

جامعة غرداية  
كلية العلوم الاجتماعية والإنسانية  
قسم علم النفس وعلوم التربية والأرطفونيا  
تخصص علم النفس عمل وتنظيم وتسيير الموارد البشرية



## المساندة الاجتماعية ودورها في مواجهة الأحداث الضاغطة لدى المرأة العاملة

دراسة حالة معلمات المقاطعة الثانية بمتليلي

مذكرة مقدّمة لاستكمال متطلبات نيل شهادة الماستر في علم النفس  
تخصص: علم النفس عمل وتنظيم وتسيير الموارد البشرية

تحت إشراف الأستاذ :

\* د. شنقال طارق

من إعداد الطالبتين :

\* أمال سويد

\* فريدة أولاد الحاج يوسف

لجنة المناقشة

الهمة	الجامعة	الرتبة العلمية	اسم ولقب الأستاذ
مشرفا	جامعة غرداية	دكتور	شنقال طارق
رئيسا	جامعة غرداية	دكتور	معمرى حمزة
مناقشا	جامعة غرداية	دكتور	شيخى عبد العزيز

السنة الجامعية : 2021/2020

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

## إهداء

أشكر الله عز وجل الذي منحني الصبر والعطاء وبقدراته أتممت هذا العمل .والحمد لله تطوي  
سهر الليالي وتعجب الأيام وخلاصة مشوارنا في هذا العمل المتواضع .  
أهدي إلى النبي ربه الله مقامها وجعل الجنة تحت أقدامها أولى الناس بصحبتى إلى نبع  
الحنان الصافي ذلك القلب الكبير وتلك النعمة الغالية الطاهرة صاحبة الفضل أمي العزيزة  
حفظها الله وأطال في عمرها .

إلى الذي أحبني بلا مقابل وأنار لي طريق النجاح أيي الغالي  
وإلى اخوتي واخواتي وإلى عائلة سويد

## أمال



# إهداء

تبارك الذي أهدانا نعمة العقل و أنار سبيلنا بنور العلم و مهد لنا طريق النجاح بكل تقدير  
و عرفان.

أهدي عملي هذا إلى :

من بها الكبر واعتمد

من بوجودهما اكتسب القوة والمحبة \* امي \* العزيزة .

والى من علمني العطا بدون انتظار

من احمل اسمه بكل افتخار ، ارجو من الله ان يمد عمره \* ابي \* الغالي

الى \* اخوتي و اخواتي و زوجي قرة عيني \* حفظهم الله عز و جل

إلى كل من شعبني و لو بكلمة طيبة.

إلى كل من ساهم من قريب أو بعيد في انجاز هذا العمل

**فريضة**

. وشكرا



## شكر و عرفان

الحمد لله رب العالمين، أحمد ربي حمدا كثيرا...وأثنى عليه ثناء طيبا مباركا  
أتوجه بتشكراتي الخالصة، وامتناني الكبير الى الأستاذ شفال طارق  
المشرف " طارق شفال " الذي كان نعم الأستاذ ونعم الموجه بنصائحه القيمة في  
إتمام هذه المذكرة، وجزاه الله خيرا الجزاء. كما أتقدم بالشكر الجزيل الى  
جميع " اساتذة علم النفس تنظيم وعمل " الذين كانوا نبعاً للأفكار النيرة، ومثالا  
يحتذى بهم.

كما أتقدم بالشكر الخالص الى من ساعدني من

كما اشكر كل من قدم لي يد المساعدة من قريب وبعيد .

### المخلص:

تهدف الدراسة إلى الكشف عن دور المساندة الاجتماعية في مواجهة الاحداث الضاغطة لدى المرأة العاملة في الابتدائية. تم الاعتماد على المنهج الوصفي حيث تكونت عينة الدراسة من (106) معلمة اختيروا بطريقة منتظمة المحدودة من بعض ابتدائيات مقاطعة متليلي ولاية غرداية خلال السنة (2021/2020) ، كما تم الاعتماد على أدوات جمع البيانات: الملاحظة و المقابلة و الاستبيان .وأظهرت الدراسة إلى عدم وجود علاقة بين المساندة الاجتماعية و الاحداث الضاغطة لدى المرأة العاملة في الابتدائية. كما توصلت إلى عدم وجود فروق ذات دالة احصائية في المساندة الاجتماعية في ضوء متغير الخبرة و الحالة الاجتماعية و السن ، كما توضح كذلك عدم وجود فروق ذات دالة إحصائية في الأحداث الضاغطة في متغير الخبرة و الحالة الاجتماعية و السن .

الكلمات المفتاحية: مساندة اجتماعية ، الأحداث الضاغطة

**résumé:**

The study aims to reveal the role of social support in facing stressful events for working women in primary school. The study sample consisted of (106) female teachers who were chosen in a systematic and limited manner from some of the primary schools in Metlili District, Ghardaia Province, during the year (2020/2021), and the data collection tools: observation, interview and questionnaire. There is no relationship between social support and stressful events for working women in primary school. It also concluded that there are no statistically significant differences in social support in light of the variable experience, social status and age, and also shows the absence of statistically significant differences in stressful events in the variable of experience, social status and age.

**.key words**

Social support

stressful events



## فهرس المحتويات

الصفحة	المحتوى
أ	الإهداء.1.....
ب	الإهداء 2.....
ج	الشكر و التقدير.....
د	ملخص الدراسة.....
هـ	ملخص الدراسة بالأجنبية .....
و	فهرس المحتويات.....
ز	مفهرس الجداول .....
ح	فهرس الاشكال .....
ط	فهرس الملاحق .....
15-7	الفصل الأول :مدخل عام للدراسة.....
7	1. إشكالية الدراسة.....
8	2. فرضيات الدراسة.....
9	3. اهداف الدراسة .....
10	4اهمية الدراسة.....
11	5. التعريف الإجرائي للمتغيرات الدراسية.....
12	6. الدراسات السابقة.....
15	خلاصة.....
31_17	الفصل الثاني: الضغوط.....
17	تمهيد.....
23	1. النظريات المفسرة للضغوط .....
25	2. النظرية الفيسيولوجية للضغوط.....
27	3. النظرية المعرفية في الضغوط .....

## فهرس المحتويات

28	4. النظرية الادراكية للضغوط.....
29	5. نظرية العجز المكتسب في الضغوط.....
31	خلاصة.....
39-33	الفصل الثالث: مصادر الضغوط النفسية لدى المرأة العاملة
33	تمهيد.....
34	1. الضغوط الأسرية.....
34	2. ضغط الزوج.....
35	3. ضغط العمل.....
36	4. مصادر متعلقة بطبيعة العمل . . .
38	5. مصادر متعلقة بالعلاقات الاجتماعية.....
39	خلاصة.....
59_41	الفصل الرابع : المساندة الاجتماعية.....
41	تمهيد.....
43	1. تعريف المساندة الاجتماعية.....
45	2. أهمية المساندة الاجتماعية.....
45	3. أشكال المساندة الاجتماعية.....
47	4. مصادر المساندة الاجتماعية.....
48	5. لنماذج الرئيسية لتفسير الدور الذي تقوم به المساندة الاجتماعية.....
59	خلاصة.....
77-61	الفصل الخامس : الاجراءات الميدانية.....
61	تمهيد.....
62	1. منهج الدراسة.....
62	2. حدود الدراسة.....
62	الدراسة الاستطلاعية.....
63	3. خصائص العينة.....
69	. الخصائص السيكو مترية لمقياس تقدير الذات حمزاوي.....
76	6. الأساليب الإحصائية.....
77	خلاصة.....

## فهرس المحتويات

93-79	الفصل السادس : تحليل ومناقشة نتائج الفرضيات.....
79	تمهيد.....
80	1. عرض وتحليلي نتائج الفرضيات .....
80	2. عرض وتحليل نتائج الفرضية الأولى.....
81	3. عرض وتحليل الفرضية الثانية.....
82	4. عرض وتحليل الفرضية الثالثة.....
83	5. عرض وتحليل الفرضية الرابعة.....
84	6. عرض وتحليل الفرضية السادسة.....
85	7. عرض وتحليل الفرضية السابعة .....
86	2. مناقشة نتائج فرضيات .....
87	1. مناقشة نتائج الفرضية الأولى .....
88	2. مناقشة نتائج الفرضية الثانية.....
88	3. مناقشة نتائج الفرضية الثالث.....
90	4. مناقشة نتائج الفرضية الرابعة .....
90	5. مناقشة نتائج الفرضية الخامسة.....
91	6. مناقشة نتائج الفرضية السادسة.....
92	خلاصة.....
93	الاستنتاج العام.....
	المراجع.....
	الملاحق.....

## قائمة الجداول

الرقم	الجدول	صفحة
1.	يبيّن توزيع المبحوثين حسب السن.....	58
2.	يبيّن توزيع المبحوثين حسب الأقدمية.....	59
3.	يبيّن توزيع المبحوثين حسب الحالة الاجتماعية.....	60
4.	يبيّن تقسيم سلم ليكرت للبنود.....	63
5.	يبيّن توزيع البنود الخاصة.....	63
6.	يبيّن تقسيم سلم ليكرت للبنود.....	64
7.	يبيّن البنود الموجبة والسالبة في مقياس أساليب مواجهة الأحداث الحياة اليومية الضاغطة.....	64
8.	رقم يبيّن الفروق في مستوى المساندة الاجتماعية حسب الدرجة.....	65
9.	يوضع قيمة معامل الثبات ألفا لكرونباخ لمقياس المساندة الاجتماعية.....	66
10.	يبيّن الفروق في مستوى مواجهة الاحداث الضاغطة حسب الدرجة.....	66
11.	يوضع قيمة معامل الثبات ألفا لكرونباخ لمقياس مواجهة الاحداث الضاغطة.....	67
12.	يبيّن نتائج اختبار طبيعة التوزيع لمتغيري المساندة الاجتماعية ومواجهة الأحداث الضاغطة	67
13.	مجال المتوسط الحسابي المرجح لمقياس المساندة الاجتماعية.....	68
14.	الحسابي المرجح لمقياس مواجهة الاحداث الضاغطة.....	69
15.	يبيّن المتوسط الحسابي والانحراف المعياري والدرجة والرتبة لمقياس المساندة الاجتماعية..	69
16.	رقم يبيّن المتوسط الحسابي والانحراف المعياري والدرجة والرتبة لمقياس مواجهة الأحداث الضاغطة.....	71
17.	بين نتائج العلاقة بين المساندة الاجتماعية ومواجهة الأحداث الضاغطة.....	77
18.	يبيّن الفروق في المساندة الاجتماعية حسب السن.....	78
19.	يبيّن الفروق في المساندة الاجتماعية حسب الأقدمية.....	79
20.	يبيّن الفروق في المساندة الاجتماعية حسب الحالة الاجتماعية.....	80
21.	يبيّن الفروق في مواجهة الأحداث الضاغطة حسب السن.....	81

## قائمة الجداول

82	يبيّن الفروق في مواجهة الأحداث الضاغطة حسب الأقدمية.....	.22
83	يبيّن الفروق في مواجهة الأحداث الضاغطة حسب الحالة الاجتماعية.....	.23

## قائمة الأشكال

الرقم	الشكل	الصفحة
1.	يبيّن توزيع المبحوثين حسب السن .....	59
2.	يبيّن توزيع المبحوثين حسب الأقدمية.....	60
3.	يبيّن توزيع المبحوثين حسب الحالة الاجتماعية.....	61

## قائمة الملاحق

### قائمة الملاحق

الرقم	عنوان الملحق
.1	الاستبيان
.2	مخرجات spss

المقدمة

## توطئة

لا شك أننا أصبحنا نعيش في عصر يعرف بعصر الضغوط والأزمات النفسية المتعددة، وهذا نتيجة تعقد الحياة الاجتماعية والتطور التكنولوجي فالإنسان أصبح في حياته اليومية يواجه كثيرا من المواقف التي تتضمن خبرات غير مرغوب فيه. فأحداث الحياة الضاغطة هي أي حرمان يثقل كاهل الإنسان نتيجة لمروره بخبرات غير مريحة كالمرض أو الصراع الزوجي والمهني وغيرها من المواقف الضاغطة التي تهدد الإنسان وكذا المجتمع نتيجة النفقات الباهظة التي تصرف على عواقب هذه الضغوط ففي أوروبا مثلا تشير الإحصائيات بأن التكلفة الاجتماعية لضغوط العمل وحدها في فرنسا تكلف الميزانية ما بين 830 و 656.1 مليون أورو، وهو ما يمثل 10 إلى 20 % من الإنفاق في قطاع الحوادث / الأمراض المهنية للضمان الاجتماعي، ( INRS ) المعهد الوطني للبحوث والأمن.

أما في الجزائر وبالرغم من أنه لا توجد إحصائيات دقيقة حول الضغوط إلا أنه وكما تشير بعض المقالات في الجرائد الوطنية، ومنها جريدة الوطن الصادرة بتاريخ 26/03/2008 بأن حالات الانتحار بلغت 177 حالة سنة 2007 بسبب ضغوط الحياة اليومية . خاصة مع تعقد ظروف الحياة الاجتماعية والاقتصادية، الذي أصاب القيم بكافة أشكالها وأنواعها بالوهن، وبدأت تظهر أنماط من السلوك السلبي تعود إلى اضطرابات العلاقات الإنسانية ونقص مهارات الفرد للمواجهة أو التعامل مع المواقف الضاغطة، لذلك قد يلجأ البعض إلى العزلة والانطواء واتخاذ الوحدة والنفور من الآخرين. وقد أوضحت كثير من الدراسات أن هناك علاقة سببية بين التعرض لأحداث الحياة الضاغطة — سواء في الحياة العامة أو الحياة المهنية على أحد سواء — والإصابة بالاضطرابات الجسمية والنفسية. (حسن مصطفى، 1994 : 48) فبينما ترتبط أحداث الحياة الضاغطة باختلال الصحة النفسية لدى الأفراد، فإن هناك عوامل واقية تخفف من وقع هذه الأحداث وفي هذا الصدد يشير روتر Rutter 1990 حسب حسين علي محمد فايد (1998) (إلى أن هناك ثلاثة متغيرات واقية من الأثر النفسي الذي تحدثه الضغوط وهي :

- سمات شخصية الفرد ( كتقدير الذات المرتفع، والاستقلالية، والفعالية والكفاية ).

- كفاية المساندة الأسرية ( كالترايط الأسري، وإدراك الفرد للديء العائلي ).  
- إمكانية وجود أنظمة للمساندة الاجتماعية لتشجيع الفرد على مواجهة الضغوط، والتخفيف من حدة وقعها). (فايد، 1998 : 156).

وسوف تركز الباحثان على المساندة الاجتماعية كأحد العوامل الهامة في التصدي لأحداث الحياة الضاغطة لدى المرأة العاملة في الابتدائية، فالمساندة الاجتماعية لها دور عظيم في التخفيف عنم يكونون تحت ضغوط نفسية، وقد تكون المساندة بالكلمة الطيبة أو بالمشورة أو بالنصح، أو بتقديم معلومات مفيدة أو بقضاء الحاجات أو تقديم المال، وهذه كلها تدخل في مكارم الأخلاق التي حثّ عليها الإسلام. (الشناوي و عبد الرحمن، 1994 : 54)

إن غياب أو انخفاض مستوى المساندة الاجتماعية خاصة من الأسرة وجماعة الرفاق يمكن أن يؤدي إلى الكثير من المشكلات التي منها، ظهور الاستجابات السلبية في مواجهة الضغوط النفسية والمواقف السيئة التي يتعرض لها الفرد مما قد يؤدي إلى اضطراب الصحة النفسية. (فايد، 1998 : 164).

وديننا الحنيف أوصى بالتعاون وفعل الخيرات مصداقا لقوله تعالى في سورة المائدة " وتعاونوا على البر والتقوى ولا تعاونوا على الإثم والعدوان" ( سورة المائدة، الآية 3 ). فالله سبحانه وتعالى يأمر عباده بالمعاونة على الخير

ومن هنا تفترض الباحثان وجود علاقة بين المساندة الاجتماعية والضغوط النفسية والمهنية التي تقوم بدورها في مواجهة الآثار السلبية والناجمة عن التعرض لهذه الأحداث الضاغطة.

وللوصول إلى هدف البحث جاءت هذه الدراسة التي نظمت في الفصول التالية:

-الفصل الاول (مدخل الدراسة): وفيه قامت الباحثان بتقديم البحث من خلال تطرقهما إلى تحديد إشكالية الموضوع، وكذلك إلى فرضيات وتحديد مصطلحات الدراسة (المساندة الاجتماعية و الأحداث الضاغطة لدى المرأة العاملة في الابتدائية ) تم تطرقت الباحثان في هذا الفصل الي تحديد أهداف و أهمية الموضوع .

-الفصل الثاني (الأحداث الضاغطة):في هذا الفصل من الموضوع تطرقت الباحثان إلى تحليا مفهوم الأحداث الضاغطة من وجهات النظر المختلفة .

ثم انتقل الباحثان إلى اهم النظريات المفسرة للضغوط النفسية .

-الفصل الثالث (مصادر الضغوط النفسية لدى المرأة العاملة في الابتدائية): هنا تطرقت الباحثان إلى النماذج المختلفة لتصنيف مصادر الأحداث الضاغطة والتي تتمثل فيما يلي: الضغوط الاسرية ,ضغط الزوج وضغط العمل وظروف العمل كالضوضاء و الاضاءة و الحرارة وانتقل الباحثة إلى مصادر متعلقة بالعلاقات الاجتماعية مثل : العلاقة مع زملاء العمل والعلاقة مع الادارة ، العلاقة مع التلاميذ .

-الفصل الرابع (المساندة الاجتماعية ):وفيه تطرقت الباحثان إلى مفهوم المساندة الإجتماعية و أهميتها و أشكالها كما وضحت الباحثان في هذا الفصل مصادر المساندة الاجتماعية و النماذج الرئيسية لتفسير دور المساندة الاجتماعية.

-الفصل الخامس خصص للإجراءات المنهجية والمتمثلة في منهج وعينة الدراسة و ادوات الدراسة ، الاطار الزماني و المكاني لدراسة بعدها إلى تحليل النتائج و مناقشتها .

الجانب النظري

## الفصل الأول

### مدخل عام للدراسة

- 1- اشكالية الدراسة
- 2- التساؤلات الفرعية:
- 3- فرضيات الدراسة
- 4- أهداف الدراسة
- 5- أهمية الدراسة
- 6- التعريف الاجرائي للمتغيرات الدراسة
- 7- الدراسات السابقة

1- إشكالية الدراسة :

لقد أكدت نتائج دراسة كل من روس وكوهين (Roos-Cohen & ) على أهمية الدور البارز الذي تقوم به المساندة الاجتماعية من الأسرة في تخفيف الآثار السلبية لمواجهة الفرد للضغوط النفسية. (علي، 2000 : 12).

ويؤكد الباحثون أن المساندة الاجتماعية يمكن أن تلعب دوراً هاماً في التخفيف من الآثار الناتجة عن مختلف المواقف الضاغطة التي يتعرض لها الفرد في حياته العامة (أسرية كانت أم مهنية)، حيث يزداد احتمال التعرض لهذه الضغوط كلما نقص مقدار المساندة الاجتماعية ، كما إنها تسهم في التوافق الإيجابي والنمو الشخصي للفرد .

كما توصل كترونا وآخرون (al et Cutrona) إلى أن المساندة الاجتماعية كانت عاملاً جوهرياً للحالة الصحية الجسمية ، وأن الصحة النفسية ترتبط بالتفاعل بين الضغوط والمساندة الاجتماعية . (محمد الشناوي ومحمد عبد الرحمن، 1994 )

ويؤكد سبيل بيرجر (Spielberger) على أن العوامل اللواتي فقدان المساندة الاجتماعية أثناء الخبرات المؤلمة التي مرت بهن ، أئسمن بفقدان الأمن الوظيفي وانخفاض الثقة بالنفس والشعور بالقلق الدائم ، وهذه العوامل مجتمعة ساهمت في إيجاد ضغوط العمل لدى العاملات أكثر من العاملين ، كما أكدت دراسة بويد وآخرون (al et Boyd) على وجود علاقة ارتباطية دالة موجبة بين الضغوط النفسية للعاملات وإصابتهن بالاضطرابات السيكوسوماتية . (الصبان، 2003 : 10).

أي أن خروج المرأة للعمل قد يؤدي إلى زيادة العبء عليها بالإضافة إلى أعباء حياتها الأسرية المسؤولة عنها ، مما يؤدي إلى زيادة مسؤوليتها، ومن ثم تتوقع زيادة تعرضها للضغوط وتأثر حالتها النفسية والجسمية نتيجة ذلك .

وعليه فالدراسة الحالية سوف تتطرق إلى موضوع ما إذا كانت المساندة الاجتماعية لها أهمية في الوقاية أو التخفيف من الآثار السلبية الناتجة عن التعرض لضغوط الحياة، خاصة وأن الأراء في هذا الشأن قد أخذت ثلاثة محاور هي

1. أن المساندة الاجتماعية

- لها أهمية كبيرة حينما يكون مستوى الضغوط مرتفعا نسبيا .
- 2 . أن المساندة الاجتماعية لها أهمية كبيرة بالنسبة للصحة النفسية مستقلة عن مستوى الضغوط .
- 3 . أن المساندة الاجتماعية لها أهمية كبيرة كمتغير وسيط مخفف من الآثار السلبية الناتجة عن ارتفاع مستوى الضغوط.

## 2. التساؤلات الدراسة

بناء على ما سبق تطرح الدراسة الحالية التساؤلات الآتية:

- هل هناك علاقة بين المساندة الاجتماعية و مواجهة الاحداث الضاغطة
- هل توجد فروق ذات دلالة إحصائية في المساندة الاجتماعية لدى العاملات في ضوء متغير الخبرة
- هل توجد فروق ذات دلالة إحصائية في المساندة الاجتماعية لدى العاملات في ضوء متغير الحالة الاجتماعية
- هل توجد فروق ذات دلالة إحصائية في المساندة الاجتماعية لدى العاملات في ضوء متغير السن
- هل توجد فروق ذات دلالة إحصائية في مواجهة الاحداث الضاغطة لدى العاملات في ضوء متغير الخبرة
- هل توجد فروق ذات دلالة إحصائية في مواجهة الاحداث الضاغطة لدى العاملات في ضوء متغير الحالة الاجتماعية
- هل توجد فروق ذات دلالة إحصائية في مواجهة الاحداث الضاغطة لدى العاملات في ضوء متغير السن

## 3. فرضيات الدراسة:

- توجد علاقة بين المساندة الاجتماعية و الأحداث الضاغطة.
- لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في المساندة الاجتماعية لدى العاملات في ضوء متغير الخبرة.
- لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في المساندة الاجتماعية لدى العاملات في ضوء متغير الحالة الاجتماعية.
- لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في المساندة الاجتماعية لدى العاملات في ضوء متغير السن.

- لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في مواجهة الاحداث الضاغطة لدى العاملات في ضوء متغير الخبرة.

- لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في مواجهة الاحداث الضاغطة لدى العاملات في ضوء متغير الحالة الاجتماعية.

- لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في مواجهة الاحداث الضاغطة لدى العاملات في ضوء متغير السن.

#### 4. تحديد مصطلحات الدراسة :

تشتمل الدراسة على مفهومين أساسيين هما :

-أحداث الحياة الضاغطة: وتعني المواقف والأحداث اليومية التي تتعرض لها المرأة العاملة في التربية (الابتدائية) والتي تتعلق:(بضغط العمل، ضغط الزوج، ضغط العائلة، ضغط الصحة، وضغط الأبناء)، والتي يكشف عنها مقياس الأحداث الضاغطة المستعمل في هذه الدراسة.

المساندة الاجتماعية: وتعبر عن مدى وجود أشخاص يمكن العاملة في التربية (الابتدائية) هم، وتعتقد أن بوسعهم أن يعتنوا بها ويقفوا بجانبها عند الحاجة، وأن يكون لديها درجة من الرضا عن هذه المساندة المقدمة لها، والتي يكشف عنها مقياس المساندة الاجتماعية المستعمل في هذه الدراسة.

#### 5. أهداف الدراسة:

تهدف الدراسة الحالية إلى التعرف على ما يلي:

1- الكشف عن وجود العلاقة بين المساندة الاجتماعية و مواجهة الاحداث الضاغطة لدى المرأة العاملة في الابتدائية.

2- التحقق من مدى وجود فروق ذات دلالة إحصائية في المساندة الاجتماعية لدى العاملات في ضوء متغير الخبرة.

3- التحقق من مدى وجود فروق ذات دلالة إحصائية في المساندة الاجتماعية لدى العاملات في ضوء متغير الحالة الاجتماعية.

4- التحقق من مدى وجود فروق ذات دلالة إحصائية في المساندة الاجتماعية لدى العاملات في ضوء متغير السن.

5- الفروق في مستوى مواجهة الأحداث الضاغطة لدى العاملات في ضوء متغير الخبرة.

6- الفروق في مستوى مواجهة الأحداث الضاغطة لدى العاملات في ضوء متغير الحالة الاجتماعية.

7- الفروق في مستوى مواجهة الأحداث الضاغطة لدى العاملات في ضوء متغير السن.

#### 6. أهمية الدراسة :

إن حياة الإنسان منذ أن بدأت على هذه الأرض هي حياة مكابدة ومشقة لا تخلو من الضغوط وإن تعددت مصادرها وتباينت شدتها ، والمساندة الاجتماعية تلعب دوراً هاماً في التأثير على إدراك الفرد لمواقف الضغط النفسي والاستجابة لها والتعامل معها ، ومن هذه المواقف الإصابة ببعض الأمراض كالذبحة الصدرية والتعرض لضغوط العمل في بيئات العمل ذات المشقة والإجهاد . عبير بنت محمد حسن الصبان نقلا عن ( الشناوي وعبد الرحمن، 1994 :5). وقد أكدت بعض الدراسات أن المرأة أكثر شعوراً بالضغوط المهنية وإصابة بالاضطرابات النفسية من الرجل ؛ وقد يرجع ذلك إلى ما تتحمله المرأة العاملة من مسؤوليات متعددة وما تقوم به من أعباء ومهام متطلبات العمل بجانب مسؤولياتها بوصفها زوجة وأم في المنزل ، مما قد يؤدي إلى أنها تصبح غير قادرة على التوفيق بين مسؤولياتها كزوجة وموظفة ، وهذا أدى إلى زيادة ضغوط العمل على المرأة أكثر من الرجل مما ترتب عليه زيادة معدلات الإصابة بالاضطرابات النفسية لدى (المشعان،1998:106)

#### أ\_ الأهمية النظرية :

1 \_الإسهام في إعطاء فكرة عن الأنواع المختلفة لأحداث الحياة الضاغطة التي تعاني منها المرأة العاملة في الابتدائية

2 \_إلقاء الضوء على العلاقة بين المساندة الاجتماعية و مواجهة الأحداث الضاغطة لدى المرأة العاملة في الابتدائية.

3\_ أهمية دور المساندة الاجتماعية للمرأة العاملة في قطاع التربية من الزوج والأبناء والعائلة والأصدقاء .

