

جامعة عمار ثليجي بالأغواط

كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية

قسم علم النفس و علوم التربية و الأرتوفونيا



الميدان : العلوم الإنسانية و الإجتماعية

شعبة : العلوم الإجتماعية

الموضوع:

قلق العمل لدى معلمات الطور الابتدائي المتزوجات

و إستراتيجية مواجهته

دراسة ميدانية في بعض الابتدائيات بولاية الأغواط

مذكرة مكملة لنيل شهادة الماستر أكاديمي

في علم النفس و علوم التربية و الأرتوفونيا

- تخصص: علم النفس العمل و التنظيم-

إعداد الطالبتين: إشراف الدكتور:

د/علي عون

عائشة دعماش

جميلة مرية تيتراوي

السنة الجامعي 2016/2015

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ  
الْحَمْدُ لِلَّهِ الَّذِي  
بَدَأَ خَلْقَ الْإِنسَانِ  
مِنْ طِينٍ مِنْ تَلْهَاتٍ  
فَاتَّخَذَ الْإِنسَانَ  
أَحْسَنَ الْوَجْهِ  
الْحَمْدُ لِلَّهِ الَّذِي  
بَدَأَ خَلْقَ الْإِنسَانِ  
مِنْ طِينٍ مِنْ تَلْهَاتٍ  
فَاتَّخَذَ الْإِنسَانَ  
أَحْسَنَ الْوَجْهِ

# إهداء

بسم الله الرحمن الرحيم:

قال تعالى " يرفع الله الذين آمنوا والذين أوتوا العلم درجات "

نسأله عز وجل أن يرفعنا في درجاته العلا وأن يحشرنا في زمرة أهل العلم عنده وأن يجعل  
علمنا هذا شاهدا لنا لا شاهدا علينا.

أهدي ثمرة جمدي إلى من عزني الله بعزها ورحمني بعطفها وألممني بحبها إلى التي لو  
أهديها العمر كله فكان العمر قليلا، ولو أهديتها الروح لسارت في الشكر جزى سأمديك روحي  
وقلبي ولن أزد الجميل، إلى صاحبة القدر العالي إلى أختي ما في الوجود إليك  
" حبيبتي أمي حانك الله ورحمك "

إلى كيانتي الذي لا يهتز ولا يتزعزع إلى مصدر القوة والإرادة رمز الكفاح إلى الذي  
علمني كيف أصنع من الفشل نجاحا، إليك يا من صرت بك أفخر، إلى صاحب القدر العالي إلى  
أختي و أفضل و أجمل أب في الوجود " حفظه الله "

إلى إخوتي: نور الدين، جميلة، عبد الحق، نسبية، و إلى أختي زميلتي فتحية مراد  
إلى أختي و أعز ما في الوجود زوجي : يوسف و إلى كل من يحمل لقب دةماش  
إلى من لهم في قلبي أطي المعاني: عبد الرحمان، ربيعة، جميلة، أمينة، سعاد، نصيرة، فاطمة، أم  
كلهم.

إلى كل من حملهم قلبي ونسبهم قلبي، إلى كل من جمعني بهم الأقدار والمحبة أهدي ثمرة  
جمدي هذا.

## عائشة

بسم الله الرحمن الرحيم

بعد الصلاة و السلام على رسول الله. و على صحبه و من والاه، و على أشهره  
المرسلين أستعمل قولي بالحمد و الشكر لفضل الله سبحانه و تعالى الذي وفقني في  
هذا العمل الذي أهديه:

إلى المصباح الذي أقتبس منه نوري إلى حاميتي و ملصمتي و أكثر، إلى من  
على راحتني تسمر، التي أنا باقية فيها صغيرة فلا تعد عمري بالأعوام و لا الأشهر، التي  
تريد لو أن تسرق لي البسمة من وجه القمر "أمي"

إلى الذي لازلت أحرس في صورته الأمل و لازالت أحلامي أتجاهه تكبر،

إلى الذي لا تحوي مدحه الكلمات و لا الأسطر "أبي"

إلى كل الإخوة و الأخوات

و كل عائلة تبتراوي

إلى زوجي محمود و كل عائلة بن علي و ابنتي الكتكوتة الصغيرة ملك

إلى التي جسدت في معنى الأخوة و الصداقة ففهمنا معا ما في الحياة من  
معاني العناوين و ما بين الأسطر، فحطت لغز أن ما قد تضيقه في البحر قد تجده في  
الأنهر إلى أغلى ما في الحياة عائشة دعماش

إلى كل من اخذ بيدي و قدم لي الدعم و المساعدة جدتي و أعمامي و

أخوالي و العائلة كلما

و إلى كل من شاركني اللحظات بضيقتها و فرجها صديقاتي

جميلة مربية



هدفت دراستنا إلى معرفة مستوى كلا من قلق العمل لدى المرأة العاملة المتزوجة ومستوى إستراتيجية المواجهة لدى عينة الدراسة.

- فرضيات الدراسة:

- نتوقع مستوى قلق عال لدى المرأة العاملة المتزوجة.
- يختلف قلق العمل لدى المرأة العاملة المتزوجة باختلاف الأقدمية. {أقل من 05 سنوات-أكثر من 06 سنوات}.
- يختلف قلق العمل لدى المرأة العاملة المتزوجة باختلاف مكان الإقامة.{القرب أوالبعد عن المؤسسة}.
- يختلف قلق العمل لدى المرأة العاملة المتزوجة باختلاف عدد الأولاد. { يوجد أولاد-لا يوجد أولاد}.
- نتوقع مستوى عال لإستراتيجية المواجهة لدى المرأة العاملة المتزوجة.
- تختلف إستراتيجية مواجهة قلق العمل لدى المرأة العاملة المتزوجة باختلاف الأقدمية.{أقل من 05 سنوات-أكثر من 06 سنوات}.
- تختلف إستراتيجية مواجهة قلق العمل لدى المرأة العاملة المتزوجة باختلاف مكان الإقامة.{القرب أوالبعد عن المؤسسة}.
- تختلف إستراتيجية مواجهة قلق العمل لدى المرأة العاملة المتزوجة بوجود الأولاد.{يوجد أولاد- لا يوجد أولاد}.

و قمنا بتطبيق مقياس قلق العمل و استبيان إستراتيجية المواجهة على عينة تتكون من 80 معلمة في بعض الابتدائيات بالأغواط،و تم استخدام المنهج الوصفي الإرتباطي المقارن و توصلنا إلى النتائج التالية:- مستوى قلق عال لدى المرأة العاملة المتزوجة.

- لا يختلف قلق العمل لدى المرأة العاملة المتزوجة باختلاف الأقدمية.
- لا يختلف قلق العمل لدى المرأة العاملة المتزوجة باختلاف مكان الإقامة.
- لا يختلف قلق العمل لدى المرأة العاملة المتزوجة بوجود الأولاد من عدمهم.
- مستوى عال لإستراتيجية المواجهة لدى المرأة العاملة المتزوجة.
- لا تختلف إستراتيجية مواجهة قلق العمل لدى المرأة العاملة المتزوجة باختلاف الأقدمية.
- لا تختلف إستراتيجية مواجهة قلق العمل لدى المرأة العاملة المتزوجة باختلاف مكان الإقامة.
- لا تختلف إستراتيجية مواجهة قلق العمل لدى المرأة العاملة المتزوجة بوجود الأولاد من عدمهم.

## **Abstract :**

Our study aimed at investigating both the level of work anxiety among married working women and the level of strategy use for facing it in study sample in order to find out the difference between them.

We compared the two demonstrative data on a sample composed of 80 teachers working in some different primary schools in Laghouat .As for the approach we adopted the descriptive approach and tools and we reached the following results:

\*the high level of anxiety among married working women

- Work anxiety among married working women does not differ according to the difference of their respective dwelling places.

-Work anxiety among married working women does not differ according to the difference of number of children /the existence or non-existence of children.

\* High level of facing strategy use among married working women

- Strategy use for facing work anxiety does not differ among married working women according to the difference of their respective seniority.

- Strategy use for facing work anxiety does not differ among married working women according to the difference of their respective dwelling places.

- Strategy use for facing work anxiety does not differ among married working women according to the existence or non-existence of children.

# قائمة المحتويات

الصفحة	العنوان
-	الإهداء.....
-	شكر وتقدير.....
أ	ملخص الدراسة باللغة العربية.....
ب	ملخص الدراسة باللغة الانجليزية.....
ج-د	قائمة المحتويات.....
هـ	قائمة الجداول.....
و	قائمة الأشكال و المخططات.....
و	قائمة الملاحق.....
3 -2	المقدمة.....
-	الجانب النظري للدراسة
-	الفصل الأول: مشكلة الدراسة واعتباراتها
05	مشكلة الدراسة.....
06	فرضيات الدراسة.....
07	أهداف الدراسة.....
08	أهمية الدراسة.....
08	التعاريف الإجرائية لمفاهيم الدراسة.....
09	الدراسات السابقة.....
12	التعليق على الدراسات السابقة.....
-	الفصل الثاني: قلق العمل لدى المرأة العاملة المتزوجة
14	تمهيد.....
14	مفهوم القلق.....
15	تصنيفات القلق.....
17	قلق العمل.....
19	مراحل القلق.....
21	أسباب القلق.....
23	نماذج القلق.....

26	آثار القلق.....
28	خلاصة الفصل.....
-	الفصل الثالث: إستراتيجية المواجهة
30	تمهيد.....
30	تعريف الإستراتيجية.....
31	تعريف المواجهة.....
34	المدخل النظرية للمواجهة.....
36	تصنيفات المواجهة.....
40	العوامل المؤثرة في تحديد إستراتيجية المواجهة.....
46	مصادر استراتيجيات المواجهة.....
47	الوظائف المتعددة لاستراتيجيات المواجهة.....
50	خلاصة الفصل.....
-	الجانب الميداني للدراسة
-	الفصل الرابع: الإجراءات الميدانية للدراسة
52	تمهيد.....
52	منهج الدراسة.....
53	العينة و مواصفاتها.....
56	حدود الدراسة.....
56	الدراسة الاستطلاعية.....
57	أدوات الدراسة.....
63	الخصائص السيكومترية لأدوات القياس.....
67	إجراءات التطبيق.....
68	الأساليب الإحصائية.....
69	خلاصة الفصل:.....
-	الفصل الخامس: عرض و تحليل ومناقشة نتائج الفرضيات
71	تمهيد.....
71	عرض وتحليل و مناقشة نتائج الفرضية الأولى.....
72	عرض و تحليل و مناقشة نتائج الفرضية الثانية.....
74	عرض و تحليل و مناقشة نتائج الفرضية الثالثة.....
75	عرض و تحليل و مناقشة نتائج الفرضية الرابعة.....

77	عرض و تحليل و مناقشة نتائج الفرضية الخامسة.....
78	عرض و تحليل و مناقشة نتائج الفرضية السادسة.....
79	عرض و تحليل و مناقشة نتائج الفرضية السابعة.....
81	عرض و تحليل و مناقشة نتائج الفرضية الثامنة.....
82	خلاصة الفصل.....
84	خاتمة.....
86	قائمة المراجع.....
-	الملاحق.....

## قائمة الجداول

الصفحة	عنوان الجدول	رقم الجدول
53	يوضح توزيع أفراد العينة حسب الأقدمية لمتغير قلق العمل	01
54	يوضح توزيع أفراد العينة حسب مكان الإقامة لمتغير قلق العمل	02
55	يوضح توزيع أفراد العينة حسب عدد الأولاد لمتغير قلق العمل	03
55	يوضح توزيع أفراد العينة حسب الأقدمية لمتغير إستراتيجية المواجهة	04
55	يوضح توزيع أفراد العينة حسب مكان الإقامة لمتغير إستراتيجية المواجهة	05
55	يوضح توزيع أفراد العينة حسب عدد الأولاد لمتغير إستراتيجية المواجهة	06
59	يوضح المجالات الفرعية للأبعاد الثلاثة لاستبيان قلق العمل	07
62	يوضح تصنيف البنود حسب نوعها	08
63	يوضح أوزان بدائل الأجوبة للفقرات الايجابية	09
63	يوضح أوزان بدائل الأجوبة للفقرات السلبية	10
64	يبين صدق المقارنة الطرفية لأداة قياس قلق العمل	11
65	يوضح ثبات أداة قياس قلق العمل	12
66	يبين صدق المقارنة الطرفية لأداة قياس إستراتيجية المواجهة	13
67	يوضح ثبات أداة قياس إستراتيجية المواجهة	14
71	يوضح نتائج المعالجة الإحصائية للفرضية الأولى	15
73	يوضح نتائج المعالجة الإحصائية للفرضية الثانية	16
74	يوضح نتائج المعالجة الإحصائية للفرضية الثالثة	17

76	يوضح نتائج المعالجة الإحصائية للفرضية الرابعة	18
77	يوضح نتائج المعالجة الإحصائية للفرضية الخامسة	19
78	يوضح نتائج المعالجة الإحصائية للفرضية السادسة	20
80	يوضح نتائج المعالجة الإحصائية للفرضية السابعة	21
81	يوضح نتائج المعالجة الإحصائية للفرضية الثامنة	22

## قائمة الأشكال و المخططات

الصفحة	عنوان المخطط	الرقم
23	نموذج Hans Seley للقلق	01
24	نموذج جيبسون Gibson للقلق	02
25	نموذج Kreitner & Kinicki للقلق	03
27	الخريطة المعرفية للقلق	04

## فهرس الملاحق

الصفحة	عنوان الملحق	رقم الملحق
.I	تعليمة الاستبيان	01
.II	استبيان قلق العمل	02
.IV	استبيان إستراتيجية المواجهة	03
.V	نتائج الخصائص السيكومترية لأدوات جمع البيانات (نتائج) SPSS	04
.VI	نتائج الدراسة الأساسية (نتائج) SPSS	05

# مقدمة

إن العصر الذي نعيش فيه عصر التطورات العلمية و التكنولوجية، و هذه التطورات انعكست بشكل ايجابي على الحياة الفرد و الأمم من جميع الجوانب، إلا أنها أفرزت انعكاسات سلبية مثل الضغوط، وقد أشار العديد من الباحثين أن القرن الحالي بأنه عصر الضغوطات، حيث تعد من الظواهر التي تتطلب كفاءة للتكيف و التعامل معها بل التعايش و الخفض من حدتها.

و يعد أصحاب مهنة التعليم أكثر معاناة من غيرهم من قلق العمل لما تتطوي عليه المهنة من متاعب و أعباء و مسؤوليات و مطالب مستمرة من المجتمع.( أبو دلو، 2009، ص:15)

ومن المعروف أن المعلمات يحتلن مكانة هامة في العملية التعليمية و في جميع دول العالم حيث أنه رغم التطورات و التغيرات التي يشهدها العالم و العولمة و الانترنت، إلا أن دور المعلمات يبقى أساسيا و ذلك لأهمية و مكانة الدور الذي يقمن به، حيث تعددت و تداخلت هذه الأدوار بين المعرفي و التقويمي و الإداري.

و الواقع يشير إلى أن المعلمات أثناء تأديتهن لمهامهن يواجهن العديد من المشاكل و المواقف الضاغطة التي تنتج عن الظروف الفيزيائية و ظروف العمل و حتى الظروف الاجتماعية والاقتصادية.

وعليه فان صلاحية المعلمين للقيام بدورهم على النحو المنشود لا تتطلب الإعداد الجيد و التدريب فحسب بل إصلاح أحوالهم الاقتصادية و الاجتماعية، و توفير عامل الاستقرار النفسي، و لا يمكن تحقيق ذلك إلا بالبحث الجاد عن المصادر المباشرة و الحقيقية لقلق العمل و مستواه.

ونظرا لأهمية قلق العمل فقد أصبح هذا الموضوع أحد المجالات الأساسية لاهتمام العديد من رجال الفكر الإداري و التنظيمي، ولكن يلاحظ أن الكتابات في هذا المجال مازالت في معظمها على مستوى التحليل النظري و لم تتال الدراسات الطبيعية فيه إلا نصيبا محدودا من الاهتمام.

(محمد سليمان العميان، 2008، ص:159)

تحاول هذه الدراسة بشقيها النظري و الميداني الإجابة عن بعض التساؤلات المتعلقة بموضوع قلق العمل لدى المرأة العاملة المتزوجة و إستراتيجية مواجهته لدى عينة من المعلمات ببعض الإبتدائيات بولاية الأغواط.

حيث قسمت هذه الدراسة إلى جانبين:

جاني نظري: و الذي يحتوي على ثلاثة فصول:

الفصل الأول: الإطار النظري للدراسة و قد تضمن التساؤلات الفرعية لها، و بعدها الفرضيات المقدمة للإجابة عن تلك التساؤلات و تليها أهداف الدراسة و أهمية الدراسة و المصطلحات و المفاهيم الإجرائية للدراسة و أخيرا الدراسات السابقة و التعقيب عليها.

الفصل الثاني: و تضمن هذا الفصل الحديث عن قلق العمل حيث بدأ بتحديد مفهوم القلق، تصنيفات القلق، مراحل القلق، أسباب القلق، نماذج القلق، آثار القلق.

الفصل الثالث: و تضمن إستراتيجية مواجهة قلق العمل حيث بدأ بتعريف الإستراتيجية، مفهوم المواجهة، المداخل النظرية للمواجهة، تصنيفات المواجهة، العوامل المؤثرة في تحديد إستراتيجية المواجهة، مصادر استراتيجيات المواجهة، الوظائف المتعددة لاستراتيجيات المواجهة استراتيجيات.

الجانب الميداني: و تضمن فصلين هما:

فصل رابع: منهجية و إجراءات الدراسة: تضمن المنهج المتبع، و العينة ومواصفاتها، أداة جمع البيانات، الخصائص السيكومترية للأداة ( الصدق و الثبات)، إجراءات التطبيق، الأساليب الإحصائية لمعالجة البيانات.

وفصل خامس: عرض و تحليل و مناقشة نتائج الدراسة مع ذكر بعض التوصيات و الاقتراحات.

ثم الخاتمة و قائمة المراجع و قائمة الملاحق.

1- مشكلة الدراسة :

يواجه الإنسان خلال حياته العديد من المخاطر و التهديدات و الضغوط التي يجب أن يتعامل معها بفعالية للحد من آثارها الضارة، فالإنسان اليوم يعيش في بيئة تتسم بالتغيير السريع و المستمر الذي يصعب ملاحظته في كافة المجالات حتى صار هو السمة الواضحة لهذا العصر، بل أن عالم اليوم بمختلف مجتمعاته المتقدمة و النامية أصبح في دوامة و صراع مع هذا التغيير الذي صار حقيقة في حياة المجتمعات و المنظمات.

فالسمة المميزة لعملية التغيير في وقتنا الحاضر هي التسارع الرهيب الذي أصبح في حد ذاته قوة أساسية له تأثيراته الآنية و عواقبه الخطيرة على النواحي النفسية و الاجتماعية، و من المنطقي أن ينعكس ذلك على النتيجة المتوقعة وهي تعرض العاملين لمستويات من الضغوط و التوترات، لأن بيئة العمل و المنظمة بصفة عامة ليست بمنأى عن ذلك مما قد يخلف آثارا نفسية و اجتماعية على كل فرد في المنظمة، إذ كثيرا ما يواجه العاملين في المنظمة مواقف و ظروف عديدة يتعرضون من خلالها لحالات من الاضطراب و القلق و الخوف و الإحباط و الغضب مما يؤثر سلبا على حالتهم الصحية و النفسية و علاقاتهم الاجتماعية و بالتالي ينعكس ذلك على أدائهم و يحد من قدرتهم على تحقيق الأهداف التنظيمية. (مكناسي محمد، 2006، ص:13)

فقد أصبحت كلمة ضغط متداولة بين السنة الجميع و أصبح الضغط في حد ذاته يصيب جميع شرائح المجتمع بما فيه الشيوخ، الشباب، النساء، و الطلبة و العمال...و قد تكون هذه الضغوط مهنية، اجتماعية، أسرية، و مدرسية و هنا نخص بالذكر المعلمات و هن يعانين من قلق العمل لعدة صعوبات منها طريقة التدريس، كثرة الحجم الساعي لساعات العمل. (عز الدين غطاس، 2011، ص:7)

إذ يعتبر المعلم هو العنصر الأهم و الفعال في العملية التعليمية إذ أن أهم مهام المعلمات لم تعد مقتصرة على مجرد إيصال الحقائق و المعلومات و المفاهيم إلى المتعلمين بل اتسعت و تنوعت هذه المهام و الأدوار لتواجه التطورات المستمرة و السريعة كالثورة العلمية و التكنولوجية و الانفجار المعرفي و ظهور التقنيات التربوية الجديدة.

ومن المعروف عليه أن المعلمات تعد من الداعم الرئيسي في العملية التربوية باعتبارهن حلقة وصل فعالة بين جميع عناصر المحيط الداخلي و الخارجي للمؤسسة التربوية أو المدرسة من مدير و إداريين و التلاميذ و أولياء أمورهم.

و الجدير بالذكر أن المدرسة منظمة اجتماعية أسسها المجتمع لتقوم بوظيفة نقل التراث الثقافي للأجيال المختلفة و المتعاقبة كما أنها تعمل على توفير المناخ النفسي المناسب للتلميذ نتيجة الاحتكاك

و لتفاعل بين العناصر المختلفة الموجودة بالمدرسة وهذا من كافة الجوانب النفسية، والجسمية، والاجتماعية، و الثقافية. ( السيد محمد عبد المجيد، فاروق عبده عبلة، 2005، ص: 177-178)

ومنه فنجاح العملية التعليمية في المدرسة و مدى قدرتها على تحقيق أهدافها تقف بدرجة كبيرة على كافة أو كفاية المعلمات فيها أضف إلى ذلك توفر الإمكانيات المادية اللازمة، و التي تتوفر على وجود مجموعة من الإداريين و المساعدين التربويين من ذوي الكفاية القادرين على تحقيق أهدافها كمؤسسة علمية تسعى إلى نشر العلم و المعرفة، و تسهم بفعالية في عملية البناء الفكري و الأخلاق للأمة من هذا المنطلق جاءت التساؤلات كالتالي:

- ما مستوى قلق العمل لدى معلمة الطور الابتدائي المتزوجة؟
- هل يختلف قلق العمل لدى معلمة الطور الابتدائي المتزوجة باختلاف الأقدمية؟ { أقل من 05 سنوات - أكثر من 06 سنوات }.
- هل يختلف قلق العمل لدى معلمة الطور الابتدائي المتزوجة باختلاف مكان العمل؟ { البعد أو القرب عن المؤسسة}.
- هل يختلف قلق العمل لدى معلمة الطور الابتدائي المتزوجة باختلاف وجود الأولاد من عدمهم؟ { يوجد أولاد - لا يوجد أولاد }.
- ما مستوى إستراتيجية المواجهة لدى معلمة الطور الابتدائي المتزوجة ؟
- هل تختلف إستراتيجية مواجهة قلق العمل لدى معلمة الطور الابتدائي المتزوجة باختلاف الأقدمية؟ { أقل من 05 سنوات - أكثر من 06 سنوات }.
- هل تختلف إستراتيجية مواجهة قلق العمل لدى معلمة الطور الابتدائي المتزوجة باختلاف مكان العمل؟ { البعد أو القرب عن المؤسسة}.
- هل تختلف إستراتيجية مواجهة قلق العمل لدى معلمة الطور الابتدائي المتزوجة باختلاف وجود الأولاد من عدمهم؟ { يوجد أولاد - لا يوجد أولاد }.

