

قسم: علم النفس

تخصص: إرشاد وتوجيه

مذكرة ماسترتحت عنوان

الإجهاد النفسي لدى مستشاري الإرشاد والتوجيه (المصادر، الأعراض، إستراتيجيات المواجهة)
-دراسة ميدانية بمتوسطات وثانويات -ولاية تبسة

مذكرة مقدمة لنيل شهادة الماستر L.M.D

إشراف الأستاذة(ة)

د-عنا ب أميمة

من إعداد الطلبة:

- زغلامي وصال
- عيساوي مروى

أعضاء لجنة المناقشة:

الاسم واللقب	الرتبة العلمية	الصفة
سيدي دريس عمار	أستاذ محاضر -أ-	رئيسا
عنا ب أميمة	أستاذ مساعد -ب-	مشرفا ومقررا
حداد نصر الدين	أستاذ مساعد -أ-	عضوا ممتحنا

السنة الجامعية 2022/ 2023



شكر وعرفان

نتقدم بالشكر الأستاذة **عنا ب أميمة** على كل النصائح والمعلومات المقدمة طيلة مشوارنا الدراسي وأثناء عمل هذا البحث كنتي خير مرشد ومساعد لنا، شكرا على صبرك لإتمام هذا البحث للوصول

لنتيجة مرضية وثمار سنوات شكرا جزيلاً

نشكر كل أساتذة قسم علم النفس بتبسة على معلوماتكم مجهوداتكم وصبركم معنا لنكون أحسن مستشاري في المستقبل وخاصة الدكتور **زياد رشيد** على مساعدته لنا في هذا البحث ، ونشكر كل فرد ساهم في إتمام هذا العمل خاصة مركز التوجيه والإرشاد المهني والمدرسي بتبسة بداية بمدير المركز ومستشارة التوجيه والإرشاد المدرسي والمهني **نوال رزق الله** على تعاونهم معنا والتسهيلات المقدمة لنا لإتمام هذا البحث كنتم خير معينين ومساعدين لنا ولم تبخلوا عنا بأي شيء.

شكرا جزيلاً شكرا أيضا لكل المستشارين الذين ساعدونا في هذا البحث.

شكرا جزيلاً

إهداء

وصلت إلى نهاية مسار 17 سنة من الدراسة والتعب الممزوجة بين فرح وحزن والتي ستتوج بهذه الشهادة

أهدي هذا العمل إلى عائلتي الكريمة بداية بوالدي الكريمين الذين كانوا سندنا لنا

وداوما معنا، التي لم تبخل علينا بأي شيء علمتنا المقاومة وأن بالدراسة والعلم

ننال ونصل إلى ما نريد ونتحدى العقبات

أمي أطال الله في عمرك

إلى من لم يحرمانا من أي شيء الذي كان سندنا من البداية إلى النهاية النور الذي يضيء البيت

أبي حفظك الله

إلى إخوتي الذين يحفزوني ويشجعوني دوما على الإستمرار شكرا لكم.

شكرا لكل شخص قدم لي المساعدة من أصدقاء الجامعة أو خارجها وكل أساتذة قسم علم النفس بتبسة.

الطالبة: عيساوي مروى

إهداء

إلى من شجعني وحرص على نجاحي وتقديمي، إلى من وضع أحلامه وأماله في إلى من أرى مستقبلي
في عينيه أبي.

إلى فيض الحب والحنان التي علمتني أنه لا محال علمتني الصبر والإستمرارية وزودتني بالثقة في نفسي
وأني لدي القدرة والإستطاعة لتقدم وعدم التوقف أُمي ملجئي وسندي في الحياة، أهدي لكما هذه الكلمات

النابعة من قلبي أهدي لكما تخرجي ونجاحي دمت لي فخرا وسندا وعزا.

شكرا لإخوتي الذكور وأختي أعزاء قلبي على نصائحكم وتوجيهاتكم وحرصكم على نجاحي وأسائنتي

وأحبتني على دعمكم وإيمانكم بوصولي شكرا جزيلا لكم.

الطالبة: زغلامي وصال

ملخص الدراسة

ملخص الدراسة

هدفت هذه الدراسة إلى تحديد مستوى الإجهاد النفسي لدى مستشاري الإرشاد والتوجيه بولاية تبسة من خلال أعراضه، مصادره، إستراتيجيات المستخدمة في مواجهته.

قدرت عينة الدراسة 47 مستشار إرشاد وتوجيه مدرسي ومهني بولاية تبسة، تم اختيارهم بطريقة عشوائية متاحة، وذلك بتطبيق مقياس (أعراض، مصادر، استراتيجيات المواجهة)، من إعداد الباحثة بن زروال فتيحة 2008، بعد أن أعيد حساب الصدق بصدق الإتساق الداخلي والثبات بألفا كرونباخ.

وتم استخدام المنهج الوصفي التحليلي ومن خلال الأساليب الإحصائية التالية: التكرارات، النسب المئوية، المتوسط الحسابي، الانحراف المعياري، وإختبار t-test لعينة مستقلة واحدة، وذلك باستخدام الحزمة الإحصائية **Spss 20**.

وتوصلت الدراسة إلى النتائج التالية:

- ✓ مستوى الإجهاد يميل للإنخفاض عند مستشاري الإرشاد والتوجيه بولاية تبسة.
- ✓ الأعراض أكثر ظهورا لدى مستشاري الإرشاد والتوجيه بولاية تبسة هي الأعراض الجسدية، وتليها الأعراض النفسية ثم الأعراض السلوكية.
- ✓ مصادر الإجهاد الأكثر تأثيرا لدى مستشاري الإرشاد والتوجيه بولاية تبسة هي مصادر تنظيمية ويظهر ذلك من خلال بعد الحوافز والنمو المهني، ثم بعد عبء العمل، وبعد طبيعة العمل.
- ✓ إن الإستراتيجيات الأكثر استخداما لدى مستشاري الإرشاد والتوجيه بولاية تبسة هي الإستراتيجيات المركزة على المشكلة معرفيا وسلوكيا، وأخيرا الإستراتيجيات المركزة على الانفعال.
- الكلمات المفتاحية: الإجهاد النفسي، مستشار الإرشاد والتوجيه المدرسي والمهني، أعراض الإجهاد النفسي، مصادر الإجهاد النفسي، إستراتيجيات المواجهة.

Study summary

This study aimed to determine the level of psychological stress among counsellors of guidance and counselling in the state Tebessa through its symptoms, its sources and the strategies used to confront it.

The study sample estimated of 47 school and vocational counselling and in the stat of Tebessa who were randomly selected by Appling the counsellors scale of stress (**symptoms, its sources, and coping strategies prepared**), by

the researcher ben zerwal fatiha 2008, after recalculating the validity of the scale with the validity of internal consistency and stability in the Cronbach alpha.

The analytical descriptive approach was used through, the following statistical methods: frequencies, percentages, arithmetic mean, standard deviation, and T-test for one independent sample using the Spss statistical package.

The study reached the following results:

- ✓ The level of stress tends to decrease among counsellors in the state of Tébéssa
- ✓ The most common symptoms among counsellors in the state of tebessa are physical symptoms , followed by psychological and behavioural symptoms.
- ✓ the most influential sources of stress for the guidance counsellors in the state of tebessa are **organizational sources**,and this appears through the **dimension of professional growth, then after work load** ,and after **the nature of the work**.
- ✓ The strategies most used by counsellor for school and vacatiol guidance in the state of tebessa are the strategies **focus on the problem cognitively and behaviourally**,and finally **strategies focused on emotion**.

Key words:psychological stress, school and vocational guidance counselor, symptoms of mental stress, source of psychological stress, coping strategies.



فهرس المحتويات

فهرس المحتويات

بسملة		
شكر وعرقان		
إهداء		
فهرس المحتويات		
فهرس الجداول		
فهرس الأشكال		
ملخص الدراسة		
الرقم	العنوان	الصفحة
مقدمة		ب-ج
الفصل الأول: الإطار المفاهيمي للدراسة		
01	إشكالية الدراسة	5
02	الأسئلة الفرعية	7
03	فرضيات الدراسة	8
04	أهمية الدراسة	8
05	أهداف الدراسة	8
06	دواعي إختيار الموضوع	8
07	تحديد مفاهيم الدراسة إجرائيا	9
08	الدراسات السابقة	11
الفصل الثاني: الإجهاد النفسي		
تمهيد		24
01	تطور مفهوم الإجهاد	25
02	تعريف الإجهاد	26
03	مفاهيم مرتبطة بالإجهاد النفسي	28
04	مصادر الإجهاد النفسي	29

32	مكونات الإجهاد	05
32	أنواع الإجهاد	06
33	أعراض الإجهاد النفسي	07
34	النظريات المفسرة للإجهاد النفسي	08
41	مستويات الإجهاد النفسي	09
41	مراحل الإجهاد	10
42	إستراتيجيات المواجهة	11
46	قياس الإجهاد النفسي	12
49	خلاصة	
الفصل الثالث: مستشار التوجيه والإرشاد المهني والمدرسي		
51	تمهيد	
52	تعريف الإرشاد والتوجيه المدرسي والمهني	01
53	تعريف مستشار الإرشاد والتوجيه المدرسي والمهني	02
53	صفات مستشار الإرشاد والتوجيه المدرسي والمهني	03
55	الحاجة لخدمات مستشار الإرشاد والتوجيه المدرسي والمهني	04
57	مكان ووسائل عمل مستشار الإرشاد والتوجيه المدرسي والمهني	05
60	مهام مستشار الإرشاد والتوجيه المدرسي والمهني	06
62	شروط الإلتحاق بمهنة مستشار الإرشاد والتوجيه المدرسي والمهني	07
63	علاقات مستشار الإرشاد والتوجيه مع مختلف العاملين في القطاع	08
65	الصعوبات التي تواجه مستشار الإرشاد والتوجيه المدرسي والمهني	09
66	المشكلات التي تواجه مستشار الإرشاد والتوجيه المدرسي والمهني	10
68	خلاصة	
الفصل الرابع: الإجراءات المنهجية للدراسة		
70	تمهيد	

71	الدراسة الإستطلاعية	01
76	منهج الدراسة	02
76	مجتمع الدراسة	03
82	مجال الدراسة	04
84	أدوات الدراسة الأساسية	05
91	الأساليب الإحصائية	06
الفصل الخامس: عرض مناقشة النتائج		
93	تمهيد	
/	عرض و تحليل نتائج البحث	01
94	مستوى الإجهاد النفسي وأعراضه	1.1
97	مصادر الإجهاد النفسي	2.1
104	استراتيجيات مواجهة الإجهاد النفسي	3.1
/	مناقشة فرضيات البحث	02
109	مناقشة الفرضية الرئيسية	1.2
109	مناقشة الفرضية الأولى	2.2
110	مناقشة الفرضية الثانية	3.2
112	مناقشة الفرضية الثالثة	4.2
117	خاتمة	
/	قائمة المراجع	
/	الملاحق	

فهرس الجداول

الرقم	العنوان	الصفحة
01	مصادر الإجهاد لدى wallace & szilage	31
02	الفرق بين الإستراتيجية المركزة على المشكلة والمركزة على الإنفعال	44
03	توزيع عينة الدراسة الإستطلاعية	70
04	مصادر الإجهاد النفسي عند أفراد العينة الإستطلاعية	72
05	أعراض الإجهاد النفسي عند أفراد العينة الإستطلاعية	72
06	يبين عدد مستشارين والمتوسطات بولاية تبسة	77
07	يبين عدد مستشارين والثانويات بولاية تبسة	80
08	توزيع عينة الدراسة الأساسية	83
09	يوضح العلاقة الإرتباطية بين البند والدرجة الكلية لمقياس أعراض الإجهاد النفسي	85
10	معامل ثبات مقياس أعراض الإجهاد النفسي	87
11	العلاقة الإرتباطية بين البند والدرجة الكلية لمقياس مصادر الإجهاد النفسي	87
12	معامل ثبات مقياس مصادر الإجهاد النفسي	89
13	العلاقة الإرتباطية بين البند والدرجة الكلية لمقياس إستراتيجيات المواجهة	89
14	يبين معامل ثبات مقياس إستراتيجيات المواجهة	91
15	يوضح أعراض الإجهاد النفسي حسب أهمية ظهورها	94
16	يوضح أعراض الإجهاد حسب أهمية ظهورها	94
17	إختبار (t) لدلالة على الفروق بين المتوسطات الحسابية والمتوسطات النظرية لدرجات كل بند من البنود لبعء الأعراض الجسدية	94
18	نتائج إختبار (t) لدلالة الفروق بين المتوسطات الحسابية والمتوسطات النظرية لدرجات كل بند من البنود لبعء الأعراض النفسية	95
19	يبين نتائج إختبار (t) لدلالة على الفروق بين المتوسطات الحسابية والمتوسطات النظرية لدرجات كل بند من بنود الأعراض السلوكية	96
20	ترتيب الأعراض حسب أهمية ظهورها	97

98	مصادر الإجهاد حسب أهمية تأثيرها	21
98	مصادر الإجهاد حسب أهمية ظهورها	22
98	نتائج إختبار (t) لدلالة الفروق بين المتوسطات الحسابية والمتوسطات النظرية لدرجات عينة الدراسة على كل بند من بنود بعد الحوافز والنمو المهني	23
99	يبين نتائج إختبار (t) لدلالة الفروق بين المتوسطات الحسابية والمتوسطات النظرية لدرجات أفراد العينة على كل بند من بنود بعد عبء العمل	24
100	يبين نتائج إختبار (t) لدلالة الفروق بين المتوسطات الحسابية والمتوسطات النظرية لدرجات أفراد عينة الدراسة على كل بند من بنود -بعد الحوافز والظروف الفيزيائية-	25
100	يبين نتائج إختبار (t) لدلالة الفروق بين المتوسطات الحسابية والمتوسطات النظرية لدرجات أفراد العينة على كل بند من بنود بعد العلاقة بالرؤساء	26
101	يبين نتائج إختبار (t) لدلالة الفروق بين المتوسطات الحسابية والمتوسطات النظرية لدرجات أفراد العينة على كل بند من بنود بعد العلاقة بالناس	27
102	يبين نتائج إختبار (t) لدلالة الفروق بين المتوسطات الحسابية والمتوسطات النظرية لدرجات أفراد العينة على كل بند من بنود بعد مستوى التأهيل المهني	28
102	يبين نتائج إختبار (t) لدلالة الفروق بين المتوسطات الحسابية والمتوسطات النظرية لدرجات أفراد العينة على كل بند من بنود بعد طبيعة العمل	29
103	يوضح نتائج إختبار (t) لدلالة الفروق بين المتوسطات الحسابية والمتوسطات النظرية لدرجات أفراد العينة على كل بند من بنود بعد العلاقة بالزملاء	30
103	ترتيب مصادر الإجهاد حسب أهمية تأثيرها	31
104	إستراتيجيات المواجهة حسب أهمية ظهورها	32
101	إستراتيجيات مواجهة الإجهاد النفسي حسب أهمية استخدامها	31
104	يبين نتائج إختبار (t) لدلالة الفروق بين المتوسطات الحسابية والمتوسطات النظرية لدرجة عينة الدراسة لكل بند من بنود بعد إستراتيجيات المركزة على المشكلة	32

106	يبين نتائج إختبار (t) لدلالة على الفروق بين المتوسطات الحسابية والمتوسطات النظرية لدرجات أفراد العينة على كل بند من بنود الإستراتيجيات المركزة على الإنفعال	33
107	الإستراتيجيات حسب أهمية إستخدامها	34

قائمة المخططات

10	أبعاد متغيرات الدراسة	01
35	زملة التكيف العام لسيلي	02
38	النموذج النفسي المعرفي للإجهاد	03
40	النموذج الإجتماعي البيئي للإجهاد	04

قائمة الأشكال

الصفحة	العنوان	الرقم
32	مكونات الإجهاد	01
73	دائرة نسبية تبين مصادر الإجهاد النفسي عند أفراد العينة الإستطلاعية	02
74	أعمدة بيانية توضح الأعراض الفسيولوجية عند أفراد العينة الإستطلاعية	03
75	أعمدة بيانية توضح الأعراض النفسية عند أفراد العينة الإستطلاعية	04
75	أعمدة بيانية توضح الأعراض السلوكية عند أفراد العينة الإستطلاعية	05

قائمة الملاحق

العنوان	الرقم
دليل المقابلة الاستطلاعية	01
نتائج التحليل الإحصائي	02
مقياس الدراسة	03

مقدمة

مقدمة:

يعتبر التوجيه والإرشاد بمثابة الركيزة الأساسية في الحياة الإنسانية، وهذا لما يعتره من أهمية بالغة وتبرز الحاجة له في مختلف القطاعات لاسيما المؤسسات التربوية، التي تعد هذه الأخيرة بمثابة الأسرة الحاضنة للتلاميذ، ولا ننسى أنها مؤسسة تربوية أولاً ثم تعليمية؛ أي أنها تقوم على تربية وتحسين سلوك التلميذ وجعله في أحسن صورة وكذا العمل على إعداده للحياة المهنية مستقبلاً، إضافة إلى الوقوف على تكوينه الاجتماعي.

وتتم هذه العملية بالتكافل مع كامل الطاقم التربوي بما فيهم المشرف على التوجيه والإرشاد والمعروف بمستشار التوجيه والإرشاد المدرسي والمهني والذي يمثل الوسيط بين التلاميذ والإدارة والأساتذة وغيرها إذ تعزى إليه جملة من المهام المتمثلة في الإعلام، التوجيه، الإرشاد، التقويم والمتابعة، إضافة إلى الوقوف على المشاكل التي تعترض التلاميذ والكشف عن الحالات الخاصة في المؤسسة ومعالجة الظواهر المختلفة كالعنف المدرسي، الإدمان بمختلف أنواعه إضافة إلى تلبية رغبات التلاميذ حسب ما تسمح به قدراتهم وإمكانياتهم والعمل على تحقيق التكيف مع المحيط الخارجي وصولاً إلى التوافق الذاتي، مما يجعل من مستشاري التوجيه والإرشاد عرضة لجملة من الضغوط المهنية والنفسية تؤدي إلى حدوث الإجهاد. حيث أن مهنة التوجيه والإرشاد تعتبر كغيرها من المهن التي تتطلب مجهودات ذهنية وجسدية والتي تظهر على شكل أعراض جسدية، نفسية، سلوكية، وهذا راجع لجملة من المصادر المسببة للإجهاد منها ما يتعلق بالظروف الفيزيائية وأخرى تنظيمية مما يترتب عليه إستراتيجيات لمواجهة الضغوط كالإستراتيجيات المركزة على المشكلة والأخرى مركزة على الإنفعال.

وهذا ما نحاول تسليط الضوء عليه في هذا البحث والذي يتكون من خمسة فصول:

الفصل الأول: الإطار المنهجي الذي ضم الإشكالية، الفرضيات، أهمية الدراسة، أهدافها، أسباب إختيار الموضوع، وتحديد المفاهيم الإجرائية للدراسة، وعرض الدراسات السابقة والتعقيب عليها.

الفصل الثاني: نشأة الإجهاد، تعريف الإجهاد النفسي، المفاهيم المرتبطة به، أنواعه، مصادره، أعراضه، النظريات المفسرة له، مستوياته، مراحلها، وإستراتيجيات المواجهة، وفي الأخير طرق قياسه.

الفصل الثالث: مفهوم الإرشاد والتوجيه، مفهوم مستشار التوجيه والإرشاد، الحاجة إليه، صفاته، مكان ووسائل عمله مهامه، علاقاته مع العاملين في القطاعات والصعوبات والمشكلات التي تعترضه.

الفصل الرابع: الدراسة الإستطلاعية (تعريفها، أهدافها، أدوات الدراسة، نتائجها)، إضافة إلى منهج الدراسة، مجتمع الدراسة، أدوات الدراسة والأساليب الإحصائية.

وأخيرا الفصل الخامس: عرض وتحليل نتائج البحث (مستوى الإجهاد وأعراضه، مصادره، إستراتيجيات
المواجهة) ومناقشة فرضيات الدراسة وأخيرا خاتمة.

الفصل الأول: الإطار المفاهيمي للدراسة

1. إشكالية الدراسة
2. الأسئلة الفرعية
3. فروض الدراسة
4. أهمية الدراسة
5. أهداف الدراسة
6. دواعي إختيار الموضوع
7. تحديد مفاهيم الدراسة إجرائيا
8. الدراسات السابقة

01. الإشكالية:

إكتسى ميدان التوجيه والإرشاد إهتماما بالغا منذ القدم، حيث كانت المجتمعات البدائية تعتمد على أساس يتمثل في إرشاد الآباء للأبناء في حياتهم، وقد كان محل إهتمام العلماء والفلاسفة والمفكرين في العصور القديمة، ومر هذا الأخير بجملة من المراحل والتطورات جعلت منه ميدانا قائما مستقلا ذاته، كما ذكرتها زيرق (2018) بداية من فرانك بارسون وركزت تلك المرحلة على التوجيه المهني، ثم مرحلة التركيز على التوافق والصحة النفسية، وتليها مرحلة التركيز على فهم شخصية الفرد أثناء تفاعله مع البيئة الإجتماعية، وأخيرا مرحلة التركيز على التوجيه التربوي (ص. 63-64).

وأشار زهران كما ورد في طروانة (2009) إلى أن عملية التوجيه تعبر عن ذلك الميدان الذي يتضمن الأسس العامة والنظريات الهامة، والبرامج المتخصصة في إعداد المسؤولين عن عملية الإرشاد، إذ يهدف التوجيه إلى تحقيق الصحة النفسية كما يغلب عليه الصفة الجماعية، فلا يقتصر على فرد ولا على صف دراسي بل قد يشمل مجتمع بأكمله، فهو عملية يسبق عملية الإرشاد ويمهد له (ص. 15).

فالتوجيه والإرشاد كما يظن البعض أنه نتاج العصر الحالي بسبب ما خلفه التطور التكنولوجي من تعقيد وتشعب في الحياة، لكن في الحقيقة إن أصول التوجيه مرتبطة بأصل الإنسان، فالتوجيه الأسري موجود منذ القدم فقد كان الآباء يتوجهون إلى نفس عمل الأب في مختلف أنحاء العالم، حيث كان التوجيه المدرسي والمهني يطبق بطريقة عنصرية لأن المدرسة بصفة عامة كانت حكرا على أبناء طبقات معينة وبلون بشرة معينة، وبالتالي كانت قدرة الوالدين المالية على تدريس أبنائهم هي من تتحكم في متابعتهم للدراسة من عدمها (خريش، عزوزي، 2019، ص. 64).

ظهرت الحاجة للتوجيه والإرشاد المدرسي والمهني نتيجة ما تعانيه المؤسسة التربوية عامة والمدرسة الجزائرية على وجه الخصوص من مشكلات تهدد إستقرارها، فهذه الأخيرة تتزايد يوما بعد يوم كمشكلة الإكتظاظ داخل الأقسام، العنف والعزوف المدرسي، إنخفاض المستوى الدراسي، التسرب الدراسي.... (بوعالية، بولهراش، دس، ص. 310).

كما أصبح ميدان التوجيه والإرشاد من أهم العلوم الإنسانية المعترفة بها ويدرس في معظم الجامعات العالمية، إذ تمنح الدرجات العلمية في تخصص الإرشاد، ويتلقى طلبته تدريبا عمليا على فنونه وأساليبه ويمارسون فيما بعد مهنة الإرشاد والتوجيه (فنازي، 2011، ص. 50)، ويشغلون منصب مستشار الإرشاد والتوجيه المدرسي والمهني، حيث ورد في قاموس علم النفس لفاخر على أن "الإرشاد توجيه نفسي إفرادي

يقدمه عالم النفس أو مختص بالتربية لفرد تمكيناً له من حل مشكلاته الشخصية أو النفسية أو التربوية (حمزاوي، دس، ص. 74).

فمستشار الإرشاد والتوجيه عنصر مهم وفعال قد يحدث تغييراً وتطوراً نوعياً بإعتباره شخص قادر على حل المشاكل، والمساعدة في إتخاذ القرارات، من خلال تداخلاته وإسهاماته في: **في مجال الإرشاد، التوجيه، الإعلام، التقويم والمتابعة،** ومساعدته للتلاميذ على فهم ذاتهم، والتعرف على قدراتهم وإستعداداتهم وصولاً لتحقيق التكيف مع الوسط المدرسي، وإقتراح حلول للمشكلات التي قد تعترضهم وهذا وفقاً للمهام المنسوبة إليه، وكذا القيام بالنشاطات المحددة له، كل هذا ينتج عنه العديد من مجهودات العمل التي يمر بها، وهذا ما لوحظ أثناء إجراء الدراسة الإستطلاعية والقيام بالتربص الميداني كعبء العمل والمتطلبات الكثيرة في المؤسسة التي يعمل فيها، وغياب الأدوات والوسائل التي تساعده في أداء عمله، كمقاييس ضرورية لتتبع الحالات التي سيقوم بمساعدتها، وبالتالي كثرة العراقيل التي تقف أمامه وأيضاً مشكلات خاصة به يشعر بنوع من التعب والفتل، قد يصل به إلى الإجهاد.

إذ يعتبر selye عالم الغدد الصماء في جامعة مونترال هو أول من قدم مفهوم الإجهاد إلى الحياة العملية، وذكر أن للإجهاد الدور الهام في إحداث معدل عال من الإنهاك والإنفعال الذي يصيب الجسم، فأى إصابة جسمية أو حالة إنفعالية غير سارة كالقلق والإحباط والتعب لها علاقة بتلك الضغوط (كربيع، 2009، ص. 76)، وصنف الإجهاد إلى عنصرين قوة ونتيجة أشار إلى القوة بأنها تنتج توتراً وتشويهاً للجسم الذي تمارس عليه، وينطوي هذا المعنى على حافز خارجي، على أي عامل كان طبيعياً (ضجيج، حرارة، برد) أو نفسي (حداد، خسارة الوظيفة)، أما نتيجة فعبر عنها بأنها تأثير عامل طبيعياً أو نفسي أو إجتماعي، وهذا العامل ب (مجهداً) وتدرس حالة الإجهاد من خلال عدة تأثيرات: **الحيوية، العقلية، والنفسية** على صحة الأشخاص ويمكن أن يكون التأثير أنياً أو دائماً، وحتى في فترة كمون تقاس أعراضه (ستيوار، 1996، ص. 11).

ويعد نموذج الأعراض العامة لتكيف لسيلي أقدم نماذج التي حاولت تفسير ظاهرة الإجهاد، وقد وضع سيلي في نمودجه تصوراً لردود الفعل النفسية والجسدية تجاه الإجهاد، وأن تلك الردود لا تحدث في وقت واحد وإنما تمر بثلاث مراحل مميزة، تناولتها **بن زروال فتيحة** في دراستها (2008) كما يلي: **الإنذار، المقاومة، الإستنفاد،** وتوالت النماذج التي تناولت الإجهاد بالدراسة من أهمها النموذج النفسي المعرفي (1988) الذي يسلم بأنه لكي نقول أنه يوجد موقف مجهد يجب إدراكه، في حين يرى النموذج العصبي النفسي أن الإجهاد يحدث نتيجة ما يصدره الفرد من ردود تجاه الموقف المجهد، وبالرغم أن الباحثين

درسوا الإجهاد كل من منظوره الخاص إلا أنه هناك إشتراك في وجهات نظرهم خاصة من ناحية الأعراض كالقلق، الإحباط، الحدة الإنفعالية، الفرح، الحزن.

من كل هذا يتضح أن الإجهاد النفسي يمثل نوع من التأثير النفسي والمادي على الفرد في موقف يجعله في حالة عدم توازن نفسي إنفعالي أو فسيولوجي أو معرفي أو إجتماعي أو أدائي، بصورة تؤثر على سلوكه تجاه المواقف المجهددة التي تواجهه، وذلك بالاستجابة غير المحددة للمواقف الإيجابية أو السلبية وفقا لنوع المثير أو طبيعة الإستثارة، سواء كانت ذات طابع إيجابي مفرح للفرد : النجاح، أو ذات طابع سلبي محزن للفرد: الرسوب أو الفشل، أو مرض أحد الأقارب(كربيع، 2009، ص. 67).

ويحدد فيلتشروبين أن الإجهاد يوازي بالنسبة إليهم العوامل المجهددة داخل الشخص بالذات أو في المحيط الخارجي، وتظهر من المجال المهني أو من خارج المهنة" (ستوار، 1996، ص. 14) ، بذلك فإن المنصب الهام الذي يشغله مستشار الإرشاد والتوجيه المدرسي والمهني يجعل منه محط جل المسؤوليات التي تتعلق بمشكلات التلاميذ، إذ ينظر له أنه الفرد الملزم بحلها وكل هذا قد يضع مستشاري الإرشاد والتوجيه تحت مواقف مجهددة قد تؤدي بينهم للإجهاد النفسي.

لهذا نسعى من خلال هذا البحث التعرف على أعراض، مصادر، إستراتيجيات المواجهة لدى

مستشاري الإرشاد والتوجيه بولاية تبسة؟

ومنه نطرح التساؤل الرئيسي :

- ما مستوى الإجهاد النفسي لدى مستشاري الإرشاد والتوجيه بولاية تبسة؟

02. الأسئلة الفرعية

- ماهي الأعراض الأكثر ظهورا عند مستشاري الإرشاد والتوجيه بولاية تبسة؟
- ماهي مصادر الإجهاد النفسي لدى مستشاري الإرشاد والتوجيه بولاية تبسة؟
- ماهي إستراتيجيات الأكثر إستخداما لمواجهة الإجهاد النفسي لدى مستشاري الإرشاد والتوجيه بولاية تبسة؟

03. فرضيات الدراسة:**1.3. الفرضية الرئيسية:**

مستوى الإجهاد النفسي مرتفع عند مستشاري الإرشاد والتوجيه بولاية تبسة ويظهر من خلال أعراضه (أعراض جسدية، نفسية، سلوكية).

2.3. الفرضيات الجزئية:

- الأعراض الأكثر ظهوراً لدى مستشاري الإرشاد والتوجيه بولاية تبسة هي (الأعراض الجسدية).
- مصادر الإجهاد النفسي لدى مستشاري الإرشاد والتوجيه بولاية تبسة (مصادر تنظيمية).
- إستراتيجيات الأكثر استخداماً لدى مستشاري الإرشاد والتوجيه بولاية تبسة (مركزة على المشكلة، ومركزة على الإنفعال)

04. أهمية الدراسة:

- ✓ حداثة موضوع الإجهاد النفسي لدى مستشار الإرشاد والتوجيه، وقلة الدراسات التي تناولته إن لم نقل ندرتها
- ✓ إثراء البحث الحالي بالمعلومات فيما يخص الإجهاد النفسي خاصة لدى فئة الدراسة (مستشاري الإرشاد والتوجيه).
- ✓ معرفة التأثيرات السلبية للإجهاد التي قد تؤثر على مستشار الإرشاد والتوجيه، ومعرفة المشكلات النفسية التي تواجهه.