4\_ قلة الدراسات (في حدود علم الباحثة) التي اهتمت بمتغير المساندة الاجتماعية و الاحداث الضاغطة

5\_ قد تفيد نتائج هذه الدراسة في تحقيق استقرار المرأة الجزائرية العاملة، وذلك من خلال الإسهام في التخفيف من حدة الضغوط الناتجة عن الأحداث اليومية التي قد تتعرض لها .  
ب\_ الأهمية التطبيقية:

\_ التعرف على العلاقة بين المساندة الاجتماعية وأحداث الحياة الضاغطة يمكن أن يتخذ كمعيار تنبئي لمعظم الاضطرابات النفسية، ومن ثم يكون من الأفضل زيادة حجم المساندة الاجتماعية للأفراد الذين يعانون من شدة الضغوط النفسية مما يكون له الأثر الملطف والمخفف لتلك الضغوط . (هشام عبدا الله ، 1995: 506).

\_ تفيد نتائج الدراسة في بناء برامج لتنمية المساندة الاجتماعية وتدعيم شبكة العلاقات الاجتماعية للفرد الجزائري عامة وللمرأة العاملة خاصة ، مما يكون الأثر الفعال في خفض شدة الضغوط النفسية وأعراض الاضطرابات النفسية . ومن هنا كان اهتمام الباحثان بدراسة موضوع المساندة الاجتماعية في مواجهة أحداث الحياة الضاغطة كما تدركها المرأة العاملة في الابتدائية مدينة متليلي غرداية .

### 7. المساندة الاجتماعية:

تقديم المساعدات المادية او المعنوية للفرد التي تتمثل في أشكال التشجيع او التوجيه او العون المادي (مروان دياب 2006ص10)

و تعرف إجرائيا بأنها مساندة المرأة العاملة من الأفراد المحيطين بها سواء كانوا ما الأهل أو الأصدقاء أو الجيران او مؤسسات المجتمعي لمساعدتها على تحقيق أهدافها الأسرية و العملية

تعريف الأحداث الضاغطة يجمع بين مجموعة المثيرات التي يتعرض لها الفرد مضافا إليها الاستجابة المترتبة عليها، بالإضافة إلى تقدير الفرد لمستوى الخطر وأساليب التكيف مع الضغط

والدفاعات التي يستخدمها الفرد أثناء تعرضه لهذه الأحداث فيرى لازاروس (Lazarus 1993: 21)

التعريف الإجرائي لمواجهة الأحداث الضاغطة : هي الطريقة أو الوسيلة التي تستخدمها المعلمة في تعاملها مع الضغوط الواقعة عليها و التي تميز حياتها الأسرية و الاجتماعية و المهنية

المرأة العاملة:

وهي المرأة المتزوجة والعزباء التي تشغل منصباً أو مهنة في التعليم الجامعي أو تعمل كمتصرفة إدارية

داخل الجامعة

الأقدمية المهنية:

عبارة عن عدد السنوات التي قضاها المعلم فعليا في التدريس

المعلمة:

هي تلك المرأة التي تملك مؤهلات مهنية و علمية و يدرس بالمدرسة الابتدائية

### 8. الدراسات السابقة

تكتسي الدراسات السابقة أهمية بالنسبة للبحث العلمي لأنها تفيد في الكثير من المراحل والجوانب

التي يمر بها، كما أنها تقدم صورة إيجابية عن البحث والباحث، كما أن الدراسات السابقة لها صورة

إيجابية للباحث و البحوث العلمية ، كما أن لها أهمية كبيرة في تكوين صورة وخلفية نظرية بارزة

لموضوع البحث ، ويعتبر موضوع القيم التنظيمية وعلاقتها بالالتزام التنظيمي من المواضيع التي أخذت

حيز كبير في البحوث العلمية وخصوصا علم النفس عمل وتنظيم وعلم الاجتماع تنظيم و عمل من بين هذه الدراسات:

العربية:

1-دراسة أنماط المساندة الاجتماعية وعلاقتها بالمسؤولية الاجتماعية لدى طلبة جامعة مؤتة

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على علاقة أنماط المساندة الاجتماعية

بالمسؤولية الاجتماعية لدى طلبة جامعة مؤتة، وتكونت عينة الدراسة من (٢٣٥) طالبا

وطالبة تم اختيارهم بالطريقة العشوائية البسيطة من طلبة جامعة مؤتة.

قد وضحت الدراسة النتائج الآتية:

نتائج الدراسة أن أكثر أنماط المساندة الاجتماعية لدى طلبة الجامعة هو نمط المساندة الاجتماعية من الأسرة، كما بينت النتائج أن أفراد عينة الدراسة اتسموا بمستوى متوسط من المسؤولية الاجتماعية، وأشارت النتائج إلى وجود علاقة طردية بين المساندة الاجتماعية والمسؤولية الاجتماعية.

2.\_\_\_\_\_ دراسة المساندة الاجتماعية في مواجهة أحداث الحياة الضاغطة كما تدركها العوامل

المتزوجات (دراسة ميدانية بقطاع الصحة العمومية بوهراڤ (2013-2014)

هدفت هذه الدراسة الى معرفة والكشف عن الدور الذي تقوم به المساندة الاجتماعية في التخفيف من الأثار الناجمة عن أحداث الحياة الضاغطة التي تواجهها المرأة المتزوجة والعاملة في قطاع الصحة العمومية في حياتها اليومية . ولاختبار فرضيات البحث تم اختيار عينة من النساء المتزوجات والعاملات في قطاع الصحة العمومية بوهراڤ قوامها 242 عاملة منها: 90 ممرضة، 66 طبيبة، و86 عاملة بالإدارة. وتم الاعتماد في جمع المعطيات على الوسائل التالية:

مقياس الأحداث الضاغطة المعد من قبل الباحثة، ومقياس المساندة الاجتماعية المعد من قبل ساراسون وآخرون (al et Sarason 1983) وقام بتعريبه وتقنيه على البيئة العربية محمد الشناوي وسامي أبو بيه (1990) (وهذا بعد التأكد من صدقهما و ثباتهما بتطبيقهما على عينة الدراسة الاستطلاعية المتكونة من 75 امرأة متزوجة وعاملة بالقطاع الصحي.

وقد توصلت هذه الدراسة إلى النتائج التالية:

- تتعرض المرأة المتزوجة والعاملة في قطاع الصحة العمومية لضغوط نفسية مرتفعة نوعا ما.
- بالنسبة للأشخاص الذين من الممكن أن تعتمد عليهم في مساندتها أثناء مواجهة الحياة الضاغطة لا يتجاوز عددهم ثلاثة أفراد وغالبا ما يكون هؤلاء الأفراد من العائلة ( الزوج، الوالدين، الإخوة، أو الأبناء). لكن درجة الرضا عما يقدمه هؤلاء الأفراد عالية جدا.
- توجد علاقة ارتباطية سالبة بين الضغط العام والمساندة الاجتماعية، أي كلما كانت المساندة الاجتماعية التي تتلقاها المرأة المتزوجة والعاملة في قطاع الصحة كبيرة كان الضغط النفسي منخفضا.
- بالنسبة للضغط النفسي العام توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين العاملات المتزوجات في قطاع الصحة العمومية تبعا لاختلاف المهنة وذلك لصالح الممرضات وعاملات الإدارة عند مقارنتهن بالطبيبات، في حين لا يوجد فرق دال إحصائيا بين الممرضات وعاملات الإدارة بالنسبة للضغط العام.
- توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين العاملات المتزوجات في قطاع الصحة العمومية في مستوى الضغط النفسي العام تبعا لاختلاف خبرتهن المهنية لصالح ذوات الخبرة الكبيرة مقارنة مع ذوات الخبرة القليلة.
- بالنسبة للضغط النفسي العام توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين العاملات المتزوجات في قطاع الصحة العمومية تبعا لاختلاف فئات السن ولصالح الفئة الثالثة والرابعة مقارنة مع الفئة الثانية.
- توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين العاملات المتزوجات في قطاع الصحة العمومية في مستوى الضغوط النفسية تبعا لمستوى المساندة الاجتماعية ولصالح كل من منخفضي و متوسطي المساندة عند مقارنتهن بمرتفعي المساندة الاجتماعية. أي كلما كانت المساندة كبيرة كانت آثار الضغط النفسي ضعيف.

3- في هذا السياق ، أشارت دراسة "جانلين و بالرن" (Blarney & Ganellen, 1984) التي هدفت إلى معرفة العالقة بين المساندة الاجتماعية والصلابة النفسية، ومعرفة أيهما يلعب دورا اهم كمخفف من الضغوط أم أنهما متشابهان في التأثير ، المجراة على 183 طالبا جامعيًا. إلى وجود عالقة

إرتباطية موجبة بين المساندة الاجتماعية والصلابة النفسية، حيث يعتبر تفاعلها عوامل مخففة من آثار الضغوط (حسين و حسين، 2006، ص 138)

الاحداث الضاغطة:

4-دراسة الضغط النفسي لدى معلمي المرحلة الابتدائية في ضوء بعض المتغيرات - دراسة ميدانية ببعض ابتدائيات مدينة المسيلة

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على الضغط النفسي لدى معلمي المرحلة الابتدائية في ضوء بعض المتغيرات، وقد أجريت الدراسة على عينة قوامها 52 معلما ومعلمة اختيروا بطريقة قصدية. وقد اعتمدنا على المنهج الوصفي، ولتحقيق أهداف البحث قمنا بتطبيق استبيان الضغط النفسي عند المعلمين، وبعد جمع المعلومات وتبويبها وتحليلها باستخدام الأساليب الإحصائية المناسبة. قد توصلت هذه الدراسة الى النتائج التالية :

تحقق الفرضية القائلة بوجود فروق دالة إحصائية في السن، في حين لم تتحقق كل من الفرضية القائلة بوجود فروق ذات دالة إحصائية بين أف ارد العينة في الضغط النفسي تعزى لمتغيري الجنس والخبرة.

## خلاصة

بعد التعرض لموضوع الدراسة و لجميع الجوانب الممكنة لفهمه ، تم التطرق الى اهم العناصر المحددة للإطار العام لإشكالية البحث فحاولنا من خلالها توضيح موضوع الدراسة بطرح الإشكالية مع تحديد التساؤلات التي تتمحور حول الدراسة، كما استعرضنا الفرضيات انطلاقا من تلك التساؤلات ولكي تكون الدراسة ذات قيمة علمية ،استعرضنا الأهمية التي تكمن وراء الدراسة وما تسعى الى تحقيقه كما قمنا بتوضيح متغيرات الدراسة من خلال التطرق الى تعريف الإجرائي لكل متغير وفي الأخير تم ذكر بعض الدراسات السابقة التي تناولت نفس متغيرات الدراسة .

## الفصل الثاني

### الضغوط

تمهيد

تمهيد

1. مفهوم الضغط
2. النظريات المفسرة للضغوط
3. النظرية الفيسيولوجية للضغوط
4. النظرية المعرفية في الضغوط
5. النظرية الادراكية للضغوط
6. نظرية العجز المكتسب في الضغوط
7. نظرية ميتشجان في الضغوط

خلاصة الفصل

تمهيد

لا شك أن الضغوط بكل أنواعها هي نتاج التقدم الحضاري المتسارع الذي يؤدي إلى إفراز انحرافات تشكل عبئاً على قدرة ومقاومة الناس في التحمل.. فرياح الحضارة تحمل في طياتها آفات تستهدف النفس الإنسانية. وزيادة التطور تحمل النفس أعباء فوق الطاقة. وينتج عنها زيادة في الضغوط على أجسامنا، مما ينعكس على الحالة الصحية (الجسدية -البدنية) والنفسية العقلية ويؤدي إلى الانهيار ثم الموت .

أصبح موضوع الضغط النفسي أحد المجالات الأساسية لاهتمام العديد من رجال الفكر الإداري والتنظيمي، و الملاحظ أن الكتابات في هذا المجال مازالت في معظمها على مستوى التحليل النظري، ولم تنل الدراسات التطبيقية فيه إلا نصيباً محدوداً من الاهتمام، ويمكن إرجاع ذلك إلى سببين رئيسيين هما :

- 1 - تنوع العوامل المسببة للضغوط وتداخلها مما يثير مشكلة فصل كل منها لدراسة تأثيرها .
- 2 - عدم اتفاق الباحثين على مفهوم محدد ودقيق للضغط النفسي مما يوقع الباحث الذي يحاول الخوض في هذا المجال بحيرة تجعله في النهاية إما يتعد عنه كلية أو يحاول تبني التعريف الذي يقف مع قناعته الشخصية.(الرفاعي،253:1998-255)

ويوضح Alban et Dobson أنه من الصعب تقديم تعريف مناسب ومستقل للضغط النفسي لذلك نجد أن تعريفات العلماء جاءت مختلفة تبعاً لمقاربتهم المعرفية

يقول Rivolier أن الضغط النفسي أو العبارات التي تشير إليه كالإجهاد، التوتر الاحتراق النفسي.... إلخ، مصطلحات صعبة التحديد لأنها تحتوي على مجموعة من المتغيرات أو من المسببات التي تعيق نمط الجهاز النفسي والعقلي وحتى الفيزيولوجي، لذلك فهو يشير إلى ثلاثة دلالات لغوية متداخلة وهي :

- 1 -معنى يشبه معنى الضغط الفيزيقي أو المادي ،كما أنه يشير إلى القوة الاندفاعية التي تمارس على الأشياء أو الأفراد .

- 2 -يعتبر الضغط أيضاً منبها سيكواجتماعيا شريطة أن يكون مطابقاً للعلاقة التالية :

منبه (ضغط) استجابة (ظهور نتائج الضغط).

3-الضغط هو نتاج الفعل المؤثر ( أو المنبه) كما يلي :

ضغط فعل منبه (أو مؤثر).

فالضغط النفسي أو التوتر النفسي أو الإجهاد ، كلها مصطلحات تحد من سعادة الفرد وراحة باله،وتؤدي إلى إصابته بكثير من الإضطرابات النفسية وحتى الجسمية .(بوبكر عائشة، 2008 ) :36  
نقلا عن لوكيا الهاشمي

### 1 . مفهوم الضغط:

الضغط بمفهومه العام يشير إلى درجة استجابة الفرد للأحداث. أو المتغيرات البيئية في حياته اليومية، وهذه المتغيرات ربما تكون مؤلمة تحدد بعض الآثار الفسيولوجية. مع أن تلك التأثيرات تختلف من شخص إلى آخر تبعاً لتكوين شخصيته وخصائصه النفسية التي تميزه عن الآخرين، وهي فروق فردية بين الأفراد .

هذا ويعرف (سيلبي Sely ) الضغوط: بأنها مجموعة أعراض تتزامن مع التعرض لموقف

ضاغط

وعرفها (ميكانيك) بأنها تلك الصعوبات التي يتعرض لها الكائن البشري بحكم الخبرة والتي تنجم عن إدراكه للتهديدات التي تواجهه .

أما (إبراهيم) فيرى: أنها تغير داخلي أو خارجي من شأنه أن يؤدي إلى استجابة انفعالية حادة ومستمرة .( الأمانة سعد، 2001 ص56):

أما لازاروس (Lazarus ،1993) فيرى أن مصطلح الأحداث الضاغطة يجمع بين مجموعة المثيرات التي يتعرض لها الفرد مضافا إليها الاستجابة المترتبة عليه ، بالإضافة إلى تقدير الفرد لمستوى الخطر وأساليب التكيف مع الضغط والدفاعات التي يستخدمها الفرد أثناء تعرضه لهذه الأحداث .

فالأحداث الضاغطة هي "تلك العوامل الخارجية والداخلية الضاغطة على الفرد ككل، او على أي عنصر فيه، الأمر الذي يؤدي إلى الشعور بالتوتر أو الاختلال في تكامل

شخصيته، وعندما تزداد شدة هذه الضغوط فان ذلك قد يفقده قدرته على التوازن، ويغير نمط سلوكه مما كان هو عليه إلى نمط جديد".

ويعرف كل من منصور والبيلاوي(1989) أحداث الحياة الضاغطة بأنها "تلك الأحداث المرتبطة بالضغوط والتوتر وبالشدّة الناتجة عن المتطلبات أو التغيرات التي تستلزم نوعاً من إعادة التوافق وما ينتج عن ذلك من آثار جسمية ونفسية وقد نتج كذلك من الصراع والإحباط والحرمان والقلق".(منصور والبيلاوي، ص32)

أما (كينساي Kensey) (حسبرمضان، 1992) فيعرف الضغوط بأنها استجابة الجسم لما يمليه عليه الجهاز العصبي المركزي، من أوامر سواء كانت داخلية أم خارجية، إيجابية أو سلبية، وأن الضغوط جزء من الحياة لا يمكن تجنبها. كما أنها تمد الفرد بالطاقة والدافعية(رمضان، 1992 ص 2):

يعرف سيلبي (Selye، 1979) الأحداث الضاغطة على أنه استجابة الجسم غير المحددة لأي مطالب، "وأشار إلى ردود فعل جسمية لاستعادة التوازن وهذه العوامل تسمى الضغوط، أو مثيرات الضغط وتتضمن أي شيء يتطلب من الجسم أن يعبئ استجاباته فالجسم يستجيب للضغوط بجهاز منظم من التغيرات الجسمية والكيميائية التي تعد الفرد للمواجهة . عرف (قوته، 2002) الأحداث الضاغطة على أنها: "أي حدث يطلب من الكائن الحي متطلبات فوق قدراته ويحفزه بشكل غير عادي لإعطاء استجابة عليه".

أما أفانيسيفسي وماتسون فيريا أن الضغوط شيء يتطلب التفاعل ما بين الفرد والبيئة. ويؤكد قبسون وزملاؤه (al et Gibson) أن هذا التفاعل يحدث ما بين المثير والاستجابة، بالنسبة لتفاعل الإنسان مع بيئته. ويعتقد سيزلاجي ووالاس أن الضغوط هي تجارب داخلية، تؤدي إلى عدم التوازن نفسي والفيزيولوجي عند الفرد. وذلك نتيجة لعوامل البيئة الخارجية (العديلي، 1995، ص:244).

ويعرف كابلان (Kaplan، 1993) (نقلا عن مروان عبد الله) (2006) الأحداث الضاغطة على أنها "الأحداث الخارجية التي تمثل مطالب التكيف لدى الفرد، وهي تعتبر محل

اختبار له إن كان سينجح في التكيف مع هذه المطالب أم لا، وفي حالة فشل الفرد في التكيف يصاب بالمشكلات النفسية و الجسمية (عبد الله، 2006، ص 17)

هذا ويعرف بيك وزملاؤه (al et T.Bech) نقلا عن منصورى ص2004) الضغط النفسى بأنه "الحالة النفسية الناتجة عن فشل الفرد في إشباع حاجاته الأساسية، أو إحساسه بما يهدف أو يعيق إشباع هذه الحاجات".

ومن جهته يرى (اتواتر 1990 Atwater) أن الضغوط نموذج من الاستجابات المحددة وغير المحددة يقوم بها الفرد اتجاه المثيرات التي تفقده توازنه وتجاوز قدرته على التكيف. (منصورى، 2004، ص34)

ويرى سيزلاجي ووالاس (Wallace et Szilagui 1991) أن الضغوط تجارب داخلية تخلق وتولد عدم التوازن النفسى أو الفيزيولوجى للفرد. وهي تكون نتيجة لعوامل البيئة الخارجية. ويمكن تحديد عناصر الضغوط حسب سيزلاجي ووالاس بثلاث عناصر رئيسية للضغوط فى المنظمة هي :

- عنصر المثير .

- عنصر الاستجابة .

- عنصر التفاعل. (العديلى، 1995، 244).

1 - عنصر المثير: ويشتمل على الضغوط والمؤثرات الأولية الناتجة عن مشاعر الضغوط، وقد تأتي هذه العناصر من البيئة أو المنظمة أو الأفراد .

2 - عنصر الاستجابة: ويتكون من ردود الفعل الفيزيولوجية والنفسية والسلوكية للضغوط، مثل الإحباطات والقلق .

3 - عنصر التفاعل: وهو العنصر الذي يحدث التفاعل الكامل ما بين عوامل المثيرات والاستجابات، ويأتي هذا التفاعل من عوامل البيئة والعوامل التنظيمية فى العمل والمشاعر الإنسانية وما يترتب عليها من استجابات. (سهيل، 2010، ص24)

أما تايلور Taylor حسب رمضان (1991) فيرى أن الضغط: "عملية تقويم الأحداث المؤلمة والمهددة، والمثيرة للتحدي بهدف تحديد الاستجابات الأساسية لتلك لأحداث، وتشمل هذه الاستجابات تغيرات فيزيولوجية، انفعالية، سلوكية" (رمضان، 1991 ص 2)

ويذهب محمد علي كامل حسب بوبكر عائشة (2008) إلى تعريف الضغوط على أنها: مفهوم يشير إلى درجة استجابة الفرد للأحداث أو المتغيرات البيئية في حياته اليومية، وهذه المتغيرات ربما تكون مؤلمة تحدث بعض الآثار الفسيولوجية، مع أن تلك التأثيرات تختلف من شخص إلى آخر تبعاً لتكوين شخصيته وخصائصه النفسية التي تميزه عن الآخرين وهي فروق فردية بين الأفراد. (بوبكر، 2008 ص 36)

ويعرف كل من Rogers French & Gopp ضغط العمل بأنه عدم المواءمة أو عدم التناسب بين ما يمتلكه الفرد من مهارات وقدرات، وبين متطلبات عمله. (محمود، 2004 ص: 16)

وفي ندوة عالمية حول المجتمع تحت عنوان "الضغط والمرض" والمنعقدة في ستوكهولم سنة 1972 تحت إشراف المنظمة العالمية للصحة (S.M.O) وجامعة أوبسالا Uppsala فإنها قبلت التعريف التالي: "الضغط هو تفاعل أو رد فعل خاص بالجسم اتجاه أي فعل، أو التأثير عليه" (رمضان، 1991 ص 2) :

في حين يرى بلوشر Bloucher 1987 أن الضغط عبارة عن "تهديد يقع على إشباع حاجة أساسية وأن أي مغامرة جديدة للمجهول قد تثير الضغط لدرجة ما".

أما عبد الله هشام إبراهيم فيعرف الضغوط بأنها: "المثيرات والمتطلبات الخارجية للحياة أو التزعات والرغبات والأفكار التي تتطلب منا التكيف" (عبدالله، 1991 ص 65)

أما لظفي (1992) فيعرف الضغط بأنه تأثير داخلي لدى الفرد ينجم عن التفاعل بين قوى ضاغطة ومكونات الشخصية، وقد يؤدي إلى اضطرابات جسمية أو نفسية أو سلوكية لديه، تدفعه إلى الانحراف عن الأداء الطبيعي (لظفي، 1992: 72).

أما تيغزى (1991) فيرى أن الضغط هو إدراك بالنسبة لمنبهات محيط العمل التي تهدد النشاط النفسي والعضوي العادي للفرد، بحيث ينجم عن إدراك تهديد الموقف، فهذا الضغط النفسي يتجلى في التغيرات الفيزيولوجية، كما يؤدي إلى اتخاذ موقف منها من طرف الفرد وذلك بتبني استجابة معينة قد يصعب توقع نجاحها أو فشلها، لكنها ذات أهمية بالنسبة إليه" (تيغزى، 1991: 95).

ويعرف عبد الله هشام إبراهيم الضغوط على أنها "المثيرات والمتطلبات الخارجية للحياة أو التزعات والرغبات والأفكار الداخلية التي تتطلب منا التكيف، وقد تتضمن الضغوط الاختناقات المرورية أو التلوث في المدينة. ويمكن أن تشمل الضغوط أيضا العمل الذي يبدو أنه لا ينجز أبدا، أو الأبناء الذين يبدو أنهم لا يصغوا أبدا. ويمكن أن نلاحظ أن بعض هذه الضغوط تأتي من البيئة الخارجية وبعضها الآخر من صراعاتنا الداخلية، وقد

تأتي من كلا المصدرين" (هشام عبد الله، 1991: 87). وبناء على ما تم تقديمه من مفاهيم

مختلفة للضغوط وما لم يتسع المقام لذكرها يمكن التمييز بين ثلاث مستويات للضغوط هي:

1 - المستوى البيولوجي: والذي يتمثل في إصابة الجسم بالميكروبات وتعرضه لظروف فيزيقية مختلفة، كارتفاع درجة الحرارة بصورة شديدة .

2 - المستوى النفسي: الذي يتمثل في الإحباطات والصراعات على اختلاف مصادرها وأنواعها .

3 - المستوى الاجتماعي: ويتمثل في القيود الاجتماعية والأعراف والعادات والتقاليد التي تحد

من نشاط الفرد (فايد، 1998: 158).

ومهما يكن من أمر الضغوط من حيث الماهية، فهي عبارة عن ردود فعل الإنسان إزاء المؤثرات المادية والمؤثرات النفسية. وتتمثل ردود فعل الإنسان إزاء هذه المثيرات بالخوف، والاضطراب والارتباك وزيادة ضغط الدم والارتباك، أو غياب الذاكرة. ويغير ذلك من ردود الفعل الجسدية والنفسية التي توحى بأن الفرد غير مرتاح للموقف .

أما كاجان Kagan فقد توصل إلى ملاحظة ثلاث اتجاهات للضغوط :

- الاتجاه الأول: على أساس أن هناك ظروف معينة يمكن اعتبارها ضاغطة، لأنها مرتبطة بشكل خاص بنتائج اجتماعية غير مرغوبة، وهذه الظروف تؤدي إلى القلق والغضب والإحباط.

-الاتجاه الثاني: على أساس نتائج الضغوط فقد وضع أصحاب هذا الاتجاه قوائم بمجموعات من النتائج والتي يمكن أن تنتج من الأحداث الضاغطة ومن ثم التعرف على الأشخاص الذين يظهرون هذه النتائج، وبعد فحص تاريخ هؤلاء الأشخاص، يقرون أن جزء من هذا التاريخ يجب أن يكون ضاغطا، حتى ولو كان هذا التاريخ لا يحتوي ظروفًا يمكن اعتبارها ضاغطة .

على أساس أنها مجموعة من الأحداث وردود فعل معينة لهذه الأحداث.(سهيل،2010):25-

الاتجاه الثالث: على أساس ردود الفعل فأصحاب هذا الاتجاه يعرفون الضغوط والضغط النفسي هو حالة نفسية وبدنية وشعورية تنتاب البشر جيم عا وفي جميع الأعمار، يختبرها الشخص عندما يشعر بوجود خطر أو سبب يعرض استقراره، أو وجوده المادي، أو الاجتماعي، أو لمن يرتبط به بعلاقات أسرية أو عاطفية، إلى التغير، فهو حالة من الإنهاك النفسي والبدني والشعوري المستمر نتيجة محاولتنا ضبط أوضاعنا النفسية والبدنية والشعورية في مواجهة التغيرات في محيطنا الخارجي يقول هانس سيلبي: " إن الضغط النفسي هو رد فعل الإنسان للتغيرات التي هي جزء من حياته اليومية.

ومعنى ذلك هو، عندما يواجهك أمر مشكل وتفهمه على انه خطر يهددك أو يهدد من ترتبط بهم بعلاقات حميمة، فيحصل عندك رد فعل لا يمكن إبعاده، و يولد رد الفعل هذا آثارا واضحة على أعضاء بدنك وحالتك العقلية، ويختلف رد الفعل من شخص لأخر استنادا إلى مدى صحة أو اعتلال حالته النفسية والعقلية وخبراته الحياتية. ( فوزية الكردي،2012: 20)

والضغط ليس بالضرورة يؤدي دائما إلى اضطرابات ضارة أو مدمرة للإنسان فالأنشطة و الممارسات اليومية يمكن أن تسبب نوعا من الضغط دون أن تلحق ضررا بالفرد. وعليه فهناك جانين لظاهرة الضغط :

1 -الجانب الإيجابي: ويطلق عليه لفظ ولا يلحق ضررا بالفرد ب، ل يعتبر مفيدا حيث يكون عامل محفز للفرد لبذل الجهد نحو النمو و التقدم وحسن الأداء .