### 2- فرضيات الدراسة:

- و قد صيغت الفرضيات التالية للإجابة عن التساؤلات السابقة:
- نتوقع مستوى قلق عال لدى معلمة الطور الابتدائي المتزوجة .
- يختلف قلق العمل لدى معلمة الطور الابتدائي المتزوجة باختلاف الأقدمية. {أقل من 05 سنوات - أكثر من 06 سنوات }.

- يختلف قلق العمل لدى معلمة الطور الابتدائي المتزوجة باختلاف مكان العمل. { البعد أو القرب عن المؤسسة}.
- يختلف قلق العمل لدى معلمة الطور الابتدائي المتزوجة باختلاف وجود الأولاد من عدمهم. { يوجد أولاد - لا يوجد أولاد }.
- نتوقع مستوى عال لإستراتيجية المواجهة لدى معلمة الطور الابتدائي المتزوجة .
- تختلف إستراتيجية مواجهة قلق العمل لدى معلمة الطور الابتدائي المتزوجة باختلاف الأقدمية. {أقل من 05 سنوات - أكثر من 06 سنوات }.
- تختلف إستراتيجية مواجهة قلق العمل لدى معلمة الطور الابتدائي المتزوجة باختلاف مكان العمل. { البعد أو القرب عن المؤسسة}.
- تختلف إستراتيجية مواجهة قلق العمل لدى معلمة الطور الابتدائي المتزوجة باختلاف وجود الأولاد من عدمهم. { يوجد أولاد - لا يوجد أولاد }.

### 3- أهداف الدراسة:

هدفت هذه الدراسة إلى:

- معرفة مستويات قلق العمل، و إستراتيجية المواجهة لدى عينة من الملمات المتزوجات.
- معرفة الفروق بين الملمات المتزوجات في قلق العمل تبعا لمتغيرات (الأقدمية، عدد الأولاد، مكان الإقامة).
- معرفة بعض الآثار الناجمة عن قلق العمل لدى الملمات بالمرحلة الابتدائية.
- معرفة بعض الاستراتيجيات لمواجهة قلق العمل لدى الملمات المتزوجات و التي تساعد على التخفيف منه.

### 4- أهمية الدراسة:

- تكتسب هذه الدراسة أهميتها من أهمية الموضوع الذي تناولناه حيث حاولنا تسليط الضوء على طبيعة قلق العمل و إستراتيجية مواجهته لدى فئة مهمة في المجتمع ألا و هي ملمات المدارس الابتدائية فمن المهم أن نلفت إليهم الثقافة الحسنة أو العلمية و حتى السيكولوجية من التخفيف عنهم من المهام الموكلة إليهم لذا فإن أهمية الدراسة تتمحور حول محورين أساسيين هما:

أ- الأهمية النظرية (الأكاديمية):

- إثراء البحث العلمي بدراسة جديدة تناولت قلق العمل و إستراتيجية مواجهته.
- نتوقع من خلال الإطار النظري و النتائج المتوصل إليها إفادة الباحثين في مجال علم النفس بصورة عامة و علم النفس العمل و التنظيم بصورة خاصة للإسهام في ميلاد بحوث جديدة.
- أهمية العينة في حد ذاتها كونها أكثر تعرضا للقلق.
- قد تزود العاملين المهتمين بموضوع عمل المرأة بمعلومات عن وضع المرأة العاملة و مدى احتمال إصابتها بالقلق.

ب- الأهمية التطبيقية:

- تسليط الضوء على طبيعة قلق العمل و إستراتيجية مواجهته.
- إمكانية الاستفادة من نتائج هذا البحث من خلال التعرف على أهم الأساليب التي تتبعها المعلمات لمواجهة ما يتعرضون له من قلق أثناء أدائهم لأعمالهم و إتاحة الفرصة لمدراء و رؤساء المؤسسات للعمل على تفعيل و تنمية الأساليب الإيجابية لدى عمالهم.
- وضع تصور لجوانب تطبيقية قد تزيد من تبني المعلمات للأساليب و الاستراتيجيات الإيجابية في مواجهة الضغوط التي تواجههم، و بذلك يتم مساعدتهم على مواجهتها أو التكيف معها.
- معرفة أسباب قلق العمل لدى المرأة العاملة المتزوجة و خاصة المعلمة.

5- المفاهيم الإجرائية للدراسة:

- 1-قلق العمل: حالة تشعر بها المرأة العاملة (المعلمة) المعرضة للضغط المهني نتيجة المزج بين استقلالية في اتخاذ القرار الضعيف في أداء العمل، وزيادة عبء المطالب من جهة و الحصول على دعم اجتماعي ضعيف من جهة أخرى، و المجسد في هذه الدراسة على شكل استبيان لصاحبه روبير كارزاك
- 2- المعلمة المتزوجة: هي تلك المرأة العاملة المتزوجة التي تزاول مهامها بالمؤسسات التربوية لمختلف المراحل الابتدائية .
- 3- إستراتيجية المواجهة: وهي مجموعة السلوكات التي تتبعها المرأة العاملة في ميدان التربية و بالأخص الطور الابتدائي بولاية الأغواط في مواجهة قلق العمل و الأحداث الضاغطة للتخلص منها أو الحد من آثارها أو التكيف معها، و المجسد في هذه الدراسة على شكل استبيان.

6- الدراسات السابقة:

1-دراسة " الشهراني " و " رفاع " " أساليب التكيف للضغوط النفسية " (1995): هدفت هذه الدراسة إلى معرفة مصادر الإجهاد النفسي و أساليب التكيف لها لدى معلمي و معلمات العلوم بالمنطقة الجنوبية الغربية من المملكة العربية السعودية على عينة مكونة من (460) معلما ومعلمة، و قد أشارت النتائج إلى أن (85%) من معلمي و معلمات العلوم في العينة يعانون من الإجهاد النفسي بدرجة مختلفة أما بالنسبة لأساليب التكيف المتبعة من قبل عينة الدراسة لمواجهة الإجهاد فقد جاء في مقدمتها مواجهة المشكلة و حلها عند ظهورها.

(أحمد عبد المطيع الشخاينة،2010،ص:36)

2-دراسة ( وفاء الخروز ) ( التعامل مع المشكلات التعليمية في الطور الابتدائي)(1995):

حيث هدفت هذه الدراسة إلى معرفة مدى الاختلاف القائم بين المعلمات المتزوجات و غير المتزوجات و هذا باختلاف البعد أو القرب عن المؤسسة في التعامل مع المشكلات التعليمية في الطور الابتدائي ، حيث تم استخدام مقياس مكون من (24) موقف يمثل ( 12) مشكلة تعليمية و أكاديمية، و توصلت الباحثة إلى أنه لا يوجد اختلاف في البعد أو القرب عن المؤسسة في التعامل مع الضغوط النفسية.(عبيد الله العمري، 2002، ص89)

3-دراسة (محمد الشافعي) (ضغوط مهنة التدريس مقارنة بضغوط ببعض المهن الأخرى و

علاقتها بالاعتقادات التربوية للمعلمين):(1998): استهدفت مقارنة مهنة التدريس كما يدركها المدرسون بضغوط بعض المهن، و و الكشف عن علاقة الارتباط بين تقدير المعلمين للضغوط المهنية و معتقداتهم التربوية.تكونت عينة الدراسة من أربع عينات فرعية:(46) معلما في المرحلة الابتدائية،(49) ممرضة، (42) موظفا بالاتصالات الهاتفية،(39)إداريا بالمدارس.و أظهرت نتائج الدراسة اختلاف تقدير الضغوط المهنية باختلاف المهنة.كما أظهرت أن مهنة التدريس أعلى ضغطا من مهنة الاتصالات الهاتفية و التمريض في حين لا يوجد اختلاف في ضغوط العمل في مهنة التدريس، والعمل الإداري بالمدارس،كما أظهرت أيضا وجود علاقة ارتباط سالبة معنوية بين تقدير المعلمين للضغوط المهنية و معتقداتهم التربوية.

(سعيدات الأخضر،2011،ص،29)

4-دراسة " بريك " "مصادر الضغوط المهنية ":(2001): هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على

مصادر الضغوط المهنية لدى المعلمين بالمدارس الخاصة من وجهة نظرهم، ومعرفة مستوى الضغوط و علاقتها ببعض المتغيرات، فقد قام الباحث بتصميم إستبانة لجمع المعلومات الأولية من أفراد عينة الدراسة المكونة من (409)، وتم اختيارهم بطريقة عشوائية طبقية، و استهدفت المعلمين بالمدارس، منهم (155) معلما و (254) معلمة، و توصلت الدراسة إلى عدد من النتائج أبرزها: أن أقوى مصادر الضغوط المهنية مرتبة حسب قوة تأثيرها هي العلاقة مع الآباء، العلاقة مع الطلبة، الظروف المعنوية، الظروف المادية، العلاقة مع الإدارة،والعلاقة

مع الزملاء، وغموض الدور، كما أشارت النتائج إلى أن الضغوط المهنية مع المعلمات أكثر من الضغوط المهنية مع المعلمين، و أن مستوى الضغوط المهنية المتعلقة بالظروف المادية، و الظروف المعنوية، والعلاقة مع الزملاء، أعلى لدى الفئات العمرية الأقل سنا من الفئات الأكبر سنا كذلك أوضحت نتائج الدراسة أن هناك فروقا ذات دلالة معنوية في مستوى الضغوط المهنية، تبعا لمتغير المستوى التعليمي لصالح حملة البكالوريا، و متغير الدخل لصالح فئة الأقل دخلا، و متغير العبء التدريسي في القطاع الحكومي.

5-دراسة " لطفي راشد محمد": بعنوان " نحو إطار شامل لتفسير ضغوط العمل و كيفية مواجهتها" (2002): هدفت هذه الدراسة إلى تقديم نموذج يوضح الأعباء المختلفة لهذه الظاهرة، و ذلك بتحديد مفهومها و التعرف على مسبباتها و كذلك التعرف على أهم النتائج أو الآثار المحتملة التي تحدثها هذه الظاهرة على كل من الأفراد و المنظمات، و ذلك من خلال استعراض بعض الاستراتيجيات التي يمكن إتباعها لتخفيف حدة ضغوط العمل، والتعامل معها بفعالية.

وقد اختصرت محددات الدراسة على التعرف على ضغوط العمل و آثارها على الفرد بشكل مباشر، و المنظمة بشكل غير مباشر، و التركيز على مسببات الضغوط الناجمة عن العمل، مع الإشارة إلى ضغوط البيئة الخارجية، و لا يعني ذلك الإقلال من أهميتها، فهناك تأثير متبادل بينها و بين ضغوط العمل.

و قد بينت الدراسة نتائج الضغط على الفرد عندما تثار بشكل قوي و متكرر و لم يستطع مواجهتها، يظهر الجانب السلبي للضغط، ومن ثم يؤدي إلى نتائج فسيولوجية و نفسية و سلوكية.( عبد الله عبد العزيز السماوي، 2006،ص:57)

6-دراسة ( سنو ) و زملاؤه Snow et al : " الضغوط النفسية و أساليب التكيف لها " (2003) : تهدف إلى معرفة العلاقة بين الضغوط النفسية في العمل و أساليب التكيف لها المواجهة و التجنب و الدعم الاجتماعي من جهة الأعراض أخرى و قد تكونت عينة الدراسة من(239) عاملة في مجال السكرتارية في أربع شركات و قد أشارت نتائج الدراسة إلى أن إستراتيجيات المواجهة ترتبط مع عدد قليل من الأعراض النفسية كما يميل الأفراد الذين يستخدمونها إلى انخفاض تأثرهم بالآثار السلبية لضغوط العمل ، كما أظهرت نتائج الدراسة أن الدعم الاجتماعي المرتبط بالعمل يخدم كوظيفة غير مباشرة للحماية من أعراض الضغوط النفسية.(أحمد عبد المطيع الشخانية،2010،ص:71-73 )

7-دراسة " سعيدات محمد الأخضر" " الضغط المهني وعلاقته بقلق العمل"(2010): هدفت هذه الدراسة إلى معرفة العلاقة بين الضغط المهني و مستويات قلق العمل لدى عينة من مدرّاء

المؤسسات التربوية بولاية الأغواط تبعا لمتغيرات: العمر، الجنس، الخبرة في المنصب، وتم استخدام في هذه الدراسة المنهج الوصفي التحليلي و تم تطبيق مقياس كارزك كأداة لجمع البيانات على عينة قوامها 67 مديرا، وتم التوصل إلى النتائج التالية إن مقياس كارزك المطبق كأداة لجمع البيانات في هذه الدراسة كشف عن توقع فئة المدراء في الملح الضاغط و تعرض أفراد العينة بمختلف فئاتهم إلى الضغوط المهنية المسببة لقلق العمل حسب روبرير كارزك. و أن الفئة العمرية الأكبر من 59 سنة أقل عرضة للضغوط المهنية نظرا لخبرتها الميدانية. (سعيدات محمد الأخضر، 2010، ص:12)

8- دراسة (عز الدين غطاس) " إستراتيجية مواجهة الضغوط النفسية" (2011): هدفت هذه الدراسة إلى الكشف عن إستراتيجيات مواجهة الضغوط النفسية لدى المعلمات بالمرحلة الابتدائية و كذا التعرف على مدى تأثير المتغيرات ( الأقدمية، الحالة الاجتماعية، الموقع الجغرافي، السن) لهذه الفئة و ذلك باستخدام عينة عشوائية تكونت من (110) معلمة و قد تم إتباع المنهج الوصفي، و قد اعتمدت هذه الدراسة في جمع البيانات على استبيان و تم التوصل إلى النتائج التالية: لا تختلف إستراتيجيات مواجهة الضغوط النفسية لدى معلمات المرحلة الابتدائية باختلاف الحالة الاجتماعية، لا تختلف إستراتيجيات مواجهة الضغوط النفسية لدى معلمات المرحلة الابتدائية باختلاف الموقع الجغرافي (القرب أو البعد عن المؤسسة).

(عز الدين غطاس، 2011، ص:11)

9- دراسة يمينة مقبال هديبل " الضغط النفسي و علاقته بالتوافق الزوجي " (2011): هدفت الدراسة الى اكتشاف العلاقة الموجودة بين الضغط النفسي الذي تعاني منه المرأة بالتدريس الجامعي و توافقه الزوجي، و كذلك فحص إمكانية تدخل متغيرات متمثلة في الفرق العمري بين الزوجين و مدة الزواج، وإختيار الشريك في التوافق الزوجي، و كذلك إمكانية تدخل متغير عدد الأولاد في تحديد درجة الضغط، وقد أقيمت الدراسة على عينة عددها 42 أستاذة بالتعليم العالي متزوجة، ومن الأدوات التي استخدمتها الباحثة مقياس التوافق الزوجي "لابراهيم فلاتة" و مقياس الضغط النفسي " لكوهن" ومما توصلت اليه الدراسة أنه يوجد علاقة عكسية بين الضغط النفسي و التوافق الزوجي فكلما كان ضغطهن مرتفع قل توافقهنا زوجيا و العكس.

وكذلك يوجد فروق في درجة الضغط النفسي حسب عدد الأولاد، وتوجد فروق في التوافق الزوجي حسب متغير مدة الزواج أي كلما طالت مدة الزواج زاد التوافق بين الزوجين.

(يمينة مقبال هديبل، 2011، ص:226-227)

7- التعقيب على الدراسات السابقة:

من خلال استعراض بعض الدراسات السابقة، يتبين أن موضوع قلق العمل متأخر من حيث الدراسة، فنجده فقط مرتبط بالمؤسسات الصناعية لتسببه كظاهرة جديرة بالدراسة في المشاكل الاقتصادية و النفسية و الصحية و الاجتماعية من جهة أخرى.

و الدراسات التي تناولناها لموضوع الضغوط في المؤسسات التربوية مركزة على فئة المدرسين مثل التي قام بها محمد الشافعي سنة 1998 مقارنة ضغوط مهنة التدريس بضغوط المهن الأخرى كالاتصالات الهاتفية و التمريض وهذا يتوافق مع المجال الذي استهدفته الدراسة الحالية ألا و هو مجال التربية و التعليم أما ما قامت به دراسة يمينة مقبال 2011 ودراسة وفاء الخروز 1995 و دراسة عزالدين غطاس 2011.دراسة الضغوط و علاقتها ببعض المتغيرات لدى المعلمين، فاشتركت هذه الدراسة الحالية في بعض هذه المتغيرات مثل الأقدمية و مكان الإقامة ووجود الأولاد من عدمهم.

و لكون فئة المعلمات أكثر عرضة للقلق بسبب طبيعة العمل فان هذه الدراسات كانت أكثر اهتماما بالموضوع من محاولة التخفيف من الضغوط المهنية لديهم. فيتبين أن موضوع قلق العمل و استراتيجيات مواجهته من المواضيع الجديرة بالدراسة خاصة عند فئة المعلمات.

### تمهيد:

يعد القلق من الظواهر الشائعة في حياتنا اليومية الذي ينتشر في جميع مجالات الحياة و يظهر أكثر في بيئة العمل، و هذا ما سيتم تناوله في هذا الفصل بتعريف القلق لغة واصطلاحا، تصنيفات القلق، قلق العمل، مراحل القلق، نماذج القلق، و آثار القلق.

### 1- مفهوم القلق:

#### أ- المفهوم اللغوي للقلق:

الباحث في المعاجم اللغوية العربية يجد للفظ القلق معاني من بينها:  
القلق: الانزعاج، يقال بات قلقا، و أقلقه غيره، و في الحديث : إليك تعدو قلقا و ضينها ، مخالفا دين النصارى دينها. و أقلق الشيء من مكانه و قلقه :حركه، و القلق أم لا يستقر في مكان واحد، و قد أقلقه فقلق، وفي حديث علي: أقلقوا السيوف في الغمد أي حركوها في أغمادها قبل أن تحتاجوا إلى سلها ليسهل عند الحاجة إليها.

#### ب- المفهوم الاصطلاحي للقلق:

القلق (anxiété): هو حالة من الخوف الغامض الشديد الذي يمتلك الإنسان، و يسبب له كثيرا من الكدر و الضيق و الألم.

والقلق يعني الانزعاج و الشخص القلق يتوقع الشر دائما و يبدو متشائما و متوتر الأعصاب، مضطربا. كما أن الشخص القلق يفقد الثقة بنفسه و يبدو مترددا عاجزا عن البث في الأمور و يفقد القدرة على التركيز. (سيغموند فرويد، 1962، ص: 03-04)

تعريف " وليامز Williams " للقلق: حيث ذكر أنه " رد الفعل النفسي و البدني لحالات داخلية و بيئية مطولة تتجاوز فيها قدرات الفرد التكيفية قابليته الفعلية. (Clifton williams, 1978,p :350)

بينما يرى " براون " أن القلق هو: مفهوم يتضمن جانبيين هما الظروف البيئية التي يتواجد فيها الفرد و التي تشكل تفاعلاتها و عناصرها مصدر الضيق و التوتر للفرد و ردود الفعل النفسية بما تحمله من مشاعر بالحزن الموجود داخل نفسية الأفراد.(محمد الصيرفي،2008، ص:168)

تعريف القلق حسب المعجم الفرنسي La Rousse 1984: هو حالة من الاضطراب النفسي بالانزعاج العميق وترافق هذه الحالة أعراض بدنية.(Larousse, 1984, p ; 44)

### 2- تصنيفات القلق:

أولاً: تصورات فرويد للقلق:اهتم عالم النفس " فرويد " بدراسة ظاهرة القلق، و حاول أن يعرف سبب نشأته عند الفرد حيث ميز بين نوعين من القلق:

القلق الموضوعي: حينما يدرك الفرد أن مصدر القلق خارجي ، نقول أن الفرد يعاني قلقاً موضوعياً،ويعرفه: بأنه ردود فعل لخطر خارجي معروف ، فمصدر الخطر في القلق الموضوعي يوجد في العالم الخارجي ، وهو خطر محدد مثل: قلق الامتحان ، و قد أطلق فرويد على القلق الموضوعي هذه السمات: القلق الواقعي - القلق الحقيقي- القلق السوي.

و هذا النوع من القلق أقرب إلى الخوف، لأن مصدره يكون واضح المعالم لدى الفرد لأنها يشتركان في أنهما ردود أفعال في موقف معين، فالخوف استجابة لخطر خارجي معروف، و القلق هو استجابة لخطر داخلي معروف. (سيغموند فرويد، 1962، ص:10)

القلق العصابي: يعرفه " فرويد " على أنه خوف غامض غير مفهوم ، لا يستطيع الشخص أن يشعر به أو يعرف سببه فهو رد فعل لخطر غريزي داخلي.و يوضح أن لهذا النوع من القلق ثلاثة أنماط:

1- الهائم الطليق: الأشخاص المصابون بهذا النمط يتوقعون أسوأ النتائج و يفسرون كل ما يحدث لهم أنه نذير سوء.

2- قلق المخاوف المرضية: مخاوف غير معقولة و لا يستطيع المريض تفسير معناها.

3- قلق الهستيريا: أعراضه تارة واضحة وتارة تكون غير واضحة. وله نوعان: نفسي و الآخر بدني.

ترى May أن للقلق أساسين هما: الاستعداد الفطري و الأحداث الخاصة التي تستحضر القلق عن طريق التعلم بأنواعه المختلفة ، أما ألفريد أدلر فكان يؤمن بالتفاعل الديناميكي بين الفرد و المجتمع، وهذا التفاعل يؤدي إلى نشأة القلق.

و يذهب سوليفان إلى أن هدف الإنسان هو خفض حدة التوتر الذي يهدد أمنه.

