	19	19	16	14	52
97	22	26	24	10	15	53
97	16	22	25	22	14	54
95	16	26	20	20	13	55
93	18	20	20	18	17	56
93	20	18	28	17	11	57
89	07	19	18	22	24	58
86	14	17	18	16	09	59
86	17	24	16	16	13	60
95	14	18	15	29	19	61
102	09	28	24	22	19	62
104	13	26	22	19	24	63
75	08	15	16	19	17	64
105	17	25	22	18	23	65
110	22	30	18	23	17	66
81	12	19	15	18	17	67
107	19	18	23	30	17	68
97	17	18	17	22	23	69
89	22	21	19	17	11	70

99	18	16	20	20	25	71
92	22	18	19	20	14	72
95	14	19	29	18	15	73
95	14	22	26	13	20	74
102	12	16	23	23	28	75
104	26	17	19	22	20	76
75	14	10	16	16	19	77
75	14	19	14	17	11	78
92	14	20	19	18	22	79
81	10	21	22	13	15	80
89	19	21	22	11	17	81
89	21	19	19	16	14	82
97	22	26	24	10	15	83
97	16	22	25	22	14	84
95	16	26	20	20	13	85
93	18	20	20	18	17	86
93	20	18	28	17	11	87
89	07	19	18	22	24	88
86	14	17	18	16	09	89
86	17	24	16	16	13	90
75	14	10	16	16	19	91
75	14	19	14	17	11	92
92	14	20	19	18	22	93
81	10	21	22	13	15	94
89	19	21	22	11	17	95

89	21	19	19	16	14	96
97	22	26	24	10	15	97
97	16	22	25	22	14	98
95	16	26	20	20	13	99
93	18	20	20	18	17	100
95	14	18	15	29	19	101
102	09	28	24	22	19	102
104	13	26	22	19	24	103
75	08	15	16	19	17	104
105	17	25	22	18	23	105
110	22	30	18	23	17	106
81	12	19	15	18	17	107
107	19	18	23	30	17	108
97	17	18	17	22	23	109
89	22	21	19	17	11	110
99	18	16	20	20	25	111
92	22	18	19	20	14	112
95	14	19	29	18	15	113
95	14	22	26	13	20	114
102	12	16	23	23	28	115
104	26	17	19	22	20	116
75	14	10	16	16	19	117
75	14	19	14	17	11	118
92	14	20	19	18	22	119
81	10	21	22	13	15	120

89	19	21	22	11	17	121
89	21	19	19	16	14	122
97	22	26	24	10	15	123
97	16	22	25	22	14	124
95	16	26	20	20	13	125
93	18	20	20	18	17	126
93	20	18	28	17	11	127
89	07	19	18	22	24	128
86	14	17	18	16	09	129
86	17	24	16	16	13	130
95	14	18	15	29	19	131
102	09	28	24	22	19	132
104	13	26	22	19	24	133
75	08	15	16	19	17	134
105	17	25	22	18	23	135
110	22	30	18	23	17	136
81	12	19	15	18	17	137
107	19	18	23	30	17	138
97	17	18	17	22	23	139
89	22	21	19	17	11	140
99	18	16	20	20	25	141
92	22	18	19	20	14	142
95	14	19	29	18	15	143
95	14	22	26	13	20	144
102	12	16	23	23	28	145

104	26	17	19	22	20	146
75	14	10	16	16	19	147
75	14	19	14	17	11	148
92	14	20	19	18	22	149
81	10	21	22	13	15	150
89	19	21	22	11	17	151
89	21	19	19	16	14	152
97	22	26	24	10	15	153
97	16	22	25	22	14	154
95	16	26	20	20	13	155
93	18	20	20	18	17	156
93	20	18	28	17	11	157
89	07	19	18	22	24	158
86	14	17	18	16	09	159
86	17	24	16	16	13	160
95	14	18	15	29	19	161
102	09	28	24	22	19	162
104	13	26	22	19	24	163
75	08	15	16	19	17	164
105	17	25	22	18	23	165
110	22	30	18	23	17	166
81	12	19	15	18	17	167
107	19	18	23	30	17	168
97	17	18	17	22	23	169
89	22	21	19	17	11	170

99	18	16	20	20	25	171
92	22	18	19	20	14	172
95	14	19	29	18	15	173
95	14	22	26	13	20	174
102	12	16	23	23	28	175
104	26	17	19	22	20	176
75	14	10	16	16	19	177
75	14	19	14	17	11	178
92	14	20	19	18	22	179
81	10	21	22	13	15	180
89	19	21	22	11	17	181
89	21	19	19	16	14	182
97	22	26	24	10	15	183
97	16	22	25	22	14	184
95	16	26	20	20	13	185
93	18	20	20	18	17	186
93	20	18	28	17	11	187
89	07	19	18	22	24	188
86	14	17	18	16	09	189
86	17	24	16	16	13	190
95	14	18	15	29	19	191
102	09	28	24	22	19	192
104	13	26	22	19	24	193
75	08	15	16	19	17	194
105	17	25	22	18	23	195

196	17	23	18	30	22	110
197	17	18	15	19	12	81
198	17	30	23	18	19	107
199	23	22	17	18	17	97
200	11	17	19	21	22	89
201	25	20	20	16	18	99
202	14	20	19	18	22	92
203	15	18	29	19	14	95
204	20	13	26	22	14	95
205	28	23	23	16	12	102
206	20	22	19	17	26	104
207	19	16	16	10	14	75
208	11	17	14	19	14	75
209	22	18	19	20	14	92
210	15	13	22	21	10	81

-قمنا بمعالجة الدرجات المتحصل عليها إحصائيا عن طريق نظام الحزمة الإحصائية للعلوم الإجتماعية (Spss,22.0) واختبار فرضيات الدراسة .

2-6الأساليب الإحصائية المستخدمة في الدراسة الأساسية :

من أجل حساب صدق وثبات الأدوات المستخدمة في الدراسة، والإجابة على تساؤلاتها، استخدمنا نظام (spss,22.0)، وذلك بالإعتماد على الأساليب الإحصائية التالية:

1-تم استخدام التكرارات والنسب المئوية لتحديد خصائص عينة الدراسة المتمثلة في العمر والمرحلة التعليمية .

2-تم استخدام معادلة "لوشي" لحساب صدق المحكمين .

-معادلة لوشي لصدق البند :

$$L=\frac{ym\ oui-ym\ non}{N}$$

ym oui هو عدد المحكمين الذين اعتبروا البند يقيس .

Ym non هو عدد المحكمين الذين اعتبروا البند لا يقيس .

Nهي العدد الكلي للمحكمين .

-معادلة لوشي لصدق المقياس ككل :

$$L=\frac{\sum sb}{N}$$

$\sum sb$هو مجموع معادلات صدق البنود .

N هي العدد الكلي للبنود (هواين،2014،ص ص.138-139).

3-تم استخدام اختبار " ت " "t" لدلالة الفروق بين عينتين مستقلتين متساويتين في الحجم، وهذا للتوصل إلى الفروق بين درجات المجموعتان العليا والدنيا لأفراد عينة الدراسة الإستطلاعية أثناء حساب الصدق التمييزي أو المقارنة الطرفية .

$$T=\frac{\overline{x1-\overline{x2}}}{\frac{\sqrt{s_1^2+s_2^2}}{n-1}}$$

المتوسط الحسابي للمجموعة الأولى

$\overline{x1}$

المتوسط الحسابي للمجموعة الثانية

$\overline{x2}$

الإنحراف المعياري للمجموعة الأولى

s_1^2

الإنحراف المعياري للمجموعة الثانية

s_2^2

عدد أفراد المجموعة

n

(أبو النيل،1987،ص.231) .

4-تم استخدام معادلة "جوتمان" لحساب ثبات المقياسين .

$$N=2\left(1-\frac{s_{1+}^2 s_2^2}{s^2}\right)$$

تباين الجزء الأول للإختبار

s_1^2

تباين الجزء الثاني للإختبار

s_2^2

التباين الكلي للإختبار

s^2

(أحمد،1960،ص.236).

5-للإجابة على التساؤل الأول والثاني للدراسة، تم استخدام المتوسط الحسابي والإنحراف المعياري لتحديد مستوى كل من صراع الأدوار والضغط المهني .

-المتوسط الحسابي

$$\bar{x}=\frac{\sum x}{N}$$

مجموع القيم

$\sum x$

عدد القيم

N

(عوض،1999،ص.28) .

-الإنحراف المعياري

$$S = \frac{\sqrt{\sum(x - \overline{x})^2}}{N}$$

مجموع مربعات القيم عن المتوسط

$$\sum(x - \overline{x})^2$$

عدد القيم

N

(كفروني،2011،ص.46) .

6-للإجابة على التساؤل الثالث للدراسة، تم استخدام معامل الإرتباط "بيرسون" لتحديد طبيعة العلاقة بين صراع الأدوار والضغط المهني .

$$R=\frac{n(\sum xy)-\sum x.\sum y}{\sqrt{(n\sum x^2-(\sum x)^2)(n\sum y^2-(\sum y)^2)}}$$

X قيمة المتغير الأول

Y قيمة المتغير الثاني

n عدد أفراد العينة (عوض،1999،ص.111).

7-للإجابة على التساؤل الرابع والخامس للدراسة، تم استخدام اختبار " ت " "t" لدلالة الفروق بين عينتين مستقلتين غير متساويتين، وهذا لإيجاد الفروق بين المعلمات في الضغط المهني تبعا لمتغير العمر والمرحلة التعليمية .

$$T=\frac{\overline{x1-\overline{x2}}}{\frac{\sqrt{n1(s_1^2)n2(s_2^2)*\frac{1}{n1}+\frac{1}{n2}}}{n1+n2-2}}$$

المتوسط الحسابي للمجموعة الأولى

$\overline{x1}$

المتوسط الحسابي للمجموعة الثانية

$\overline{x2}$

الإنحراف المعياري للمجموعة الأولى

s_1^2

الإنحراف المعياري للمجموعة الثانية

s_2^2

عدد أفراد المجموعة الأولى

$n1$

عدد أفراد المجموعة الثانية

$n2$

(أبو النيل،1987،ص.232) .

الفصل الخامس: عرض النتائج ومناقشتها

تمهيد.

1-عرض النتائج.

2-مناقشة النتائج.

3-استنتاج عام.

4-توصيات الدراسة.

5-الدراسات المقترحة.

6-خاتمة الدراسة.

تمهيد:

سيتم في هذا الفصل عرض نتائج الدراسة، و مناقشتها وتفسيرها، ثم استنتاج عام وأخيرا خاتمة الدراسة مع مجموعة من التوصيات والدراسات المقترحة من خلال النتائج التي تم التوصل إليها في هذه الدراسة.

1-عرض النتائج :

1-1عرض نتائج الفرضية الأولى :

نص الفرضية :

تتعرض معلمات المرحلتين الإبتدائية و المتوسطة لمستوى مرتفع من صراع الأدوار.

و للتحقق من صحة هذه الفرضية تم استخدام المتوسط الحسابي و الإنحراف المعياري لكل بعد من أبعاد مقياس صراع الأدوار مع ترتيبها تنازليا و تحديد مستواها، و بعد المعالجة الإحصائية بنظام SPSS,22 تم التوصل إلى النتائج الموضحة في الجدول التالي:

جدول رقم (23) يوضح المتوسط الحسابي و الإنحراف المعياري لأبعاد مقياس صراع الأدوار و ترتيبها التنازلي و مستواها :

أبعاد صراع الأدوار	المتوسط الحسابي	الإنحراف المعياري	الترتيب	المستوى
الصراع الناتج عن تأثير دور العمل في الأسرة	4,53	0,86	01	مرتفع
الصراع الناتج عن تأثير دور الأسرة في العمل	4,37	0,8 3	02	مرتفع
الرضا عن العمل	2,42	0,35	04	منخفض

الرضا عن الأسرة	2,53	0,46	03	منخفض
الدرجة الكلية	4,22	0,68	/	مرتفع

من خلال ما تم عرضه في الجدول السابق يتضح أن معلمات المرحلتين الإبتدائية والمتوسطة يتعرضن لمستوى مرتفع من صراع الأدوار ، إذ بلغ المتوسط الحسابي (4,22) بانحراف معياري قدره (0,68) بمستوى مرتفع ، وأتت الأبعاد في المستوى المرتفع والمنخفض، إذ تراوحت المتوسطات الحسابية بين (2,42-4,53) ، وكان بعد الصراع الناتج عن تأثير دور العمل في الأسرة في الترتيب الأول بمتوسط حسابي (4,53) وانحراف معياري (0,86) و بمستوى مرتفع يليه بعد الصراع الناتج عن تأثير دور الأسرة في العمل بمتوسط حسابي (4,37) وانحراف معياري (0,83) و بمستوى مرتفع بعد ذلك يأتي بعد الرضا عن الأسرة بمتوسط حسابي (2,53) وانحراف معياري (0,46) و بمستوى منخفض وصولا إلى بعد الرضا عن العمل بمتوسط حسابي (2,42) وانحراف معياري (0,35) و بمستوى منخفض .