2- الجانب السلبي: أي السيئ، ويتمثل في الألم أو الكرب الذي يعاني منه الفرد، وعندما يأتي ذكر الضغط عادة ما يذهب معناه إلى هذا الجانب .

ويتوقف جانب الضغط الذي يسيطر على الفرد على الكيفية التي يتعامل بها مع المواقف والأحداث ومسببات الضغط، وعلى إدراكه لها، ومن ثم اعتبار الضغط مفيداً وحسناً أم سيئاً ومزعجاً. (حمداش، 2003:96)

## 2 - النظريات المفسرة للضغط :

### 1 - النظرية الفسيولوجية للضغط:

هي حالة تفرض مطالب قاسية على الكائن الحي الجسمية أو النفسية ومن أمثلة هذه المطالب المرض الحاد المزمن وأوجه القصور الولادية أو المكتسبة، التعرض لدرجات الحرارة العالية جداً ودرجات الحرارة المنخفضة جداً، وسوء التغذية أو الجوع وتناول العقاقير المثيرة أو ابتلاع مواد سامة (كفاي، 1997 ص 421).

وقد حدد سيلبي "Selye" ثلاث استجابات لزملة التكيف العام وفي هذه الحالة تفرز الغدة الكظرية ما يمكن الكائن الحي من التكيف في المواقف المتباينة من حيث الشدة.

ويطلق على نموذج (سيلبي) التوازن البدني، ويتضمن ثلاث مراحل هي:

### 1 - مرحلة التنبيه: وفيها تحدث استثارة الفرد من خلال المنبه أو المثير، ويستجيب الجسم

بإفراز الهرمونات بغية توفير الطاقة اللازمة لمواجهة الموقف المهدد. فعندما يقاسى

الإنسان من أسباب عضوية أو انفعالية فإنه يبدأ فوراً الجسم في الاستجابة والاستعداد لهذه الضغوط ضد الأخطار وهو ما يسمى بـ "التكيف البدني"، حيث يركز الجسم والفرد على التفكير في مواجهة الصدمة وترتفع درجة حرارة الجسم ويرتفع ضغط الدم، و يحدث اضطراب في النسيج العضلي ويرتفع نشاط وقوة الفرد بشكل ملحوظ استعداداً للمواجهة.

2 - مرحلة المقاومة: الجزء الثاني من المواجهة يتمثل في مقاومة هذه الصدمات الضاغطة، ويقوم الفرد بتركيز دفاعاته لمواجهة ما يهدده من مخاطر، حيث يبدأ الجسم في تعويض الخسائر،

حيث يبدأ عقل الفرد في تفهم الموقف الضاغط، ثم يبدأ الجسم في دفع الهرمونات والأدرينالين، ويستمر وجود لأدرينالين بالجسم طالما استمرت هذه

الضغط، حيث ينتج الجسم الكمية الكافية لذلك، مما يساعد الفرد على زيادة مقاومة الجسم في مواجهة الأعباء.

3 - مرحلة التكيف (الانهك): وفيها إما أن يحدث التكيف، أو يحدث التعب والإجهاد الناشئ من الإحساس بالخوف والتهديد، وفي حال استمرار تعرض الفرد للضغط، فإن طاقة الجسم سوف تكون قد استنفذت. الأمر الذي يؤثر بطبيعة الحال على كافة أجزاء الجسم فيتبدى في أعراض منها: انخفاض مقاومة الفرد للالتهابات، وتأخر النمو في الأنسجة الجديدة، وانخفاض تكوين الأجسام المضادة، وتناقص عدد كرات الدم البيضاء، وتظهر القرح في الجهاز الهضمي، وينخفض نشاط الغدة الدرقية و، كف في (Selye, 1979: 68) الجنسي النشاط ومع مرور الوقت نجد أن الفرد يمتلك العديد من الخبرات العديدة لمواجهة المواقف الضاغطة من خلال الخبرات الانفعالية. حيث يمكن القول أن الفرد يتعلم التكيف مع المشكلات أو الضغوط (معايشة الضغوط). وتختلف ردود الأفعال البيولوجية لدى الفرد وذلك باختلاف الضغوط البيئية المحيطة على الفرد في درجة تأثيرها وفي وجود العديد من الخبرات العامة لردود الأفعال النفسية للمواقف المتشابهة كما ذكر (Selye, 1979: 71)

وذلك من خلال الآتي:

- تبدأ بارتفاع ضغط الدم نتيجة التعرض للضغط ويبدأ في الازدياد.
- الاستعداد النفسي والجسمي بالتأهب كقاعدة أولى إما بمواجهة الظروف الضاغطة أو الهروب منها.
- تبدأ عمليات التحكم وتتم من خلال الجهاز السمبتاوي - العصبي المركزي.
- يبدأ الفرد في استرجاع القرارات والخبرات للوقوف إلى طريقة شاملة لمواجهة الضغوط عن طريق الجهاز العصبي المركزي وتظهر هذه الخبرات في ردود الأفعال.

- يكون هذا التفكير من خلال مستوى التفكير العادي حيث أن ردود هذه الافعال تهدف إلى الوصول إلى حالة من التكيف مع هذه الضغوط.

هذا وتعتبر نظرية هانز سيلبي "Selye" في الضغوط ذات أهمية خاصة، وذلك لأنها نظرية عامة للتفاعل مع الضغوط المتنوعة على مدى الزمن، وتزودنا بتصور عن التفاعل بين العوامل البيئية، والجانب الفسيولوجي في علاقتها بأمراض الضغوط.

1 - مرحلة البداية وفيها نجد حدوث ضغط ناتج من البيئة الخارجية وقد أدى إلى الانزعاج والاضطراب في الجسم حيث يوضع الجسم في حالة تآهب حيث تبدأ المقاومات في خروجها عن المستوى العادي. رغم أنه في هذه المرحلة لا يزال مستوى مقاومات الجسم أقل من العادي رغم ارتفاعه التدريجي.

2 - عند استمرار الضغوط فإن مقاومة الجسم وارتفاع الأدرينالين يبدأ في الازدياد الوقي المستمر فوق حدود المستوى العادي للفرد.

3 - حسب طول مدة بقاء الضغوط وشدتها يرتفع ويستمر المنحنى في المستوى الثاني وعند انتهاء الضغوط تبدأ مقاومة الجسم إلى مرحلة الإنهاك أو استنفاد قوى الجسم. (Selye, 1979) للتوافق ويعتبر الباحث أن الأحداث لا تكون ضاغطة إلا إذا اعتبرها الفرد بأنها كذلك، من خلال تفاعله الدينامي مع الحدث وإمكاناته الشخصية والاجتماعية وشعوره ببعض نواتج الضغوط من خلال استجابته النفسية والانفعالية والمعرفية والفسيولوجية.

2 - : النظرية المعرفية في الضغوط والمواجهة: (نموذج لزروس وفولكمان)

1984) Folkman et حيث ينظر كل من لزروس وفولكمان Lazarus et (للضغوط بأنها علاقة معينة بين الفرد وبيئته، وعلاقة تفاعلية ومتغيرة باستمرار وعلاقة تأثير وتأثر بين الفرد وبيئته حيث أشارا إلى أن الإدراك هو الذي يحدد مستوى تأثير الأحداث الحياتية على الصحة النفسية والجسمية للفرد لأن التقديرات المعرفية تتم حسب لزروس وفولكمان في مرحلتين :

- المرحلة الأولى: يقوم فيها الفرد بقياس ما يمكن جنيته، أو ما يمكن أن يفقده بسبب الحدث بالنسبة لقيمه الذاتية .

- المرحلة الثانية: يقوم فيها الفرد بتقييم إمكانيته في الرد على مشيرات المحيط وبناء على التقييم الأول والثاني يختار إستراتيجية تكيف معرفية أو سلوكية للرد على متطلبات الموقف الذي قيم على أنه خطر بمستوى معين على الموارد الشخصية، وتكمن وظيفة الميكانيزم التكيفي في تعديل الانفعالات وتغيير العلاقة (فرد - محيط) وبناء على هذا الرد والتعديل تتغير نظرة وإدراك وتفسير الفرد للمحيط ، كما أن الحالة الصحية التي يكون عليها الفرد تؤثر على تقييمه للموقف المواجه (بن طاهر، 2005 : 31)

وتعتبر عملية التقييم المعرفي للتهديد لدى لازاروس، المفهوم المركزي لفهم طبيعة الضغوط، حيث تكون عملية التقدير المعرفي وتوقعات المستقبل والعمليات المعرفية شاملة للإدراك والتعلم والذاكرة والحكم (Lazarus, 1966) نقلا عن مروان عبد الله، 2006 وأشار الباحثان إلى أن طريقة التفكير بالموقف الضاغظ هي التي تضاعف الشعور بالضغط النفسي، ولفهم الفروق بين الأفراد تحت ظروف قابلة للمقارنة، يجب أن يؤخذ بعين الاعتبار القيمة العملية المعرفية، إذ يحصل عند مواجهة موقف ضاغظ تقييم لهذا الموقف، هذا التقييم هو ما ركز عليه الباحثان وقسماه إلى: تقييم أولي، وتقييم ثانوي، ومن ثم القيام بالفعل .

- التقييم الأولي: فعندما يواجه الفرد موقفا ضاغظا فإنه يدرك هذا الموقف تبعا للاتجاهات التالية :

- 1-إنه تهديد: أي من المحتمل أن الموقف ينذر بوقوع الأذى أو الضرر .
- 2-إنه خاسر: أي لقد حصل العطب والتخريب والخسارة فعلا .
- 3-إنه تحد: رغم أنه مهدد، فقد يكون ذا فائدة، أو يعتبر فرصة للفرد كي يستفيد من الموقف، ويطور نفسه، من خلال تحدي هذا الموقف . يرى فالفرد عند مواجهته للحدث يرى أن هذا الحدث قد يسبب له أذى صحيا أو نفسيا، أو ربما يخسر عمله، أو شريكه. والضرر يتضمن الأذى

أو الخسارة لقيمة الأشخاص التي هي هدف عام لقيمة الذات، أو للمكانة الاجتماعية. وبدلاً من محاولة السيطرة على الموقف الضاغط، يستسلم ويصبح مغموراً بمشاعر العجز .

أما عندما يقيم الفرد الموقف على أنه تحد له، فعند ذلك سوف يبحث عن الفوائد التي سيحصل عليها من هذا الموقف، حتى لو كان الموقف الضاغط شديداً. فإنه سيبحث عن طريقة لسيطر عليه، ويستمتع بالحافز عن طريق توقع نتائج إيجابية لمواقفه. (. (65: 2003، شريف)

- التقييم الثانوي: يبدأ التقييم الثانوي عندما يسأل الفرد نفسه :

ماذا أستطيع أن أفعل اتجاه الموقف الضاغط الذي واجهه ؟

وعند ذلك ينتقل للسؤال الثاني: ما الوسائل التي أملكها لمواجهة الموقف الضاغط؟

وهنا يقيم الفرد: كفاءته، ودعمه الاجتماعي، وأدواته أو مصادره الأخرى، كي يعيد تكيفه مع الظروف. والفرد في التقييم الثانوي يبحث عن زاده من المصادر الشخصية، سواء في استراتيجيات مواجهته، أو شدة احتمالها، أو ترابط إحساسه، أو في مصادر دعمه الاجتماعي وتتجلى قدرته في إمكانية ضبط الموقف، وإعادة تكيفه مع الظروف، وإبقاء نفسه متوازناً على المستوى الجسدي والنفسي .

-القيام بالفعل: يقوم الفرد بعد التقييم الأولي والثانوي بالتصرف تجاه الموقف الضاغط، وفي هذا التصرف تلعب الفروق الفردية دوراً هاماً في تأثيرها على الضغط النفسي، حيث يرى تايلور (Taylor.1986) أن الفروق الفردية تلعب دوراً، في قابلية الأفراد للإصابة بفيروس معين.

فرغم وجود هذا الفيروس، إلا أن بعض الأشخاص يطورونه ويزيدون شدة الإصابة به. كما أنهم يستسلمون لتأثيرات هذا الفيروس الممرض.

وهناك أفراد آخرون يستعملون مصادره في تقييم إيجابي للموقف الضاغط، وهذا بدوره يؤدي إلى تقييم إيجابي لإمكاناتهم في السيطرة على الموقف الضاغط. (تايلور، 1986:102)

إن تفسير الأحداث وإدراكها حسب لزروس وفولكمان هو الموضوع الأساسي في كيفية التأثر بالضغط النفسي، أو في كيفية استجابة الفرد له، لأن طريقة التفسير السلبية والعاجزة ، تزيد من الضغط النفسي ونتائج السلبية سلوكياً وجسدياً ونفسياً .

أما التفسير الإيجابي وإدراك الموقف كتحدٍ إضافة إلى الإدراك الجيد للمصادر أو الذخيرة الصحية التي يحتفظ بها الفرد، كي يستعملها في هذه المواقف. تستطيع أن تقلل من الضغط النفسي أو ربما تحوله إلى حافز جيد للإنجاز. كما يرى الباحثان أنه بإمكان الفرد أن يخفف من الضغط النفسي. وذلك عن طريق استخدامه لاستراتيجيات مواجهة إيجابية.

أما عن خيارات المواجهة فحددا الباحثان لزروس وفولكمان (Folkman Lazarus) خيارين

عريضين لمواجهة الضغط النفسي هما :

- المواجهة بالتركيز على الانفعال .

- المواجهة بالتركيز على المشكلة .

وتبدو كلا الوظيفتين خلال مواجهة الفرد للضغوط التي يتعرض لها، وان كانت درجة سيادة وظيفة على أخرى تعود إلى كيفية تقييم الفرد للظروف الضاغطة وإمكانية تحكمه بها.

ولما كانت الضغوط تنشأ عادة من مواجهة الفرد للمواقف الصعبة، فإن النموذج الذي

قدمه كل من لزروس وفولكمان (Folkman et Lazarus) ( لمواجهة الأحداث الضاغطة

ويعتبر من أهم أساليب المواجهة هو اللجوء للآخرين، أو ما يسمى بالمساند الاجتماعية فالمساندة والدعم الاجتماعي، من الأساليب التي تخفف وقع المشكلة على الفرد، وتخفف شعوره بالألم أو الاكتئاب .

فاستنادا إلى هذا المفهوم، ربما يكون مفهوم لزروس وفولكمان أكثر قربا من العلاقة التفاعلية بين الفرد والأحداث الضاغطة، بسبب اختلاف الأفراد في تقييمهم لهاته الأحداث والتأثر بها، علما أن مساهمتها طورت مفهوم الضغط النفسي، وفتحت أبوابا جديدة للحديث عن الجانب التفاعلي بين الفرد والبيئة في عملية حيوية ونشطة .

3 - : النظرية الإدراكية "سبلرجر":

تعتبر نظريته في القلق مقدمة ضرورية لفهم الضغوط مقسما بذلك القلق إلى شقين هما: سمة القلق أو القلق العصبي أو المزمّن وهو استعداد طبيعي، أو اتجاه سلوكي يجعل القلق يعتمد على الظروف، أو الأحداث الضاغطة بصورة أساسية على الخبرة الماضية .

أما قلق الحالة فهو قلق موضوعي أو موقفي يعتمد على الظروف، أو الأحداث الضاغطة. وفي هذا الإطار أهتم سبيلينجر بتحديد طبيعة الظروف البيئية المحيطة، والتي ضاغطة، كما أنه يميز كذلك بين حالات القلق الناتجة عنها. (السيد، 2001: 99)

لقد ميز "سبيلجر" بين مفهوم الضغوط والتهديد مشيراً لمفهوم الضغط ليعني به خصائص المثيرات في المواقف التي تتميز بدرجة ما من الخطر الجسدي أو النفسي. أما التهديد فيشير إلى إدراك الفرد لموقف معين بأنه بدرجة ما مهدد لشخصه.

ويرى "سبيلجر" أن تقييم الفرد لموقف معين بأنه مهدد يعتمد على مميزات المثير في الموقف وعلى الخبرات الماضية في المواقف المشابهة وعلى ذكرياته وأفكاره التي تستثار وتسترجع من خلال الموقف وأن إدراك المواقف الضاغطة يعتمد على تقييم الفرد للموقف. "فقد تدرك المواقف الضاغطة لبعض الأفراد بأنها غير مهددة، وبذلك فإنهم سوف لا يدركون الخطر أو التهديد الناتج عنها، كذلك الأفراد الذين يملكون المهارات والخبرات في مواجهتها يدركون الموقف بأنه ليس خطراً أو مهدداً، وبذلك فإن وجود خطر موضوعي، وإدراك الفرد للموقف بأنه مهدد، أو خطر سوف ينتج عنه زيادة في درجة وحالة القلق. (Spielberger، 1997) نقلاً عن (فاروق السيد، 2001 ص101)

وبناء على فلسفة سبيلينجر وتفسيره للضغط النفسي يمكن القول بأن طبيعة إدراك الفرد للحدث هو الذي يحدد درجة التأثير به، ولذلك على الفرد أن يقدر الموقف حسب قدره لأنه إذا أدرك الموقف على أن تهديد وخطر فإنه يصبح كذلك، أما إذا أدرك الموقف على أنه تحدٍ لقدراته فبلا شك أنه يتحدى هذا الموقف ويتعايش معه مهما كانت درجة حدته .

#### 4 - : نظرية العجز المكتسب في الضغوط :

لقد استخدمت عبارة العجز المكتسب لأول مرة من قبل "Overmier" "و" Seligman " و" Maier"، وهم يصفون استجابة العجز التي انتابت استجابة الهروب لدى حيوانات التجارب التي تعرضت لصدمات كهربائية غير قابلة للتحكم من جانب حيوانات التجارب. حيث أثبتت التجربة أن الحيوانات التي مرت بـنجرة العجز، استسلمت تماماً للصدمات

الكهربائية لدرجة الامتناع عن القيام بمحاولة تجنب الصدمة الكهربائية. ويعتبر "Hiroto" من أوائل الباحثين في مجال العجز المكتسب على الإنسان، ففي إحدى تجاربه على مجموعتين من الطلبة عرض المجموعة الأولى إلى ضوضاء شديدة مع إمكانية تحكم الطلبة بمصدر الضوضاء، بينما عرض المجموعة الثانية إلى ضوضاء مع عدم إمكانية تحكم المجموعة بمصدر الضوضاء.

ولقد كان من نتائج التجربة أن المجموعة الثانية يأست واستسلمت للضوضاء ولم تحاول التحكم، حتى في المراحل اللاحقة (عسكر، 1998، ص 109، 110).

ويرى (عسكر، 1998) أن حالة العجز المكتسب يمكن أن تحدث للفرد من جراء إدراك أو رؤية تأثير الحالة على الآخرين من حوله (عسكر، 1998: 112).

ويرى "Seligman" أن تكرار الأحداث الضاغطة ومحاولة الفرد التحكم بها، مع تكرار فشله في مواقف متعددة، من شأن ذلك أن يؤدي إلى حالة العجز المكتسب.

كذلك يرى "Maier & Seligman" أن العجز المكتسب يؤدي إلى ثلاثة أنواع من الخلل: الأول دافعي، بحيث يصبح الشخص الذي يعاني من العجز المكتسب لا يبدي أي مجهود من أجل تغيير نتائج الموقف، أما الخلل الثاني فيتصل بالجانب المعرفي، بحيث يفشل التكرار في تعلم استجابة جديدة تساعده في تجنب النتائج الصعبة أم. - الخلل الثالث: فهو انفعالي، بحيث يجلب العجز المكتسب استجابة شديدة أو ضعيفة من الاكتئاب. (Taylor)

نقلا عن مروان عبد الله (2006):

5 - نموذج ميتشجان: وسمي بهذا الاسم نسبة إلى جامعة ميتشجان، والذي ظهر نتيجة للدراسات العديدة التي قام بها معهد البحث الاجتماعي التابع للجامعة، وقد أشارت هذه الدراسات إلى نموذجين: النموذج الاجتماعي البيئي - نموذج المواءمة بين الفرد والبيئة

أ- النموذج الاجتماعي البيئي: والذي اقترحه كل من (كانز و كان Kahn et Katz

1978، هو يمثل محاولة مبكرة لفهم عمليات ضغوط العمل من خلال التركيز على تأثير البيئة على إدراك الفرد لها، حيث يؤثر هذا الإدراك بدوره على استجابات الفرد لهذه المثيرات والتي تؤثر في نهاية المطاف على صحته.

فالفرد حسب أصحاب هذا النموذج يتأثر بعوامل عديدة والتي تؤثر بدورها على درجة تعرض

الفرد للضغوط واستجابته لها، أولى هذه العوامل هي العوامل البيئية والتي تتضمن نوعين :

النوع الأول: هو البيئة الموضوعية وما تحويه من عوامل متعلقة ببيئة العمل المادية .

النوع الثاني: هو البيئة النفسية وتتضمن العوامل التي تشير إلى درجة تعرض الفرد للاضطرابات

النفسية، مثل القلق والشعور بالاكتئاب وعدم الاستقرار واضطرابات النوم والشخصية، والتي

تعكس سلبا على أداء الفرد وتذبذبه في الكفاية الإنتاجية .

لكن هذا التأثير يتوقف على مدى إدراك الفرد لهذه العوامل البيئية وهنا تلعب الفروق الفردية،

والجوانب الصحية والمرضية المرتبطة بالناحية العقلية والجسدية دورها في جعل

الاستجابات تختلف من فرد إلى آخر، وقد تختلف عند الفرد في حد ذاته بين فترة وأخرى نتيجة

الحالة النفسية والجسدية التي يكون عليها، وكذلك طبيعة الخصائص الثابتة لدى الفرد والمتمثلة في

الخصائص الوراثية والسكانية والشخصية، وأخيرا العلاقات التي يتمتع بها الأفراد في محيطهم البيئي

حيث من الممكن أن تغير هذه العوامل استجابات الأفراد نحو المثيرات التي يتعرضون لها في داخل

بيئة العمل،.

**ب - نموذج المواءمة بين الفرد والبيئة:** اقترحه كل من فرانز وروجرز وكوب 1984

(Cobb,S et Rogers. W French). (وفيه أشاروا إلى وجود نوعين من عدم المواءمة

بين الفرد والبيئة والتي يتوقع أن تقود إلى التأثير سلبا على صحة ورضا الموظفين. النوع الأول:

ويتمثل في عدم تطابق حاجات الفرد وتفضيلاته مع مكافآت المنظمة أو الوظيفة وما تقدمه من

مزايا جانبية .

النوع الثاني: ويتمثل في عدم التطابق بين مهارات الفرد وقدراته ومتطلبات وشروط الوظيفة أو

العمل وفي كلا النوعين فإن الخلل المتمثل في عدم تطابق حاجات الفرد ومكافآت المنظمة

وشروط الوظيفة، قد يؤدي إلى حدوث الضغوط لدى الفرد في العمل. وأن هذه المواءمة بين الفرد

وبيئته ليست مطلقة في كل الحالات، وإنما مرتبطة بتوفر شروط محددة متعلقة ببعضها بطبيعة

الأعمال التي يمارسها الفرد والكيفية التي تنجز بها هذه الأعمال والمواعيد النهائية المخصصة

لإنجازها، وبعضها مرتبط بالفرد ذاته من حيث خصائصه الشخصية أو الصحية. (سهيل، 2010)  
26: نقلا عن محمد هيجان.

خلاصة الفصل:

كخلاصة لما تم عرضه عن المفاهيم والنظريات المختلفة للضغوط. يمكن تحديد هذه المفاهيم في ثلاث اتجاهات هي :

- الاتجاه الأول: ويتعامل مع الضغط على أنه متغير تابع (نتيجة) حيث يصف الضغط في صورة استجابة الشخص لبيئات مضايقة له أو مزعجة .

- الاتجاه الثاني: ويصف الضغط في صورة مثير يتمثل في الخصائص الخاصة بتلك البيئات المضايقة أو المزعجة، ومن ثم فإنه ينظر إلى الضغط على أنه متغير مستقل .

- الاتجاه الثالث: وفيه ينظر إلى الضغط على أنه انعكاس لنقص التواءم بين الشخص والبيئة، وفي هذا الإطار فإن الضغط يدرس في إطار عوامل ممهدة ، وكذلك بالنسبة للإثارة، بمعنى أنه ينظر إليه على أنه المتغير الوسطي بين المثير والاستجابة .

أما عن النظريات المختلفة التي حاولت تفسير الضغط النفسي من وجهة نظرها فركزت كلها تقريباً حول إدراك وتقييم الموقف الضاغطة فمثلاً سيللي يرى الأحداث لا تكون ضاغطة إلا إذا اعتبرها الفرد بأنها كذلك، من خلال تفاعله الدينامي مع الحدث وإمكاناته الشخصية والاجتماعية ، وشعوره ببعض نواتج الضغوط من خلال استجابته النفسية والانفعالية والمعرفية والفسولوجية. أما سبلرجر في نظريته الإدراكية فيرى كذلك أن تقييم الفرد لموقف معين بأنه مهدد فإن الأمر يصبح كذلك . كما أن إدراك المواقف الضاغطة يعتمد على تقييم الفرد للموقف . في حين أشارا كل من لزرورس وفولكمان إلى أن طريقة التفكير بالموقف الضاغطة هي التي تضاعف الشعور بالضغط النفسي .

## الفصل الثالث

مصادر الضغوط النفسية لدى المرأة العاملة

تمهيد

1. الضغوط الأسرية .
2. ضغط الزوج .
3. ضغط العمل .
4. مصادر متعلقة بطبيعة العمل
5. مصادر متعلقة بالعلاقات الاجتماعية

خلاصة الفصل

## تمهيد :

إن الضغط النفسي والإجهاد والتعب هي من أهم الأعراض التي تتعرض لها المرأة العاملة ومصادر هذه الضغوط كثيرة في مقدمتها الجمع بين مسؤولية أعباء العمل المنزلي ومسؤولية العمل خارج المنزل في آن واحد. وقد تتعرض كذلك لاضطراب العلاقات الإنسانية في محيط العمل وخصوصاً بين الزميلات أو الرؤساء، وقد تواجه في بعض الأحيان بنظرة قاصرة أو عدم ثقة في قدرتها على إنجاز العمل على الوجه الأكمل نظراً إلى كونها امرأة. لقد تغير دور المرأة جذرياً خلال الربع الأخير من القرن العشرين في مجتمعاتنا العربية، فقد أصبحت المرأة تشارك أسرتها في تحمل المسؤولية المادية ويقع عليها أيضاً عبء الحياة من خلال معاشتها مع أسرتها، فهي تتحمل أكثر بمشاركة الزوج طموحاته إضافة إلى زيادة مصادر الضغوط الناتجة عن الواجبات المنزلية وتربية الأولاد وتوفير الراحة للعائلة في الأوضاع الاعتيادية، أو في حالات الأزمات، وخاصة ونحن نعيش في مجتمعات عصفت بها الأزمات وابتعدت عن الاستقرار والتماسك نتيجة اتساع الطموحات.. فأصبح البحث عن مكان آمن، وإيجاد متنفس للتعبير عن الرأي الشاغل الأهم لدى الرجل والمرأة. فالنساء إذن معرضات للضغوط التالية :

-ضغوط تتعلق بمسؤوليتها الأسرية - . ضغوط تتعلق بواجباتها المهنية - . ضغوط تتعلق بصحتها الجسدية والنفسية .