05. أهداف الدراسة

- ✓ تحديد مستوى الإجهاد النفسي لدى مستشار التوجيه من خلال أعراضه وترتيبها.
- ✓ التعرف على أهم مصادر الإجهاد النفسي.
- ✓ التعرف على إستراتيجيات المواجهة، وتحديد أكثرها استخداماً لدى مستشار الإرشاد والتوجيه.

06. دواعي إختيار الموضوع:**1.6. دواعي ذاتية:**

باعتبارنا مختصين في الإرشاد أردنا التعرف أكثر على مهام مستشار الإرشاد والتوجيه والمجهدات التي تواجهه.

2.6. دواعي موضوعية

التعرف والتعمق في هذا الموضوع، من خلال تحديد المصادر، وأعراضه، إستراتيجيات المواجهة، لمعرفة كيفية التخفيف من حدة الإجهاد لدى المستشارين.

07. تحديد مفاهيم الدراسة إجرائيا:

1.7. الإجهاد النفسي: هو حالة من تعب داخلي والفشل البدني يصيب الفرد، بعد وصوله إلى حالة من الإستنزاف الإنفعالي، والجسدي، نتيجة الظروف والعلاقات السلبية المحيطة به.

أو هو الدرجة التي يحصل عليها مستشار الإرشاد والتوجيه على مقياس الإجهاد النفسي (أعراضه، مصادره، إستراتيجيات المواجهة)

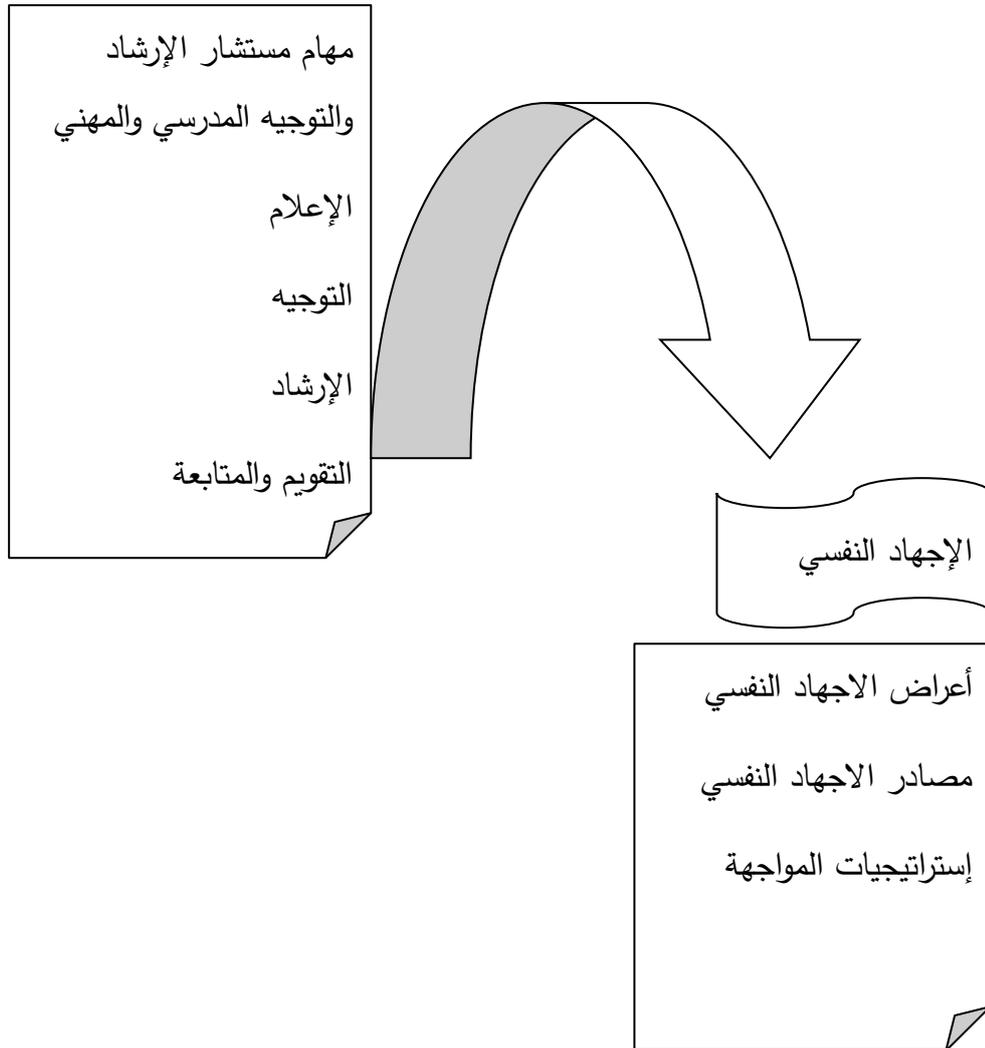
2.7. أعراض الإجهاد النفسي: هي مجمل التغيرات التي تظهر على الفرد نتيجة الضغوطات والظروف التي يمر بها.

2.7. مصادر الإجهاد النفسي: ويقصد بها العوامل المسببة لحالة الإجهاد، والتي تكون إما مصادر شخصية، أو مصادر تنظيمية

3.7. إستراتيجيات المواجهة: وهي الطريقة أو الأسلوب الذي يعتمد عليه الفرد في مواجهة المشكلات، وذلك حسب الفرد في ذاته وحسب الموقف الذي يتعرض له.

4.7. مستشار الإرشاد والتوجيه: هو الفرد المسؤول عن عملية التوجيه والإرشاد داخل المؤسسة التربوية والمتحصل على شهادة ليسانس أو ماستر أو غيرها في إرشاد وتوجيه أو تخصص آخر مثل علم النفس التربوي، علم اجتماع إلخ يمتلك معارف ومعلومات لمساعدة المسترشد على حل المشكلات وتجاوزها ويعتبر همزة وصل بين التلاميذ وكل الطاقم التربوي .

المصدر: إعداد الطالبان الباحثان



مخطط(01):يبين أبعاد الدراسة

08. الدراسات السابقة:**1.8. دراسات حول الإجهاد النفسي:**

- دراسة بن زروال فتيحة (2008)، رسالة دكتوراة بعنوان أنماط الشخصية وعلاقتها بالإجهاد (المستوى الأعراض، المصادر، إستراتيجيات المواجهة)، دراسة ميدانية على عينة من العاملين بالحماية المدنية، البريد، مصلحتي الإستعجالات بولاية أم البواقي، وهدفت هذه الدراسة إلى:
 - الوقوف على العلاقة بين أنماط الشخصية أ ب، ج، وبين الإجهاد لدى أفراد العينة، أعراضه الأكثر ظهوراً، مصادره الأكثر تأثيراً وإستراتيجيات المواجهة الأكثر استخداماً.
 - تحديد دلالة العلاقة بين كل نمط وبين مستوى الإجهاد، أعراضه، مصادره المهنية وإستراتيجيات مواجهته.
 - المقارنة بين فئات المتغيرات الديمغرافية من حيث إرتباط كل نمط بالإجهاد (المستوى، الأعراض، المصادر، وإستراتيجيات المواجهة)، وإعتمدت الباحثة المنهج الوصفي الارتباطي، واستخدمت أدوات الدراسة التالية: مقياس الإجهاد، مقياس إستراتيجيات المواجهة، مقياس أنماط الشخصية، مقياس مصادر الإجهاد المهني، وبلغت عينة الدراسة 395 فرداً.
 - وإستخدمت الأساليب الإحصائية التالية: معامل الإرتباط بيرسون بين الدرجات الخام، معامل الإرتباط سبيرمان براون بين الدرجات الخام، معامل ألفا كرونباخ، التحليل العاملي بطريقة المكونات الأساسية لهوتلينج.
- توصلت الدراسة إلى :
 - علاقة موجبة دالة بين نمطي الشخصية أ، ج ومستوى الإجهاد.
 - علاقة سالبة دالة بين نمطي الشخصية ب ومستوى الإجهاد.
 - علاقة موجبة دالة بين النمط والشخصية، وأعراض الإجهاد (الجسدية، النفسية، السلوكية).
 - علاقة موجبة دالة بين النمط والشخصية ج وأعراض الإجهاد النفسية، السلوكية.
 - علاقة موجبة دالة بين نمط الشخصية أ ومصادر الإجهاد التالية: العلاقة بالرؤساء، عبء العمل، الحوافز والنمو المهني، طبيعة العمل، طبيعة العلاقة بالناس ووسائل العمل والظروف الفيزيائية، العلاقة بالزملاء.
 - علاقة سلبية دالة بين نمط الشخصية ب ومصادر الإجهاد التالية: العلاقة بالرؤساء، العلاقة بالزملاء، العلاقة بالناس، عبء العمل، الحوافز، النمو المهني، طبيعة العمل، وسائل العمل وظروفه الفيزيائية

- علاقة موجبة دالة بين نمط الشخصية ج ومصادر الإجهاد التالية: العلاقة بالزملاء، العلاقة بالرؤساء، طبيعة العمل، عبء العمل، مستوى التأهيل المهني، وسائل العمل وظروفه الفيزيائية، العلاقة بالناس.

- ميل ذوي نمط الشخصية لإستخدام إستراتيجيات المواجهة المركزة على المشكلة أكثر.

- ميل ذوي نمطي الشخصية ج لإستخدام إستراتيجيات المواجهة المركزة على الانفعال أكثر (بن زروال، 2008).

• دراسة سليمان خويلدي (2015) رسالة ماجستير بعنوان الإجهاد النفسي وإنعكاساته على الدافعية إلى الإنجاز لدى الأستاذ الجامعي، دراسة ميدانية بقسمي الإقتصاد والمحروقات بجامعة قاصدي مرباح ورقلة، وهدفت هذه الدراسة إلى معرفة هل يعاني الأستاذ الجامعي من الإجهاد النفسي، وهل لهذا الإجهاد إنعكاس على دافعيته إلى الإنجاز إضافة ما إذ كان هناك فروق في درجة الإجهاد النفسي ودرجات الدافعية إلى الإنجاز لدى الأستاذ الجامعي بجامعة قاصدي مرباح ورقلة وفقا لمتغيرات (الجنس، الحالة العائلية، الأقدمية في العمل)، حيث تم إستخدام المنهج الوصفي بشقيه (الإرتباطي، السببي المقارن)، وقد بلغ عدد أفراد العينة 122 أستاذا، و بإستخدام الأساليب الإحصائية التالية: النسب المئوية، المتوسط الحسابي، الإنحراف المعياري، معادلة كوبر، معامل الإرتباط بيرسون، إختبارات للفروق، ومعامل ألفا كرونباخ وسبيرمان براون

تم إستخدام أدوات الدراسة التالية: إستبيان لقياس الدافع إلى الإنجاز، إستبيان الإجهاد النفسي لدى الأستاذ الجامعي.

توصلت الدراسة إلى النتائج التالية :

- لا توجد علاقة إرتباطية ذات دلالة بين الإجهاد النفسي والدافعية إلى الإنجاز لدى الأستاذ الجامعي.
- لا توجد فروق في درجات الإجهاد النفسي لدى الأستاذ الجامعي تعزى لمتغيرات التالية (الجنس، الحالة العائلية، الأقدمية في العمل).
- توجد فروق في درجات الدافعية إلى الإنجاز لدى الأستاذ الجامعي تعزى لمتغيرات التالية (الجنس، الحالة العائلية، الأقدمية في العمل).
- وجود علاقة إرتباطية سلبية عكسية دالة إحصائيا بين درجة الإجهاد في درجته الكلية وفي أبعاده الجزئية (أعراض الجسدية، النفسية والسلوكية) مع الكفاءة الذاتية (قيم معاملات الإرتباط أقل من المتوسط إلى ضعيفة)، وهي دالة عند مستوى 0.01.

- وجود علاقة إرتباطية موجبة دالة إحصائيا بين المواجهة في درجتها الكلية والكفاءة الذاتية (معامل الإرتباط 0.30، وهو دال عند مستوى 0.01).

- وجود إرتباطات دالة إحصائيا بين الكفاءة الذاتية والمواجهة السلوكية وإنفعالية والمركزة على المشكلة وحل المشكلة سلوكيا ومعرفيا (خويلدي، 2015).

دراسة عناب أميمة (2018)، رسالة دكتوراة بعنوان الإجهاد المهني لدى الموظفين الإداريات (المصادر، الأعراض، إستراتيجيات المواجهة) -دراسة ميدانية بجامعة العربي بن مهدي-، وهدفت الدراسة إلى :

-تحديد مستوى الإجهاد المهني لدى الموظفين الإداريات بجامعة العربي بن مهدي-أم البواقي من خلال مستوى ظهور أعراضه.

-تحديد أهم أعراض الإجهاد المهني ظهورا لدى الموظفين الإداريات بجامعة العربي بن مهدي أم البواقي. -الكشف عن أهم مصادر الإجهاد المهني التي تؤثر على الموظفين الإداريات بجامعة العربي بن مهدي أم البواقي.

-الكشف عن أكثر إستراتيجيات مواجهة الإجهاد المهني المستخدمة لدى الموظفين الإداريات بجامعة العربي بن مهدي أم البواقي، وتم إعتقاد المنهج الوصفي، وإستخدام أدوات الدراسة التالية: مقياس الإجهاد، مصادر الإجهاد المهني، إستبيان إستراتيجيات مواجهة الإجهاد للباحثة بن زروال فتيحة، وبلغت عينة الدراسة 200 موظفة من مختلف الكليات والمصالح الإدارية بجامعة العربي بن مهدي أم البواقي.

-وإستخدمت في الدراسة الأساليب الإحصائية التالية: المتوسط الحسابي، الإنحراف المعياري.

-توصلت الدراسة إلى:

-يميل مستوى الإجهاد إلى الإنخفاض لدى الموظفين الإداريات بجامعة العربي بن مهدي -أم البواقي. -أعراض الإجهاد الأكثر ظهورا هي الأعراض النفسية ثم الأعراض الجسدية وأخيرا الأعراض السلوكية. -مصادر الإجهاد المهني الأكثر تأثيرا هي مصادر تتعلق بالحوافز والنمو المهني، وسائل العمل وظروفه الفيزيائية، مستوى التأهيل المهني، العلاقة بالرؤساء، عبء العمل، العلاقة بالناس، طبيعة العمل. -إستراتيجيات مواجهة الإجهاد الأكثر إستخداما هي الإستراتيجيات المركزة على المشكلة، الإستراتيجيات المركزة على الإنفعال.

- دراسة عبد الحميد عقاقبة (2019)، رسالة دكتوراة بعنوان إستراتيجيات مواجهة الإجهاد وعلاقتها بكفاءة الذات، دراسة ميدانية على عينة من الفئات المهنية بولاية باتنة وبسكرة، هدفت هذه الدراسة إلى دراسة العلاقة بين الكفاءة الذاتية وإستراتيجيات المواجهة من حيث قوتها، وإتجاهها، دلالتها.
 - دراسة العلاقات الإرتباطية بين الإجهاد، أبعاده، وإستراتيجيات المواجهة بأبعاده، والكفاءة الذاتية والصحة العامة من حيث قوتها وإتجاهها، دلالتها.
 - تحديد مستوى كل من الإجهاد وأعراضه وإستراتيجيات مواجهته ومستويات توظيفها لدى أفراد عينة البحث.
 - تحديد مستوى أفراد العينة في الكفاءة الذاتية والصحة العامة.
 - دراسة دلالة الفروق في الإجهاد وإستراتيجيات المواجهة لدى أفراد عينة البحث تبعا لمتغيرات الديمغرافية المختارة.
 - دراسة دلالة الفروق في الكفاءة الذاتية والصحة العامة تبعا لمتغيرات الديمغرافية المختارة.
 - دراسة إسهام كل من الكفاءة الذاتية وإستراتيجيات المواجهة في تباين الإجهاد.
- وقد إعتد الباحث على المنهج الوصفي الإرتباطي، وقد بلغت عينة الدراسة 300 مشاركا تم إختيارهم بطريقة قصدية، وتمثلت أدوات الدراسة في مقياس الإجهاد ومقياس إستراتيجيات المواجهة، مقياس الكفاءة الذاتية، مقياس الصحة العامة، وتم تحليل البيانات المتحصل عليها بإستخدام الحزمة الإحصائية **spss 20**.

توصلت الدراسة إلى :

- وجود علاقة إرتباطية موجبة دالة إحصائية بين الدرجة الكلية للإجهاد والدرجة الكلية للمواجهة ($r=0.26$ ، دال عند مستوى 0.01).
- وجود علاقة إرتباطية سلبية عكسية دال إحصائيا بين الإجهاد في درجته الكلية وفي أبعاده الجزئية (أعراض الجسدية، النفسية، السلوكية) مع الكفاءة الذاتية (قيم معاملات الارتباط أقل من المتوسط إلى ضعيفة) وهي دالة عند مستوى 0.01.
- وجود علاقة إرتباطية موجبة دالة إحصائية بين المواجهة في درجتها الكلية والكفاءة الذاتية (معامل الارتباط 0.30، وهو دال عند مستوى 0.01).

- وجود إرتباطات دالة إحصائياً بين الكفاءة الذاتية والمواجهة السلوكية وإنفعالية، والمركزة على المشكلة وحل المشكلة سلوكياً ومعرفياً (معاملات الإرتباط 0.39، 0.27، 0.37) على الترتيب وكلها دال عند مستوى 0.01.

- وجود إرتباط دال إحصائياً بين مستوى الإجهاد ومستوى الصحة العامة، معامل الإرتباط 0.43 وهو دال إحصائياً عند مستوى 0.01.

- لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطات درجات أفراد عينة البحث في المواجهة تبعاً لمتغيرات (العمل، الحالة العائلية، المستوى العلمي).

- وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطات درجات المجموعات المهنية فيما يخص المواجهة المركزة على الإنفعال.

- وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين فترة الخبرة في متوسطات درجات المواجهة ككل.

- تسهم المواجهة المعرفية والإنفعالية في تفسير 23% من التباين أو التغير في درجة الإجهاد لدى أفراد العينة، وأن باقي التغير والتباين يرجع إلى عوامل أخرى...، كما أن المتغيرات المستقلة مجتمعة (المواجهة، الإنفعالية، المعرفية، الكفاءة الذاتية)، تسهم في 27% من التباين في درجة الإجهاد لدى أفراد العينة (عقاقة، 2019).

• دراسة نبيل الدماغ هند (2022)، رسالة ماجستير بعنوان الوعي بالذات والإجهاد النفسي وعلاقتها بالرفاهية النفسية لدى العاملات في وزارة الصحة الفلسطينية في محافظات غزة، هدفت هذه الدراسة إلى الكشف عن علاقة الوعي بالذات والإجهاد النفسي بالرفاهية النفسية لدى العاملات بوزارة الصحة الفلسطينية، والتعرف على مستوى الوعي بالذات والإجهاد النفسي والرفاهية النفسية لدى العاملات بوزارة الصحة الفلسطينية، والكشف عن الفروق في الوعي بالذات والإجهاد النفسي والرفاهية النفسية في ضوء بعض المتغيرات (الحالة الإجتماعية، والعمر، وعدد سنوات الخدمة، ونظام الدوام، وطبيعة العمل، السكن، والدرجة العلمية)، وتم إعتقاد المنهج الوصفي، وتمثلت عينة الدراسة في 4000 موظفة. وتمثلت أدوات الدراسة في 3 مقاييس (مقياس الوعي بالذات، مقياس الإجهاد النفسي، مقياس الرفاهية النفسية).

الأساليب الإحصائية: التكرارات والمتوسطات الحسابية والنسب المئوية، معامل إرتباط بيرسون، معامل إرتباط سبيرمان، ومعادلة جيتمان، ومعامل ألفا كرونباخ، و إختبار t-test، وتحليل التباين الأحادي، و إختبار شففيه.

توصلت الدراسة إلى :

- مستوى الوعي بالذات لدى العاملات بوزارة الصحة الفلسطينية في محافظات غزة (72,18%) وهي درجة كبيرة.
- مستوى الإجهاد النفسي لدى العاملات بوزارة الصحة الفلسطينية في محافظات غزة (10%, 61) وهي درجة متوسطة.
- مستوى الرفاهية النفسية لدى العاملات بوزارة الصحة الفلسطينية في محافظات غزة (41%, 77) وهي درجة كبيرة.
- وجود علاقة ارتباطية سالبة ذات دلالة إحصائية بين الوعي بالذات والإجهاد النفسي لدى العاملات بوزارة الصحة الفلسطينية في محافظات غزة.
- وجود علاقة ارتباطية موجبة ذات دلالة إحصائية بين الوعي بالذات والرفاهية النفسية لدى العاملات بوزارة الصحة الفلسطينية في محافظات غزة.
- وجود علاقة ارتباطية سالبة ذات دلالة إحصائية بين الإجهاد النفسي والرفاهية النفسية لدى العاملات بوزارة الصحة الفلسطينية في محافظات غزة.
- لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في الوعي بالذات لدى العاملات بوزارة الصحة الفلسطينية في محافظات غزة تعزى للعمر، وسنوات الخدمة، وطبيعة العمل، ونظام الدوام ومكان السكن والدرجة العلمية، الحالة الاجتماعية، في حين وجدت فروق في الوعي بالذات في بعد توجيه السلوك ولصالح المتزوجة والأنسة على المطلقة والأرملة.
- لا توجد فروق في الإجهاد النفسي لدى العاملات بوزارة الصحة الفلسطينية في محافظات غزة تعزى للعمر، سنوات الخدمة، وطبيعة العمل، نظام الدوام، مكان السكن، والدرجة العلمية في حين وجدت فروق في الإجهاد النفسي تعزى للحالة الاجتماعية ولصالح المطلقات.
- لا توجد فروق في الرفاهية النفسية لدى العاملات بوزارة الصحة الفلسطينية في محافظات غزة تعزى للعمر، سنوات الخدمة، وطبيعة العمل، نظام الدوام، مكان السكن، والدرجة العلمية، والحالة الاجتماعية عدا بعد الهدف من الحياة ولصالح الأنسات (نبيل الدماغ، 2022).

2.8. دراسات حول مستشار الإرشاد والتوجيه:

- دراسة إسماعيل الأعور (2005)، رسالة ماجستير بعنوان واقع الإعلام التربوي في مؤسسات التعليم الثانوي بالجزائر من منظور مستشاري التوجيه المدرسي والمهني - دراسة ميدانية بولاية ورقلة -

هدفت هذه الدراسة لمعرفة الواقع الحقيقي للإعلام التربوي، وكيف يستجيب التلاميذ لهذا الإعلام، وماهي رؤية مستشاري التوجيه المدرسي والمهني له، تم إتماد المنهج الوصفي، وتمثلت عينة الدراسة في 600 تلميذ وتلميذة سنة أولى ثانوي من كل الجدوع، و26 مستشار من ولاية ورقلة تمثلت أدوات الدراسة في إستمارتين واحدة موجهة للتلاميذ والأخرى للمستشارين، وإستخدم الأساليب الإحصائية؛ مقياس الإحصاء الوصفي، النسب المئوية، مقياس الإحصاء الإستدلالي، إختبار وتحليل التباين.

توصلت الدراسة إلى :

- يعمل الإعلام التربوي على حث التلاميذ على الإستعلام الذاتي ولكن ليس بشكل كبير.
 - إن الإعلام التربوي قادر على إكتشاف وإبراز قدرات وإمكانيات التلاميذ.
 - توضيح الأفاق المستقبلية للتخصصات الدراسية في سوق العمل.
 - عدم وجود إختلاف في فاعلية الإعلام التربوي بإختلاف الجنس وطريقة التوجيه.
 - وجود إختلاف في فاعلية الإعلام التربوي بإختلاف الجذع المشترك (الأعور، 2005).
 - دراسة فريدة إيقارب (2008)، رسالة ماجستير بعنوان أثر وصراع وغموض الدور المهني على الإحتراق النفسي لدى مستشار التوجيه المدرسي والمهني، وهدفت هذه الدراسة إلى:
 - إستقصاء مستويات الإحتراق النفسي لدى مستشاري التوجيه المدرسي والمهني في المؤسسات التعليمية وعلى مستوى مركز التوجيه المدرسي والمهني.
 - معرفة درجة غموض وصراع الدور المهني لدى مستشاري التوجيه المدرسي والمهني.
 - محاولة تبيان مختلف المشاكل والعراقيل التي يتعرض لها المستشار في حياته المهنية أو عند أدائه مهامه ونشاطه، وإعتمدت المنهج الوصفي التحليلي، وتمثلت أدوات الدراسة: تقنية المقابلة، إستبيان صراع وغموض الدور، مقياس ماسلاش للإحتراق النفسي، وبلغت عينة الدراسة 186.
 - الأساليب الإحصائية spss، (إستخراج مقاييس النزعة المركزية والتشتت، إستخدام إختبارات لقياس دلالة الفروق بين متوسطات درجات عينة الدراسة حسب: الجنس، والأقدمية، ومقر العمل للمتغيرات التالية: صراع وغموض الدور المهني معا إلى جانب الإحتراق النفسي، حساب معامل إرتباط بيرسون لدراسة العلاقات بين مؤشرات الضغط لصراع وغموض الدور المهنيين، والأعراض المترتبة عنهما.
- توصلت الدراسة إلى :

- وجود علاقة ارتباطية دالة بين صراع الدور المهني، حيث كلما زادت درجة صراع الدور كلما إرتفع مستوى الإحترق النفسي لدى مستشار التوجيه المدرسي والمهني.
- وجود علاقة ارتباطية دالة بين غموض الدور المهني، بينما كلما زادت درجة غموض الدور كلما إرتفع مستوى الإحترق النفسي لدى المستشار.
- عند دراسة الفروق للكشف عن تأثير عامل الجنس والأقدمية توصلت الدراسة إلى:
- عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية في درجة صراع الدور وغموضه لدى مستشار التوجيه سواء كان من الذكور أو الإناث.
- وجود فروق ذات دلالة إحصائية في البعد الأول الخاص بالإحترق النفسي عند الإناث منه عند الذكور، أما البعد الثاني المتمثل في تبلد المشاعر، والبعد الثالث المتمثل في تدني الشعور بالإنجاز فلا توجد فروق بينهما.
- ليس هناك فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى الإحترق النفسي بين المستشارين الأقل أقدمية والأكثر أقدمية.
- وجود فروق ذات دلالة إحصائية في مستويات الإحترق النفسي بين مستشاري التوجيه المقيمين بمراكز التوجيه مدرسي مهني ومستشاري التوجيه مدرسي مهني المقيمين بالثانويات (إيقارب، 2008).
- دراسة عزوزي عامر (2017)، رسالة ماجستير بعنوان دور مستشار التوجيه في تفعيل الإدارة المدرسية، هدفت إلى: معرفة دور مستشار التوجيه في تفعيل الإدارة المدرسية، وقد إعتمد على المنهج الوصفي التحليلي في دراسته، وبلغت عينة الدراسة 56 مستشار، وعلى الإستمارة كأداة للدراسة. الأساليب الإحصائية: التكرارات، النسب المئوية، برنامج Excel و Spss.
- توصلت الدراسة إلى :
- المبحوثون يتميزون بالعمل وفق عقلانية محدودة، إستنادا إلى عدم توفرهم على كل المعلومات وعلى كل الخيارات.
- يتمتع المبحوثون بربط شبكة من العلاقات الإجتماعية في إطارها المهني مع مختلف الفاعلين، لتسهيل مرونة الإدارة المدرسية.
- تميز المبحوثون بالعمل وفق الرشد المحدود، بالإضافة إلى مد شبكة من العلاقات الإجتماعية مع مختلف الفاعلين يسهم في فاعلية الإدارة المدرسية (عزوزي، 2017).

• دراسة زيرق سعاد (2018)، رسالة دكتوراة بعنوان عرض تكوين مقترح في تخصص التوجيه المدرسي والمهني في ضوء متطلبات المنصب، هدفت هذه الدراسة إلى: تصميم عرض تكوين مقترح في تخصص إرشاد وتوجيه (ليسانس)، في ضوء متطلبات المنصب، وتم اعتماد المنهج الوصفي، تحليل المحتوى.

- تمثل مجتمع الدراسة في 84 مستشار في ولاية أم البواقي، وأدوات الدراسة تمثلت في الإستبيان.
- الأساليب الإحصائية: معادلة لوشي، ألفا كرونباخ، المتوسط الحسابي، الإنحراف المعياري، معامل الاختلاف، حساب المدى، حساب الفارق (E).

توصلت الدراسة إلى :

- عند تصميم عرض تكوين يأخذ بعين الإعتبار متطلبات هذا المنصب (مستشار التوجيه المدرسي والمهني)، وكذا الإحتياجات التكوينية من حيث مختلف الكفاءات.
- حذف بعض المواد وتعويضها ب مواد أخرى.
- صلاحية العرض (التكوين) من خلال تقييم مجموعة من الخبراء (الأساتذة، الباحثين)، ذوي الخبرة المهنية في مجال الإرشاد والتوجيه (زيرق، 2018).

3.8. التعقيب على الدراسات:

1.3.8. الإجهاد النفسي:

أ. من حيث الموضوع: اختلفت متغيرات الدراسة وعلاقتها بالإجهاد، مثل دراسة بن زروال فتيحة (2008) التي تناولت أنماط الشخصية وعلاقتها بالإجهاد (المستوى، الأعراض، المصادر، إستراتيجيات المواجهة) ودراسة سليمان خويلدي (2015) الإجهاد النفسي لدى الأستاذ الجامعي، ودراسة عناب أميمة (2018) التي تناولت الإجهاد المهني لدى الموظفين الإداريات (المصادر، الأعراض، إستراتيجيات المواجهة)، ودراسة عبد الحميد عقاب (2019) إستراتيجيات مواجهة الإجهاد وعلاقتها بكفاءة الذات، ودراسة نبيل الدماغ هند (2022) التي تناولت الوعي بالذات والإجهاد النفسي وعلاقتها بالرفاهية النفسية لدى العاملات في وزارة الصحة الفلسطينية في محافظات غزة.