1-2عرض نتائج الفرضية الثانية :

نص الفرضية :

تتعرض معلمات المرحلتين الإبتدائية و المتوسطة لمستوى مرتفع من الضغط المهني

و للتحقق من صحة هذه الفرضية تم استخدام المتوسط الحسابي و الإنحراف المعياري لكل بعد من أبعاد مقياس الضغط المهني مع ترتيبها تنازليا و تحديد مستواها، و بعد المعالجة الإحصائية بنظام SPSS,22 تم التوصل إلى النتائج الموضحة في الجدول التالي:

جدول رقم (24) يوضح المتوسط الحسابي و الإنحراف المعياري لأبعاد مقياس الضغط المهني و ترتيبها التنازلي و مستواها :

أبعاد الضغط المهني	المتوسط الحسابي	الإنحراف المعياري	الترتيب	المستوى
العلاقة بالتلاميذ	4,28	0,74	02	مرتفع

العلاقة بالمدير و الزملاء	3,75	0,64	03	مرتفع
بيئة العمل المادية	3,49	0,34	04	مرتفع
عبء العمل	4,66	0,99	01	مرتفع
الترقية والتنقل	2,46	0,39	05	منخفض
الدرجة الكلية	4,37	0,83	/	مرتفع

من خلال ما تم عرضه في الجدول السابق يتضح أن معلمات المرحلتين الإبتدائية والمتوسطة يتعرضن لمستوى مرتفع من الضغط المهني، إذ بلغ المتوسط الحسابي (4,37) بانحراف معياري قدره (0,83) ، وأتت الأبعاد في المستوى المرتفع ، إذ تراوحت المتوسطات الحسابية بين (4,66– 2,46) ، وكان بعد عبء العمل في الترتيب الأول بمتوسط حسابي (4,66) وانحراف معياري (0,99) و بمستوى مرتفع يليه بعد العلاقة بالتلاميذ بمتوسط حسابي (4,28) وانحراف معياري (0,74) و بمستوى مرتفع بعد ذلك يأتي بعد العلاقة بالمدير والزملاء بمتوسط حسابي (3,75) وانحراف معياري (0,64) وبمستوى مرتفع ثم بعد بيئة العمل المادية بمتوسط حسابي (3,49) و انحراف معياري (0,34) و بمستوى مرتفع وصولا إلى بعد الترقية والتنقل بمتوسط حسابي (2,46) وانحراف معياري (0,39) و بمستوى منخفض .

1-3عرض نتائج الفرضية الثالثة :

نص الفرضية :

توجد علاقة ارتباطية موجبة ذات دلالة إحصائية بين صراع الأدوار والضغط المهني لدى معلمات المرحلتين الإبتدائية والمتوسطة .

و للتحقق من صحة هذه الفرضية تم استخدام معامل الإرتباط "بيرسون" بين الدرجات التي تحصلت عليها المعلمات على مقياس صراع الأدوار و الدرجات التي تحصلت عليها على

مقياس الضغط المهني ، و بعد المعالجة الإحصائية بنظام SPSS,22 ، تم التوصل إلى النتائج الموضحة في الجدول التالي :

جدول رقم (25) يوضح معامل الإرتباط "بيرسون" بين درجات صراع الأدوار و الضغط المهني لدى المعلمات :

المتغيرات	معامل الإرتباط بيرسون	مستوى الدلالة
صراع الأدوار–الضغط المهني	0, 78	0 , 01 دال

من خلال ما تم عرضه في الجدول السابق يتضح وجود علاقة ارتباطية موجبة ذات دلالة إحصائية بين كل من صراع الأدوار و الضغط المهني لدى معلمات المرحلتين الإبتدائية و المتوسطة، حيث بلغت قيمة معامل الإرتباط بينهما (0,78) و هي دالة إحصائيا عند مستوى الدلالة (0,01).

1–4عرض نتائج الفرضية الرابعة :

نص الفرضية :

توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين المعلمات في الضغط المهني تعزى لمتغير العمر.

وللتحقق من صحة هذه الفرضية تم استخدام اختبار "ت" لدلالة الفروق بين متوسطات درجات المعلمات على مقياس الضغط المهني بأبعاده، و بعد المعالجة الإحصائية بنظام SPSS,22 ، تم التوصل إلى النتائج الموضحة في الجدول التالي :

جدول رقم(26) يوضح نتائج اختبار "ت" لدلالة الفروق بين المعلمات في الضغط المهني تبعا للعمر:

أبعاد الضغط المهني	العمر	ن	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	قيمة "ت"	مستوى الدلالة
العلاقة	42–27	112	3,39	0,48	1,71	غير دال

بالتلاميذ	43-58	98	3,31	0,4 0		عند0.01
العلاقة بالمدير وزملاء العمل	27-42	112	3,57	0,52	0.69	غبر دال عند 0.01
	43-58	98	3,63	0,95		
بيئة العمل المادية	27-42	112	3,43	0,56	1,32	غير دال عند 0.01
	43-58	98	3,32	0,76		
عبء العمل	27-42	112	3,58	0,38	0,88	غير دال عند 0.01
	43-58	98	3,54	0,45		
الترقية والتنقل	27-42	112	3,08	0,44	0,45	غير دال عند 0.01
	43-58	98	3,48	0,74		
الدرجة الكلية	27-42	112	3,46	0,29	0,72	غيردال عند 0.01
	43-58	98	3,49	0,48		

من خلال ما تم عرضه في الجدول السابق يتضح عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين المعلمات في الضغط المهني تبعا للعمر وذلك في جميع أبعاد الضغط المهني المتمثلة في العلاقة بالتلاميذ والعلاقة بالمدير وزملاء العمل وبيئة العمل المادية وعبء العمل والترقية والتنقل، حيث كانت قيم "ت" المحسوبة (-0,08- 1,32-0,69-0,71, 10,45) وهي غير دالة إحصائيا عند مستوى الدلالة (0,01) لأنها أقل من قيمة "ت" الجدولية (2,34) عند درجة الحرية (208)، كذلك الدرجة الكلية التي تبين عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين المعلمات تبعا للعمر، حيث بلغت قيمة "ت" المحسوبة (0,72) وهي غير دالة إحصائيا عند مستوى الدلالة (0,01) لأنها أقل من قيمة "ت" الجدولية (2,34) عند درجة الحرية (208) .

1-5عرض نتائج الفرضية الخامسة :

نص الفرضية :

توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين المعلمات في الضغط المهني تعزى لمتغير المرحلة التعليمية (إبتدائية،متوسطة) .

وللتحقق من صحة هذه الفرضية تم استخدام اختبار "ت" لدلالة الفروق بين متوسطات درجات المعلمات على مقياس الضغط المهني بأبعاده، و بعد المعالجة الإحصائية بنظام SPSS,22 ، تم التوصل إلى النتائج الموضحة في الجدول التالي :

جدول رقم(27) يوضح نتائج اختبار "ت" لدلالة الفروق بين المعلمات في الضغط المهني تبعا للمرحلة التعليمية (إبتدائية،متوسطة) :

أبعاد الضغط المهني	المرحلة التعليمية	ن	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	قيمة "ت"	مستوى الدلالة
العلاقة بالتلاميذ	الابتدائية	82	4,32	0,45	0.33	غير دال عند0.01
	المتوسطة	128	4,21	0,34		
العلاقة بالمدير وزملاء العمل	الابتدائية	82	4,22	0,35	0.02	غبر دال عند 0.01
	المتوسطة	128	4,41	0,54		
بيئة العمل المادية	الابتدائية	82	4,16	0,28	0.05	غير دال عند 0.01
	المتوسطة	128	4,18	0,30		
عبء العمل	الابتدائية	82	4,37	0,50	1.10	غير دال عند 0.01
	المتوسطة	128	4,77	0,90		
الترقية والتنقل	الابتدائية	82	4,99	1,12	0.76	غير دال عند
	المتوسطة	128	4,42	0,55		

						0.01
الدرجة الكلية	الابتدائية	82	4,89	1.0 2	0,49	غيردال عند 0.01
	المتوسطة	128	4,30	0,43		

من خلال ما تم عرضه في الجدول السابق يتضح عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين المعلمات في الضغط المهني تبعا للمرحلة التعليمية (إبتدائية،متوسطة) وذلك في جميع أبعاد الضغط المهني المتمثلة في العلاقة بالتلاميذ والعلاقة بالمدير وزملاء العمل وبيئة العمل المادية وعبء العمل والترقية والتنقل، حيث كانت قيم "ت" المحسوبة (−0,33 −0,76 −1,10 −0,05 −0,02) وهي غير دالة إحصائيا عند مستوى الدلالة (0,01) لأنها أقل من قيمة "ت" الجدولية (2,34) عند درجة الحرية (208) ، كذلك الدرجة الكلية التي تبين عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين المعلمات تبعا للمرحلة التعليمية (إبتدائية،متوسطة)، حيث بلغت قيمة "ت" المحسوبة (0,49) وهي غير دالة إحصائيا عند مستوى الدلالة (0,01) لأنها أقل من قيمة "ت" الجدولية (2,34) عند درجة الحرية (208)

2-مناقشة النتائج :

2-1مناقشة نتائج الفرضية الأولى :

إن البيانات المتحصل عليها من عرض النتائج المتعلقة بالفرضية الأولى باستخدام المتوسط الحسابي و الإنحراف المعياري و الموضحة في الجدول رقم (23) يتضح أن معلمات المرحلتين الإبتدائية و المتوسطة يتعرضن لمستوى مرتفع من صراع الأدوار، ويعود ذلك إلى :

-الصراع الناتج عن تأثير دور العمل في الأسرة :

إذا كان عمل المرأة (المعلمة) المتزوجة يعتبر عاملاً هاماً في إحداث تغيرات اجتماعية وعائلية، فإنه يعتبر أيضا سبباً في نشأة مشكلة عدم التمكن من الحصول على درجة مناسبة من التماسك و الاتساق في التوقعات و المتطلبات التي يتوخاها كلا الزوجين أحدهما من الآخر، فقد يتوقع الزوج من زوجته على سبيل المثال أن ترعاه وترعى الأطفال و تدير

شؤون المنزل و تشاركه العلاقة الجنسية برغبة و أن تكون رفيقة ومتفهمة، و في المقابل أن تتوقع الزوجة أن يعيلها و أن يترك لها حرية الالتحاق بالعمل و أن يشاركها في الأعمال المنزلية، و أن يكون رفيقها ووالد أطفالها فضلاً عن استعداده الدائم للقيام بمتطلبات الحماية الشرعية التقليدية التي تتمتع بها، إلا أن التوتر و الإرهاق والتعب الذي يصيب الزوجة العاملة نتيجة لفشل توقعاتها من الزوج و عدم مشاركته لها في الأعباء المنزلية و اضطرارها إلى تحمل العديد من الأعباء و المسؤوليات داخل المنزل و خارجه ينعكس على الأسرة بكاملها و ينعكس سلباً على علاقتها مع زوجها بصورة أساسية .

كما أن عملها قد يكون سبباً لمشكلات أخرى قد تنشأ في الأسرة إذا أضيف إلى عملها مسؤولية رعاية أحد المسنين في العائلة فتزداد أعباؤها و يزداد إحساسها بضيق الوقت و يزداد توترها.

وقد يتبادر إلى ذهن البعض أن المهمة الإنسانية العظيمة للمرأة و هي تربية الجيل وبناء الأسرة، تتناقض مع دورها الإنتاجي و مع خروجها للعمل و مساهمتها في حياة المجتمع، و ثمة رأي مفاده أن عبء المعاناة النفسية التي تعيشها المرأة العاملة يقع في المقام الأول على أفراد أسرتها سواء اتخذ شكلاً مباشراً أو غير مباشر و ذلك لصعوبة إيجاد صيغة مناسبة تتيح للمرأة التوفيق بين عملها خارج المنزل و مسؤولياتها المتعددة داخله، خاصة مع وجود أبناء و بالتحديد إذا كانوا في مرحلة الطفولة و تكمن المشكلة هنا في حرمان هؤلاء الأطفال من رعاية أمهم لهم .

و نجد من يشير إلى ارتفاع حالات القلق و الاكتئاب في المجتمع نتيجة لعمل المرأة و امتلاء العيادات النفسية بالمرضى بسبب ذلك إما من النساء أو من أبنائهن، و ليس معنى ذلك أن كل أبناء النساء العاملات يتعرضون لمشكلات نفسية بشكل قاطع , و لكن وضع المرأة العاملة في الأسرة و ظروفها قد يخلقان مناخاً يتيح لهذه المشكلات أن تظهر لدى الأبناء .

إن احتياجات الطفل لأمه خصوصاً في مرحلة الطفولة المبكرة و الحاجة للرعاية المكثفة يكمن وراء هذه الآراء التي تعتبر أن عمل المرأة سبباً في تعرض الأطفال للأمراض النفسية، و هذه الحاجة لا تقتصر على مرحلة الطفولة فكلما كبروا وزاد وعيهم ازدادت

حاجتهم للحوار مع ذويهم، و إن غضوا النظر أحياناً عن غياب والدهم عن المنزل فإنهم يتحملون بصعوبة غياب والدتهم، فيشعرون نتيجة لذلك بالوحدة .