1- الضغوط الأسرية: إن الجمع بين مسؤولية أعباء العمل المنزلي ومسؤولية العمل خارج المنزل في آن واحد، من أهم مسببات الضغط النفسي والإجهاد والتعب التي تتعرض لها المرأة العاملة، ففي الماضي كانت المرأة العاملة تعتمد على والدتها أو رفيقتها لمساعدتها في أعباء المنزل ورعاية الأطفال ولكن الكل أصبح لديه مشاغله وهمومه وأصبحت تعتمد على نفسها أو على العاملة المنزلية التي تختلف في عاداتها وتقاليدها في العناية بالأطفال والمنزل مما يجعلها في قلق دائم ومستمر يزيد من همومها والضغط النفسي. .

تصل المرأة العاملة في نهاية النهار إلى منزلها منهكة ومتعبة فتواجهها مسؤوليات

وأعباء جديدة وكأن يوماً ثانياً من العمل بدأ بالنسبة لها، وهذه الأعباء غير المحتملة تجعلها تشعر بالعصبية وتعاني من الإجهاد والضغط النفسي المستمر فلا تعود قادرة على التعايش بنجاح مع مختلف المطالب التي تقع على كاهلها، وعندما تتضارب مسؤوليات المنزل مع مطالب العمل يكون ذلك عبئاً ثقيلاً عليها وتكون النتيجة سلبية مما يؤدي إلى إحساسها بالإحباط وبالتالي إلى إلحاق الضرر بصحتها. ولعل من أهم مصادر الضغط النفسي المتعلقة بالأسرة ضغوط الزوج وضغط الأولاد

2- ضغط الزوج: تعتبر المشكلات الزوجية من المشكلات الشائعة لدى المرأة العاملة

( ومثلها في ذلك مثل المرأة غير العاملة ) .. وبعض هذه المشكلات يتعلق بعدم وضوح الأدوار والمسؤوليات التي يقوم بها كلا الزوجين .. ويرجع ذلك إلى عدم وجود تقاليد خاصة تنظم وتحدد مشاركة الزوجين في أمورهم الحياتية من حيث المشاركة والتعاون في الأمور المالية وشؤون المنزل ورعاية الأطفال وغير ذلك مما يتصل بتفاصيل الحياة اليومية المشتركة .

كما أن عدم التكيف الزواجي لاختلاف العمر أو الوضع والاجتماعي أو الثقافي أو اختلاف الشخصية. خلافات أو مشاحنات مستمرة. أو عدم فعالية الشريك أو إهماله لواجباته.

ونجد في مجتمعاتنا أشكالا من ظلم المرأة وابتزازها حيث يتصرف الزوج أو الأب أو الأخ براتب المرأة ويهضمها حقوقها المتنوعة . فترى الزوجة تعمل لتعول أسرتها وتقوم بجميع واجباتها كأم وامرأة عاملة ، وتحمل مسؤولية الأسرة دون كلل أو ملل ويبقى الزوج متربعا على القمة رغم عجزه عن الإنفاق على أسرته، ومع ذلك نجد بعض الأزواج دائما يوجه أصابع الاتهام إلى زوجته : أنت المسئولة عن فقد شهية طفلك ، أنت المسئولة عن طفلك العصبي الغاضب . أنت وأنت. مما يمكن أن ينشأ عنه أشكال من القلق والاكتئاب والأمراض السيكوسوماتية. نعم ، الأم يجب أن تعرف كيف تتعامل مع طفلها في ثوراته وانفعالاته ، وكيف تجعله يحب الطعام ويقبل عليه ، ولكن الاتهامات الدائمة تؤدي بالأم إلى الإحباط وتفقدتها قدرتها على الإبداع لصالح الأسرة ( المالح، 2011) .

كما أن بعض الزوجات يتعرضن للعنف والضرب من قبل أزواجهن، وهذا يؤدي بالزوجة إلى الشعور بالقهر والانكسار . فنجد أن الزوجة تصاب بالقلق واضطراب السلوك وتشعر بالكآبة والحزن . وهذا ما يزيد من ضغطها النفسي .

### 3. ضغط العمل : في ضغط العمل نذكر بعض النقاط التي تبين لنا الضغط التي تمر به المرأة

العاملة في الابتدائية:

المدير: يضغط على المعلمين من أجل تحسين الأداء

- التمييز في معاملة المدير للمعلمين فيشعر بعض المعلمين بالضغط وعدم الرضا .

- عدم العدالة في تقدير المدير لمنحة الأداء التربوي للمعلمين

- رفض المدير لبعض طلبات الإجازة للمعلمين .

- اختلاف الرأي في ما بين زملاء المعلمين أو منافسة غير شريفة .

- حجم العمل: كثافة المناهج المقررة، كثرة الواجبات المطلوبة، زيادة عدد الأفواج التي

يطالب بها المعلم عند نقص عدد المعلمين بالمؤسسة أو إسناد الأقسام النهائية (المقبلة على الامتحان)

للمعلم دون رغبته في ذلك لتفادي تحمل المسؤولية مما يولد الشعور بالإحباط لدى المعلم المعني وعدم القدرة على القيام بمتطلبات العمل .

- الظروف الاجتماعية والشخصية للمعلم

#### 4. مصادر متعلقة بطبيعة العمل :

1- الحرارة: تشكل الحرارة مصدرا لضغوط العمل في حالة تطرفها من حيث الزيادة أو الانخفاض و المراكز العليا للدماغ تتحكم في عملية تنظيم درجة حرارة الجسم حيث تضبطها عند درجة حرارة 37 تقريبا، فإذا ما استشعر الفرد عن طريق حاسته الجلدية أنه يتواجد في وسط تقل درجة حرارته عن هذا المستوى فإنه يشعر بالبرد والعكس من ذلك صحيح. لذلك فإن كانت حجرة الدراسة تفتقر إلى المكيفات الهوائية فإنها تنعكس سلبا على الإيقاع البيولوجي للمعلم.

2- الضوضاء: اغلب المؤسسات التربوية تقع في فضاء يتميز بالضوضاء التي تعبر عن صورة من صور التلوث الهوائي، فالصوت شكل من أشكال الطاقة يتحرك في الفضاء الفيزيائي على شكل موجات، وتنبغي الإشارة هنا إلى أننا نطلق لفظ الضوضاء على كل صوت يتحرك عبر الهواء وإنما على الصوت

غير المرغوب فيه والذي يسبب إزعاجا بسبب شدته أو بسبب وقوعه بشكل مفاجئ أو بسبب استمراريته والذي يعيق المعلم في تقديم رسالته من خلال عدم الإدراك الجيد لمحتوى و هدف الاتصال البيداغوجي.

3- الإضاءة: يحدث لأثر السلبي في حالة الإضاءة المتطرفة، فالإضاءة المناسبة تساعد على سهولة الإدراك ومقابل ذلك تؤدي الإضاءة غير المناسبة إلى مشكلة الصداع الناتج عن فقدان الطاقة بسبب عملية التكيف للعضلات حتى تتمكن من رؤية واضحة وهذا يبدو جليا أثناء العمل في حجرات الدراسة عندما يكون تصميمها ال يتناسب و متطلبات أداء المهام البيداغوجية والانقطاع الكهربائي المستمر.

## 5. مصادر متعلقة بالعلاقات الاجتماعية:

يعتبر موضوع العلاقات الإنسانية داخل محيط العمل من المواضيع التي نالت اهتمام كثير من الباحثين والمهتمين بدراسة السلوك الإنساني. وهذا نظرا لأهمية العلاقات الإنسانية داخل محيط العمل، وما لها من انعكاسات على المنظمة بصفة عامة. فهي ترفع من معنويات العمال وتنمية روح الجماعة، وروح الانتماء والاندماج في العمل. وهذا بدوره يزيد من رفع الإنتاج وتحسين مردوده، هذا إذا كانت العلاقات الإنسانية جيدة ومنسجمة سواء بين الموظفين ومدير المؤسسة أو بين الموظفين فيما بينهم، أو بين الموظفين والمرضى. فإذا كانت هذه العلاقة يسودها الاحترام والثقة والمكافأة على الجهود ولو كانت مادية رمزية أو معنوية، فإنها تزيد من عزيمة الموظف على بذل جهد أكبر .

أما إذا كان كانت العلاقات يسودها الشحناء والبغضاء وعدم التعاون، بين الزملاء، أو عدم التفهم لوضع الموظف من قبل المشرفين، فهذا يضعف من الروح المعنوية لديه، مما يجعله محبطا كئيبا، ويصبح محيط العمل الذي يقضي فيه جل وقته مصدرا للكآبة والإحباط. وهذا ينعكس سلبا على أداء الموظف وصحة المواطن عامة .

ويرى فونتانا (Fontana 1989) (نقلا عن هيجان (1998) أن الاختلافات البسيطة

في الرأي أو المناقشات الحادة بين الموظفين من مظاهر بيئة العمل التي يستحيل تفاديها. والحقيقة أن بعض هذه الخلافات في العمل من الممكن أن تكون مثمرة إذا ما وجهت توجيهها سليم. حيث يمكن أن يترتب عليها توثيق العلاقات بين الأفراد وتعميق الثقة وزيادة تقدير الفرد لذاته وتعزيز القدرات الإبداعية ورفع مستوى الإنتاجية والرضا الوظيفي لديه. وعلى العكس من ذلك فإنه لو انتشرت الصراعات المدمرة بين الأفراد داخل بيئة العمل، لأصبح من الممكن أن يترتب عليها نتائج أو آثار سلبية سواء أكان ذلك بالنسبة للفرد أو المنظمة (هيجان، 1998: 137) ومن هذه العلاقات ما يلي :

**1 -العلاقة مع زملاء العمل:** إن قلة التعاون فيما بين الموظفين وغياب المساندة الاجتماعية التي يتلقاها الفرد من الآخرين في محيط العمل، خاصة من الزملاء. سواء كانت هذه المساندة تتمثل في المساعدة أو المعلومات التي يتلقاها الفرد من خلال اتصاله بالزملاء. وهذا يشعره بالراحة والاطمئنان بما في ذلك المساعدة المادية أثناء المحن والظروف المادية الصعبة .

وتشير الدراسات حسب عسكر أن المساندة الاجتماعية تعمل كواقٍ لمنع أو تخفيف النتائج السلبية للمواقف الضاغطة. فكلما زادت المساندة الاجتماعية قلت الشكاوى المرتبطة بصحة الأفراد (عسكر، 1988 ص16).

كما أثبتت الدراسات والأبحاث أن معظم الاستقلالات المقدمة في ميدان العمل تعود إلى سوء العلاقات التي تربط، إما المشرفين بالعمال أو العمال بزملائهم

كما بين فلأنوري (1990 Flannery) أن البحث عن الدعم الاجتماعي والروابط الاجتماعية يتسم بها الأفراد الأكثر مقاومة للضغوط. كما تبين كيف أن أسوأ الضغوط وأكثرها ارتباطاً بالتوتر والاضطراب النفسي. هي تلك التي تحدث للفرد المنعزل والذي يفتقد المساندة الوجدانية والصلات والدعم الاجتماعي. نقلا عن (منصوري، 2004: 90)

**2- العلاقة مع الإدارة:** ويقصد به تلك العلاقات المهنية التي تربط العاملات في قطاع التربية بالمشرفين عليهن، ويتعلق الأمر بمدير المؤسسة

وتعتبر هذه العلاقة مصدرا للضغط عندما تكون الأوامر والتعليمات الصادرة عن المشرفين تشكل عبئا على عاتق العاملة، أو تنظر إليها على أنها غير مدرجة في مهامها ويطلب منها القيام بها بكيفية لا تحبذها . إن الأسلوب الإشرافي الذي يتبعه المسئولون في

قيادتهم وإشرافهم للموظفين بصفة عامة. قد يكون مصدرا للراحة والاطمئنان ورفع المعنويات، إذا كانت النظرة إيجابية من قبل المشرفين، وبالمقابل فإنه إذا ما كانت النظرة سلبية، فإن ذلك سوف يكون مصدرا للضغط وانخفاض الروح المعنوية .

وفي الاخير نقول أن العلاقات السيئة بين العاملات والمديرين تزيد في ضغط العامل وتحدث

**العلاقة مع التلاميذ :** يعد عنصر التلاميذ مصدرا لا يستهان به في إحداث الضغوط لدى المعلمين . ففي كثير من الأحيان يتحول دور المعلم من عملية التدريس إلى الإجهاد في ضبط القسم ، و الحفاظ على النظام بداخله ، والحد من سلوكيات غير المرغوبة الصادرة عن التلاميذ. يعتبر القسم هو المساحة أكثر أهمية في المدرسة، حيث يقضي التلاميذ به معظم وقتهم في المدرسة والذي من المفروض أن يكون ملائما حيث خصائصه للمتعلم. فعدد التلاميذ من بين المدرسة الأمور التي تؤثر على فعالية العملية التدريسية داخل القسم خصوصا حينما يتجاوز الحد المعقول.

## خلاصة الفصل :

وكنخلاصة لما تم عرضه من مصادر مختلفة لما تتعرض له المرأة العاملة في حياتها اليومية، خاصة عندما تجد نفسها أمام صراع بين دورها كأم من واجبها الاهتمام بأبنائها وزوجها وأمام ظروف اقتصادية ونفسية تحتم عليها الخروج إلى العمل لتأمين احتياجات أفراد عائلتها، في ظل ظروف اقتصادية صعبة، مع ارتفاع القدرة الشرائية للمواطن، فهي إذا تصارع على أكثر من جبهة لتجد نفسها في آخر اليوم منهكة القوى، ورغم كل هذا في تلام من قبل أفراد العائلة، أو تتهم على أنها مقصرة في تربية أبنائها، فهي ربما لا تتلقى المساندة حتى من قبل المقربين لها كالزوج مثلاً أو الأبناء حتى وإن كانت هذه المساندة معنوية، إضافة إلى كثرة الأعمال الملقاة على عاتقها مع عدم توفر أدنى الظروف الصحية.

## الفصل الرابع

### المساندة الاجتماعية

#### تمهيد

1. تعريف المساندة الاجتماعية.
2. أهمية المساندة الاجتماعية .
3. أشكال المساندة الاجتماعية .
4. مصادر المساندة الاجتماعية .
5. النماذج الرئيسية لتفسير الدور الذي تقوم به المساندة الاجتماعية .

#### خلاصة الفصل

تمهيد:

الإنسان كائن اجتماعي بطبعه وعضو فاعل متفاعل يعطي و يأخذ في إطار تكاملي ينتج في ضوء قدراته وإمكاناته التي تعينه على ذلك ويتلقى من الآخرين التقدير والتشجيع الذي يدفع به إلى تحقيق أهدافه. هذه العملية التفاعلية بين أفراد المجتمع تعرف بالمساندة الاجتماعية و التي حازت على اهتمام الباحثين فأصبحت موضوع بحوث كثيرة لما لها من دور في تثبيت العلاقات وحفظ الصحة النفسية والجسمية.

وترجع جذور هذا المفهوم الى علماء الاجتماع حيث تناولوه في إطار اهتماماتهم بالعلاقات الاجتماعية عندما قدموا مفهوم شبكة العلاقات الاجتماعية ( network Social ) ولقد وضع كل من (Cassel) و(Caplan) و(Cobb) في السبعينات من القرن الماضي اساس العمل في مجال المساندة النفسية واقترحوا تصورا لأنواع العلاقات الاجتماعية والأنشطة المختلفة التي تتضمنها عملية المساندة الاجتماعية وأوضحوا قيمة وأهمية المساندة الاجتماعية في تخفيف الآثار السلبية التي تحدثها احداث الحياة الضاغطة على الجوانب الجسمية و النفسية للفرد"

(علي عبد السلام علي، 2005، ص 3)

مفهوم المساندة الاجتماعية هو مفهوم واسع ومعقد والدليل على ذلك اختلاف الباحثين في طريقة تناولهم و تعريفهم لها وذلك باختلاف توجهاتهم النظرية. ولهذا خصصنا لها هذا الفصل محاولين بذلك توضيح مفهومها واهميتها في الحياة الاجتماعية للفرد.

### 1- تعريف المساندة الاجتماعية

هناك العديد من التعريفات لمفهوم المساندة الاجتماعية نذكر منها ما يلي:

يعرفها (Moss) (بأنها " بدء الشعور الذاتي بالانتماء والإحساس بالقبول والحب و بدء

المساندة الوجدانية و العاطفية غي المواقف الصعبة (نسرين جعي، 2008:39).

كما يعتبرها (Cobb، 1976) (كمعلومة تؤدي بالشخص إلى الاعتقاد بأنه محبوب ذو قدر وقيمة وأنه ينتمي إلى شبكة من الإتصالات والدعم المتبادل" ،D, Fortin، C & Vanier ( 1996, p205).

فهي تشير اذا الى "توفير شبكة اجتماعية للموارد النفسية والمادية تهدف إلى الاستفادة من قدرة الفرد على التعامل مع الضغط" (Cohen p676, S, 2004.)،

وبالتالي يمكن اعتبارها مصدر "عملية التفاعلات الاجتماعية التي تزيد من استراتيجيات التكيف (المواجهة)، تقدير الذات 'الشعور بالانتماء والكفاءة من خلال التبادل الفعلي أو المتوقع للموارد (Devault ,A., Fréchette, L., 2002, p6) "اجتماعية النفس أو العملية في نفس السياق اشارت (Reilly'O1988،) الى "أن معظم التعريفات لمفهوم المساندة تتضمن سلوكيات محددة وا " ثلاثة عناصر وهي :عملية تفاعلية ،إجراءات أو مكانية الآثار الايجابية (al, 1998, p164 & Perreault, M)

وهذا ما يراه ايضا (Caplan) اذ يعتبرها "النظام الذي يتضمن مجموعة من الروابط

والتفاعلات الاجتماعية مع الآخرين وتتسم بأنها طويلة المدى، ويمكن الاعتماد عليها والثقة بها وقت إحساس الفرد بالحاجة إليها لتمده بالسند العاطفي" (إيمان صقر، 2001)

وبالنسبة ل (Sarason & al، 1983) (فإنها تعبر عن "مدى وجود أو توافر أشخاص يمكن للفرد ان يعتمد عليهم ،يشعرونه بجهم له ،يعتنون به ويقفون بجانبه عند الحاجة" (Man De، al، 1986, p199 & ،A.F)

ويعرف (Leavy) المساندة بأنها "إمكانية وجود أشخاص مقرين كالأسرة، أو الأصدقاء، أو الزوجة، أو الجيران، يحبون الفرد و يهتمون به، و يقفون بجانبه عند الحاجة".

أما حسين فايد(1996) فيعرف المساندة الاجتماعية بأنها "مشاركة المشاعر الإنصات، والاستماع، والمعونة المالية، وتقديم الاقتراحات والمساعدة في الأعمال الخفيفة" (. فايد، 1996 :16).

ويعرفها بنجمنا ستورا stora Bingeman بأنها "الإحساس بالحب من طرف من

يحيطون بهن، وبأهمية الانتماء إلى شبكة اجتماعية بإمكانهم تقديم المساعدة عند الحاجة إليها وتؤكد الدراسات أن الدعم الاجتماعي يساعد على التكيف أثناء المواقف الضاغطة". ( 52: 1997، ستورا)

وأخيراً ومهما كان الأساس النظري الذي ينطلق منه مصطلح المساندة الاجتماعية

فإنه يبدو أن هذا المصطلح يشتمل على مكونين رئيسيين :

1 - أن يدرك الفرد أنه يوجد عدد كاف من الأشخاص في حياته يمكنه أن يرجع إليهم

عند الحاجة

2 - أن يكون لدى هذا الفرد درجة من الرضا عن هذه المساندة المتاحة له، والاعتقاد

في كفاية الدعم. (فايد، 1998: 161)

وبهذا نخلص الى ان المساندة الاجتماعية هي تلك الاساليب المختلفة للمساعدة التي يتلقاها الفرد من الأسرة ، الأصدقاء والآخرين ،والتي تشعره بالأمن وتزيد من ثقته بنفسه وبإمكانياته ،وتساعده على التخفيف أو الوقاية من أثار المواقف الضاغطة من خلال تبني استراتيجيات مواجهة فعالة.

## 2-أهمية المساندة الاجتماعية:

يرى (Turner & Marino،1994) حسب مروان عبد الله - أن المساندة

الاجتماعية تؤثر بطريقة مباشرة على سعادة الفرد (being-Well) عن طريق الدور المهم الذي تلعبه حينما يكون مستوى الضغوط مرتفعاً، أو بالنسبة للصحة النفسية مستقلة عن مستوى الضغط، أو كمتغير وسيط مخفف من الآثار السلبية الناتجة عن ارتفاع مستوى الضغط .

كذلك يرى كل من (Coyne & Downey:1991) أن المساندة الاجتماعية من الآخرين الموثق فيهم لها أهمية رئيسة في مواجهة الأحداث الضاغطة وأن المساندة الاجتماعية يمكن أن تخفض أو تستبعد عواقب هذه الأحداث على الصحة .

ويرى (Bowlby، 1980) أن المساندة الاجتماعية تزيد من قدرة الفرد على المقاومة والتغلب على الإحباطات وتجعله قادراً على حل مشاكله بطريقة جيدة.)

ويشير سيراسون وآخرون(1983) إلى أن الفرد الذي ينشأ وسط أسر مترابطة تسود المودة والألفة بين أفرادها يصبحون أفراداً قادرين على تحمل المسؤولية ولديهم صفات قيادية لذا نجد أن المساندة الاجتماعية تزيد من قدرة الفرد على مقاومة الإحباط وتقلل من المعاناة النفسية في حياته الاجتماعية. وأن المساندة الاجتماعية يمكن أن تلعب دوراً هاماً في الشفاء من الاضطرابات النفسية، كما تسهم في التوافق الإيجابي والنمو الشخصي للفرد

وكذلك تلقي الفرد من الأثر الناتج عن الأحداث الضاغطة أو أنها تخفف من حدة هذا الأثر، وعليه فإن هناك عنصرين هامين ينبغي أخذهما في الاعتبار وهما: إدراك الفرد أن هناك عدداً كافياً من الأشخاص في حياته يمكن أن يعتمد عليهم عند الحاجة، وإدراك الفرد درجة من الرضا عن هذه المساندة المتاحة له، واعتقاده في كفاية وكفاءة وقوة المساندة مع ملاحظة أن هذين العنصرين يرتبطان ببعضهما البعض ويعتمدان في المقام الأول على الخصائص الشخصية التي يتسم بها الفرد . (عبد الله ، 2006 :57).

ويلخص عبد الرازق(1998) ما أشار إليه — "al. et Sarason" إلى الدور الهام للمساندة الاجتماعية في التخفيف من حدة الضغوط إلى أن المساندة الاجتماعية يمكن أن تقوم بما يلي: لها قيمة شفاءية من الأمراض النفسية، تسهم في التوافق الإيجابي والنمو الشخصي، تقي الفرد من الأثر الناتج عن الأحداث الضاغطة أو تخفف من حدة هذا الأثر.(عبد الرازق، 1998: 56).

ويشير (Cutrona & Russell 1990) إلى أن المساندة الاجتماعية تقوم بمهمة حماية تقدير الشخص لذاته وتشجيعه على مقاومة الضغوط التي تفرضها عليه أحداث الحياة المؤلمة،

ويتفق هذا الرأي مع التصور الذي اقترحه "Albee" لنموذج المساندة الاجتماعية المتصل بالوقاية، وفي سياقها يرى أن احتمالات الاضطراب النفسي تقل عندما تقوى قدرة الشخص على مقاومة أحداث الحياة السلبية، وعندما يتلقى من المساندة الاجتماعية من أهله وأصدقائه وزملائه ما يساعده على تجاوز الأزمات والمحن. وقد افترض "Bowlby" أن الأفراد الذين يقيمون روابط تعلق صحية مع الآخرين، يكونون أكثر أمناً واعتماداً على أنفسهم من أولئك الذين يفتقدون مثل هذه الروابط، إذ حينما تعاق القدرة على إقامة روابط صحية "متوافقة" مع الآخرين، يصبح الفرد عرضة للعديد من المخاطر والأضرار البيئية التي تؤدي إلى عزله عن الآخرين (Turner 57: 2006)، الله عبد (عن نقل Marino, 1994: 203)

و لقد أكد "Weiss" أن مفهوم المساندة الاجتماعية من كونها متغيراً ملطفاً للعلاقة

بين المشقة النفسية والإصابة بالمرض على أساس أن المساندة الاجتماعية ترتبط بصورة سلبية بالمرض، فكلما تلقى الشخص دعم الانفعالي والوجداني والتقديرى من جانب أفراد أسرته وأصدقائه وزملاء العم قل ل تبعاً لذلك نسبة إصابته بالمرض. (Buunk & Hoorens, 1992)

ويذكر ليبرمان "Lieberman" في عرضه حول الدور الذي تقوم به المساندة الاجتماعية في التأثير على إدراك الفرد لهذه الضغوط، وكذلك الاستجابة لها والتعامل معها، أن هناك مجموعة من المواقف في حياة الأفراد تلعب المساندة فيها دوراً هاماً ومن هذه المواقف الوقائية من الاكتئاب في حالة الأحداث المؤلمة والتخفيف من الأحزان والأعراض الجسمية التي تنتج عن التعطل عن العمل، وتخفيف آثار الأذى، والتخفيف أو الوقاية من وقوع إضرابات انفعالية في فترة الشخوخة (الشناوي وعبد الرحمن، 1994: 5).

أما بالنسبة لأهمية المساندة الاجتماعية فقد أوجزها كل من

(Cutrona & Russell, 1990) فيما يلي:

- تخفف من وقع الضغوط النفسية التي تقوي تقدير الذات لدى الفرد، وتخفف من أعراض القلق والاكتئاب، وتؤثر على الصحة النفسية والجسدية، وتزيد من الشعور بالرضا عن ذاته وعن حياته، وتزيد من الجوانب الإيجابية مما يحسن من صحتهم النفسية، وتسهم في التوافق الإيجابي والنمو الشخصي، وتساعد على حل المشكلات المرتبطة، وأخيراً تزيد من الارتباط بمصادر شبكة المساندة الاجتماعية الخاصة بهم التي تتمثل في الزوجة والزوج والأبناء، والأقارب، والجيران و، الأصدقاء .

### 3 - أشكال المساندة الاجتماعية:

يشير هوس (House) حسب عماد علي عبد الرزاق إلى أن المساندة الاجتماعية يمكن أن تأخذ عدة أشكال هي: (عماد علي، 1998: 16 :)

1- **المساندة الانفعالية أو الوجدانية:** وهو إظهار التعاطف، والاهتمام، والمودة، والمحبة، والثقة والتقبل، والتشجيع، والرعاية، والحنان الذي يقدم للفرد من قبل أفراد العائلة والأصدقاء خاصة في أوقات الضغط عندما يشعر الفرد بالكآبة والحزن والقلق. حيث يشعر الفرد بقيمته .

2- **مساندة الأدوات أو المادية :** وهو تقديم المساعدة المالية أو السلع أو الخدمات ويسمى أيضاً بالدعم الفعال. وهذا الشكل من أشكال الدعم الاجتماعي يشمل الطرق المادية المباشرة لمساعدة الناس بعضهم البعض. وتنطوي على المساعدة في العمل والمساعدة بالمال .