ب. من حيث الأهداف :

كل دراسة اختلفت أهدافها عن الأخرى كدراسة بن زروال فتيحة منها تحديد العلاقة بين أنماط الشخصية أ، ب، ج، وبين الإجهاد، والمقارنة بين فئات المتغيرات الديمغرافية من حيث إرتباط كل نمط بالإجهاد (المستوى، الأعراض، المصادر، إستراتيجيات المواجهة)، أما دراسة سليمان خويلدي وهدفت إلى معرفة

هل يعاني الأستاذ الجامعي من الإجهاد وهل لهذا الإجهاد إنعكاس على دافعيته إلى الإنجاز، وهدفت دراسة **عنان أميمة** إلى الكشف عن مستوى الإجهاد المهني لدى الموظفين الإداريات، وأهم الأعراض والمصادر، الاستراتيجيات الأكثر إستخدامها لدى أفراد العينة، وهدف **عبد الحميد عقاقبة** في دراسته إلى تحديد العلاقة الارتباطية بين الإجهاد وأبعاده وإستراتيجيات المواجهة بأبعادها، والكفاءة الذاتية والصحة العامة من حيث قوتها وإتجاهها، دلالتها، وتحديد مستوى كل من الإجهاد وأعراضه وإستراتيجيات المواجهة ومستويات توظيفها لدى أفراد العينة، ودراسة **نبيل الدماغ هند** هدفت إلى الكشف عن العلاقة والمستوى والفروق في الوعي بالذات والإجهاد النفسي والرفاهية النفسية.

ج. من حيث العينة:

توحدت العينة أنها ضمن الفئة المهنية فدراسة **بن زروال فتيحة (2008)** تمثلت في عينة من العاملين بالحماية المدنية، البريد، مصلحتي الإستعجالات، ودراسة **سليمان خويلدي (2015)** تمثلت عينة دراسته في الأستاذ الجامعي، ودراسة **عنان أميمة (2018)** تمثلت في الموظفين الإداريات بجامعة العربي بن مهيدي أم البواقي، ودراسة **عبد الحميد عقاقبة (2019)** كانت عينة من الفئات المهنية بولايتي باتنة وبسكرة، ودراسة **نبيل الدماغ هند (2022)** العاملات في وزارة الصحة الفلسطينية.

د. من حيث الأدوات المستخدمة:

توحدت دراسة **بن زروال فتيحة، عنان أميمة، وعبد الحميد عقاقبة،** إستخدم مقياس الإجهاد النفسي ومقياس إستراتيجيات المواجهة، و**نبيل الدماغ هند** في إستخدام مقياس الإجهاد النفسي، أما دراسة **سليمان خويلدي** اعتمد على استبيان لقياس الدافع إلى الإنجاز، واستبيان الإجهاد النفسي. و. من حيث المنهج: إتفقت دراسة **بن زروال فتيحة** ودراسة **عبد الحميد عقاقبة** في إستخدام المنهج الوصفي الارتباطي، في حين إستخدم **سليمان خويلدي** في دراسته المنهج الارتباطي، سببي مقارن، وإستخدمت **عنان أميمة ونبيل الدماغ هند** في دراستهم المنهج الوصفي.

2.3.8. مستشاري التوجيه والإرشاد المدرسي والمهني:

أ. من حيث الموضوع:

هناك تشابه في متغير الدراسة ألا وهو مستشار الإرشاد والتوجيه في كل من دراسة **إسماعيل الأعور (2005)** بعنوان واقع الإعلام التربوي في مؤسسات التعليم الثانوي من وجهة نظر مستشاري التوجيه المدرسي والمهني، ودراسة **فريدة إيقارب (2008)** بعنوان "أثر صراع وغموض الدور المهني على الإحترق النفسي لدى مستشار التوجيه المدرسي والمهني" ودراسة **عزوزي عامر (2017)** بعنوان دور

مستشار التوجيه في تفعيل الإدارة المدرسية، وإختلفت دراسة **زيرق سعاد (2018)**، التي كانت عبارة عن عرض تكوين في تخصص التوجيه المدرسي والمهني.

ب. من حيث الأهداف:

هناك إختلاف الدراسات السابقة حول مستشار التوجيه في أهدافها:

هدفت دراسة **إسماعيل الأعور (2005)** إلى معرفة الواقع الحقيقي للإعلام التربوي، وكيفية إستجابة التلاميذ له، وماهي توقعات مستشاري التوجيه المدرسي والمهني له، بينما سعت دراسة **فريدة إيقارب (2008)** إلى إستقصاء مستويات الإحترق النفسي لدى مستشاري التوجيه المدرسي والمهني في المؤسسات التربوية وعلى مستوى مركز التوجيه المدرسي والمهني، والصعوبات المهنية التي تواجهه، وهدفت دراسة **عزوزي عامر (2017)** إلى معرفة دور مستشار التوجيه في تفعيل الإدارة المدرسية، بينما هدفت دراسة **زيرق سعاد (2018)**، إلى تصميم عرض تكوين مقترح في تخصص ليسانس إرشاد وتوجيه في ضوء متطلبات المنصب.

ج. من حيث العينة:

توحدت كل من دراسة **فريدة إيقارب (2008)** ودراسة **عزوزي عامر (2017)**، ودراسة **زيرق سعاد (2018)** من حيث عينة الدراسة التي تتمثل في مستشاري الإرشاد والتوجيه، بينما كانت عينة **إسماعيل الأعور (2005)**، مقسمة بين التلاميذ ومستشاري التوجيه.

د. من حيث الأدوات المستخدمة:

اشتركت الدراسات كلها في إستخدام الإستبيان، ودراسة **فريدة إيقارب (2008)** التي إعتمدت على المقابلة.

و. من حيث المنهج:

توحد المنهج المتبع في دراسة كل من **إسماعيل الأعور (2005)**، و**عزوزي عامر (2017)**، ودراسة **زيرق سعاد (2018)** وهو المنهج الوصفي، بينما إعتمدت **فريدة إيقارب (2008)**، على المنهج الوصفي التحليلي.

إن أهم ما يميز الدراسة الحالية عن الدراسات السابقة في تناولها لموضوع الإجهاد النفسي لدى مستشار الإرشاد والتوجيه، كما أن هناك إختلاف بين الدراسة الحالية والدراسات السابقة في المكان والزمان، وحجم العينة، والمنهج، وهناك إختلاف في إستخدام الأدوات المستخدمة بين الدراسة الحالية والدراسات السابقة،

هناك من إستخدم الإختبار، والإستبيان، وهناك من إستخدم مقاييس الإجهاد النفسي، أعراض ومصادر الإجهاد النفسي، ومقياس إستراتيجيات المواجهة، وهي نفس المقاييس المستخدمة في الدراسة الحالية. إستفادت الدراسة الحالية من الدراسات السابقة :

- التعرف على متغيرات الدراسة.
- التعرف على أبعاد متغير الدراسة المراد دراسته.
- الحصول على معلومات حول موضوع الدراسة.
- إثراء الموضوع الخاص بالإجهاد النفسي لدى مستشار الإرشاد والتوجيه.

الفصل الثاني: الإجهاد النفسي

تمهيد

1. تطور مفهوم الإجهاد
2. مفهوم الإجهاد
3. مفاهيم مرتبطة بالإجهاد النفسي
4. مصادر الإجهاد النفسي
5. مكونات الإجهاد
6. أنواع الإجهاد
7. أعراض الإجهاد النفسي
8. النظريات المفسرة للإجهاد النفسي.
9. مستويات الإجهاد النفسي
10. مراحل الإجهاد
11. إستراتيجيات مواجهة الإجهاد
12. قياس الإجهاد النفسي

خلاصة

تمهيد

شهد مصطلح الإجهاد إستخداما كبيرا منذ القرون القديمة، و إختلاف وجهات النظر حول إستعماله، إلا أن مع ظهور أعمال هانز سيللي، الذي يعتبر النور الذي أضاء الطريق، وعلى أساسه سار الباحثون والعلماء في طريقه، حيث بين أن الإجهاد يمر بالمراحل التالية: تنبيه ثم مقاومة وصولا إلى المرحلة الأخيرة وهي الإنهاك.

فالإجهاد النفسي الذي هو حالة توتر - تفاعل بين الفرد والبيئة، وتكون هذه الأخيرة لها آثار ونتائج على الفرد في حد ذاته وعلى المحيطين بيه، فيترتب عنه تدني الشعور بقيمة الذات، التهاون، الإحباط، الإصابة ببعض الأمراض، علاقات إجتماعية متوترة، القلق، وعدم القدرة على التفكير المنطقي الهادف، هذا يجعل الفرد في صراع بين ذاته حول المواجهة والتصدي له وتجاوزه أو الوقوف والإستسلام له. ومن خلال هذا الفصل سيتم التطرق والتعرف على ماهية الإجهاد النفسي، أعراضه، مصادره، والإستراتيجيات المستخدمة.

01. تطور مفهوم الإجهاد:

لم يظهر الإجهاد حديثاً فقد إشتقت كلمة "stress" من الفعل اللاتيني "stringer" الذي يعني ضيق على، شدة، أوثق، ومنه أخذ الفعل الفرنسي "êtreindre" بمعنى طوق بجسمه وبذراعيه، مؤدياً إلى الإختناق الذي يسبب القلق، ويصل بنا الى كلمة "détresse" والتي إشتقت من "stringer"، وهي تعني الشعور بالزهد والوحدة ينتابنا في حالة قاهرة (عوز، خطر، ألم).

لم تستخدم كلمة "stress" في اللغة الفرنسية قبل القرن 20، حين يرجع إستخدامها في الإنجليزية إلى القرن 14 حوالي 1303، أما ما يقابل كلمة "stress" في اللغة العربية: (كرب، ضغط، شدة، إنعصاب، ضائقة، إرهاق، إجهاد)، هذه الأخيرة التي إختارها أنطوان هاشم في تعريبه لكلمة "stress" لكونها أكثر فصاحة وأقرب للإستعمال.

ولعل ابن سينا (98-1037) أول من تناول مفهوم الإجهاد بالدراسة العلمية التجريبية، وأستخدم مفهوم الإجهاد منذ القرن 17 ليدل على قسوة الحياة، وفي القرن 18 عوض أن يعبر عن النتيجة الإنفعالية للإجهاد صار يعبر عن سببه الأساسي (load) أي القوة، الضغط الذي ينتج توتراً مفرطاً يؤدي على المدى البعيد إلى تشويه المادة.

وفي القرن 19 عرف بداية إستعمال مفهوم "stress"، فخلال هذه الفترة يقول الفيزيولوجي كلود برنار 1868 "cloudbernard" إن التغيرات الخارجية في البيئة يمكنها أن تعطل الكائن العضوي (الجهاز العضوي)، وللمحافظة على نفسه يجب عليه أن يتكيف بطريقة مناسبة مع هذه التغيرات، من خلال الإلتزان في البيئة الخارجية".

وفي 1920 أدخل الفسيولوجي الأمريكي والتر كانون Walter Cannon مفهوم الإلتزان الحيوي الذي يدل على إلتزان البيئة الداخلية، حيث كان يتعامل فعلاً مع مفهوم الإجهاد دون تسميته، من خلال المستويات الحرجة للإجهاد "levels stressof critical"، التي تحدث إنهيار آليات الإلتزان الحيوي سواء الإجتماعي أو التنظيمي (بن زروال، 2008، ص ص.30-31).

وإستخدم هانز سيللي 1963 كلمة الضغط لدلالة على مجموعة من دفاعات الجسم أمام كل أشكال المثيرات الضارة، بما فيها التهديدات النفسية، تلك الإستجابة التي أطلق عليها زملة التكيف العام، أي الضغط بالنسبة له عبارة عن مجموع الإستجابات الفيزيولوجية وليس المطالب الخارجية، التي أطلق عليها الضواغط وتعمل كمنبهات تسبب في إثارة السلوك، فالضواغط البسيطة تنتج عنها رد فعل بسيط، والضواغط الشديدة تنتج عنها ردود زائدة (شفيق، 2019، ص. 45).

وأيضاً أصبح المختصون في العلوم الإجتماعية مهتمين بمفهوم الإجهاد، بإعتمادهم لهذا المصطلح لوصف المطالب والإضطرابات الإجتماعية، لازاروس وفولكمان 1984، ونما الإهتمام في علم النفس بالإجهاد أضعافاً مضاعفة، فلزاروس 1966 موضوعاً تخصصياً فرعياً داخل علم النفس، على غرار الدافعية أو التعلم، قد أولى الدليل التشخيصي والإحصائي للإضطرابات العقلية DSM الجمعية الأمريكية للطب النفسي (1968)، الإهتمام بالإجهاد الذي يعتبر عاملاً مساهماً للأمراض النفسجسمية، وبرزت المجالات المختصة لدراسة الإجهاد، بما في ذلك مجلة الإجهاد البشري، علم الأمراض النفس-فيزيولوجية، ومجلة الإجهاد الصدمي.

قد أصبح الإجهاد مصطلحاً عاماً على مدى العقود الأخيرة، وأرجع كل من لازاروس وفولكمان 1984 الإهتمام الكبير بالإجهاد إلى خمسة تطورات معاصرة في العلوم الاجتماعية:

أولاً: كشف البحوث التي فحصت الفروق الفردية عن متغيرات وسيطة هامة مثل المواجهة، والدافعية.
ثانياً: إن تجدد الإهتمام بالطب النفس جسدي وفر الدعم لمقاربة متعددة التخصصات للطب، وأدى ذلك إلى ظهور مجالات تخصصه مثل علم المناعة النفسي-العصبي.

ثالثاً: تطور العلاج السلوكي، هذا النوع من العلاج النفسي أدى إلى تركيز كبير لإدارة الإجهاد. فبعض المقاربات السلوكية على سبيل المثال: تدريب التحصين stress inoculation training التي تعتبر الإجهاد العنصر المستهدف المركزي، في حين ركز المنظور النمائي لفترة الحياة life span على التغيرات الاجتماعية، والإجهاد التي تشكل الإنتقالات transitions على مدى الحياة الذي يؤثر تأثيراً هاماً على الإهتمام الحديث بالإجهاد، وأخيراً الإهتمام بشأن آثار البيئة على الأداء الوظيفي الشخصي، والإجتماعي أدى إلى زيادة الإنتباه للإجهاد بوصفه/تخصصاً علمياً (عقاقة، 2019، ص ص 105-106).

02. تعريف الإجهاد:

1.2. لغة:

ذكرت عناب (2018) كما ورد في حسين حريم 1997 كلمة stress إلى الكلمة اللاتينية (stringere)، التي تعني يسحب بشدة الذي أشار إلى أنها إستخدمت في القرن 18 بمعنى إكراه، قسر، جهد قوي، توتر لدى الفرد ولأعضاء الجسم أو قواه العقلية (ص.25).

2.2. إصطلاحاً؛ تنقسم تعاريف الإجهاد إلى ثلاث فئات وتتمثل:

أ. **تعريف الإجهاد كمنبه:** 1988 MSTMIDDLE&Hit أن الإجهاد هو القوى الخارجية التي تمارس تأثيرها على الفرد، ويترتب عليها الإجهاد النفسي والجسماني والسلوكي لهذا الفرد.

ب. **تعريف الإجهاد كإستجابة:** عرفه كشرود بأنه إستجابة تكيفية تتخللها الخصائص الفردية أو العمليات النفسية الناتجة عن أي فعل أو موقف أو حدث خارجي، يضع متطلبات طبيعية ونفسية معينة على الفرد، وهذه الخصائص متغيرات كالعمر، الجنس، الحالة الصحية والوراثية وما إلى ذلك، أما العمليات النفسية قد تشمل هي الأخرى عوامل أو متغيرات مثل مكونات الإتجاهات، والقيم والمعتقدات، وعدد كبير من أبعاد الشخصية من النمط السلوكي أ / ب وتحمل الغموض، ومركز التحكم (حديان، 2014، ص. 462).

ج. تعريف الإجهاد كتفاعل بين المنبه والإستجابة:

عرفه جرينزبرج وبارون في كتابهما "إدارة سلوك المنظمات" على أنه نمط معقد من حالة وجدانية وعاطفية، وردود فعل فسيولوجية، إستجابة لمجموعة من العوامل الداخلية والخارجية.

كذلك يعرفه لازاروس وفولكمان Lazarus et Folkman 1984 الإجهاد هو علاقة خاصة بين الفرد ومحيطه يقيمها الفرد بأنها عوامل مرهقة تفوق قدرته وتضع إترانه في خطر، وهو ليس حالة بل عملية مزدوجة وبسيطة ناتجة عن تقييم معرفي وإنفعالي لمصادر مرغمة ومجهدة، وأيضاً وضع إستراتيجية المواجهة (عنا، 2018، ص ص 27-28).

وبالتالي فالإجهاد يعبر على رد فعل عن قوى داخلية أو خارجية كامنة تظهر مع زيادة الموقف وحدته.

3.2. مفهوم الإجهاد النفسي:

لقد تعددت تعاريف الإجهاد النفسي حسب العلماء والباحثين وسنحاول أن نتطرق لبعضها كما يلي:
الإجهاد يعني إستنفاد الطاقة نتيجة الضغوطات الزائدة، فهو وصف لحالة تنتج عن زيادة مطالب العمل وعدم وجود تعاون أو عدم القدرة بالوفاء للمطالب الموكلة للفرد، وإنخفاض مستوى العمل عن قدرات العمل وسوء توظيف القدرات، مما ينجم عنه إضطرابات نفسية، بل يؤدي للصراع الزوجي والأسري، مما يترتب عليه عدم جودة الأداء، والغياب عن العمل والإعياء العاطفي والإضطرابات السيكوسوماتية، وتبدل المشاعر، أو ينتج عن أسباب بيئية أو ذاتية (أبو حمد، 2013، ص. 15).

ويعتبر معجم علم النفس 1966 الإجهاد مصطلحا يستخدم للدلالة على نطاق واسع في حالات الإنسان الناشئة كرد فعل لتأثيرات مختلفة بالغة القوة والتي قد تؤدي إلى تغيرات في العمليات العقلية والإنفعالية، وبنية دافعية متحولة للنشاط، وسلوك لفظي وحركي قاصر (بابش، إسماعيلي، 2022، ص. 43).

وتستنتج الباحثين من التعريفات السابقة للإجهاد النفسي أنه حالة من التوتر الشديد لدى الفرد نتيجة عوامل نفسية أو بيئية وكذا فيزيولوجية، والتي تعيق حياة الفرد وتسبب له سوء التكيف مع محيطه وأداء منخفض في عمله ومشاكل خاصة.

03. مفاهيم مرتبطة بالإجهاد النفسي:

إن مفهوم الإجهاد النفسي متشعب وله دلالات كثيرة والعديد من المفاهيم المتصلة به والتي تتمثل فيما يلي:

1.3. الضغط النفسي: كما يعرفه لازاروس أنه تقييم الفرد لعلاقته مع بيئته بأنها مجهددة، وأنها فوق قدراته وتعرضه للخطر.

كما يعرفه برودسكي بأنه تقييم الفرد للأحداث بأنها مهددة، وأنها يمكن أن تكون باعثة للألم، وهويشمل الإستجابات التالية: التهديد سواء كانت نفسية، أو جسدية(مخوف، 2006، د ص).

2.3. التوتر النفسي: إحساس الفرد العام بالقلق عند تعامله مع المنبهات الخارجية، أو بتأثير عدد من المنبهات الداخلية.

3.3. القلق: يرى فرويد أن القلق هو حالة من الخوف غير الواضح والشديد الذي يمتلك الإنسان ويسبب له كثير من الكدر والضيق والألم (بوزرمة، 2014، ص. 34).

4.3. الإنهاك: عبارة عن زملة الأعراض البدنية والعاطفية والعقلية المرتبطة بالطاقة الحيوية للفرد وأدائه في الأعمال التي يقوم بها، وهذه الزملة لها علاقة سلبية بمفهوم الذات و الإتجاهات نحو العمل وفقدان الثقة بالنفس وفقدان الشعور بالمسؤولية تجاه الآخرين(خويلدي، 2015، ص. 38).

5.3. الإحترق النفسي:

يعرفه تايلر Taylor, 1986 بأنه عبارة عن إرهاق وإستنفاد القوة والنشاط.

كما عرفه كيرياكو kyricaw , 1987 بأنه مؤشرات سلوكية ناتجة عن الضغط النفسي الذي يتعرض له الفرد أثناء العمل لفترة طويلة.

ويعرفه موس Moss على أن شعور عام بالإنهاك والذي يظهر عندما يعايش الفرد الكثير من الضغوط، والقليل من الرضا(سماني، 2012، ص. 11).

ونلاحظ من خلال المفاهيم المرتبطة بالإجهاد النفسي كونها مفاهيم مترابطة فيما بعضها تمثل مراحل متسلسلة تختلف في درجاتها وشدتها وحسب قدرة الفرد في تعامل مع ذلك الضغط.

04. مصادر الإجهاد النفسي:

إن تعدد مصادر الإجهاد النفسي أدى إلى الاختلاف بين الباحثين والعلماء حول تصنيفاته ومصادره ومن أبرز هذه التصنيفات نذكر:

1.4. مصادر فيزيقية: ومن أهم العوامل الفيزيكية التي تساهم في تنمية الإجهاد ما يلي:

أ. **الإضاءة:** تبين لبعض العلماء أن الإنتاج يمكن أن يزداد وينخفض التعب إذ زود مكان العمل بالإضاءة الجيدة.

- فالإضاءة الجيدة تساعد العامل برفع مستوى إنتاجه بمجهود أقل، إذ كثيرا ما تتوقف كفاية الإنتاجية على سرعة الإدراك البصري والدقة في التمييز بين الأشياء.
- كما تثير الإضاءة السيئة شعور الأفراد بالانقباض وتؤدي إلى: تعب البصر وزيادة التعب والأخطاء وهيجان العامل بصفة عامة.

ب. **الضوضاء:** تعرف على أنها تلك الأصوات غير المرغوب فيها، نظرا لزيادة حدتها وشدتها وخروجها عن المألوف من الأصوات الطبيعية التي إعتاد سماعها كل من الإنسان والحيوان (العبودي، 2008، د ص).
 • والضوضاء أو التلوث السمعي تعتبر من أكثر العوامل المسببة للإجهاد والتي لها أضرار على صحة الفرد، ويصيب الفرد بالإرهاق، والتوتر، وقلة التركيز، يقول الدكتور "برنارد" أن الجسم يستجيب للضوضاء بطريقتين مختلفتين:

1- الطريقة السلبية: هي إستجابة ضعيفة يتم على إثرها إفراز الكورتيزول الذي يؤدي إلى إرتفاع ضغط الدم.

2- الطريقة الإيجابية: التي عادة ما تؤدي إلى المواجهة وإفراز الأدرينالين والنور أدرينالين (خويلدي، 2015، ص.48).

ج. **الحرارة:** إن إرتفاع درجة الحرارة في مكان العمل يؤدي إلى التعب والإرهاق والضيق وزيادة نسبة العرق.

وفي حالة التعرض لدرجات حرارة منخفضة ولفترة طويلة تتخفض حرارة الجسم، مما يؤدي إلى تقلص الأوعية والشعيرات الدموية في الجلد أو الجسم المعرض للبرودة، وبالتالي تجمد ذلك الجزء من الجسم

يؤدي للإصابة بالفورغرينا وفقدان ذلك العضو أي أن أثر درجة الحرارة تتوقف على مدى إحساس العامل بها وإدراكه للظروف الفيزيائية المحيطة بالعمل.

د. الرطوبة: إن ارتفاع نسبة الرطوبة في بيئة العمل يؤدي إلى إعاقة الإنسان عن القيام بعمله وشعوره بالتعب والإرهاق السريع، ذلك يكون نتيجة لارتفاع الحرارة الداخلية للجسم.

هـ. التهوية: يمكن للتهوية أن تكون من مصادر الإجهاد النفسي والفسولوجي إذا كانت غير مناسبة وملائمة حيث تؤدي بالعامل إلى الخمول والنعاس والملل والتوتر (العبودي، 2008، د ص).

والمصادر الفيزيائية لها دور كبير في العمل لأنها تؤثر بشكل كبير، فالإضاءة المتدنية تجعل الفرد غير قادر على إنجاز المطلوب منه بإتقان، وأيضا الضوضاء تجعل الفرد في حالة تشويش وتضائل القدرة على التركيز في ذلك العمل.

2.4. مصادر تنظيمية: وتتمثل في:

أ. الصراع بين الأدوار: إن صراع الدور في العمل يظهر حين تتعارض مهام وظيفية مع بعضها البعض، مثلا قد يتعارض دور المعلم للأطفال مع دوره كإداري ومسؤول عن النظام في المدرسة، وأيضا قد يتعارض دور الإخصائي الإجتماعي مع حالة تعاطفه مع العميل من زاوية، وقد تتعارض الرعاية الطبية للمرضى مع النظم والقوانين التسلطية التي تعمل من خلالها في المستشفى وبالتالي المدير يجد نفسه في صراع بين ولائه لشركة وبين طاعته لرؤساء أعلى، فإن هذه الصراعات قد تؤدي إلى اضطراب في مفهوم الذات وفقدان الثقة في المحيطين وإحباطات مهمة (علي الفرماوي، عبد الله، 2009، ص.68).

ب. العبء الكمي الزائد: أي يكون لدى الإنسان الكثير ليفعله مع ضغط الوقت وتدفق العمل الروتيني مع متطلبات وظيفية، وأحادية الجانب مع سطحية الإهتمام.

ج. ضالة العبء الكمي: ومعناه أن يكون محتوى الوظيفة محدود جدا وأحد الجانب مع الإفتقار إلى تنوع المثريات وعدم وجود متطلبات إبتكارية لحل المشكلات وتجاوزها، وضعف فرص التفاعل الإجتماعي (خويلدي، 2015، ص ص 46-47).

د. الشعور بالنقص أو عدم الكفاية: ينتج الإجهاد من شعور الفرد بعدم التوازن بين المكافأة التي يأخذها والمكافأة التي يظن حصوله عليها، فالفرد يعرف مدى نجاحه في أدائه وتحقيقه ومقارنته بالآخرين ويتلازم هذا النوع من عدم العدالة مع نوع آخر من الضغوط ويأتي من الضغط الذي يمارسه زملاء العمل على الفرد (خويلدي، 2015، ص.48).

أي أن المصادر التنظيمية للإجهاد النفسي ترتبط أساساً ببيئة عمل الخاصة بالفرد الذي يزاول فيه.

3.4. مصادر شخصية: تختلف مصادر الإجهاد النفسي الشخصية من فرد لآخر وذلك حسب كيفية التعامل مع المواقف وتتمثل في مايلي:

أ. **نمط الشخصية:** (A & B type behavior) تشير الدراسات أن نمط الشخصية (A) يستجيب بقوة أكبر للضغط من الشخصية (B).

أي النمط (A) إما يلوم نفسه على النتائج السلبية بعكس نمط الشخصية (B) الذي يتحاشى لوم ذاته ويعزى النتائج السلبية لصعوبة العمل أو الحظ السيء (أبو عون، 2014، ص.27).

نستخلص مما سبق أن نمط الشخصية (A) يكون أكثر عرضة للإجهاد النفسي وذلك بسبب جلد الذات ولوم النفس وتحمل النتائج على عكس نمط الشخصية (B).

ب. **مركز الضبط في الأحداث (داخلي أو خارجي):** إن الفرد الذي يعتقد أنه يستطيع التحكم في الأحداث والسيطرة عليها يكون أكثر احتمالاً للتهديدات على غرار الفرد الذي لا يعتقد أنه يستطيع التحكم في مراكز الأحداث.

ج. **الأحداث الضاغطة في حياة الفرد:** حيث يوجد نوعان من الأفراد في مواجهة الأحداث الضاغطة، الأول المقاومة وعدم المرض، والثاني بحساسية الضغط يقع فريسة المرض.

د. **قدرات الفرد وحاجاته:** إن عملية التوافق بين قدرات الفرد وحاجاته ومتطلبات العمل تحدد درجة معاناته للإجهاد في العمل، فكلما زاد توافق الفرد مع متطلبات الوظيفة أشبعت حاجاته وقلة درجات معاناته من الإجهاد (أبو عون، 2014، ص.28).

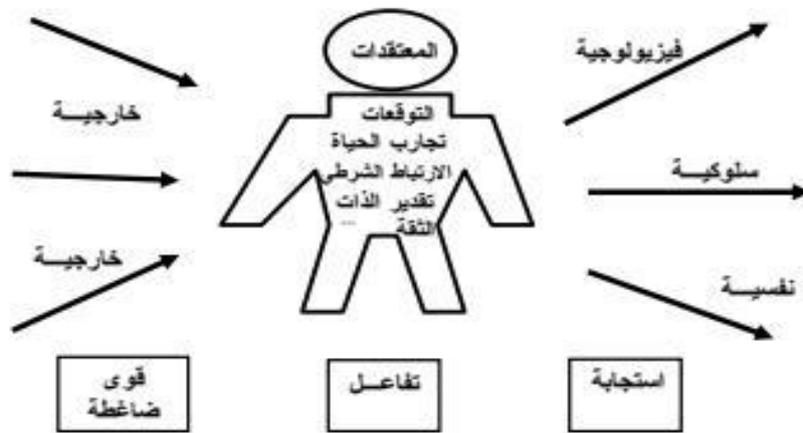
جدول (1): يبين مصادر الإجهاد لدى Wallace & Szilagy 1987

المصادر الشخصية	المصادر الوظيفية	المصادر التنظيمية
المشكلات الأسرية	البيئة المادية للعمل	زيادة أو نقص عبء العمل
المشكلات الاقتصادية	المسؤولية عن الغير	المحفزات غيابها أو ضعفها
النمط السلوكي الشخصي	محدودية المشاركة في صنع القرار	طبيعة العمل
عوامل الضغط الوسيط	إحتياجات السلامة المهنية	أساليب التنظيم
	محدودية الوقت	غموض الدور
	ضعف التغذية الراجعة	تعارض الدور المستقبل الوظيفي

(بن زروال، 2010، ص. 130)

05. مكونات الإجهاد:

- 1.5. عنصر المثير (القوى الضاغطة أو المجهودات Stressors): يشمل متطلبات موقفية تحتاج إلى تكيف فردي معها، قد تكون من الفرد أو المنظمة أو البيئة ومثال ذلك: العمل الزائد، الصراع، المخاطرة.
- 2.5. عنصر الإستجابة: يتكون من ردود الفعل الفسيولوجية والنفسية والسلوكية للمجهودات كالأحباط، القلق، أمراض القلب.
- 3.5. عنصر التفاعل: يكون بين المثير والفرد، تعكسها عمليات كإدراك وتقييم الفرد لطبيعة المجهودات وديناميكياتها، أو أثارها وقدرته على التعامل معها والسيطرة عليها واحتوائها (الدماغ، 2022، ص.25).
- (بن زروال، 2008، ص.63)



شكل (1): يبين مكونات الإجهاد

06. أنواع الإجهاد:

- 1.6. الإجهاد المتوقع Articipatory stress: وهو إستجابة الفرد لإجهاد متوقع، فيحضر الذهن الجسم سلفاً للتغيير نحو الأفضل أو حتى نحو الأسوأ (بكر، 2020، ص.304).
- 2.6. الإجهاد الجاري -الحالي- current stress: ينشأ هذا الإجهاد ويتراكم خلال تجربة الضغط إذ يستثار الجسد إثارة شديدة كاليقظة الشديدة.
- 3.6. الإجهاد المتبقي Residual stress: هو حالة الجسم بعد إنتهاء الموقف المجهد.
- 4.6. الإجهاد الحاد Actu stress: هو إستجابة فورية لموقف ضاغط سريع الحدوث وربما سريع الإنتهاء، حيث يؤدي تكراره إلى تأثيرات سلبية بظهر من خلال أعراض نفسية وجسدية وسلوكية.