ويمكن القول أن أثر عمل المرأة على أسرتها مرتبط بشخصيتها و ثقافتها و قدرتها على تطوير نفسها، كذلك مرتبط بتفهم الرجل لدورها و إيمانه بمشاركتها واعترافه بجهودها، و أيضاً مرتبط بحجم الخدمات التي يقدمها المجتمع للأسرة و تنوعها حيث المطلوب زيادة أعداد دور الحضانة و رياض الأطفال و تحسين أدائها و مستواها، وزيادة تفاعل الرأي العام مع قضايا الأسرة و المرأة فيما يتعلق بالجهود الكثيفة التي يحتاجها المنزل و التربية الأسرية.
-الصراع الناتج عن تأثير دور الأسرة في العمل :

يتركز اهتمام المرأة الأكبر في واجباتها العائلية، و تأخذ هذه الواجبات الدرجة الأولى من الأهمية عندها، و يرجع أغلب ما يعتري أداءها للوظيفة من خلل أو قصور إلى المكانة الأولى و المفضلة لواجباتها الأسرية و ظروفها العائلية التي تضطرها إلى التقصير في واجبات الوظيفة أو حتى تركها مؤقتاً أو نهائياً .

كما أن تشريعات العمل في بعض الدول التي أعطت للمرأة العاملة العديد من الحقوق التي تمكنها من أداء عملها، أدت إلى تخوف بعض الجهات الإدارية من تشغيلها في العديد من الوظائف، حيث تعتبر العمل عبءاً عليها .

وتضحي المرأة العاملة بإجازاتها في العمل حتى أنها تقتطع إجازات بلا راتب من أيام عملها من أجل طفلها أو أحد أفراد أسرتها في حالة المرض، كل هذا ينعكس سلباً على وضعها في العمل، و بالتالي يجد الكثيرون الحجة لتفضيل تشغيل الرجل عن المرأة لتحقيق استقرار أفضل في العمل .

ولا تقبل المرأة في الغالب على الدراسات الجديدة أو الدورات التدريبية خاصة إذا كانت تتطلب السفر أو التنقل من مكان إلى آخر و تغير مكان العمل، وهذا يرجع إلى عدم رغبتها في تغيير وضعها المستقر وحفاظاً على استقرارها العائلي .

و إن محاولة المرأة التوفيق بين العمل وواجباتها كأم و زوجة تجعلها تسعى إلى تعديل ساعات عملها أو حتى تغامر في استبدال عملها بعمل آخر رغم ما يكتنف ذلك من صعوبة تتمثل في تغبر طبيعة العمل و اضطراب هذا الاستقرار العملي في حياتها وتغير البيئة

المحيطة بها من زملاء و رؤساء محاولة بذلك الحفاظ قدر الإمكان على واجباتها العاطفية كأم بجانب أولادها، و مثل هذا الإجراء الذي قد تتخذه المرأة له تأثير على إنتاجية العمل و استقراره كما له تأثير على فرص الارتقاء المهني و الوصول إلى مراتب عليا في العمل .

كما أن عدم توفر دور الحضانة في أماكن العمل يجعل الأم قلقة و مضطربة على طفلها الذي تكون قد وضعته في دور الحضانة أو في روضة أطفال بعيدة عن مكان عملها، وغالباً ما تكون هذه الدور ليست في مستوى الكفاءة المطلوبة لرعاية الأطفال وتعتمد فقط على إيوائهم دون تقديم الرعاية لهم لعدم وجود مختصين مؤهلين لرعاية الأطفال .

وتؤثر طبيعة العمل على المرأة و قد تسبب لها التوتر و الضيق، فكثيراً ما يأتي الضيق عن طريق ظروف العمل نفسها فهي بحاجة للتوافق مع هذه الظروف و بحاجة إلى التوافق مع زملاء العمل وبالقدر نفسه بحاجة إلى الحفاظ على مكانتها المهنية وإثبات قدرتها في موقع العمل .

وينتج عن صراع دور العمل والأسرة لدى المرأة العاملة (المعلمة) انخفاض مستوى الرضا لديها بما فيه الرضا عن العمل وعن الأسرة .

وتتفق نتيجة الدراسة الحالية مع نتائج بعض الدراسات من بينها :

-دراسة (ستونر و هارتمان و أرورا Stoner&Hartman&Arora ،د.ت) التي توصلت إلى أن المرأة العاملة التي لديها مستوى مرتفع من الدور الأسري البارز وطول ساعات العمل تعيش مستوى مرتفعا من صراع الأسرة/العمل .

-دراسة (المنعم،2016) التي توصلت إلى أن المرأة المتزوجة العاملة لديها مستوى مرتفع من صراع الأدوار.

في حين لا تتفق مع نتائج بعض الدراسات من بينها :

-دراسة (محمد، 2002) التي توصلت إلى أن المرأة العاملة لا تعاني من صراع الأدوار و تتمتع بالشعور بالكفاءة المهنية .

2-2مناقشة نتائج الفرضية الثانية :

إن البيانات المتحصل عليها من عرض النتائج المتعلقة بالفرضية الثانية باستخدام المتوسط الحسابي و الإنحراف المعياري و الموضحة في الجدول رقم (24) يتضح أن معلمات المرحلتين الإبتدائية و المتوسطة يتعرضن لمستوى مرتفع من الضغط المهني.

ويرجع ذلك إلى مصادر عديدة نذكرمنها :

-عبء العمل :

عبء العمل يتمثل في زيادة أو انخفاض حجم أعباء العمل الموكول للعاملين القيام به، ويتضمن نوعين هما :

1-العبء الكمي :

تعتبر زيادة كمية العمل أو نقصانها أحد مصادر ضغط العمل، وزيادة كمية العمل تتمثل في زيادة المهام المطلوب إنجازها أو تعددها في وقت ضيق، فزيادة المهام للعامل بقدر أكبر مما هو متوفر لديه من قدرات وإمكانات تحدث اضطرابا نفسيا لديه، وذلك لعدم تناسق قدراته مع مهام العمل الموكل له من حيث قلة تأهيله أو حداثته أو عدم تناسب مؤهلاته مع طبيعة العمل، وإذا كانت كمية العمل تسبب ضغطا للعامل، فإنه يواجه ضغطا في حالة انخفاض كمية العمل أيضا، وذلك عندما تسند إليه مهام أقل من قدراته واستعداداته، أو عندما يشعر أن كمية العمل قليلة ولا تستوعب الوقت المتاح له .

وقد بينت دراسة " كابلن Capllan " التي هدفت إلى تحديد طبيعة العلاقة بين مستوى الضغط وحجم العمل، وجود علاقة ارتباطية طردية بين هذين المتغيرين تؤدي في النهاية إلى زيادة نبضات القلب وارتفاع ضغط الدم .

2-العبء النوعي :

يحدث عندما يشعر العامل أن المهارات المطلوبة لإنجازمستوى أداء معين أكبر من قدراته، أما بالنسبة لانخفاض العمل النوعي فيتبين في أن العامل لديه مؤهلات أكبر من الأعمال الموكلة إليه .

وقد بينت دراسة "عسكر" التي أجريت على عينة من العاملين في المصارف في دولة الإمارات، أن الضغوط الناتجة عن كمية العمل تحتل المرتبة الأولى من بين المتغيرات الأخرى المستخدمة في الدراسة بغض النظر عن المستوى الإداري الذي يحتله العامل (الدوس،2013،ص.24) .

ويمكن القول أن المعلمة عندما تجد جوا من العدل والمساواة بينها وبين زملائها في المدرسة، وعندما تعطى الوقت المناسب لإنجاز المهام المطلوبة منها، فسينعكس ذلك على أدائها وثقتها بنفسها، وبالتالي شعورها بالرضا الوظيفي، في حين غياب الحافز يدفعها إلى الشعور بالإحباط ويعرضها للضغط المهني .

-العلاقة بالتلاميذ :

يعتمد نجاح العملية التعليمية على العلاقة الودية المبنية على الإحترام بين المعلم والتلاميذ، لكن سوء العلاقة بينهم يعرض المعلم للضغط، كذلك قيام التلاميذ بسلوكات غير مرغوبة تجعل المعلم ينتقل من دور التعليم إلى ضبط سلوكاتهم والحفاظ على النظام داخل القسم، كذلك الإتجاهات السلبية للتلاميذ نحو المدرسة والمعلم تجعله يواجه صعوبة في التعامل معهم .

-العلاقة بالمدير والزملاء في العمل :

يمثل أطراف العمل من مديرين أو زملاء مصدراً للضغط أو الدعم ، وتشير الدراسات إلى أن حدة ضغوط العمل تقل لدى العاملين الذين يشعرون بالدعم والتفهم والمراعاة من جانب المديرين، في حين تزيد حدة الضغوط عندما تكون العلاقات متوترة بينهم ، فالمدير الذي يركز على العمل قد يغفل الجوانب الإنسانية مقارنة بالذي يركز على الأشخاص، ويتضح ذلك في حالة المديرين الذين وصلوا إلى مناصبهم بناء على قدراتهم الفنية دون أن تكون لديهم خبرة إدارية، أما العلاقة بالزملاء فتكون مصدراً للضغوط في حالة وجود صراعات شخصية وعدم الإحترام والتعاون .

-بيئة العمل المادية :

قد تكون المثيرات المادية في بيئة العمل مصدرا من مصادر الضغط، كزيادة أوانخفاض درجة الحرارة أو عدم توفرالظروف الصحية المناسبة أو الخوف من التعرض لمخاطر جسدية، كذلك ارتفاع الضوضاء وانخفاض الإضاءة ورداءة التجهيزات المستخدمة في العمل وغيرها .

ويعد "سيلي Selye " من الباحثين الأوائل الذين وجهوا الإنتباه إلى مصادر الضغط المتعلقة ببيئة العمل، وقد أشار إلى بعض الظروف المادية المسببة للضغط والمتمثلة في الضوضاء والإضاءة واختلاف درجة الحرارة والصوت الناجم عن البيئة الداخلية للعمل والآلات الموجودة فيها (الدوس،2013،ص.30) .

وسيتم التركيز على بعض الظروف المادية المتعلقة بمهنة التعليم، وهي كالتالي :

1-الإضاءة :

يعد الضوء العالي مصدرا من مصادر الضغط المهني، كما يعد الضوء المنخفض عن الحد المعقول من مصادره كذلك .

وقد أثبتت الدراسات أن النظام الجيد للإضاءة يؤدي إلى الدقة في الإنتاج، كذلك الإضاءة السيئة في بيئة العمل تؤدي إلى الشعور بالتعب وأخطاء العمل .

2-درجة الحرارة :

تعد درجة الحرارة من مصادر الضغط لما لها من تأثير على الجسم، فعندما ترتفع وتتعدى قدرة الجسم على التكيف يؤدي ذلك إلى اضطراب في خلايا الجسم، كذلك انخفاضها له تأثير كبير ينتج عنه اضطراب في جهاز التنظيم الحراري .

3-الأدوات المستخدمة في مكان العمل :

يحتاج كل عمل إلى مجموعة من الوسائل للقيام به، لكن في حالة عدم توفر هذه الوسائل أو رداءتها قد تشكل مصدرا للضغط لدى العامل، مما يؤثر سلبا في مستوى أدائه وتقدمه في العمل .

4-زيادة عدد التلاميذ داخل القسم :

زيادة عدد التلاميذ تصعب على المعلم ضبط سلوكاتهم وتحقيق المساواة بينهم كذلك صعوبة تقديم العملية التعليمية .

-الترقية المهنية :

يسعى العامل من خلال فترة حياته العملية للوصول إلى المزيد من المهارات التي تنمي قدراته و تعطيه الفرصة للترقية في السلم الوظيفي و تحقيق طموحاته، و إذا شعر بعدم حصوله على المهارات الجيدة التي توفر له هذه الفرصة فإنه يشعر بعدم تحقيق طموحاته وتوقعاته في التدرج الوظيفي، و تلعب هذه التوقعات الشخصية دورا هاما ، فإذا كانت الترقية أو الفرصة المتاحة أقل من التوقعات الشخصية فإنها تساهم في زيادة عدم الرضا الوظيفي، وغالبا ما يؤدي ذلك إلى البحث عن عمل آخر أو التقاعد المبكر ، كل هذا ناتج عن الشعور بالضغط المهني، و يزداد تأثير هذا الجانب كلما قضى العامل وقتا أطول في المنظمة، حيث تكون قليلة التأثير في بداية الإلتحاق بالعمل لتصل ذروتها عندما يكون قد قضى فترة أطول في المنظمة، حيث يشعر بأحقيته في تولي المناصب العليا .

ويمكن القول أن بيئة العمل التي تفتقر لمسارات ترقية مهنية واضحة تتميز بمستوى مرتفع من ضغوط العمل التي تتولد لدى العاملين الذين يتميزون بالطموح ويرغبون في الإنجاز والتقدم الوظيفي .

-التنقل :

صعوبة التنقل لبعد المدرسة عن السكن وعدم توفر وسائل النقل لها دور كبير في تعرض العامل للضغط المهني وبالتالي التأخر والغياب عن العمل.