3 - **المساندة بالمعلومات أو الدعم المعلوماتي:** وهو تقديم النصيحة والتوجيه والاقتراحات والمعلومات المفيدة للشخص وهذا النوع من المعلومات من شأنه أن يساعد الآخرين في حل مشاكلهم. فمثلاً إذا أراد الفرد أن يجري فحصاً طبياً مزعجاً، فيمكن للشخص الذي تعرض للفحص نفسه أن يزوده بالمعلومات حول الطريقة التي سيتم بها الفحص بالضبط، وكم من الوقت ستستمر المضايقة بسبب الفحص، وغيرها من الأمور المتعلقة بالموضوع. ويمكن للشخص الذي يواجه صعوبات في وظيفته أن يحصل على معلومات من زملائه في العمل حول أفضل الطرق التي

يمكن له أن يتبعها لتنظيم وقته، أو إنجاز المهام بالشكل السليم، أو في كيفية التعامل مع رثائه بخصوص تغيير بعض المظاهر المتعلقة بعمله .

**4- المساندة التقييمية:** والتي تنطوي على التغذية الرجعية المتعلقة بآراء الفرد أو سلوكه. وتتضمن مساعدة الفرد على تحقيق فهم أفضل للحدث الضاغط وللإستراتيجيات التي يجب حشدها للتعامل معه. ومن خلال تبادل التقييمات يستطيع الفرد الذي يواجه حدثا ضاغطا أن يقرر مقدار التهديد الذي يسببه الحدث الضاغط، ويستطيع الاستفادة من المقترحات حول كيفية إدارة الموقف (تايلور، 2008، ص445)

**5- مساندة الأصدقاء:** والتي تنطوي على ما يمكن أن يقدمه الأصدقاء لبعضهم البعض وقت الشدة، وهذا النوع من الدعم يشعر الفرد بالانتماء الاجتماعي (ويسمى أيضا بدعم الانتماء) ويمكن ملاحظته بوجود الأصدقاء والانخراط في الأنشطة الاجتماعية المشتركة معهم .

**6- كما تؤدي المساندة الاجتماعية وظائف هامة تدور حول تلبية احتياجات الفرد وحمايته من التأثير الضار للحزن ، وتقدم له خبرات الآخرين في مواقف مشابهة لموقفه ليقرن سلوكه ومشاعره وأفكاره إزاء هذه الخبرة الجديدة (اسماء إبراهيم، 2001: 13)**

ويرى عماد محمد مخيمر بأن المساندة الاجتماعية تختلف باختلاف المرحلة العمرية التي يمر بها الفرد ففي مرحلة الطفولة تكون المساندة متمثلة في الأسرة (الأم، الأب الأشقاء) وفي مرحلة المراهقة تتمثل المساندة في جماعات الرفاق والأسرة ، وفي مرحلة الرشد تتمثل المساندة في الزوج أو الزوجة وكذلك علاقات العمل والأبناء. . (105: 1997، عماد)

بناء على ما سبق يمكن القول بأن المساندة الاجتماعية تستلزم وجود أشخاص مقربين من الفرد يحبونه ويقدرونه، ويرغبونه ويعتبرونه ذو قيمة. ويمكنه الاعتماد عليهم في وقت الحاجة والضيق. وهي تتوقف على مدى إدراك ورضا الفرد عنها. والمساندة الاجتماعية تتخذ أشكالا مختلفة، وهي تختلف باختلاف المراحل العمرية التي يمر بها الفرد في حياته.

#### 4. مصادر المساندة الاجتماعية :

للدعم الاجتماعي مصادر عدة، فعلى سبيل المثال لا الحصر : الأسرة، الأصدقاء الزوج أو الزوجة الحميمة، الحيوانات الأليفة، العلاقات الاجتماعية وزملاء العمل. هذه المصادر قد تكون طبيعية كالأصدقاء والعائلة، وقد تكون أكثر رسميةً متمثلةً في المتخصصين بالصحة العقلية أو المنظمات الاجتماعية. دعم الشريك سواء الزوج أو الزوجة له أثر كبير على الصحة ، هذا وتختلف مصادر المساندة الاجتماعية باختلاف المرحلة العمرية التي يمر بها الفرد إذ أنه في مرحلة الطفولة تكون المساندة متمثلة في الأسرة (الأم والأب والأشقاء) وفي مرحلة المراهقة تتمثل في جماعات الرفاق والأسرة أما في مرحلة الرشد تتمثل في الزوج أو الزوجة وعلاقات العمل والأبناء. (2008،الصبان عن نقلا ) 5 , 1983 : Leavy) وتأتي المساندة الاجتماعية من مصدرين رئيسيين هما :

1 - الأسرة : لاشك أن الأسرة المفككة المتصدعة الخالية منا لتواصل الإنساني تؤدي إلى اختلال في شخصية أطفالها والى انخفاض في اعتبار الذات وشعور باليأس وبنظرة متشائمة إلى الحياة وإلى المستقبل (جمال مختار، 1996: 146)

ويؤكد عماد مخيمر ( 1997 ) أن مصادر المساندة تختلف باختلاف المراحل العمرية التي يمر بها الفرد ، ففي مرحلة الطفولة تكون المساندة متمثلة في الأسرة ( الام ، والأب والاشقاء ) ، وفي مرحلة المراهقة تتمثل المساندة في فارلاق والأسرة ، وفي مرحلة الراشد تتمثل المساندة في لا زوجة أو الزوج و لذك علاقات العمل والأبناء ويتضح مما سبق أن الأسرة عامل مشترك وأساسي في ل مراحل العمر وتعتبر الأثر أهمية في حياة الفرد خاصة في مراحل العمر المبكرة .(مخيمر، 1997: 108.)

#### 2-الأصدقاء: يعرف روبن وآخرون (al et ,Rubin، 1994) نقلا عن فهد عبد الله

(1997) جماعة الأصدقاء بأنهم الأفراد المتشابهون في بعض الجوانب مثل المهارة والمستوى التعليمي ، والسن ، والوضع الاقتصادي ، ويتفق آخرون على أن دور الأصدقاء في المساندة يتلازم مع دور الأسرة ومن بينهم كوجمي ، ميا كاوا

Emmons (1997) Colby، كوبلي، المؤنس )، (Miyakaw ( Kojime1993)

بينما يرى بيريس وآخرون ( 1991 ) في دراساتهم للمساندة الاجتماعية لدى طلاب وطالبات الجامعة ، أن هناك علاقة ارتباطية عكسية بين الشعور حولة النفسية والمساندة الاجتماعية من الأب والأم و الصديق كما بينت هذه دراسة أن المساندة الاجتماعية التي

يتلقاها الافراد العينة من الصديق أقوى بكثير من المساندة التي يتلقونها من الأب والام . .

( 34،35: 1997، فهد)

وهذا ما تؤكد ممدوحة سلامة (1991) حيث تؤكد أن جماعة الاقران ذات أهمية كبيرة للمراهق ، وذلك نتيجة لما تتيحه من حرية التعبير انفعالات الخوف والغضب ومشاعر الشك وبما تهيئه من اطمئنان ينشأ عن وعى لمراهق بأن الآخرين لديهم نفس المخاوف والشوك والآمال ، وهذه الامور قد لا يحققها داخل اسرته.

ويؤكد محمد بيومي حسن ( 1990 ) في دراسته عن الشعور بالوحدة لدى أطفال يفتقرون إلى أصدقاء، وكانت العينة تتكون من 389 (تلميذا من الصفين الخامس والسادس الابتدائي بالمدينة المنورة، وأن الأطفال الذين يفتقرون إلى أصدقاء أو أنهم غير محبوبين من زملائهم كانوا اكثر إظهارا للشعور بالوحدة من الأطفال المحبوبين من زملائهم. (محمد وبيومي حسن، 1990، 156 - 164).

### 5.النماذج الرئيسة لتفسير الدور الذي تقوم به المساندة الاجتماعية :

يمكن التمييز بين أربعة نظريات مختلفة للمساندة الاجتماعية على النحو الآتي:

1-من الناحية الاجتماعية ينظر إليها في إطار عدد من روابط وعلاقات الفرد الأشخاص الآخرين في بيئته الاجتماعية ومدى قوة هذه الروابط ، أي درجة الاندماج الاجتماعي للفرد الذي من شأنه تحسين الصحة من خلال دعم السلوك القويم عن طريق منع الفرد من ممارسة سلوك غير قويم .

2- سوى الباحثون في المنظور الثاني بين المساندة الاجتماعية ووجود علاقات مرضية تتسم بالحب والألفة والثقة .

3- بينما يرى المنظور الثالث أنها تُشكل فكرة أنه في ظل الظروف الضاغطة يمكن الاعتماد على الآخرين طلباً للنصح والمعلومات والفهم القائم على التعاطف الوجداني، وهذا المفهوم يطرح فكرة أن مجرد إدراك الفرد لوجود شخص يمكن اللجوء إليه طلباً للمساعدة يساهم بالفعل في التقليل من الضغط .

4\_ إن مفهوم المساندة الاجتماعية يشير إلى تلقي أفعال تدل على المساندة من الآخرين بمجرد حدوث موقف الضغط .

ورغم أهمية تلك التنظيرات الأربعة لفهم دور العلاقات في خفض الضغط فإنها تختلف في علاقتها بصحة الفرد وسعادته .

ويمكن توضيح هذه النماذج الرئيسة على النحو الآتي :

### 1. نموذج الأثر الواعي (المخفف من الضغط) :

يرى لازاروس ( 1966 ) لازاروس و (لينير 1978 ) ( Lazarus Launier & ) أن الضغط ينشأ عندما يقدر شخص ما موقفاً يتعرض له على أنه مهدد أو ملح بينما لا تكون لديه الاستجابة المناسبة للمواجهة Coping .

تشتمل الآليات التي تربط الضغط بالمرض على سلسلة من الاختلالات للهرمونات العصبية أو وظيفة جهاز المناعة ، وتغيرات مميزة من السلوكيات المتصلة بالصحة، أو مجموعة من الإخفاقات في الاهتمام بالنفس ، ويلاحظ أن التعريف الخاص بالضغط يربط

بدقة بين الضغط المقدر ومشاعر انعدام المساعدة مكان فقدان تقدير الذات ، والدور الذي تقوم به المساندة الاجتماعية في هذه السلسلة يمكن تصويره كما يلي :

1 - يمكن للمساندة أن تتدخل بين الحدث الضاغط وبين رد فعل الضغط ، حيث تقوم بتخفيف أو منع استجابة تقدير الضغط . بمعنى أن إدراك الشخص أن الآخرين يمكنهم أن يقدموا له الموارد والامكانيات اللازمة قد يجعله يعيد تقدير امكانية ضرر نتيجة الموقف ، أو تقوى لديه القدرة على التعامل مع مطالب التي يفرضها عليه الموقف . ومن ثم فإن الفرد لا يقدر الموقف على أنه شديد الضغط

2 - أن المساندة المناسبة قد تدخل بين خبرة الضغط وظهور حالة مرضية (باثولوجيه) وذلك عن طريق تقليل ، أو استبعاد رد فعل الضغط أو التأثير المباشر على العمليات الفسيولوجية وقد تزيل المساندة الأثر المترتب على تقدير الضغط عن طريق تقديم حل للمشكلة ، وذلك بالتخفيف أو التهوين من الأهمية التي يدركها الفرد لهذه المشكلة حيث

يحدث كبح لله للهرمونات العصبية بحيث يصبح الشخص أقل استجابة للضغط المدرك أو عن طريق تيسير السلوكيات الصحية السليمة .

يفترض هذا النموذج أن الأحداث الضاغطة التي يتعرض لها الأفراد في حياتهم اليومية ذات تأثير سلبي على صحتهم النفسية والبدنية، وأن المساندة الاجتماعية تستطيع أن تخفض من الضغط النفسي حتى يستعيد الفرد نواحي النقص التي نشأت لديه بسبب الحزن، وتقدم هذه النظرية مفهوماً نظرياً جديداً هو نموذج الحماية (Model Buffering) ويقصد به أن المساندة الاجتماعية المرتفعة تحمي الشخص من سيطرة الضغط النفسي وتأثيره السلبي على حالته الصحية

أي أن هذا النموذج يرتبط بالصحة فقط بشكل أساسي للأفراد الذين يقعون تحت ضغط ، وينظر فيه إلى أن المساندة الاجتماعية تحمي الأفراد الذين يتعرضون لضغوط من

احتمال التأثير الضار لها ، ومن ثم فإن المساندة تقوم بدورها في نقطتين مختلفتين بين الضغط والمرض وهي :

1\_ تتدخل المساندة بين الحدث الضاغط (أو توقعه) وبين رد فعل الضغط ، حيث تقوم بتخفيف أو منع استجابة تقدير الضغط بمعنى أن إدراك الفرد أن الآخرين يمكنهم أن يقدموا له الإمكانيات اللازمة ، قد يجعله يعيد تقدير إمكانية وجود ضرر نتيجة للموقف أو تقوي لديه القدرة على التعامل مع المطالب التي يفرضها عليه الموقف ، ومن ثم فإن الفرد لا يقدر الموقف على أنه شديد الضغط .

2\_ تتدخل المساندة بين خبرة الضغط وظهور حالة مرضية (باتولوجية) عن طريق تقليل أو استبعاد رد فعل الضغط بالتأثير المباشر على العمليات الفيزيولوجية ، وقد تزيل المساندة الأثر المترتب على تقدير الضغط عن طريق تقديم حل للمشكلة، وذلك بالتخفيف أو التهوين من الأهمية التي يدركها الفرد لهذه المشكلة.(هيجان،1994: 321).

2 \_ نموذج الأثر الرئيسي : هنا أثر عام مفيد للمساندة الاجتماعية على الصحة البدنية والنفسية يمكن أن تحدث، لأن الشبكات الاجتماعية الكبيرة يمكن أن تزود الأشخاص بخبرات إيجابية، وهذا النوع من المساندة يمن أن تربي طامع لسعادة حيث أنها توفر حالة إيجابية من الإحساس بالاستقرار في مواقف الحياة ، والاعتراف بالذات ، ويصور هذا الوجدان والنموذج المساندة من وجهة نظر سوسولوجية "اجتماعية" على أنه تفاعل اجتماعي منظم ، أو الانغماس في الادوار الاجتماعية أما من ناحية "علم النفس" فإن المنظور السيكولوجي ينظر للمساندة على أنها تفاعل اجتماعي و اندماج اجتماعي، ومكافأة العلاقات ومساندة الحالة .

هذا النوع من المساندة الخاصة بشبكة العلاقات الاجتماعية يكن أن يرتبط بالصحة البدنية عن طريق آثار الانفعال على الهرمونات العصبية، أو وظائف جهاز المناعة، أو عن طريق التأثير على أنماط السلوك المتصل بالصحة، وفي الصورة القصوى فإن نموذج الاثر الرئيسي يفترض أن زيادة المساندة الاجتماعية يؤدي إلى زيادة تحسن أو طيب الحياة بصرف النظر عن المستوى الموجود للمساندة. (محروس، 1994: 34)

لقد اشتق هذا النموذج أدلته من خلال التحليلات الإحصائية التي أظهرت وجود تأثير للتفاعل بين الأحداث الضاغطة والمساندة، مما دعا البعض إلى أن يطلق عليه نموذج الآثار الرئيسية . فهناك أثر عام مفيد للمساندة الاجتماعية على الصحة البدنية والنفسية لأن الشبكات الاجتماعية يمكن أن تزود الأفراد بخبرات إيجابية منتظمة ومجموعة من الأدوار التي تتلقى مكافأة من المجتمع ، وهذا النوع من المساندة يرتبط مع السعادة ويجنب الخبرات السالبة التي قد تزيد من احتمال حدوث الاضطراب السيكوسوماتي ، ويرتبط بالصحة البدنية عن طريق آثار الانفعال على الهرمونات العصبية أو عن طريق التأثير على أنماط السلوك المتصل بالصحة مثل تدخين السجائر . كما أن البيئة الاجتماعية تؤثر على نواتج الصحة من خلال مجموعة متنوعة من العمليات تشمل الاقتداء والتدعيم والتشجيع و -تأثير الأقران .

### 3\_ نموذج الارتباط : ويرى بوبلي (Bowlby) مؤسس نظرية الارتباط

(Attachment) (أن المساندة الاجتماعية التي يقدمها الأهل والأصدقاء لا تعوض الفرد عن النقص الكبير الذي يكون حدث له بسبب فقد شخص عزيز لأنه فقد الشخص الذي يمثل الارتباط . وهناك نوعان من الشعور بالوحدة النفسية هما :

#### 1\_ الشعور بالوحدة الوجدانية . 2\_ الشعور بالوحدة الاجتماعية .

والمساندة الاجتماعية تؤثر فقط في الشعور بالوحدة الاجتماعية أما الحالة الزوجية (متزوج - أرملة) فهي تؤثر في الشعور بالوحدة الوجدانية ، وذلك لأن غياب الارتباط الوجداني مع الشكل الذي يتعلق به الفرد يؤثر على الشعور بالوحدة الاجتماعية ، وهناك بعض الدراسات التي أيدت نموذج الارتباط واعتبرت أن تعبير الفرد عن خبراته الوجدانية سواء بالكتابة أو الحديث يؤدي إلى التحسن في حالته الصحية بل أن الكلمات التي يستخدمها في وصف الصدمة تنبأ عن مدى التحسن في حالته الصحية البدنية أو النفسية . (اسماء إبراهيم، 2001 : 14 )

4 \_ النموذج الشامل: وضع هذا النموذج ليرمان و بيرلن (Pearlin & Liberman) تم إعادة تطويره في عام (1981 ، (وهو يرى أن المساندة الاجتماعية يمكن أن تحقق تأثيرها حتى قبل وقوع الحدث الضاغط على النحو الآتي :

\_ يمكن أن تحد المساندة الاجتماعية من احتمالية وقوع الحدث الضاغط .

\_ إذا وقع الحدث الضاغط فإن المساندة من خلال تفاعلها مع العوامل ذات الأهمية قد تُعدل أو تغير من إدراك الفرد للحدث، ومن ثم تُلطف أو تخفف من التوتر المحتمل .

\_ إذا وصل التوتر إلى درجة تجعل الحدث المتوقع يغير من وظائف الدور يمكن للمساندة أن تؤثر على العلاقة بين الحدث الضاغط والإجهاد المصاحب .

\_ يمكن أن تؤثر المساندة الاجتماعية في استراتيجيات المواجهة أو التعامل مع الحدث الضاغط ، وبذلك تُعدل من العلاقة بين الحدث وما يسببه من إجهاد .

\_ بمقدار الدرجة التي ينحدر عندها الحدث الضاغط فإن عوامل شخصية مثل تقدير الذات تجعل في إمكانية المساندة أن تُعجل من هذه الآثار .

\_ قد يكون هناك تأثير مباشر من المساندة على مستوى التوافق .

وبذلك يرى أنصار هذا النموذج أن دور المساندة كعامل مخفف للتوتر أكثر تعقيداً مما يتخيله البعض الآخر . (هيجان، 1999: 324).

من خلال عرض هذه النماذج يتضح أن المساندة الاجتماعية تعمل على حماية الفرد من سيطرة الضغط النفسي وتأثيره السلبي ، كما أن لها تأثير مفيد على حياة الفرد بصفة عامة سواء كان تحت تأثير الضغط أم لا ؛ إذ أنها تحد من احتمالية وقوع الحدث الضاغط على الفرد .

6 \_ نظرية المقارنة الاجتماعية والتبادل الاجتماعي :

أ\_ نظرية المقارنة الاجتماعية: توضح الأبحاث التي قام بها (Schachter) (على العلاقة بين الخوف والاندماج كما ورد في ، (Buunk & Hoorens : 1992) نقلا عن (الصبان، 2003 :31).

أن الخوف الناتج عن التعرض لصدمة كهربائية له آثار لدى الأفراد الخاضعين للتجربة مثل رغبة الشخص في الانتظار مع شخص آخر قد يكون في نفس الموقف ، إلا أن بعض الأبحاث أسهمت في تعديل ما توصل إليه الباحث ، وأوضحت أن الميل إلى البحث عن صحبة الآخرين يتناقص في ظل حدوث العديد من المواقف المخرجة إذ توصل (Zimbardo & Sarnoff) إلى أن القلق مثل (مص زجاجة الرضع) مقابل الخوف قد أدى إلى خفض معدل الاندماج ، إذ أن الخوف من الرفض الاجتماعي كان هو المسيطر على رغبة الفرد في الانتظار بمفرده عندما يشعر بالحرج ، كما أن وجود انفعالات وجدانية قوية يقلل من ميل الفرد إلى التحدث مع الآخرين ، وقد ركزت بعض الأبحاث على دور التعزيز الذاتي في مواقف الضغط فعندما يواجه الأفراد تهديدا فإنهم يشتركون في مقارنات بالأشخاص الأقل كفاءة منهم في محاولة لاسترجاع كيف ينظرون إلى أنفسهم، فعندما يواجه الفرد مرضا خطيرا فإنه يميل إلى مقارنة وضعه بالذين يواجهون أمراضا أخطر وظروفا أشد سوء . ا

### ب \_ نظرية التبادل الاجتماعي:

ينظر إلى العلاقات من خلال نظرية التكافؤ التي تعتبر من أهم نظريات التبادل الاجتماعي على أنها تتكون من تبادل المصالح والفوائد ، أي أن الأفراد المشتركين في علاقة تبادل يفترضون أن تقديم فائدة أو منفعة يرتبط بتلقي الفرد منفعة أخرى في المقابل ، وأن تلقي منفعة يعد دينا ملزماً بإعادة تقديم منفعة في المقابل ، وأي خلل في هذا التبادل المتوقع يؤدي إلى ردود فعل وجدانية سلبية ، ومن بين العوامل الهامة التي تؤثر على أهمية تلك الاعتبارات نوعية العلاقة إذ أن التكافؤ مهم في علاقات العمل (علاقات ملزمة) وكذلك في العلاقات الودية (علاقات الأصدقاء) .

إبعاد الفرد عن الانشغال بالمشكلات، أو عن طريق تيسير الجوانب الوجدانية الموجبة، ويشار إلى هذا النوع من المساندة أحيانا بأنه مساندة الانتشار والانتماء .

## خلاصة الفصل:

وكخلاصة لما تم عرضه في هذا الفصل يمكن القول، وعلى ضوء ما سبق ذكره من نظريات ونماذج مختلفة لأهمية المساندة الاجتماعية تبقى هذه الأخيرة من العوامل والاستراتيجيات الهامة في الحفاظ على الصحة النفسية للفرد وتلعب دورا هاما في تعديل العلاقة بين إدراك الأحداث الضاغطة وبين الآثار النفسية الناتجة عنها، فهي لا تخفف من وقع هذه الضغوط فحسب، ولكن تعتبر درعا واقيا من آثار هذه الضغوط. فالفرد لن يرى الحدث ضارا أو ضاغطا إذا اعتقد أن شبكته الاجتماعية سوف تساعدته لمواجهة هذا الحدث. كما أن المساندة أو الدعم الاجتماعي يتم بثلاث طرق :

- دعم اجتماعي مادي ( وسيلي): ويتمثل في المساعدات المادية، والقروض أو الهبات أو المساعدات العينية، وذلك عندما تكون المشكلة الضاغطة تتعلق بالمال أو السكن كالكوارث الطبيعية وما تسببه من ترك الفرد بلا مأوى، أو التسريح المفاجئ من العمل .
- دعم معلوماتي: وهو عبارة عن " إعطاء النصائح والآراء حول كيفية مواجهة الحدث ، " ويتم أحيانا عن طريق إعطاء الآخرين نتائج خبراتهم في المواقف المشابهة لموقف الفرد، أو تزويد الفرد بالمعلومات الهامة التي يتوقع أن تساعدته على التعامل مع المشكلة.
- دعم عاطفي: ويقصد به التعامل الذي يحصل عليه الفرد تجاه مشكلة ما من أفراد أسرته أو أصدقائه أو زملاء العمل، حيث يسهم هذا التعاطف، ومشاركة الآلام، في التخفيف من الإحساس بالحزن والألم

فالتعاطف أو الود كما يرى أدلر " هو أنقى تعبير عن المشاعر الاجتماعية الناضجة "

(. 175: 1998، هيجان) وقد كشفت كثير من الدراسات أن الدعم أو التعاطف مع الآخرين

يلطف بشكل عام درجة ردة فعل الفرد تجاه الضغط النفسي.

## الفصل الخامس

### الإجراءات الميدانية

تمهيد

1/ منهج الدراسة:

2/ ميدان الدراسة

3/ حدود الدراسة

4/ مجتمع الدراسة

5/ عينة الدراسة

6/ خصائص عينة الدراسة :

7- أدوات الدراسة

8. الخصائص السيكومترية لمقياس تقدير الذات

لحمزاوي

## تمهيد

بعد التعرف على موضوع الدراسة وتناول جزئياتها نظرياً، وجب أن نتقل من مرحلة الاستزادة النظرية إلى مرحلة البحث الميداني الواقعي، الذي يقدم بدوره الإجابات المباشرة لتساؤلات البحث، مع التحقق من فرضياته المؤقتة والمقترحة بغية تأكيدها أو نفيها.

اذ تعتبر الإجراءات المنهجية للدراسة الميدانية الأسلوب الأمثل للتأكد من قيمة منطلقات البحث (الإشكالية والفرضيات)، وبناء عليه تتحدد نوعية النتائج المحصل عليها، ومن ثم تبين قيمة التعميم على مجتمع الدراسة.

وعليه سنتناول في هذا الفصل أهم الإجراءات المنهجية المتبعة، بدءاً من المنهج المتبع، ثم وحدود الدراسة، الدراسة الاستطلاعية، عينتها ثم عينة الدراسة وخصائها وكيفية اختيارها وكذا التطرق إلى أدوات الدراسة، والتأكد من خصائصها السيكو مترية (الصدق والثبات) وصولاً إلى إجراءات الدراسة والأساليب الإحصائية المستخدمة في هذه الدراسة.

**1- المنهج المتبع في الدراسة**

وبما أن دراستنا تهدف إلى معرفة دراسة العلاقة بين المساندة الاجتماعية و مواجهة الاحداث الضاغطة، فان المنهج الوصفي هو الملائم لهاته الدراسة، وذلك نه يهدف إلى معرفة وجود علاقة أو عدمها بين متغيرين أو أكثر.

عرف المنهج الوصفي " بأنه أسلوب من أساليب التحليل المرتكز على معلومات كافية ودقيقة عن ظاهرة أو موضوع محدد من خلال فترة أو فترات زمنية معلومة، وذلك من أجل الحصول على نتائج عملية ثم تفسيرها بطريقة موضوعية وبما ينسجم مع المعطيات الفعلية للظاهرة ."(عبيدات وأخرون 1982: 176)

**2. حدود الدراسة:**

1-2 الحدود البشرية: طبقت هذه الدراسة على عينة معلمات الطور الابتدائي في المقاطعة الثانية بمتليلي ولاية غرداية والذي بلغ عددهم 106 معلمة .

2-2 الحدود المكانية: طبقت هذه الدراسة في جميع ابتدائيات المقاطعة الثانية ببلدية متليلي ولاية غرداية البالغ عددهم

2-3 الحدود الزمانية: من بداية شهر فيفري 2021 إلى غاية نهاية شهر أفريل 2021 منالسنة الجامعية 2021/ 2020

**3- الدراسة الاستطلاعية:**

تعرف الدراسة الاستطلاعية بمجموعة الدراسات التي يتم استخدامها في المراحل الاولى من اي بحث علمي يقوم به الباحث ، و تعد الدراسات الاستطلاعية الركيزة الاساسية التي تركز عليها الدراسات الميدانية ، و تمهد الدراسات الاستطلاعية للبحث العلمي ، كما انها تعرف بالظروف التي سيجري فيها البحث العلمي .