و تنشأ التوترات من مصدرين : توترات ناشئة عن حاجات عضوية ، وأخرى تنشأ عن مشاعر

القلق.(فاروق السيد عثمان،2001،ص:20-30)

أظهرت" كارن هورتي " مفهوما أوليا في نظريتها الاجتماعية أسمته " القلق الأساسي"،وقد عرفته بقولها:" إنه الإحساس الذي ينتاب الطفل لعزلته و قلة حيلته في عالم يحفل بالتوتر و العدوانية".

و ترى هورتي أن القلق استجابة انفعالية تكون موجهة إلى المكونات الأساسية للشخصية .

و يرجع القلق حسب قولها إلى ثلاثة عناصر هي :

1- الشعور بالعجز. 2- الشعور بالعدوانية. 3- الشعور بالعزلة.

والقلق في التصور السلوكي ، يمدنا بأساس دافعي للتوافق فيرى (بافلوف و واطسون)، أن القلق يقوم

بدور مزدوج، فهو من ناحية يمثل حافزا و من ناحية أخرى يعد مصدر تعزيز ، و ذلك عن طريق

خفض التوتر. ولعل أهم ما أكده السلوكيون أن القلق هو استجابة شرطية مؤلمة تحدد مصدر القلق عند الفرد.

أما " دولارد و ميللر " في نظريتهما " الشخصية و العلاج النفسي " ، فيحددان القلق بأنه حالة غير سارة يعمل الفرد على تجنبها و هو دائما مكتسبا أو قابل للاكتساب ، و يحدث نتيجة الصراع بشتى صوره .إلا أن هذا الصراع يولد حالة من عدم التوازن تؤدي إلى القلق ، و لا يكون هناك مفر من هذا الصراع حتى يعود التوازن النفسي مرة أخرى.(سيغموند فرويد،1962،ص:27)

تعتبر نظرية " سبيلبرجر " في القلق مقدمة ضرورية لفهم الضغوط عنده ، فقد أقام نظريته في القلق على أساس التمييز بين القلق كسمة و القلق كحالة ، و يقول أن للقلق شقين :سمة القلق أو القلق العصابي أو المزمن ، وهو استعداد طبيعي أو اتجاه سلوكي يجعل القلق يعتمد بصورة أساسية على الخبرة الماضية ، و قلق الحالة هو قلق موضوعي أو موقفي يعتمد على الظروف الضاغطة ، وعلى هذا الأساس يربط " سبيلبرجر " بين الضغط و قلق الحالة ، و يعتبر الضغط الناتج ضاغطا مسببا لحالة القلق و يستبعد ذلك عن القلق كسمة ، حيث يكون من سمات شخصية الفرد القلق أصلا.

(سبيلبرجر و جوستي ولئي،1997،ص:99)

**3- قلق العمل:** يرجع أحد الكتاب كلمة (Stress) إلى الكلمة اللاتينية (Stringer) و التي تعني السحب بشدة (to draw tingt) و قد استخدمت هذه الكلمة في القرن الثامن عشر لتعني " إجراها و قسرا ". وكانت أول محاولة لتفسير الأمراض المتصلة بالقلق قد قام بها الطبيب و العالم هانس سيللي (Hans Seley) 1907 - 1982 و الذي عرفه بقوله : " هو استجابة غير محددة من طرف العضوية تجاه طلب ما " (العتيبي، منصور نايف ماشع، 2003، ص:35)

ظهر مفهوم قلق العمل منذ العشرية الأولى من القرن العشرين كأحد المخاطر الأساسية الجديدة التي جعلت المنظمات تهتم به لمواجهته. و قد لاقى هذا المفهوم اهتمام الباحثين و كتاب السلوك التنظيمي في كثير من بلدان العالم الصناعي، ووجهت جهود الباحثين للتعرف على طبيعته و مسبباته و الآثار المترتبة عليه، حيث تمثل معاناة الأفراد من قلق العمل أحد الجوانب المهمة في حياة المنظمات الحديثة. (خضر عباس، 1999، ص:51)

في مواجهة الموقف المثير للقلق، تستجيب العضوية في ثلاث أطوار، و هي ما أطلق عليها Hans Seley متلازمة التكيف العام (SGA) -Syndrome Générale D'adaptation

### أ- الطور الأول:

بمجرد تأكد العضوية من الموقف أنه مصدر قلق، تتحرر الهرمونات في الدم خاصة: - catécholamines - الكاتيكولامينات\* (أدرينالين 80%، النور أدرينالين 20%)، هذه الهرمونات لها تأثير في زيادة نبضات القلب، ارتفاع التوتر الوعائي (ضغط الدم)، ارتفاع مستويات التأهب (اليقظة)، زيادة درجات حرارة الجسم ، تعمل على إثارة تمدد جدران الأوعية العضلية. و الهدف من هذه التغيرات هو تحضير العضوية للدفاع أو الانسحاب، سمي هذا الطور : رد فعل الإنذار أو التأهب.

### ب- الطور الثاني:

إذا كان الموقف المثير للقلق بالنسبة للعضوية مستمرا ، تدخل العضوية في طور المقاومة بإفراز هرمونات قشرية تعمل على زيادة نسبة السكر في الدم لكي تمد الجسم بالطاقة اللازمة لعمل العضلات، القلب، الدماغ، مع المحافظة على نسبة الجلوكوز ثابتة، أطلق على هذا الطور: المقاومة.

### ج- الطور الثالث:

إذا استمر الموقف المسبب للقلق أو زادت شدته ، فإن قدرات العضوية يصيبها التعب و الإنهاك، و تدخل في طور النضوب "épuiement" الذي يميزه انهيار آليات التكيف بسبب تكرار ردود فعل التنبيه (الإنذار) مما يجعل العضوية مشبعة بالهرمونات المنشطة و التي قد تؤثر على صحتها العامة سلبيًا.

### 4-مراحل القلق:

حدد ستيل Stell في دراسته للتوتر التنظيمي ردود الفعل التي تحدث معا في ثلاث مراحل رئيسية هي:

#### 1-4: مرحلة الإنذار: **Alarme**

و هي مجموعة من المنبهات يدرك الفرد أنها مؤشر على قرب حدوث التوتر و من أمثلة تلك المنبهات ما يلي:

1-1-4: سرعة الاهتياج.

2-1-4: الحزن و الكآبة.

3-1-4: صعوبة التركيز في العمل.

4-1-4: عدم القدرة على تحمل الإجهاد.

5-1-4: الشعور العام بالخوف.

6-1-4:الأرق و عدم القدرة على النوم.

4-1-7: العرق بغزارة.

4-1-8: فقدان الشهية أو الإفراط في الأكل.

4-1-9: آلام في عضلات الرقبة و أسفل الظهر.

4-1-10: آلام القولون أو المعدة.

4-1-11: الصراع.

4-1-12: عسر الهضم.

4-1-13: اضطراب في عملية الإخراج.

4-1-14: الارتعاش و الحركات العصبية و التكشير.

4-1-15: جفاف الفم أو الزور.

4-1-16: ارتفاع معدل استخدام المسكنات و المخدرات.

4-1-17: الميل للإصابة و الوقوع في الحوادث الصناعية.

#### 4-2: مرحلة المقاومة: Résistance

بعد هذه المنبهات الدالة على قرب حدوث نوع من التوتر يحاول الفرد معالجة الموقف و هو هنا قد يلجأ إلى إنكار الواقع حيث يرفض الفرد أن يعترف بالواقع المر الذي يواجهه أو قد يلجأ إلى عمليات الكبت أو إلى عمليات التبرير أو الإسقاط. (ثابت عبد الرحمان إدريس، و آخرون، 2003، ص: 117-118)

### 3-4: مرحلة الإنهاك: Exhaustion

و تظهر هذه المرحلة إذا فشل الفرد في السيطرة على أسباب التوتر حيث يستمر معه القلق لفترات طويلة و من ثم يفقد الجسم مقدرته على التكيف و تصبح طاقته منهكة و مجهدة و تضعف وسائل الدفاع لديه و يتعرض للعديد من الأمراض مثل:

- |                   |                    |
|-------------------|--------------------|
| 1- الصداع         | 6- القراع          |
| 2- القرحة         | 7- صعوبة الهضم     |
| 3- الجلطة الدموية | 8- ارتفاع ضغط الدم |
| 4- أمراض السكر    | 9- الارتكاريا      |
| 5- الفشل الجنسي   | 10- الثعلبة        |

وتعتبر هذه المرحلة من أخطر المراحل و أصعبها و تشكل تهديدا للفرد و للمنظمة.

(محمد الصيرفي، 2008، ص: 169-170)

### 5-أسباب القلق:

من أهم قدرات الإنسان قدرته على التحليل السليم للتوصل إلى الأسباب الحقيقية لمشكلة ما، و من أفضل ما يمكن أن تفعله عندما تواجهك مشكلة تسبب لك القلق أن تعتمد إلى تحليلها إلى عناصرها، و ليكن ذلك كتابة حتى لا تنسى شيئا...أكتب كل عناصر المشكلة و ستدهش عندما تطالع ما كتبت لأن المشكلة ليست بالتعقيد الذي تتصور، و أنك تصورت ذلك لأنها تدور في ذهنك ليل نهار و تسبب لك التوتر مما يشل تفكيرك و يرهق ذهنك دائما.

و بمجرد تحليل المشكلة ووضوح عناصرها...وهذا من أهم الأمور ..فإن الحل يصبح معروفاً مع الأخذ في الاعتبار ألا تحمل نفسك فوق طاقتها و أن تسلم بأسوأ النتائج إذا كنت تواجه مشكلة صعبة ، و بعد أن تنتهي من التحليل و الدراسة عليك أن تتخذ قراراً ما و أن تعمل على تنفيذه بكل طاقتك...إلخ.

و علينا أن نتناول المشكلة بطريقة موضوعية بعيدة عن الانحياز الشخصي، و كأنها تخص شخصاً آخر سواناً، و من أهم القدرات لدى الإنسان القدرة على التحليل السليم، و سوف نقدم اختباراً نفسياً شيقاً للمساعدة على تنمية هذه القدرة الهامة. و ليكن ذلك في المنهج الذي قدمه ديل كارنيجي لتحليل المشكلة قدوة..و يتلخص هذا المنهج في الآتي:

- معرفة حقيقة المشكلة التي تواجهك.
- ما هو منشأ هذه المشكلة؟
- ما هي الحلول المتاحة أمامك للتغلب على هذه المشكلة؟
- ما هو أفضل تلك الحلول؟

و بالطبع يمكنك الاستعانة بآراء الآخرين ممن تثق فيهم و تحبذ رأيهم فلا خاب من استشارة.

(محمد الصيرفي، 2008، ص:171)

6- نماذج القلق:

نموذج Hans Seley: يمكننا تمثيل هذا النموذج في الشكل التالي:

المرحلة (1)	المرحلة (2)	المرحلة (3)
مستوى طبيعي للمقاومة	المقاومة	إنهاك/ تعب
حركة المنبه ( الجرس )	يزداد ظهور عوامل	بعد فترة من المقاومة
يبدأ الجسم بالتغير في	الضغط، غير أن	يبدأ الجسم في
أول كشف للعوامل	المقاومة تزداد أكثر من	الإحساس بالإنهاك و
الضاغطة و تقل	المعدل.	تقل طاقة المقاومة.
المقاومة		

نموذج رقم (1): المراحل التي يمر بها الفرد في القلق.

(العديلي، ناصر محمد، 1994، ص: 244)

نموذج جيبسون Gibson: قدم جيبسون و زملائه نموذجا يوضح فيه تأثير إدراك الأفراد

للمواقف الضاغطة المسببة لحالة قلق العمل و النتائج المترتبة عليه، ويشير النموذج إلى دور

الفروق الفردية ( معرفية، عاطفية، بيولوجية، ديموغرافية ) في إدراك الفرد للظروف الضاغطة التي

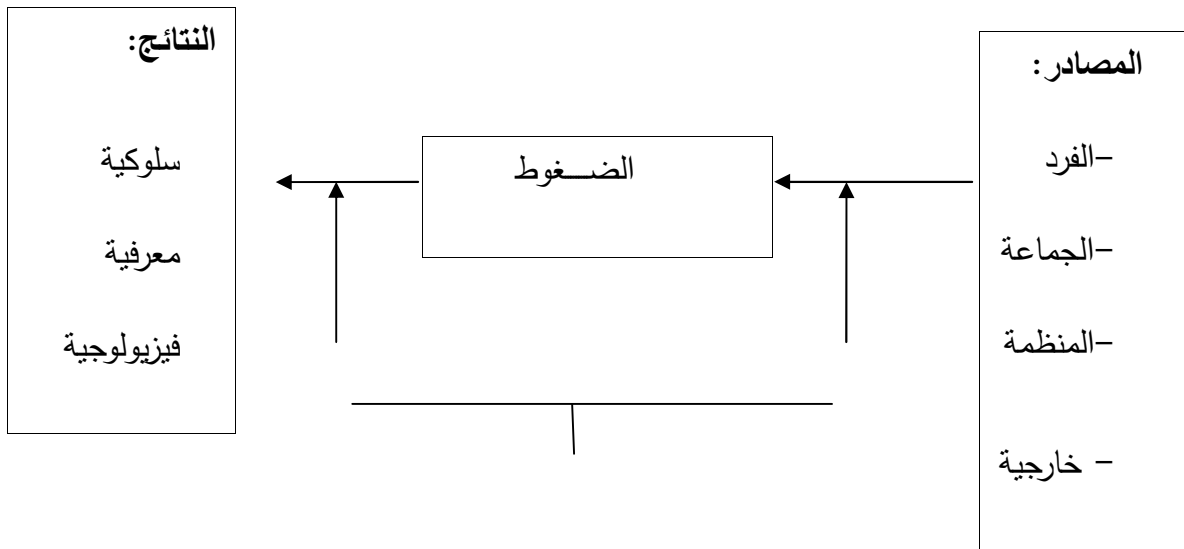
يواجهها.

عوامل الضغوط في العمل	الفروق الفردية	النتائج ( الآثار )
عوامل ضغوط البيئة الفيزيائية المادية: الضوء، الضوضاء، الحرارة، التلوث	الخصائص الفردية: - السلوك.	- عدم الموضوعية. - القلق.
عوامل الضغوط الفردية: صراع الدور، غموض الدور، كثافة الدور، المسؤولية للناس، الحاجة إلى المهنة، النمو، التطور، تعميم العمل.	- العمر. - الجنس. - التعليم. - الحالة الفيزيولوجية. - التجارب النفسية	ميلول سلوكيات للحوادث: - ذهنية - عدم القدرة على اتخاذ القرار.
عوامل ضغوط الجماعة: علاقة ضعيفة مع زملاء العمل و المرءوسين و المدير.	أو إدراك متطلبات الفرد.	فيزيولوجية، ضغط دم زائد. الصحة الجسدية: مرض القلب.
الضغوط التنظيمية: الحاجة للمشاركة، هيكل المنظمة.		تنظيمية.

[ نموذج رقم (2): مصادر الضغوط الوظيفية ]

(حريم حسين، 2004، ص: 286)

نموذج ( Kreitner & Kinicki ) : طور كل من كرايتنر و كنيكي نموذجا و يختلف كثيرا عن نموذج جيبسون و زملائه ، موضحا فيه مسببات قلق العمل (عمل الفرد، الجماعة ، المنظمة)، و الأسباب الخارجية ( الأوضاع الاقتصادية، الأسرية، نوعية الحياة و غيرها)، كما ناقش النموذج إدارة الضغوط على مستوى الفرد و المنظمة. و يوضح الشكل التالي هذا النموذج و العلاقات بينهما:



الفروق الفردية ( تكيف، عمر، جنس)

نموذج رقم (3): إدارة الضغوط على مستوى الفرد و المنظمة. (حريم حسين، 2004، ص: 287)

### 7- آثار القلق:

آثار قلق العمل على المنظمات و الأفراد:

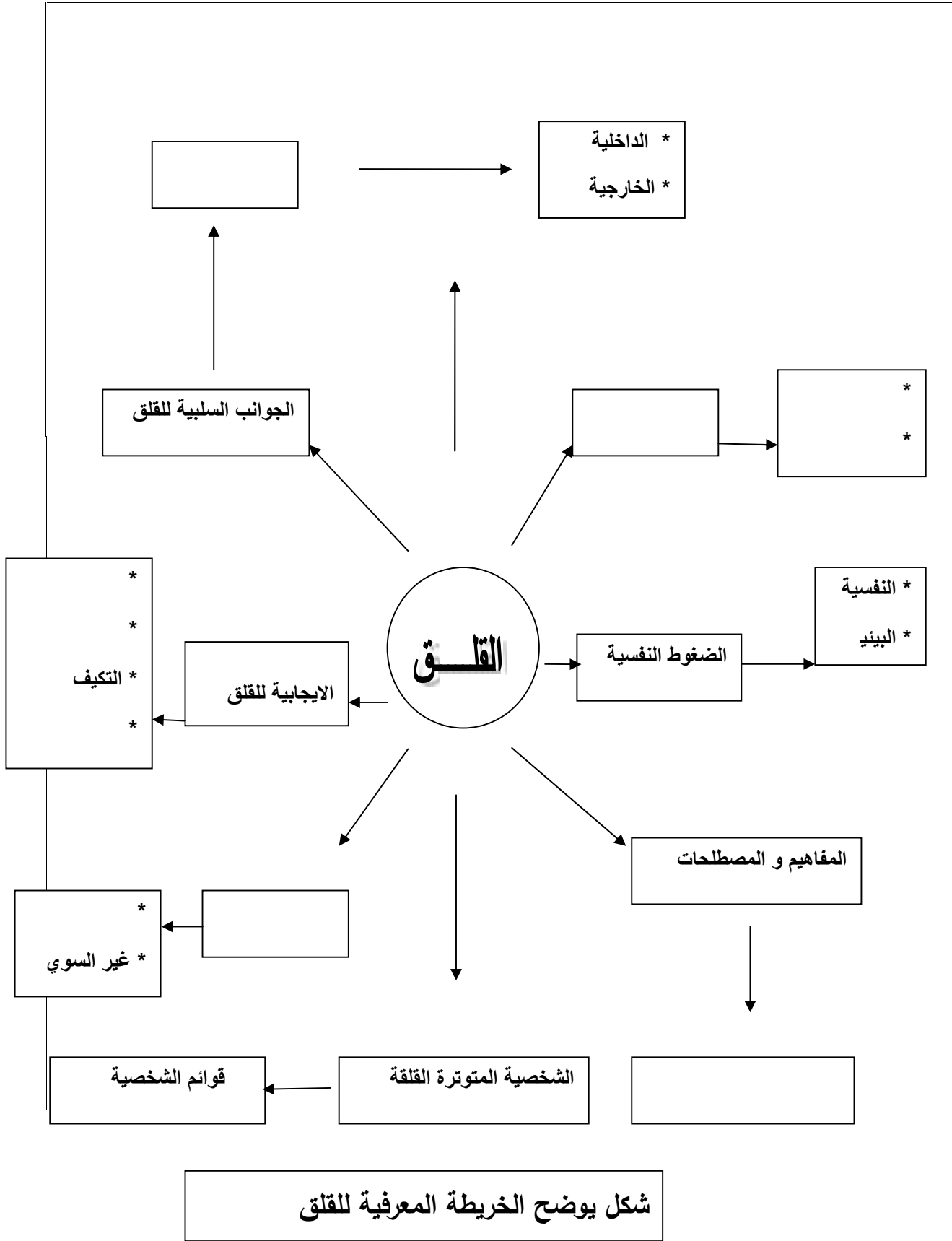
#### أ- على الأفراد:

يؤدي قلق العمل إلى نتائج سلبية لدى الأفراد الذين يعانون منه ، و التي تتراوح بين التهيج البسيط إلى اضطرابات حقيقية في الجانب النفسي و مشاكل صحية خطيرة في الجانب البدني، وهذه قائمة لبعض الأعراض التي يمكن ملاحظتها:

- \* الوهن
- \* القلق
- \* التعب
- \* اضطراب النوم
- \* فقدان التركيز
- \* استراحة الاسترخاء
- \* صعوبة التفكير بصورة منطقية
- \* عدم تقدير العمل
- \* فقدان الدافعية و الشعور بعدم التورط في العمل.
- \* اضطرابات بدنية (قلبية، هضمية، ضغط الدم، صداع نصفي،...الخ).

#### ب- على المنظمات:

- إذا كان من ضمن الذين يعانون من قلق العمل، شخص له أهميته في المنظمة أو مجموعة أشخاص في نفس الوقت ، فان المنظمة بكاملها تعاني من الآثار السلبية و من بينها ما يلي:
- \* كثرة التغيب عن العمل.
  - \* دوران مرتفع للعمال.
  - \* تزايد شكوى المتعاملين.
  - \* إنتاجية منخفضة.
  - \* ارتفاع نسبة حوادث العمل.
  - \* صورة سيئة عن المنظمة.



### خلاصة الفصل:

مما سبق يمكننا استخلاص ما يلي:

يوجد أحيانا التباس بين الضغط (أو التحدي) و القلق من الناحية المفاهيمية، هذا الالتباس يؤخذ في بعض المرات لتبرير الممارسات السيئة في تسيير المنظمات وخاصة المؤسسات التربوية والتعليمية.

يجب علينا التمييز بين هذين المفهومين اللذين لهما آثارا متعاكسة تماما على العامل فالضغط في العمل لا يمكن تفاديه أو تجنبه نظرا لمتطلبات الحياة المهنية، فإدراك الشخص للضغط المقبول قد يساهم و يحافظ على مستوى حركيته، دافعيته، قدراته في إنجاز المهام، وكذلك في تعلمه و تدريبه طبعاً تبعاً للموارد المتوفرة و لخصائصه الشخصية غير أنه إذا تجاوز هذا الضغط قدرات الفرد ينشأ ما يسمى " قلق العمل".

تمهيد:

يواجه الفرد في حياته كثيرا من الظروف و الخبرات الضاغطة و المقلقة و من ثم يحاول التعامل معها من خلال إتباع أساليب عديدة تبعد الخطر عنه و تجعله في حالة من التوازن، إلا أن بعض الأفراد قد يفشلون في ذلك، و قد يرجع ذلك إلى اختلاف الأفراد أنفسهم و تنوع الأحداث ذاتها، فهذا شخص يتعامل مع الأحداث الضاغطة بمرونة و ذلك آخر يتعامل بقوة و اندفاعية حيال الحدث ذاته الأمر الذي يؤدي إلى زيادة حدة الشعور بالضغط لديه، فالإنسان العاقل يقوم بمجموعة من الاستراتيجيات تساعده على مقاومة الآثار المؤذية أو تفاديها، تعرف هذه الاستراتيجيات بإستراتيجيات المواجهة لهذا سوف نحاول إعطاء خلفية نظرية حول إستراتيجية المواجهة.