وتتفق نتيجة الدراسة الحالية مع نتائج بعض الدراسات من بينها :

-دراسة (طلافحة، 2013) التي توصلت إلى أن المعلمين يتعرضون لمستوى مرتفع من الضغط المهني .

في حين لا تتفق مع نتائج بعض الدراسات من بينها :

-دراسة (كندري، 2013) التي توصلت إلى أن المعلمين يتعرضون لمستوى متوسط من الضغط المهني .

2-3مناقشة نتائج الفرضية الثالثة :

إن البيانات المتحصل عليها من عرض النتائج المتعلقة بالفرضية الثالثة باستخدام معامل الإرتباط "بيرسون و الموضحة في الجدول رقم (25) يتضح أن هناك علاقة ارتباطية موجبة ذات دلالة إحصائية بين صراع الأدوار و الضغط المهني ، أي أنه كلما ارتفع مستوى صراع الأدوار فإنه يؤدي بالضرورة إلى ارتفاع مستوى الضغط المهني لدى المرأة العاملة بصفة عامة و المعلمة بصفة خاصة .

ويرجع ذلك إلى ما تواجهه المعلمة من صراع بين مطالب أدوار العمل والأسرة ، والذي يعد من أكثر العوامل المؤثرة سلباً في أوضاعها الصحية النفسية وفي تعرضها للإضطرابات السيكوسوماتية، فشعورها بالتقصير في أداء أدوارها الأسرية المرتبطة بالأمومة وإدارة شؤون الأسرة الأخرى يعرضها إلى القلق والإرتباك؛ مما يؤدي إلى تهديد مشاعر تقدير الذات لديها ويؤثر سلباً في مفهومها عن ذاتها بالإضافة إلى إمكانية تعرض حياتها الزوجية ومركزها الإجتماعي إلى المخاطر، فبالإضافة إلى زيادة الأعباء التي تتحملها، فإن أعباء العمل وحدها لا يكون تأثيرها بالقوةِ نفسها التي تنشأ عن حالة الصراع ، لاسيماعندما تجد نفسها مضطرة إلى الإنتقال بين الأدوار المتعددة المتعارضة في مطالبها، مما ولد لديها ضغطاً شديداً ظهر تأثيره واضحاً في مختلف الأعراض المرضية .

وقد أكد العديد من الباحثين على أن صراع الأدوار بما فيها الدور الأسري و المهني ينتج عنه التعرض للضغط المهني، ومن بينهم الباحثة "ألين و آخرون (2000) Allen et al " التي قسمت نتائجه إلى (03) أقسام منها المرتبطة بالعمل و المتمثلة في الرضا الوظيفي و الإلتزام التنظيمي و الأداء الوظيفي و التغيب و دوران العمل ، و غير المرتبطة بالعمل و المتمثلة في الرضا عن الحياة و عن الزواج و الأسرة و الأداء الأسري، وصولا إلى الضغط النفسي العام الذي ينتج عنه مجموعة من الأعراض الجسمية و النفسية بالإضافة إلى الإكتئاب و الإدمان ، كذلك الضغط المرتبط بالأسرة والمرتبط بالعمل و الذي يصل إلى حد الإحتراق النفسي .

وتتفق نتيجة الدراسة الحالية مع نتائج الدراسات المذكورة سابقا من بينها :

-دراسة (نارت وباتير Nart &Batur ،2014) التي توصلت إلى وجود أثر سلبي لصراع دورالعمل والأسرة يتمثل في ضغط العمل .

-دراسة (كريمي و أليبور و بنت عمر و كريمي Karimi&Alipour&BintiOmar Karimi& ،2014) التي توصلت إلى وجود علاقة ارتباطية موجبة ذات دلالة إحصائية بين صراع الأدوار و الضغط المهني كما توصلت إلى أن صراع الأدوار هو أقوى مؤشر للتنبؤ بالضغط المهني .

-دراسة (يونغ كانغ وآخرون Yongkang&al ،2014) التي توصلت إلى وجود علاقة موجبة ذات دلالة إحصائية بين صراع الدور وغموضه والدور الزائد وبين القلق وضغط العمل .

2-4مناقشة نتائج الفرضية الرابعة :

إن البيانات المتحصل عليها من عرض النتائج المتعلقة بالفرضية الرابعة باستخدام اختبار "ت" والموضحة في الجدول رقم (26) يتضح عدم وجود فروق بين المعلمات تبعا للعمر في جميع أبعاد الضغط المهني والمتمثلة في العلاقة بالتلاميذ والعلاقة بالمدير وزملاء العمل وبيئة العمل المادية وعبء العمل والترقية والتنقل، وذلك يظهر من خلال قيم "ت" وهي غير دالة إحصائيا عند مستوى الدلالة (0,01) ، مما يؤكد أن المعلمات يتعرضن لمصادر عديدة للضغط وهي متماثلة في مختلف مراحل أعمارهن .

وترجع هذه النتيجة إلى أن المعلمات في مختلف أعمارهن يقع عليهن عاتق سير العملية التعليمية منذ دخولهن المدرسة إلى نهاية اليوم، فطبيعة عملهن تتطلب منهن التحضير اليومي للعملية التعليمية شاملة الإعداد اليومي للدروس، وتدعيمها بالوسائل التعليمية وطرق التدريس المتنوعة، مع إيجاد سبل متنوعة للتحفيز والدافعية للتعلم مرورا بالتنويع في أساليب التقويم بأنواعها المختلفة المبدئية والمرحلية والختامية، وإعداد الاختبارات وتصحيحها ومراجعتها ورصدها ناهيك عن تنقيح الكتب المدرسية وتقويمها والوقوف على نقاط القوة والضعف فيها، بالإضافة إلى المشاركة في برنامج الإنماء المهني لأنفسهن، كذلك المساعدة في إدارة وحفظ النظام في جميع أرجاء المدرسة، والإشراف على الأنشطة اللاصفية

في المدرسة وفي الفعاليات التربوية خارجها، فكل هذه الأعمال والمهام تسبب ضغطا كبيرا، وتحتاج إلى شخص لديه قدر من الكفاءة لمواجهته .

وتتفق نتيجة الدراسة الحالية مع نتائج بعض الدراسات من بينها :

-دراسة (الدوس،2013) التي توصلت إلى عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين المعلمات في الضغط المهني تعزى لمتغير العمر.

-دراسة (عودة،1998) التي توصلت إلى عدم وجود أثر لمتغير العمر في الضغط المهني لدى المعلمين .

في حين لا تتفق نتيجة الدراسة الحالية مع نتائج بعض الدراسات من بينها :

-دراسة (الكخن،1997) التي أظهرت وجود اختلاف بين المعلمين في الضغط المهني تبعا لمتغير العمر لصالح الفئة العمرية (41-50) سنة .

-دراسة (المساعيد،1993) التي أظهرت وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطات استجابات المعلمين على مصدر الضغط النفسي المتعلق بضغط العمل تعزى لمتغير العمر بالنسبة للمعلمين الذين كانت أعمارهم أكثر من (30) سنة .

2-5مناقشة نتائج الفرضية الخامسة :

إن البيانات المتحصل عليها من عرض النتائج المتعلقة بالفرضية الخامسة باستخدام اختبار "ت" والموضحة في الجدول رقم (27) يتضح عدم وجود فروق بين معلمات المرحلة الإبتدائية ومعلمات المرحلة المتوسطة في جميع أبعاد الضغط المهني والمتمثلة في العلاقة بالتلاميذ والعلاقة بالمدير وزملاء العمل وبيئة العمل المادية وعبء العمل والترقية والتنقل، وذلك يظهر من خلال قيم "ت" وهي غير دالة إحصائيا عند مستوى الدلالة (0,01) ، مما يؤكد أن المعلمات يتعرضن لمصادر عديدة للضغط وهي متماثلة في المرحلتين الإبتدائية والمتوسطة .

ويرجع ذلك إلى مهنة التعليم التي تعد من المهن الشاقة التي لها مصادر ضغط عديدة منها سوء العلاقة بالتلاميذ والمدير وزملاء العمل عبء العمل وبيئة العمل غير المناسبة وقلة فرص الترقية وصعوبة التنقل إلى مكان العمل ، ويكون ذلك في مراحل التعليم بما فيها المرحلتان الإبتدائية والمتوسطة .

ومما تم تناوله في الجانب النظري هناك مصادر تتعلق بالتلاميذ تتمثل في السلوك السيء داخل الصف والمتمثل في التمرد والعدوان وانخفاض الدافعية للتعلم وبطء التعلم وإهمال الواجبات المنزلية، ومصادر تتعلق بالمعلم تتمثل في عدم إتقان المعلم للمهارات التي تعينه على التعليم، فبعض المعلمين يرون أن أسلوب السرد كاف للتعليم، ومن ثم لا يجدون تجاوبا من طرف التلاميذ، مما يعرضهم للشعور بالإحباط، ونقص معرفة المعلم للخصائص النفسية للتلاميذ، فمن المعلمين من يجهل خصائص المرحلة المختص فيها، فلا يعلم خصائص مرحلة المراهقة مثلا وما يصاحبها من سلوكات، فيفسر تصرفات المراهقين بقياسها على تصرفات الراشدين، كذلك عدم الإلمام بالفروق الفردية واختلاف أساليبهم المفضلة في التعلم، وعدم تمتع المعلم بالمرونة والصبر، فالتعلم يحتاج إلى وقت حتى يحدث وتظهر آثاره، وعندما يفترض أن كل التلاميذ يجب أن يتعلموا بنفس المستوى والأسلوب سيصاب بالإحباط لأنه سيجد الكثير منهم لم يتقنوا التعلم أو حتى لم يحصلوا عليه، وعدم تنويع وتجديد المعلم للأساليب التي يستخدمها أو ما يسمى بالنمطية في التعليم، مما يؤدي إلى ملل التلاميذ الذي يعيق تعلمهم، كذلك انخفاض مستوى دافعيتهم، كل ذلك يجعل المعلم يرى عملية التعليم مملة له أيضا، ومصادر تتعلق بالمدرسة تتمثل في عدم وجود تواصل إيجابي سواء بين المعلم وزملائه أو بينه وبين مديره والأجواء السلبية في بعض المدارس التي تعمل على إحباط المعلم وعزوفه عن المشاركة في أنشطتها وعدم الإهتمام بحل مشاكل المعلم من طرف المدير وعدم الإهتمام بطرح المواضيع ذات الطابع النفسي للمعلم في المدرسة والعبء اليومي من حيث عدد الحصص وعدم توفير المصادر المادية والتقنية التي تخدم المقرر الدراسي، وتسهل على المعلم عملية التعليم .

وتتفق نتيجة الدراسة الحالية مع نتائج بعض الدراسات من بينها :

-دراسة (سلامي،2008) التي توصلت إلى عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين المعلمين في الضغط المهني تعزى لمتغير المرحلة التعليمية .

في حين لا تتفق مع نتائج بعض الدراسات من بينها :

-دراسة (شارف خوجة،2011) التي توصلت إلى وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين المعلمين في الضغط المهني تعزى لمتغير المرحلة التعليمية لصالح معلمي المرحلة المتوسطة .

-دراسة (منصوري،2013) التي توصلت إلى وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين المعلمين في الضغط المهني تعزى لمتغير المرحلة التعليمية لصالح معلمي المرحلة الإبتدائية .

3-استنتاج عام :

يتضح من خلال عرض ومناقشة نتائج الفرضيات أن الدراسة الحالية قد حاولت تحقيق أهدافها بطرق إحصائية متعددة، حيث كشفت عن مستوى متغيرات الدراسة والعلاقة بين متغيراتها وعن الفروق بين أفراد عينة الدراسة في أحد متغيراتها نتيجة لاختلاف بعض المتغيرات،والتوصل إلى تحقق الفرضيات أو عدم تحققها، ومن ثم تم الخروج بالنتائج التالية:

1-بالنسبة لمستوى صراع الأدوار لمعلمات المرحلتين الإبتدائية والمتوسطة، فقد كشفت النتائج عن تعرضهن لمستوى مرتفع من صراع الأدوار الذي يتضمن الصراع الناتج عن تأثير دور العمل في الأسرة، كذلك الصراع الناتج عن تأثير دور الأسرة في العمل، مما ينتج عنه انخفاض مستوى الرضا عن العمل والأسرة .

وتتفق هذه النتيجة مع نتائج دراسات أخرى في هذا المجال تم ذكرها سابقا، وتختلف مع نتائج بعض الدراسات كما تمت الإشارة إليه .

وبناء على ما تقدم يتبين أن الفرضية الأولى التي تنص على أن معلمات المرحلتين الإبتدائية والمتوسطة يتعرضن لمستوى مرتفع من صراع الأدوار، قد تحققت .

2-بالنسبة لمستوى الضغط المهني لمعلمات المرحلتين الإبتدائية والمتوسطة، فقد كشفت النتائج عن تعرضهن لمستوى مرتفع من الضغط المهني الذي يتضمن عبء العمل، والعلاقة بالتلاميذ، والعلاقة بالمدير والزملاء، وبيئة العمل المادية، والترقية والتنقل .