قمنا في هذه الدراسة بمقابلة بعض معلمات المقاطعة الثانية بمتلي لمعرفة الظاهرة المدروسة (المساندة الاجتماعية و علاقتها بمواجهة الأحداث الضاغطة)، كما استفدنا من هذه الدراسة في معرفة: أداة الدراسة، كما ساهمت في تحديد الاشكالية و الفرضيات. وقد تم تطبيق الاداة على عينة استطلاعية تكونت من 30 معلمة ، وذلك قصد التأكد من صدق وثبات الأداة

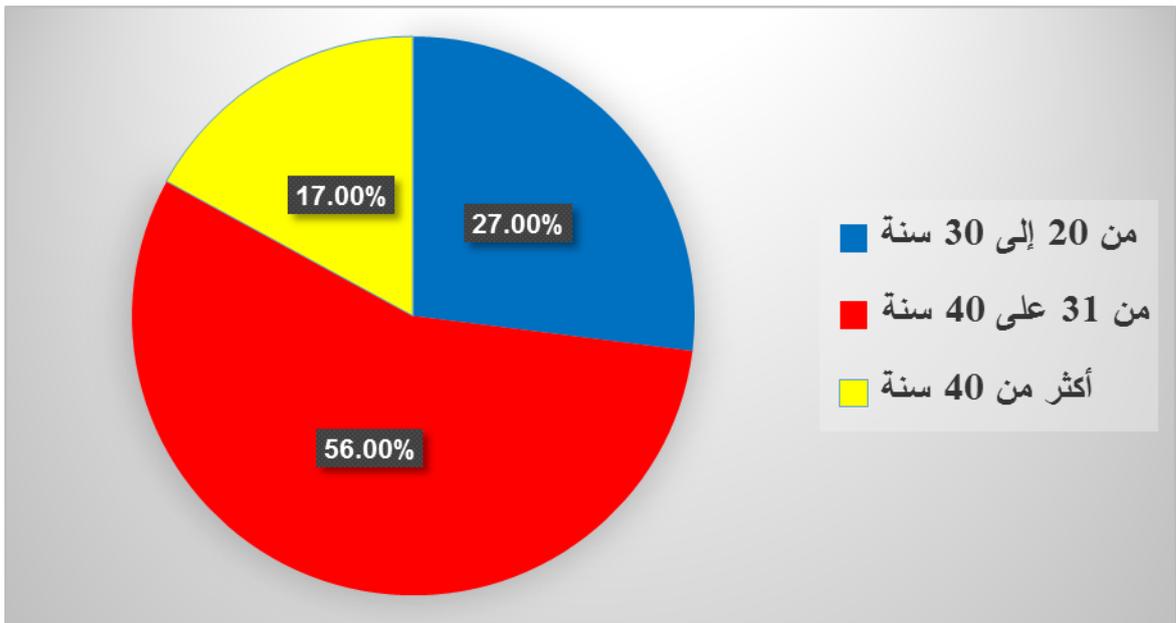
#### 4 خصائص عينة الدراسة:

جدول رقم(1): يبين توزيع المبحوثين حسب السن

الخيار	التكرار	النسبة المئوية
من 20 إلى 30 سنة	27	27.0
من 31 على 40 سنة	56	56.0
أكثر من 40 سنة	17	17.0
المجموع	100	100.0

المصدر: من إعداد الطالبتين بناء على مخرجات برنامج SPSS

شكل رقم(1): يبين توزيع المبحوثين حسب السن



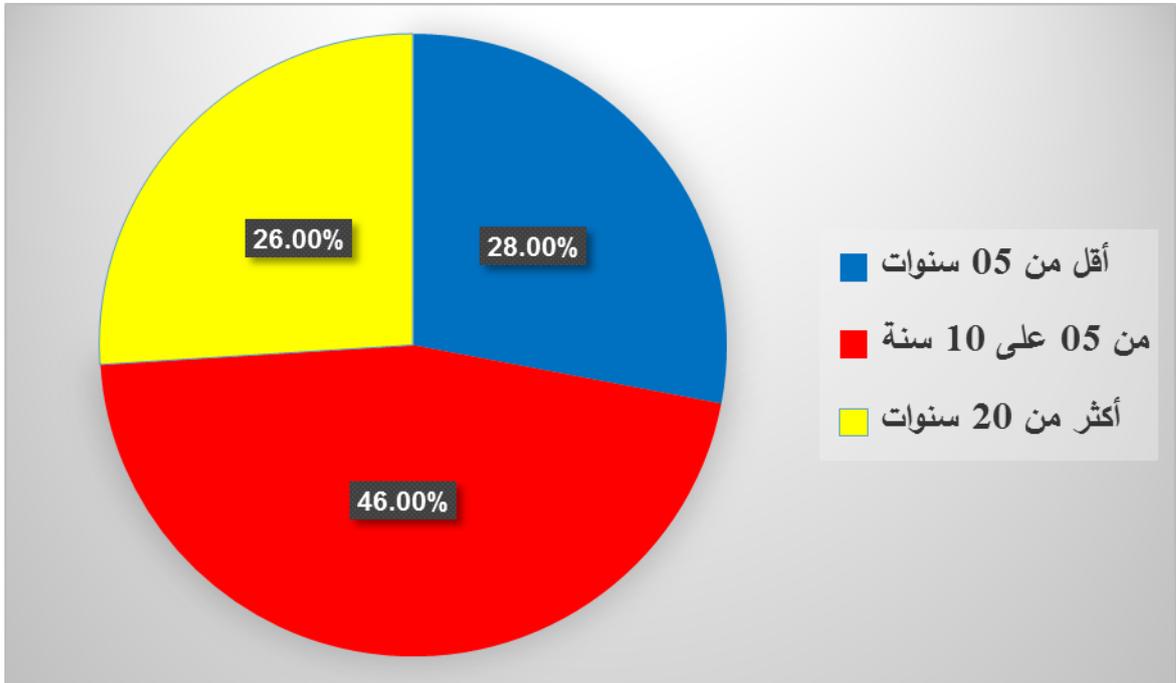
المصدر: من إعداد الطالبتين بناء على مخرجات برنامج SPSS

جدول رقم(2) يبين توزيع المبحوثين حسب الأقدمية

الخيار	التكرار	النسبة المئوية
أقل من 05 سنوات	28	28.0
من 05 على 10 سنة	46	46.0
أكثر من 20 سنوات	26	26.0
المجموع	100	100.0

المصدر: من إعداد الطالبتين بناء على مخرجات برنامج SPSS

شكل رقم (2): يبين توزيع المبحوثين حسب الأقدمية



المصدر: من إعداد الطالبتين بناء على مخرجات برنامج SPSS

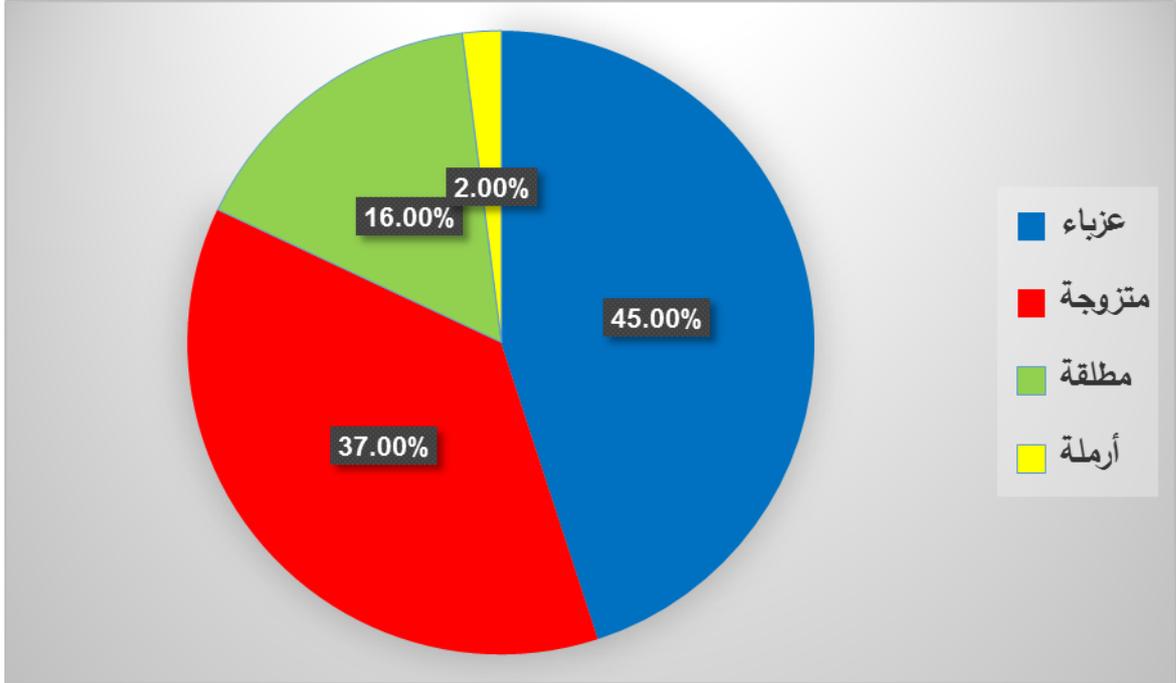
جدول رقم (3): يبين توزيع المبحوثين حسب الحالة الاجتماعية

الخيار	التكرار	النسبة المئوية
عزباء	45	45.0
متزوجة	37	37.0
مطلقة	16	16.0
أرملة	02	2.0

المجموع	100	100.0
---------	-----	-------

المصدر: من إعداد الطالبتين بناء على مخرجات برنامج SPSS

شكل رقم (3): يبين توزيع المبحوثين حسب الحالة الاجتماعية



المصدر: من إعداد الطالبتين بناء على مخرجات برنامج SPSS

### 5. أدوات الدراسة:

ليستطيع الباحث جمع معلومات عن بحثه فإنه يعتمد على أدوات مناسبة للحصول على

البيانات والمعلومات الكافية، لهذا اعتمدنا في بحثنا على مقياس المساندة الاجتماعية و مقياس مواجهة الأحداث الضاغطة.

1. قمنا بالاعتماد على الاستبيان في جمع البيانات، وقد تم تصميمه بناء على

الدراسات السابقة في مجال الموضوع للحصول على البيانات الأولية

والثانوية اللازمة لاستكمال الجانب التطبيقي. وقد تم إعداده على النحو التالي:

- إعداد استبيان أولي من أجل تجميع المعلومات؛

- عرض الاستبيان على المشرفة من أجل اختبار مدى ملائمته لتجميع البيانات؛
- تعديل الاستبيان بشكل أولي حسب ما اقترحه المشرف؛
- تم عرض الاستبيان على مجموعة من المحكمين الذين قاموا بدورهم بتقديم النصح والإرشاد وتعديل وحذف ما يلزم؛

● الوصول إلى الصيغة النهائية

● بعد التعديلات والتصحيحات الاستبيان

● توزيع الاستبيان على جميع افراد العينة لتجميع البيانات اللازمة للدراسة

### 1. محتوى الاستبيان

احتوى الاستبيان على مقدمة لأجل تقديم موضوع الدراسة للمستقصي منهم

لتشجيعهم على المشاركة في الموضوع. حيث قمنا بتقديم الدراسة في إطار أكاديمي

وأن هدفها تبيان دور المساندة الاجتماعية في مواجهة الأحداث الضاغطة لدى المرأة العاملة. كما تمت الإشارة إلى أن جميع البيانات التي سيتم الحصول عليها لن

تستخدم إلا لأغراض البحث العلمي فقط. وتتمثل أقسام الاستبيان كآتي:

● القسم الأول: يتضمن متغيرات متعلقة بالخصائص الشخصية لعينة الدراسة.

● القسم الثاني: يتضمن متغير المساندة الاجتماعي

أ. مقياس المساندة الاجتماعية

اعد هذا المقياس شويطر خيرة 2016 يتكون من 34 عبارة و يطبق بصورة فردية او جماعية و

يقيس بعدين

البعد الأول: يضم (20)فقرة تقيس بعدا واحدا و هو المساندة الوجدانية

أما البعد الثاني: يتكون من (14)فقرة تقيس المساندة المعرفية أو المعلوماتية.

طريقة التصحيح

تجيب المفحوصة على عبارات المقياس طبقاً للإجابات التالية: "تنطبق على تماماً و تأخذ خمسة درجات تنطبق على و تأخذ أربعة درجات تنطبق على نوعاً ما تأخذ ثلاثة درجات لا تنطبق على تأخذ درجتان لا تنطبق على الإطلاق و تأخذ درجة واحدة .

جدول رقم(4): يبين تقسيم سلم ليكرت للبنود

موافق تماماً	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق تماماً
5	4	3	2	1

جدول رقم(5): يبين توزيع البنود الخاصة

المجموع	أرقام البنود	نوع البنود
27	1-2-3-4-6-8-10-11-12-13-14-15-16-17-18-19-20-21-22-23-24-26-27-28-29-30.	البنود الموجبة
03	5.7.9	البنود السالبة

المصدر من إعداد الطالبتين

ب. مقياس اساليب مواجهة احداث الحياة اليومية الضاغطة

أعد هذا المقياس (.Leonardo W Poon.) عام 1980 وقام علي عبد السلام علي بترجمته، يتكون من (30 عبارة) ، يطبق بصورة فردية او جماعية و يقيس ثلاث أبعاد:

أ- التفاعل الايجابي في مواجهة احداث الحياة اليومية الضاغطة يرمز لهذا المقياس الفرعي بالرمز (ت)

ج ) ويتكون من ( 13 عبارة) ارقامها : 3، 1، 4، 6، 7،

27، 24، 23، 18، 17، 13، 16، 12،

ب- التفاعل السلبي في مواجهة احداث الحياة اليومية الضاغطة

يرمز لهذا المقياس الفرعي بالرمز (ت س) ويتكون من ( 7 عبارات) أرقامها : 11، 14، 19،

30، 29، 26، 21

ج- التصرفات السلوكية لمواجهة احداث الحياة اليومية الضاغطة:

يرمز لهذا المقياس الفرعي بالرمز(ص ك) ويتكون من ( 10 عبارات) أرقامها : 2، 5، 8، 9،

28، 25، 22، 20، 15، 10

.طريقة التصحيح

تجيب المفحوصة على عبارات المقياس طبقا للإجابات التالية : "تنطبق " و درجة واحدة

،"تنطبق الى حد ما " و تأخذ درجتان ،"لا تنطبق " و تأخذ ثلاثة درجات.

الجدول رقم(6) يبين تقسيم سلم ليكرت للبنود

لا تنطبق	تنطبق الى حد ما	تنطبق
3	2	1

وتعكس العلامة في البنود السلبية ، وتجمع درجات كل الفقرات وتحدد الدرجة الكلية للممرض حول

الاستبيان ، حيث يتحصل المفحوص على 185 درجة كأقصى حد و37 درجة كأدنى حد.

جدول رقم (7) يبين البنود الموجبة والسالبة في مقياس أساليب مواجهة الأحداث الحياة اليومية الضاغطة

نوع البنود	أرقام البنود	المجموع
البنود الموجبة	2-3-5-6-7-8-9-10-16-17-18-20-22-23-24-26-27	19
البنود السالبة	11.14.15.19.21.25.28.29.30..1	11

المصدر: من إعداد الطالبتين

وفيما يخص صدق المقياس اعتمد معدا المقياس على مؤشر صدق التكوين هما الاتساق الداخلي والصدق العاملي. وكانت النتائج مدعمة لصدق المقياس.

### 6. الخصائص السيكومترية لأداة الدراسة:

أ- مقياس المساندة الاجتماعية

#### 1- الصدق:

الصدق التمييزي (المقارنة الطرفية):

حيث تم ترتيب الباحثين حسب الدرجة من الأدنى للأعلى وتم اختيار 27 بالمائة من الفئة الأدنى ومثيلتها من الأعلى حيث قدرتا في دراستنا الاستطلاعية بـ 8 مفردات، وتم إجراء المقارنة بينهما.

الجدول (8) : رقم يبين الفروق في مستوى المساندة الاجتماعية حسب الدرجة

الدرجة	التكرار	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	قيمة ت	درجة الحرية	الدلالة الإحصائية
الأدنى	8	1.88	0.30	-8.103	14	0.000
الأعلى	8	3.75	0.58			

المصدر: من إعداد الطالبتين بناء على مخرجات برنامج SPSS.

من خلال الجدول السابق نجد أن اختبارات دال إحصائية، حيث قدرت قيمة ت بـ -8.103 عند درجة حرية قدرها 1 وكانت قيمة الدلالة الإحصائية أقل من مستوى المعنوية 0.05 مما يدل على

وجود فروق دالة إحصائية في مستوى المساندة الاجتماعية حسب الدرجة لصالح الفئة العليا، وهذا ما يدل على الصدق التمييزي للمقياس.

## 2- الثبات:

الجدول رقم(9): يوضع قيمة معامل الثبات ألفا لكرونباخ لمقياس المساندة الاجتماعية

عدد العبارات	قيمة ألفا لكرونباخ
34	0.927

المصدر: من إعداد الطالبتين بناء على مخرجات برنامج SPSS

تم حساب الثبات من خلال ألفا لكرونباخ، فمن خلال الجدول يمكن أن نلاحظ أن قيمة ألفا لكرونباخ قدرت بـ 0.927 وهي أكبر من 0.62، وهو ما يشير الى ثبات النتائج في حالة إعادة تطبيق الاستبيان مرة أخرى، أو بصفة أخرى فإن 92.7 بالمائة من عينة الدراسة ستكون ثابتة في اجابتها في حالة ما إذا قمنا باستجوابهم من جديد وفي الظروف نفسها، وهي نسبة توضح المصدقية العالية للنتائج التي يمكن استخلاصها.

ب- مقياس: مواجهة الاحداث الضاغطة

## 1- الصدق: الصدق التمييزي (المقارنة الطرفية):

حيث تم ترتيب الباحثين حسب الدرجة من الأدنى للأعلى وتم اختيار 27 بالمائة من الفئة الأدنى ومثيلتها من الأعلى حيث قدرتا في دراستنا الاستطلاعية بـ 8 مفردات، وتم إجراء المقارنة بينهما.

جدول(10) يبين الفروق في مستوى مواجهة الاحداث الضاغطة حسب الدرجة

الدرجة	التكرار	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	قيمة ت	درجة الحرية	الدلالة الإحصائية
الأدنى	8	1.47	0.14	-10.593	14	0.000
الأعلى	8	2.12	0.11			

المصدر: من إعداد الطالبتين بناء على مخرجات برنامج SPSS

من خلال الجدول السابق نجد أن اختبار ت دال إحصائياً، حيث قدرت قيمة ت بـ 10.593- عند درجة حرية قدرها 14 وكانت قيمة الدلالة الإحصائية أقل من مستوى المعنوية 0.05 مما يدل على وجود فروق دالة إحصائية في مستوى مواجهة الأحداث الضاغطة حسب الدرجة لصالح الفئة العليا، وهذا ما يدل على الصدق التمييزي للمقياس.

## 2- الثبات:

جدول رقم(11): يوضع قيمة معامل الثبات ألفا لكرونباخ لمقياس مواجهة الأحداث الضاغطة

عدد العبارات	قيمة ألفا لكرونباخ
30	0.867

المصدر: من إعداد الطالبتين بناء على مخرجات برنامج SPSS

تم حساب الثبات من خلال ألفا لكرونباخ، فمن خلال الجدول يمكن أن نلاحظ أن قيمة ألفا لكرونباخ قدرت بـ 0.867 وهي أكبر من 0.62، وهو ما يشير إلى ثبات النتائج في حالة إعادة تطبيق الاستبيان مرة أخرى، أو بصفة أخرى فإن 86.7 بالمائة من عينة الدراسة ستكون ثابتة في اجاباتها في حالة ما إذا قمنا باستجوابهم من جديد وفي الظروف نفسها، وهي نسبة توضح المصدقية العالية للنتائج التي يمكن استخلاصها.

## 6. التحقق من اعتدالية التوزيع:

لاختبار الفرضيات يجب أولاً معرفة طبيعة التوزيع للمتغيرين (المساندة الاجتماعية ومواجهة الأحداث الضاغطة)، وعليه قمنا بحساب اختبار كولموروسميرنوف، والنتائج مبينة في الجدول التالي:

جدول(12) يبين نتائج اختبار طبيعة التوزيع لمتغيري المساندة الاجتماعية ومواجهة الأحداث الضاغطة

المقياس	قيمة اختبار كولمورغروف	درجة الحرية	الدلالة الإحصائية
المساندة الاجتماعية	0.076	100	0.070
مواجهة الأحداث الضاغطة	0.083	100	0.0841

المصدر: من إعداد الطالبتين بناء على مخرجات برنامج SPSS

من خلال الجدول السابق نجد أن الدلالة الإحصائية في الحالتين أكبر من 0.05 وعليه فإن متغيري المساندة الاجتماعية ومواجهة الأحداث الضاغطة يتبعان التوزيع الطبيعي، فهما إذن يحققان شرط الاعتدالية، وعليه يمكننا حساب الفروق باستخدام الاختبارات المعلمية (اختبارات T TEST واختبار تحليل التباين الأحادي ANOVA)

### نتائج المقياس

من خلال حساب المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لإجابات الباحثين حول المقياس تم تحديد المستوى المرجح له بناء على قيمة المتوسط الحسابي كما يوضحه الجدول الموالي.

الجدول رقم (13): مجال المتوسط الحسابي المرجح لمقياس المساندة الاجتماعية

مجال المتوسط الحسابي المرجح	المستوى الموافق له
من 1 إلى 2.33	منخفض
من 2.34 إلى 3.67	متوسط
من 3.68 إلى 5	مرتفع

المتوسط المصدر: من إعداد الطالبتين بناء على الدراسات السابقة

### الجدول رقم (14) الحسابي المرجح لمقياس مواجهة الأحداث الضاغطة

مجال المتوسط الحسابي المرجح	المستوى الموافق له
من 1 إلى 1.66	منخفض
من 1.67 إلى 2.33	متوسط
من 2.34 إلى 3	مرتفع

المصدر: من إعداد الطالبتين بناء على الدراسات السابقة

وعليه قمنا بحساب المتوسط الحسابي والانحراف المعياري والدرجة والترتيب لكل عبارة، وهذا ما يوضحه الجدول التالي.

جدول رقم (15) يبين المتوسط الحسابي والانحراف المعياري والدرجة والترتبة لمقياس المساندة الاجتماعية

الدرجة	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	الرتبة	العبرة
منخفض	1.09	2.31	34	الفقرة 1
متوسط	1.05	2.55	16	الفقرة 2
متوسط	1.14	2.38	30	الفقرة 3
متوسط	3.22	2.90	4	الفقرة 4
متوسط	1.25	3.18	2	الفقرة 5
متوسط	1.11	2.58	13	الفقرة 6
متوسط	1.28	3.42	1	الفقرة 7
متوسط	1.11	2.40	29	الفقرة 8
متوسط	1.13	2.37	31	الفقرة 9
متوسط	1.06	2.42	27	الفقرة 10
متوسط	1.04	2.64	9	الفقرة 11
متوسط	1.08	2.67	8	الفقرة 12
متوسط	1.11	2.60	11	الفقرة 13
متوسط	1.15	2.55	17	الفقرة 14
متوسط	4.31	2.89	5	الفقرة 15
متوسط	4.43	3.18	3	الفقرة 16
متوسط	1.16	2.43	26	الفقرة 17
متوسط	1.17	2.44	25	الفقرة 18
متوسط	1.17	2.47	22	الفقرة 19
متوسط	1.04	2.56	14	الفقرة 20
متوسط	1.06	2.75	6	الفقرة 21
متوسط	1.15	2.41	28	الفقرة 22
متوسط	1.00	2.55	18	الفقرة 23
متوسط	1.12	2.70	7	الفقرة 24
متوسط	0.99	2.46	23	الفقرة 25
متوسط	1.04	2.52	20	الفقرة 26
متوسط	0.97	2.61	10	الفقرة 27

متوسط	0.99	2.56	15	الفقرة 28
متوسط	1.01	2.35	32	الفقرة 29
متوسط	1.00	2.50	21	الفقرة 30
منخفض	1.11	2.32	33	الفقرة 31
متوسط	1.06	2.58	12	الفقرة 32
متوسط	1.23	2.46	24	الفقرة 33
متوسط	1.03	2.53	19	الفقرة 34
متوسط	0.70	2.60		المساندة الاجتماعية

المصدر: من إعداد الطالبتين بناء على مخرجات برنامج SPSS

من خلال الجدول أعلاه نلاحظ أن المتوسطات الحسابية الخاصة بمقياس المساندة الاجتماعية

كان بدرجة متوسط حيث بلغ المتوسط الحسابي 2.60 و انحراف معياري 0.70

حيث جاءت الفقرة (5) أعتقد أن أفراد أسرتي لا يباليون انشغالي و الفقرة أعتقد أن عائلي توجهن حلل

مشاكلي بطريقة إيجابية. في المرتبة الأولى بمتوسط حسابي بلغ 3.18 و انحراف معياري 4.43

و 1.25 على التوالي

بين الفقرات من من 1 إلى 4 ومن 6 إلى 30 والفقرات من 32-34 جاءت متوسطها محصورة من

2.90-2.35 والفقرة أشعر أني أتمتع بالثقة في أسري 31 جاءت بدرجة منخفضة

جدول (16) رقم يبين المتوسط الحسابي والانحراف المعياري والدرجة والرتبة لمقياس مواجهة الأحداث

الضاغطة

العبارة	الرتبة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الدرجة
الفقرة 1	23	1.70	0.67	متوسط
الفقرة 2	3	1.93	0.59	متوسط
الفقرة 3	2	2.16	2.10	متوسط
الفقرة 4	8	1.85	0.66	متوسط
الفقرة 5	5	1.89	0.67	متوسط
الفقرة 6	9	1.85	0.59	متوسط
الفقرة 7	11	1.81	0.61	متوسط

متوسط	0.65	1.83	10	الفقرة 8
متوسط	0.61	1.69	25	الفقرة 9
متوسط	0.65	1.72	21	الفقرة 10
متوسط	0.57	1.71	22	الفقرة 11
متوسط	0.57	1.79	13	الفقرة 12
متوسط	0.72	2.20	1	الفقرة 13
متوسط	0.72	1.81	12	الفقرة 14
متوسط	0.68	1.86	7	الفقرة 15
متوسط	0.70	1.86	6	الفقرة 16
منخفض	0.59	1.66	27	الفقرة 17
متوسط	0.61	1.75	18	الفقرة 18
منخفض	0.56	1.57	29	الفقرة 19
متوسط	0.61	1.78	15	الفقرة 20
متوسط	0.69	1.69	26	الفقرة 21
متوسط	0.62	1.91	4	الفقرة 22
متوسط	0.64	1.79	14	الفقرة 23
متوسط	0.60	1.77	16	الفقرة 24
متوسط	0.67	1.70	24	الفقرة 25
منخفض	0.60	1.62	28	الفقرة 26
منخفض	0.54	1.54	30	الفقرة 27
متوسط	0.67	1.72	20	الفقرة 28
متوسط	0.71	1.77	17	الفقرة 29
متوسط	0.69	1.73	19	الفقرة 30
متوسط	0.32	1.79		مواجهة الأحداث الضاغطة

المصدر: من إعداد الطالبتين بناء على مخرجات برنامج SPSS

من خلال الجدول أعلاه نلاحظ أن المتوسطات الحسابية الخاصة بمقياس المساندة الاجتماعية

كان بدرجة متوسط حيث بلغ المتوسط الحسابي 1.79 و انحراف معياري 0.32

حيث جاءت الفقرة (13) أحاول أحيان اللجوء إلى أخصائي إرشاد نفسي ليساعدني في كيفية التعامل مع أساليب مواجهة أحداث الحياة اليومية الضاغطة. في المرتبة الأولى بمتوسط حسابي بلغ 2.20 وإنحراف معياري 0.72

بين الفقرات من 1 إلى 13 ومن 26 إلى 28 جاءت متوسطاتها محصورة من 1.53-1.63 والفقرة 26.27 أحاول أن أكون متعاونان مع الآخرين في مواجهتهم لأحداث الحياة اليومية وأحاول أن أكون متعاوناً مع الآخرين في مواجهتهم أحداث الحياة اليومية الضاغطة جاءت بدرجة منخفضة

7. الأساليب الإحصائية المستخدمة:

بعد تفرغ بيانات الدراسة والمستوفية بالحاسب الآلي باستخدام الحزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية (21) .  
0 (ssps) وذلك لا يجاد التحليلات الإحصائية التالية:

\_\_\_\_\_ حساب المتوسطات الحسابية للانحراف المعياري.