### 1- تعريف الإستراتيجية:

هي فن الخطط و الحركات العسكرية، الخطة الثابتة التي تتبع على الدوام في التعامل مع الدول.

(مؤنس رشاد الدين، 2000، ص:50)

- أما معجم مصطلحات التربية فيعرفها بأنها لفظ استعمل في الحياة العسكرية وتطورت دلالتها حتى أصبحت تعني فن القيادة العسكرية في مواجهة الظروف الصعبة ثم انتقلت إلى مجالات أخرى و سياسية و اقتصادية و تربية و هي عبارة عن مجموعة من الأفكار و المبادئ و المجهودات التي تتناول مجال من مجالات الإنسانية بصورة شاملة و متكاملة تنطلق نحو أهداف ثم تضع أساليب التقويم المناسبة لتعرف على مدى نجاحها و تحقيق الأهداف التي حددتها من قبل.

أما "حسين شحاتة" عرفها بأنها فن استخدام الإمكانيات و الوسائل المتاحة بطريقة مثلى لتحقيق الأهداف المرجوة على أفضل وجه ممكنة بمعنى أنها طرق معينة لمعالجة مشكلة أو مباشرة مهمة ما أو أساليب عملية لتحقيق هدف معين.

## الفصل الثالث: استراتيجية المواجهة

وتعرف كذلك بأنها خطة محكمة البناء و مرنة التطبيق يتم خلالها استخدام كافة الإمكانيات و الوسائل

المتاحة بطريقة مثلى لتحقيق الأهداف المرجوة. ( حسين شحاتة و زينب النجار، 2002، ص:39)

وكذلك تشير إلى نمط من السلوكيات و الأفعال و التصرفات التي تستخدم لتحقيق أهداف معينة، بمعنى

أنها عبارة عن مجموعة الأفعال و الإجراءات التي يستخدمها الفرد لمواجهة المواقف الضاغطة و التعامل

معها بطريقة فعالة و ناجحة. (طه حسين وسلامة حسين، 2006، ص:76)

### 2- تعريف المواجهة:

"coping" كلمة إنجليزية تعني الصمود أو المواجهة أي اتخاذ القرار أمام قضية ما بأسلوب لائق يتناسب

مع تقييم شكل ما، معتمداً في ذلك على الوسائل أو القدرات الشخصية كالمكتسبات (المعرفية أو

العاطفية) للفرد أثر من اعتماده على بيئته المحيطة، هذا المدلول ظهر في أمريكا و يشير إلى سمة

و ليس كحالة و هو يتميز بالتحكم أو التسويات المتتابعة لمواجهة أي وضعية حرجة أو شاقة (مرض

خطير، حزن أو قلق ما)، ولقد استخدم هذا المصطلح في بادئ الأمر في علم النفس و التحليل النفسي

وسميت بوسائل الدفاع الأولية (ميكانزمات الدفاع اللاشعورية). ( سامر جميل رضوان، 2002، ص:162)

كما أن مصطلح المواجهة قبل عام 1960 استخدم في الأدبيات الطبية و الاجتماعية ليشير إلى

الاستجابات الايجابية نحو الضغط ، وحتى عام 1960 لم تكن البحوث في مجال المواجهة قد بدأت في

الثمانينات من القرن المنصرم بدأ اهتمام الباحثين بالمواجهة و دراسة عدد من استجابات المواجهة

و قياس أساليب المواجهة و ذلك من خلال الأعمال و الأبحاث التي قام بها " لازاروس " و " فولكمان "

(طه حسين وسلامة حسين، 2006، ص:78)

حيث عرف "لازاروس و فولكمان" المواجهة بأنها المساعي أو الجهود المعرفية و السلوكية الدائمة التبدل للتعامل مع المطلب أو المقتضيات النوعية "الخارجية أو الداخلية" أو "الداخلية و الخارجية" معا التي تستتفر احتياطي الفرد أو تتجاوزه. (سامر جميل رضوان، 2009، ص:204)

و ينطوي تعريف لازاروس و فولكمان للمواجهة على عدة خصائص تتمثل فيما يلي:

- إن المواجهة عملية و ليست سمة بمعنى أن العلاقة بين شخصين و البيئة علاقة متبادلة و ديناميكية فكل منهما يؤثر ويتأثر بالآخر و كل منهما يسهم بدور فعال في تحديد سلوك المواجهة لدى الفرد و التي تحدث كما أشار " لازاروس " نتيجة لتقييم الفرد لمعنى الحدث الضاغط.

- إن المواجهة تتحدد من خلال نتائجها و ليس من خلال الافتراضات القبلية التي تشكلها على توافقية و غير توافقية و هذا يعني أن عملية المواجهة قد تكون فعالة أو غير فعالة بناء على نتائجها.

- إن هناك اختلاف بين المواجهة و السلوك التوافقي التلقائي فالأفعال التلقائية التي يقوم بها الفرد إزاء المواقف التي يتعرض لها لا نطلق عليها المواجهة، فعندما يكون الموقف الذي يتعرض له الفرد مألوف لديه فإن استجابة الفرد لا تكون تلقائية.

إن عملية المواجهة هي نوعية وموقفية وليست عامة.

- المواجهة لا تكون قاصرة على الجهود الناجحة بل تتضمن كل المحاولات الهادفة التي يقوم بها الفرد لإدارة الضغوط بصرف النظر عن فعاليتها.

- إن إدارة الضغوط تتضمن التقليل من الضواغط أو تجنبها أو تحملها أو تقبلها و كذلك التمكن من السيطرة على البيئة. (طه حسين وسلامة حسين، 2006، ص:80)

كما تتضمن المواجهة بأنها مساع ودرجة عالية من تنظيم التكاليف من أجل إعادة بناء التوازن بين الشخص و المحيط أي من أجل فك العلاقة المتناقضة بين كلا الجزئين من المنظومة.

(سامر جميل رضوان، 2002، ص: 51)

و يرى "برر" و آخرون المواجهة بأنها عبارة عن الإجراءات و السلوكيات التي يستخدمها الفرد للتكيف مع الضغوط فالمواجهة هي شيء ما يفعله الشخص عندما يواجهه موقفا ضاعطا.

-أما "كاني" فيعرف المواجهة في بيئة العمل بأنها جهود يبذلها الفرد للحصول على معلومات تزيد من قدرته على التنبؤ بالموقف و تساعده على إدراك الضغط في التعامل مع المشكلات التي تحدث في المستقبل. (طه عبد العظيم، 2006، ص: 336)

و يقصد بإستراتيجيات المواجهة من ناحية الفرد تلك الجهود الصريحة التي يقوم بها لكي يسيطر على أو يحد من أو يدبر أو يتحمل مسببات الضغوط التي تفوق طاقته الشخصية، أما من ناحية المنظمة فتتمثل في مجموعة من القرارات على كل من الأفراد و المنظمة. (ماجدة بهاء الدين عبيد، 2008، ص: 336)

### \* جذور مصطلح الكوبين: "coping":

يعود أصل الكلمة الكوبين "coping" إلى الاشتقاق من الكلمة الإنجليزية to cope و التي تعني كل أنواع النشاط الإيجابي كالتحدي و المقاومة و الكفاح و الصراع و التغلب على المشكلات و المصاعب، أما في اللغة الفرنسية فتعني مواجهة الشيء faire face أما في الاستعمال فقد اختلفت تحديدها فعند البلدان الناطقة باللغة الانجليزية يستعمل مصطلح stratégie d'ajustement أما باللغة العربية فهناك مجموعة من المصطلحات المرادفة لهذا المفهوم: إستراتيجيات التعامل الميكانيزمات الدفاعية، إستراتيجية التوافق التأقلم، المواجهة ، التحمل، التكيف، المقاومة. ( أشرف كبير سليمة، 2004، ص: 12)

3- المداخل النظرية للمواجهة:

هناك عدة مداخل نظرية في المواجهة يأتي في مقدمتها مدخل التحليل النفسي، فهو يعد بمثابة النظرية الأولى عن المواجهة حيث ركز على استخدام ميكانزمات الدفاع اللاشعورية لدى الشخص، و المدخل الثاني عن المواجهة و هو مدخل الشخصية و يركز على الخصائص الشخصية كمتغير هام في عملية المواجهة و يركز المدخل الأخير على دور كل من خصائص الموقف الضاغط الذي يتعرض له و المتغيرات الشخصية لدى الفرد في تحديد إستراتيجيات المواجهة التي يستخدمها الفرد في التعامل مع المواقف الضاغطة أو المقلقة.

**3-1: مدخل التحليل النفسي(السيكودينامي):** تناول "فرويد" 1993 مفهوم ميكانزمات الدفاع و العمليات اللاشعورية التي يستخدمها الفرد في مواجهة التهديدات القلق، ورأى "فرويد" أن هذه الميكانزمات الدفاعية هي عبارة عن إستراتيجية المواجهة التي يستخدمها الفرد ليحمي بها نفسه من الصراعات و التوترات التي تنشأ عن المحتويات المكبوتة، و أن هذه الميكانزمات الدفاعية ذات الأهمية كبيرة في خفض الضغوط و التوترات و تعمل على مستوى اللاشعور كما أنها تحرف وتشوه إدراك الفرد للوقائع كوسيلة لخفض ما يهدده من قلق و ضغوط و أن الفرد لا يلجأ إلى حيلة دفاعية واحدة لحماية نفسه من الضغوط و القلق، بل يستخدم أكثر من أسلوب دفاعي واحد، وفي ضوء ذلك يرى "فرويد" أن الميكانزمات الدفاعية هي بمثابة إستراتيجيات مواجهة يلجأ إليها الفرد لاشعوريا للتخفيف من التوتر و القلق و الصراعات الداخلية، ومن أمثلة هذه الميكانزمات و في نفس السياق يشير كل من "هان" "Hoon" 1977 و "فالنت" "Vaillont" 1971 إلى أن ميكانزمات الدفاع النفسية هي إستراتيجيات عقلية تعمل على خفض الحالات الانفعالية السلبية لدى الفرد، وذلك من خلال تحريف الواقع، و أن هذه الميكانزمات تستثار إما عن طريق مثيرات داخلية أو عن طريق أحداث خارجية، وقد قام "فالنت" 1971 بوضع ميكانزمات الدفاع بشكل هرمي يتكون من أربعة أجزاء هي الذهانية في المقابل العصابية و النضج ، ويرى أن ميكانزمات الدفاع الفاشلة

تعمل على تحريف الواقع كثيرا في حين أن ميكانيزمات الدفاع الناجحة و التوافقية تعمل على تحريف الواقع قليلا. (طه حسين، سلامة حسين، 2006، ص:85-86)

**3-2 المدخل التفاعلي:** ظهر هذا المدخل كرد فعل على المدخل السيكودينامي الذي استمر في دراسة المواجهة في سياق المرض النفسي ليحل محله ، حيث أن هذا المدخل ينظر إلى المواجهة على أنها عملية صحية و طبيعية و أنها تمكن الفرد من حل مشاكله و أن ميكانيزمات التكيف تزداد لدى الفرد كلما كانت عقلانية و شعورية بدلا من أن تكون لاشعورية و لإرادية و لذلك حل هذا المدخل الجديد عن المواجهة محل المدخل السيكودينامي و ارتبط هذا المدخل بأعمال و دراسات كل من "لازاروس" و " فولكمان " (1984) و "موس" (1977) و "مينشينو" (1977) و التي أكدت على أن المواجهة هي عملية أكثر من كونها سمة و استعداد لدى الفرد كما رفض هذا المدخل وصف الضغوط على أنها شيء يحدث بطريقة المثير و الاستجابة ، بل يرى أن استجابة الضغوط تظهر كنتيجة للتفاعل بين المطالب البيئية و تقييم الفرد لهذه المطالب و للمصادر الشخصية لديه و تمثل عملية التقييم المعرفي مفهوما مركزيا في هذا المدخل، و ترتبط بشكل كبير بالواجهة ، ففي عملية التقييم المعرفي للموقف يستخدم الشخص نوعين من التقييم و هما التقييم الأولي و التقييم الثانوي، وفي عملية التقييم الأولي يقيم الفرد الموقف من حيث هو ضاغط أولا فإذا تم تقييم الموقف على أنه ضاغط عندئذ يستخدم الفرد التقييم الثانوي ليحدد خيارات المواجهة و المصادر المتاحة لديه للتعامل مع الموقف، و هكذا فإن الشخص يدرك الحدث كضاغط اعتمادا على المعنى الذي يكونه على الموقف، ويؤكد هذا المدخل على أهمية العلاقة المتبادلة بين الشخص و البيئة و أن عملية التقييم الأولي و الثانوي تؤثر بشكل فعال في تحديد إستراتيجيات المواجهة التي يستخدمها الفرد حيال المواقف الضاغطة و في نفس الاتجاه يشير "كالن Callon" (1993) أن قدرة الفرد على التحكم في المواقف الضاغطة ترجع إلى إعادة التقييم الإيجابي لقدراته و إمكانياته، و أن الأفراد الذين يفشلون في مواجهة الضغوط تكون لديهم إعادة تقييم معرفي سليم

## الفصل الثالث: إستراتيجية المواجهة

لقدراتهم و إمكاناتهم على مواجهة الضغوط و يدركون أنفسهم على أنهم عاجزين و ليس لديهم القدرة على التحكم في الموقف الضاغط.

**3-3:مدخل التقارب بين الشخصية و المواجهة:** لقد أدت البحوث التي أجراها "لازاروس" و "فولكمان" إلى ظهور مدخل يركز على التقارب بين العوامل الشخصية و السياق الموقفى و بين المواجهة، فلقد كانت المداخل السابقة تغفل دور العوامل الموقفية في تحديد سلوك المواجهة للضغوط بين الأفراد، و من ثم جاء هذا ليؤكد من خلال البحوث التي قام بها كل من "أوبرين" و "ديلونجس" Obrien & Delongis (1996) و غيرهم على أهمية كل من العوامل الموقفية و عوامل الشخصية بين الأفراد فهذا المدخل يعترف بأهمية كل من العوامل الشخصية و المحددات الموقفية في عملية المواجهة.

(ظه حسين، سلامة حسين، 2006، ص: 89- 90)

### 4-تصنيفات المواجهة: (أنواع إستراتيجيات المواجهة):

يوجد لدى كل فرد منا دوافع وحاجات ورغبات وقد تتعارض هذه الرغبات و الدوافع مع البيئة مما يجعل الفرد في حالة من الضغوط و القلق و لكن لكل واحد منا أسلوبه الخاص في حل المشكلات و التغلب على المواقف المؤلمة فهناك أشخاص تستسلم و تتسحب من الموقف و هذا ما يسمى بسلوك الهروب، هناك من يلجأ إلى المواجهة و القتال و لقد توصل الباحثون من خلال دراستهم إلى العديد من الإستراتيجيات التي يستخدمها الأفراد في التعامل مع الضغوط و التي تتفاوت في درجة فعاليتها فمن خلال ما توصل إليه الباحثون في دراستهم يمكن عن بعض التصنيفات فيما يلي:

### 1-تصنيف "بيلنجس" و "موس": "1981 Moos" & " Bilings ":

يصنف "بيلنجس" و "موس" إستراتيجيات المواجهة إلى إستراتيجيات مواجهة إقدامية و أخرى إجمامية Apprsch and aroidamcecoing و يرى أن إستراتيجيات المواجهة للضغوط الإقدامية تتضمن القيام

بمحاولات معرفية لتغير أساليب التفكير لدى الفرد عن المشكلات و محاولات سلوكية، و ذلك بهدف حل المشكلة بشكل مباشر أما إستراتيجيات المواجهة الإجمامية فهي تتضمن القيام بمحاولات معرفية و ذلك بهدف الإنكار أو التقليل من التهديدات التي يسببها الموقف و القيام بمحاولات سلوكية لتجنب التحدي مع المواقف الضاغطة، وأن إستراتيجيات المواجهة الإجمامية تتكون من إستراتيجيات فرعية مثل الإنكار، و التشتت و الكبت و القمع و التقبل أو الاستسلام.

و بعبارة أكثر وضوحاً أن إستراتيجيات المواجهة الإجمامية تتضمن النزعة للاستجابة بشكل فعال نحو الأحداث الضاغطة و السعي للحصول على معلومات بشأن هذه الأحداث الضاغطة و حل الموقف أو المشكلة، وذلك من خلال أساليب سلوكية و معرفية محددة و في المقابل تتضمن إستراتيجيات المواجهة الإجمامية النزعة نحو تشتيت و صرف ذهن الفرد عن الحدث الضاغط و تجنب الحصول على معلومات بأن الحدث الضاغط و استخدام أساليب سلوكية و معرفية للهروب من الموقف الضاغط و نتائج و إعادة التقييم الإيجابي للموقف، أي إعادة بناء الموقف معرفياً بطريقة إيجابية و البحث عن المعلومات و المساندة من الآخرين و استخدام أسلوب حل المشكلات.

أما الأساليب الإجمامية في المواجهة تتضمن تجنب التفكير الواقعي في الموقف الضاغط أو مشكلة و تقبل المشكلة و الاستسلام لها أو التنفيس الانفعال لخفض التوترات الانفعالات السلبية المصاحبة للموقف الضاغط، و يفضل الأفراد الإستراتيجيات الإجمالية و يستخدمونها في المواجهة و التحدي مع المواقف الضاغطة. (طه حسين، سلامة حسين، 2006، ص: 236-238)

2 - تصنيف " إفرلي " (Everly(1989): يصنف " إفرلي " أساليب التعامل مع الضغوط إلى نوعين و هما أساليب تؤدي إلى تحقيق التوافق و خفض الضغوط مثل الاسترخاء و التمرينات الجسيمة

و أساليب تؤدي إلى سوء التوافق و لكنها تؤدي إلى خفض الانفعالات الناجمة عن الضغوط مثل تعاطي الكحوليات و العقاقير .

3- تصنيف "كوتن" (1990): Cotton: لإستراتيجيات مواجهة الضغوط عدة أنواع و هي:

- إستراتيجيات فسيولوجية تتركز حول المشكلة: وغالبا ما تستخدم هذه الإستراتيجيات عندما يكون مصدر الضغوط فسيولوجيا، فعندما يكون مصدر الضغط مثلا هو إصابة بمرض مزمن عندئذ تتضمن الإستراتيجية الفسيولوجية التي تتركز حول مشكلة تعديل أسلوب الحياة لدى الفرد.

- إستراتيجية معرفية تتركز حول المشكلة: و تستخدم في تعديل إدراك الفرد للمواقف الضاغطة، وكذلك في عملية التقييم المعرفي للموقف، ومن فنيات المواجهة التي تندرج تحت هذه الإستراتيجيات إيقاف التفكير الخاطئ وغير منطقي و اختيار الفرضيات وحل المشكلات.

- إستراتيجيات سلوكية تتركز حول المشكلة: وهي الإستراتيجيات التي تؤدي إلى تعديل طبيعة الموقف الضاغط أو المقلق و تتضمن عدة فنيات مثل توحيد الذات و إدارة الوقت و اكتساب مهارات جديدة.

- إستراتيجيات فسيولوجية تتركز حول الانفعال: وتهدف التعامل مع التغيرات الفسيولوجية الناجمة عن الضغوط و تتضمن عدة فنيات للإدارة و هي التدريب على الاسترخاء و تعديل أسلوب الحياة لدى الفرد مما يساعده ذلك على خفض الاستجابات الفسيولوجية الناتجة عن الضغوط.

- إستراتيجيات معرفية تتركز حول الانفعال: و تستهدف تغيير و خفض الاستجابات الانفعالية والمعرفية الناتجة عن الضغوط، ومن أمثلة هذه الإستراتيجيات اختيار الفرضيات المعرفية و مواجهة الأفكار السلبية و الخاطئة و استبدالها بأفكار ومعارف أكثر إيجابية و منطقية.

- إستراتيجيات سلوكية تتركز حول الانفعال: و تهدف إلى التعامل مع استجابة الضغط و تتضمن تعلم أنماط سلوكية جديدة و استخدام الدعابة و المرح في التخفيف من استجابة الضغط.

(طه حسين، سلامة حسين، 2006، ص: 236-238)

4- تصنيف "جراشا" (1983): صنف "جراشا" أساليب مواجهة الضغوط إلى نوعين هما أساليب مواجهة لاشعورية و يتمثل ذلك في الحيل الدفاعية اللاشعورية و التي تستخدم في خفض القلق و الصراعات النفسية لدى الفرد والتي أشار إليها "فرويد" في نظريته للتحليل النفسي، وأساليب مواجهة شعورية يستخدمها الفرد في التعامل مع الضغوط من خلال القيام بمحاولات سلوكية معرفية للتغلب على الضغوط.

5- ما الذي يقرر نوعية إستراتيجيات التعامل التي يستخدمها الفرد؟:

في العادة يستخدم الناس كلا من الاستراتيجيات المتمركزة حول المشكلة، و الاستراتيجيات المتمركزة حول الانفعال في التعامل مع ما يواجهون من ضغوط مما يبين إن كلا النمطين في التعامل يعد مفيدا في إدارة أكثر الأحداث سببا للضغط، و مع ذلك فإن طبيعة الحدث تساهم أيضا في تحديد إستراتيجيات التعامل التي يجري استخدامها، فالمشاكل مرتبطة بالعمل على سبيل المثال تقود الناس في أغلب الأحيان إلى استخدام الجهود المتمركزة حول المشكل في التعامل، مثل القيام بعمل مباشر أو البحث عن المساعدة من الآخرين.

و أيضا الفروق الفردية تؤثر في طرق التعامل مع الضغوط ففي دراسة حديثة أجريت على التوائم لتحديد العوامل التي تساهم في اختيار طرق التعامل، و يتم تحديد 3 طرق عامة في التعامل: حل المشكل، اللجوء إلى الآخرين، الإنكار فلو حظ أن إستراتيجيات التي تستند إلى الآخرين وحل المشكل لدى التعرض للضغط يمكن أن تفسر بالعودة إلى عوامل جينية على النقيض من ذلك لم يظهر بأن استخدام الإنكار يرجع إلى عوامل جينية و تبين أن من الممكن إرجاع استخدام هذه الإستراتيجية إلى البيئة الأسرية مثل

## الفصل الثالث: إستراتيجية المواجهة

التنشئة الوالدية و النمط الاجتماعي التعرض لضغوط في الطفولة.بذلك يتضح أن العوامل الجينية قد تجعل الأفراد مهيين للتعامل مع الأحداث الضاغطة كما أن العوامل البيئية المبكرة التي يتعرض لها الفرد تساهم أيضا في تعليمه كيفية التعامل مع الأحداث الضاغطة.