وتتفق هذه النتيجة مع نتائج دراسات أخرى في هذا المجال تم ذكرها سابقا، وتختلف مع نتائج بعض الدراسات كما تمت الإشارة إليه .

وبناء على ما تقدم يتبين أن الفرضية الثانية التي تنص على أن معلمات المرحلتين الإبتدائية والمتوسطة يتعرضن لمستوى مرتفع من الضغط المهني، قد تحققت .

3-بالنسبة لطبيعة العلاقة الموجودة بين صراع الأدوار والضغط المهني لدى معلمات المرحلتين الإبتدائية والمتوسطة، فقد كشفت النتائج عن وجود علاقة ارتباطية موجبة ذات دلالة إحصائية بينهما .

وتتفق هذه النتيجة مع نتائج دراسات أخرى في هذا المجال تم ذكرها سابقا.

وبناء على ما تقدم يتبين أن الفرضية الثالثة التي تنص على وجود علاقة ارتباطية موجبة ذات دلالة إحصائية بين صراع الأدوار والضغط المهني لدى معلمات المرحلتين الإبتدائية والمتوسطة، قد تحققت .

4-بالنسبة للفروق بين المعلمات في الضغط المهني تبعا لمتغير العمر، فقد كشفت النتائج عن عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين المعلمات في الضغط المهني تبعا لهذا المتغير.

وتتفق هذه النتيجة مع نتائج دراسات أخرى في هذا المجال تم ذكرها سابقا، وتختلف مع نتائج بعض الدراسات كما تمت الإشارة إليه .

وبناء على ما تقدم يتبين أن الفرضية الرابعة التي تنص على وجود وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين المعلمات في الضغط المهني تبعا لمتغير العمر، لم تتحقق .

5-بالنسبة للفروق بين المعلمات في الضغط المهني تبعا لمتغير المرحلة التعليمية (إبتدائية،متوسطة)، فقد كشفت النتائج عن عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين المعلمات في الضغط المهني تبعا لهذا المتغير.

وتتفق هذه النتيجة مع نتائج دراسات أخرى في هذا المجال تم ذكرها سابقا، وتختلف مع نتائج بعض الدراسات كما تمت الإشارة إليه .

وبناء على ما تقدم يتبين أن الفرضية الخامسة التي تنص على وجود وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين المعلمات في الضغط المهني تبعا لمتغير المرحلة التعليمية (إبتدائية،متوسطة)، لم تتحقق .

4-التوصيات :

بناء على النتائج المتوصل إليها في الدراسة الحالية ، تم وضع مجموعة من التوصيات أهمها :

1-توجيه الإهتمام إلى تطوير أوضاع المؤسسات التي تهتم بتعدد الأدوار وعلاقته بصحة المرأة العاملة (المعلمة)، وذلك برعاية الأطفال في مرحلة ما قبل المدرسة بهدف تخفيف الصراع الذي تتعرض له .

2-تولي وسائل الإعلام إعداد الدورات التثقيفية للشباب المقبلين على الزواج وحديثي الزواج لمساعدتهم على تبني توجهات أكثر إيجابية نحو الأدوار الأسرية والتخلص من الأفكار النمطية المتعلقة بتقسيم الأدوار .

3-تطوير المناهج الدراسية بما يساعد على تطوير اتجاهات إيجابية عند الذكور نحو التعاون والمشاركة الفاعلة في المهام الأسرية .

4-تطوير ظروف العمل والتشريعات المتعلقة بأوقاته وإجازات الأمومة، حيث تتحول مواقع العمل إلى بيئات عمل صديقة للأم .

5-القيام بالوسائل اللازمة لتوعية الآباء بضرورة مشاركة الأم العاملة في تربية الأبناء والإشراف على دراستهم والتعرف على مشكلاتهم والتعاون على حلها .

6-ضرورة توعية المعلمات بالضغط المهني الذي يتعرضن له وآثاره السلبية على صحتهن النفسية وذلك لاكتساب أساليب فعالة تمكن من مواجهته .

7-العمل على وضع وتصميم استراتيجيات وقائية وعلاجية للحد من الضغط الناتج عن مهنة التعليم الذي تتعرض له معلمات المرحلتين الإبتدائية والمتوسطة لما يتركه من عواقب وخيمة الأثر على صحتهن النفسية والجسمية وبالتالي على العملية التعليمية .

8-إعطاء المزيد من الإهتمام لظروف العمل في المدارس من خلال توفير بيئة عمل مناسبة تجعل المعلمات قادرات على تقديم المزيد من الإنجازات إضافة إلى شعورهن بالراحة النفسية .

9-الإهتمام بالمعلمات من خلال عقد الندوات و الدورات التدريبية لرفع مستوى أدائهن والوصول بهن إلى الكفاءة العالية في مهنتهن .

5-الدراسات المقترحة :

انطلاقا من النتائج المتوصل إليها في الدراسة الحالية، تم اقتراح الدراسات التالية :

1-دراسة صراع الأدوار وعلاقته بالضغط المهني لدى أستاذات التعليم الجامعي .

2-دراسة مستوى صراع الأدوار لدى المعلمات (دراسة مقارنة للمراحل الثلاث الإبتدائية والمتوسطة والثانوية) .

3-دراسة مستوى الضغط المهني لدى المعلمات (دراسة مقارنة للمراحل الثلاث الإبتدائية والمتوسطة والثانوية) .

4-إجراء دراسة حول العوامل المؤدية إلى صراع الأدوار لدى معلمات المرحلتين الإبتدائية و المتوسطة .

5-إجراء دراسة حول مصادر الضغط المهني لدى معلمات المرحلتين الإبتدائية والمتوسطة

6-دراسة أثر برنامج إرشادي في التخفيف من حدة صراع الأدوار لدى معلمات المرحلتين الإبتدائية و المتوسطة .

7-دراسة أثر برنامج إرشادي في التخفيف من حدة الضغط المهني لدى معلمات المرحلتين الإبتدائية و المتوسطة .

6-خاتمة :

أصبح العمل في حياتنا المعاصرة يشكل دعامة أساسية لتحقيق الذات للنساء والرجال على حد سواء، فالمرأة نصف المجتمع ويمثل العمل لها النافذة التي تستطيع من خلالها أن ترى العالم ، وأن تقنعه بما لديها من إمكانات وقدرات ، ونظرا لذلك فهي تمارس مهنة التعليم كدورها مرشدة وموجهة ومعلمة، ومن جانب آخر لا تنسى طبيعة المرأة فهي أم وزوجة ولديها مسؤوليات كثيرة ، فالتغيرات التي حدثت لمكانتها الإجتماعية مؤخرا جعلت اختيارها لدورها في الحياة يزداد تعقيدا وجعلها تعيش في حالة صراع مع أهدافها محاولة الوصول إليها ، ولما يتسم به هذا المجال من خصائص تفرض على المعلمات أوضاعا معينة تكون مصدرا للضغوط الناشئة عن العمل، حيث تعتبرمهنة التعليم من المهن الضاغطة نظرا لما تفرضه على المشتغلين بها من الأعباء والمطالب والمسؤوليات التي تتزايد بشكل مستمر، إضافة إلى الضغوط النفسية التي تتعرض لها المعلمة بسبب الملل والأنشطة الروتينية المتكررة .

ومن خلال ما تم عرضه من نتائج و مناقشتها وفقا للدراسات المذكورة سابقا يتضح أن معلمات المرحلتين الإبتدائية و المتوسطة يتعرضن لمستوى مرتفع من صراع الأدوار الناتج عن كثرة انشغالهن و زيادة مسؤوليتهن مما ينعكس سلبا على علاقتهن بأزواجهن وأولادهن ومن ثم على واجباتهن المنزلية والمهنية، مما يجعلهن غير راضيات عنها.

ومن النتائج كذلك تعرضهن لمستوى مرتفع من الضغط المهني باعتبار الدور المهني دورا ثانويا مضافا للدور الأسري ، كذلك مهنة التعليم في حد ذاتها إذ تعتبر من المهن الضاغطة التي تساهم فيها العديد من العوامل منها العلاقة بالمدير و الزملاء و التلاميذ وبيئة العمل المادية و الترقية و التنقل .

وتوصلت الدراسة إلى وجود علاقة موجبة ذات دلالة إحصائية بين صراع الأدوار والضغط المهني لدى المعلمات .

وصولا إلى عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين المعلمات في الضغط المهني تعزى لمتغير العمر والمرحلة التعليمية (إبتدائية،متوسطة) .

وفي الأخير يمكن القول أن موضوع الدراسة يعد من المواضيع الهامة لجميع أفراد المجتمعات بمستوياتها المختلفة و التي نأمل أن تجرى حولها المزيد من الدراسات والأبحاث العلمية بهدف إيجاد الحلول المناسبة للتخفيف من حدة الصراع الناتج عن تعدد أدوار المعلمات ومن ثم التخفيف من الضغط المهني الذي يتعرضن له .

المراجع

قائمة المراجع :

المصادر :

-القرآن الكريم، الآية : 97 من سورة النحل .

أ-المراجع العربية :

-إبراهيم،مروان.(2000).أسس البحث العلمي لإعداد الرسائل الجامعية (ط.01).عمان:مؤسسة الوراق للنشر والتوزيع.

-أبو النيل،محمود.(1987).الإحصاء النفسي والإجتماعي والتربوي.بيروت:دار النهضة العربية للطباعة والنشر.

-أحمد،محمد.(1960).القياس النفسي والتربوي (ط.01).القاهرة:مكتبة النهضة المصرية.

-الأحسن،حمزة.(سبتمبر،2015).الضغوط المهنية لدى معلمي المرحلة الإبتدائية وانعكاساتها على مستوى تقدير الذات لديهم (دراسة ميدانية في البليدة وتيبازة).مجلة العلوم النفسية والتربوية،1(1)، 188-215.

-البسطامي، سلام.(2013).مستوى إدارة استراتيجيات التكيف للضغوط النفسية لدى آباء الأطفال ذوي الإحتياجات الخاصة وأمهاتهم في محافظة نابلس. رسالة ماجستير، جامعة النجاح الوطنية، فلسطين.

-الحسن،إحسان.(2005).النظريات الإجتماعية المتقدمة (ط.01).عمان:دار وائل للنشر والتوزيع.

-الختاتنة،سامي.(2012).علم النفس الإداري (ط.01).عمان:دار الحامد للنشر والتوزيع.

-الختاتنة،سامي.(2012).مقدمة في الصحة النفسية (ط.01).الأردن:دار الحامد للنشر والتوزيع.

-الخولي،سناء.(1998).المدخل إلى علم الإجتماع.الإسكندرية:دار المعرفة الجامعية للطباعة والنشر والتوزيع.

-الدوس،غادة.(2013).ضغوط العمل وعلاقتها بالميل نحو التقاعد المبكر لدى معلمات المرحلة الثانوية بمدينة الرياض.رسالة ماجستير،جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية،المملكة العربية السعودية.

-السيد عبيد،ماجدة.(2008).الضغط النفسي ومشكلاته وأثره على الصحة النفسية (ط.01).عمان:دار صفاء للنشر والتوزيع.

-الشربيني،لطفي.(د.ت).معجم مصطلحات الطب النفسي.الكويت:مركز تعريب العلوم الصحية.

-الصادق،عثمان.(2014).عمل المرأة الجزائرية خارج البيت و صراع الأدوار.رسالة ماجستير، جامعة بسكرة، الجزائر.

-الضريبي،عبد الله.(2010).أساليب مواجهة الضغوط النفسية المهنية وعلاقتها ببعض المتغيرات (دراسة ميدانية على عينة من العاملين بمصنع زجاج القدم بدمشق).مجلة جامعة دمشق،سوريا،4(26)،669-719.

-الطريري،عبد الرحمن.(1994).الضغط النفسي:مفهومه،تشخيصه،طرق علاجه ومقاومته (ط.01).الرياض.

-الطويرقي،حسين.(2014).صراع الدور لدى معلمي المرحلة الثانوية وعلاقته بالمناخ التنظيمي من وجهة نظر المديرين والمشرفين التربويين بمحافظة الطائف.رسالة ماجستير،جامعة أم القرى،المملكة العربية السعودية.

-العجلة،محمد.(2012).المسؤولية الإجتماعية وعلاقتها بالصراع النفسي وتوكيد الذات لدى أرامل شهداء حرب الفرقان في محافظات غزة.رسالة ماجستير،الجامعةالإسلامية،غزة، فلسطين.

-العنزي وآخرون.(2013).نظرية الدور.تم استرجاعها في تاريخ24جانفي،2017 من

d... **نظرية20%الدور**.

https://01764198065227296091.googlegroups.com/.../

-العنزي، أمل.(2014م).أساليب مواجهة الضغوط عند الصحيحات والمصابات بالإضطرابات النفسجسدية "السيكوسوماتية" (دراسة مقارنة).رسالة ماجستير، جامعة الملك سعود، المملكة العربية السعودية.

-الغرير،أحمد وأبوأسعد،أحمد.(2009).التعامل مع الضغوط النفسية (ط.01).عمان:دار الشروق للنشر والتوزيع.