\_\_\_\_\_ ك2 لحساب الفروق بين التكرارات في الفرضية الأولى

\_\_\_\_\_ اختبارات "ت" للفرق بين المتوسطين حسابيين وذلك لحساب الفرضية الأولى وكذا حساب صدق المقارنة الطرفية.

\_\_\_\_\_ معامل الارتباط "بيرسون" لحساب ثبات التجزئة النصفية.

\_\_\_\_\_ معامل "سيرمان براون" لحساب ثبات التجزئة النصفية.

\_\_\_\_\_ معامل "ألفا كرو نباخ" لحساب ثبات أداة الدراسة.

\_\_\_\_\_ تحليل التباين الثنائي.

## خلاصة

بعد التطرق الى الخطوات المنهجية للدراسة الميدانية في هذا الفصل، ابتداءً من الدراسة الاستطلاعية باستخدام الاستبيان المتعلق بمتغيرات الدراسة، وبعد التأكد من صدقه وثباته على عينة استطلاعية مقدارها تم تبني المنهج الوصفي، وقد جمعت بيانات الدراسة من ، وتم تحليل هذه البيانات باستخدام برنامج (SPSS) الإصدار رقم (.22) وباستخدام العديد من الأساليب الإحصائية تم التوصل الى نتائج الإجابات عن تساؤلات الدراسة، وفي الفصل الموالي سنتطرق الى عرض هذه النتائج

## الفصل السادس

### عرض و مناقشة النتائج

- ✓ عرض وتحليل الفرضية الأولى
- ✓ عرض وتحليل الفرضية الثانية
- ✓ عرض وتحليل الفرضية الثالث
- ✓ عرض وتحليل الفرضية الرابعة
- ✓ عرض وتحليل الفرضية الخامسة
- ✓ تفسير ومناقشة الفرضية الأولى
- ✓ تفسير ومناقشة الفرضية الثانية
- ✓ تفسير ومناقشة الفرضية الثالثة
- ✓ تفسير ومناقشة الفرضية الرابعة
- ✓ تفسير ومناقشة الفرضية الخامسة

تمهيد

بعدها تطرقنا في الفصل السابق الى منهج الدراسة وحدودها، وعينة الدراسة ومواصفاتها وتناولنا أدوات جمع البيانات والخصائص السيكومترية، وبعد إجراء الدراسة الأساسية وجمع المعلومات وتفريغها وتطبيق التقنيات الإحصائية المناسبة لمعالجة موضوع المساندة الاجتماعية و دورها في مواجهة الأحداث الضاغطة لدى المرأة العاملة لدى بمتليلي، نقف في هذا الفصل أمام أهم المراحل في بحثنا العلمي، وهي مرحلة عرض وتحليل النتائج وتفسيرها وفيها يتم تغيير شكلية الأرقام ورياضية البيانات الكمية الى تقديرات وملاحظات كيفية تكون سندا علميا في تفسير النتائج وتعميمها.

## 1. عرض وتحليل الفرضيات

الفرضية 01: توجد علاقة بين المساندة الاجتماعية ومواجهة الأحداث الضاغطة.

لاختبار هذه الفرضية قمنا بحساب معامل ارتباط بيرسون، وكانت النتائج كما هو في الجدول أدناه.

جدول (17) يبين نتائج العلاقة بين المساندة الاجتماعية ومواجهة الأحداث الضاغطة

مواجهة الأحداث الضاغطة		المساندة الاجتماعية
الدلالة الإحصائية	قيمة معامل الارتباط	
0.000	0.352	

من خلال الجدول السابق نجد أن قيمة الدلالة الإحصائية أقل من مستوى المعنوية 0.05 وعليه نقول أن

هناك ارتباط ذو دلالة إحصائية بين المساندة الاجتماعية ومواجهة الأحداث الضاغطة.

ونلاحظ أن قيمة معامل الارتباط قدرت بـ 0.352 وهو ارتباط طردي متوسط بمعنى أنه كلما زادت

لمساندة الاجتماعية ادت مواجهة الأحداث الضاغطة، وهو ما يؤكد صحة الفرضية القائلة: توجد علاقة

بين المساندة الاجتماعية ومواجهة الأحداث الضاغطة.

الفرضية 02: لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى المساندة الاجتماعية تعزى لمتغير السن لاختبار هذه الفرضية قمنا بحساب اختبار تحليل التباين الأحادي ANOVA لمعرفة الفروق في متوسط المساندة الاجتماعية بين فئات السن، وكانت النتائج كما هو مبين في الجدول أدناه.

جدول (18) يبين الفروق في المساندة الاجتماعية حسب السن

الخيار	التكرار	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	اختبار ف	درجة الحرية	الدلالة الإحصائية
من 20 إلى 30 سنة	27	2.39	0.59	1.220	2	0.300
من 31 على 40 سنة	56	2.65	0.78			
أكثر من 40 سنة	17	2.53	0.64			

المصدر: من إعداد الطالبتين بناء على مخرجات برنامج SPSS

من خلال الجدول السابق نجد أن قيمة اختبار تحليل التباين لفischer قدرت بـ 1.220 عند درجة حرية قدرها 2 وهو غير دال إحصائياً لأن قيمة الدلالة الإحصائية أكبر من مستوى المعنوية 0.05، مما يدل على عدم وجود فروق دالة إحصائية في مستوى المساندة الاجتماعية حسب السن، حيث نلاحظ تقارب كبير في متوسط المساندة الاجتماعية بين فئات السن، وهو ما يؤكد صحة الفرضية القائلة بأنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى المساندة الاجتماعية تعزى لمتغير السن.

**الفرضية 03:** لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى المساندة الاجتماعية تعزى لمتغير الأقدمية لاختبار هذه الفرضية قمنا بحساب اختبار تحليل التباين الأحادي ANOVA لمعرفة الفروق في متوسط المساندة الاجتماعية بين فئات الأقدمية، وكانت النتائج كما هو مبين في الجدول أدناه.

جدول (19) يبين الفروق في المساندة الاجتماعية حسب الأقدمية

الخيار	التكرار	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	اختبار ف	درجة الحرية	الدلالة الإحصائية
أقل من 05 سنوات	28	2.47	0.61	0.450	2	0.639
من 05 على 10 سنوات	46	2.56	0.84			
أكثر من 10 سنوات	26	2.65	0.57			

المصدر: من إعداد الطالبتين بناء على مخرجات برنامج SPSS

من خلال الجدول السابق نجد أن قيمة اختبار تحليل التباين لفischer قدرت بـ 0.450 عند درجة حرية قدرها 2 وهو غير دال إحصائياً لأن قيمة الدلالة الإحصائية أكبر من مستوى المعنوية 0.05، مما يدل على عدم وجود فروق دالة إحصائية في مستوى المساندة الاجتماعية حسب الأقدمية، حيث نلاحظ تقارب كبير في متوسط المساندة الاجتماعية بين فئات الأقدمية، وهو ما يؤكد صحة الفرضية القائلة بأنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى المساندة الاجتماعية تعزى لمتغير الأقدمية.

**الفرضية 04:** لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى المساندة الاجتماعية تعزى لمتغير الحالة الاجتماعية

لاختبار هذه الفرضية قمنا بحساب اختبار تحليل التباين الأحادي ANOVA لمعرفة الفروق في متوسط المساندة الاجتماعية بين فئات الحالة الاجتماعية، وكانت النتائج كما هو مبين في الجدول أدناه.

جدول (20) يبين الفروق في المساندة الاجتماعية حسب الحالة الاجتماعية

الخيار	التكرار	المتوسط	الانحراف	اختبار ف	درجة	الدلالة
--------	---------	---------	----------	----------	------	---------

الإحصائية	الحرية		المعياري	الحسابي		
0.054	3	2.632	0.64	2.38	45	عزباء
			0.67	2.62	37	متزوجة
			0.91	2.93	16	مطلقة
			0.64	2.43	2	أرملة

المصدر: من إعداد الطالبتين بناء على مخرجات برنامج SPSS

من خلال الجدول السابق نجد أن قيمة اختبار تحليل التباين لفيشر قدرت بـ 2.632 عند درجة حرية قدرها 3 وهو غير دال إحصائياً لأن قيمة الدلالة الإحصائية أكبر من مستوى المعنوية 0.05، مما يدل على عدم وجود فروق دالة إحصائية في مستوى المساندة الاجتماعية حسب الحالة الاجتماعية، حيث نلاحظ تقارب كبير في متوسط المساندة الاجتماعية بين فئات الحالة الاجتماعية، وهو ما يؤكد صحة الفرضية القائلة بأنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى المساندة الاجتماعية تعزى لمتغير الحالة الاجتماعية.

الفرضية 05: لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى مواجهة الأحداث الضاغطة تعزى لمتغير السن

لاختبار هذه الفرضية قمنا بحساب اختبار تحليل التباين الأحادي ANOVA لمعرفة الفروق في متوسط مواجهة الأحداث الضاغطة بين فئات السن، وكانت النتائج كما هو مبين في الجدول أدناه.

جدول (21) يبين الفروق في مواجهة الأحداث الضاغطة حسب السن

الخيار	التكرار	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	اختبار ف	درجة الحرية	الدلالة الإحصائية
من 20 إلى 30 سنة	27	1.96	0.14	3.234	2	0.052
من 31 على 40 سنة	56	1.98	0.18			
أكثر من 40 سنة	17	1.85	0.19			

المصدر: من إعداد الطالبتين بناء على مخرجات برنامج SPSS

من خلال الجدول السابق نجد أن قيمة اختبار تحليل التباين لفيشر قدرت بـ 3.234 عند درجة حرية قدرها 2 وهو غير دال إحصائياً لأن قيمة الدلالة الإحصائية أكبر من مستوى المعنوية 0.05، مما يدل على عدم وجود فروق دالة إحصائية في مستوى مواجهة الأحداث الضاغطة حسب السن، حيث نلاحظ تقارب كبير في متوسط مواجهة الأحداث الضاغطة بين فئات السن، وهو ما يؤكد صحة الفرضية القائلة بأنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى مواجهة الأحداث الضاغطة تعزى لمتغير السن.

الفرضية 06: لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى مواجهة الأحداث الضاغطة تعزى لمتغير الأقدمية

لاختبار هذه الفرضية قمنا بحساب اختبار تحليل التباين الأحادي ANOVA لمعرفة الفروق في متوسط مواجهة الأحداث الضاغطة بين فئات الأقدمية، وكانت النتائج كما هو مبين في الجدول أدناه.

جدول (22) يبين الفروق في مواجهة الأحداث الضاغطة حسب الأقدمية

الخيار	التكرار	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	اختبار ف	درجة الحرية	الدلالة الإحصائية
أقل من 05 سنوات	28	1.94	0.11	0.340	2	0.713
من 05 على 10 سنوات	46	1.97	0.21			
أكثر من 10 سنوات	26	1.94	0.17			

المصدر: من إعداد الطالبتين بناء على مخرجات برنامج SPSS

من خلال الجدول السابق نجد أن قيمة اختبار تحليل التباين لفيشر قدرت بـ 0.340 عند درجة حرية قدرها 2 وهو غير دال إحصائياً لأن قيمة الدلالة الإحصائية أكبر من مستوى المعنوية 0.05، مما يدل على عدم وجود فروق دالة إحصائية في مستوى مواجهة الأحداث الضاغطة حسب الأقدمية، حيث نلاحظ تقارب كبير في متوسط مواجهة الأحداث الضاغطة بين فئات الأقدمية، وهو ما يؤكد صحة الفرضية القائلة بأنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى مواجهة الأحداث الضاغطة تعزى لمتغير الأقدمية.

الفرضية 07: لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى مواجهة الأحداث الضاغطة تعزى لمتغير الحالة الاجتماعية

لاختبار هذه الفرضية قمنا بحساب اختبار تحليل التباين الأحادي ANOVA لمعرفة الفروق في متوسط مواجهة الأحداث الضاغطة بين فئات الحالة الاجتماعية، وكانت النتائج كما هو مبين في الجدول أدناه.

جدول (23) يبين الفروق في مواجهة الأحداث الضاغطة حسب الحالة الاجتماعية

الخيار	التكرار	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	اختبار ف	درجة الحرية	الدلالة الإحصائية
عزباء	45	1.92	0.14	1.926	3	0.130
متزوجة	37	1.97	0.26			
مطلقة	16	2.03	0.15			
أرملة	2	1.89	0.02			

المصدر: من إعداد الطالبتين بناء على مخرجات برنامج SPSS

من خلال الجدول السابق نجد أن قيمة اختبار تحليل التباين لفيشر قدرت بـ 1.926 عند درجة حرية قدرها 2 وهو غير دال إحصائياً لأن قيمة الدلالة الإحصائية أكبر من مستوى المعنوية 0.05، مما يدل على عدم وجود فروق دالة إحصائية في مستوى مواجهة الأحداث الضاغطة حسب الحالة الاجتماعية، حيث نلاحظ تقارب كبير في متوسط مواجهة الأحداث الضاغطة بين فئات الحالة الاجتماعية، وهو ما يؤكد صحة الفرضية القائلة بأنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى مواجهة الأحداث الضاغطة تعزى لمتغير الحالة الاجتماعية.

## 2. تفسير ومناقشة الفرضيات

## 1. تفسير ومناقشة الفرضيات الفرضية الأولى :

تنص الفرضية الأولى على انه توجد علاقة بين المساندة الاجتماعية ومواجهة الأحداث الضاغطة لدى معلمات المقاطعة الثانية بمتليي وبعد المعالجة الإحصائية المبينة في الجدول رقم (17) تبين

انه توجد علاقة بين المساندة الاجتماعية ومواجهة الأحداث الضاغطة لدى معلمات المقاطعة الثانية في بلدية متليي

وتتفق النتيجة المتوصل إليها في الدراسة الحالية مع نتائج بعض الدراسات السابقة كنتائج دراسة سامية سعدو (2012 ص 203) التي أكدت على أهمية الدعم الاجتماعي كإستراتيجية للتخفيف من الضغط المهني لدى الإطارات النسوية

وهي نفس النتيجة التي أكدتها أيضاً نتائج دراسة كل من حنان سليمان أحمد البراشدي (2007)، ونتائج دراسة علي عبد السلام علي (1997).

ويمكن تفسير هذه النتيجة في ضوء الواقع الاجتماعي والمعاناة التي تعانيها المعلمات في الطور الابتدائي نتيجة العديد من العوامل كتعدد الأدوار من خلال التداخل بين البيت والعمل الذي يظهر من جراء التصادم بين طموح المرأة العاملة العائلية مع أهداف حياتها المهنية، حيث يصعب عليها التوفيق بينهما. فالمرأة على غرار الرجل، تؤدي عمل مضاعف، تمضي ما بين ثماني ساعات إلى عشر ساعات يومياً في عملها أي بمعدل (40) ساعة أسبوعياً، بمعنى أن جل وقتها تمضيه وتقضيه في العمل، الذي لا ينتهي عند نهاية الدوام الرسمي، بل أنها تحمل عبء وهموم العمل معها إلى المنزل لتجدها هموماً أخرى وواجبات منزلية وأسرية تنتظرها، فهي لا ترتاح إلا لتنام متأخرة وتنهض باكراً، فهن يسعون إلى رضا المحيطين بهن على حساب راحتهم وصحتهن النفسية والجسدية، لكن هذا يمكن أن يخفف من خلال ما تلقاه المرأة العاملة من دعم ومساندة اجتماعية من طرف أفراد عائلتها أو زوجها أو حتى أبنائها.

فالمساندة الاجتماعية تعتبر كصمام الأمان واستراتيجية ناجعة تساعد على التخفيف من الضغط المهني، حيث تشعر بنوع من الرضا والطمأنينة والسعادة النفسية التي تنسيها هم وعبء العمل. وفي هذا الصدد يرى كل من ((Coyne & Downey, 1991, p. 402 أن المساندة الاجتماعية من الآخرين

الموثق فيهم لها أهمية في مواجهة الأحداث الضاغطة، من خلال التخفيف أو استبعاد عواقب هذه الأحداث، وهي نفس الفكرة التي أكدها كل من (Turner & Maino, 1994, p. 203) أن المساندة الاجتماعية تؤثر بطريقة مباشرة على سعادة الفرد عن طريق الدور المهم الذي تلعبه حينما يكون مستوى الضغوط مرتفعاً أو كمتغير وسيط مخفف من الآثار السلبية الناتجة عن هذه الضغوط.

## 2. تفسير ومناقشة الفرضية الثانية:

تنص الفرضية الثانية على أنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى المساندة الاجتماعية تعزى لمتغير السن لدى معلمات المقاطعة الثانية بمتليلي

وبعد المعالجة الإحصائية المبينة في الجدول رقم (18) تبين لنا أنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى المساندة الاجتماعية تعزى لمتغير السن لدى معلمات المقاطعة الثانية بمتليلي

يمكن تفسير هذه النتيجة بأن المعلمات في المقاطعة الثانية بمتليلي باختلاف أعمارهم لديهم مساندة اجتماعية متقاربة لأن المساندة الاجتماعية مختلفة الأشكال تتمثل لكل معلمة حسب سنها فتكون لهم علاقات اجتماعية و الأسرية تدمهم بدعم اللازم من أجل إعطائهم القوة و التشجيع من أجل التصدي لمختلف ضغوطات العمل

## 3. تفسير ومناقشة الفرضية الثالثة

تنص الفرضية الثالثة على أنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى المساندة الاجتماعية تعزى لمتغير الأقدمية لدى معلمات المقاطعة الثانية بمتليلي

وبعد المعالجة الإحصائية المبينة في الجدول رقم (19) تبين أنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى المساندة الاجتماعية تعزى لمتغير الأقدمية لدى معلمات المقاطعة الثانية بمتليلي

و يمكن تفسير هذه النتائج أن الموظف الجديد له نفس امتيازات الموظف القديم ونفس الحقوق والواجبات و ان المجتمع و الأسرة و الأصدقاء لهم نظرة محددة بنسبة للمعلمات الجدد والقدم

## 4. تفسير ومناقشة الفرضية الرابعة:

تنص الفرضية الرابعة على لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى المساندة الاجتماعية تعزى لمتغير الحالة الاجتماعية وبعد المعالجة الإحصائية المبينة في الجدول رقم(20) تبين لنا انه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى المساندة الاجتماعية تعزى لمتغير الحالة الاجتماعية يمكن تفسير هذه النتيجة بان المعلمات في المقاطعة الثانية بمتليي بمختلف حالاتهم الاجتماعية المتزوجة و العزباء او المطلقة او الأرملة لديهم مستوى مساندة متقارب يعود ذلك إلى أن المعلمات يظهرن ردات فعل و متطلبات موضوعية و واقعية متساوية بنسبة للأحداث الضاغطة اليومية التي يتعرضن لها مما يلزم محيطهم الاجتماعي مساندتهم

## 5.تفسير ومناقشة الفرضية الخامسة

تنص الفرضية الخامسة على انه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى مواجهة الأحداث الضاغطة تعزى لمتغير السن لدى معلمات المقاطعة الثانية بمتليي وبعد المعالجة الإحصائية المبينة في الجدول رقم(21) تبين لنا انه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى مواجهة الأحداث الضاغطة تعزى لمتغير السن لدى معلمات المقاطعة الثانية بمتليي وتتفق هذه النتائج مع:

-دراسة لطفي عبد الباسط إبراهيم : على عينة قوامها 190معلما ( تراوحت أعمارهم ما بين (25-55سنة) وأسفرت الدراسة عن عدم وجود أثر دال للسن على العمليات السلوكية الموجهة نحو الانفعال، والعمليات المعرفية الموجهة نحو الانفعال والعمليات السلوكية المعرفية المختلطة. ( لطفي عبد الباسط إبراهيم، 1994 : 69)

. - دراسة رجب علي شعبان محمد : حيث كشفت الدراسة عن عدم وجود فروق عمرية دالة في كل أساليب تكيفية و الاحكامية و الأقدمية ( رجب علي شعبان محمد 1995 . ص102)

وقد اختلفت هذه النتيجة مع :

دراسة بن طاهر بشير 2004 : الذي توصل في دراسته وذلك من خلال تطبيق مقياس إستراتيجيات التكيف مع مواقف الحياة الضاغطة على مجموعة من الأساتذة بالتعليم المتوسط والثانوي إذ استخلص من خلال دراسته إلى أن المعلمين من الفئة العمرية (21-30 سنة) هم أكثر استخداما لهاته الاستراتيجيه مقارنة

مع الفئات العمرية الأخرى وتعني هذه النتيجة أن هذه المرحلة من الحياة تكون لدى الفرد مسؤوليات أقل وبالتالي تكون قدرته مع التعامل الصحيح القائم على استراتيجيات الإيجابية زالت في أوجها . وبناء على ما سبق نستخلص إلى أن متغير السن لا يؤثر في مواجهة مواقف الاحداث الحياة الضاغطة وان الفروق الطفيفة التي نلاحظها مردها إلى الصدفة

### 6. تفسير ومناقشة الفرضية الخامسة

تنص الفرضية السادسة على انه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى مواجهة الأحداث الضاغطة تعزى لمتغير الأقدمية لدى معلمات المقاطعة الثانية بمتليلي وبعد المعالجة الإحصائية المبينة في الجدول أعلاه تبين لنا انه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى مواجهة الأحداث الضاغطة تعزى لمتغير الأقدمية لدى معلمات المقاطعة الثانية بمتليلي هي نفس النتيجة التي أكدتها نتائج دراسة نظمي أبو مصطفى وياسر حسن الأشقر (2011)، ونتائج دراسة عبد الفتاح خليفات وشرين المطارنة (2010)، كما تختلف مع ما توصلت إليه نتائج دراسة أحمد فاروق محمد صالح (2009) ونتائج دراسة عبيد عبد الله العمري (2003) ونتائج دراسة (Smith & Bourake 1992) التي انتهت إلى تأثير متغير الأقدمية في ضغوط العمل. (نقلاً عن: جمعة سيد يوسف، 2004) ويمكن تفسير النتيجة المتوصل إليها كون أن متغير الأقدمية ليس له تأثير في حدوث الضغط المهني، لأن الموظف الجديد له نفس امتيازات الموظف القديم ونفس الحقوق والواجبات، وهي نفس الفكرة التي أكدها كل من علي حمدي وعبد الحميد شاذلي (2000) في قولهما: "لا ترتبط سنوات العمل -بمعنى الأقدمية- بالضغوط المهنية وإنما هناك متغيرات أخرى تنظيمية وشخصية تحول دون توافق العامل مع مهنته"، كما يتعرض كل من النساء العاملات الجدد والقدامى إلى نفس الشروط والظروف الفيزيائية السائدة داخل مكان العمل. ومن ثم فكل منهن يقمن بأدوار متعددة تجعل منهن في حالة من القلق والتوتر والانفعال نظراً للمواقف الضاغطة، ومن ثم نحكم برفض فرضية البحث التي تنص على وجود فروق في مستوى الضغط المهني تبعاً لمتغير الأقدمية.

## 7. تفسير ومناقشة الفرضية السادسة

تنص الفرضية السابعة على انه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى مواجهة الأحداث الضاغطة تعزى لمتغير الحالة الاجتماعية لدى معلمات المقاطعة الثانية. بمتليلي وبعد المعالجة الإحصائية المبينة في الجدول رقم (23) تبين لنا انه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى مواجهة الأحداث الضاغطة تعزى لمتغير الحالة الاجتماعية لدى معلمات المقاطعة الثانية. بمتليلي تتفق نتائج الدراسة الحالية مع ما توصلت إليه بعض نتائج الدراسات كنتائج دراسة سامية سعدو (2012)، ويمكن تفسير هذه النتيجة في ضوء المحيط الاجتماعي والوسط الأسري الذي يلعب دوراً لا يستهان به في كيفية إدراك الفرد لمحيط عمله، فالحياة الاجتماعية للمرأة العاملة متباينة، فيما إذا كانت هذه الأخيرة متزوجة أو عازبة. إذ أنّ ونوع مسؤولية كل منهما تختلف، ولكن درجتها تكون متقاربة وجاءت هذه النتيجة عكس نتائج دراسة إحسان محمد الحسن (2008) أنّ المرأة العاملة المتزوجة تعاني من مشكلة تشتت جهودها بين العمل المنزلي والعمل المهني فضلاً عن تربية الأبناء وتلبية متطلبات أزواجهم، وكل هذا من شأنه أن يدخل المرأة العاملة المتزوجة في صراع دائم لإحساسها بالتقصير نحو أبنائها وزوجها مقارنة بالمرأة العاملة غير المتزوجة،

الاستنتاج العام

### 1. نتائج الدراسة

إنَّ التعامل مع الضغط المهني لا يعني التخلص منه أو تجنبه واستبعاده من حياة العامل، بقدر ما يعني أن يعيش ويتفاعل مع الآخرين، ومما لاشك فيه أنَّ المرأة العاملة تتعرض إلى ضغوط ناتجة عن حالة من الصراع النفسي الناجم عن كيفية التوفيق بين جميع المتطلبات المفروضة عليها. فالمرأة العاملة سواء كانت متزوجة أو عزباء تدور في ثلاث دوائر مليئة بالعوائق والعقبات، فهي تغادر البيت في ساعة مبكرة صباحاً لتواجه مشكلات المواصلات وعبء الانتقال إلى مكان العمل، ثم تعود بعد ساعات العمل لتواجه أعباء النظافة وترتيب البيت وإعداد الطعام، وبحكم طبيعتها، فهي تحتاج إلى المساندة الاجتماعية و المعاملة الحسنة والرقيقة من طرف المحيطين بها، وبالتالي فالدعم الاجتماعي يلعب دوراً أساسياً في إمكانية تعزيز وتحسين التوافق النفسي والاجتماعي لديها، لتمكينها من مواجهة الضغوط مهما كانت طبيعتها. تم التوصل في الدراسة الحالية إلى أهمية المساندة الاجتماعية للمرأة العاملة في مواجهة الضغط المهنية، ومن ثم فالمرأة العاملة بأمس الحاجة إلى مساعدة المحيطين بها للتخفيف من حدة الضغوط المهنية وإمكانية التعايش معها. فالمساندة الاجتماعية بأشكالها المختلفة من أهم الاستراتيجيات الكفيلة بالتقليل من الضغوط المهنية فضلاً عن توفير خدمات اجتماعية لها من خلال توفير دور الحضانة وتقليص ساعات العمل، وكذا القيام ببعض النشاطات التوعوية والتحسيسية التي تبين ضرورة الاهتمام بظاهرة الضغط المهني.