5.6. الإجهاد المزمن chronic stress: هو ذلك الإجهاد الناتج عن تراكم مجهودات صغيرة إلى غاية أن يصبح الفرد غير قادرا على المقاومة وينتج عنه أمراض جسدية تتفاقم بمرور الوقت (بن زروال، 2008، ص 64-65).

07. أعراض الإجهاد النفسي:

أشار (أبو حمد، 2013) إلى وجود العديد من المظاهر التي تدل على وجود إجهاد نفسي لدى الأفراد، وقد قسمها:

1.7. أعراض فسيولوجية وبدنية:

- الصداع المستمر، الإضطرابات المعوية، الأرق وضيق التنفس.
- ألم الظهر، ذبحة الصوت، فقدان الشهية.
- إضطرابات الأكل، الإستخدام المفرط للعقاقير، الكحوليات.
- أمراض القلب، القولون العصبي، ضغط الدم.
- إنسداد الشرايين، أمراض الرئة والسرطان.
- إضطرابات النوم مثل: المشي أثناء النوم، النوم الغير منعش.
- إضطرابات الهضم والإمساك.
- توتر العضلات، نقص المقاومة، الروماتيزم.
- الضعف الجنسي، غزارة البول، الإسهال.
- مرض الإسكيميا وفقر الدم.
- حب الشباب، التهابات الجلد.
- ضعف الحيوية، قلة النشاط (ص.25).

2.7. الأعراض المعرفية:

- البلادة الفكرية، فقدان القدرة على الإبتكار.
- التشتت الإدراكي والشروذ الذهني.
- الوسوسة، كثرة الشك والعقد.
- قلة القدرة على الإنتباه والتركيز لفترة طويلة.
- عدم القدرة على مواجهة المشكلات بكفاءة (ص.25).

3.7. الأعراض النفسية والاجتماعية:

- الإحباط، القلق.
- عدم الرضا الوظيفي.
- إنخفاض تقدير الذات والضغط على الذات والآخرين.
- سرعة البكاء والإنفعال الزائد.
- فقدان الإهتمام بالآخرين والكأبة.
- البلادة العاطفية والإجهاد الانفعالي.
- التشاؤم وضعف القدرة على التحمل.
- عدم الإحساس بالمسؤولية (ص.26).

4.7. الأعراض السلوكية:

- التغيب الطويل عن العمل والتقاعد المبكر.
 - النقد الدائم للآخرين والسخرية منهم.
 - النظرة السلبية وعدم الإلتزام بالعمل.
 - العدوانية وفقدان الهوية الشخصية.
 - الإتكالية والإعتداء على حقوق الآخرين.
 - الإنسحاب من الحياة العائلية وتجنب الأصدقاء.
 - زيادة العنف لدى الأزواج وحوث الخلافات الزوجية (أبو حمد، 2013، ص.26).
- نستنتج من خلال سبق ذكره أن هذه الأعراض (فسيولوجية، نفسية، معرفية، إجتماعية، سلوكية) لا تظهر إلا وأن الفرد قد وصل إلى مرحلة الفشل والإستفاد في المواجهة.

08. النظريات المفسرة للإجهاد النفسي

- 1.8. نظرية سيلاي selay** كان هنز سيلاي بحكم تخصصه كطبيب متأثر بتفسير الإجهاد متغيرا غير مستقل، وهو إستجابة لعامل ضاغط ويميز الشخص ويضعه على أساس إستجابته للبيئة الضاغطة، وأن هناك إستجابات يمكن الإستدلال منها على أن شخص يقع تحت تأثير بيئي مزعج.
- حيث أكد سيلاي أن الإجهاد يعتبر جزء طبيعي من الوظائف ونتيجة لممارسة الحياة، وقد أطلق سيلاي على الأعراض التي تظهر على العضوية أثناء الإجهاد باسم زملة تناذر أعراض التكيف العام، هذه الزملة تحدث من خلال 03 مراحل:

المرحلة الأولى: تسمى إستجابة الإنذار

يستدعي الجسم في هذه المرحلة كل قواه الدفاعية لمواجهة الخطر التي يتعرض له، فيحدث نتيجة التعرض المفاجئ لمنبهات لم يكن مهياً لها مجموعة من التغيرات العضوية الكيميائية، فترتفع نسبة السكر في الدم، وتسارع النبض، وارتفاع الضغط، فالجسم يكون في حالة إستنفار وتأهب كاملين من أجل الدفاع والتكيف مع العامل المهدد (خويليدي، 2015، ص. 49).

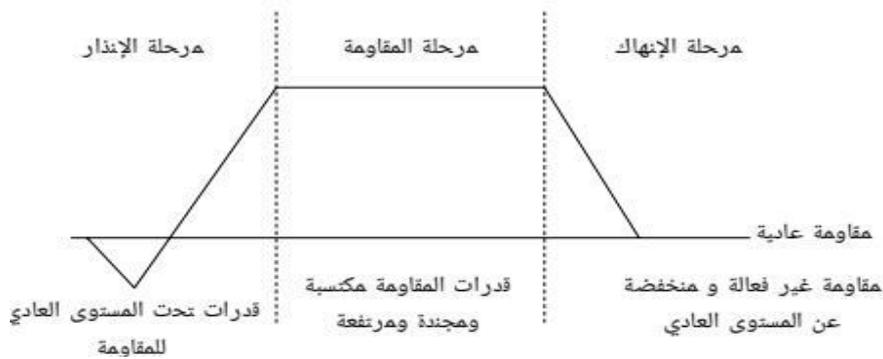
المرحلة الثانية: وتسمى المقاومة

عندما يكون التعرض للضغط متلازم مع التكيف، فتختفي التغيرات التي ظهرت على الجسم في المرحلة الأولى، وتظهر تغيرات أخرى تدل على التكيف.

وهذه المرحلة تعتبر هامة في نشأة أعراض التكيف، وما يسمى بالأعراض السيكوسوماتية، ويحدث ذلك خاصة عندما تعجز قدرة الإنسان على مواجهة المواقف عن طريق رد فعل تكيفي كاف، يؤدي التعرض المستمر للضغوطات إلى اضطراب التوازن مما يحدث مزيداً من الخلل في الإفراز المسببة للإضطرابات العضوية.

المرحلة الثالثة: مرحلة الإجهاد: وهي مرحلة تعقب المقاومة ويحدث فيها تكيف الجسم، غير أن الطاقة المطلوبة تكون إستنفذت، في هذه المرحلة تنهار الدفاعات الهرمونية وتضطرب الغدد وتنقص مقاومة الجسم وتصاب الكثير من الأجهزة بالعطب، ويسير المريض نحو الموت بخطى سريعة على حماية نفسه كما يتعرض إلى تغيرات ومواقف ضاغطة، فإنخفاض درجة الحرارة أو زيادتها، والجوع، والعطش، والنشاط العضلي الزائد والتوتر الإنفعالي، كلها تؤدي إلى تغيرات في الكائن نتيجة ما يسميه بحالة الإجهاد النفسي (خويليدي، 2015، ص. 49 - 50).

(طايبي، 2007، ص. 25)



مخطط رقم (2): يبين زملة التكيف العام لسيلي

2.8. النظرية السلوكية:

توضح هذه النظرية أن أهم المحددات للخلل الوظيفي البيولوجي أو الوظيفي، الانجراف أي الإستجابة الخاصة للعضو، للمواقف التي سبق تعلمها، وتؤمن هذه النظرية أنه كنتيجة للإرتباط بين الموقف الإنفعالي وإستجابة عضو خاص، يشير أي موقف ضاغط جديد إستجابة لدى نفس العضو، وقد أخذ أصحاب النظرية السلوكية يستخدمون مبدأ التدعيم والتغذية الرجعية لشرح تأثير العوامل السيكلوجية على العلل الجسمية (العبودي، 2008، د ص).

ويعتبر Megrath أول من صاغ نموذجا في هذا المجال وأسماه نموذج العمليات، وهذا النموذج يهتم بالعمليات التي تحدث أثناء مواجهة الفرد أو إستجابته لمصدر مضغوط، ويرى Megrath وبعض العلماء أن للموقف المجهد أو الضاغط أربع مراحل شكل حلقة مغلقة:

- المرحلة 1: تربط بين أ وب وتسمى التقييم المعرفي.
- المرحلة 2: تربط بين ب وج وتسمى بعملية إتخاذ القرارات.
- المرحلة 3: تربط بين ج ود وتسمى بعملية الأداء.
- المرحلة 4: وتكون بين السلوك والموقف وتسمى بعملية الحصيلة أو النتائج.

يبرهن شورذان أن دوائر التغذية الرجعية هي الأساس لكل عمليات الجسم المرتبطة بالإستجابة الأولية للجسم حينما يستقبل تهديدا، ويكون نتيجة هذا النشاط زيادة مستوى السكر في الدم مما يهيئ الجسم بكل إستعداداته الفسيولوجية للهجوم أو الهروب، وعلى أي حال حينها ترتفع ضربات القلب ويزداد ضغط الدم إلى مستوى معين وتصل الإشارات للمخ لإيقاف نشاط العمليات الفسيولوجية (العبودي، 2008، د ص).

3.8. النموذج العصبي النفسي للإجهاد

إن المثير العادي يتحول إلى عامل إجهاد من حيث المعنى الذي يعطيه الفرد للوضعية المجهدة أو للحدث حيث تتفاعل عوامل الإجهاد الموضوعية (الظروف الخارجية المحيطة بالحدث)، وعوامل الإجهاد الذاتية (نوعية العاطفة التي يسقطها الفرد على الحدث)، لتحدث إنفعالا حادا مع قلق شديد، ويتم تنظيم الإجهاد على مستويين:

- المستوى الأول لأوليات تنظيم الإجهاد: يعمل الدماغ على تعديل وتسيير أوليات التكيف أمام عوامل الإجهاد إنطلاقا من الحواس الخمسة يفهم ويحلل ويستنتج بإستمرار، مع إصدار سلوكيات مناسبة من شأنها التحكم في الوضعية كالبكاء، الهروب، الحركات، التعبير والصراخ، كذلك يمكن للسحب الإنفعالي

أثناء النوم أن يكون سلوكا تجنبيا للإجهاد، كما يمكن لسيرورة الهوام أن تسمح بالتخلص من الضغوطات الداخلية وبالتالي تحقيق التوازن البدني (جنادي، أوشيخ، 2020، ص. 61).

• **المستوى الثاني لأوليات تنظيم الإجهاد:** عند تقادم الحدث وزيادة شدة التهديدات يلجأ الأنا إلى تكثيف أوليات أكثر لتحقيق التوازن البدني، لكن هذه المرة تتعب النفسية في المواجهة، وتنخفض قوة التركيز والتفكير و اضطراب وظيفة الفهم والتحليل مع يقظة مبالغة فيها، وفي بعض الأحيان يظهر الإكتئاب وكذلك سلوكيات عدوانية، وإذا تقادم الوضع أكثر تحاول أوليات دفاع الأنا عزل الفرد عن الواقع عن طريق فقدان الوعي، في حالة السحب عن الواقع بواسطة الإزاحة يحدث ألم نفسي شديد نتيجة الإتصال غير الكافي بالأخر بمعنى يسقط الفرد كل نزواته العدوانية بدافع التفرغ الإنفعالي، وفي بعض الأحيان يظهر السحب عن الواقع تحت شكل إنكار للواقع، وقد تظهر سلوكيات إنحرافية جنسية كالإستمتاع وكذلك إضطرابات توهم المرض مع إضطرابات نفسية جسدية التي تسمح بتحقيق التسوية بين صراعات الفرد ونزواته اللاشعورية (جنادي، أوشيخ، 2020، ص. 62).

4.8. النموذج النفسي المعرفي للإجهاد:

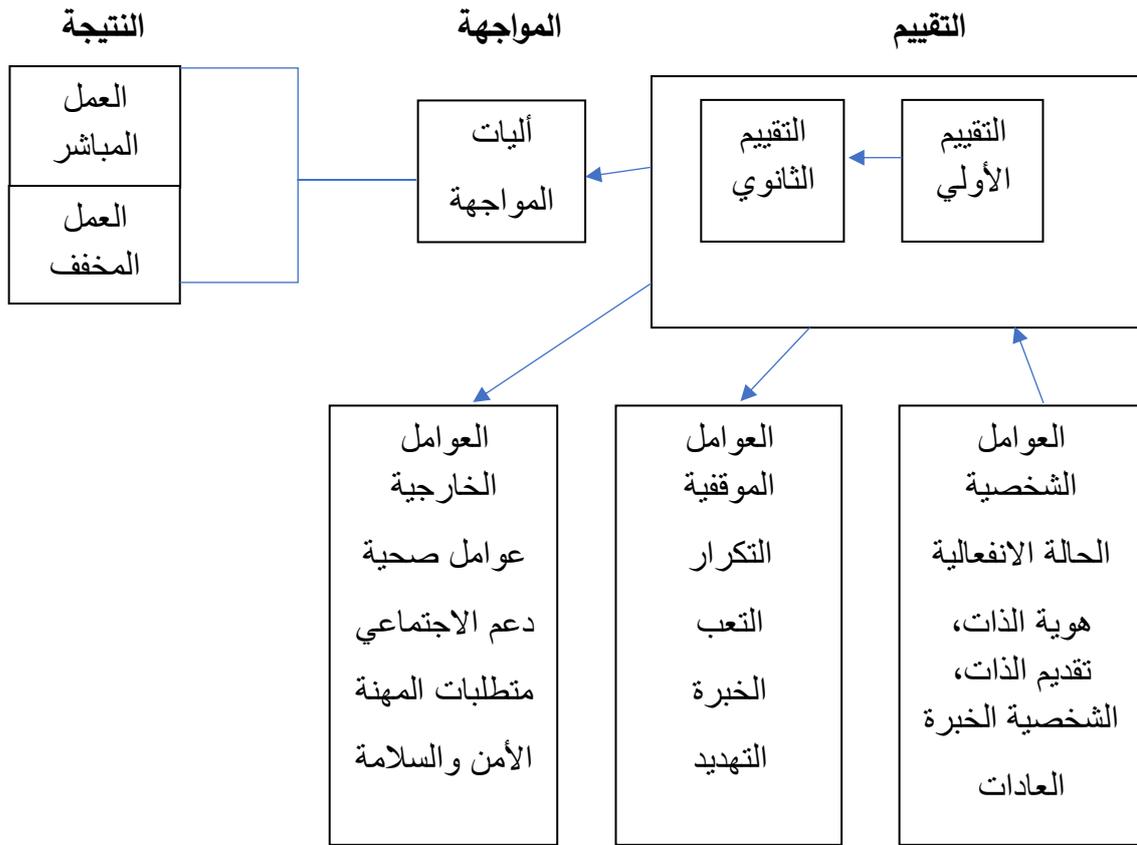
يرى لازاروس LAZARUS بأنه لكي يكون الموقف مجهدا يجب إدراكه أولا بأنه كذلك ووضح ذلك في نموذجه النفسي المعرفي الذي صاغه 1988، الذي نلاحظ من خلاله أن الإستجابة للمجهدات تبدأ عندما يتم تقييم (معرفيا وإنفعاليا) على أنه خطير مهدد، وحدد لازاروس 3 أنواع من التقييم المعرفي:

• **التقييم الأولي:** تقييم فيه معطيات الوضعية، تحديد نوعية المنبه، ومدى تهديده ويسمح بالحكم على الموقف على أنه إما مزعج أو إيجابي أو مجهد، ويتم تصنيف تلك المواقف المجهدة في ثلاث فئات تحديات تهديدات /أضرار/ خسائر.

• **التقييم الثانوي:** ويقصد بها ما يوجد لدى الفرد من موارد، ليقوم بتقييم قدراته الخاصة على إدارة المجهد، مهاراته، السند الإجتماعي، موارده المالية، أو أي موارد تمكنه من التوافق مع البيئة.

• **إعادة التقييم:** النموذج الديناميكي، حيث أن أي معلومة موجودة حول الموقف أو الفرد بذاته يؤدي إلى تغيير التقييم منذ البداية (بن زروال، 2008، ص ص 51-52).

(بن زروال، 2008، ص.53)



مخطط (3) : يبين النموذج النفسي المعرفي للإجهاد

وتتأثر كلتا من:

- طبيعة المجهود نفسه (كمه، نوعه).
- الخبرة السابقة بالمجهودات المشابهة والمهارة في تحملها.
- خصائص شخصية الفرد (سماته، معتقداته).
- ذكاء الفرد ومستواه الثقافي.
- مصادر الفرد وإمكانياته (الدعم الاجتماعي، المعلومات، أو تقييمه لها).
- حالة الفرد الصحية.
- تنتهي سيرورة التقييم بالمواجهة التي تنقسم إلى نوعين:
- **مواجهة مركزة على المشكلة:** توجه فيها الجهود إلى تخفيف الظروف المجهدة من خلال سلوكيات كجمع المعلومات، إدارة الأهداف، إدارة الوقت، البحث عن الحلول.

- **مواجهة مركزة على الانفعال:** الإهتمام بتعديل النتائج الإنفعالية للحدث المجهد من خلال سلوكيات كالإنسحاب الذهني أو الجسدي، الإنكار، الإسترخاء (بن زروال، 2008، ص ص.52-53).

5.8. النظرية الإجتماعية البيئية:

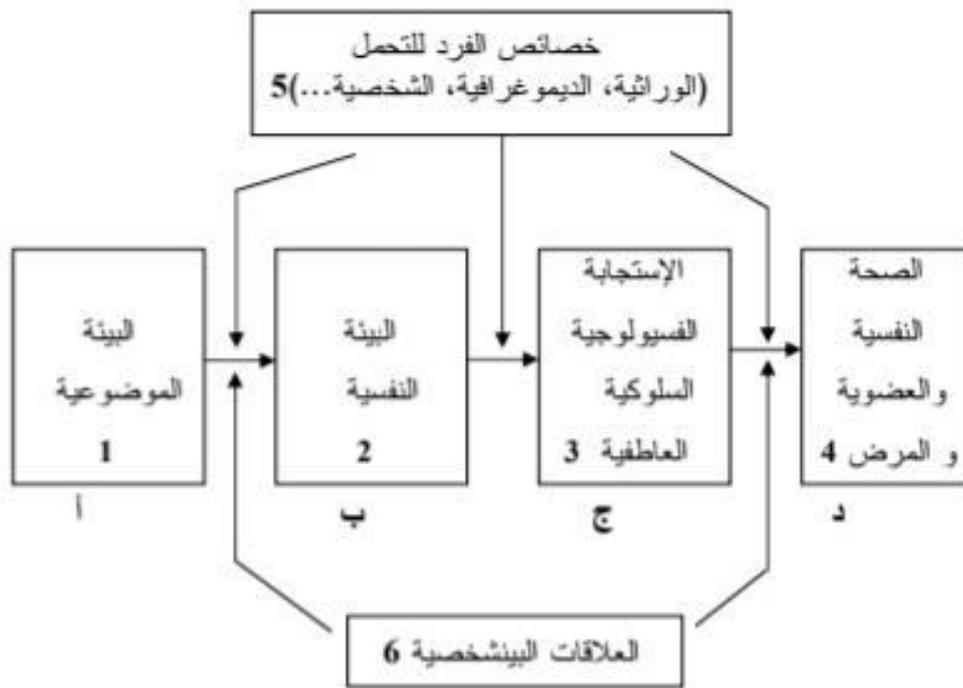
ظهرت النظرية نتيجة لدراسات عديدة قام بها معهد البحوث الإجتماعية بجامعة مشغافان، والهدف منه توفير إطار نظري للبحث في تأثير العمل على الصحة، ولقد إستخدمه العديد من الباحثين كأساس للإستعمال في دراسات متعلقة بالضغط والعمل، وقد تمت صياغة هذه النظرية من قبل kan, French حيث يعتبرا من رواد هذه النظرية وقد صاغا سنة 1962 نموذجا أطلق عليه **بالنموذج الإجتماعي - البيئي للضغط.**

الضغط يعمل كعلاقات شاملة لمجموعة من الظواهر والعمليات ويحتوي على 6 أقسام مرتبطة بعوامل سببية فئات العلاقات والفرضيات موضحة بواسطة أسهم تدل على إتجاهات.

- فرضيات فئة (أ-ب) لها دور في عملية تأثير البيئة الموضوعية الخارجية على البيئة النفسية.
 - فرضيات فئة (ب-ج) ترتبط الحقائق في البيئة النفسية بالإستجابات المباشرة للفرد.
 - فرضيات (ح-د) يرتبط فيها تلك الإستجابة المتأثرة للعمل بمعايير الصحة والأمراض.
- فالنموذج الإجتماعي البيئي يحاول تطوير نظرية شاملة للصحة النفسية، وتم إستعماله كأساس تتبع الدراسات والبحوث بداية من المجهودات التي تتعلق بفهم بيئة العمل الموضوعي، وإنهاء بدراسات الصحة والأمراض ذات العلاقة المباشرة أو الغير مباشرة للضغط (مخوف، 2006، د ص).
- ويعرف ميكانيك Mechanic الضغط على النحو الآتي: على أنه إستجابات غير مريحة يقوم بها الفرد في مواقف معينة ويتوقف إستجابات لهذا الموقف على 04 عوامل:

- طاقة وقدرة الفرد.
- المهارات والمحاولات الناتجة عن التطبيقات الجماعية والتقليدية.
- الوسائل التي تعطى للفرد من قبل البيئة الإجتماعية.
- المعايير التي تحدد أين وكيف تستعمل الفرد هذه العوامل أو الوسائل (مخوف، 2006، د ص).

(بن زروال، 2008، ص. 49)



مخطط (4): يبين النموذج الإجتماعي البيئي للإجهاد

6.8. نظرية العوامل المتعددة

قدم موس وشيفر (Moos&shafer,1986) أنموذج العوامل المتعددة في تفسير الضغوط النفسية، والتي توضح العوامل الأساسية في إستجابة الفرد للضغوط، وتمر ب 3 مراحل:

- المرحلة الأولى: العوامل الديموغرافية والشخصية، التي تتعلق بنوعية شخصية الفرد والعوامل البيئية المحيطة به، وتفاعل العوامل الشخصية والإجتماعية وعلاقتها بإدراك الفرد للحدث الضاغط.
- المرحلة الثانية: وتكون على 3 خطوات:
 - فيها يدرك الفرد المعنى للحدث الضاغط، هذا الإدراك يحدث بعد صدمة الحدث الضاغط بصورة مفاجئة، وإدراك جوانب نتائجها، لسهولة التعامل معه.
 - الأعمال التي تهيأ الفرد لتوافق مع الحدث الضاغط، وقدرته على الإحتفاظ بتوازنه، والتحكم بالمشاعر السلبية التي خلفها الحدث، والتحكم والسيطرة عليه.
 - محاولة إتخاذ الفرد أسلوب لمواجهة الموقف، وإستعداد توازنه النفسي.
- المرحلة الثالثة: والتي هي عبارة عن محصلة التفاعل بين جميع العناصر السابقة لمواجهة الموقف، والتي قد تكون في صورة توافق ونجاح، أو إخفاق في تحقيق التوافق (أبو حمد، 2013، ص. 71).

نستج من خلال ماتم ذكره أن كل نظرية عالجت من منظورها الخاص وذلك حسب طبيعة الفرد في ذلك الموقف والضغط وكيفية التعامل معه، وحسب وجهة نظر الباحثين أن نظرية سيالي تعتبر النظرية التي بسطت الإجهاد وذلك بتقسيمها إلى ثلاث مراحل لأن أي موقف يمر أساسا حسب وجهتنا أيضا تنبيه بحدوث الحدث من خلال أعراض تظهر على الفرد، ومقاومة التي تعتمد على شخصية الفرد، وصولا للإجهاد.

09. مستويات الإجهاد النفسي:

إن أي إنسان عندما يواجه مواقف ضاغطة، قد يمر بواحد أو أكثر من مستويات الضغط النفسي الآتية:

- الضغط النفسي السيئ: حيث يزداد على الفرد نتيجة زيادة المتطلبات المستمرة.
- الضغط النفسي الطبيعي: ويتطلب حدوث تكيف جديد مثل ولادة الطفل.
- الضغط النفسي المنخفض: عند الإصابة به يشعر الشخص بالملل وإنخفاض التحدي (نائف، دس، ص.83).

10. مراحل الإجهاد النفسي:

يمر الإجهاد النفسي بثلاث مراحل تم التطرق إليها في نظرية سيالي:

- مرحلة إستجابة الإنذار.
- مرحلة المقاومة.
- مرحلة الإنهاك.

وذكرت الأء فايز في دراستها (2018) مراحل الإجهاد النفسي كالآتي:

- **مرحلة الإستغراق والتدخل:** حيث يكون في بدايتها مستوى الرضا الوظيفي مرتفعا ولكن مع عدم حدوث ما يتوقعه الفرد من العمل وقلة الدعم المقدم له يبدأ إنخفاض مستوى الرضا الوظيفي للفرد ويدخل المرحلة 02.
- **مرحلة التبدل والركود:** إنخفاض مستوى الرضا الوظيفي تقل الكفاءة، ويشعر الفرد بالإعتلال ويتوجه إهتمامه بمظاهر أخرى مثل الهوايات.
- **مرحلة الإنفصال:** إدراك الفرد ما حدث ويبدأ في الإنسحاب نفسيا، تضطرب الصحة البدنية والنفسية وإرتفاع مستوى الإجهاد النفسي.

- **مرحلة الأزمة والإحراج:** وهي أعلى مراحل الإجهاد النفسي، حيث إن المظاهر البدنية، النفسية، السلوكية، تسوء أكثر ويفكر الفرد في ترك العمل بل يصل إلى مرحلة الانفجار وقد يصل الإنتحار (ص.37).

11. إستراتيجيات المواجهة

1.11. تعريف المواجهة

تعددت التعريفات التي تناولت مفهوم المواجهة فمنها ما تعامل معها ك: إستراتيجية كما فعل لويس 1962 Lois ، أن مفهوم المواجهة هو الإستراتيجيات التي يتبناها الفرد لمعالجة التهديد.

أو إستجابة على خطى سكولر schooler وبيرلين 1978 اللذان يران فيه أي إستجابة يقوم بها الفرد في مواجهة مواقف الحياة الخارجية وذلك لتجنب الإجهاد أو لمنعه أو التحكم. أو مجهود كما أشار لازاروس 1966 إليه على أنه المجهودات المتوجهة نحو الإنفعالات لتدير مطالب البيئة والصراعات بينهم من خلال الحكم، التقليل، وكذلك فولكمان 1984. أو عملية كما فعل فريدمان 1963، على أنه العملية المتبناة من قبل الفرد لمواجهة مهددات البناء النفسي، وذلك ليستطيع الفرد من خلالها القيام بوظائفها بشكل فعال. أو محاولات كما ذكر أندر وزملاؤه 1998، المواجهة على أنها محاولات التي يقوم بها الفرد لتغيير العوامل الخارجية والداخلية للإجهاد، أو لتنظيمه وقد تكون هذه المحاولات متوافقة أو غير متوافقة أو آلية دفاعية: فرويد الذي إستخدم الأليات الدفاعية في مواجهة ومعالجة مصادر الإجهاد الداخلية، حين إستخدم أدلر 1930 مواجهة مصادر الإجهاد الخارجية، و ثم جمعت أنا فرويد 1936 هذه التوجهات(بن زروال، 2008، ص ص.120-121).

2.11. وظائف إستراتيجيات المواجهة

- من حيث الدور الوظيفي، أشار لازاروس وفولكمان إلى أن المواجهة تنطوي على وظيفتين رئيسيتين:
- التعامل مع المشكلة التي تسبب الضغوط وحث الفرد للقيام بمحاولات عن طريق زيادة الجهد وإستثمار ما لديه من مصادر لحل المشكلة؛ بمعنى إدارة المشكلة تسبب الضيق.
 - التنظيم والتخفيف من الإنفعالات السلبية التي تسببها الأحداث الضاغطة.
- ويشير Mechanic نقلا عن Lazarus, Folkmen 1984 بأن لإستراتيجيات المواجهة ثلاث وظائف هي:

- التعامل مع المتطلبات الإجتماعية
- خلق الدافعية لمواجهة الضغوط.
- الإحتفاظ بحالة من التوازن النفسي بهدف توجيه الجهود والمهارات نحو المتطلبات الخارجية (مدوري، 2022، ص.1031).

3.11. مصادر المواجهة

- ✓ المساندة الإجتماعية.
- ✓ القيم والإعتقادات.
- ✓ الثقة بالنفس.
- ✓ مركز الضبط.
- ✓ تقدير الذات (بلقرون، مناني، 2021، ص. 477).

4.11. إستراتيجيات مواجهة الضغوط:

- ✓ تصنيفات إستراتيجيات المواجهة:
- تصنيف بيلنجس وموس 1981.
- إستراتيجية مواجهة الضغوط إقدامية: القيام بمحاولات معرفية لتغيير أساليب التفكير لدى الفرد عن المشكلات، وذلك بهدف حل المشكلة بشكل مباشر (نائف، دس، ص.87).
- إستراتيجيات المواجهة الإحجامية: وتعكس محاولة تجنب المشكلة وعدم التعامل المباشر مع مصادر الضغوط النفسية، فربما يحاول الفرد هنا الحد من التأثير الإنفعالي السيئ الناتج عن الضغوط النفسية بطريقة غير مباشرة (أبو يوسف، 2014، ص.63).
- ✓ تصنيف جراشا 1983: حيث صنفها إلى نوعين:
- أساليب مواجهة لأشعورية: وتتمثل في الحيل الدفاعية اللاشعورية التي تستخدم في خفض القلق، والصراعات النفسية لدى الفرد والتي أشار إليها فرويد في نظرية التحليل النفسي.
- أساليب مواجهة شعورية: يستخدمها الفرد في التعامل مع الضغوط من خلال القيام بمحاولات سلوكية معرفية للتغلب على الضغوط (نائف، دس، ص. 88).
- ✓ تصنيف فولكمان ولازاروس 1983:
- المواجهة المتمركزة حول المشكلة: وهي جهود يبذلها الفرد لتعديل العلاقة الفعلية بين الفرد والبيئة، من خلال تغيير أنماطه السلوكية، أو تعديل الموقف الضاغط، ويهدف إلى خفض

متطلبات الوضعية الضاغطة أو زيادة مصادر الفرد الشخصية وقدراته الخاصة، حتى يتمكن من مواجهة الموقف الضاغط.