-الفرماوي،حمدي وعبد الله،رضا.(2009).الضغوط النفسية في مجال العمل والحياة "موجهات نفسية في سبيل التنمية البشرية "(ط.01).عمان:دار صفاء للنشر والتوزيع.

-الفيروزابادي،مجد الدين.(2005).القاموس المحيط (ط.08).بيروت:مؤسسة الرسالة.

-الكخن،خالد.(1997).الضغوط المهنية التي تواجه معلمي مؤسسات التربية الخاصة في الضفة الغربية.رسالة ماجستير،جامعة النجاح الوطنية،فلسطين.

-المساعيد،فوزي.(1993).مصادر الضغط النفسي لدى معلمي المدارس الحكومية الأساسية والثانوية في لواء نابلس.رسالة ماجستير،جامعة النجاح الوطنية،فلسطين.

-المعايطة،خليل.(2007).علم النفس الإجتماعي (ط.02).عمان:دار الفكرللنشر والتوزيع.

-الملحم،وليد.(2007).ضغوط العمل وعلاقتها باتجاهات العاملين نحو التسرب الوظيفي (دراسة مسحية على الحراس العاملين بشركات الحراسات الأمنية المدنية في مدينة الرياض).رسالة ماجستير،أكاديمية نايف العربية للعلوم الأمنية،المملكة العربية

السعودية.

-المنعم،وفاء.(2016).صراع الأدوار لدى الزوجة العاملة في المجال الصحي وعلاقته بمستوى الطموح.رسالة ماجستير ،جامعة النيلين،السودان.

-النعاس،عمر .(2008).الضغوط المهنية و علاقتها بالصحة النفسية (ط.01).مصراتة:،منشورات جامعة 07 أكتوبر .

-النوايسة،فاطمة.(2013).الضغوط والأزمات النفسية وأساليب المساندة(ط.01).عمان:دار المناهج للنشر والتوزيع.

-النوشان،علي.(2003).ضغوط العمل وأثرها على عملية اتخاذ القرارات (دراسة مسحية على القيادات الإدارية في عدد من الأجهزة الأمنية المدنية في مدينة الرياض).رسالة ماجستير ،أكاديمية نايف العربية للعلوم الأمنية،المملكة العربية السعودية.

-آيت حمودة،حكيمة.(2006).دور سمات الشخصية وإستراتيجيات المواجهة في تعديل العلاقة بين الضغوط النفسية والصحة الجسدية والنفسية (دراسة ميدانية بمدينة عنابة).أطروحة دكتوراه،جامعة الجزائر ،الجزائر .

-باهي،مصطفى وحسن،هناء وحشمت،حسين.(2002).الصحة النفسية في المجال الرياضي نظريات-تطبيقات.القاهرة:مكتبة الأنجلو المصرية.

-بسيوني،سوزان.(1999).،صراع الدور لدى المرأة العاملة وعلاقته ببعض المتغيرات النفسية و الإجتماعية في مدينة جدة.رسالة دكتوراه، جامعة جدة، المملكة العربية السعودية.

-بن سكيريفة،مريم.(2008).استراتيجات التكيف مع مواقف الحياة الضاغطة وعلاقتها بالذكاء الإنفعالي لدى المعلم (دراسة ميدانية على عينة من المعلمين بمدينة

ورقلة.رسالة ماجستير،جامعة قاصدي مرياح،ورقلة،الجزائر.

-بن عمارة، سمية.(2006).صراع الأدوار لدى الأم العاملة و علاقته بالتوافق الزواجي.رسالة ماجستير،جامعة ورقلة، الجزائر.

-جابر،جابر وكفافي،علاء الدين.(1989).معجم علم النفس والطب النفسي.مصر:مطابع الزهراء للإعلام العربي.

-جابر،نصر الدين ولوكيا،الهاشمي.(2006).مفاهيم أساسية في علم النفس الإجتماعي (ط.02).قسنطينة:مخبر التطبيقات النفسية والتربوية.

-حمايدة،علا.(2011).مستوى ضغوط العمل عند معلمي المرحلة الثانوية في المدارس الحكومية في الأردن والمشكلات الناجمة عنها.مجلة دراسات،العلوم التربوية،1(38)، 298-316.

-خليل،خليل.(1984).المفاهيم الأساسية في علم الإجتماع (ط.01).بيروت:دار الحداثة للطباعة والنشر والتوزيع.

-دايلي،ناجية.(2013).الضغط النفسي لدى المرأة المتزوجة العاممة في الميدان التعليمي وعلاقته بالقلق (دراسة ميدانية بولاية سطيف).رسالة ماجستير،جامعة فرحات عباس،سطيف،الجزائر.

-رضوان،سامر.(2009).الصحة النفسية (ط.03).عمان:دار المسيرة للطباعة والنشر.

-زهران،حامد.(2002).علم النفس الإجتماعي (ط.06).القاهرة:عالم الكتب.

-سلامة،عبد الحافظ.(2007).علم النفس الإجتماعي.عمان: دار البازوري للنشر والتوزيع.

-سلامي،باهي.(2008).مصادر الضغوط المهنية والإضطرابات السيكوسوماتية لدى مدرسي الإبتدائي والمتوسط والثانوي.رسالة دكتوراه،جامعة الجزائر،الجزائر.

-سليمان،أحمد.(2008).أساليب مواجهة الضغوط المهنية وعلاقتها بمصدر الضبط لدى معلمى التربية الخاصة.رسالة ماجستير،جامعة الزقازيق،مصر.

-شارف خوجة، مليكة.(2011).مصادر الضغوط المهنية لدى المدرسين الجزائريين : دراسة مقارنة للمراحل التعليمية الثلاث (إبتدائي، متوسط، ثانوي).رسالة ماجستير، جامعة تيزي وزو،الجزائر.

-شحاتة،حسن والنجار،زينب.(2003).معجم المصطلحات التربوية والنفسية (ط.01).القاهرة:الدار المصرية اللبنانية.

-شروخ، صلاح الدين.(2003).منهجية البحث العلمي للجامعيين.عنابة: دار العلوم للنشر والتوزيع.

-طالح،نصيرة.(2011).أثر ضغوط الحياة على الإتجاهات نحو الهجرة إلى الخارج (دراسة ميدانية على الطلبة المقبلين على التخرج).رسالة ماجستير،جامعة مولود معمري،تيزي وزو،الجزائر.

-طلافحة، حامد.(جانفي،2013).ضغوط العمل عند معلمي الدراسات الإجتماعية في الأردن و المشكلات الناجمة عنها.مجلة الجامعة الإسلامية للدراسات التربوية والنفسية،1(11)،257-294.

-عباس،محمد ونوفل،محمد والعبسي،محمد وعواد،فريال.(2007).مدخل إلى مناهج البحث في التربية وعلم النفس (ط.01).عمان:دار المسيرة للنشر والتوزيع والطباعة.

-عبد الرحمن،سعد.(2008).القياس النفسي: النظرية والتطبيق (ط.05).هبة النيل العربية للنشر والتوزيع.

-عبد الله،محمد.(2012).مدخل إلى الصحة النفسية (ط.05).عمان:دار الفكر للنشر والتوزيع.

-عساكر،فوزي.(2008).أنماط إدارة الصراع وأثرها على التطوير التنظيمي (دراسة تطبيقية على وزارة الصحة الفلسطينية في قطاع غزة،رسالة ماجستير،الجامعة الإسلامية،غزة،فلسطين.

-عمر،أحمد.(2008).معجم اللغة العربية المعاصرة (ط.01).القاهرة:عالم الكتب.

-عمر،محمود وفخرو،حصة والسبيعي،تركي وتركي،آمنة.(2010).القياس النفسي والتربوي (ط.01).عمان:دار المسيرة للنشر والتوزيع.

-عمومن،رمضان.(9أكتوبر،2013).عمل المرأة بين صراع الدور و الطموح، بحث مقدم إلى المؤتمر الوطني الثاني حول الإتصال و جودة الحياة في الأسرة بكلية العلوم الإنسانية والإجتماعية، جامعة ورقلة، الجزائر.

-عواد،محمود.(2011).معجم الطب النفسي والعقلي.عمان:دار أسامة للنشر والتوزيع.

-عودة،يوسف.(1998).ظاهرة الإحتراق النفسي وعلاقتها بضغوط العمل لدى معلمي المدارس الثانوية الحكومية في الضفة الغربية،رسالة ماجستير،جامعة النجاح الوطنية،فلسطين.

-عوض،عباس.(1999).علم النفس الإحصائي.مصر:دار المعرفة الجامعية.

-فليه،فاروق وعبد المجيد،السيد.(2005).السلوك التنظيمي في إدارة المؤسسات التعليمية (ط.01).عمان:دار المسيرة للنشر والتوزيع.

-فهمي،مصطفى.(1995).الصحة النفسية دراسات في سيكولوجية التكيف (ط.03).القاهرة:مكتبة الخانجي.

-قاجة،كلثوم.(د.ت).مصادر ضغوط العمل على معلمي المرحلة الإبتدائية (دراسة استكشافية بمدينة ورقلة).مجلة العلوم الإنسانية والإجتماعية،380-408.

-كفروني،يوسف.(2011).الإحصاء في العلوم الإجتماعية (ط.02).بيروت:المركز العربي للأبحاث والتوثيق.

-كندري،محمد.(2013).مستوى الضغوط التنظيمية التي يواجهها معلمو دولة الكويت من وجهة نظر مديري و معلمي تلك المدارس.رسالة ماجستير، جامعة الشرق الأوسط، الكويت.

-مجمع اللغة العربية.(2004).المعجم الوسيط (ط.04).مصر:مكتبة الشروق الدولية.

-محدب،رزيقة.(2011).الصراع النفسي الإجتماعي وعلاقته بظهور القلق حالة-سمة لدى المراهق المتمدرس (دراسة ميدانية في ولاية تيزي وزو).رسالة ماجستير،جامعة مولود معمري،تيزي وزو،الجزائر.

-محمد،فاكهة.(2002).العلاقة بين صراع الدور و الشعور بالكفاءة المهنية لدى المرأة اليمنية العاملة.تم استرجاعها في تاريخ 05نوفمبر، 2015 من dr-farhan. ahlamontada.net/t27-topic.

-مسلم،عبد القادر.(2007).مصادر الضغوط المهنية وآثارها في الكليات التقنية في محافظات غزة.رسالة ماجستير،الجامعة الإسلامية،غزة،فلسطين.

-معجم المعاني الجامع. (2010). تم استرجاعها في تاريخ 26 ديسمبر 2016 من http://www.almaany.com/ar/dict/ar-en/soul.

-مكناسي،محمد.(2007).التوافق المهني وعلاقته بضغوط العمل لدى موظفي المؤسسات العقابية (دراسة ميدانية على أعوان السجن في مؤسسة إعادة التأهيل بقسنطينة).رسالة ماجستير،جامعة منتوري،قسنطينة،الجزائر.

-منصوري،مصطفى.(مارس،2013).مصادر الضغوط المهنية وعلاقتها بالقلق والرضا

المهني (دراسة مقارنة بين المعلمين وأساتذة الإكمالي).مجلة العلوم الإنسانية والإجتماعية،283،10-297.

-نفيدسة،فاطمة.(2007).العلاقة بين النسق القيمي والدور الإجتماعي لدى المرأة الطارقية (دراسة ميدانية بمدينة تمنراست).رسالة ماجستير،جامعة قاصدي مرياح،ورقلة،الجزائر.

-هواين،فوزية.(2013).المناخ التنظيمي وعلاقته بالإلتزام التنظيمي لدى موظفي الإدارة المحلية (دراسة ميدانية ببلدية عين قشرة).رسالة ماجستير،جامعة سطيف،الجزائر.

ب-المراجع الأجنبية :

- Ahmed,A.(1995). role conflict and coping behavior of married working women,pertanika.journal.social science and humanities,3(2),97-104.

-Ahmed,A.(June,2008). Job, Family and Individual Factors as Predictors of Work-Family Conflict. The Journal of Human Resource and Adult Learning ,4(1),57-65.

-Ajayi,P.(2013). WORK-FAMILY BALANCE AMONG WOMEN IN SELECTED BANKS IN LAGOS STATE, NIGERIA.doctoral thesis,covenant university,Nigeria.

-Akkas,M&Hossain,M&Rhaman,S.(December,2015). Causes and Consequences of Work-Family Conflict (WFC) among the Female

Employees in Bangladesh: An Empirical Study. Journal of Business and Economics,12(6),2063-2071.

-Allen,T et al.(2000).Consequences Associated With Work to-Family Conflict: A Review and Agenda for Future Research.Journal of Occupational Health Psychology,2(5),278-308.

-Copur,Z.(N.D).WORK-FAMILY CONFLICT: UNIVERSITY EMPLOYEES IN ANKARA.Required at 21february,2017 to www.sdergi.hacettepe.edu.tr/makaleler/zeynepcopurson.pdf.

- Couzy,M.(2012).conflicting roles : balancing family and professional life-a challenge for working women,master thesis,linaeus university,Sweden.

-Desrosiers,J.(2012). Conflit travail-famille, depression et epuisement professionnel: l'influence du temps consacre aux roles professionnel et familial. Maitrise en relations industrielles,université de montréal,France.