(شبلي تايلور، ت ر: وسام درويش بريك و فوزي شاكر ، 2008، ص:435)

كما يقترح Lazaros et Folkman استخدام مواجهة ترتكز على المشكلة أكثر عندما يكون الموقف للتغير . بينما تستخدم المواجهة التي ترتكز على الانفعال حينما لا يكون الموقف عرضة للتغير .

(عبد العزيز عبد المجيد، 2004، ص:260)

### 6-العوامل المؤثرة في تحديد إستراتيجية المواجهة:

تتأثر الطريقة التي من خلالها يقيم الفرد إحداث الحياة بمتغيرات وسيطة مختلفة و لكي تفهم العملية التي من خلالها يقوم الأفراد بمحاولات للتعامل مع الأحداث و الضواغط في بيئتهم فمن المهم أن نفهم المتغيرات الوسيطة التي تؤثر في تحديد سلوكيات المواجهة لضغوط لدى الأفراد.

و فيما يلي نتناول المتغيرات الموقفية و الديموغرافية التي تساهم بدور فعال في تحديد و اختيار إستراتيجيات المواجهة التي يستخدمها الفرد إزاء المواقف الضاغطة.

**أولا: متغيرات الشخصية:** يساهم أسلوب الشخصية و سماتها بدور فعال في قدرة الفرد على مواجهة الضغوط و يمكن توضيح على النحو التالي:

-**مركز الضبط:** ويشير مفهوم مركز الضبط أو التحكم إلى كيفية إدراك الفرد لمواجهة الأحداث في حياته، فعندما يعزو الفرد أعماله و ما يحدث له من النتائج سلبية أو إيجابية الى الحظ أو القوة، فإن هذا الفرد يندرج ضمن فئة ذوي مركز الضبط الخارجي، و في المقابل فإن الفرد يعزو إنجازاته و إخفاقاته إلى

جهوده و قدرته الشخصية فإنه يعتبر من ذوي الضبط الداخلي و على هذا ينقسم إلى أفراد يعتقدون أنهم مسؤولين عما يحدث لهم و يسعون في محاولات للتحكم في البيئة و السيطرة عليها، أما الأفراد ذوي التحكم أو الضبط الخارجي فهم يرون أنفسهم تحت قوى خارجية و يفتقرون إلى القدرة على السيطرة و التحكم في الأحداث و يفشلون في توقعاتهم لهذه الأحداث كما كشفت الدراسة التي قام بها بروسستشو و آخرون (1994)، أن الأفراد ذوي مركز الضبط الداخلي يستخدمون إستراتيجيات مواجهة فعالة مثل المشكلات و التعبير عنها بالغضب في حين أن الأفراد و ذوي الضبط الخارجي يستخدمون إستراتيجيات مواجهة سلبية مثل التجنب. (طه حسين وسلامة حسين، 2008، ص: 123-125)

-تقدير الذات: يؤثر تقدير الذات على الصحة النفسية للفرد و على مستوى الإنجاز و التوافق مع مطالب البيئة و العلاقة مع الآخرين و التوافق النفسي، وكلما ارتفع تقدير الذات للفرد انخفض الاكتئاب و القلق فالأفراد ذوي تقدير ذات منخفض يعانون من اضطرابات القلق و الاكتئاب، وعلى هذا يعتبر تقدير الذات مؤشرا هاما في تحديد نوع إستراتيجيات المواجهة التي يستخدمها الأفراد في التعامل مع المواقف الضاغطة.

-نمط الشخصية: لا يستجيب الأفراد للأحداث الضاغطة بطريقة واحدة بل يختلفون في استجاباتهم طبقا لنمط الشخصية، فكل فرد منا سمات أو أساليب سلوكية ثابتة تؤثر في كيفية تعامله مع المواقف الضاغطة.

و هناك العديد من الدراسات التي تؤكد على العلاقة بين سمات الشخصية و أساليب مواجهة الضغط فمنها الدراسة التي قام بها " نجرو " (1996) على أن المراهقين المنبسطين يميلون إلى استخدام إستراتيجيات المواجهة التي تركز على المشكلة مقارنة بالمنطويين حيث كانت درجاتهم مرتفعة في

العصابية و الذهانية، فلا شك أن متغيرات الشخصية و نمطها يساهمان في تحديد أساليب مواجهة الفرد للضغط. (طه حسين وسلامة حسين، 2006، ص: 126-127)

-**الصلابة النفسية:** يعتبر مفهوم الصلابة النفسية أحد الخصائص الشخصية التي تعمل كعامل هام في مقاومة ومواجهة أحداث الحياة الضاغطة، وهو يشير إلى أن الفرد يمتلك مجموعة من السمات تساعد على مواجهة الضغوط و أن الفرد الذي يختار بالصلابة النفسية تلعب دورا هاما في عملية التقييم المعرفي للموقف، و تتضمن الصلابة النفسية كما أشارت "سوزان كوباسا" مثلا يشير إلى أن الأفراد ذوي الدرجات المرتفعة على التحدي يخفون و يلطفون من شدة الأحداث الضاغطة على الجانب الإدراكي و ذلك عن طريق تكوين الأحداث على أنها تمثل استثارة بدلا من أنها تمثل تهديدا للفرد، و أن التحدي يشجع على الإحساس بالمرونة، وهكذا يتيح للفرد أن يقيم أحداث الحياة الصعبة و الضاغطة بشكل فعال كما ترى "كوباس" أن الأفراد الذين يتسمون بالصلابة النفسية يستطيعون مواجهة المواقف الضاغطة بفعالية و اقتدار وعلى العكس من ذلك يميل الأفراد ذوي الصلابة النفسية المنخفضة إلى النكوص و التجنب و الابتعاد عن المواقف الضاغطة. (طه حسين وسلامة حسين، 2006، ص: 130-131)

-**فعالية الذات:** تعتبر فعالية الذات من العوامل المهمة التي تساعد الفرد على مواجهة الضغوط التي تعترض حياته، ويشير هذا المفهوم كما رأى "باندورا" إلى اعتقاد الفرد بأن لديه القدرة على التعامل و السيطرة بفعالية على المواقف و الأحداث التي يتعرض لها و أن مفهوم الفرد عن فعالية الذات يظهر من خلال التقييم المعرفي لقدراته، و من خلال تعدد الخبرات التي يمر بها، و لقد أظهرت نتائج الدراسة التي قام بها (Jerusalem & Schwezer 1992) أن فعالية الذات العامة تعد مؤشرا هاما في التقييم المعرفي للمواقف التي يتعرض لها الفرد، و أن الأفراد ذوي فعالية الذات العامة المنخفضة يعانون الفشل في التعامل مع الضواغط، و ذلك مقارنة بالأفراد ذوي فعالية الذات المرتفعة، فالأفراد ذوي المستويات المرتفعة من فعالية الذات يكونون أكثر استخداما لإستراتيجيات المواجهة التي تركز على المشكلة حيث

أنها تؤدي إلى تحقيق نتائج أفضل، و تزيد من قدراتهم على التحكم في الموقف، أما الأفراد الذين تكون لديهم فعالية الذات المنخفضة في مواجهة الأحداث الضاغطة فإنهم يميلون إلى التجنب و الهروب و بالتالي لا يستطيعون التحكم في الموقف و هذا ما يزيد من قابليتهم للتعرض و التأثر بالأحداث الضاغطة في المستقبل. (طه حسين و سلامة حسين، 2006، ص:132-133)

### ثانيا: العوامل الموقفية:

طبيعة الموقف و خصائصه: من بين العوامل الموقفية التي تؤثر على سلوك المواجهة هو طبيعة الموقف و خصائصه، حيث أن المواقف و الأحداث التي يستطيع الفرد التحكم و السيطرة عليها يستخدم فيها إستراتيجيات المواجهة التي تركز على المشكلة، في حين أن الأحداث الضاغطة التي لا يمكن للفرد التحكم و السيطرة عليها، فإن ذلك يجعله يستخدم إستراتيجيات المواجهة الاحجامية و استراتيجيات المواجهة التي تركز على الانفعال.

ويشير "نجرو" (1996) Nigro إلى أن المراهقين الذين يعيشون المواقف الضاغطة في مجال الأسرة مثل موقف الطلاق الوالدين، أو مرض عضو في الأسرة، قد يميلون إلى استخدام استراتيجيات الابتعاد و الهروب، وأيضا كلما كانت هذه المواقف أو الأحداث الضاغطة تتسم بدرجة مرتفعة من الشدة، فإنها تؤدي إلى ظهور انفعالات تتسم بدرجة مرتفعة من الشدة، فإنها تؤدي إلى ظهور انفعالات سلبية مثل الخوف و القلق، وهذه الانفعالات تتعارض مع قدرة الفرد على حل المشكلة.

-المساندة الاجتماعية من الآخرين: تعتبر المساندة الاجتماعية من المتغيرات الموقفية التي تساهم بدور فعال في تحديد أساليب المواجهة و إدارة الضغوط و هي تمثل عاملا موقفا يؤثر في كيفية إدراك الفرد للأحداث الضاغطة، و في كيفية مواجهتها، ويشير " لازاروس" و "فولكمان" (1984) إلى أن المساندة الاجتماعية تعتبر مصدرا هاما للأفراد في أوقات الضغوط ، فهي تساعدهم على التعامل مع هذه

## الفصل الثالث: استراتيجيات المواجهة

الضغوط، وتكون مفيدة في التنبؤ بأساليب المواجهة التي يستخدمها الفرد في التعامل مع الأحداث الضاغطة، مثل أسلوب حل المشكلة و إعادة التقييم الإيجابي للموقف ترتبط بشكل قوي بالمساندة الاجتماعية، في حين أن أسلوب تحدي المشكلة أو الابتعاد عنها لا يرتبط بالمساندة الاجتماعية و لا يريدتها.

### -ثالثا : المتغيرات الديمغرافية:

**العمر:** يؤثر العمر الزمني في أساليب المواجهة للأحداث الضاغطة و يشير معظم الباحثين إلى أن إستراتيجيات المواجهة التي يستخدمها الفرد في التعامل مع الأحداث الضاغطة تتغير مع تقدم العمر، ومع زيادة مستوى النمو المعرفي للفرد ، و أن هذه الاستراتيجيات تختلف باختلاف الأعمار الزمنية ، فالاستراتيجيات التي يستخدمها الأطفال تتأثر بعدة عوامل منها مستوى النمو المعرفي و الاجتماعي للطفل، فالقدرة المعرفية لدى الأطفال تختلف بشكل دال عن القدرات المعرفية لدى المراهقين و الراشدين و أن بيئة الطفل تختلف عن بيئة الراشدين ، والضغوط التي يواجهها الأطفال غالبا ما تكون خارج نطاق سيطرتهم. كما تختلف استراتيجيات المواجهة التي يستخدمها الراشدون عن استراتيجيات المواجهة التي يستخدمها المسنون فالمسنون يستخدمون ضبط ، وإعادة التفسير المعرفي للأحداث، و التأكد على الجوانب الايجابية للحدث ، بينما يميل المراهقون و الراشدون بوجه عام إلى استخدام لاستراتيجيات مواجهة تكون عدوانية، وكذلك يميلون إلى الإزاحة و الإسقاط و غيرها من أساليب الدفاعية اللاشعورية في مواجهة المواقف و التحديات التي تعترضهم في البيئة.

وهكذا تختلف استراتيجيات المواجهة باختلاف الأعمار و تصبح أكثر نضجا كلما تقدم الفرد في العمر، فالأطفال الصغار غالبا ما يستخدمون استراتيجيات المواجهة التي تركز على المشكلة.

(طه حسين، وسلامة حسين، 2006، ص: 139-140)

-المستوى الاقتصادي و الاجتماعي و الثقافي:

كما أن سلوك المواجهة يختلف بين الأفراد تبعاً لاختلاف المستوى الاقتصادي و الثقافي، و يستخدمون استراتيجيات مختلفة في التعامل مع الأحداث الضاغطة، كما أن المستوى الاقتصادي و الاجتماعي يلعب دوراً هاماً في تحديد نوع الاستراتيجيات التي يستخدمها الفرد في التعامل مع الضغوط ، وعموماً فإن الأفراد الذين ينحدرون من أسر ذات مستوى منخفض من التعليم الرسمي أو النظامي يميلون إلى تعاطي المخدرات و العقاقير كأسلوب في مواجهة المواقف الضاغطة ، في حين أن الأفراد الذين ينحدرون من أسر ذات مستوى اقتصادي و اجتماعي مرتفع يميلون إلى استخدام استراتيجيات المواجهة السلوكية و المعرفية الفعالة و يكونون أقل استخداماً لاستراتيجيات المواجهة القائمة على التجنب أو الأحكام ، ويشير " بلينجس و موس " 1981 إلى أن المستوى الاقتصادي و الاجتماعي و التعليمي المنخفض يرتبط باستراتيجيات المواجهة التي تركز على التجنب. (طه حسين، سلامة حسين 2006، ص:141)

-النوع (الفروق بين الجنسين في المواجهة): لقد أوضحت الدراسات وجود فروق بين الجنسين في استخدام استراتيجيات المواجهة، و أن الذكور يميلون إلى استخدام استراتيجيات المواجهة التي تنصب على المهمة، و استراتيجيات المواجهة الاقدامية في مواجهة الأحداث و المواقف الضاغطة، و في المقابل يميل الإناث إلى استخدام استراتيجيات المواجهة التي تنصب على الانفعال، ذلك أن المرأة يتم تنشئتها اجتماعياً على أن تكون أكثر تعبيرية، أي لديها القدرة على التعبير عما تعانیه من خلال الألفاظ و أنها تواجه ضغوط و أحداث أكثر من الرجل، حيث أنها تقوم بأدوار اجتماعية كثيرة مما يلي عليها أنواع مختلفة من السلوك، وقد تكون غير راضية عن بعض الأدوار مما يجعلها أكثر عرضة للضغوط و الاكتئاب، بينما يكون الرجل أكثر عقلانية و استقلال و قادر على حل المشاكل إلى غير ذلك من التفسيرات. (طه حسين، سلامة حسين، 2006، ص:141-142)

7- مصادر استراتيجيات المواجهة:

جمع كل من " فولكمان و لازاروس " Lazarous et Folkman مصادر المواجهة في 3 مجموعات

و هي:

-المصادر الجسدية: يحاول الفرد الاستجابة للوضع الضاغط بمواجهة من خلال بذل الجهد، والذي

يتوقف على النشاط الجسدي و الإفراز الهرموني، والأعمال التجريبية بينت بأن هناك علاقة وطيدة تربط

الإفراز الهرموني باستراتيجيات المواجهة الذي يشرح على النحو التالي:

-يتصرف الفرد الذي توظيف إفرازات غدته النخامية و الغدة فوق الكلوية Hypophso

Cortsurrénalien دائما مرتفع بشكل حامل لوضعية تختلق له مشكلا.

بينما ينصرف الفرد الذي جهاز السمباتي و جهاز فوق الكظرية على الدوام نشط يميل إلى إبقاء التحكم

حتى في الوضعيات الصعبة.(Dautzer R.Rouillon Fet Autres, 1993, p :74)

-المصادر السيكولوجية: من أهمها الاعتقادات و هي متعلقة بمدى اعتقاد الفرد في قدرته على التحكم

في الأحداث هذا و سماه" روتر" Rotter1966 بمركز التحكم الداخلي إذ يرى كل من فولكمان

و لازاروس أن الأفراد الذين ينسبون ما حدث لهم لأسباب داخلية و متحكم فيها يستعملون استراتيجيات

للمواجهة الخارجية غير متحكم فيها مثل القدر و الحظ...إلخ

-المصادر الاجتماعية: بينت دراسات منجزة في هذا المجال من طرف كل من "سباكبان" و " أوسكامب"

أن المستوى المنخفض للسند الاجتماعي يشكل عامل للتجريح في حياة الفرد إزاء مواجهة الضغط، بينما

المستوى المرتفع فيزيد في درجة التحكم في الوضع لتحديد اختياره للاستراتيجيات المواجهة المناسبة.

## الفصل الثالث: استراتيجية المواجهة

فالمواجهة إذ ليست سمة من سمات الشخصية الثابتة بل قابلة للتغيير و تخضع لمبدأ الواقع، تؤثر و تتأثر بعدة عوامل بيئية منها الحدث الضاغط، فكما زاد الضغط و التهديد عدل الفرد من الأساليب المستعملة للمواجهة من حل المشكل إلى التخفيض من شدة التوتر الانفعالي و اللجوء إلى السند الاجتماعي يرفع من معنوياته ويجعله يواجه الوضعيات الضاغطة. (Paulhan ,1994,P :10)

### 8- الوظائف المتعددة لاستراتيجيات المواجهة:

تناول العديد من الباحثين التحدث عن الوظائف المتعددة للمواجهة كل حسب تصوره:

➤ وظائف استراتيجيات المواجهة حسب "Several": هذا الباحث اقترح عام 1974 ثلاثة وظائف:

- ضمان تأمين معلومات كافية و ملائمة حول المحيط و البيئة.

- الحفاظ على استقلالية و حرية الحركة، و حرية التصرف في استعمال رصيد المعلومات بطريقة مرنة.

- الحفاظ على الشروط الأساسية لعمليتي الأداء و انتقاء المعلومات.

➤ وظائف استراتيجيات حسب "Mechanic":

صاحب النظرية الاجتماعية النفسية عام 1974 و هو الآخر تكلم عن وجود ثلاثة وظائف للمواجهة:

- التعامل مع المتطلبات الاجتماعية و البيئية.

- توفير الدافعية لمواجهة تلك المتطلبات.

- المحافظة على التوازن السيكولوجي بهدف توجيه الطاقة و المهارات نحو المتطلبات الخارجية.

➤ وظائف استراتيجيات المواجهة حسب: Pearlin and Schooler 1978:

فيما يخص هذين الباحثين اقترحا وظائف للمواجهة فيما يلي:

\*إحداث تغيير في الوضعية التي تكثر فيها التجارب الباعثة على التوتر الشديد.

\*تحديد التجارب المولدة للضغط الشديد.

\*معالجة الضغط.

➤ وظائف استراتيجيات المواجهة حسب "Lazarus et Folkman":

توصل كل من هذين الباحثين 1980 إلى أن استراتيجيات المواجهة تحتوي على وظيفتين هما:

\*المواجهة المركزة على الانفعال و المتمثلة في تعديل الانفعالات الناتجة عن الكآبة.

\*المواجهة المركزة و المتمثلة في معالجة المشكلة المسببة للكآبة.

وتمثل هذه الاستراتيجيات فيما يلي:

\*التجنب: évitement / Fuite: تتضمن هذه الاستراتيجيات الهروب من المشكل من خلال

الاستغراق في النوم أو الانهماك بشراهة في الأكل، و قد يكون الهروب من الوضعية الضاغطة بشكل

مغاير كأن يتخيل الفرد في عالم آخر دون مشاكل أو يتخيل بأنه يتواجد في مكان أفضل مما هو فيه،

كما يتمنى بأن تكون لديه القوة اللازمة لتغيير ما حدث له من أجل وضع نهاية للتوتر الذي يعيشه

بأسرع وقت.

\*اتهام الذات: Accusation: Auto: فهي تتضمن بدورها نوع من التقبل للوضعية بحيث أن الفرد

يبقى جامدا أمام كل محاولات أو التأثير في الموقف الضاغط إضافة إلى ذلك فإن الفرد يعتمد على

لوم نفسه بأنها سبب المشكل أو يضيع وقته في التمني و الرغبة في تغيير الوضعية الآنية إلى حال أفضل بكثير. أما النمط الثاني من استراتيجيات المواجهة فيتمثل في المواجهة المركزة على حل المشكلة و هذه الأخيرة تتضمن بدورها عددا من الاستراتيجيات الكيفية نذكر منها ما يلي: - البحث عن حل المشكل و المقصود بها أن الفرد يضاعف بشكل كبير من مجهوداته وضع خطة عمل يتبعها بهدف الوصول إلى الحل المرغوب فيه و ذلك بأن يتقبل الحل يوصله إلى الراحة النفسية و بالتالي يخرج من هذه المواجهة أكثر قوة.

\*الدعم الاجتماعي: Le soutien Social وهي تتمثل في أن يحاول جمع معلومات أكثر تخصص وضيعته، كما يبحث عن دعم معنوي أو مادي عند الأفراد المحيطين به من أجل فهم أعمق للمشكل للتمكن من حله.

➤ إعادة التقييم الايجابي: Réajustement Positif: تتضمن هذه الاستراتيجيات عملية التعبير أي أن الفرد يحاول أن يظهر قويا أمام الوضعية أو أنه يعتبرها عاملا يساعده في التغيير إلى الأحسن أو أن الفرد يعمل على تركيز مجهوداته على الجانب الايجابي في الوضعية الذي قد يساعده على التغلب على التوتر أي الخروج بأكثر قوة من التفاعل الضاغط.

(P, Graziani et all, 1998, p : 105-106)

### خلاصة الفصل:

من خلال ما سبق يمكن القول أن استراتيجيات و أساليب مواجهة الضغوط بصفة عامة و القلق بصفة خاصة لدى الأفراد تختلف باختلاف التغيرات الشخصية و الاجتماعية و الديمغرافية و طبيعة الموقف الضاغط و اختلاف البناء المعرفي للفرد و كيفية تفسير للمواقف المغلقة، فلا يمكن للفرد الاعتماد على أسلوب واحد في مواجهة المواقف إذ أن الإستراتيجية التي تكون فعالة في موقف ما بالنسبة للفرد يمكن أن تكون غير فعالة مع نفس الفرد في موقف آخر.

**تمهيد:**

تعتبر الدراسة الميدانية خطوة أساسية و ضرورية في البحوث العلمية، فمن خلالها يستطيع أو يتمكن الباحث من جمع المعلومات و البيانات على عينة بحثه أو موضوعه مع الاعتماد على بعض الخطوات للوصول إلى نتائج دقيقة و معتمدة و سوف نتناول فيما يلي المنهج المعتمد في الدراسة، والعينة وموصفاتها، و حدود الدراسة، و الدراسة الاستطلاعية، الأدوات المستعملة في الدراسة، الخصائص السيكومترية أدوات القياس، إجراءات التطبيق، و الأساليب الإحصائية.