وقد حدد لازاروس وفولكمان شكلين للمواجهة المتمركزة حول المشكلة هما:

- جمع المعلومات.
- إتخاذ إجراءات لحل المشكلة.

أي أن الفرد يجمع المعلومات ويتخذ إجراءات لحل المشكلة من خلال وضع خطة للإستجابة وفق متطلبات المشكلة للتخفيف من شدة الموقف الضاغط، أو التحرر منه أو إيقافه (نائف، دس، ص. 88).

❖ **إستراتيجيات التعامل مع الضغط النفسي المركز حول الإنفعال:** من خلال القيام بمحاولات السلوكية والمعرفية من أجل التحكم في التوتر الإنفعالي المستثمر من طرف وضعية معينة، وهذا يسمح للفرد بالتفريغ الشحنة العاطفية كالقلق، الخوف، ويضم هذه الأشكال إستراتيجيات عديدة منها: **التجنب (الهروب أو الإبتعاد)، البحث عن الدعم الاجتماعي، التحكم في التعبير الإنفعالي،** وهذه النشاطات إستراتيجيات التعامل مع الضغط يمكن لها التأثير على الإحساس أو الانفعال بطرق مختلفة فيمكن أن يمر الإنفعال بطريقة غير مباشرة بتغيرات في درجة الإهتمام (الإبتعاد أو الهروب)، وذلك أن يتمنى الفرد أن مصدر الضيق سيختفي، فتحويل الإهتمام عن مصدر الضغط يؤدي بالفرد الشعور بالراحة المؤقتة.

وتعمل الإستراتيجيات وفقا لنشاط معرفي، فهي تضع مكانها نشاطات معرفية تغير من التصور الذاتي للتجربة، فمثلا النشاطات التي تتناسب مع الإنكار، كالإبتعاد أو إعادة التقييم للوضعية تقيما إيجابيا والتي تتمثل في تحويل التهديد إلى تحدي، تبدو فعالة في تحقيق الشدة الإنفعالية (طايبي، 2007، ص ص. 39-40).

جدول (2): يبين الفرق بين الإستراتيجيات المركزة على المشكلة والمركزة على الانفعال

متمركزة حول الانفعال		متمركزة حول المشكلة	
العيوب	المميزات	العيوب	المميزات
	قليل الكلفة	تكلفة عالية	تخفيف العامل الضاغط
إستمرار العامل الضاغط	المحافظة على النشاطات المعتادة	التركيز على المشكلة على حساب النشاطات المعتادة	تكييف السلوكيات مع الوضعية الضاغطة (تطور)

(نائف، دس، ص. 89).

وأيضا من إستراتيجيات مواجهة الضغوط النفسية:

❖ إستراتيجيات المواجهة الفسيولوجية:

• **تدريبات الإسترخاء:** يعتبر الإسترخاء من أكثر الطرق إستخداما في السيطرة على التوتر الناتج عن الضغوط النفسية، فالإسترخاء مجموعة من التقنيات صممت للتأثير على الخبرة الفسيولوجية التوتر، وذلك لتخفيف الردود الفعل الحادة، وتعمل هذه التقنيات على: **خفض معدل القلب، خفض التقلصات العضلية، خفض ضغط الدم، تخفيف التوتر والقلق** (بن مسمودي، 2014، ص ص 51-52).

• **التأمل:** تمرين عقلي، يؤثر على عمليات الجسم الفسيولوجية، وإكتساب القدرة على التركيز، ويمارس التأمل في جو هادئ بعيدا عن الجو المضطرب ويصحبه تنفس بطيء يساهم في إزالة الكثير من أعراض التوتر، وهذا الأسلوب يؤدي إلى خفض معدل النشاط الكيميائي في الجسم، وتحسين معدل ضربات القلب، وحركة التنفس، وخفض ضغط الدم.

• **التغذية الراجعة البيولوجية:** وتعتبر من الطرق المستخدمة في خفض التوتر العضلي أو تخفيف حدة الأعراض الفسيولوجية الأخرى المصاحبة للضغوط، وتساعد هذه الطريقة على تعديل الأنشطة الفسيولوجية للجسم، من خلال تغذية راجعة سمعية أو بصرية.

-وتستخدم هذه الطريقة أداة إلكترونية تقوم بتسجيل النشاط الفسيولوجي للجسم في المواقف الضاغطة مثل: **معدل ضربات القلب، ضغط الدم، في شكل إشارات معينة كإصدار ضوء ورنين، تغيرات في نغمة الصوت، أو في شكل معلومات في شاشة أمام الفرد، وتزود الأفراد بمعلومات عن العمليات الداخلية في أجسامهم تساعدهم في التحكم في تلك العمليات الداخلية** (بن مسمودي، 2014، ص ص 52-53).

• **التمارين الرياضية:** فالتمارين تساعد على الصعيد الإجتماعي، إذ تتيح التعرف إلى أصدقاء جدد، والتمارين الرياضية دور مهم في إختزال الضغط النفسي، فهي مخرج لطاقة جسمية كامنة وعندما لانصرح بخروجها فإنها تسبب لفرد توترا، كما أن تفرغ الطاقة يتيح للعقل أن يتحول إلى بعض الأشياء الأخرى بعيدا عن الإحباطات والضغوط التي أرهقت الجسم وجعله على واجهة المواجهة (فلاح، أقنير، دس، ص ص 416-417).

✓ **أساليب معرفية:** قدم كوهين Cohen مجموعة من الإستراتيجيات المعرفية لمواجهة الضغوط:

• **التفكير العقلاني:** إستراتيجية يلجأ من خلالها الفرد إلى التفكير المنطقي، بحثا عن مصادر القلق وأسبابه المرتبطة بالضغوط.

- **التخيل:** فيتجه فيها الأفراد إلى التفكير في المستقبل، كما أنهم لديهم القدرة على تخيل ما قد يحدث.
 - **الإنكار:** عملية معرفية يسعى من خلالها الفرد إلى إنكار الضغوط ومصادر القلق بالتجاهل والإنغلاق وكأنها لم تحدث.
 - **حل المشكلة:** نشاط معرفي، يتجه من خلاله الفرد إلى استخدام أفكار جديدة لمواجهة الضغوط، وهو ما يعرف بإسم **العصف الذهني**.
 - **الفكاهة والدعابة:** أي التعامل مع الضغوط والأمور الخطيرة بروح الفكاهة وبالتالي قهرها والتغلب عليها، كما أنها تؤكد على الإنفعالات الإيجابية أثناء المواجهة (نائف، دس، ص. 91).
- ✓ **إستراتيجيات المواجهة السلوكية:**
- **إدارة الوقت:** تساعد الأفراد على تحديد الأهداف، وترتيب الأولويات، وتجنبهم إضاعة الوقت، إضافة إلى أنها تنبه الأفراد إلى حدود إمكانياتهم، بحيث لا يلتزمون بأي عمل لا يستطيعون القيام به.
 - **التوكيدية:** تساعد الأفراد في تقليل ردود أفعال الضغط النفسي، ويعتبر فعالا في مساعدة الأفراد على تكوين مهارات سلوكية على خفض الضغط النفسي الناجم عن العلاقات الإجتماعية، وتمكن الفرد من التعبير عن مشاعره، الدفاع عن نفسه وحقوقه المشروعة بدون قلق غير ضروري، ومن إقامة علاقات إجتماعية سلمية مع أفراد المجتمع الذي يوجد فيه، وبالتالي يعمل على خفض شعور الفرد بالضغط النفسي.
 - **الدعم الإجتماعي:** وتعتبر من الوسائل الفعالة التي تستخدم في مواجهة الضغوط، إذ يقلل ما يعانيه الفرد من الضغط النفسي، ويقلل من احتمالية الإصابة بالأمراض الناتجة عن المواقف الضاغطة، يقلل من الأعراض الإكتئابية الناجمة عن المواقف الضاغطة، وبالتالي لا يقلل فقط الشعور بالضغط النفسي بل يساعده على زيادة قدرة الأفراد على مواجهة تلك المواقف، ويكون هذا النوع من طرف المقربين من الفرد (بن مسمودي، 2014، ص ص. 55-56).

12. قياس الإجهاد النفسي

1.12. المقاييس الفسيولوجية:

تستخدم القياسات الفسيولوجية بشكل خاص في المختبر، لأنها تتطلب من الأشخاص أن يكونوا موصولين بمراقبين، أو تأخذ عينات عليهم، غير أن مع تطور الأجهزة المتحركة يمكن توصيلها

بالأشخاص ويمكنهم تكملة نشاطاتهم العادية حتى يمكن تقييم رد فعلهم عن الضغط، ومن وجهة نظر فسيولوجية يمكن للباحثين من استخدام أجهزة لقياس: معدل ضربات القلب، معدل التنفس، قياس ضغط الدم، يمكن كذلك أخذ عينة من الدم، البول، أو لعاب لدراسة تغيرات الكاتيكو لامين، وإنتاج الكورتيزول.

2.12. مقاييس التقارير الذاتية:

يستخدم الباحثون مجموعة مختلفة من مقاييس التقارير الذاتية لتقدير الضغط المزمن أو الحاد، البعض منها يركز على أحداث الحياة (بومجان، 2016، ص. 122).

ونذكر من مقياس هولمز وراهي (Holmes and Rahe) بعض الفقرات التي تدل على وجود

ضغوط معينة:

- وفاة المقربين (الزوج، أو الزوجة).
- الطلاق.
- الانفصال عن الزوج أو الزوجة.
- حبس أو حجز أو ما شابه ذلك.
- موت أحد أفراد الأسرة المقربين.
- فصل عن العمل.
- تغير في صحة أحد أفراد الأسرة (بعض الأمراض المزمنة).
- تغير مفاجئ في الوضع المادي.
- وفاة صديق عزيز.
- الخلافات الزوجية في محيط الأسرة.
- سفر أحد أفراد الأسرة بسبب الدراسة أو الزواج أو العمل.
- خلافات مع أهل الزوج أو الزوجة.
- التغير المفاجئ في السكن أو محل الإقامة.
- تغير شديد في عادات النوم أو الاستيقاظ (عبيد، 2008، ص ص . 39-40).

مقاييس أخرى ركزت على الإدراك الذاتي (الشخصي) للضغط عند الفرد كمقياس كوهين وآخرين (Choen & al)، ويستخدم عادة لتقدير الضغط المدرك بطرح أسئلة مثل: في الشهر الماضي كم مرة أحسست بأنك كنت منزعجا بسبب حصول شيء ما بطريقة غير متوقعة؟ وفي الشهر الماضي كم مرة أحسست بأنك كنت عصبيا أو مضغوطاً؟

كما قام بعض الباحثين كذلك بتقدير الضواغط الصغرى، تحت شكل المنغصات اليومية، وقام كانر وآخرون Kanner&al 1981 تطوير مقياس المنغصات، حيث يطلب من الأفراد تقدير حدة مجموعة المنغصات التي حدثت لهم في الشهر الماضي مثل: وضع أشياء في غير أماكنها أو فقدانها، موت أحد أفراد الأسرة، قلق بشأن فقدان المال (بومجان، 2016، ص.124).

□ قائمة أساليب المواجهة لازاروس وفولكمان:

- تم وضعها سنة 1984، موجهة لقياس إستراتيجيات المواجهة حسب بعديها الرئيسين لدى لازاروس وفولكمان، يتكون من 67 بند والتي تتوزع على 8 مقاييس:
- حل المشكلة بما فيها البحث عن المعلومات.
 - قبول المواجهة.
 - الإبتعاد أو تخفيف المهددات.
 - إعادة التقييم الإيجابي.
 - إتهام الذات.
 - الهروب -التجنب.
 - البحث عن الدعم الاجتماعي (بين زروال، 2008، ص ص. 117-118).

3.12. إيجابيات وسلبيات مختلف المقاييس

- المقاييس الفسيولوجية هي موضوعية وأقل تأثيرا برغبة الفرد في إعطاء إجابة مرغوبة أو مفضلة من طرف الباحث.
- مقاييس التقارير الذاتية تعكس خبرة الضغط عند الفرد وليس فقط التظاهرات الجسدية.
- قد تتأثر مقاييس التقارير الذاتية بمشكلات التذكر، وبالرغبة الإجتماعية، كما أن مختلف المشاركين يمكنهم تفسير الإستجابات بطريقة مختلفة.
- مقاييس التقارير الذاتية تركز على الأحداث المعاشة أو المشاكل الزوجية، والمختارة من طرف مؤلف الإستبيان (بومجان، 2016، ص. 124).

خلاصة:

وفي الأخير نصل من خلال دراستنا لهذا الموضوع أنه له إنعكاسات تعود بالسلب على الأفراد، حيث تظهر هذه الأخيرة على شكل قلق، توتر، أمراض نفسية، أمراض جسدية، وغيرها من الآثار البالغة التي تخلفها في حياة الفرد، وأيضاً تلحق أضرار على الصعيد المهني للفرد والصعيد الشخصي بصفة خاصة، مما ينتج عنه انخفاض مردودية طاقة العمل، ونقص مردودية الإنتاج، وهذا راجع كما تطرقنا إلى مصادر مختلفة مسببة للإجهاد النفسي، والتي تتمثل في مصادر شخصية تخص الفرد في حد ذاته، وكذا فيزيقية التي تشمل الظروف البيئية في محيط عمله، إضافة إلى مصادر تنظيمية ترتبط بالإمكانات المهنية الموجودة في مكان عمله مما يترتب عليه العديد من المظاهر (سلوكية، إنفعالية، معرفية)، الأمر الذي يستدعي إستراتيجيات مواجهة مختلفة لتجاوز الإجهاد والتصدي له، كل هذا ساعدنا في توضيح هذا الموضوع والتعرف على أهم مؤشرات الدراسة التي سنستند إليها في مناقشة نتائج بحثنا.

الفصل الثالث: مستشار الإرشاد والتوجيه المدرسي والمهني

تمهيد

1. مفهوم الإرشاد والتوجيه المدرسي والمهني
2. مفهوم مستشار الإرشاد والتوجيه المدرسي والمهني
3. صفات مستشار الإرشاد والتوجيه المدرسي والمهني
4. الحاجة إلى خدمات مستشار الإرشاد والتوجيه المدرسي والمهني
5. مكان ووسائل عمل مستشار الإرشاد والتوجيه المدرسي والمهني
6. مهام مستشار الإرشاد والتوجيه المدرسي والمهني
7. شروط الإلتحاق بمهنة مستشار الإرشاد والتوجيه المدرسي والمهني
8. علاقات مستشار الإرشاد والتوجيه بمختلف العاملين في القطاع
9. الصعوبات التي تواجه مستشار الإرشاد والتوجيه المدرسي والمهني
10. المشكلات التي تواجه مستشار الإرشاد والتوجيه المدرسي والمهني

خلاصة

تمهيد

نتيجة المجهودات التي تجعل من الفرد عاجز غير قادر على إيجاد حل أو حلول مناسبة، الأمر الذي يجعل من عمليتي التوجيه والإرشاد حاجة ضرورية في شتى المجالات وخاصة على الصعيدين المدرسي والمهني، نظرا لما نشهده من تطور كبير وتنوع منها ما يتعلق بالمعلومات أو الأحداث الضاغطة كل هذه الأمور تجعل من مستشار التوجيه والإرشاد في ضغط لتقديم الخدمات، والقيام بمختلف المهام المطلوبة منه للمساعدة والخروج بحل للمشكلات وتجاوزها.

وسنتطرق في هذا الفصل إلى كل من مفهوم الإرشاد والتوجيه، ومستشار الإرشاد والتوجيه، إضافة إلى أسباب الحاجة إليه، مكان ووسائل عمله، المهام، وأهم الصعوبات والمشكلات التي يتعرض لها في مسيرته المهنية.

01. تعريف الإرشاد والتوجيه المدرسي والمهني:

1.1. تعريف الإرشاد:

تقديم العون والمساعدة والمشورة والإرشاد وتغيير السلوك وتعديله، وتعليم الأنماط السلوكية الجديدة للفرد وتخليصه من العادات السلبية، وتثقيفه بالطرق السليمة لتخليصه من المشاكل والأزمات التي يعاني منها أو إرشاده لطريق الصحيح (عطية، 2013، ص. 13).

عرفه Gilbert 1951 كما ورد في الداوي (2016): "علاقة شخصية دينامية يشارك في تحديد المشكلة ووضع الأهداف في جو من القبول والألفة والتقدير والإحترام، يعطي للمسترشد الفرصة لإتخاذ القرار المناسب لحل مشكلته" (ص. 23).

2.1. تعريف التوجيه:

عرفه جودت، سعيد حسني (2007) "عبارة عن مجموع الخدمات التربوية، النفسية، المهنية التي تقدم للفرد ليستطيع لتخطيط تبعاً لقدراته وإمكاناته وميوله والتوجيه قد يكون مباشراً أو غير مباشر فردياً جماعياً" (ص. 14).

نشاط يمارس بقصد التأثير على الفرد في صياغته لخطته المستقبلية (العيساوي، الشلاه، 2015، ص. 34). ومنه يتضح أن عملية الإرشاد والتوجيه عمليتين مهمتين، نظراً لما نراه ونعيشه اليوم من ظواهر الأمر الذي يجعل من هذه العمليتين حاجة ضرورية لا مفر منها، وبالتالي فالتوجيه يقدم المعلومات ويؤكد على النواحي النظرية حين الإرشاد يساهم ويساعد على تحديد إمكانيات الفرد، ويركز على الأمور أو الجوانب العملية.

3.1. تعريف الإرشاد والتوجيه المدرسي والمهني

يعرفه أبو غزالة: " مجموعة الخدمات التربوية والنفسية والمهنية التي تقدم للفرد لتحقيق متطلباته وحاجاته وفقاً لقدراته وإمكاناته" (بوعالية، بولهراش، دس، ص. 305).

"عملية مساعدة الفرد على فهم حاضره وإعداده لمستقبله، بهدف وضعه في المكان المناسب لتحقيق التكيف الشخصي والتعليمي والمهني والاجتماعي، للوصول إلى الصحة النفسية والسعادة مع نفسه ومع من حوله" (قوارح، غريب، 2016، ص. 322).

02. تعريف مستشار الإرشاد والتوجيه المدرسي والمهني

فرد حاصل على شهادة جامعية في علم النفس، التوجيه المدرسي أو علم الاجتماع أو علم النفس أو علوم التربية، يعمل في مؤسسة تعليمية تابعة للمقاطعة تحت إشراف مدير مركز التوجيه المدرسي والمهني (بلقاسم، هامل، 2017، ص 70).

هو موظف في قطاع التربية والتعليم يشرف على تنفيذ برنامج التوجيه المدرسي المسطر من عند مديرية التقييم والتوجيه، وهو أحد هياكل وزارة التربية الوطنية، وعرفه موريس روكلان "أنه المسؤول عن تنفيذ التوجيه المهني والمدرسي ومتخصص في التوجيه، ويعتبر من أكثر الأشخاص قدرة وكفاءة على جمع كل المعلومات عن الطالب لتوجيهه وإستغلالها من خلال تبني مبادئ وتقنيات علم النفس" (لبوز، الأعور، دس، ص. 257).

ومنه تستنتج الباحثتين الطالبتين أن مستشار الإرشاد والتوجيه عنصر جد مهم، نظرا لما تعانيه المؤسسات التربوية من مشاكل وعوائق تسيطر على تقدمها، فهو قادر على تقديم المساعدة وإقتراح حلول للمشكلة التي يعاني منها التلميذ التي تعيق مساره وصعوبة تكيفه معها.

03. صفات مستشار الإرشاد والتوجيه المدرسي والمهني

1.3. صفات إنسانية وشخصية:

- المرونة في التعامل مع الطلاب والمعلمين والإداريين.
- قدوة حسنة من خلال حسن السلوك والأخلاق الحميدة حتى يكون جديرا بالثقة.
- الإستماع العادل الموضوعي أثناء تأدية عمله وتحقيق مبدا تكافؤ الفرص.
- القدرة على التخطيط والتنظيم والمتابعة و إستغلال مختلف القدرات، والموارد الذاتية والموضوعية (عبد العزيز، 2016، ص.125).
- روح المرح والحماس والثقة في تحسين سلوك الإنسان.
- الإهتمام العميق بمستوى المهنة وتطويرها بشكل مستمر (فنتازي، 2011، ص. 92).

2.3 صفات إجتماعية:

- الشعور بالمسؤولية إتجاه الفرد والمجتمع.
- القدرة على إقامة علاقات إيجابية مع الآخرين.
- يجب أن تكون إتجاهات المختص إيجابية، حيث يحدد إتجاهنا، سلوكنا ويمكن تصنيف هذه الإتجاهات إلى:

- **إتجاهات المختص نحو ذاته:** مما له تأثير كبير في عملية التوجيه، إذا كانت موقف المختص تجاه نفسه إيجابية فهذا سيعزز ثقته بنفسه وتزيد من قدرته على التعامل مع الآخرين وتجاوز ذلك إلى تقييمه للرسالة التي يبنيها ويرسلها.
- **إتجاهات المختص نحو الموضوع:** وهذا يعتمد على مدى إيمانه بمهنته ورسالته، وإيمانه بقيمه وخدمة الطالب وكذلك مدى إقتناعه بأهداف المؤسسة التي يمثلها.
- **إتجاهات المختص نحو التلميذ المتلقي** وهو عامل يؤثر على قدرة وفعالية الإخصائي في تواصله مع الطالب وإيصاله للرسالة الإعلامية ومدى إقتناعه بها، وكذلك تحديد نوعية علاقته به.
- **المعرفة بالنظام الإجتماعي والثقافي:** حيث أن مساعدة إخصائي التوجيه يجب أن تكون متناسبة مع قيم الطالب والأعراف الاجتماعية التي يؤمن بها (بوشي، 2015، ص. 112).

3.3. صفات مهنية

- **الإعداد العلمي والتدريبي:** ويتضمن التدريب كما ورد في معايير الجمعية الأمريكية لتعليم المستشارين دراسة العديد من المساقات العلمية، وهذا لإكساب المتدرب الإطار النظري الذي يساعده على فهم السلوك البشري وتفسيره، وتتضمن هذه المساقات: كالاختبارات النفسية، والقياس النفسي، مناهج البحث، الإحصاء النفسي، نظريات الإرشاد والتكيف، الصحة النفسية وإدارة خدمات التوجيه (بوشي، 2015، ص. 112).
- ❖ لأن المستشار الكفاء هو المتمكن من النظريات وفنانياتها وحسن تطبيقها في حل المشاكل وتجاوزها.
- **توفره على مستويات معرفية مناسبة:** ويعني هذا أن يكون المختص على دراية برسالته ويعرفها بطريقة تجذب الطالب المتلقي لها وتساعده على إدراكها، كما يجب أن تتضمن معرفته بخصائص الطلاب وطرق التواصل معهم.
- **الإلتزام بأخلاقيات المهنة:** بما في ذلك حقوق وواجبات ومسؤوليات المختص في التوجيه.
- **التمتع بمهارات الإتصال الأساسية:** ولعل أبرزها مهارة التحدث ومهارة الإستماع ومهارة التفكير الموضوعي ومهارة الحوار حتى يتمكن من التأثير على أفكار الآخر، وتؤثر هذه المهارات على قدرته على صياغة المعلومات التي تعبر عن أهدافه.

- صياغة المعلومات التي يلجأ إليها التلميذ: بحيث تكون متناسبة مع قدراته المعرفية خاصة وأن الطلاب يختلفون من حيث خصائصهم الإدراكية والمعرفية، وتحتوي على محفزات تشمل إستمرارية الطالب كمستقبل لها وحرصه على متابعة الرسالة.
 - القدرة على القيادة وتوجيه الآخرين.
 - المساواة في التعامل مع الطلاب وعدم التمييز بينهم.
 - الموضوعية في ممارسة التوجيه، حيث يجب على الإخصائي في التوجيه المدرسي والمهني أن يمارس مهنته بحيادية، وألا يلجأ إلى فرض آرائه على التلميذ.
 - المحافظة على أسرار الطالب (بوشي، 2015، ص ص.112- 113).
- وهي صفات لا بد توفرها في كل مختص، والتي على أساسها نقول إنه الشخص المناسب في المكان المناسب، ولأنه بدون تلك الصفات لا يستطيع تقديم أي خدمة ومساعدة ولا يستطيع كسب ثقة المسترشد التي هي أهم نقطة التي تعبر عن نجاح العملية الإرشادية وتحقيق أهدافها.

04. الحاجة إلى خدمات مستشار الإرشاد والتوجيه المدرسي والمهني

✓ الزيادة في عدد التلاميذ

مع إزدياد عدد الطلاب نتج عن ذلك العديد من المشكلات المدرسية مثل: الفشل المدرسي، التسرب العنف المدرسي، ومشكلة التكيف سواء مع المدرسة أو مع الشعبة التي يتوجه لها، لهذا يصبح مستشار التوجيه مهم ليستطيع المساعدة في حل المشكلة والتغلب عليها (براهمية، 2006، ص. 43).

✓ تنوع برامج التعليم الثانوي:

إن برامج التعليم الثانوي المتنوعة أعدت أساساً لمواجهة الإحتياجات التربوية لمختلف القدرات و الإهتمامات عند التلاميذ، حيث يطالب التلاميذ بالإختيار بين المواد الدراسية والأنشطة المختلفة التي يأخذونها من المدرسة والثانوية، لذلك يصبح من الضروري حسن توجيههم في الإختيار حتى تكون هناك فائدة مرجوة من التلاميذ والمدرسة والمجتمع (شيخ، لمين، 2022، ص.814).

✓ تطور الفكر التربوي:

تطوير النظريات والأفكار التربوية وكذلك الأساليب والوسائل المستخدمة فيها، حيث أصبح الطالب محور العملية التعليمية بدلا من التركيز على المادة المكتسبة، وبالتالي فإن مستشار التوجيه هو الشخص المؤهل على تطبيق نظريات الفكر التربوي، والمساهمة في رفع المردود التربوي وتحسينه.

✓ **التقدم التكنولوجي السريع:**

أدى التقدم التكنولوجي السريع إلى ظهور العديد من التخصصات، فتضاعفت مجالات العمل وتباينت متطلباتها وشروط الإلتحاق بها، مما أدى إلى تعديل برامج تدريب القوى العاملة والتركيز على مستويات التعليم وبرامج الدراسة، من أجل خدمة التنمية الإجتماعية وسوق العمل من خلال توفير الخريجين المناسبين لها، وأدت هذه التغيرات إلى ظهور مشكلات التكيف ورفع العمل ومشكلات التأهيل المهني (سعدى، 2014، ص ص 88-89).

✓ **قصور الأسرة في مواجهة تحديات العصر:**

يتميز المجتمع الحديث بتعقيد العلاقات والتغير المستمر في الإطار الإقتصادي والإجتماعي، مما جعل الأسرة لا تفي بمتطلبات تربية وتوجيه أبنائها بسبب كثرة إنشغالاتها الخارجية، فضلا عن تعقيد الحياة الإجتماعية، حيث لم يعد كافي توجيه الوالدين في هذا السياق، خاصة إذ تصورنا إنتشار الأمية وجعل الوالدين في كثير من الأحيان يفشلون في توجيه أبنائهم إلى مختلف المجالات النفسية والتعليمية (براهمية، 2006، ص.44).

✓ **تغيرات ميدان العمل ومتطلباته:**

حيث أن الحياة الأنية تتميز بالتعقيد في كافة المجالات وخاصة المجال الإقتصادي، ونعني هنا بشكل خاص التطور الذي لامس المهن حيث ظهرت العديد من المهن التي إحتاجت إلى تخصصات معينة وإستخدام الآلات الحديثة، وكذلك التطورات في العمل نتيجة الإختراعات العلمية في مجال الصناعة مثل مشكلة الفائض في عدد العمال، وظاهرة البطالة، تغير الهيكل الوظيفي والمهني في المجتمع لذلك كانت المهن في الماضي محدودة والأن بالآلاف، زيادة التخصص الدقيق في العمل، إختفاء مهن وظهور مهن جديدة نتيجة التقدم العلمي والتكنولوجي (سعدى، 2014، ص.90).

✓ **مشكلات المدرسة الحديثة:**

المدرسة تعاني اليوم العديد من التحديات التي تؤثر على دورها التربوي في بناء الأجيال وإعدادهم، لمواجهة مشكلات الحاضر والمستقبل، ويتهم البعض المدرسة بعدم تلبية إحتياجات الطلاب وأنها تنقلهم بمطالب تفوق قدراتهم، وأن الطلاب لديهم إستعداد متدن للإنجاز، وإنتشار مشاكل أكثر خطورة في البيئة المدرسية، الغياب المتكرر، والتسرب والرسوب من المدرسة، وظاهرة العنف بجميع أنواعه والأمراض الإجتماعية مثل: شرب الكحوليات، وتعاطي المخدرات داخل المؤسسات التعليمية وضعف العلاقات الإجتماعية (سعدى، 2014، ص ص 90-91).

ومع هذه التغيرات والأحداث التي جعلت من مستشار التوجيه والإرشاد أمام تحدي كبير التي ينجر عنها ضغط من أجل تجاوز الظروف والمتغيرات التي تحدث مثلاً: كإزدياد عدد التلاميذ التي تفرض عليه الدراية الكاملة بهم لمساعدة من يجتاح إليها، وأيضاً مع التطور الذي يشهده العالم في مختلف القطاعات، يجعل من مستشار التوجيه والإرشاد أن يلم بكل ما هو جديد لتطوير معارفه من جهة وأيضاً مواكبة التطورات تجعل له معرفة شاملة بالمهن التي زالت والمهن المطلوبة وأيضاً التحديات التي تواجهها المدرسة الجزائرية من ظواهر وأفات كتعاطي المخدرات، والعنف، التسرب المدرسي كل ما تم التطرق إليه يجعل من ذلك المستشار كأنه في منافسة أو مسابقة إما الفوز أو الفشل.