- Eres,F & Atanasoska,T.(June,2011).occupational stress of teachers :

a comparative study between turkey and Macedonia.international journal of humanities and social science,7(1),59-65.

-Esson,P.(2004).CONSEQUENCES OF WORK-FAMILY CONFLICT:TESTING A NEW MODEL OF WORK-RELATED, NON-WORK RELATED AND STRESS-RELATED OUTCOMES.master thesis,faculty of the virginia polytechnic.

- Karimi,R & Binti Omar,Z & Alipour,F & Karimi,Z.(2014).the influence of role overload role conflict and role ambigutty on occupational stress among nurses in selected iranian hospitals.international journal of Asian social science,4(1),34-40.

-Kiss,C.(2013).ORGANIZATIONAL COMMITMENT AND WORK-FAMILY CONFLICT IN CUSTOMER SERVICE CENTRES.Doctoral Thesis,Faculty of business administration.

-Lavassani,K&Movahedi,B.(2014).drveloppments in theories and measures of work-family relationships :from conflict to balance. Contemporary Research on Organization Management and Administration,2(1),6-19.

- Leka,S & Griffiths,A& cox,T.(2005). work organization and stress : systematic problem approaches for employers,managers and trade

union representatives(NO.3).united kingdom: protecting workers health series.

- Luthans,F.(2011). organisational behavior : an evidence-based approach(NO.12).united state: published by MCgraw-Hill Irwin.

- Malhotra,S & Sachdeva,S. (January-july2013). social roles and role conflict : an interprofessional study among women.Journal of the indian academyof applied psychology,1-2(31),37-42.

-Nabong,T.(2012). An Exploratory Study of Work-Family Conflicts and Enrichment of Front-line Hotel Employees in the Philippines, MASTER THESIS ON WORK-FAMILY CONFLICTS & ENRICHMENT, University of Stavanger,Philippine.

- Nart,S & Batur,O.(2014).the relation between work-family role conflict,work stress,organizational commitment and job performance: Astudy on Turkish primary school teachers.European journal of research on education,2(2),72-81.

- Ogbogu,C. (2013). work-family role conflict among academic women in nigerian public universities.international academic confirence proceedings at the facultofadministration,orlando,USA.

- Rahim,A.(2011). managing conflict in o rganizations (NO.3).

London:quorum books.

- Ravichandran,R & Ragendran,R.(January,2007). perceived sources

of stress among the teachers.Journal of the indien academy of

applied psychology,1(33),133-136.

- Sprenger,J.(2011).stress and coping behaviors among primary

school teachers. master thesis,east carolina university,USA.

- Stoner,C & Hartman, R&Arora,R.(N.D). work/family conflict : A

study of women management.Journal of applied business

research,1(7),67-74.

- Torres,R & Lawver,R & Lambert,M.(2009).Job-related stress

among secondary agricultural education teachers : A comparison

study.Journal of agricultural education,3(50),100-111.

-Victor&Thavakumar.(N.D).work-familly conflict of womenemployees

(special reference to banking sector) in batticaboa

district.required at10January,2016to www.kln.ac.lk/uokr/ICBI2011/HRM%20925.pdf.

-Yongkang,Z.(February,2014). The Relationship among Role Conflict, Role Ambiguity, Role Overload and Job Stress of Chinese Middle-Level Cadres.scientific reaserch,1(3),8-11.

الملاحق

قائمة الملاحق :

الملحق رقم (01) : يوضح مقاييس التحكيم .

الملحق رقم (02) : يوضح قائمة أسماء المحكمين .

الملحق رقم (03) : يوضح المقاييس في صورتها الأولية .

الملحق رقم (04) : يوضح المقاييس في صورتها النهائية .

الملحق رقم (05) : يوضح الترخيص المقدم من طرف مديرية التربية للدخول إلى المدارس الإبتدائية والمتوسطة .

الملحق رقم (01) :

مقاييس التحكيم

وزارة التعليم العالي والبحث العلمي

جامعة العربي بن مهيدي –أم البواقي

كلية العلوم الإجتماعية والإنسانية

قسم العلوم الإجتماعية

تخصص : علم نفس العمل وتسيير الموارد البشرية

الموضوع :

تحكيم مقياس صراع الأدوار والضغط المهني

من إعداد الطالبة : **تحت إشراف الدكتورة :**

رولة مدفوني **د.سامية إبريعم**

السنة الجامعية: 2017-2018

الأستاذ الفاضل/الأستاذة الفاضلة السلام عليكم ورحمة الله وبركاته .

في إطار إنجاز دراسة حول صراع الأدوار وعلاقته بالضغط المهني لدى معلمات المرحلتين الإبتدائية والمتوسطة (دراسة ميدانية بمدينة أم البواقي)، كمتطلب تكميلي لنيل شهادة دكتوراه ل م د في علم نفس العمل وتسيير الموارد البشرية، والتي تهدف إلى معرفة مستوى صراع الأدوار والضغط المهني وكذا معرفة طبيعة العلاقة بينهما، فإننا نتشرف بإبداء آرائكم حول مقياس كل من صراع الأدوار والضغط المهني التي تتم الإستجابة لها وفقا لخمسة بدائل هي (موافق بشدة،موافق،محايد،غيرموافق،غيرموافق بشدة)، وذلك بالتفضل بقراءة العبارات ووضع علامة (x) في الخانة التي ترون أنها مناسبة .

تقبلوا مني فائق الإحترام والتقدير.

مقياس صراع الأدوار.

الرقم	العبـــارات	درجة القياس		وضوح الصياغة اللغوية		الإنتماء إلى البعد	
		تقيس	لا تقيس	واضحة	غير واضحة	منتمية	غير منتمية
البعد الاول : الصراع الناتج عن تأثير دورالعمل في الأسرة							
01	عملي يشغلني عن الإهتمام بأولادي.						
02	عملي يعد سببا في الخلاف بيني وبين زوجي.						
03	الوقت الذي أستغرقه في العمل يصعب علي أداء مسؤولياتي الأسرية.						
04	الأشياء التي أود القيام بها في						

	منزلي لا أستطيع أداءها بسبب مطالب عملي.						
05	عملي يعرضني للضغط مما يصعب علي القيام بمسؤولياتي الأسرية.						
06	أضطر لإجراء تغيير في الأعمال المنزلية التي أقوم بها بسبب مسؤولياتي في العمل.						
07	لدي الوقت الكافي لأداء مسؤولياتي الأسرية.						
البعد الثاني :الصراع الناتج عن تأثير دور الأسرة في العمل							
08	الإهتمام بأولادي يشغلني عن أدائي لعملي بشكل أفضل.						
09	زوجي لا يساعدني في أداء المهام المنزلية مما يقلل من قدرتي على القيام بمهامي في العمل.						
10	أقوم بتأجيل واجباتي في العمل بسبب الوقت الذي تتطلبه مسؤولياتي الأسرية.						
11	الأشياء التي أود القيام بها في العمل لا أستطيع أداءها بسبب مطالب أسرتي.						
12	تعرضي للضغط في الأسرة يجعلني في مواجهة مع قدرتي على أداء واجباتي في العمل.						
13	مسؤولياتي الأسرية متناقضة مع						

	مسؤولياتي في العمل .						
14	لدي الوقت الكافي لأداء مسؤولياتي في العمل.						
البعد الثالث : الرضا عن العمل							
15	أنا سعيدة جدا بعملي.						
16	كثيرا ما أفكر في ترك عملي.						
17	أنا راضية بشكل عام عن عملي.						
18	أكون متحمسة لأداء مهامي في العمل في معظم الأيام.						
19	أحب حياتي المهنية كثيرا.						
البعد الرابع : الرضا عن الأسرة							
20	أكون متحمسة لأداء أعمالي المنزلية في معظم الأيام.						
21	أشعر إلى حد ما أني راضية عن حياتي الأسرية.						
22	أجد المتعة الحقيقية في حياتي الأسرية.						
23	أحب حياتي الأسرية كثيرا.						
24	أشعر بالملل من حياتي الأسرية في الكثير من الأحيان.						

مقياس الضغط المهني .

الرقم	العبـــارات	درجة القياس		وضوح الصياغة اللغوية		الإنتماء إلى البعد	
		تقيس	لا تقيس	واضحة	غير واضحة	منتمية	غير منتمية
البعد الاول : العلاقة بالتلاميذ							
01	يضايقني سوء تعامل التلاميذ مع المعلمين.						
02	يقلقني إهمال التلاميذ لواجباتهم.						
03	تزعجني كثرة النزاعات بين التلاميذ في القسم.						
04	يضايقني تزايد عدد التلاميذ ذوي القدرة التحصيلية المنخفضة.						
05	أرى وجود علاقة وطيدة بين التلاميذ والمعلمين.						
06	أكون سعيدة عند التزام التلاميذ بواجباتهم.						
البعد الثاني : العلاقة بالمدير والزملاء							
07	يضايقني سوء تعامل المدير مع المعلمين.						
08	أواجه صعوبة في إقامة علاقة ودية مع زملائي في العمل.						

09	تضايقني قلة احترام المعلمين لزملائهم.						
10	يضايقني وجود النزاعات بين المعلمين.						
11	أرى وجود علاقة وطيدة بين المدير والمعلمين.						
12	علاقتي بزملائي مبنية على الإحترام والتعاون.						
البعد الثالث : بيئة العمل المادية							
13	تضايقني قلة الوسائل التعليمية في المدرسة.						
14	يزعجني العدد المرتفع للتلاميذ في القسم.						
15	يضايقني ضعف الإضاءة في القسم.						
16	درجة الحرارة في القسم لا تساعد على العمل.						
17	أرى أن هناك توفرا للوسائل التعليمية في المدرسة.						
18	درجة الحرارة في القسم ملائمة للعمل.						
البعد الرابع : عبء العمل							
19	يلزمني عملي التركيز لفترات طويلة.						
20	يتطلب مني عملي إنجاز مهام						

	كثيرة.						
21	يتطلب مني عملي جهدا أكبر من قدراتي.						
22	أرى أن هناك تراجعا في قدرتي على التوفيق بين عملي وحياتي الأسرية.						
23	أرى أنه بإمكاني أداء جميع واجباتي في العمل.						
24	أرى أنه بإمكاني التوفيق بين عملي وحياتي الأسرية.						
البعد الخامس : الترقية والتنقل							
25	أنزعج من كون وسائل النقل تأخذ جزءا كبيرا من وقتي.						
26	أتضايق من ضرورة الإستيقاظ المبكر للوصول إلى المدرسة.						
27	نظام الترقية المعمول به غير عادل.						
28	لدي فرصا قليلة للترقية في عملي.						
29	لدي الوقت الكافي للوصول إلى المدرسة.						
30	لدي فرصا كثيرة للترقية في عملي.						

الملحق رقم (02) :
قائمة أسماء المحكمين

اللقب والإسم	الدرجة العلمية	التخصص	الجامعة
بوعطيط سفيان	أستاذ محاضر " أ "	علم النفس	20أوت 1956- سكيكدة
بوعيشة أمال	أستاذ محاضر " أ "	علم النفس	قاصدي مرياح-ورقلة
بومنقار مراد	أستاذ محاضر " أ "	علم النفس	باجي مختار-عنابة
خلاصي مراد	أستاذ محاضر " أ "	علم النفس	العربي بن مهيدي-أم البواقي
عامر نورة	أستاذ محاضر " أ "	علم النفس	العربي بن مهيدي-أم البواقي
كحول شفيقة	أستاذ محاضر " أ "	علم النفس	محمد خيضر-بسكرة
غريب مختار	أستاذ مساعد " أ "	علم النفس	علي لونيسي-البليدة 2

محكمي الجانب اللغوي

اللقب والإسم	التخصص	الثانوية
ترادي هشام	أدب عربي	مبارك الميلي-أم البواقي
حماني حدة	أدب عربي	مبارك الميلي-أم البواقي

الملحق رقم (03) :

المقاييس في صورتها الأولية

البيانات الأولية :

السن :

المرحلة التعليمية : الإبتدائية ☐ **المتوسطة** ☐

الرقم	العبارة	موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة
البعد الاول : الصراع الناتج عن تأثير دورالعمل في الأسرة						
01	عملي يشغلني عن الإهتمام بأولادي.					
02	عملي يعد سببا في الخلاف بيني وبين زوجي.					
03	الوقت الذي أستغرقه في العمل يصعب علي أداء مسؤولياتي الأسرية.					
04	الأشياء التي أود القيام بها في منزلي لا أستطيع أداءها بسبب مطالب عملي.					
05	عملي يعرضني للضغط مما يصعب علي القيام بمسؤولياتي الأسرية.					