**أولاً: منهج الدراسة**

استخدم في هذه الدراسة المنهج الوصفي الذي يعتمد على وصف الظاهرة و تصويرها كما في الواقع والذي يتناسب مع الظاهرة المراد دراستها، و ذلك لتعرف على مستوى قلق العمل لدى المرأة العاملة المتزوجة و إستراتيجية مواجهته، فالدراسة الحالية أخذت مسار المنهج الوصفي و الذي يعتبر استقصاء ينصب على ظاهرة من الظواهر الاجتماعية والنفسية والتعليمية، كما هي قائمة في الحاضر، بقصد تشخيصها و كشف جوانبها و تحديد العلاقات بين عناصرها أو بينها و بين الظواهر التعليمية و النفسية و الاجتماعية الأخرى، فمازال المنهج الوصفي هو أكثر استخداما في الدراسات الإنسانية حتى الآن. (تركي رابح، 1994، ص:130)

والمنهج الوصفي يعتمد على دراسة الوقائع، و يهتم بوصفها وصفا دقيقا، ويعبر عنها تعبيراً كيفياً أو تعبيراً كمياً. فالتعبير الكيفي يصف لنا الظاهرة و يوضح خصائصها، أما التعبير الكمي فيعطينا وصفا رقمياً يوضح مقدار هذه الظاهرة أو حجمها و درجات ارتباطها مع الظواهر المختلفة الأخرى.

(عبيدات ذوقان و آخرون، 2003، ص:191)

## الفصل الرابع: الإجراءات الميدانية للدراسة

هذا المنهج من أنواع المنهج الوصفي الإرتباطي المقارن و الذي اعتمد عليه.

### ثانيا: العينة و مواصفاتها:

بلغ عدد أفراد عينة الدراسة (80) معلمة بمرحلة التعليم الابتدائي، حيث تم اختيار عينة الدراسة بطريقة عشوائية بسيطة و التي تعرف على أنها: {العينة التي يتم اختيارها على أساس يضمن إعطاء كل الأفراد أو وحدات المجتمع فرص متساوية كغيره ليكون ضمن العينة المختارة}.

( عبد الغفار أحمد، مجيد حسين، 2008، ص:73)

وكان التطبيق خلال الفترة الممتدة من 02 فيفري إلى 14 مارس 2016 على مجموعة من المعلمات موزعين على إبتدائيات مختلفة بولاية الأغواط و قد تضمنت الدراسة متغيرات وسيطة مختلفة تمثلت في الأقدمية و الموقع الجغرافي و عدد الأولاد، و فيما يلي وصف لخصائص العينة حسب متغيرات الدراسة:

### - الجدول رقم (01) يوضح توزيع أفراد العينة حسب الأقدمية لمتغير قلق العمل:

الأقدمية	من 1 إلى 5 سنوات	أكثر من 6 سنوات	المجموع
توزيع العينة	52	28	80
النسبة المئوية	%65	%35	%100

يتضح من خلال الجدول رقم (01) أن أفراد العينة الموزعين حسب متغير الأقدمية، حيث بلغ عدد المعلمات اللواتي يبلغن في الأقدمية أقل من 5 سنوات (52) بنسبة مئوية قدرت ب(65%)، فيما تتراوح أقدمية المعلمات الأكثر من 6 سنوات (28) بنسبة مئوية قدرت ب(35%).

- الجدول رقم (02) يوضح توزيع أفراد العينة حسب مكان الإقامة:

مكان الإقامة	البعد عن المؤسسة	القرب من المؤسسة	المجموع
توزيع العينة	45	35	80
النسبة المئوية	%56.25	%43.75	%100

يتضح من خلال الجدول رقم (02) أن أفراد العينة موزعين حسب متغير مكان الإقامة حيث بلغ عدد المعلمات اللواتي يقمن بعيدا من المؤسسة (45) بنسبة مئوية قدرت ب(56,25%)، في حين بلغ عدد المعلمات اللواتي يقربنا من المؤسسة ب(35) بنسبة مئوية قدرت ب (43,75%).

- الجدول رقم (03) يوضح توزيع العينة حسب وجود الأولاد من عدمهم:

عدد الأولاد	يوجد أولاد	لا يوجد	المجموع
توزيع العينة	62	18	80
النسبة المئوية	%77.5	%22.5	%100

يتضح من خلال الجدول رقم (03) أن أفراد العينة موزعين حسب متغير الأولاد حيث بلغ عدد المعلمات اللواتي لديهن أولاد (62) بنسبة مئوية قدرت ب (77,5%) و المعلمات اللواتي ليس لديهن أولاد يبلغن (18) بنسبة مئوية قدرت ب (22,5%).

## الفصل الرابع: الإجراءات الميدانية للدراسة

- الجدول رقم (04) يوضح توزيع أفراد العينة حسب الأقدمية لمتغير إستراتيجية المواجهة:

الأقدمية	من 1 إلى 5 سنوات	أكثر من 6 سنوات	المجموع
التكرار	52	28	80
النسبة المئوية	%65	%35	%100

يتضح من خلال الجدول رقم (04) أن أفراد العينة الموزعين حسب متغير الأقدمية، حيث بلغ عدد المعلمات اللواتي يبلغن في الأقدمية أقل من 5 سنوات (52) بنسبة مئوية قدرت بـ (65%) فيما تتراوح أقدمية المعلمات الأكثر من 6 سنوات (28) بنسبة مئوية قدرت بـ (35%).

- الجدول رقم (05) يوضح توزيع أفراد العينة حسب مكان الإقامة:

مكان الإقامة	البعد عن المؤسسة	القرب من المؤسسة	المجموع
التكرار	45	35	80
النسبة المئوية	%56,25	%43,75	%100

يتضح من خلال الجدول رقم (05) أن أفراد العينة موزعين حسب متغير مكان الإقامة حيث بلغ عدد المعلمات اللواتي يقمن بعيدا من المؤسسة (45) بنسبة مئوية قدرت بـ (56,25%) ، في حين بلغ عدد المعلمات اللواتي يقربنا من المؤسسة بـ (35) بنسبة مئوية قدرت بـ (43,75%).

- الجدول رقم (06) يوضح توزيع العينة حسب وجود الأولاد من عدمهم:

عدد الأولاد	يوجد أولاد	لا يوجد	المجموع
التكرار	62	18	80
النسبة المئوية	%77,5	%22,5	%100

## الفصل الرابع: الإجراءات الميدانية للدراسة

يتضح من خلال الجدول رقم(06) أن أفراد العينة موزعين حسب متغير الأولاد حيث بلغ عدد المعلمات اللواتي لديهن أولاد(62) بنسبة مئوية قدرت ب (77,5%) و المعلمات اللواتي ليس لديهن أولاد يبلغن (18) بنسبة مئوية قدرت ب (22,5%).

### ثالثا: حدود الدراسة:

1-الحدود الزمانية و المكانية: تمت هذه الدراسة في الفترة الممتدة من 02 فيفري إلى 14 مارس على عينة من معلمات المرحلة الابتدائية بولاية الأغواط للموسم الدراسي (2016/2015).

2-الحدود البشرية: و تشمل عينة الدراسة على (80) معلمة على مستوى بعض المؤسسات الابتدائية.

3-الحدود الأدائية: تم الاعتماد على أداتين في هذه الدراسة و هما ( استبيان قلق العمل لروبير كارزاك) و( استبيان إستراتيجية المواجهة).

### رابعا: الدراسة الاستطلاعية:

تعتبر الدراسة الاستطلاعية أمر جد مهم في بناء البحث، حيث أن إهمالها يفقد البحث أحد العناصر الأساسية فيه، حيث تكتسي هذه الدراسة أهمية بالغة في البحث العلمي، إذ تعتبر دراسة أولية له، وتهدف هذه الدراسة إلى:

- التعرف على خصائص أفراد العينة المراد دراستها.

- التأكد من دراسة أداة البحث و معرفة مدى صلاحيتها و صدقها و ثباتها من أجل استعمالها أو استخدامها في الدراسة.

- التأكد من توفر متغيرات الدراسة في مجتمع الدراسة.

## الفصل الرابع: الإجراءات الميدانية للدراسة

- التعرف على أهم الصعوبات التي قد تعرقل سير الدراسة الأساسية.

### \*وصف عينة الدراسة الاستطلاعية:

تم إجراء الدراسة الاستطلاعية على عينة قوامها (30) معلمة من التعليم الابتدائي منها (05) استمارات طبقت في ابتدائية لعجال عطاء الله بالخنق و (06) استمارات طبقت في ابتدائية قدور بن قانة بالخنق و (06) استمارات طبقت في ابتدائية شوشة البوطي و (08) استمارات طبقت في ابتدائية قدور بن لحبيب بالخنق و (05) استمارات طبقت في ابتدائية علال بارودي.

و قد اختيرت هذه العينة بطريقة عشوائية بسيطة من مجتمع الدراسة.

### خامسا: أدوات الدراسة:

تم الاعتماد في هذه الدراسة على مقياس قلق العمل لصاحبه " روبرت كارزاك " " Robert Karazek " و استبيان إستراتيجية المواجهة.

**1-مقياس قلق العمل:** " لروبير كارزاك "الذي يقيس العلاقة بين الضغط المهني و قلق العمل، من حيث تأثير العوامل النفسو اجتماعية في العمل، وهو أداة تستخدم دوليا تحت عنوان " استبيان " Karazek " يوجد في إصدارين:

-الإصدار الأول: يتألف من 29 بند و هو الأصل.

-الإصدار الثاني: يتألف من 26 بند وهو الذي أعتمد كأداة لجمع البيانات لهذه الدراسة.

يقيس هذا الاستبيان ثلاثة أبعاد رئيسية هي:

1- البيئة النفسو اجتماعية في العمل.

2- عبء المطالب النفسية.

3- الاستقلالية في اتخاذ القرار و الدعم الاجتماعي.

يتألف من 26 بندا جاءت بالصيغة التقريرية مقسمة كالتالي:

أ- تسعة (9) بنود للاستقلالية في اتخاذ القرار و حرية التصرف.

ب- تسعة (9) بنود لعبء المطالب النفسية.

ت- ثمانية (8) بنود للحصول على الدعم الاجتماعي.

و لقد تم الاعتماد على مفتاح التصحيح التالي:

البدائل هي: 1 لا أوافق تماما. 2. لا أوافق. 3. أوافق. 4. أوافق بشدة.

التنقيط: من 1 الى 4 نقاط.

الجدول رقم (07) يوضح المجالات الفرعية للأبعاد الثلاثة لهذا الاستبيان:

الأبعاد	المجالات الفرعية	الفقرات
الاستقلالية في اتخاذ القرار	هامش المناورة	بند 2، بند 8، بند 4
	استخدام المهارات	بند 5، بند 6، بند 7
	تتمية المهارات	بند 1، بند 3، بند 9
عبء المطالب النفسية	الكمية - السرعة	بند 10، بند 12، بند 13
	التعقيد - الكثافة	بند 11، بند 14، بند 15
	الانقطاع - التنبؤ	بند 16، بند 17، بند 18
الحصول على الدعم الاجتماعي	الدعم العاطفي: من طرف الرؤساء	بند 19، بند 20
	الدعم المهني: من طرف الرؤساء	بند 21، بند 22
	الدعم العاطفي: من طرف الزملاء	بند 24، بند 25
	الدعم المهني: من طرف الزملاء	بند 23، بند 26

1- تشير المطالب النفسية إلى كمية العمل المطلوب أداءه، و تشير كذلك إلى المجهود الفكري أو العقلي

الذي يبذله العامل و إلى ضيق الوقت لانجاز العمل.

2- حرية التصرف في اتخاذ القرار أو الاستقلالية تشير إلى قدرة العامل في اتخاذ القرارات لتسيير عمله،

كما تشير إلى إتاحة الفرصة له بأن يكون مبدعا يستخدم و يطور مهاراته.

## الفصل الرابع: الإجراءات الميدانية للدراسة

3- إن مجموع ضعف في حرية التصرف في القرارات و قوة المطالب النفسية هو ما يطلق عليه " ضغوط العمل " بحسب " روبير كارازاك " .

4- يتدخل البعد الثالث (الدعم الاجتماعي) كمعدل Modulateur يغير و يظهر القلق في العمل.

5- بمقابلة الاستقلالية في القرار مع المطالب النفسية تمكنا من التعرف على أربعة فئات من العمل، كما هو موضح في الجدول التالي:

فئات العمل	عبء المطالب النفسية	استقلالية اتخاذ القرار
عمل عادي	قليلة ↓	كبيرة ↑
عمل سلبي	قليلة ↓	قليلة ↓
عمل نشط	مرتفعة ↑	كبيرة ↑
ضغط عمل	مرتفعة ↑	ضعيفة ↓

- طريقة الحساب:

تعتمد طريقة الحساب في مقياس كارازاك Karazek على صيغ حسابية وضعها هذا العالم الاجتماعي الأمريكي الشمالي " Robert Karazek " و هي كالتالي:

(1)- تنقيط البدائل ( لا أوافق تماما.....أوافق بشدة) من 1 إلى 4 نقاط.

(2)- حساب مجموع الأبعاد الثلاثة.

(3)- حساب قيمة المتوسط الحسابي لكل واحد من مجموع الأبعاد الثلاثة.

أي نحصل على القيمة التي تقسم مجتمع البحث الذين خضعوا لقياس ضغط العمل إلى نصفين متساويين:

أ- نصف الموظفين الذين تحصلوا على نقاط تفوق قيمة المتوسط الحسابي.

ب- نصف الموظفين الذين حصلوا على نقاط أدنى من قيمة المتوسط الحسابي.

فقلق العمل حسب " Karazek " هو الذي يعرف بأنه الحالة التي تكون فيها المطالب النفسية أكبر من المتوسط الحسابي و الاستقلالية في اتخاذ القرارات أقل من هذا المتوسط الحسابي، مما يجعل العامل أو الموظف في وضعية خطرة على صحته.

أ- تحسب درجة عبء المطالب النفسية بالعلاقة التالية:

$$Q10+Q11+Q12+ (5-Q13) +Q14+Q15+Q16+Q17+Q18$$

ج- تحسب درجة الاستقلالية في اتخاذ القرار بالعلاقة التالية:

$$2*Q1+2*(5-Q2) +2*Q3+4*Q4+2*Q5+4*(5-Q6) +2*$$

$$Q7+4*Q8+2Q9.$$

ح- تحسب درجة الدعم الاجتماعي بالعلاقة التالية:

$$- \text{ من طرف المشرفين: } Q19+Q20+Q21+Q22$$

$$- \text{ من طرف الزملاء: } Q23+Q24+Q25+Q26$$

إن مقياس قلق العمل " لروبير كارازاك " يعتبر العامل أو الموظف في حالة توتر، إذا تحصل على درجات المطالب النفسية أكبر من 20 درجة، و استقلالية اتخاذ القرار أقل من 71 درجة. أما حالة القلق القياسي فهو عبارة عن مزيج من وضعية قلق العمل و حصول العامل أو الموظف على دعم اجتماعي ضعيف في بيئة العمل يكون معدل درجاته أقل من 24 درجة.

## 2- استبيان إستراتيجية المواجهة:

و يحتوي على (32) فقرة مقسمة حسب (08) أبعاد مختلفة و هي:

- 1- بعد التعبير عن المشاعر و عدد فقراته (04).
- 2- بعد إعادة التقويم و عدد فقراته (05)
- 3- بعد حل المشكلة و عدد فقراته (04).
- 4- بعد الاسترخاء و عدد فقراته (03).
- 5- بعد طلب الدعم و عدد فقراته (05).
- 6- بعد العزلة و الانسحاب و عدد فقراته (04).
- 7- بعد الانشغال الذاتي و عدد فقراته (04).
- 8- بعد توجيه اللوم و العدوان و عدد فقراته (04).

- أما بالنسبة للبنود فهي نوعين إيجابية وأخرى سلبية والجدول رقم (08) التالي يوضح تصنيف البنود حسب نوعها:

نوع البند	البند
إيجابية	1، 2، 3، 4، 5، 6، 7، 8، 10، 12، 13، 14، 15، 16، 17، 18، 19، 20، 21، 22، 23، 24.
سلبية	9، 11، 25، 26، 27، 28، 29، 30، 31، 32.

- التعليمات المرفقة بالأداة:

و قد خصصت الصفحة الأولى من الأداة للتعليمات و اشتملت على ما يلي:

أ - بيانات الشخصية:

- الأقدمية: (من 1 سنة إلى 05 سنوات - أكثر من 6 سنوات).

- مكان الإقامة: ( القرب عن المؤسسة - البعد عن المؤسسة).

- وجود الأولاد من عدمهم: (يوجد أولاد و لا يوجد).

### طريقة التصحيح:

تمت طريقة التصحيح بإعطاء درجات لإجابات أفراد العينة على الاستبيان حسب البدائل المقدمة

و قدرت الأوزان المعطاة لبدائل الأجوبة كما هي موضحة في الجدول التالي:

الجدول رقم (09) يوضح أوزان بدائل الأجوبة لل فقرات الايجابية:

أبدا	أحيانا	دائما
01	02	03

- و تعكس في حالة الفقرات السلبية:

الجدول رقم (10) يوضح أوزان بدائل الأجوبة لل فقرات السلبية:

أبدا	أحيانا	دائما
03	02	01

سادسا: الخصائص السيكومترية لأدوات القياس:

تمثلت الخصائص السيكومترية للأدوات في:

1- الصدق: {يعتبر الاختبار صادقا، إذا كان يقيس ما وضع لقياسه}{بشير معمريه، 2007، ص:120}

صدق المقارنة الطرفية لمقياس قلق العمل :

{ وهي مقارنة متوسط تحصيل المجموعة القوية ذات التحصيل العالي على درجات ضعيفة فإذا ثبتت من

المقارنة الطرفية أن الأقوياء أقوىاء في الميزان و الاختبار معا قبل درجة صدق الاختبار}.

(رمزية الغريب، 1996، ص:689)

## الفصل الرابع: الإجراءات الميدانية للدراسة

حيث قمنا بتطبيق الأداة على العينة الاستطلاعية و الجدول التالي يوضح العمليات الإحصائية لصدق المقارنة الطرفية.

جدول رقم (11) يبين صدق المقارنة الطرفية لأداة القياس:

المؤشرات الإحصائية المتغير	عدد الأفراد N	المتوسط الحسابي $\bar{x}$	الانحراف المعياري S	قيمة T	درجة الحرية df	دلالة الإحصائية	مستوى الدلالة الإحصائية
القيم العليا	9	78,66	2,29	10,00	16	0,00	عند 0,01
القيم الدنيا	9	65,33	3,27				

نلاحظ من خلال الجدول رقم (11) أن قيم المجموعة العليا 27% و التي عدد أفرادها 9 ذات متوسط حسابي (78,66) وانحراف معياري مقدر ب(2,29)، و المجموعة الدنيا 27% و عدد أفرادها (9) ذات متوسط حسابي (65,33) و انحراف معياري يساوي (3,27) وقيمة (T) المحسوبة تساوي (10,00) عند درجة حرية (16) عند مستوى الدلالة (0,01) فهي دالة إحصائية و عليه فالأداة على قدر من الصدق ويمكن إستخدام الاستبيان في الدراسة الأساسية.

**الصدق الذاتي:** يقاس الصدق الذاتي لحساب الجذر التربيعي لمعامل ثبات الاستبيان.

$$\text{الصدق الذاتي} = \text{معامل الثبات} = \sqrt{0,57} = 0,75 \text{ (أحمد الطيب، 1999، ص:212)}$$

2- الثبات:

" يشير إلى الاستقرار في الدرجات الفرد الواحد على نفس الاختبار، وهذا يعني إلى أي مدى يعطي راتز

معين نفس النتائج في إجراءات متكررة لنفس الفرد ". (فيصل عباس، 1996، ص:22)

-الثبات باستخدام طريقة التجزئة النصفية:

لحساب ثبات الاستبيان طبقت طريقة التجزئة النصفية، بحيث قسم الاستبيان إلى قسمين ( قسم الأسئلة

الفردية و الأسئلة الزوجية) ثم حساب مجموع درجات كل فرد على الأسئلة الفردية و كذا الأسئلة الزوجية

ثم جمع نتائج الأفراد في كل الأسئلة الزوجية ثم الأسئلة الفردية.

-ثبات أداة قياس قلق العمل:

جدول رقم (12) يوضح ثبات أداة قياس قلق العمل.

عدد البنود الزوجية	عدد البنود الفردية
13	13
قبل التعديل	بعد التعديل
0,70R	0,82S
28 درجة الحرية	
الدلالة الإحصائية 0,00	
مستوى الدلالة عند 0,01	

ارتباط بيرسون (0,70) قبل التعديل و بعد التعديل بمعادلة سيبرمان براون (0,82) عند درجة حرية

(28) و الدلالة الإحصائية (0,00) و هي دالة إحصائية عند 0,01.

3- صدق متغير إستراتيجية الواجهة:

حيث قمنا بتطبيق الأداة على العينة الاستطلاعية، و بعد عملية جمع الاستبيانات و عملية التفرغ قمنا بترتيب الدرجات التي تحصل عليها الأفراد على الأداة من الأكبر إلى الأصغر و الجدول رقم (13) يوضح العمليات الإحصائية لصدق المقارنة الطرفية.

جدول رقم (13) يبين صدق المقارنة الطرفية لأداة القياس:

المؤشرات الإحصائية المتغير	عدد الأفراد N	المتوسط الحسابي $\bar{x}$	الانحراف المعياري S	قيمة T	درجة الحرية df	دلالة الإحصائية	مستوى الدلالة الإحصائية
القيم العليا	9	75,11	2,26	7,20	16	0,00	دالة إحصائية عند 0,01
القيم الدنيا	9	67,55	2,18				

نلاحظ من خلال الجدول رقم (13) بعد تطبيق الإستبيان على (30) معلمة و ترتيب الدرجات المتحصل عليها و أخذ 27% المجموعة العليا فكان المتوسط الحسابي يساوي ( 75,11)، و الانحراف المعياري (2,26) والمجموعة الدنيا 27% ذات متوسط حسابي(67,55) و انحراف معياري يساوي (2,18) وقيمة (T) المحسوبة تساوي (7,20) عند درجة حرية (16) عند مستوى الدلالة (0,01) فهي دالة إحصائية و عليه فالأداة على قدر من الصدق ويمكن استخدام الاستبيان في الدراسة الأساسية.

- الثبات باستخدام طريقة التجزئة النصفية:

لحساب ثبات الاستبيان طبقت طريقة التجزئة النصفية، بحيث قسم الاستبيان إلى قسمين ( قسم الأسئلة الفردية و الأسئلة الزوجية) ثم حساب مجموع درجات كل فرد على الأسئلة الفردية و كذا الأسئلة الزوجية ثم جمع نتائج الأفراد في كل الأسئلة الزوجية ثم الأسئلة الفردية.