05. مكان ووسائل عمل مستشار الإرشاد والتوجيه المدرسي والمهني

إن المعروف عن مكان عمل مستشار الإرشاد والتوجيه في الثانويات فقط وهو الأمر المتداول، إلا الآن يتعدد مكان تواجد مهنة مستشار الإرشاد والتوجيه من ثانويات ومتوسطات ومراكز التوجيه المهني، وهذا ما سنتطرق إليه:

1.5. مركز التوجيه المدرسي والمهني:

يتأسس مدير مركز التوجيه المدرسي والمهني وهو برتبة مفتش توجيه مدرسي ومهني، وفي الجانب التقني يعمل مستشارو التوجيه تحت إشرافه معينون في المركز ويختلف عددهم من مركز لآخر في حالة الضرورة يتم الإستعانة بمستشاري الثانوية عن طريق التسخير، ومستشاري التوجيه في المراكز نشاطاتهم تختلف عن أقرانهم في الثانويات، ويتم توزيع المهام وتقسيم الأعمال بينهم كمستشار الجانب الإعلامي، ومستشار لكل ما يتعلق بالنتائج المدرسية (خربيش، عزوزي، 2019، ص. 70).

2.5. المتوسطات:

يعمل مستشار التوجيه بثانوية يتبع لها قطاع من المتوسطات على حسب المنطقة الجغرافية التي يتبع لها، حيث يمارس أنشطته التوجيهية والإرشادية مع التلاميذ، بدأ بتلاميذ السنة أولى متوسط خاصة في بداية العام الدراسي لمساعدتهم على التكيف و الإندماج مع البيئة الجديدة الذي لم يعرفها التلاميذ بعد، وتكليف الإشراف والتنسيق بين أعضاء لجنة الإرشاد والمتابعة إلى مستشاري التوجيه والإرشاد، بناء على المنشور 242 الذي يتضمن مهمة الإعلام وكذا المتابعة، كذلك يتمثل عمل مستشار التوجيه في المتوسطات بمرافقة تلاميذ السنة الرابعة متوسط كونها مرحلة جد مهمة في مستقبل التلميذ (عزوزي، 2017، ص. 45).

3.5. الثانويات (المتقن):

يتم إعداد التعليم الثانوي لإستقبال التلاميذ بعد نهاية التعليم الأساسي، حسب شروط تحددها وزارة التربية

الوطنية، ومهمته زيادة على إستمرار المهمة التربوية الموكلة للمدرسة الأساسية لدعم المعارف المكتسبة، إدراج التخصص تدريجيا في مختلف الميادين وفقا لمؤهلات التلاميذ وإحتياجات المجتمع، وهذا المستوى من التعليم يهيئ التلاميذ لمواصلة الدراسة في التعليم العالي أو الإلتحاق بالحياة المهنية، مدة التعليم الثانوي ثلاث سنوات تأخذ السنة الأولى على شكل الجذع المشترك، وينقسم التعليم الثانوي إلى تعليم ثانوي عام وتكنولوجيا، وتعليم ثانوي تقني (براهمية، 2006، ص. 46).

• وسائل عمل مستشار الإرشاد والتوجيه المدرسي والمهني

للتوجيه المدرسي مكانة هامة في المؤسسات التربوية، وحتى يقوم المستشار بمهامه وتحقيق أهدافه يجب إتخاذ وسائل تدخل في الجانب التنظيمي، ويسعى من خلالها المستشار إلى التكفل الأحسن بالتلميذ، والتي تتمثل في وثائق ينجزها المستشار وهي كالآتي:

✓ البرنامج السنوي:

وهي بمثابة السلسلة والمرجع الأساسي في تقديم كل النشاطات التي يقدمها مستشار التوجيه ويكون تصميمه بمركز التوجيه المدرسي والمهني للولاية حسب الأهداف، بناء على البرنامج الوزاري حسب كل نشاط وأهدافه، تتوزع هذه الأهداف على أسابيع السنة الدراسية، وحيث هذا لا يمنع المستشار بإضافة محاور خاصة بحياة المؤسسة التي يقيم بها خاصة، وأيضا مقاطعة تدخله عامة.

ويجب أن يكون منسجما مع برنامج المركز ويصادق عليه من طرف مدير المركز وتسلم نسخة للمركز وتسلم نسخة لمدير الثانوية المقيم فيها المستشار، ويحتفظ المستشار بنسخة له (سالمي. 2023. دص).

✓ البرنامج الأسبوعي:

هو أداة فعالة لتحكم في برمجة وإنجاز النشاطات حسب تنظيم معين يتماشى مع البرنامج السنوي، ويتم إنجازه من طرف مستشار التوجيه في ثلاث نسخ، واحدة تبقى في ملف المركز، ونسخة في الملف التقني للمستشار في مؤسسة العمل، ونسخة تقدم لمدير المؤسسة للإعلام.

✓ البطاقات الفنية أو التقنية:

- تحتوي على مخطط.
- تحتوي على موضوع.
- الكفاءة المهنية والمدة المناسبة.
- طريقة التدخل والوسائل المعتمدة، وفي الختام تقييم العملية.

✓ **البطاقة التربوية:** خاصة بالنشاط الإعلامي، وتحتوي الحصة الإعلامية المراد تقديمها (عزوزي، 2017، ص.ص.51-52).

✓ التقارير الفصلية

- يتم إنجازها في ثلاث نسخ.
- تعد في نهاية الفصل الأول والثاني وينجز تقرير سنوي في نهاية السنة.
- تضم على كل النشاطات التي قام بها المستشار في الفصل مفصلة.

✓ تقارير النشاطات المنجزة:

- يقوم مستشار التوجيه عند نهاية كل نشاط بإنجاز تقارير حول كل عملية.
- عند نهاية كل محور وكل عملية ينجز إعلام حسب المستوى.
- تسلم نسخة إلى مدير المؤسسة للإطلاع.
- تسلم نسخة لمدير مركز التوجيه.
- يحتفظ مستشار التوجيه بنسخة في الملف التقني في مكتبه (سالمي، 2023، د ص).

✓ السجلات:

لكل مستشار عدة سجلات تساعده في أداء مهامه وكذلك لتوثيق أعماله التي قام بها منها: السجل اليومي الذي يسجل فيه مختلف نشاطاته وسجل الإستقبالات الإعلامية، ويقوم بتسجيل طالبي الإعلام من تلاميذ وأساتذة وأولياء، ويقوم بتسجيل الإسم واللقب، القسم، تاريخ الزيارة، طلب المعني بالإعلام وأيضا يكون لديه سجل المتابعة حسب المستوى الدراسي لمتابعة التلاميذ، وسجل التكوين الذي يسجل فيه العمليات التكوينية التي حضرها المستشار، وفيهم من يستعمل السجلات الإلكترونية في عملية متابعة التلاميذ.

✓ مخطط التقييم بالمؤسسة:

- يكون لكل مؤسسة مخطط تقييم خاص بها.
- يستغل لإعلام التلاميذ والأولياء والأساتذة ولتنظيم النشاطات (سالمي، 2023، د ص).

✓ إحصائيات المقاطعة:

عبارة عن جداول إحصائية تكون معلقة بمكتب المستشار، يتعرف من خلالها على مقاطعة تدخله من جميع الجوانب كالتعليم الإبتدائي، المتوسط، الثانوي (سالمي، 2023، د ص).

وتلك الوسائل التي تم التطرق إليها هي وسائل موجودة فعلا ويتم إستخدامها من طرف مستشاري التوجيه والإرشاد في تأدية مهامهم، وهذا ما تم ملاحظته أثناء قيامنا بالدراسة الإستطلاعية مثلا البطاقات الفنية والتقنية وإحصائيات المقاطعة، والتي تكون معلقة على جدار داخل مكتب مستشار التوجيه والإرشاد وأيضا السجلات موجودة في شكل رفوف وكل سجل يتضمن مهام خاصة.

06. مهام مستشار الإرشاد والتوجيه المدرسي والمهني

تتمثل مهام مستشار التوجيه والإرشاد المدرسي والمهني في ما يلي:

1.6. الإعلام: يعد الإعلام المدرسي الدعامة الأساسية التي يبني عليها نجاح التوجيه المدرسي حيث

تكلف هذه المهمة إلى مستشار التوجيه الذي يقوم بـ:

- إبلاغ التلاميذ بالمعلومات التي بحوزته حول المسار الدراسي والمهني.
- إثراء خلية الإعلام والتوثيق بكل السندات التي تتضمن معلومات مفصلة عن المنافذ الأكاديمية والمهنية حسب القطاعات والمستويات الدراسية، سواء المؤسسات التعليمية أو الخاصة بشأن المسارات التكوينية، المنافذ المهنية، التكوينات المستمرة والتربصات (حمزاوي، دس، ص. 77).

إضافة إلى:

- ضمان تدفق الإعلام وتنمية الإتصال داخل مؤسسات التعليم، وذلك بإستعمال مختلف الوسائل المتوفرة منها تكنولوجيا الإعلام والاتصال (TIC).
- تنشيط حصص إعلامية جماعية وتنظيم لقاءات بين التلاميذ والأولياء وفقا لبرنامج معدة بالتعاون مع مدير المؤسسة المعنية (النشرة الرسمية، 2018، ص. 2).
- تنظيم حملات إعلامية حول الدراسة والحرف والمناقص المهنية المتوفرة في عالم الشغل.
- تنشيط مكتب الإعلام والتوثيق في المؤسسات التعليمية، بالإستعانة بالأساتذة ومساعدتي التربية وتزويده بالوثائق التربوية قصد الإعلام الكافي للتلاميذ(قوارح، غريب، 2016، ص. 323).

2.6. التوجيه: تتمثل نشاطات مستشار التوجيه والإرشاد في مجال التوجيه فيما يلي:

- الإطلاع على ملفات التلاميذ وعلى جميع المعلومات التي تساعده على ممارسة وظائفه، من أجل معرفة نتائجهم ومساهمهم الدراسي، مع إخضاعه إلى قواعد السرية المهنية.
- المشاركة في مجالس الأقسام بصفة إستشارية على أن يؤخذ برأيه في مجال تخصصه (مرينيز، بن الحاج، 2016، ص. 126).
- إجراء الفحوص النفسية اللازمة قصد التكفل بالتلاميذ الذين يعانون من مشاكل خاصة.

- المساهمة في عملية إستكشاف التلاميذ المتخلفين دراسياً.
- المشاركة في تنظيم التعليم المكيف ودروس الدعم وتقييمها.
- يعمل مستشار التوجيه على المشاركة في اللجان بالمؤسسة، كما يشارك في مجالس الأساتذة ومجالس القبول والتوجيه، وإنجاز عملية التوجيه المسبق والنهائي (قوارح، غريب، 2016، ص. 324).

3.6. الإرشاد:

- القيام بالإرشاد النفسي والتربوي قصد مساعدة التلاميذ على التكيف مع النشاط التربوي.
- متابعة التلاميذ الذين يعانون صعوبات من الناحية البيداغوجية لتمكينهم من متابعة دراستهم.
- يشارك المستشارون الرئيسيون للتوجيه والإرشاد المدرسي والمهني في إطار عمليات التكوين التحضيري، وفي أعمال البحث التربوي التطبيقي.
- يشارك في إعداد مشاريع المؤسسات فيما يتعلق بمجال تخصصه (مرنيز، بن الحاج، 2016، ص. 127).
- تشجيع التلاميذ على المثابرة والمراجعة، وتثمين الوقت وإستغلاله.
- مرافقة التلاميذ في إختيار التخصص، أو المسلك المناسب ومساعدته على رسم مساره الدراسي والمهني المستقبلي، وبناء مشروعه الشخصي.
- تكثيف المقابلات الإرشادية، لمعالجة الإخفاق الدراسي والضغطات النفسية والإجتماعية التي قد تلاحظ عند بعض التلاميذ.
- إيصال النتائج المدرسية وتعريف التلميذ بمؤهلاته وتشجيعه على تدارك النواقص ومعالجتها.
- تقديم الدعم النفسي والمعنوي بغرض تخفيف الضغط وقلق الإمتحان (قوارح، غريب، 2016، ص. 324).

4.6. التقييم والمتابعة النفسية والبيداغوجية:

- التعرف على شخصية التلميذ من جوانبه المختلفة، حيث يستخدم مستشار التوجيه والإرشاد خدمات تقييمية مناسبة وملمة لتحديد بلوغ الأهداف المسطرة من خلال:
- النتائج المدرسية، ملفات التلاميذ، بطاقة المتابعة والتوجيه.
- يستغل مستشار التوجيه والإرشاد، النتائج المتوصل إليها في عملية التقييم من خلال:
- عرض النتائج في مجالس الأقسام لمناقشتها بصورة فعالة مع الفريق التربوي.
- التعرف وإكتشاف وحصر حالات التخلف والتأخر الدراسي بهدف التكفل بها، والحد من نسبة الرسوب والتسرب المدرسي.

- الكشف عن نقاط القوة والضعف في العملية التربوية، والعمل على تداركها من خلال إقتراح البدائل والحلول.
- إعلام التلاميذ بنتائج التقويم.
- عقد الجلسات مع الأساتذة، قصد توعيتهم بأهمية عملية التقويم، لمعرفة الفروق الفردية بين التلاميذ لتسهيل سير المادة الدراسية.
- عقد لقاءات مع أولياء التلاميذ لتبليغهم بالمستوى الفعلي لأبنائهم (بوعالية، بولهراش، دس، ص ص. 309-310).
- حسب المادة 101:
- مرافقة التلاميذ خلال مسارهم المدرسي وتوجيههم في بناء مشروعهم الشخصي، وفق رغباتهم وإستعداداتهم ومتطلبات التخطيط التربوي.
- يشاركون في متابعة التلاميذ الذين يعانون من صعوبات من الناحية النفسية والبيداغوجية قصد تمكينهم من مواصلة الدراسة.
- مشاركتهم في تأطير عمليات التكوين التحضيري وأعمال البحث التربوي والتطبيقي (الجريدة الرسمية، 2008، ص. 15).
- وتلك المهام يجب التعمق فيها وتوسيع دائرة المعارف حولها، لأنها من أهم الأعمال التي يقوم بها المستشار حسب ما هو موجود في المقررات والجرائد الرسمية والمناشير.

07. شروط الإلتحاق بمهنة مستشار التوجيه والإرشاد المهني والمدرسي:

حسب المادة 103:

- يوظف أو يرقى بصفة مستشار التوجيه والإرشاد المدرسي والمهني، عن طريق مسابقة من خلال الإختبارات، ويكون المترشحون حاصلون على شهادة الليسانس في علوم التربية، علم النفس، علم الاجتماع، أو شهادة معادلة لها.
- عن طريق إمتحان مهني أي في حدود 30% من المناصب المطلوب شغلها مستشارو التوجيه المدرسي والمهني الذين يثبتون 5 سنوات من الخدمة الفعلية بهذه الصفة.
- على سبيل الإختيار بعد التسجيل على قائمة التأهيل في حدود 10% من المناصب المطلوب شغلها مستشارو التوجيه المدرسي والمهني، الذين يثبتون 10 سنوات من الخدمة الفعلية بهذه الصفة.

- يخضع المترشحون المقبولين طبقاً للحالتين 2 و3 التي تم ذكرها قبل الترقية لمتابعة بنجاح تكويننا تحدد ما يتضمنه من خلال قرار بين الوزير المكلف بالتربية الوطنية والسلطة المكلفة بالوظيفة العمومية (الجريدة الرسمية، 2008، ص. 15).

✓ برنامج الإختبار يتكون من جزئيين: إختبارات كتابية، إختبار شفوي.

أ. الإختبارات الكتابية:

• إختبار في الثقافة العامة: على المترشح أن يتناول موضوعاً عاماً، أو ذو المشاكل السياسية، أو

الإقتصادية، الثقافية، الإجتماعية للعام المعاصر.

ويجب أن يسمح الإختبار بتقييم:

- الثقافة العامة للمترشح أو مستوى إستيعابه مواضيع الساعة.

- قدرته على وضع تفكير شامل.

- وجهة طريقة التفكير والأفكار المتناولة (عبدوني، بوسكرة، 2017، ص ص. 29-30).

• إختبار فني في التخصص: يتمثل في معالجة موضوع ذو علاقة بعلوم التربية، علم النفس، علم

الإجتماع، وتهدف الإختبارات إلى تقدير المترشح في الميدان المقصود، وكذا مدى تحكمه في

المصطلحات والمفاهيم المتصلة به.

• إختبار في اللغة الأجنبية (فرنسية أو إنجليزية): دراسة نص يهدف إلى تقييم قدرات المترشح في

التحكم والسيطرة في لغة والنحو والصرف في اللغة المختارة.

ب. الإختبار الشفوي: يتم بعد النجاح في الإختبارات الكتابية، ويتمثل في محادثة مع أعضاء اللجنة

إنطلاقاً من موضوع أو نص ذو علاقة بتخصص المترشح (عبدوني، بوسكرة، 2017، ص. 30).

08. علاقات مستشار التوجيه مع مختلف العاملين في القطاع:

1.8. مدير مركز التوجيه المدرسي:

أي أن إشراف مدير المركز يكون تقنياً يتمثل في:

✓ يخضع مستشار التوجيه والمهني إلى سلطة مدير مركز التوجيه المدرسي والمهني وإشرافها تقنياً.

✓ يمارس مستشار التوجيه المهني في المدارس والثانويات.

✓ مستشار التوجيه المهني يمارس نشاطاته في مقاطعة جغرافية تتكون من مجموعة من المؤسسات

للتعليم والتكوين، يحددها مدير مركز التوجيه المدرسي والمهني.

✓ يتولى مستشار التوجيه المدرسي والمهني مسؤولية الإشراف على المقاطعة، ويقدم تقارير دورية عن نشاطه.

✓ يمكن لمستشار التوجيه المدرسي أن يخلف مدير مركز التوجيه المدرسي والمهني في حالة الغياب (إسماعيلي، الحاج، 2017، ص.74).

2.8. علاقته بمدير الثانوية:

إن إشراف المدير بالثانوية إشرافا إداريا ويتمثل في:

✓ يقوم مستشار التوجيه المدرسي والمهني بنشاطه تحت إشراف مدير المؤسسة، وأيضا بالتعاون مع نائب المدير للدراسات، والأساتذة الرئيسيين، مستشار التربية.

✓ نشاط مستشار التوجيه المدرسي والمهني في المؤسسات التعليمية يندرج ضمن إطار نشاطات الفريق التربوي التابع للمؤسسة.

✓ في بداية كل سنة دراسية يقدم مستشار التوجيه المدرسي والمهني برنامج نشاطاته إلى مدير المؤسسة مستخلص من برنامج المركز، وبرنامج الوزارة السنوية، ويمكن لمدير المؤسسة إضافة وذلك بالتنسيق مع مستشار التوجيه (بن قطاف، عمور، 2019، ص ص.557-558).

3.8. علاقته مع مستشار التربية (المراقب العام):

وتتمثل فيما يلي:

✓ في حال ملاحظة مستشار التربية لأي مشكلات متكررة في سلوك تلميذ ما مثل: كثرة الغيابات، عدم الانضباط....، فإنه يبلغ مستشار التوجيه بغية المتابعة والتشخيص ثم الإرشاد والعلاج.

✓ يقصد مستشار التربية الكثير من الأولياء لأمر خاصة بأبنائهم مثل تبرير الغيابات، فيستغل مستشار التوجيه هذه الفرصة في إعلام، أو يقوم مستشار التربية بتوجيه الأولياء إلى مستشار التوجيه لأمر تتعلق بمتابعة أبنائهم.

4.8. علاقته بالأستاذ مسؤول القسم:

✓ تبليغ الأستاذ بنتائج الدراسات التي قام بها المستشار بخصوص قسمه وتقديم ملاحظاته.

✓ تبادل المعلومات حول أصحاب الحالات الخاصة والوصول إلى طريقة لتجاوز هذه المشاكل.

5.8. علاقته بالأستاذ مسؤول المادة:

✓ بناء أسئلة الفروض و الإختبارات.

✓ التحاور مع مسؤول المادة في حال واجه تلاميذ قسم معين مشاكل مع أستاذ من نفس المادة (خربيش، عزوزي، 2019، ص.77).

6.8. علاقته بالتلاميذ:

✓ - مساعدة التلاميذ على التكيف من خلال القيام بالإرشاد النفسي والتربوي.
✓ - المساعدة على فهم المشكلات التي يعانون منها، والتوصل إلى حل وهذا يعتمد على المرشد وطريقته (عطيات، 2019، ص.371).

7.8. علاقته مع مدراء متوسطات المقاطعة:

✓ بما أن متوسطات القطاع تدخل ضمن مجال عمله، لهذا فالمستشار تكون له زيارة كل متوسطة على الأقل مرة في الأسبوع، ويمكن تكثيف الزيارات في حال الضرورة من ناحية المستشار، ومن ناحية ثانية على مدير المتوسطة أن يوفر كل الشروط الملائمة للمستشار لأداء مهامه.

8.8. علاقته بمراكز التكوين المهني:

✓ يتدخل مستشار التوجيه في مراكز التكوين المهني بتوجيه وإعلام التلاميذ الذين ليس لديهم إمكانية مواصلة الدراسة، في التخصصات المفتوحة وشروط القبول، والإجابة عن تساؤلاتهم، من خلال توفير المطويات، وكتيبات، وتنشيط حصص إعلامية (عزوزي، 2017، ص.64).

9.8. علاقته مع الأولياء:

✓ تحسيس الولي بأهميته في إنجاح مشروع ابنه المستقبلي.
✓ مساعدة الولي في تفهم مشكلات ابنه والعمل على حلها (خربيش، عزوزي، 2019، ص.77).

09. الصعوبات التي تواجه مستشار التوجيه المدرسي والمهني

تواجه مهنة مستشار التوجيه جملة من الصعوبات والعراقيل في عمله وذكرها عطيات (2019) في:

❖ الصعوبات المعرفية:

- نقص الوعي النفسي بالنسبة للمديرين، وضعف قناعتهم بأهمية العمل الإرشادي.
- عدم وعي التلاميذ بأهمية هذا العمل.
- نقص الوعي عند أفراد البيئة.
- ضعف الإتصال بأولياء الأمور، وقلة الإهتمام بمشاكل أبنائهم.
- تقصير مستشار التوجيه والإرشاد في إيضاح عمله.
- إقحام المستشار في أمور إدارية وعدم الثقة في قدرته على التغيير.

❖ الصعوبات المادية:

- عدم وجود وسائل مساعدة للقياس والتقييم.
 - نفقات مالية غير كافية لتلبية وتغطية نفقات الإرشاد.
 - في كثير من الأحيان عدم وجود مكتب خاص بالمستشار (ص.363).
- هذه الصعوبات تجعل المستشار يشعر بالعجز غير قادر على القيام بما هو مطلوب منه، وبالتالي تؤثر على أدائه وخدماته، فالمستشار بحاجة إلى أدوات ووسائل له وهذا ما تم التعرف عليه أثناء القيام بالدراسة وأنه أحيانا لا توجد طابعة وأوراق بيضاء لطبع مطويات، منشورات... وهذا ما يدفعه إلى استخدام أمواله الخاصة.

10. المشكلات التي تواجه مستشار الإرشاد والتوجيه المدرسي والمهني

ذكرها علوي وأبو عامر 2017 كما ورد في بن فليس كما يلي:

1.10. على مستوى الإدارة المدرسية

عملية التوجيه المدرسي في الجزائر بما كشفت عنه معطيات الواقع يتميز بالطابع الإداري أكثر من الجانب التقني النفسي، وهذا يجعل مستشار في إحتكاك دائم بالعاملين في الإدارة المدرسية بما في ذلك مدير المؤسسة، مستشار التربية وهو بحاجة لهما في تحركاته مما يشعره بالضغط، وإذ إفتقرت العلاقة إلى التفاهم و الإنسحاب و حدوث الصراع بين هذه الأطراف، يصبح مستشار التوجيه معزول ومستهدف من الإدارة (ص.98).

2.10. على مستوى الأساتذة:

عندما كان الأستاذ طرفا مهما في عملية التوجيه المدرسي للتلاميذ في مختلف الأطوار، كان ضروري على المستشار تنسيق الجهود معهم لأنهم الأدرى بالتلاميذ، والتنسيق والتعاون يخدم بصورة أكبر التوجيه، وغياب التعاون يفقد عملية التوجيه الذي يكون نتيجة عدم تقويم عمل المستشار، وأيضا يظنون أنهم الأجدر بإتخاذ قرار التوجيه.

3.10. على مستوى التلاميذ:

التلميذ عنصر مهم ومحور تلك العملية والنشاطات التي يقوم بها مستشار، لكن مع تزايد التلاميذ في الأفواج وغياب حصص التوجيه هذا يجعل من التلاميذ لا يهتمون بخدمات التوجيه إلا عند إختيار التخصص ويتم الحكم على فاعليته ونجاعة الحصص الإعلامية المقدمة لإفتقارهم للأدوات الملائمة.

4.10 على مستوى مقاطعة التدخل:

إن إشراف مستشار الإرشاد والتوجيه على مقاطعة كاملة، هذا يجعل منه غير قادرًا على أداء مهامه وإضافة إلى عدم فعالية هذا التوجيه الذي يتم الإشراف فيه شكليًا فقط، هو لا يعرف على التلاميذ جيدًا وأيضا الزيارات لمؤسسات النائية لهذا وجب توفير عدد من المرشدين لضمان السير الحسن (ص.98).

5.10 على مستوى طبيعة العمل الذي يقوم به

لمستشار التوجيه عدة وظائف وتوزعها على عدة محاور وهذه الأخيرة تشتت جهده دون القيام بالكفاءة المطلوبة، وأيضا تقييده بمجموعة من المناشير والقرارات التي يجرى عليها أحيانا تعديلات التي من شأنها أن تؤثر على عمله من بداية العام الدراسي إلى نهايته (ص. 98-99).

❖ كل هذه المشكلات تعيق سير عمل المستشار وتجعله في النهاية إما عليه المقاومة أو الإستسلام والذي ينتج عنه تقاعس في العمل والوصول إلى التعب والفشل والإجهاد سواء كان نفسي أو مهني... وبالتالي أداء عمل منخفض.

خلاصة

نتوصل من خلال ما سبق أن مستشار الإرشاد والتوجيه المدرسي والمهني جد مهم وأساسي في المؤسسات التربوية ، نظرا لما تعانیه هذه الاخيرة من مشاكل متكررة ومتعددة ، بالتالي فهو الشخص المؤهل والكفاء الذي يستطيع التعرف على قدرات وإمكانات التلميذ وتنميتها وإرشاده وتوجيهه إلى ما يناسبه، والسعي لتوفير الجو الملائم في الوسط المدرسي لهذا يجب إعادة النظر في هذا المنصب وشروط الإلتحاق بيه، ويجب الإهتمام به وإحداث المزيد من المناصب لتحقيق الأهداف والنجاح، وتوفير الوسائل والأدوات المساعدة والظروف التي تعينه على تقديم أحسن الخدمات بإتقان .

الفصل الرابع: الإجراءات المنهجية للدراسة

تمهيد

01. الدراسة الإستطلاعية
 - 1.1. أهداف الدراسة الإستطلاعية
 - 2.1. عينة الدراسة الإستطلاعية
 - 3.1. أدوات الدراسة الإستطلاعية
 - 4.1. نتائج الدراسة الإستطلاعية
02. منهج الدراسة
03. مجتمع الدراسة
04. مجال الدراسة
05. أدوات الدراسة الأساسية
06. الأساليب الإحصائية

تمهيد

بعد التطرق إلى الجانب النظري الذي يعتبر مرجعا نستند إليه في الدراسة التطبيقية، وسوف يتم عرض الجانب التطبيقي فيما يلي:

الفصل الأول: الدراسة الإستطلاعية وما يتضمنها من حيث أهدافها، والأدوات المستخدمة فيها، والنتائج الخاصة بالمصادر والأعراض التي تم التعرف عليها في الدراسة الميدانية، إضافة إلى المنهج، المجال الدراسي (المكاني والزمني)، والأدوات المستخدمة في الدراسة الأساسية وصولاً إلى الأساليب الإحصائية المستخدمة في الدراسة.

01. الدراسة الإستطلاعية:

الدراسة الإستطلاعية هي الدراسة التي تساعد في التعرف على الميدان الذي ستجرى فيه الدراسة وإظهار ملامح الدراسة والإحاطة بها عن قرب وفهمها، بالتالي تكوين الباحث صورة عن ذلك الميدان ومساعدته إما في الإضافة من حيث مؤشرات لم يتم دراستها في ذلك البحث أو حذف بعضها.

1.1. أهداف الدراسة الاستطلاعية:

- التعرف عن ميدان (مكان عمل) مستشار الإرشاد والتوجيه المدرسي والمهني.
- معرفة مهام مستشار الإرشاد والتوجيه المدرسي والمهني من خلال محاكاته أثناء عمله.
- الكشف عن الصعوبات التي تواجه عينة الدراسة
- رصد أهم المؤشرات التي تحدد أكثر مسار دراستنا كطبيعة العلاقة بين الزملاء والظروف الفيزيائية.

2.1. عينة الدراسة الاستطلاعية:**جدول (3): يبين توزيع عينة الدراسة الاستطلاعية**

العدد	الجنس	التخصص	المؤسسة
1	أنثى	علم النفس العيادي	ثانوية سعدي الصديق تبسة.
2	أنثى	علم إجتماع تنظيم وعمل	ثانوية مالك بن نبي تبسة
3	أنثى	علم إجتماع تنظيم وعمل	متوسطة فرنس فانون تبسة
4	أنثى	علم إجتماع التربية	متوسطة بوعكاز معمر بكارية
5	أنثى	علم النفس المدرسي	متوسطة بوعكاز معمر بكارية
6	ذكر	علم إجتماع تنظيم وعمل	ثانوية شرفي لخضر بكارية
7	أنثى	علم إجتماع تنظيم وعمل	مركز التوجيه المدرسي والمهني تبسة.

3.1. أدوات الدراسة الإستطلاعية:

- **الملاحظة:** هي من أدوات جمع المادة العلمية وتقوم على المشاهدة المباشرة لردود أفعال التي تظهر في المواقف والوضعيات المراد بحثها، وبالتالي فهي إنتباه مقصود ومتعمد من طرف الباحث، وسلوك مراقبة هادف لرصد السلوكيات والأداءات ويتم تحليلها في ضوء خبرات الباحث الملاحظ لفهم تلك الظاهرة فهما حقيقيا (طواهير، سرداني، دس، ص.303).