### 2. مقترحات الدراسة:

- في ضوء ما انتهت إليه الدراسة الحالية من نتائج، فإنه يُمكن الخروج ببعض الاقتراحات العملية، وذلك من خلال التأكيد على النقاط التالية:
- تنظيم ندوات وورشات عمل عن استراتيجيات التكيف الايجابية مع الضغوط المهنية.
  - تحسين ظروف العمل المادية والفيزيقية بالنسبة للمرأة العاملة.
  - التأكيد على ضرورة المساندة الاجتماعية في التخفيف من الضغوط المهنية لدى النساء العاملات.
  - محاولة الزوج فهم تعدد أدوار ووجبات المرأة العاملة (زوجته)، وتقديم يد المساعدة لها بعدم إجهادها بأعمال يستطيع القيام بها لوحده دون مساعدتها.
  - رفع كفاءة المرأة العاملة بما يتناسب والتطور التكنولوجي المعاصر.

## استنتاج العام

---

- محاولة التخفيف ما أمكن من أعباء العمل التي تزيد من الضغوط المهنية التي تتعرض لها المرأة العاملة.
- إعادة النظر في سن تقاعد المرأة العاملة، وذلك بتشريع الدولة لقوانين تتناسب مع الوضعية الحالية للمرأة العاملة.

المراجع

المراجع :

أولا : الكتب

1. عبد الستار إبراهيم (1998) الاكتئاب اضطراب العصر الحديث، سلسلة عالم المعرفة العدد (239)، المجلس الوطني للثقافة و العلوم ، الكويت.
2. لطفي عبد الباسط إبراهيم (1994) مقياس عمليات تحمل الضغوط ، القاهرة مكتبة الأنجلو مصرية .
3. أسماء إبراهيم (2001) المساندة الاجتماعية التقليدية وغير التقليدية في حالات الثكل ، دراسة ميدانية ، المؤتمر السنوي الثامن ، مركز الإرشاد النفسي ، جامعة عين شمس ، القاهرة
4. رابطة الأخصائيين المصريين النفسيين المصرية (رانم ،) القاهرة .
5. علي عسكر (1998) ضغوط الحياة وأساليب مواجهتها ، دار الكتاب الحديث الكويت

ثانيا : الرسائل والمدكرات الجامعية

6. عبير بنت محمد حسن الصبان (2003) المساندة الاجتماعية وعلاقتها بالضغوط النفسية والاضطرابات السيكوسوماتية لدى عينة من النساء السعوديات المتزوجات العاملات في مدينتي مكة المكرمة وجدة، رسالة مقدمة إلى قسم التربية وعلم النفس للحصول على درجة دكتوراه الفلسفة في علم النفس تخصص صحة نفسية، إشراف محمد بن حمزة محمد السليمان، جامعة أم القرى \_ مكة المكرمة.
7. فايد حسين علي محمد (1998) الدور الدينامي للمساندة الاجتماعية في العلاقة بين ضغوط الحياة المرتفعة والأعراض الاكتئابية، مجلة دراسات نفسية، المجلد الثامن، العدد الثاني، المكتب الجامعي الحديث الإسكندرية، مصر .
8. مایسة احمد النیال و هشام إبراهيم عبد الله (1997) أساليب مواجهة ضغوط أحداث الحياة وعلاقتها ببعض الاضطرابات الانفعالية لدى عينة من طلاب وطالبات جامعة قطر، المؤتمر الدولي الرابع لمركز الإرشاد النفسي، الجزء الأول، جامعة عين شمس،
- 8- محمد الشناوي ومحمد عبد الرحمن (1994) المساندة الاجتماعية والصحة النفسية مراجعة نظرية ودراسات تطبيقية ط 1 القاهرة : مكتبة الأنجلو المصرية INRS . ،المعهد الوطني للبحوث والسلامة 2003

9. بن الطاهر بشير (2005) استراتيجيات التكيف مع مواقف الحياة الضاغطة و علاقته بالصحة العامة على ضوء متغيري نمط الشخصية و الدعم الاجتماعي، رسالة دكتوراه (غير منشورة) جامعة وهران - الجزائر
10. حسان المالح، (2011) نشرت 4 فبراير 2011 بواسطة alenshasy المرأة والعمل، الصحة النفسية، العمل الفكري، العمل المتزلي، المرأة من الناحية النفسية.
1. لطفي راشد محمد (1992) نحو إطار شامل لتفسير ضغوط العمل و كيفية مواجهتها، الإدارة العامة، الرياض، العدد 75 رسالة مقدمة لقسم علم النفس بكلية التربية، الجامعة الاسلامية بغزة، لنيل شهادة الماجستير فلسطين
2. منصورى مصطفى (2004): مصادر الضغوط وعلاقتها بالرضا المهني والقلق وارتفاع ضغط الدم الجوهري، مقارنة تحليلية مقارنة بين المعلمين وأساتذة المرحلة الإكمالية، أطروحة دكتوراه غير منشورة، تحت إشراف مباركى، قسم علم النفس، جامعة وهران، الجزائر .
3. مروان عبد الله دياب (2006) ، دور المساندة الاجتماعية. متغير - بين الأحداث الضاغطة والصحة النفسية للمراهق الفلسطيني، إشراف نبيل دخان، سمير قوتة
4. ، عبد الله هشام إبراهيم (1991) أثر العلاج العقلاني الانفعالي في خفض مستوى الاكتئاب لدى الشباب الجامعي، رسالة دكتوراه غير منشورة كلية التربية، جامعة الزقازيق
5. الشناوي محمد محروس و محمد عبد الرحمان السيد (1994) المساندة الاجتماعية والصحة النفسية، مراجعة نظرية ودراسات تطبيقية، مكتبة الأنجلو المصرية، القاهرة
6. فوزية إبراهيم رباح الكردي، (2012) ، الإسناد الاجتماعي وعلاقته بالضغوط
7. النفسية لدى أفراد الجالية الفلسطينية المقيمة في المملكة العربية السعودية، رسالة مقدمة إلى كلية الآداب و التربية قسم العلوم النفسية و التربوية و الاجتماعية كجزء من متطلبات شهادة الماجستير في علم النفس، تحت إشراف، فرات كاظم عبد الحسين، المملكة العربية السعودية، 2012.
8. تيغزى أحمد (1991) الجهاد المهني لدى رؤساء الأقسام بالجامعات الجزائرية،

9. حنان سليمان أحمد البراشدي (2007)، مصادر الدعم الاجتماعي وإسهاماتها في التخفيف من ضغوط العمل لدى معلمي التعليم الأساسي في منطقة الباطنة جنوب، جامعة السلطان قابوس.

ثالثا : المجالات

1. العلاقة بين ضغوط الحياة وأعراض الاكتئاب لدى الشباب الجامعي ، المجلة المصرية للدراسات النفسية، المجلد ،(7) العدد ( 17) القاهرة .
2. علي عبد السلام علي (1997)، المساندة الاجتماعية ومواجهة أحداث الحياة الضاغطة كما تذكرها العاملات المتزوجات، مجلة الدراسات النفسية، المجلد (07)، العدد (02)، رابطة الأخصائيين النفسيين المصرية (رانم)، القاهرة، مصر
3. فهد الربيعة (1997) الوحدة النفسية والمساندة الاجتماعية لدى عينة من طلاب وطالبات الجامعة \_ دراسة ميدانية، \_مجلة علم النفس ، الهيئة المصرية العامة للكتاب ، العدد(43)، القاهرة
10. عماد عبد الرازق (1998) المساندة الاجتماعية كمتغير وسيط في العلاقة بين المعاناة الاقتصادية والخلافات الزوجية ، مجلة الدراسات النفسية ، المجلد ،(8 العدد)
11. اقتراح نموذج نظيري، مجلة التعريب ،المركز العربي للترجمة، المنظمة العربية للتربية والثقافة والعلوم، العدد الأول.
12. عويد المشعان (1998) مصادر الضغوط في العمل \_ دراسة مقارنة بين الموظفين الكويتيين في القطاع الحكومي المجلة المصرية للدراسات النفسية ، المجلد(8)العدد( 21) القاهرة .

رابعا : بمواقع الأجنبية :

1. –Florent Francoeur ; Le sentiment d'appartenance : l'avez-vous? Quotidien La Presse le 3 décembre 2005 ; Montréal (Québec).

الملاحق

جامعة غرداية  
كلية العلوم الاجتماعية والإنسانية



استبيان

أختي العاملة، تحية طيبة وبعد

في إطار إنجاز مذكرة الماستر في علم النفس عمل وتنظيم ، نضع بين أيديكم مجموعة من العبارات، والتي ترتبط بحياتكم المهنية، نرجو أن تجيبو عنها بكل صدق وموضوعية وذلك بوضع علامة (X) في الخانة التي تعبر عن رأيكم، ونحيطكم علما أن ما تدلون به سيحض بالسرية التامة ولا يستخدم إلا لأغراض علمية. وشكراً على تعاونكم.....

البيانات الشخصية:

السن:

من 20 الى 30  من 31 الى 40  من 41 و ما فوق

الخبرة:

اقل من 5سنوات  من 5سنوات الى 10  اكثر من 10 سنوات

الحالة الإجتماعية :

العزباء  المتزوجة  مطلقة  أرملة

## الملاحق

أمامك مجموعة من العبارات تمثل علاقات الآخرين بك ( الأسرة، الأصدقاء). المطلوب منك قراءة كل عبارة من العبارات جيدا، ثم الإجابة عنها بوضع علامة (x) في المكان الذي ترين أنه يناسبك مع العلم أنه لا توجد إجابة صحيحة، فالإجابة الصحيحة هي التي تشعرين بأنها تنطبق عليك فعلا. فالرجاء التركيز الجيد في الإجابة وعدم ترك أية عبارة دون إجابة، وتأكدي بأن الإجابة التي

العبارة	تنطبق علي تماما	تنطبق علي	تنطبق علي نوعا ما	لا تنطبق علي	لا تنطبق علي على الإطلاق
أهتم بمظهري الخارجي	x				

تقدمينها تستخدم لأغراض البحث العلمي فقط، واليك فيما يلي مثلا توضيحيا يبين لك طريقة الإجابة على باقي العبارات :

إذا كانت العبارة تنطبق عليك تماما فضعي علامة (x) تحت خانة تنطبق على تماما، وإذا كانت العبارة لا تنطبق عليك فضعي علامة (x) تحت خانة تنطبق على ونفس الشيء بالنسبة للبدائل المتبقية.

رقم	العبارات	تنطبق علي تماما	تنطبق علي	تنطبق علي نوعا ما	لا تنطبق علي	لا تنطبق علي الإطلاق
01	تشعري أسرتي باني شخص جدير بالاهتمام					
02	أرى أن أسرتي تساعدني على فهم المواقف بطريقة واقعية وموضوعية					
03	أشعر بمساندة أسرتي لي في المواقف الصعبة					
04	أرى أن أصدقائي يساعدوني على التفكير الصحيح في المواقف التي أتعرض لها.					
05	أعتقد أن أفراد أسرتي لا يباليون بانشغالاتي					
06	أرى أن أصدقائي يقدمون لي معلومات قيمة أوظفها في التعامل مع مشاكل حياتي اليومية					
07	أشعر أنني أعيش بمفردي					
08	أرى أن أسرتي تساعدني على التفكير في حلول بديلة لمشكلاتي					
09	أعتقد أن أسرتي تشاركني في أفراحي وأحزاني					

## الملاحق

					أعتقد أن أسرتي تساعدني عند ترددي في إتخاذ قراراتي	10
					أشعر أن أصدقائي يهتمون بمشاعري	11
					أعتقد أن أصدقائي يمدونني بمعلومات قيمة تخص كيفية مواجهتي للضغوط	12
					أشعر بالاهتمام والتقدير من قبل أصدقائي	13
					أعتقد أن أسرتي توجهني في اختياري: المهنية، الاجتماعية، الشخصية... الخ	14
					أعتقد أن أسرتي توفر لي جوا من الراحة النفسية.	15
					أعتقد أن أصدقائي يساعدونني على فهم أفضل للمواقف التي أتعرض لها.	16
					أشعر بتعاطف عائلتي معي في مشكلاتي.	17
					أعتقد أن عائلتي توجهني لحل مشكلاتي بطريقة إيجابية.	18
					أتصور أن أفراد عائلتي يصغون لي باهتمام عندما أتحدث عن مشكلاتي.	19
					أرى أن نصائح أصدقائي تجنبني إرتكاب بعض الاخطاء	20
					أعتقد أن أصدقائي يهتمون فعلا بمشاكلي.	21
					أشعر أن أسرتي تبصرني بإمكانيتي في مواجهة المواقف التي تعترضني.	22
					أعرف أن أصدقائي يرفعون من معنوياتي عندما أكون محبطة.	23
					أعرف أن أصدقائي يزودونني بخبراتهم السابقة في حل مشكلاتهم.	24
					أعتقد أن أصدقائي يتعاطفون معي عندما أمر بأزمات	25
					أعتقد أن أصدقائي يساعدونني على إتخاذ قرارات صائبة.	26
					أشعر أن أصدقائي يفرحون لنجاحي في مهامتي	27
					أعتقد أن أصدقائي يساعدونني بمعلوماتهم في التعامل مع المواقف الجيدة	28
					أتصور أن أسرتي تخفف عني عندما أتضايق	29
					أعتقد أن أصدقائي يقدمون لي نصائح حول ما يجب علي عمله إزاء مشكلاتي	30
					أشعر أنني أتمتع بالثقة في أسرتي.	31
					أرى أن أفراد أسرتي يزودونني بأفضل الطرق لتنظيم وقتي	32
					أشعر بارتباط قوي مع أفراد أسرتي	33

					يشعري أصدقائي بالارتياح عندما أتضايق	34
--	--	--	--	--	--------------------------------------	----

ملحق رقم (2) مقياس أساليب مواجهة أحداث الحياة اليومية الضاغطة

ستجدين أمام كل سؤال الاجابات الاتية : تنطبق تماما، تنطبق الى حد ما، لا تنطبق. ضعي علامة (X) أمام العمود الذي يناسب إجابتك.

التعليمة: أذكرني من فضلك الموقف الضاغط الذي تمرين به حاليا .....

رقم	العبارات	تنطبق تماما	تنطبق إلى حد ما	لا تنطبق
1	أفكر أحيانا في أحداث الحياة اليومية الضاغطة التي مرت في حياتي			
2	أبتعد عن مواجهة أحداث الحياة اليومية الضاغطة غير المنطقية			
3	أحاول التفكير في بعض أحداث الحياة السعيدة التي مرت في حياتي لأفارقها بأحداث الحياة الضاغطة المؤلمة			
4	أجاهد من أجل تحقيق طموحاتي المستقبلية رغم أحداث الحياة اليومية الضاغطة التي تمر بي			
5	أبحث عن المتعة ومصادر التسلية لتخفيف الآثار السلبية لأحداث الحياة اليومية الضاغطة			
6	أحاول التوافق بأساليب إيجابية مع أحداث الضاغطة			
7	المساندة الاجتماعية مع أفراد أسرتي وأصدقائي تخفف كثيرا من مواقف أحداث الحياة اليومية الضاغطة			
8	أهتم بالنتائج التي تحدها أحداث الحياة اليومية الضاغطة			
9	أحاول أن أبحث عن إهتمامات أخرى تبعدني عن المواجهة المباشرة لإحداث الحياة اليومية الضاغطة			
10	أحاول أن أستفيد من خبراتي وثقافتي في وضع أساليب منطقية لمواجهة أحداث الحياة اليومية الضاغطة			
11	أفضل أحيانا عدم مواجهة أحداث الحياة اليومية الضاغطة			
12	أحاول تفادي بعض المشكلات النفسية والاجتماعية التي يمكن أن تحدثها أحداث الحياة اليومية الضاغطة			
13	أحاول أحيانا اللجوء إلى أخصائي إرشاد نفسي ليساعدني في كيفية التعامل مع أساليب مواجهة أحداث الحياة اليومية الضاغطة			
14	أحشى أن أحداث الحياة اليومية الضاغطة تؤثر على أسلوب حياتي			
15	أصبحت أحداث الحياة اليومية الضاغطة تؤثر على تصرفاتي وسلوكي اليومي			
16	أشعر بالرضا عن نفسي عند مواجهتي لأحداث الحياة اليومية الضاغطة			

## الملاحق

17	أحاول الاستفادة من تجارب وخبرات الآخرين في أساليب مواجهة أحداث الحياة اليومية الضاغطة
18	أحاول تجنب الانفعالات والمشاعر السلبية في مواجهة الأحداث اليومية الضاغطة
19	ألتزم الصمت أحيانا في مواجهة أحداث الحياة اليومية الضاغطة
20	أحاول التصرف بالسرعة مع أي موقف ضاغط يواجهني في حياتي اليومية
21	أحاول أحيانا الانسحاب من الحياة لبعض الوقت حتى لا أواجه حدث ضاغط في حياتي اليومية
22	أتحيل أحيانا بعض مواقف أحداث الحياة اليومية الضاغطة في المستقبل و أفكر في أسلوب مواجهتها
23	أحاول أن أنظر إلى أي حدث ضاغط يمر بي بواقعية قدر الإمكان
24	أفكر أحيانا في أحداث الحياة اليومية الضاغطة التي حدثت لي في الماضي و أحاول الاستفادة منها في مواجهتي أحداث الحياة الضاغطة التي تمر بي حاليا
25	أقوم أحيانا ببعض الأفعال والتصرفات غير الإرادية في مواجهتي لأحداث الحياة اليومية الضاغطة
26	أحاول أن أكون متعاوناً مع الآخرين في مواجهتهم لأحداث الحياة اليومية
27	أساعد الآخرين في مواجهتهم لمشاكلهم اليومية
28	أتصرف أحيانا بطريقة سلبية في مواجهتي لأحداث الحياة اليومية الضاغطة
29	أشعر أحيانا بأنني لست أفضل من الآخرين في أساليب مواجهتهم لأحداث الحياة اليومية الضاغطة
30	أشعر أحيانا بأن التفكير في أحداث الحياة اليومية الضاغطة تؤخرني عن إنجاز عمالي اليومية

### الملحق 02: مخرجات spss

ملحق رقم يبين الصدق التمييزي (المقارنة الطرفية) لمقياس المساندة الاجتماعية

#### Statistiques de groupe

العنه	N	Moyenne	Ecart type	Moyenne erreur standard
الاجتماعية المساندة الأدنى	8	1.8800	.30043	.10622
الأعلى	8	3.7538	.58098	.20541

#### Test des échantillons indépendants

	Test de Levene sur l'égalité des variances		Test t pour égalité des moyennes						
	F	Sig.	t	ddl	Sig. (bilatéral)	Différence moyenne	Différence erreur standard	Intervalle de confiance de la différence à 95 %	
								Inférieur	Supérieur
الاجتماعية المساندة	6.463	.023	-8.103-	14	.000	-1.87375-	.23125	-2.36972-	-1.37778-
Hypothèse de variances égales									
Hypothèse de variances inégales			-8.103-	10.494	.000	-1.87375-	.23125	-2.38573-	-1.36177-

ملحق رقم يبين قيمة ألفا كرونباخ لمقياس المساندة الاجتماعية

### Statistiques de fiabilité

Alpha de Cronbach	Nombre d'éléments
.927	34

ملحق رقم يبين الصدق التمييزي (المقارنة الطرفية) لمقياس مواجهة الاحداث الضاغطة

### Statistiques de groupe

الفئة	N	Moyenne	Ecart type	Moyenne erreur standard
الأدنى	8	1.4662	.13907	.04917
الأعلى	8	2.1225	.10660	.03769

### Test des échantillons indépendants

	Test de Levene sur l'égalité des variances	Test t pour égalité des moyennes								
		F	Sig.	t	ddl	Sig. (bilatéral)	Différence moyenne	Différence erreur standard	Intervalle de confiance de la différence à 95 %	
									Inférieur	Supérieur
الصاعقة الأحداث مواجهة	Hypothèse de variances égales	1.202	.291	-10.593-	14	.000	-.65625-	.06195	-.78913-	-.52337-
	Hypothèse de variances inégales			-10.593-	13.115	.000	-.65625-	.06195	-.78997-	-.52253-

ملحق رقم يبين قيمة ألفا كرونباخ لمقياس مواجهة الاحداث الضاغطة

### Statistiques de fiabilité

Alpha de Cronbach	Nombre d'éléments
.867	30

ملحق يبين نتائج اختبار طبيعة التوزيع لمتغير بالمساندة الاجتماعية ومواجهة الأحداث الضاغطة

### Tests de normalité

	Kolmogorov-Smirnov <sup>a</sup>			Shapiro-Wilk		
	Statistiques	ddl	Sig.	Statistiques	ddl	Sig.
الاجتماعية المساندة	.076	100	.070	.935	100	.069
الصاعقة الأحداث مواجهة	.083	100	.084	.974	100	.047

a. Correction de signification de Lilliefors

ملحق يبين نتائج الارتباط بين المساندة الاجتماعية ومواجهة الأحداث الضاغطة

## الملاحق

### Corrélations

		X	Y
X	Corrélation de Pearson	1	.352**
	Sig. (bilatérale)		.000
	N	100	100
Y	Corrélation de Pearson	.352**	1
	Sig. (bilatérale)	.000	
	N	100	100

\*\* La corrélation est significative au niveau 0.01 (bilatéral).

ملحق يبين نتائج الفروق في المساندة الاجتماعية حسب السن

### Descriptives

الإجتماعية المساندة

	N	Moyenne	Ecart type	Erreur standard	Intervalle de confiance à 95 % pour la moyenne		Minimum	Maximum
					Borne inférieure	Borne supérieure		
سنة 30 الى 20 من	27	2.3922	.58562	.11270	2.1606	2.6239	1.29	3.88
سنة 40 الى 31 من	56	2.6505	.78241	.10455	2.4410	2.8601	1.18	5.47
سنة 40 من أكثر	17	2.5265	.64307	.15597	2.1958	2.8571	1.32	3.82
Total	100	2.5597	.71380	.07138	2.4181	2.7013	1.18	5.47

### ANOVA

الإجتماعية المساندة

	Somme des carrés	ddl	Carré moyen	F	Sig.
Intergroupes	1.238	2	.619	1.220	.300
Intragroupes	49.203	97	.507		
Total	50.441	99			

ملحق يبين نتائج الفروق في المساندة الاجتماعية حسب الأقدمية

### Descriptives

الإجتماعية المساندة

	N	Moyenne	Ecart type	Erreur standard	Intervalle de confiance à 95 % pour la moyenne		Minimum	Maximum
					Borne inférieure	Borne supérieure		
سنوات من 5 أقل	28	2.4682	.60554	.11444	2.2334	2.7030	1.29	3.88
سنوات 10 الى من 5	46	2.5624	.84403	.12445	2.3117	2.8130	1.18	5.47
من 10 سنوات أكثر	26	2.6535	.56638	.11108	2.4247	2.8822	1.50	3.88
Total	100	2.5597	.71380	.07138	2.4181	2.7013	1.18	5.47

### ANOVA

الإجتماعية المساندة

	Somme des carrés	ddl	Carré moyen	F	Sig.
Intergroupes	.463	2	.232	.450	.639
Intragroupes	49.978	97	.515		
Total	50.441	99			

## الملاحق

ملحق يبين نتائج الفروق في المساندة الاجتماعية حسب الحالة الاجتماعية

### Descriptives

الإجتماعية المساندة

	N	Moyenne	Ecart type	Erreur standard	Intervalle de confiance à 95 % pour la moyenne		Minimum	Maximum
					Borne inférieure	Borne supérieure		
عزباء	45	2.3804	.64191	.09569	2.1876	2.5733	1.18	4.71
متزوجة	37	2.6249	.66659	.10959	2.4026	2.8471	1.35	4.65
مطلقة	16	2.9300	.91202	.22801	2.4440	3.4160	1.59	5.47
ارملة	2	2.4250	.06364	.04500	1.8532	2.9968	2.38	2.47
Total	100	2.5597	.71380	.07138	2.4181	2.7013	1.18	5.47

### ANOVA

الإجتماعية المساندة

	Somme des carrés	ddl	Carré moyen	F	Sig.
Intergroupes	3.833	3	1.278	2.632	.054
Intragroupes	46.608	96	.485		
Total	50.441	99			

ملحق يبين نتائج الفروق في مواجهة الأحداث الضاغطة حسب السن

### Descriptives

الضاغطة الأحداث مواجهة

	N	Moyenne	Ecart type	Erreur standard	Intervalle de confiance à 95 % pour la moyenne		Minimum	Maximum
					Borne inférieure	Borne supérieure		
سنة 30 الى 20 من	27	1.9615	.13983	.02691	1.9062	2.0168	1.57	2.30
سنة 40 الى 31 من	56	1.9821	.18442	.02464	1.9328	2.0315	1.63	2.57
سنة 40 من أكثر	17	1.8594	.19136	.04641	1.7610	1.9578	1.47	2.17
Total	100	1.9557	.17873	.01787	1.9202	1.9912	1.47	2.57

### ANOVA

الضاغطة الأحداث مواجهة

	Somme des carrés	ddl	Carré moyen	F	Sig.
Intergroupes	.198	2	.099	3.234	.052
Intragroupes	2.965	97	.031		
Total	3.162	99			

ملحق يبين نتائج الفروق في مواجهة الأحداث الضاغطة حسب الأقدمية

### Descriptives

الضاغطة الأحداث مواجهة

	N	Moyenne	Ecart type	Erreur standard	Intervalle de confiance à 95 % pour la moyenne		Minimum	Maximum
					Borne inférieure	Borne supérieure		
سنوات من 5 أقل	28	1.9432	.11202	.02117	1.8998	1.9867	1.70	2.13
سنوات 10 الى من 5	46	1.9717	.21284	.03138	1.9085	2.0349	1.47	2.57
من 10 سنوات أكثر	26	1.9408	.17472	.03427	1.8702	2.0113	1.67	2.33
Total	100	1.9557	.17873	.01787	1.9202	1.9912	1.47	2.57

## الملاحق

### ANOVA

الصاعقة الأحداث مواجهة

	Somme des carrés	ddl	Carré moyen	F	Sig.
Intergroupes	.022	2	.011	.340	.713
Intragroupes	3.140	97	.032		
Total	3.162	99			

ملحق يبين نتائج الفروق في مواجهة الأحداث الضاغطة حسب الحالة الاجتماعية

### Descriptives

الصاعقة الأحداث مواجهة

	N	Moyenne	Ecart type	Erreur standard	Intervalle de confiance à 95 % pour la moyenne		Minimum	Maximum
					Borne inférieure	Borne supérieure		
عزباء	45	1.9180	.13648	.02034	1.8770	1.9590	1.57	2.13
متزوجة	37	1.9719	.22598	.03715	1.8965	2.0472	1.47	2.57
مطلقة	16	2.0331	.14709	.03677	1.9547	2.1115	1.80	2.43
ارمله	2	1.8850	.02121	.01500	1.6944	2.0756	1.87	1.90
Total	100	1.9557	.17873	.01787	1.9202	1.9912	1.47	2.57