ثبات أداة قياس إستراتيجية المواجهة:

جدول رقم (14) يوضح ثبات أداة قياس إستراتيجية المواجهة:

عدد البنود الزوجية	عدد البنود الفردية
16	16
قبل التعديل	بعد التعديل
0,98 R	0,98 S
28 درجة الحرية	
الدلالة الإحصائية 0,00	
مستوى الدلالة دالة عند 0,01	

ارتباط بيرسون (0,98) قبل التعديل و بعد التعديل بمعادلة سيبرمان براون (0,98) عند درجة حرية (28) و الدلالة الإحصائية (0,00) و هي دالة إحصائيا عند مستوى الدلالة 0,01.

-سابعاً: إجراءات التطبيق:

قمنا بتطبيق مقياس قلق العمل و استبيان إستراتيجية المواجهة على عينة دراستنا بعد تقديم شرح التعليمات الخاصة بهما للمعلمات و إعطائهم الوقت الكافي للإجابة عليه، و ذلك بتوزيعه في بعض الابتدائيات المختلفة بولاية الأغواط.

## الفصل الرابع: الإجراءات الميدانية للدراسة

و بعد عملية الجمع قمنا بتدقيقها و ذلك باستبعاد الاستبيانات التي لم تكتمل المعلومات فيها و قدرت باستمرار واحدة فقط، و من ثم تفرغ الإجابات النهائية و إدخالها إلى الحاسب الآلي على برنامج الرزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية (Spss) بهدف تحليلها و معالجتها.

### -ثامنا: الأساليب الإحصائية:

إن الأساليب الإحصائية هي: " إحدى الدعائم الرئيسية التي تقوم عليها الطريقة العلمية في بحثها في العلوم الإنسانية و الاجتماعية ".(فؤاد الباهي السيد،1978،ص:18)

و قد تم الاعتماد في معالجة نتائج الدراسة على الأساليب الإحصائية التالية:

- التكرارات و النسبة المئوية: يستخدم هذا الأمر بشكل أساسي لأغراض معرفة تكرار فئات متغير ما و يفيد كذلك في وصف عينة الدراسة. و بالتالي فمعادلة النسبة المئوية هي:

$$\frac{100 \times x}{n}$$

- المتوسط الحسابي: لحساب درجات عينة الدراسة في قلق العمل و إستراتيجية المواجهة.

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

- لحساب الصدق: و ذلك بتطبيق معادلة "ت" لتأكد من الاختبار يميز بين أطرافه و بالتالي نحكم عليه بأنه صادق.

- الانحراف المعياري:

$$\sqrt{\frac{(س - س)^2}{ن}} = ع$$

(مروان عبد المجيد إبراهيم ومحمد جاسم الياسري، 2004، ص71)

ن

- و تم حساب الصدق و الثبات و جميع الفرضيات بنظام (SPSS).

**خلاصة الفصل:**

من خلال تناولنا لهذا الفصل حاولنا إبراز الخطوات الإجرائية للدراسة حيث بدأنا بالمنهج ثم العينة ومواصفاتها، و حدود الدراسة ثم تطرقنا للدراسة الاستطلاعية، و أدوات الدراسة، مروراً بالخصائص السيكومترية لأدوات القياس، وإجراءات التطبيق وأخيراً الأساليب الإحصائية المستعملة لمعالجة بيانات الدراسة المتحصل عليها كنتائج لهذه الدراسة.

## الفصل الخامس: عرض و تحليل و مناقشة نتائج الفرضيات

تمهيد:

بعدها تم تطبيق الأداتين على عينة الدراسة الأساسية و الحصول على النتائج و معالجتها عن طريق الأساليب الإحصائية سيتم في هذا الفصل عرض نتائج فرضيات هذه الدراسة و تفسيرها في ضوء الرصيد النظري لهذه الدراسة و بعض الدراسات السابقة و فيما يلي عرض و تحليل و مناقشة كل فرضية على حدا.

### 1- عرض و تحليل و مناقشة نتائج الفرضية الأولى:

نص الفرضية: نتوقع مستوى قلق عمل عال لدى معلمة الطور الابتدائي المتزوجة .

#### جدول رقم (15) يوضح نتائج المعالجة الإحصائية للفرضية الأولى:

المتغير	عدد الأفراد	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	المتوسط الفرضي	الفرق المتوسطي	قيمة T	درجة الحرية	الدلالة الإحصائية
	N	X	S				df	
قلق العمل	80	67,63	7,18	52	15,63	19,46	79	0,00

نلاحظ من خلال الجدول رقم (15) لعينة الدراسة (80) بمتوسط حسابي (67,63) و انحراف معياري (7,18) و المتوسط الفرضي (52) والفرق المتوسطي (15,63) وقيمة (T) المقدر ب(19,46) عند درجة الحرية (79) بدلالة إحصائية(0,00) فيتضح أن مستوى قلق العمل لدى عينة الدراسة مرتفعاً، و ذلك راجع لأسباب عديدة منها تحمل المسؤولية فوق قدرتها، عبء العمل، الحجم الساعي، و المرحلة التي تدرس بها فهي من أكثر المراحل التي يكون فيها ضغط على العلم و ذلك لعمر المتدربين.

## الفصل الخامس: عرض و تحليل و مناقشة نتائج الفرضيات

وتتفق هذه النتائج مع نتائج دراسة (محمد الشافعي) 1998 استهدفت مقارنة مهنة التدريس بضغط بعض المهن، و أظهرت نتائج الدراسة اختلاف تقدير الضغوط المهنية باختلاف المهنة. كما أظهرت أن مهنة التدريس أعلى ضغطاً من مهنة الاتصالات الهاتفية و ضغط التمريض في حين لا يوجد اختلاف في ضغوط العمل في مهنة التدريس، والعمل الإداري بالمدارس، والسبب راجع إلى عوامل مختلفة.

ونتيجة لدراسة "سعيدات" (2010) التي توصلت إلى أن مقياس كارزك المطبق كأداة لجمع البيانات في هذه الدراسة كشف عن تموقع فئة المدراء في الملمح الضاغط و تعرض أفراد العينة بمختلف فئاتهم إلى الضغوط المهنية المسببة لقلق العمل حسب روبرت كارزك، وأن الفئة العمرية الأكبر من 59 سنة أكثر عرضة للضغوط المهنية مما يجعل الإدارة تحمل هؤلاء مسؤوليات أخرى و تعرض الفرد إلى الضغط المهني مسبباً بعض الاضطرابات النفسية و الجسمية و هو ما يعرف بحالة "قلق العمل".

ونرى كذلك أن الدعم الاجتماعي المرتبط بالعمل يخدم كوظيفة غير مباشرة للحماية من الضغوط.

### 2- عرض وتحليل ومناقشة نتائج الفرضية الثانية:

**نص الفرضية:** يختلف قلق العمل لدى معلمة الطور الابتدائي المتزوجة باختلاف الأقدمية. { أقل من 05 سنوات - أكثر من 06 سنوات }.

و لتحقق من هذه الفرضية تم استخدام الأسلوب الإحصائي "ت" لدراسة الفروق، و تم الاعتماد في ذلك على النظام الإحصائي (SPSS) نسخة 20 و تم الحصول على النتائج المبينة في الجدول:

## الفصل الخامس: عرض و تحليل و مناقشة نتائج الفرضيات

جدول رقم (16) يوضح نتائج المعالجة الإحصائية للفرضية الثانية:

المؤشرات الإحصائية المتغير	عدد الأفراد N	المتوسط الحسابي X	الانحراف المعياري S	قيمة T	درجة الحرية df	الدلالة الإحصائية	مستوى الدلالة الإحصائية
من 1 إلى 5 سنوات	52	67,59	7,24	0,07	78	0,94	غير دالة عند 0,05
أكثر من 6 سنوات	28	67,71	7,20				

نلاحظ من خلال الجدول رقم (16) أن المتوسط الحسابي لعينة المعلمات ذوات الأقدمية أقل من 05 سنوات قدر ب(59,67) و هو أقل من المتوسط الحسابي لعينة المعلمات ذوات الأقدمية أكثر من 06 سنوات المقدر ب:(67,71)، أما الانحراف المعياري للمجموعة الأولى المقدر ب:(7,24) هو أكبر من الانحراف المعياري للمجموعة الثانية و المقدر ب:(7,20).

كما نلاحظ أن قيمة "ت" المحسوبة و المقدر ب:(0,07) عند درجة حرية (78) ومستوى الدلالة (0,05) و منه فالنتيجة غير دالة إحصائياً و عليه فقد تم رفض الفرضية البديلة و قبول الفرضية الصفرية. لا يختلف قلق العمل لدى المرأة العاملة المتزوجة باختلاف الأقدمية. { أقل من 05 سنوات – أكثر من 06 سنوات }. و هذا ما أشارت إليه كذلك دراسة "عز الدين غطاس" (2011): حيث توصلت هذه الدراسة إلى أن هناك اختلاف في الضغوط النفسية لدى العاملات بالمرحلة الابتدائية باختلاف الأقدمية (أقل من 5سنوات و أكثر من 6 سنوات) و يمكن تفسير هذه النتيجة على أن الأقدمية في العمل ليست بعامل مؤثر في قلق العمل لدى المرأة العاملة المتزوجة.

## الفصل الخامس: عرض و تحليل و مناقشة نتائج الفرضيات

و خلاصة القول أن الأقدمية في الميدان يمكن أن تكون سلاحا ذو حدين فهي إما تكون عبارة عن إستراتيجيات مواجهة تساهم في تطوير العمل و فعاليةعاملات ، وكيفية التعامل معها ، و إما أن تؤدي الأقدمية من جهة أخرى إلى الملل و الروتين و ارتفاع في القلق، ومنه فقد يكون السبب راجع الى عوامل أخرى.

### 3- عرض و تحليل و تفسير نتائج الفرضية الثالثة:

نص الفرضية: يختلف قلق العمل لدى معلمة الطور الابتدائي المتزوجة باختلاف مكان العمل. { البعد أو القرب عن المؤسسة}.

و لتحقق من هذه الفرضية تم استخدام الأسلوب الإحصائي "ت" لدراسة الفروق، و تم الاعتماد في ذلك على النظام الإحصائي (SPSS) نسخة 20 و تم الحصول على النتائج المبينة في الجدول أدناه:

#### جدول رقم (17) يوضح نتائج المعالجة الإحصائية للفرضية الثالثة:

المؤشرات الإحصائية المتغير	عدد الأفراد N	المتوسط الحسابي X	الانحراف المعياري S	قيمة T	درجة الحرية df	الدلالة الإحصائية	مستوى الدلالة الإحصائية
البعد عن المؤسسة	45	68,08	6,58	1,33	78	0,18	غير دالة إحصائيا عند 0,05
القرب من المؤسسة	35	66	7,38				

نلاحظ من خلال الجدول الموضح أعلاه رقم (17) أن المتوسط الحسابي لعينة المعلمات ذوي مكان الإقامة البعيد عن المؤسسة قدر ب (68,08) و هو أكبر من المتوسط الحسابي لعينة المعلمات القريبات

## الفصل الخامس: عرض و تحليل و مناقشة نتائج الفرضيات

من المؤسسة قدر ب (66)، أما الانحراف المعياري للمجموعة الأولى المقدر ب (6,58)، أما الانحراف المعياري للمجموعة الثانية و المقدر ب (7,38). كما نلاحظ أن قيمة "ت" المحسوبة (1,33) عند درجة حرية (78) و مستوى الدلالة (0,05)، ومنه النتيجة غير دالة إحصائيا و عليه فقد تم رفض الفرضية البديلة و قبول الفرضية الصفرية. لا يختلف قلق العمل لدى المرأة العاملة المتزوجة باختلاف مكان الإقامة. { البعد أو القرب عن المؤسسة}.

و تتفق نتيجة هذه الدراسة مع دراسة "وفاء الخروز" (1995) حيث هدفت هذه الدراسة إلى معرفة مدى الاختلاف القائم بين المعلمات المتزوجات وغير المتزوجات و هذا باختلاف البعد أو القرب عن المؤسسة في التعامل مع المشكلات التعليمية في الطور الابتدائي و توصلت الباحثة أنه لا يوجد اختلاف في القرب عن المؤسسة أو البعد في قلق العمل، و هذا لأن القرب أو البعد عن المؤسسة يعتبر من العوامل غير المؤثرة على الأداء بصفة عامة و ذلك لسهولة التنقل و توفر وسائل النقل الخاصة بالمؤسسات، وقد يرجع إلى أسباب أخرى.

### 4- عرض و تحليل و تفسير نتائج الفرضية الرابعة:

**نص الفرضية:** يختلف قلق العمل لدى معلمة الطور الابتدائي المتزوجة باختلاف وجود الأولاد من عدمهم.

ولتحقق من هذه الفرضية تم استخدام الأسلوب الإحصائي "ت" لدراسة الفروق، و تم الاعتماد في ذلك على النظام الإحصائي SPSS نسخة 20 و تم الحصول على النتائج المبينة في الجدول التالي:

جدول رقم (18) يوضح نتائج المعالجة الإحصائية للفرضية الرابعة:

المؤشرات الإحصائية المتغير	عدد الأفراد N	المتوسط الحسابي X	الانحراف المعياري S	قيمة T	درجة الحرية df	الدلالة الإحصائية	مستوى الدلالة الإحصائية
يوجد أولاد	62	67,79	6,93	0,75	78	0,45	غير دالة إحصائياً عند 0,05
لا يوجد	18	66,38	6,95				

نلاحظ من خلال الجدول رقم (18) أن المتوسط الحسابي لعينة المعلمات اللواتي لديهن أولاد قدر ب (67,79) و هو أكبر من المتوسط الحسابي لعينة المعلمات اللواتي ليس لديهن أولاد قدر ب (66,38)، أما الانحراف المعياري للمجموعة الأولى المقدر ب (6,93)، أما الانحراف المعياري للمجموعة الثانية و المقدر ب (6,95). كما نلاحظ أن قيمة "ت" المحسوبة (0,75) عند درجة حرية (78) و مستوى الدلالة (0,05)، ومنه النتيجة غير دالة إحصائياً و عليه فقد تم رفض الفرضية البديلة و قبول الفرضية الصفرية. لا يختلف قلق العمل لدى المرأة العاملة المتزوجة باختلاف وجود الأولاد من عدمهم.

و نتائج هاته تتعارض مع نتائج دراسة (يمينة مقبال هديبل) (2011) التي هدفت الى اكتشاف العلاقة بين الضغط النفسي الذي تعاني منه المرأة العاملة بالتدريس و توافقه الزوجي، وتدخل متغيرات متمثلة في الفرق العمريين الزوجين و مدة الزواج، واختيار الشريك و متغير عدد الأولاد في تحديد درجة الضغط، وتوصلت الباحثة في دراستها أنه لا يوجد علاقة عكسية بين الضغط النفسي و التوافق الزوجي فكلما كان ضغطهن مرتفع قل توافقهن زوجياً و العكس.

## الفصل الخامس: عرض و تحليل و مناقشة نتائج الفرضيات

وكذلك يوجد فروق في درجة الضغط حسب عدد الأولاد أي كلما زاد عدد الأولاد ارتفع الضغط وخاصة عندما يكون الأولاد في مرحلة الطفولة. و هذا لأن الطفل يحتاج إلى رعاية أكثر خلال هذه المرحلة.

### 5- عرض و تحليل و تفسير نتائج الفرضية الخامسة:

نص الفرضية: نتوقع مستوى عال لإستراتيجية المواجهة لدى معلمة الطور الابتدائي المتزوجة .

#### جدول رقم (19) يوضح نتائج المعالجة الإحصائية للفرضية الخامسة:

المتغير	عدد الأفراد	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الوسط الفرضي	الفرق المتوسطي	قيمة T	درجة الحرية	الدلالة الإحصائية
	N	X	S				df	
إستراتيجية المواجهة	80	70,58	4,16	80	9,41	20,20	79	0,00

نلاحظ من خلال الجدول رقم (19) لعينة الدراسة (80) بمتوسط حسابي (70,58) و انحراف معياري (4,16) و الوسط الفرضي (80) والفرق المتوسطي (9,41) وقيمة (T) المقدرة ب(20,20) عند درجة الحرية (79) بدلالة إحصائية (0,00) فيتضح أن مستوى إستراتيجية المواجهة لدى عينة الدراسة مرتفعا.

و تتفق هذه النتائج مع نتائج دراسة "سنو" وزملاؤه (2003) حيث هدفت إلى معرفة العلاقة بين الضغوط النفسية في العمل و أساليب التكيف لها(المواجهة و التجنب و الدعم الاجتماعي من جهة الأعراض الأخرى)،وقد أشارت نتائج الدراسة إلى أن إستراتيجيات المواجهة ترتبط مع عدد قليل من الأعراض النفسية كما يميل الأفراد الذين يستخدمونها إلى انخفاض تأثيرهم بالآثار السلبية لضغوط العمل.

## الفصل الخامس: عرض و تحليل و مناقشة نتائج الفرضيات

" الشهراني " و " رفاع " 1995 حيث هدفت هذه الدراسة إلى معرفة مصادر الإجهاد النفسي و أساليب التكيف لها لدى معلمي و معلمات العلوم، و قد أشارت النتائج إلى أن (85%) من معلمي و معلمات العلوم في العينة يعانون من الإجهاد النفسي بدرجة مختلفة أما بالنسبة لأساليب التكيف المتبعة من قبل عينة الدراسة لمواجهة الإجهاد فقد جاء في مقدمتها مواجهة المشكلة وحلها عند ظهورها.(أحمد الشخينة،2010،ص:36)

### 6- عرض و تحليل و تفسير نتائج الفرضية السادسة:

نص الفرضية: تختلف إستراتيجية مواجهة قلق العمل لدى معلمة الطور الابتدائي المتزوجة باختلاف الأقدمية. { من 1 إلى 05 سنوات – أكثر من 06 سنوات }.

و لتحقق من هذه الفرضية تم استخدام الأسلوب الإحصائي " ت " لدراسة الفروق، و تم الاعتماد في ذلك على النظام الإحصائي (SPSS) نسخة 20 و تم الحصول على النتائج المبينة في الجدول أدناه:

جدول رقم (20) يوضح نتائج المعالجة الإحصائية للفرضية السادسة:

المؤشرات الإحصائية المتغير	عدد الأفراد N	المتوسط الحسابي X	الانحراف المعياري S	قيمة T	درجة الحرية df	الدلالة الإحصائية	مستوى الدلالة الإحصائية
من 1 إلى سنوات	46	69,30	4,86	1,49	78	0,13	غير دالة
أكثر من 6 سنوات	34	70,85	4,15				إحصائياً عند 0,05

## الفصل الخامس: عرض و تحليل و مناقشة نتائج الفرضيات

نلاحظ من خلال الجدول رقم (20) أن المتوسط الحسابي لعينة المعلمات ذوات الأقدمية أقل من 05 سنوات قدر ب(69,30) و هو أقل من المتوسط الحسابي لعينة المعلمات ذوات الأقدمية أكثر من 06 سنوات المقدر ب:(70,85)، أما الانحراف المعياري للمجموعة الأولى المقدر ب:(4,86) هو أكبر من الانحراف المعياري للمجموعة الثانية و المقدر ب:(4,15).

كما نلاحظ أن قيمة "ت" المحسوبة و المقدر ب:(1,49) بدرجة حرية (78) عند مستوى الدلالة (0,05) و منه فالفرضية غير دالة إحصائيا و عليه رفض الفرضية البديلة و قبول الفرضية الصفرية. لا تختلف إستراتيجية مواجهة قلق العمل لدى المرأة العاملة المتزوجة باختلاف الأقدمية. {من 1 إلى 05 سنوات - أكثر من 06 سنوات}.

و تتفق نتائج هذه الدراسة مع النتيجة التي توصلت إليها " أنعام صبري" (1993) " في دراسة هدفت إلى التعرف على إذا ما كان اختيار المعلمين لاستراتيجيات التعامل مع المشكلات يعتمد على متغير الأقدمية، و كانت النتيجة أن هناك تشابها بين المعلمين في اختيار الاستراتيجيات بغض النظر عن اختلافهم في سنوات الخبرة و الأقدمية ". (يوسف ذباب عواد، 2007، ص:156)

فالمعلمات ذوي الخبرة و الأقدمية لا يختلفون عن المعلمات المستجدين أو الأقل أقدمية في استراتيجيات المواجهة.

## **7- عرض و تحليل و تفسير نتائج الفرضية السابعة:**

**نص الفرضية:** تختلف إستراتيجية مواجهة قلق العمل لدى معلمة الطور الابتدائي المتزوجة باختلاف مكان العمل. {البعد أو القرب عن المؤسسة}.

## الفصل الخامس: عرض و تحليل و مناقشة نتائج الفرضيات

و لتحقق من هذه الفرضية تم استخدام الأسلوب الإحصائي "ت" لدراسة الفروق، و تم الاعتماد في ذلك على النظام الإحصائي SPSS نسخة 20 و تم الحصول على النتائج المبينة في الجدول التالي:

جدول رقم (21) يوضح نتائج المعالجة الإحصائية للفرضية السابعة:

مستوى الدلالة الإحصائية	الدلالة الإحصائية	درجة الحرية df	قيمة T	الانحراف المعياري S	المتوسط الحسابي X	عدد الأفراد N	المؤشرات الإحصائية المتغير
غير دالة إحصائياً عند 0,05	0,94	78	0,07	4,57	70,19	46	البعد عن المؤسسة
				5,22	70,11	34	القرب من المؤسسة

نلاحظ من خلال الجدول رقم (21) أن المتوسط الحسابي لعينة المعلمات ذوي مكان الإقامة البعيد عن المؤسسة قدر ب (70,19) و هو لا يختلف كثيرا عن المتوسط الحسابي لعينة المعلمات القريبات من المؤسسة قدر ب (70,11)، أما الانحراف المعياري للمجموعة الأولى المقدر ب (4,57)، أما الانحراف المعياري للمجموعة الثانية و المقدر ب (5,22) كما نلاحظ ان قيمة "ت" المحسوبة و المقدر ب (0,07) بدرجة حرية قدرت ب (78) عند مستوى الدلالة (0,05) و منه فالفرضية غير دالة إحصائياً و عليه فقد تم رفض الفرضية البديلة و قبول الفرضية الصفرية. لا تختلف إستراتيجية مواجهة قلق العمل لدى المرأة العاملة المتزوجة باختلاف مكان الإقامة. { البعد أو القرب عن المؤسسة }.