06	أضطر لإجراء تغيير في الأعمال المنزلية التي أقوم بها بسبب مسؤولياتي في العمل.					
07	لدي الوقت الكافي لأداء مسؤولياتي الأسرية.					
البعد الثاني :الصراع الناتج عن تأثير دور الأسرة في العمل						
08	الإهتمام بأولادي يشغلني عن أدائي لعملي بشكل أفضل.					
09	زوجي لا يساعدني في أداء المهام المنزلية مما يقلل من قدرتي على القيام بمهامي في العمل.					
10	أقوم بتأجيل واجباتي في العمل بسبب الوقت الذي تتطلبه مسؤولياتي الأسرية.					
11	الأشياء التي أود القيام بها في العمل لا أستطيع أداءها بسبب مطالب أسرتي.					
12	تعرضي للضغط في الأسرة يجعلني في مواجهة مع قدرتي على أداء واجباتي في العمل.					
13	مسؤولياتي الأسرية متناقضة مع مسؤولياتي في العمل .					
14	لدي الوقت الكافي لأداء مسؤولياتي في العمل.					
البعد الثالث : الرضا عن العمل						

15	أنا سعيدة جدا بعملي.						
16	كثيرا ما أفكر في ترك عملي.						
17	أنا راضية بشكل عام عن عملي.						
18	أكون متحمسة لأداء مهامي في العمل في معضم الأيام.						
19	أحب حياتي المهنية كثيرا.						
البعد الرابع : الرضا عن الأسرة							
20	أكون متحمسة لأداء أعمالي المنزلية في معضم الأيام.						
21	أشعر إلى حد ما أني راضية عن حياتي الأسرية.						
22	أجد المتعة الحقيقية في حياتي الأسرية.						
23	أحب حياتي الأسرية كثيرا.						
24	أشعر بالملل من حياتي الأسرية في الكثير من الأحيان.						

مقياس الضغط المهني .

		موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة
البعد الاول : العلاقة بالتلاميذ						
01	يضايقني سوء تعامل التلاميذ مع المعلمين.					
02	يقلقني إهمال التلاميذ لواجباتهم.					
03	تزعجني كثرة النزاعات بين					

	التلاميذ في القسم.					
04	يضايقني تزايد عدد التلاميذ ذوي القدرة التحصيلية المنخفضة.					
05	أرى وجود علاقة وطيدة بين التلاميذ والمعلمين.					
06	أكون سعيدة عند التزام التلاميذ بواجباتهم.					
البعد الثاني : العلاقة بالمدير والزملاء						
07	يضايقني سوء تعامل المدير مع المعلمين.					
08	أواجه صعوبة في إقامة علاقة ودية مع زملائي في العمل.					
09	تضايقني قلة احترام المعلمين لزملائهم.					
10	يضايقني وجود النزاعات بين المعلمين.					
11	أرى وجود علاقة وطيدة بين المدير والمعلمين.					
12	علاقتي بزملائي مبنية على الإحترام والتعاون.					
البعد الثالث : بيئة العمل المادية						
13	تضايقني قلة الوسائل التعليمية في المدرسة.					
14	يزعجني العدد المرتفع للتلاميذ في القسم.					

15	يضايقني ضعف الإضاءة في القسم.					
16	درجة الحرارة في القسم لا تساعد على العمل.					
17	أرى أن هناك توفرا للوسائل التعليمية في المدرسة.					
18	درجة الحرارة في القسم ملائمة للعمل.					
البعد الرابع : عبء العمل						
19	يلزمني عملي التركيز لفترات طويلة.					
20	يتطلب مني عملي إنجاز مهام كثيرة.					
21	يتطلب مني عملي جهدا أكبر من قدراتي.					
22	أرى أن هناك تراجعا في قدرتي على التوفيق بين عملي وحياتي الأسرية.					
23	أرى أنه بإمكاني أداء جميع واجباتي في العمل.					
24	أرى أنه بإمكاني التوفيق بين عملي وحياتي الأسرية.					
البعد الخامس : الترقية والتنقل						
25	أنزعج من كون وسائل النقل تأخذ جزءا كبيرا من وقتي.					

26	أتضايق من ضرورة الإستيقاظ المبكر للوصول إلى المدرسة.					
27	نظام الترقية المعمول به غير عادل.					
28	لدي فرصا قليلة للترقية في عملي.					
29	لدي الوقت الكافي للوصول إلى المدرسة.					
30	لدي فرصا كثيرة للترقية في عملي.					

الملحق رقم (04) :

المقاييس في صورتها النهائية

البيانات الأولية :

السن :

المرحلة التعليمية : الإبتدائية ☐ **المتوسطة** ☐

المعلمة الفاضلة، فيمايلي مجموعة من العبارات نرجوا منك قراءتها بدقة ووضع علامة (x) في الخانة التي تعبر عن رأيك، وأحيطك علما أنه لا توجد إجابة صحيحة أو خاطئة فقط عليك الإجابة كما تتصرفين فعلا وما يمكن أن تشعري به، وأنها لا تستخدم إلا لغرض البحث العلمي .

وشكرا لك على

تعاونك .

الرقم	العبارة	موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة
01	عملي يشغلني عن الإهتمام بأولادي.					
02	عملي يعد سببا في الخلاف بيني وبين زوجي.					
03	أواجه صعوبة في أداء مسؤولياتي الأسرية بسبب الوقت الذي أستغرقه في العمل .					
04	الأشياء التي أود القيام بها في منزلي لا أستطيع أداءها بسبب مطالب					

	عملي.					
05	عملي يعرضني للضغط مما يصعب علي القيام بمسؤولياتي الأسرية.					
06	أضطر لإجراء تغيير في الأعمال المنزلية التي أقوم بها بسبب مسؤولياتي في العمل.					
07	لدي الوقت الكافي لأداء عملي ومسؤولياتي الأسرية.					
08	الاهتمام بأولادي يشغلني عن أدائي لعملي بشكل أفضل.					
09	زوجي لا يساعدني في أداء المهام المنزلية مما يقلل من قدرتي على القيام بمهامي في العمل.					
10	أقوم بتأجيل واجباتي في العمل بسبب الوقت الذي تتطلبه مسؤولياتي الأسرية.					
11	الأشياء التي أود القيام بها في العمل لا أستطيع أداءها بسبب مطالب أسرتي.					
12	تعرضي للضغط في الأسرة يجعلني في مواجهة مع قدرتي على أداء واجباتي في العمل.					
13	حياتي الأسرية متناقضة مع مسؤولياتي في العمل المتضمنة للعمل في وقت محدد وزيادة ساعات العمل.					
14	لدي الوقت الكافي لأداء مسؤولياتي					

	الأسرية ومسؤولياتي في العمل.					
15	أنا سعيدة جدا بعملي.					
16	كثيرا ما أفكر في ترك عملي.					
17	أنا راضية بشكل عام عن عملي.					
18	أكون متحمسة لأداء مهامي في العمل في معظم الأيام.					
19	أحب حياتي المهنية كثيرا.					
20	أكون متحمسة لأداء أعمالي المنزلية في معظم الأيام.					
21	أشعر إلى حد ما أني راضية عن حياتي الأسرية.					
22	أجد المتعة الحقيقية في حياتي الأسرية.					
23	أحب حياتي الأسرية كثيرا.					
24	أشعر بالملل من حياتي الأسرية في الكثير من الأحيان.					

الرقم	العبارة	موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة
01	يضايقني سوء تعامل التلاميذ مع المعلمين.					
02	يقلقني إهمال التلاميذ لواجباتهم.					
03	تزعجني كثرة النزاعات بين التلاميذ في القسم.					

04	يضايقني تزايد عدد التلاميذ ذوي القدرة التحصيلية المنخفضة.					
05	أكون سعيدة بارتفاع مستوى تحصيل التلاميذ .					
06	يزعجني عدم انضباط التلاميذ في القسم .					
07	يضايقني سوء تعامل المدير مع المعلمين.					
08	أواجه صعوبة في إقامة علاقة ودية مع زملائي في العمل.					
09	تضايقني قلة احترام المعلمين لزملائهم.					
10	يضايقني وجود النزاعات بين المعلمين.					
11	أرى وجود علاقة وطيدة بين المدير والمعلمين.					
12	علاقتي بزملائي مبنية على الإحترام والتعاون.					
13	تضايقني قلة الوسائل التعليمية في المدرسة.					
14	يزعجني العدد المرتفع للتلاميذ في القسم.					
15	يضايقني ضعف الإضاءة في القسم.					
16	درجة الحرارة في القسم لا تساعد على العمل.					
17	الإضاءة في القسم ملائمة للعمل .					

18	يلزمني عملي التركيز لفترات طويلة.					
19	يتطلب مني عملي إنجاز مهام كثيرة.					
20	يتطلب مني عملي جهدا أكبر من قدراتي.					
21	أرى أن هناك تراجعا في قدرتي على التوفيق بين عملي وحياتي الأسرية.					
22	أرى أنه بإمكاني أداء جميع واجباتي في العمل.					
23	أرى أنه بإمكاني التوفيق بين عملي وحياتي الأسرية.					
24	أنزعج من كون وسائل النقل تأخذ جزءا كبيرا من وقتي.					
25	أتضايق من ضرورة الإستيقاظ المبكر للوصول إلى المدرسة.					
26	نظام الترقية المعمول به عادل.					
27	لدي فرص قليلة للترقية في عملي.					
28	لدي الوقت الكافي للوصول إلى المدرسة.					

الملخص :

صراع الأدوار وعلاقته بالضغط المهني لدى معلمات المرحلتين الإبتدائية والمتوسطة (دراسة ميدانية في مدينة أم البواقي).

هدفت الدراسة إلى التعرف على مستوى صراع الأدوار والضغط المهني لدى معلمات المرحلتين الإبتدائية والمتوسطة ومعرفة طبيعة العلاقة بين صراع الأدوار والضغط المهني، كذلك معرفة ما إذا كانت هناك فروق بين المعلمات في الضغط المهني تبعا لمتغير العمر والمرحلة التعليمية (إبتدائية، متوسطة)، ولتحقيق أهداف الدراسة تم استخدام المنهج الوصفي الإرتباطي، أما عينة الدراسة فتكونت من (210) معلمة متزوجة و مختصة بإحدى المرحلتين الإبتدائية أو المتوسطة تم اختيارهن بطريقة العينة غير العشوائية والقصدية، وبالنسبة للأدوات المستخدمة تم إعداد مقياسي صراع الأدوار والضغط المهني، وفيما يخص الأساليب الإحصائية تم استخدام معادلتي "لوشي وجوتمان" والمتوسط الحسابي والإنحراف المعياري ومعامل الإرتباط "بيرسون" واختبار "ت"، وتوصلت النتائج إلى وجود مستوى مرتفع من صراع الأدوار والضغط المهني لدى المعلمات ووجود علاقة ارتباطية موجبة ذات دلالة إحصائية بين صراع الأدوار والضغط المهني، كذلك عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين المعلمات قي الضغط المهني تعزى لمتغير العمر والمرحلة التعليمية (إبتدائية،متوسطة).

الكلمات المفتاحية : صراع الأدوار،الضغط المهني .

Résumé:

La relation entre le conflit de rôles et le stress professionnel chez les enseignantes d 'étapes primaires et moyennes
(étude pratique dans la ville de Oum El Bouaghi).

L 'étude visait à identifier le niveau de conflit de rôles et de stress professionnel chez les enseignantes d 'étapes primaires et moyennes et la nature de la relation entre le conflit de rôles et le stress professionnel, ainsi que la connaissance des différences entre les enseignantes en stress professionnel selon le variable d'âge et d 'étape éducatif (primaire, moyenne), Pour atteindre les objectifs de l'étude a été utilisé la méthode descriptive correlative, l'échantillon de l'étude était constituée de (210) enseignantes, mariées et spécialisées dans l'une d 'étapes primaires ou moyennes, Elles ont été sélectionnées selon une méthode d'échantillonnage non aléatoire et intentionnelle,les outils ont été utilisés pour l'échelle de conflit de rôles et du stress professionnel ont été établis, En termes de méthodes statistiques, de fréquence et de pourcentage, les équations de Luchi et Gutman, la moyenne arithmétique, l'écart-type, le coefficient de corrélation de Pearson,T test ,et les résultats ont révélé un niveau élevé de conflit de rôles et de stress professionnel chez les enseignantes et il existe une relation statistiquement significative positive entre le conflit de rôles et le stress professionnel, et aucune différence statistiquement significative entre les enseignantes en stress professionnel a contribué à le variable de l'âge et d 'étape éducatif (primaire, moyenne).
Mots clés: conflit de rôles, stress professionnel.

ABSTRACT :

The relationship between roles conflict and occupational stress among the primary and meddle stage teachers women (practice study in the city of Oum El Bouaghi) .

The study aimed at identifying the level of the roles conflict and occupational stress among the primary and meddle stage teachers women and the nature of the relationship between roles conflict and occupational stress, and also the knowledge of the differences between teachers women in occupational stress according to the age variable and the educational stage (primary,meddle), To achieve the objectives of the study was used correlative descriptive method,The study sample consisted of (210) teachers women married and specialized in one of the primary or meddle stages, They were selected in a non-random and intentionality sampling method, The tools were used for the scale of roles conflict and occupational stress was prepared, In terms of statistical methods, frequency and percentage, Luchi and Gutman equations, arithmetic mean, standard deviation, Pearson correlation coefficient,T test, and the results found a high level of roles conflict and occupationl stress among teachers women and there is a statistical significant positive relationship between roles conflict and occupational stress, and no statistically significant differences between teachers woman in occupational stress contributed to variable of age and educational stage (primary, meddle).

Key words :roles conflict,occupational stress .