- أثناء النزول إلى الميدان قد قامت الطالبتان الباحثتان بملاحظة طبيعة عمل مستشار الإرشاد والتوجيه المدرسي والمهني وتقل الأعباء وخاصة الإدارية، وأيضا غياب الأدوات المساعدة في العمل، ظروف فيزيقية غير ملائمة، وأيضا طبيعة مهامه تطلب منه طباعة المناشير المطويات وهذا يتطلب وجود حاسوب وطابعة وأوراق بيضاء، لكن ما تم ملاحظته غياب هذه الوسائل في بعض المؤسسات التي تم فيها إجراء الدراسة الميدانية .
- **المقابلة:** وتعرف على أنها حوار يقوم بين القائم بالمقابلة وبين شخص أو مجموعة من الأشخاص، وذلك من أجل الحصول على معلومات حول موضوع معين خاصة بالأراء و الإتجاهات أو السلوك أو المعلومات أو الشهادات، ويطلق عليها التحقيق بواسطة المقابلة وهي أسئلة محضرة مسبقا، ومن المتفق عليه أن تكون مشاركة المبحوثين إرادية وأن تكون إجابتهم محاظة بالسر المهني (حامد.2003. ص.128).
- وتم إستخدام نوع من أنواع المقابلة في هذه الدراسة وهي المقابلة المفتوحة والتي عرفها مازن(2012) أنها التي يقوم من خلالها الباحث بطرح أسئلة مفتوحة غير محددة الإجابة وعلى المفحوص أن يجيب على الإجابات التي يراها مناسبة، والمفحوص يمكن أن يقدم آراءه عن طريق شريط مسموع أو كتابة (ص.89)، وتم لقاء عينة الدراسة الإستطلاعية وطرح بعض الأسئلة عليهم وتسجيل الإجابات والتي هي ترجمة لأبعاد الإجهاد النفسي والتي تناولت مصادر الإجهاد وأعراضه (أنظر الملحق(1) دليل مقابلات الدراسة الإستطلاعية).

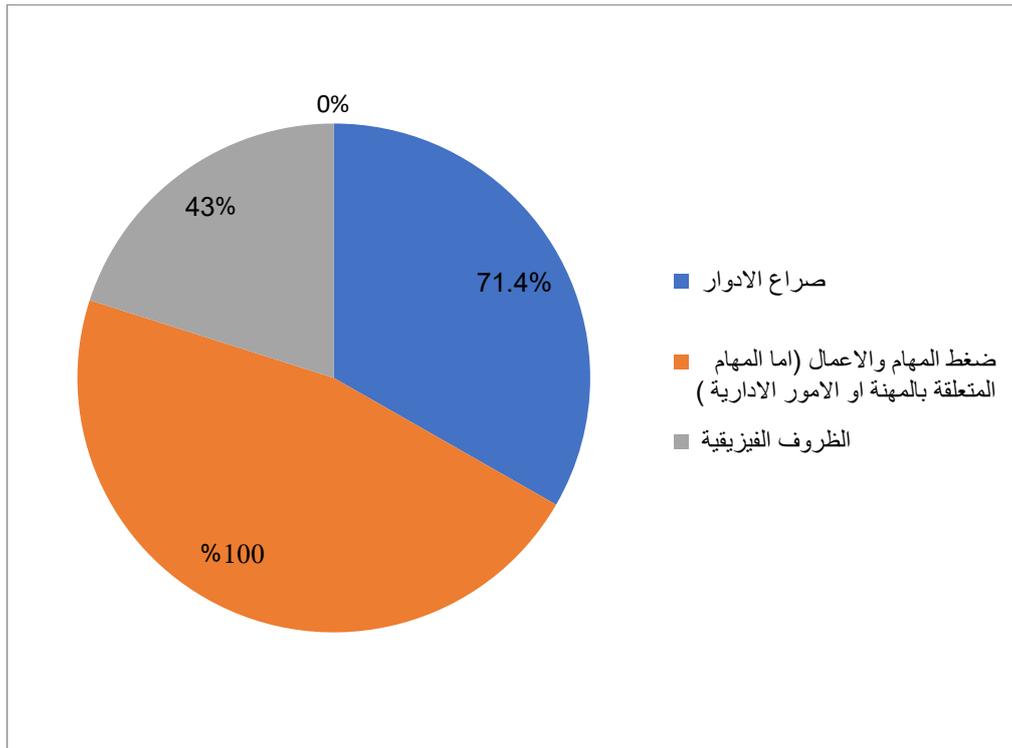
4.1. نتائج الدراسة الإستطلاعية

- بعض مكاتب مستشاري الإرشاد والتوجيه غير مهينة بالوسائل اللازمة (كما قالت إحدى مستشارات التوجيه أنها عندما لا تحضر الحاسوب الخاص بها لا تعمل)، وأيضا بعض المكاتب ضيقة ولا يستطيع المستشار إستقبال التلاميذ فيها.
- ما هو معروف أن مهام مستشار الإرشاد والتوجيه منحصرة في (الإعلام، التوجيه، الإرشاد، التقويم والمتابعة النفسية)، لكن ما تم ملاحظته أن معظم مهامه إدارية.
- إن من أهم ما يعيق أفراد العينة غياب الأدوات المساعدة في العمل.
- ساعدتنا الدراسة الميدانية في التعرف على ظروف عمله كطبيعة العلاقة بين الزملاء والظروف الفيزيكية.

جدول (4): يبين مصادر الإجهاد النفسي عند أفراد العينة الإستطلاعية

النسبة المئوية	التكرار	المصادر
71.4%	5	صراع الأدوار (بين المؤسسة التي يعمل فيها وبين الامور الأسرية)
100%	7	ضغط المهام والأعمال (إما المهام المتعلقة بالمهنة أو الأمور الإدارية)
43%	3	الظروف الفيزيائية غير الملائمة

شكل (2): دائرة نسبية تبين أعراض الإجهاد النفسي عند أفراد العينة الإستطلاعية



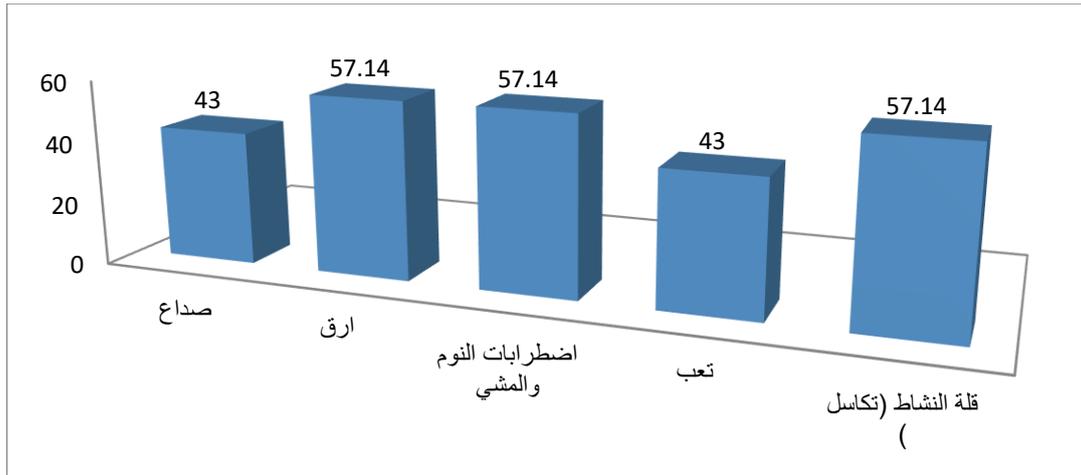
دائرة نسبية تمثل إستجابات عينة الدراسة المتمثلة في 7 مستشاري الإرشاد والتوجيه المدرسي والمهني بولاية تبسة، ومع إجراء المقابلة وطرح بعض الأسئلة عليهم تبين أن أكثر مصادر الإجهاد النفسي تأثيراً هي المهام الموكلة لهم في المؤسسة وخاصة الأمور الإدارية والتي بلغت نسبتها 100%، ثم تليها صراع الأدوار بين المؤسسة التي يعملون فيها وبين الأمور الأسرية والتي بلغت 71.4%، ثم يأتي في الأخير طبيعة الظروف الفيزيائية 43%، ويدل هذا كله على وجود مصادر تنظيمية وشخصية تؤثر على الأداء وبالتالي الوصول إلى الإجهاد.

جدول (5): يبين أعراض الإجهاد النفسي عند أفراد العينة الإستطلاعية

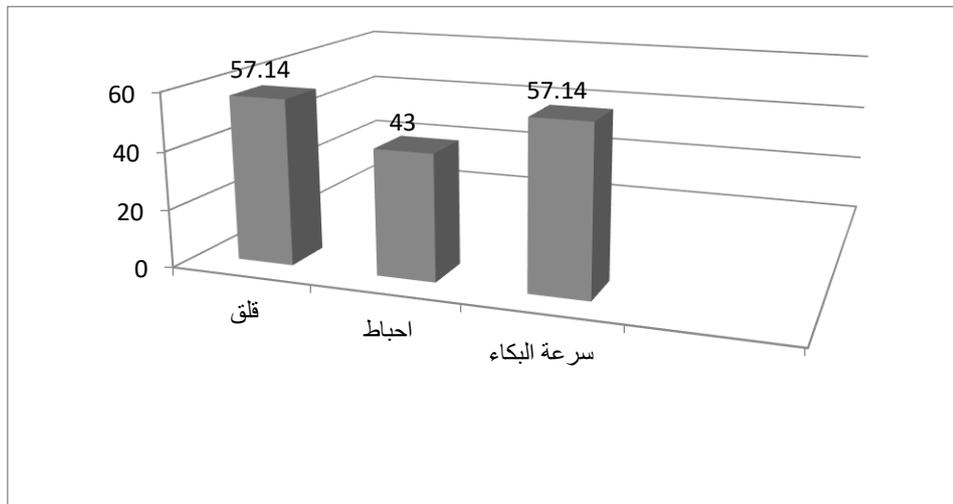
النسبة المئوية	التكرار	العبارات	الأعراض
43%	3	صداع	الأعراض الفسيولوجية

%57.14	4	أرق	
%57.14	4	إضطرابات المشي والنوم	
%43	3	تعب	
%57.14	4	قلة النشاط (تكاسل)	
%57.14	4	قلق	الأعراض النفسية
%43	3	إحباط	
%57.14	4	سرعة البكاء	
%14.28	1	التغيب عن العمل	الأعراض السلوكية
%57.14	4	التفكير في التقاعد المبكر	
%71.42	5	الصمت	
%57.14	4	شرب أدوية وأعشاب للألم	
%57.14	4	زيادة مشاهدة التلفاز أو	
%43	3	الهاتف كوسيلة للهروب	
%100	7	صعوبة الجلوس في مكان واحدة لفترة من الزمن	
%14	1	التدخين	

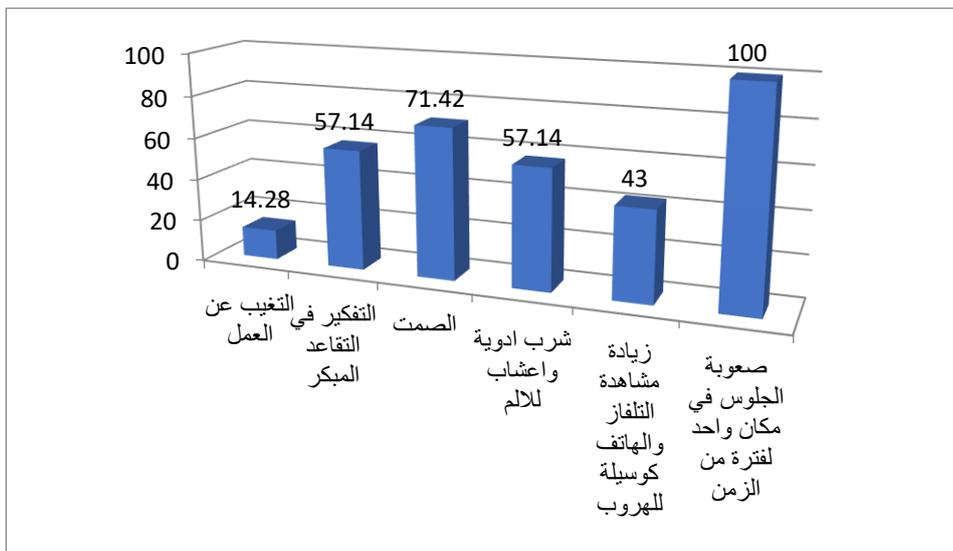
شكل (3): أعمدة بيانية توضح الأعراض الفسيولوجية عند أفراد العينة الإستطلاعية



شكل (4): أعمدة بيانية توضح الأعراض السلوكية عند العينة الإستطلاعية



شكل (5): أعمدة بيانية توضح الأعراض السلوكية عند أفراد العينة الإستطلاعية



أعمدة بيانية تبين إستجابات عينة الدراسة المتمثلة في 7 مستشاري الإرشاد والتوجيه المدرسي والمهني بولاية تبسة، حيث توضح الأعراض التي ظهرت على عينة الدراسة كأعراض فسيولوجية كالأرق 57.14%، والأعراض النفسية مثلا القلق، سرعة البكاء 57.14%، وأعراض السلوكية كصعوبة الجلوس في مكان واحد لفترة من الزمن والذي بلغت نسبتها 100%، وهذا يدل على العمل المجهد.

02. منهج الدراسة:

يعرف المنهج: أنه فن التنظيم الصحيح لمجموعة من الأفكار العديدة، وذلك من أجل الكشف عن الحقيقة حين نكون بها جاهلين، أو البرهنة عليها للأخرين حين نكون عارفين بها (غانم، 2019، ص.37). وتم إعتقاد في هذه الدراسة المنهج الوصفي التحليلي لأنه الأنسب لهذه الدراسة. ويعرف المنهج الوصفي: المنهج الذي يعتمد على دراسة الواقع أو الظاهرة كما هي في الواقع، ويهتم بوصفها وصفا دقيقا من خلال التعبير النوعي الذي يصف الظاهرة وتوضيح خصائصها، أو التعبير الكمي الذي يعطي وصفا رقميا يوضح مقدار وحجم الظاهرة (عباس، نوفل، العبسي، أبو عواد، 2012، ص. 74). وتتمثل خطوات المنهج الوصفي فيما يلي:

- **تحديد المشكلة وصياغتها:** ويتمثل فيما مستوى الإجهاد النفسي لدى مستشاري التوجيه والإرشاد بولاية تبسة.
- **وضع الفروض المحتملة**
- **جمع البيانات والمعلومات من مصادر مختلفة**
- **تحليل البيانات وتفسيرها**
- **كتابة النتائج والتوصيات والإستنتاجات المناسبة** (المحمودي، 2019، ص. 50-51).

ويعرف المشوخي (2002) المنهج الوصفي التحليلي: أنه يعتمد على دراسة الظاهرة كما هي في الواقع، ويهتم بوصفها وصفا دقيقا ويعبر عنها كفيها أو كميا، فالتعبير الكيفي يصف الظاهرة ويوضح خصائصها، أما التعبير الكمي يعطي وصفا رقميا لتوضيح مقدار هذه الظاهرة أو حجمها، أو درجة ارتباطها مع ظواهر أخرى (الحفظي، دس.ف.5).

03. مجتمع الدراسة

تمثل مجتمع الدراسة الأصلي في 165 مستشار إرشاد وتوجيه مدرسي ومهني بولاية تبسة، موزعين على 114 مستشار إرشاد وتوجيه مدرسي ومهني ومايقابلها ب110 متوسطة، و51 مستشار موزعين على 51 ثانوية بولاية تبسة والجدول التالي يوضح ذلك:

جدول (06): يبين عدد المستشارين والمتوسطات بولاية تبسة

عدد المستشارين	المتوسطات
1	متوسطة لبيض علي
2	متوسطة فرانتز فانون تبسة
1	متوسطة ابن باديس تبسة
1	متوسطة عيساوي عمار تبسة
2	متوسطة ملايم محمد تبسة
1	متوسطة العقيد محمود الشريف تبسة
1	متوسطة ساكر جاب الله تبسة
1	متوسطة طالبي عبد الواحد
2	متوسطة حملة رشيد تبسة
1	متوسطة بوتيجان محمد تبسة
1	متوسطة محمد بوضياف تبسة
1	متوسطة ابن خلدون تبسة
1	متوسطة مشري محمد الناصر تبسة
1	متوسطة الإمام علي تبسة
1	متوسطة رضا حوجو تبسة
1	متوسطة بدري عبد الحفيظ تبسة
1	متوسطة مباركية محمد الشريف تبسة
1	متوسطة حواس الطاهر تبسة
1	متوسطة صوالحية محمد السعيد تبسة
1	متوسطة سواعي مداني تبسة
1	متوسطة بوقرن محمد تبسة
1	متوسطة عثمانية يونس تبسة
1	متوسطة بدري جاب الله تبسة
1	متوسطة رايسي محمد السعيد تبسة
1	متوسطة سكانسكا الجديدة تبسة
1	متوسطة الراند سعدي عثمان تبسة
1	متوسطة فارس علال تبسة
1	متوسطة عزون الشريف

متوسطة حاجي محمد الصادق تبسة	1
متوسطة حي 2440 سكن الدكان تبسة	1
متوسطة عين الشانية العيونات	1
متوسطة الطيب المكي العيونات	1
متوسطات العيونات مركز	1
متوسطة طهيري السعيد مسلولة العيونات	1
متوسطة مسعي الطاهر العيونات	1
متوسطة فاطمي دحمان العيونات	1
متوسطة بوحنيك زايد المريج	1
متوسطة مكاحلية يوسف المريج	1
متوسطة قنز كلبوتي بوخضرة	1
متوسطة بوطرفيف علي بوخضرة	1
متوسطة منطقة الدير عين الزرقاء	1
متوسطة قسطل عين الزرقاء	1
متوسطة الجديدة عين الزرقاء	1
متوسطة قسطل محمد علي عين الزرقاء	1
متوسطة عشي عبد المالك مرسط	1
متوسطة بخوش عبد المالك مرسط	1
متوسطة 20 أوت مرسط	1
متوسطة قحايرية علي بئر الذهب	1
متوسطة عين الفضة	1
متوسطة الخنساء بولحاف الدير	2
متوسطة زرقين إبراهيم بولحاف الدير	1
متوسطة براهيمية باشا الكويف	1
متوسطة دريال بلقاسم روس العيون	1
متوسطة بن ذيب بكار الكويف	1
متوسطة بوعاكاز معمر تبسة	2
متوسطة عقبة بن نافع الحويجبات	1
متوسطة عزوزة عزوز نقرين	1
متوسطة بوسلامة بويكر نقرين	1

متوسطة بوسحلة صالح فركان	1
متوسطة رزايقية لحبيب بئر العاتر	1
متوسطة راهم صالح بئر العاتر	1
متوسطة رحال عبدالحفيظ بئر العاتر	2
متوسطة عمارة إبراهيم بئر العاتر	1
متوسطة طراد الأغا بئر العاتر	1
متوسطة زرقين الطاهر بئر العاتر	1
متوسطة بوديار بوبكر بئر العاتر	1
متوسطة ساخر محمد الصالح بئر العاتر	1
متوسطة عفيف علي بئر العاتر	1
متوسطة مسعد عباس بئر العاتر	1
متوسطة برهوم الطاهر بئر العاتر	1
متوسطة الوراد عبيد بئر العاتر	1
متوسطة عفيف الهادي عين الزقيق	1
متوسطة صالح محمد العقلة المالحة	1
متوسطة غريبي الحفناوي الشريعة	1
متوسطة براهيم التابعه الشريعة	1
متوسطة جدي مقداد الشريعة	1
متوسطة قحقح الطيب الشريعة	1
متوسطة إين رشد الشريعة	1
متوسطة النهضة الشريعة	1
متوسطة بخوش أمحمد السدراتي الشريعة	1
متوسطة بلغيث العيد الشريعة	1
متوسطة زرفاوي محمد زروق الشريعة	1
متوسطة جلالي عثمان الشريعة	1
متوسطة الوافي الحباسي الشريعة	1
متوسطة عبيدات الميداني المزرعة	1
متوسطة مالك ميداني ثليجان	1
متوسطة حفيان الطاهر الحمامات	1
متوسطة جدواني يوسف الحمامات	1

متوسطة معلم العربي الحمامات	1
متوسطة فرحي ساعي بئر مقدم	1
متوسطة حاجي مزيان بئر مقدم	1
متوسطة مزيان علي قريقر	1
متوسطة عمران عمارة العقلة	1
متوسطة قننيس	1
متوسطة العقلة مركز	1
متوسطة منصر محمد بجن	1
متوسطة مسنادي عمار عين غراب	1
متوسطة أبو موسى الأشعري الماء الأبيض	1
متوسطة عيدة مداني الماء الأبيض	1
متوسطة عطية العربي صفصاف الوصري	1
متوسطة علاوة الصديق ام علي	1
متوسطة طربلسي محمد الوزنة	1
متوسطة هوام علي الوزنة	1
متوسطة الصديق بن يحي	1
متوسطة بوسنة عثمان الوزنة	1
متوسطة رايجي أحمد الوزنة	1
متوسطة هوارى بومدين الوزنة	1
متوسطة الأمير عبد القادر الوزنة	1
متوسطة ابن سينا تبسة	1
متوسطة عبيدي مسعود الوزنة	1

جدول(7): يبين عدد المستشارين والثانويات بولاية تبسة

الثانوية	عدد المستشارين
ثانوية بوكوبة محمد تبسة	1
ثانوية مالك بن نبي تبسة	1
ثانوية سعدي الصديق تبسة	1
ثانوية خذيري الهادي تبسة	1
ثانوية فاطمة الزهراء تبسة	1
ثانوية مطروح العيد تبسة	1

ثانوية حردي محمد تبسة	1
ثانوية هوارى بومدين تبسة	1
ثانوية بسكري محمد تبسة	1
ثانوية الشيخ العربي التبسي	1
ثانوية مزدوهي ابراهيم تبسة	1
ثانوية مساني لعجال تبسة	1
ثانوية مسعي علي تبسة	1
ثانوية أبي عبيدة تبسة	1
ثانوية الزبير بن العوام العوينات	1
ثانوية نحال عمار المريج	1
ثانوية قنز محمود بوخضرة	1
ثانوية عكريش عمارة عين الزرقاء	1
ثانوية زروقي عمار مرسط	1
ثانوية زروقي الوردي بئر الذهب	1
ثانوية 1نوفمبر بولحاف الدير	1
ثانوية 3240سكن بولحاف الدير	1
ثانوية 18 فبراير الكويف	1
ثانوية شرفي لخضر بكارية	1
ثانوية الإخوة عمران نقرين	1
ثانوية حناشي عمار فركان	1
ثانوية عمر علي بن رابح بئر العاتر	1
ثانوية محفوظ سعد بئر العاتر	1
ثانوية عبدو محمد بئر العاتر	1
ثانوية العرفي الوردي بئر العاتر	1
ثانوية مولود قاسم بئر العاتر	1
ثانوية ملازم إبراهيم بئر العاتر	1
ثانوية فارس الطاهر بئر العاتر	1
ثانوية القطب السكني الشريعة	1
ثانوية طريق الضلعة الشريعة	1
ثانوية شرفي الطيب الشريعة	1

ثانوية النعمان بن البشير الشريعة	1
ثانوية محمد الشريف الشريعة	1
ثانوية مصطفى بن بولعيد الشريعة	1
ثانوية طريق العقلة الشريعة	1
ثانوية شريط لزهو الحمامات	1
ثانوية مباركة بورقعة بئر مقدم	1
ثانوية مالكية عبد المالك قريقر	1
ثانوية قردي عرفة العقلة	1
ثانوية سعدي الطاهر حرث العقلة	1
ثانوية براهيمية بومعراف ثليجان	1
ثانوية كجويلية الماء الأبيض	1
ثانوية براكشي إبراهيم أم علي	1
ثانوية بغاغة صالح الوزنة	1
ثانوية سعد بن أبي وقاص الوزنة	1
ثانوية مخازنية مبروك الوزنة	1

مجال الدراسة:

1.4. المجال المكاني:

طبقت الدراسة بمتوسطات و ثانويات ولاية تبسة على مستشاري الإرشاد والتوجيه والذي بلغ عددهم 14 مستشار في الثانوية و 33 مستشار في المتوسطات.

2.4. المجال الزمني: تم إجرائها أثناء الموسم الجامعي: 2023/2022، في الفترة الممتدة من فيفري 2023 إلى غاية 30 أفريل 2023.

3.4. المجال البشري: تمثل في 47 مستشار الإرشاد والتوجيه المدرسي والمهني بولاية تبسة، تم إختيارهم بطريقة عشوائية متاحة ويوضح الجدول الموالي ذلك:

جدول (8): يبين توزيع عينة الدراسة الأساسية

العدد	الجنس	السن	التخصص	الخبرة
1	أنثى	من 41-50	علم اجتماع	أقل من 10 سنوات
2	أنثى	25-40	تخصص آخر	أقل من 10 سنوات
3	ذكر	25-40	علم اجتماع	أقل من 10 سنوات

4	أنثى	40-25	تخصص آخر	أقل من 10 سنوات
5	أنثى	40-25	تخصص آخر	أقل من 10 سنوات
6	أنثى	50-41	علم اجتماع	أقل من 10 سنوات
7	أنثى	40-25	علم النفس التربوي	أقل من 10 سنوات
8	أنثى	50-41	إرشاد وتوجيه	من 21-30
9	أنثى	50-41	علم اجتماع	من 21-30 سنة
10	أنثى	50-41	علم اجتماع	من 11-20 سنة
11	أنثى	40-25	علم اجتماع	من 11-20 سنة
12	أنثى	40-25	علم اجتماع	من 11-20 سنة
13	أنثى	40-25	علم اجتماع	أقل من 10 سنوات
14	أنثى	40-25	تخصص آخر	أقل من 10 سنوات
15	أنثى	40-25	علم اجتماع	أقل من 10 سنوات
16	أنثى	40-25	علم اجتماع	أقل من 10 سنوات
17	أنثى	40-25	علم اجتماع	أقل من 10 سنوات
18	أنثى	40-25	علم اجتماع	أقل من 10 سنوات
19	أنثى	40-25	علم النفس التربوي	أقل من 10 سنوات
20	أنثى	40-25	علم اجتماع	أقل من 10 سنوات
21	أنثى	40-25	علم اجتماع	أقل من 10 سنوات
22	أنثى	40-25	علم اجتماع	أقل من 10 سنوات
23	أنثى	40-25	علم اجتماع	أقل من 10 سنوات
24	أنثى	40-25	علم اجتماع	أقل من 10 سنوات
25	أنثى	40-25	علم اجتماع	أقل من 10 سنوات
26	أنثى	40-25	علم اجتماع	أقل من 10 سنوات
27	أنثى	40-25	علم اجتماع	أقل من 10 سنوات
28	أنثى	50-41	علم النفس العيادي	من 11 إلى 20 سنة
29	أنثى	40-25	علم اجتماع	من 11 إلى 20 سنة
30	أنثى	40-25	علم اجتماع	أقل من 10 سنوات
31	ذكر	60-50	علم اجتماع	من 21-30 سنة
32	أنثى	40-25	علم النفس العيادي	أقل من 10 سنوات
33	أنثى	40-25	إرشاد وتوجيه	من 11-20 سنة

34	ذكر	60-40	علم اجتماع	أقل من 10 سنوات
35	أنثى	40-25	علم النفس التربوي	من 11-20 سنة
36	أنثى	40-25	علم اجتماع	أقل من 10 سنوات
37	أنثى	40-25	علم النفس التربوي	أقل من 10 سنوات
38	أنثى	40-25	علم اجتماع	أقل من 10 سنوات
39	أنثى	40-25	علم اجتماع	أقل من 10 سنوات
40	أنثى	40-25	علم اجتماع	أقل من 10 سنوات
41	/	/	/	/
42	أنثى	40-25	علم اجتماع	أقل من 10 سنوات
43	أنثى	40-25	علم اجتماع	أقل من 10 سنوات
44	أنثى	40-25	علم اجتماع	أقل من 10 سنوات
45	أنثى	40-25	علم اجتماع	أقل من 10 سنوات
46	أنثى	40-25	علم اجتماع	أقل من 10 سنوات
47	أنثى	40-25	علم اجتماع	أقل من 10 سنوات

03. أدوات الدراسة الأساسية:

مقياس الإجهاد النفسي (الأعراض، المصادر، إستراتيجيات المواجهة) للأستاذة بن زروال فتيحة 2008

وتتمثل أعراض الإجهاد في 50 بند متوزعة على 3 أبعاد هي:

- الأعراض الجسدية.
- الأعراض النفسية.
- الأعراض السلوكية.

ومقياس مصادر الإجهاد النفسي يتكون من 32 بند.

مقياس إستراتيجيات مواجهة الضغوط يتكون من 36 بند.

✓ الخصائص السيكومترية

بما أن المقياس مقنن وتم إستخدامه كما هو من مذكرة الأستاذة بن زروال فتيحة (2008)، ولتأكد

من صدق وثبات المقياس تم إعادة حسابهم بصدق الإتساق الداخلي ومعامل الثبات ألفا كرونباخ.