## الفصل الخامس: عرض و تحليل و مناقشة نتائج الفرضيات

و تتفق نتيجة هذه الدراسة مع دراسة وفاء الخروز (1995) حيث هدفت هذه الدراسة إلى معرفة مدى الاختلاف القائم بين المعلمات المتزوجات و غير المتزوجات و هذا باختلاف البعد أو القرب عن المؤسسة في التعامل مع المشكلات التعليمية في الطور الابتدائي، وتوصلت الباحثة إلى أنه لا يوجد اختلاف في البعد أو القرب عن المؤسسة في التعامل مع الضغوط النفسية.

### 8- عرض و تحليل و تفسير نتائج الفرضية الثامنة:

**نص الفرضية:** تختلف إستراتيجية مواجهة قلق العمل لدى معلمة الطور الابتدائي المتزوجة باختلاف وجود الأولاد من عدمهم.

و لتحقق من هذه الفرضية تم استخدام الأسلوب الإحصائي "ت" لدراسة الفروق، و تم الاعتماد في ذلك على النظام الإحصائي (SPSS) نسخة 20 و تم الحصول على النتائج المبينة في الجدول أدناه:

جدول رقم (22) يوضح نتائج المعالجة الإحصائية للفرضية الثامنة:

المؤشرات الإحصائية المتغير	عدد الأفراد	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	قيمة T	درجة الحرية df	الدلالة الإحصائية	مستوى الدلالة الإحصائية
	N	X	S				
يوجد أولاد	60	70,15	4,28	1,64	78	0,10	غير دالة
لا يوجد	20	71,90	3,56				إحصائياً عند 0,05

نلاحظ من خلال الجدول رقم (22) أن المتوسط الحسابي لعينة المعلمات اللواتي لديهن أولاد يساوي (70,15) و هو يقارب المتوسط الحسابي لعينة المعلمات اللواتي ليس لديهن أولاد و الذي يساوي

## الفصل الخامس: عرض و تحليل و مناقشة نتائج الفرضيات

(70,11)، أما الانحراف المعياري للمجموعة الأولى المقدر ب(4,28)، أما الانحراف المعياري للمجموعة الثانية و المقدر ب (3,563) و قيمة "ت" المحسوبة و المقدر ب : (1,64) بدرجة حرية قدرت ب (78) عند مستوى الدلالة (0,05) و منه فالفرضية غير دالة إحصائيا و عليه فقد تم رفض الفرضية البديلة و قبول الفرضية الصفرية. لا تختلف إستراتيجية مواجهة قلق العمل لدى المرأة العاملة المتزوجة باختلاف وجود الأولاد من عدمهم.

و قد يرجع سبب عدم وجود فروق في وجود الأولاد من عدمهم إلى الأسباب التالية: أن الأولاد لا يشكلنا عائق في إستراتيجية المواجهة لقلق العمل لدى عينة الدراسة باعتبار أن هذا الجانب شيء متوقع حدوثه في تحضير نفسي مسبق لدى المرأة العاملة و قد يكون الاختلاف لأسباب أخرى كعدد الأولاد، سن الأولاد...إلخ.

### خلاصة الفصل:

لقد تم في هذا الفصل عرض و تحليل و مناقشة الفرضيات المطروحة في الدراسة ، حيث لاتوصلنا في الاخير الا ان النتائج المتحصل عليها صحيحة في حدود الدراسة المذكورة سابقا .

# خاتمة

لقد تم في هذا الفصل عرض لنتائج الفرضيات المطروحة في الدراسة و تفسيرها و مناقشتها، حيث خالصنا في النهاية إلى التأكيد على النتائج المذكورة سابقا، و التي تعتبر صحيحة في حدود الدراسة الزمانية و المكانية و لعينة الأدوات المستخدمة فيها.

و بعد عرض و مناقشة نتائج الدراسة يمكن اعتبار المتغيرات الديمغرافية {الأقدمية، مكان الإقامة، عدد الأولاد} مؤشرات لا تختلف في متغير قلق العمل و إستراتيجية مواجهته، و النتائج كالآتي:

- مستوى قلق عال لدى معلمة الطور الابتدائي المتزوجة .
- لا يختلف قلق العمل لدى معلمة الطور الابتدائي المتزوجة باختلاف الأقدمية.
- لا يختلف قلق العمل لدى معلمة الطور الابتدائي المتزوجة باختلاف مكان العمل .
- لا يختلف قلق العمل لدى معلمة الطور الابتدائي المتزوجة باختلاف وجود الأولاد من عدمهم.
- مستوى عال لإستراتيجية المواجهة لدى معلمة الطور الابتدائي المتزوجة.
- لا تختلف إستراتيجية مواجهة قلق العمل لدى معلمة الطور الابتدائي المتزوجة باختلاف الأقدمية.
- لا تختلف إستراتيجية مواجهة قلق العمل معلمة الطور الابتدائي المتزوجة باختلاف مكان العمل.
- لا تختلف إستراتيجية مواجهة قلق العمل لدى معلمة الطور الابتدائي المتزوجة باختلاف وجود الأولاد من عدمهم.

## التوصيات و الإقتراحات:

على ضوء النتائج التي تم التوصل إليها في الدراسة الحالية سنقدم بعض التوصيات و الإقتراحات التي سنعرضها في النقاط التالية:

- ضرورة الاهتمام بالسلوك التنظيمي داخل منظمات العمل.
- محاولة إقامة علاقات جيدة مع الزملاء في العمل لكي لا ينعكس هذا الأخير على الأسرة.
- عدم تحميل المرأة العاملة كامل المسؤوليات في بعض المهام و الوظائف لأن لها التزامات أخرى.
- السعي لتوفير التكوين و التدريب المتخصص و المناسب لطبيعة المهام الموكلة للمعلمات بصفة خاصة.
- إجراء المزيد من الدراسات حول إستراتيجيات مواجهة الضغوط في مؤسسات العمل الأخرى.
- التسهيل في طريقة العمل لا تكون هناك قوانين صارمة.
- دعم وتحفيز العاملات و تحسين ظروف عملهن ماديا و معنويا.
- إجراء نشاطات ثقافية و ترفيهية خاصة بالعاملات.
- إرشاد المعلمات و المعلمين بصفة عامة و توجيههم إلى استخدام الاستراتيجيات الإيجابية و الابتعاد عن الاستراتيجيات السلبية لمواجهة الضغوط.

## قائمة المراجع:

### ✓ الكتب:

- 1- العتيبي، منصور نايف ماشع، 2003 ، الضغوط الإدارية التي تواجه مديري مدارس التعليم العام و تأثيرها على أدائهم من وجهة نظرهم، مكة المكرمة ، جامعة أم القرى .
- 2- العديلي، ناصر محمد، 1994 ، إدارة السلوك التنظيمي، الرياض ، مجلة الإدارة العامة .
- 3- السيد محمد عبد المجيد، فاروق عبده عبلة، 2005 ، السلوك التنظيمي في إدارة المؤسسات التعليمية، ط1، عمان ، دار المسيرة للنشر و التوزيع .
- 4- أبو دلو جمال، 2009، الصحة النفسية، ط1، الأردن ، دار أسامة للنشر و التوزيع.
- 5- أحمد عبد المطيع الشخاينة، 2010، التكيف مع الضغوط النفسية، ط1، الأردن ، دار الحامد للنشر و التوزيع.
- 6- حسين شحاتة و زينب النجار، 2002، علم النفس الاكلينيكي، ط1، القاهرة ، دار قباء للطباعة والنشر.
- 7- حريم حسين، 2004 ، السلوك التنظيمي: سلوك الأفراد و الجماعات في منظمات الأعمال، عمان، دار حامد للنشر و التوزيع.
- 8- محمد سليمان العميان، 2008، السلوك التنظيمي في منظمات الأعمال، ط4، الأردن، دار وائل للنشر و التوزيع .
- 9- مروان عبد المجيد إبراهيم، 2004، محمد جاسم الياسري، الأساليب الإحصائية في مجالات البحوث التربوية، ط1، عمان، مؤسسة الورق .

10- سيبلبرجر و جوستي ولئي، تعريب أمينة كاظم ، 1997 ، قائمة حالة و سمة القلق، ، الكويت، دار القلم .

11- سيجموند فرويد، ت ر: عثمان نجاتي، 1962، **القلق**، القاهرة، مكتبة النهضة العربية.

12 - شبلي تايلور، ت ر: وسام درويش بريك و فوزي شاكر، 2008

13- عبد الغفار إبراهيم أحمد، مجيد خليل حسين، 2008، **المدخل الى طرق البحث العلمي**، ط1، عمان ، دار زهران للنشر و التوزيع.

14- فاروق السيد عثمان، 2001، **القلق و ادارة الضغوط النفسية**، ط1، القاهرة، دار الفكر العربي.

15- فيصل عباس، 1996، **الاختبارات النفسية**، ط1، بيروت، دار الفكر العربي للطباعة والنشر .

16- فؤاد الباهي السيد، 1978، **دراسات و بحوث في علم النفس**، القاهرة ، دار الفكر العربي.

17- رمزية الغريب، 1996، **التقويم و القياس النفسي و التربوي** ، الاسكندرية، مكتبة الجامعة الحديثة.

18- رابح تركي، 1984، **مناهج البحث في علوم التربية و علم النفس** ، الجزائر، المؤسسة الوطنية للكتاب.

19- ثابت عبد الرحمان إدريس و جمال الدين محمد المرسي، 2003، **السلوك التنظيمي: نظريات و نماذج تطبيق عملي الإدارة و السلوك في المنظمة**، القاهرة، الدار الجامعية.

20- خضر عباس، 1999، **دراسة الفروق بين الجنسين في الضغوط الناجمة عن أدوار العمل**، الكويت، المجلة التربوية .

✓ القواميس و المعاجم:

21- ابن منظور محمد بن علي بن أحمد بن حنبل الأنصاري الإفريقي،

معجم لسان العرب، الباحث العربي عشاوي، الموقع،

.www.baheth.info

✓ الرسائل العلمية:

23- عز الدين غطاس و علية مجوجة، 2012، إستراتيجية مواجهة الضغوط

النفسية لدى المرأة العاملة، ورقة.

24- سعيدات محمد الأخضر، 2010، الضغط المهني و علاقته بقلق

العمل، الاغواط .

المراجع الأجنبية:

24- Baron.R , 1986,**Behavoir in organization**, boston.allyan  
and bacon,2 nd Ed.

25- Clifton Williams, 1986, **Humane Behavior in  
organisation**, Cincinnati, ohio.south western publishing Co.

26- La rousse, 1984, **dictionnaire Encyclopédie**.

27- Selye Hans, 1976, **The stress of life**, New York: Mcgraw

Hill: nb.

28- **Les condition de travail** :le-[www.Creg.ac.-verssailles.fr](http://www.Creg.ac.-verssailles.fr)

stress au travail.

29- [WWW.creg.verssailles.fr](http://WWW.creg.verssailles.fr).

[WWW.ac.-clemont.fr/hygiene-sécurité](http://WWW.ac.-clemont.fr/hygiene-sécurité)

التعليمة:

في - انجاز مذكرة التخرج، لنيل شهادة الماستر في علم النفس العمل والتنظيم ،  
بعنوان ( قلق العمل لدى المرأة العاملة المتزوجة و إستراتيجية مواجهته)، أضع بين يديك  
هذه الاستمارة ، أرجو منك الإجابة عن هذه العبارات و ذلك بوضع إشارة (x) في الخانة  
المناسبة التي تختارينها، مع العلم أنه لا توجد إجابة صحيحة أو خاطئة و أن هذه الإجابات لا

يانا.

البيانات الشخصية:

/...../:

6

/...../

الأقدمية: 1 - 5

/...../:

/...../:

:

لا يوجد أولاد: /...../

/...../ :

				1- أتعلم أشياء جديدة في عملي
				2- عملي فيه التكرار
				3- وظيفتي تتطلب أن أكون مبتكر
				4- يتيح لي عملي إتخاذ القرارات بصفة مستقلة
				5- يتطلب مني عملي مستوى عال من الكفاءة
				6- لدي حرية اتخاذ القرار في كيفية أدائي
				7- في وظيفتي لدي امكانية أن أقوم بأشياء متنوعة
				8- يتيح لي عملي تطوير مهاراتي المهنية
				9- لدي امكانية التأثير على مسار عملي
				10- وظيفتي تتطلب العمل بسرعة كبيرة
				11- وظيفتي تتطلب العمل بشكل مكثف
				12- يطلب مني أداء العمل بكمية مفرطة
				13-
				14- لا أتلقى الأوامر المتضاربة من أشخاص آخرين
				15- وظيفتي تتطلب فترات طويلة من التركيز الشديد
				16- المهام التي أقوم بها تتوقف أحيانا كثيرة قبل إتمامها مما يتطلب مني إستئنافها في وقت لاحق
				17- عملي مستعجل كثيرا
				18- كثيرا ما أنتظر عمل الآخرين فيتأخر إنجازي لعملي
				19- يهتم رئيس العمل بما هو أفضل لمروءسيه
				20- يتجاوب رئيسي في العمل مع ما أقوله له
				21- يسهل علي رئيسي في العمل القيام بالمهام
				22- ينجح رئيسي في العمل في جعل أفراد المجموعة يعملون جماعي
				23- أصحاب كفاءات مهنية
				24- يبدي لي زملائي في العمل كل الاحترام
				25- زملائي في العمل وديون

				26- زملائي في العمل يساعدونني للقيام بمهامي على أفضل وجه
--	--	--	--	--

جامعة عمّار ثليجي الأغواط

كلية العلوم الاجتماعية والعلوم الإنسانية

قسم علم النفس

تخصص علم النفس العمل و التنظيم

السنة الجامعية: 2016/2015

استبيان

التعليمة:

في إطار انجاز مذكرة التخرج، لنيل شهادة الماستر في علم النفس العمل والتنظيم ، بعنوان ( قلق العمل لدى المرأة العاملة المتزوجة و إستراتيجية مواجهته)، أضع بين يديك هذه الاستمارة، أرجو منك الإجابة عن هذه العبارات و ذلك بوضع إشارة (x) في الخانة المناسبة التي تختارينها، مع العلم أنه لا توجد إجابة صحيحة أو خاطئة و أن هذه الإجابات لا

يانا.

البيانات الشخصية:

الأقدمية: 1- 5 /...../ 6 /...../ :  
: /...../ : /...../ :  
: يوجد /...../ لا يوجد : /...../



أحيانا	:	:
		01 أخط لما سوف أفعله لمواجهة متطلبات العمل اليومي
		02 أقوم بجمع المعلومات عن المشاكل التي تواجهني
		03
		04 أحاول رؤية الجانب الايجابي من المشاكل التي تواجهني
		05 أقنع نفسي بأنني قادرة على مواجهة المشكلات
		06 أقنع نفسي بأن ما يحدث لي من مشكلات يمكن تغييرها
		07 أقنع نفسي بأن مشاكلي ستكون بخير مهما حدث
		08 ألجأ الى الحديث عما يقلقني من ضغوطات في العمل لأشعر بالراحة
		09 أعبر عن مشاعري السلبية لمن كان سبب
		10 أواجه الشخص الذي سبب لي التوتر في أداء عملي
		11 كثيرا ما أشعر بأن جو المدرسة متوتر
		12 أشعر بأن علاقات العمل بين الزملاء ودية متينة
		13
		14 أمارس تمارين الاسترخاء العضلي عندما أحس
		15 أقرأ الجرائد و المجلات لأغير من جو العمل اليومي
		16 أتمشى لفترة قصيرة و أخذ قسط من الراحة
		17
		18 ألجأ الى الجانب الروحي و الديني للحصول على الراحة
		19 أطلب المساعدة ممن هم أكثر خبرة مني
		20 أتوجه الى زملائي في العمل الذين يعانون من مشكلات مشابهة لمشكلتي
		21 أشعر بأن زملائي يقفون الى جانبي دائما لحل مشاكلي
		22 أجلس وحيدتا عندما أكون متوترة في العمل
		23 له من ضغوط
		24
		25
		26 أصرخ بصوت عال للتنفيس عما أتعرض له من ضغوط

			أبكي لأشعر بالراحة عندما يواجهني موقف مقلق	27
			أسافر لأنسى مشاكلتي التي تواجهني	28
			ألوم نفسي لما أتعرض له من مشكلات	29
			أعامل زملائي بشيء من العصبية عندما أكون متوترة	30
			ألجأ الى لوم أصدقائي و تأنيبهم لأنهم السبب لما أتعرض له من قلق	31
			أضطر الى ضرب تلاميذي عندما أكون في حالة سيئة	32

- ثبات الاستراتيجية:

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	30	100,0
	Excluded <sup>a</sup>	0	,0
	Total	30	100,0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	Part 1	Value	1,000
		N of Items	1 <sup>a</sup>
	Part 2	Value	1,000
		N of Items	1 <sup>b</sup>
		Total N of Items	2
		Correlation Between Forms	,969
Spearman-Brown Coefficient		Equal Length	,984
		Unequal Length	,984
		Guttman Split-Half Coefficient	,983

a. The items are: VAR00001

b. The items are: VAR00002

**Independent Samples Test**

	Levene's Test for Equality of Variances		t-test for Equality of Means						
								95% Confidence Interval of the Difference	
	F	Sig.	t	df	Sig. (2-tailed)	Mean Difference	Std. Error Difference	Lower	Upper
VAR00001 Equal variances assumed	1,413	,238	,071	78	,944	,07801	1,09989	-2,11171	2,26772
Equal variances not assumed			,070	65,576	,945	,07801	1,12213	-2,16267	2,31868

**Group Statistics**

VAR0000	N	Mean	Std. Deviation	Std. Error Mean
2				
VAR00001 1,00	46	70,1957	4,57830	,67503
2,00	34	70,1176	5,22677	,89638

**Independent Samples Test**

	Levene's Test for Equality of Variances		t-test for Equality of Means						
								95% Confidence Interval of the Difference	
	F	Sig.	t	df	Sig. (2-tailed)	Mean Difference	Std. Error Difference	Lower	Upper
VAR00003 Equal variances assumed	,864	,356	1,495	78	,139	1,54859	1,03579	-,51351	3,61069
Equal variances not assumed			1,531	76,302	,130	1,54859	1,01149	-,46583	3,56302

**Group Statistics**

VAR0000	N	Mean	Std. Deviation	Std. Error Mean
4				
VAR00003 1,00	34	70,8529	4,15701	,71292
2,00	46	69,3043	4,86653	,71753

**Independent Samples Test**

		Levene's Test for Equality of Variances		t-test for Equality of Means						
								95% Confidence Interval of the Difference		
		F	Sig.	t	df	Sig. (2-tailed)	Mean Difference	Std. Error Difference	Lower	Upper
.00005	Equal variances assumed	1,682	,199	-1,644	78	,104	-1,75000	1,06436	-3,86898	,36898
	Equal variances not assumed			-1,803	38,787	,079	-1,75000	,97079	-3,71395	,21395

**Group Statistics**

VAR0000		N	Mean	Std. Deviation	Std. Error Mean
6					
.00005	1,00	60	70,1500	4,28567	,55328
	2,00	20	71,9000	3,56740	,79769

**Independent Samples Test**

		Levene's Test for Equality of Variances		t-test for Equality of Means						
								95% Confidence Interval of the Difference		
		F	Sig.	t	df	Sig. (2-tailed)	Mean Difference	Std. Error Difference	Lower	Upper
00007	Equal variances assumed	,205	,652	-1,335	78	,186	-2,08889	1,56512	-5,20479	1,02
	Equal variances not assumed			-1,315	68,695	,193	-2,08889	1,58812	-5,25734	1,07

**Group Statistics**

VAR0000		N	Mean	Std. Deviation	Std. Error Mean
8					
00007	1,00	35	66,0000	7,38839	1,24887
	2,00	45	68,0889	6,58104	,98104

**Independent Samples Test**

		Levene's Test for Equality of Variances		t-test for Equality of Means						
								95% Confidence Interval of the Difference		
		F	Sig.	t	df	Sig. (2-tailed)	Mean Difference	Std. Error Difference	Lower	Upper
.00007	Equal variances assumed	,205	,652	-1,335	78	,186	-2,08889	1,56512	-5,20479	1,02
	Equal variances not assumed			-1,315	68,695	,193	-2,08889	1,58812	-5,25734	1,07

**Group Statistics**

VAR0000		N	Mean	Std. Deviation	Std. Error Mean
8					
.00007	1,00	35	66,0000	7,38839	1,24887
	2,00	45	68,0889	6,58104	,98104

**Independent Samples Test**

		Levene's Test for Equality of Variances		t-test for Equality of Means					95% Confidence Interval of the Difference	
		F	Sig.	t	df	Sig. (2-tailed)	Mean Difference	Std. Error Difference	Lower	Upper
00007	Equal variances assumed	,205	,652	-1,335	78	,186	-2,08889	1,56512	-5,20479	1,02
	Equal variances not assumed			-1,315	68,695	,193	-2,08889	1,58812	-5,25734	1,07

**Group Statistics**

VAR0000		N	Mean	Std. Deviation	Std. Error Mean
8					
00007	1,00	35	66,0000	7,38839	1,24887
	2,00	45	68,0889	6,58104	,98104

**Independent Samples Test**

		Levene's Test for Equality of Variances		t-test for Equality of Means						
								95% Confidence Interval of the Difference		
		F	Sig.	t	df	Sig. (2-tailed)	Mean Difference	Std. Error Difference	Lower	Upper
.00001	Equal variances assumed	,022	,883	,755	78	,453	1,40143	1,85707	-2,29571	5,09
	Equal variances not assumed			,753	27,578	,458	1,40143	1,86064	-2,41254	5,2

**Group Statistics**

VAR0000		N	Mean	Std. Deviation	Std. Error Mean
2					
.00001	1,00	62	67,7903	6,93089	,88022
	2,00	18	66,3889	6,95480	1,63926

**Independent Samples Test**

		Levene's Test for Equality of Variances		t-test for Equality of Means						
								95% Confidence Interval of the Difference		
		F	Sig.	t	df	Sig. (2-tailed)	Mean Difference	Std. Error Difference	Lower	Upper
.00003	Equal variances assumed	,237	,627	-,070	78	,945	-,11813	1,69535	-3,49332	3,25686
	Equal variances not assumed			-,070	55,680	,945	-,11813	1,69237	-3,50879	3,27253

**Group Statistics**

VAR0000		N	Mean	Std. Deviation	Std. Error Mean
4					
.00003	1,00	52	67,5962	7,24707	1,00499
	2,00	28	67,7143	7,20523	1,36166