✓ مقياس أعراض الإجهاد النفسي:

❖ الصدق: تم إستخدام صدق الإتساق الداخلي لتأكد من صدق المقياس

صدق الإتساق الداخلي:

جدول (9): يوضح العلاقة الإرتباطية بين البند والدرجة الكلية لمقياس أعراض الإجهاد النفسي

عدد العينة	مستوى الدلالة الإحصائية	العلاقة الإرتباطية بين البند والدرجة الكلية للمقياس	البند
36	,016	,398*	الإحساس بالتعب
36	,000	,800**	ألام في العضلات
36	,001	,519**	حساسية متزايدة الضجيج
36	,001	,534**	إضطرابات معدية (حموضة، ألام)
36	,001	,512**	صداع
36	,002	,496 **	الحاجة الملحة للتبول
36	,000	,608**	قصر النفس
36	,000	,680**	جفاف الفم والحنجرة
36	,000	,648**	إضطرابات معوية (إمساك، إسهال، غازات)
36	,000	,608**	تسارع نبضات القلب حتى في حالة الراحة
36	,000	,602**	إرتجاف العضلات
36	,000	,683**	الدوخة (الدوار)
36	,000	,567**	عسر الهضم
36	,002	,496**	ضعف مقاومة المرض (تكرار التعرض للمرض)
36	,001	,527**	ألام في الظهر
36	,006	,447**	غثيان (رغبة في التقيؤ)
36	,001	,527**	الإحساس بغصة في الحلق
36	,005	,454**	إضطرابات جنسية
36	,045	,336*	برودة في الأطراف
36	,000	,548**	سرعة الغضب
36	,007	,442**	الشعور بقلّة الحيلة (الله غالب)
36	,002	,508**	الشعور بالخطر
36	,000	,770**	الشعور بنقص الطاقة
36	,017	,397*	فقدان الثقة بالنفس
36	,000	,580**	القلق بشأن تصرفات حدثت في الماضي

36	,001	,541**	فقدان الحماس
36	,007	,444**	الشعور بالحساسية تجاه النقد
36	,000	,601**	الشعور بالوحدة
36	,000	,581**	الشعور بفقدان السيطرة على الأمور
36	,000	,720**	الشعور بالكآبة (الحزن)
36	,000	,596**	الشعور بأن الآخرين لا يفهمونني
36	,000	,754**	القلق بشأن المستقبل
36	,000	,737**	فقدان الرغبة في أشياء (أنشطة) كانت ممتعة
36	,000	,643**	الشعور بالملل
36	,004	,464**	زيادة الشك في الآخرين
36	,002	,504**	أحلام مخيفة
36	,000	,617**	تصرفات قهرية (تكرار التأكد من إقفال الأبواب أو الحنفيات)
36	,000	,756**	صعوبة في التركيز
36	,048	,332*	الإنعزال عن الآخرين
36	,000	,783**	صعوبة في النوم (البدا أو الإستغراق في النوم)
36	,000	,606**	حركات عصبية كالدق بالأصابع
36	,001	,529**	فقدان الشهية
36	,001	,537**	زيادة إستهلاك المنبهات (قهوة، شاي، تبغ)
36	,018	,392*	تصرفات عدوانية
36	,000	,785**	النسيان
36	,001	,527**	التردد في إتخاذ القرارات
36	,000	,705**	صعوبة في تنظيم الوقت
36	,065	,311	إستخدام المهدئات
36	,190	,224	إهمال المظهر
36	,006	,449**	إرتكاب أخطاء متكررة في العمل

المصدر: مخرجات SPSS20

*مستوى الدلالة عند 0.05

** مستوى الدلالة عند 0.01

نلاحظ من خلال الجدول (7) أن العلاقة الارتباطية بين الدرجة الكلية وبين كل بند من بنود مقياس أعراض الإجهاد النفسي أن أغلب البنود دال عند مستوى (0.01)، ويدل ذلك أن المقياس يتمتع بدرجة عالية من الإتساق الداخلي.

❖ **الثبات:** تم حساب ثبات المقياس بألفا كرونباخ

جدول (10): يبين معامل ثبات مقياس أعراض الإجهاد النفسي

معامل ثبات الدراسة الحالية	معامل ثبات دراسة بن زروال فنيحة	طرق حساب الثبات
0.95	0.97	معامل ألفا كرونباخ

المصدر: مخرجات spss20

يتبين من خلال الجدول (10)، أن المقياس يتميز بمستوى عالي من الثبات وهذا بعد التأكد منه بألفا كرونباخ ومقارنته بثبات مقياس الأستاذة بن زروال فنيحة.

✓ مقياس مصادر الإجهاد النفسي

صدق الإتساق الداخلي

جدول (11): يوضح العلاقة الارتباطية بين البند والدرجة الكلية لمقياس مصادر الإجهاد النفسي

عدد أفراد العينة	مستوى الدلالة الإحصائية	العلاقة الارتباطية بين البند والدرجة الكلية للمقياس	البند
36	,003	,479**	العمل تحت ضغط الوقت
36	,049	,331*	التعرض للمضايقات من طرف الناس
36	,492	,118	إتخاذ قرارات يترتب على الخطأ فيها نتائج خطيرة
36	,001	,548**	عدم القدرة على التأثير في عملية إتخاذ القرار بالمؤسسة
36	,000	,628**	عدم تقدير المجتمع للجهود التي نقوم بها
36	,022	,381*	التعرض لنقد المتكرر من طرف الناس
36	,012	,415*	التعامل مع أشخاص لا يلتزمون بتعليماتنا
36	,000	,551**	تفكير الناس بأننا لانقوم بمهامنا كما يجب
36	,000	,601**	عدم القدرة على الموازنة بين العمل والحياة الخاصة
36	,000	,618**	كثرة الأعباء (الأعمال)
36	,000	,619**	العمل لساعات طويلة
36	,001	,517**	الأعمال الإدارية (الإجتماعات، الأعمال المكتتبية)

36	,029	,364*	قلة الأعمال
36	,000	,632**	تدخل الرؤساء في مهام
36	,003	,488**	عدم توفر الدعم أو التوجيه من الرؤساء
36	,001	,539**	تلقي تعليمات متناقضة من جهات مختلفة
36	,006	,450**	العلاقة مع الرؤساء تقوم على أساس المراقبة
36	,000	,574**	تحيز الرؤساء عند التقييم ووضع التقارير
36	,032	,358*	تدني الراتب مقارنة بحجم المهام
36	,003	,480**	تدني الراتب مقارنة بمن لهم نفس مستوى التأهيل في قطاعات أخرى
36	,011	,420*	صعوبة الترقية
36	,043	,340*	كثرة الخلافات والنزاعات مع الزملاء
36	,044	,338*	الإفتقار إلى روح الجماعة
36	,026	,370*	التنافس غير اللائق بين الزملاء
36	,002	,499**	عدم توفر الدعم من طرف الزملاء
36	,002	,498**	عدم توفر الأجهزة والوسائل اللازمة للعمل
36	,002	,504**	عدم ملائمة الأجهزة والوسائل المستخدمة للعمل
36	,003	,482**	عدم ملائمة الظروف الفيزيائية كالتهووية، التبريد، التدفئة، النظافة... داخل العمل
36	,007	,441**	عدم معرفة مهام (مسؤوليات) بدقة
36	,003	,477**	القيام بمهام لم يتم التدريب عليها من قبل
36	,000	,626**	عدم توفر فرص لإكتساب مهارات جديدة
36	,000	,551**	صعوبة متابعة المستجدات في مجال التخصص

المصدر: مخرجات spss 20

** مستوى الدلالة 0.01

* مستوى الدلالة 0.05

نلاحظ من خلال الجدول (8) أن العلاقة بين الدرجة الكلية وبين كل بند من بنود مقياس مصادر الإجهاد النفسي أغلبها دال عند مستوى (0.01)، وهذا يدل أن المقياس يتميز بدرجة عالية من صدق إتساق الداخلي.

الثبات

جدول (12): يوضح معامل ثبات مقياس مصادر الإجهاد النفسي

معامل ثبات دراسة بن زروال فتيحة	معامل ثبات الدراسة الحالية	طرق حساب الثبات
0.96	0.89	معامل ألفا كرونباخ

المصدر: مخرجات spss 20

يظهر من خلال الجدول (12)، أن معامل ثبات قدر ب 0.89، ومقارنته بقيمة معامل ثبات مقياس الأستاذة بن زروال فتيحة وبالتالي فالمقياس يتميز بمستوى عال من الثبات.

✓ مقياس إستراتيجيات المواجهة:

• صدق الإتساق الداخلي:

جدول (13): يبين العلاقة الارتباطية بين البند والدرجة الكلية لمقياس استراتيجيات المواجهة

عدد أفراد العينة	مستوى الدلالة الإحصائية	العلاقة الارتباطية بين البند والدرجة الكلية	البند
36	,057	,321	ألوم نفسي لأنني أتعامل بإنفعال مع المشكلة
36	,000	,632**	أقوم بتحليل الموقف الضاغط لفهمه جيدا
36	,006	,449**	أواجه الشخص الذي سبب لي المشكلة
36	,114	,268	أجد متعة كبيرة في تناول الطعام مع وجود المشكلة
36	,001	,510**	أبوح بخوفي وقلقي لشخص مقرب لي
36	,003	,487**	أضع خطة لحل المشكلة وأنفذها
36	,000	,641**	أستفيد من خبراتي السابقة لحل المشكلة الحالية
36	,492	,118	أتجنب التفكير بالمشكلة
36	,019	,389*	ألوم نفسي لعدم معرفتي ما سأفعله تجاه المشكلة
36	,001	,532**	أدرس عواقب ونتائج الحل الذي سأنفذه
36	,007	,439**	ألجأ إلى الدعم الأسري
36	,000	,669**	أسارع فورا بحل المشكلة المسببة للضغط
36	,010	,426**	أخفف من شعوري بالضغط عن طريق البكاء
36	,018	,391*	أفرط (أزيد) في إستهلاك القهوة والشاي
36	,577	,096	أتجنب الحلول الوسط ولا أقبلها
36	,295	,179	ألجأ إلى النقد والسخرية

36	,000	,602**	تقيدي مناقشة الآخرين في إدراك أوسع للمشكلة
36	,026	,371*	أمارس التمارين الرياضية في وجود مشكلة
36	,000	,561**	لا أترك شيئاً يقف في طريقي لتحقيق ما أريد
36	,003	,483**	أخضع وأسلم بالأمر الواقع
36	,000	,565**	أضع بدائل مختلفة لحل المشكلة
36	,003	,481**	أستخدم وسائل الدعابة والضحك
36	,001	,512**	ألوم نفسي لحصول مشكلة لي
36	,015	,404*	أستعرض خطوات الحل قبل تنفيذها
36	,002	,503**	أمارس بعض الهوايات (مطالعة، سماع الموسيقى، رسم، كتابة)
36	,025	,373*	ألجأ إلى النوم
36	,012	,413*	أكثر من الشكوى
36	,000	,622**	أنتبأ بالنتائج المحتملة للمشكلة
36	,002	,490**	أشغل نفسي بمشاهدة التلفاز كي أنسى المشكلة
36	,000	,685**	أغير خططي لتتوافق مع المشكلات الجديدة
36	,001	,531**	أمارس بعض تقنيات الاسترخاء
36	,002	,503**	أبذل جهداً مضاعفاً كي أحقق الأهداف الصعبة
36	,003	,479**	أفرغ غضبي في موضوع لا علاقة له بالمشكلة
36	,035	,353*	أحضر نفسي لأسوأ ما يمكن أن يحدث
36	,003	,476**	أتذكر الماضي الذي كنت فيه أحسن حالاً
36	,019	,389*	أتجنب الاختلاط مع الآخرين أثناء المشكلة

المصدر: مخرجات spss 20

*مستوى الدلالة عند 0.01

**مستوى الدلالة عند 0.05

يظهر من خلال الجدول (13) أن العلاقة الارتباطية بين الدرجة الكلية وبين كل بند من بنود مقياس إستراتيجيات المواجهة أغلبها دال عند المستوى (0.01)، ويدل هذا على أن المقياس يتميز بدرجة عالية من صدق إتساق الداخلي.

• الثبات

جدول (14): يبين معامل ثبات مقياس إستراتيجيات المواجهة

معامل ثبات دراسة بن زروال فتيحة	معامل ثبات الدراسة الحالية	طرق حساب الثبات
0.63	0.89	معامل ألفا كرونباخ

المصدر: مخرجات spss20

يتبين من خلال الجدول (14)، أن المقياس يتميز بمستوى عال من الثبات وذلك بعد مقارنته بقيمة معامل ثبات مقياس الأستاذة بن زروال فتيحة.

وتم اعتماد مقياس ليكرت الخماسي والثلاثي وسمي مقياس ليكرت على إثم مخترعه رينسيس ليكرت كما ورد في العداني (2022) ويستخدم لإستيعاب درجة موافقة المستجوبين على درجة معينة، ويستخدم النطاق المتوفر في هذا المقياس لإكتساب رؤى عن الأحاسيس وأراء المستجيب، ويتم أيضا قياس الموافقة، الوتيرة، الإحتمالية، أو الأهمية بإستخدام هذا المقياس (ص.816)

- وتم إستخدام في هذه الدراسة بدائل سلم ليكرت الثلاثي، والخماسي
- الثلاثي: لا تنطبق، تنطبق أحيانا، تنطبق تماما.
- الخماسي: أبدا نادرا، أحيانا، غالبا، دائما

04. الأساليب الإحصائية:

- التكرارات والنسب المئوية.
- المتوسط الحسابي والانحراف المعياري
- إختبار Test- العينة مستقلة واحدة
- إستخدام الحزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية (SPSS 20) في التقرير.

الفصل الخامس: عرض ومناقشة النتائج

تمهيد

1. عرض وتحليل نتائج البحث

1.1 مستوى الإجهاد النفسي وأعراضه

1-2 مصادر الإجهاد النفسي

1-3 إستراتيجيات مواجهة الإجهاد النفسي

2. مناقشة فرضيات البحث

1.2 مناقشة الفرضية الرئيسية

2.2 مناقشة الفرضية الأولى

3.2 مناقشة الفرضية الثانية

4.2 مناقشة الفرضية الثالثة

خاتمة

توصيات الدراسة

تمهيد:

بعد إجراء الدراسة الإستطلاعية والتطرق إلى أهم العناصر التي تضمنتها، والتأكد من صدق وثبات المقياس المستخدم، وسنتطرق في هذا الفصل إلى نتائج البحث المتوصل إليها الخاصة بكل من مقياس (أعراض، مصادره، إستراتيجيات المواجهة)، وصولاً إلى مناقشة الفرضيات.

01. عرض وتحليل نتائج البحث:

1.1. مستوى الإجهاد النفسي وأعراضه:

قانون المتوسط النظري للبعد = [(عدد بنود البعد × 1) + (عدد بنود البعد × 5)] × 100/50 (عنان، 2018، ص. 99).

حيث تمثل نسبة 50% المتوسطات المحددة في المقياس من طرف الباحثة بن زروال فتيحة

جدول (15): يوضح أعراض الإجهاد النفسي حسب أهمية ظهورها

أعراض الإجهاد	المتوسط الحسابي	المتوسط النظري	درجة الحرية	(ت) المحسوبة	القيمة الاحتمالية	مستوى ظهور الأعراض
الأعراض الجسدية	44.83	57	35	18,915	,000	منخفض
الأعراض النفسية	31,30	48	35	18,225	,000	منخفض
الأعراض السلوكية	28,44	45	35	18,222	,000	منخفض

المصدر: مخرجات spss 20

من خلال الجدول (15) وباستخدام إختبار (t) لعينة مستقلة واحدة تبين أن المتوسطات الحسابية لأعراض الإجهاد منخفضة مقارنة بالمتوسط النظري لها وهي دال عند القيمة (,000)، مما يدل على إنخفاض ظهور الأعراض لدى العينة مما يدل أيضا على إنخفاض مستوى الإجهاد لديهم .

جدول (16): يوضح أعراض الإجهاد حسب أهمية ظهورها

أعراض الإجهاد	المتوسط الحسابي لبنود البعد
أعراض جسدية	2.35
أعراض نفسية	1.95
أعراض سلوكية	1.89

جدول (16) يوضح المقارنة بين أعراض الإجهاد حيث نلاحظ أن الأعراض أكثر ظهورا لدى مستشاري الإرشاد والتوجيه بولاية تبسة هي الأعراض الجسدية ثم تليها الأعراض النفسية وفي الأخير الأعراض السلوكية، وبالتالي فالإجهاد لدى العينة يظهر من خلال أعراضه الجسدية.

جدول (17): يبين نتائج إختبار (t) لدلالة على الفروق بين المتوسطات الحسابية والمتوسطات النظرية لدرجات كل بند من البنود لبعده الأعراض الجسدية

مرتفع	,000	21.967	35	3	3.69	الإحساس بالتعب	1
مرتفع	,000	13.787		3	3.28	ألام في العضلات	2
مرتفع	,000	12.180		3	3.08	ألام في الظهر	15
مرتفع	,000	14.239		3	3.03	صداع	5
منخفض	,000	11.016		3	2.64	اضطرابات معوية (إمساك، إسهال، غازات)	9
منخفض	,000	11.238		3	2.47	حساسية متزايدة للضجيج	3
منخفض	,000	10.259		3	2.31	ضعف مقاومة المرض (تكرار التعرض للمرض)	14
منخفض	,000	11.389		3	2.31	الدوخة (الدوار)	12
منخفض	,000	9.764		3	2.19	برودة في الأطراف	19
منخفض	,000	11.286		3	2.19	اضطرابات معدية (حموضة، ألام)	4
منخفض	,000	10.260		3	2.19	تسارع نبضات القلب حتى في حالة الراحة	10
منخفض	,000	9.994		3	2.08	الحاجة الملحة للتبول	6
منخفض	,000	10.182		3	2.08	غثيان (رغبة في القيء)	16
منخفض	,000	12.545		3	2.08	جفاف الفم والحنجرة	8
منخفض	,000	9.760		3	2.06	ارتجاف العضلات	11
منخفض	,000	11.553		3	2.06	عسر الهضم	13
منخفض	,000	11.245		3	2.03	الإحساس بغصّة في الحلق	17
منخفض	,000	11.050	35	3	1.81	قصر النفس	7
منخفض	,000	12.426		3	1.25	اضطرابات جنسية	18

المصدر: مخرجات spss 20

يوضح جدول (17) أن المتوسطات الحسابية للأعراض الجسدية خاصة 4 بنود الأولى أكبر من متوسطها النظري وأن هذه الفروق دالة إحصائياً عند القيمة (,000) وهذا يدل على أن الأعراض الجسدية منخفضة ما عدا 4 الأولى التي كانت نسبتها بين 3.69 و 3.03 وهي كالتالي: الإحساس بالتعب، ألام في العضلات، ألام في الظهر، صداع.

جدول (18) يبين نتائج إختبار (t) لدلالة الفروق بين المتوسطات الحسابية والمتوسطات النظرية لدرجات كل بند من البنود لبعء الأعراض النفسية

مستوى ظهورها	القيمة الاحتمالية	(ت) المحسوبة	درجة الحرية	المتوسط النظري	المتوسط الحسابي	البند
منخفض	,000	12.540	35	3	2.47	20 سرعة الغضب
منخفض	,000	12.546		3	2.42	23 الشعور بنقص الطاقة
منخفض	,000	10.916		3	2.22	21 الشعور بقلّة الحيلة (الله غالب)
منخفض	,000	13.048		3	2.19	34 الشعور بالملل
منخفض	,000	13.388		3	2.17	26 فقدان الحماس
منخفض	,000	11.880		3	2.08	30 الشعور بالكآبة (الحنن)
منخفض	,000	10.954		3	2.00	22 الشعور بالخطر
منخفض	,000	13.070		3	1.94	25 القلق بشأن تصرفات حدثت في الماضي
منخفض	,000	9.550		3	1.92	32 القلق بشأن المستقبل
منخفض	,000	9.950		3	1.92	33 فقدان الرغبة في أشياء (أنشطة) كانت ممتعة
منخفض	,000	11.050		3	1.81	29 الشعور بفقدان السيطرة على الأمور
منخفض	,000	10.855		3	1.75	31 الشعور بأن الآخرين لا يفهمونني
منخفض	,000	13.024		3	1.75	27 الشعور بالحساسية تجاه النقد
منخفض	,000	11.602		3	1.67	28 الشعور بالوحدة
منخفض	,000	12.705		3	1.56	24 فقدان الثقة بالنفس
منخفض	,000	12.476		3	1.44	35 زيادة الشك في الآخرين

المصدر: مخرجات spss 20

يبين جدول (18) أن الأعراض النفسية متوسطاتها الحسابية أقل من متوسطها النظري، وأن الفرق دال إحصائياً (0,000)، وهذا يدل على أن الأعراض النفسية منخفضة وأن متوسطاتها تراوحت بين 2.47 و 1.44 عند أفراد العينة على جميع بنود هذا البعد

جدول (19): يبين نتائج اختبار (t) لدلالة على الفروق بين المتوسطات الحسابية والمتوسطات النظرية لدرجات كل بند من بنود بعد الأعراض السلوكية

مستوى الظهور	القيمة الاحتمالية	(ت) المحسوبة	درجة الحرية	المتوسط النظري	المتوسط الحسابي	البند
--------------	-------------------	--------------	-------------	----------------	-----------------	-------

منخفض	,000	10.135	35	3	2.47	صعوبة في النوم (البدء أو الإستغراق في النوم)	40
منخفض	,000	16.341		3	2.36	النسيان	45
منخفض	,000	9.501		3	2.33	زيادة استهلاك المنبهات (قهوة، شاي، تبغ)	43
منخفض	,000	12.830		3	2.25	التردد في إتخاذ القرارات	46
منخفض	,000	12.071		3	2.19	فقدان الشهية	42
منخفض	,000	13.388		3	2.17	صعوبة في التركيز	38
منخفض	,000	10.591		3	2.08	صعوبة في تنظيم الوقت	47
منخفض	,000	9.701		3	1.83	حركات عصبية كالدق بالأصابع	41
منخفض	,000	10.020		3	1.72	الإنعزال عن الآخرين	39
منخفض	,000	13.597		3	1.64	إرتكاب أخطاء متكررة في العمل	50
منخفض	,000	9.459		3	1.61	تصرفات قهوية (تكرار التأكد من إقفال الأبواب أو الحنفيات)	37
منخفض	,000	10.346		3	1.61	إهمال المظهر	49
منخفض	,000	10.702		3	1.61	أحلام مخيفة	36
منخفض	,000	13.663		3	1.31	تصرفات عدوانية	44
منخفض	,000	12.410		3	1.22	إستخدام المهدئات	48

المصدر: مخرجات SPSS 20

جدول يوضح أن المتوسطات الحسابية أقل من متوسطها النظري، وأن الفرق دال إحصائياً عند القيمة (,000) وهذا يدل على أن الأعراض السلوكية منخفضة عند أفراد العينة والتي كانت متوسطاتها بين 1.22 و 2.47 .

جدول (20): يوضح ترتيب الأعراض حسب أهمية ظهورها

رقم البند	البند	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري
1	إحساس بالتعب	3.69	1.009
2	ألام في العضلات	3.28	1.427
15	ألام في الظهر	3.08	1.519
5	صداع	3.03	1.276

2.1. مصادر الإجهاد النفسي

قانون متوسط النظري للبعد = [(عدد بنود البعد×1) + (عدد بنود البعد×5)×100/50
المتوسط النظري للبعد = (القيمة الدنيا أي 1+القيمة العليا أي 5)×100/50(عقاب، 2018، ص. 101).

جدول (21) يوضح مصادر الإجهاد حسب أهمية تأثيرها

مستوى الظهور	القيمة الاحتمالية	(ت) المحسوبة	درجة الحرية	المتوسط النظري	المتوسط الحسابي	مصادر الإجهاد
مرتفع	,000	15,94	35	9	10,25	بعد الحوافز والنمو المهني
منخفض	,000	20,07	35	15	14,47	بعد عبء العمل
منخفض	,000	11,77	35	9	7,66	بعد وسائل العمل وظروفه الفيزيائية
منخفض	,000	13,32	35	15	11,77	بعد العلاقة بالرؤساء
منخفض	,000	18,02	35	15	11,27	بعد العلاقة بالناس
منخفض	,000	14,94	35	12	8,91	بعد مستوى التأهيل المهني
منخفض	,000	19,03	35	9	6,50	بعد طبيعة العمل
منخفض	,000	12,69	35	12	7,97	بعد العلاقة بالزملاء

المصدر: مخرجات SPSS 20

جدول (22): مصادر الإجهاد حسب أهمية ظهورها

المتوسط لبنود البعد	مصادر
3.41	بعد الحوافز والنمو المهني
2.89	بعد عبء العمل
2.55	بعد وسائل وظروفه الفيزيائية
2.35	بعد العلاقة بالرؤساء
2.25	بعد العلاقة بالناس
2.23	بعد مستوى التأهيل المهني
2.16	بعد طبيعة العمل
1.99	بعد العلاقة بالزملاء

أ. بعد الحوافز والنمو المهني

جدول (23) يبين نتائج إختبار (t) لدلالة الفروق بين المتوسطات الحسابية والمتوسطات النظرية

لدرجات عينة الدراسة على كل بند من بنود بعد الحوافز والنمو المهني

مستوى الظهور	القيمة الاحتمالية	(ت) المحسوبة	درجة الحرية	المتوسط النظري	المتوسط الحسابي	البند
مرتفع	,000	14.972	35	3	3.78	19 صعوبة الترقية
مرتفع	,000	12.603		3	3.28	20 تدني الراتب مقارنة بمن لهم نفس مستوى التأهيل في قطاعات أخرى
مرتفع	,000	11.718		3	3.19	21 تدني الراتب مقارنة بحجم المهام

المصدر: مخرجات spss 20

جدول (23) يبين أن المتوسطات الحسابية أكبر من المتوسط النظري عند كل بند لهذا البعد والفرق دال إحصائياً عند القيمة (,000)، وبديل هذا على أن بنوده مرتفعة وتراوحت بين 3.78 و 3.19، وهي صعوبة الترقية، وتدني الراتب مقارنة بمن لهم نفس التأهيل في قطاعات أخرى، وتدني الراتب مقارنة بحجم المهام وهي التي لها تأثير في إرتفاع ظهور الإجهاد.

ب. بعد عبء العمل:

جدول (24) يبين نتائج إختبار (t) لدلالة الفروق بين المتوسطات الحسابية والمتوسطات النظرية

لدرجات أفراد العينة على كل بند من بنود بعد عبء العمل

مستوى الظهور	القيمة الاحتمالية	(ت) المحسوبة	درجة الحرية	المتوسط النظري	المتوسط الحسابي	البند
مرتفع	,000	16.360	35	3	3.72	12 الأعمال الإدارية (الإجتماعات، الأعمال المكتبية)
مرتفع	,000	15.629		3	3.64	10 كثرة الأعباء (الأعمال)
مرتفع	,000	15.061		3	3.47	11 العمل لساعات طويلة
منخفض	,000	11.014		3	2.06	9 عدم القدرة على الموازنة بين العمل والحياة الخاصة
منخفض	,000	11.783		3	1.58	13 قلة الأعمال

المصدر: مخرجات spss20

جدول (24) يوضح أن المتوسطات الحسابية أكبر من متوسطاتها النظرية وأن هذا الفرق دال إحصائياً عند القيمة (,000)، والتي تراوحت بين 3.72 و 3.47، وتمثلت في الأعمال الإدارية وكثرة الأعباء والعمل لساعات طويلة التي كان لها دور كبير في إرتفاع الإجهاد لدي عينة الدراسة.

ج. بعد وسائل العمل وظروفه الفيزيكية:

جدول (25) : يبين نتائج إختبار (t) لدلالة الفروق بين المتوسطات الحسابية والمتوسطات النظرية لدرجات أفراد عينة الدراسة على كل بند من بنود بعد -الحوافز والظروف الفيزيكية-

مستوى الظهور	القيمة الاحتمالية	(ت) المحسوبة	درجة الحرية	المتوسط النظري	المتوسط الحسابي	البند
منخفض	,000	10.403	35	3	2.81	26 عدم توفر الأجهزة والوسائل اللازمة للعمل
منخفض	,000	11.004		3	2.67	27 عدم ملائمة الأجهزة والوسائل المستخدمة للعمل
منخفض	,000	9.334		3	2.19	28 عدم ملائمة الظروف الفيزيكية كالتهووية، التبريد، التدفئة، النظافة... داخل مكان العمل

المصدر: مخرجات SPSS 20

جدول (25) يبين أن المتوسطات الحسابية أصغر من المتوسطات النظرية وهذا دال إحصائياً عند القيمة (,000) والتي تراوحت بين 2.81 و 2.19، وبالتالي فإن بعد الحوافز والظروف الفيزيكية منخفضة نسبياً عند أفراد العينة.

د. بعد العلاقة بالرؤساء:

جدول (26) يبين نتائج إختبار (t) لدلالة الفروق بين المتوسطات الحسابية والمتوسطات النظرية

لدرجات أفراد العينة على كل بند من بنود بعد العلاقة بالرؤساء

مستوى الظهور	القيمة الاحتمالية	(ت) المحسوبة	درجة الحرية	المتوسط النظري	المتوسط الحسابي	البند
منخفض	,000	11.115	35	3	2.67	15 عدم توفر الدعم أو التوجيه من الرؤساء
منخفض	,000	10.942		3	2.42	14 تدخل الرؤساء في مهامهم
منخفض	,000	10.293		3	2.36	17 العلاقة مع الرؤساء تقوم على أساس المراقبة
منخفض	,000	10.636		3	2.19	16 تلقي تعليمات متناقضة من جهات مختلفة

18	تحيز الرؤساء عند التقييم ووضع التقارير	2.11	3	9.117	,000	منخفض
----	---	------	---	-------	------	-------

المصدر: مخرجات 20 spss

يوضح جدول (26) أن المتوسطات الحسابية أصغر من متوسطها النظري وهذا دال إحصائياً عند القيمة (,000)، والتي تراوحت بين 2.67 و 2.11؛ أي أن عدم توفر الدعم من رؤساء أو تدخلهم في مهامه والعلاقة مع الرؤساء تقوم على أساس المراقبة، وتلقي تعليمات متناقضة من جهات مختلفة وتحيز الرؤساء عند التقييم ووضوح التقارير لا تعد من مسببات الإجهاد لدى أفراد هذه العينة .

هـ. بعد العلاقة بالناس

جدول (27): يبين نتائج إختبار (t) لدلالة الفروق بين المتوسطات الحسابية والمتوسطات النظرية لدرجات أفراد العينة على كل بند من بنود بعد العلاقة بالناس

البند	المتوسط الحسابي	المتوسط النظري	درجة الحرية	(ت) المحسوبة	القيمة الاحتمالية	مستوى الظهور
5	2.64	3	35	11.016	,000	منخفض
8	2.64	3		12.952	,000	منخفض
7	2.28	3		13.252	,000	منخفض
2	2.14	3		14.803	,000	منخفض
6	1.58	3		12.979	,000	منخفض

المصدر: مخرجات 20 spss

من خلال الجدول (27) يتبين أن المتوسطات الحسابية أقل من متوسطها النظري وأن الفروق دال إحصائياً عند القيمة (,000)، وتباينت بين 2.64 و 1.58 وهذا كل يدل على إنخفاض نسبة الإجهاد لدى مستشاري الإرشاد والتوجيه بولاية تبسة، وهذا يظهر من خلال عدم تقدير المجتمع للجهود التي تقوم بيها وتفكير الناس بأننا لا نقوم بمهامنا كما يجب، والتعامل مع أشخاص لا يلتزمون بتعليماتنا والتعرض للمضايقات من طرف الناس والتعرض لنقد المتكرر من طرف الناس.

و. بعد مستوى التأهيل المهني:

جدول (28) يبين نتائج إختبار (t) لدلالة الفروق بين المتوسطات الحسابية والمتوسطات النظرية لدرجات أفراد العينة على كل بند من بنود بعد مستوى التأهيل المهني

مستوى الظهور	القيمة الاحتمالية	(ت) المحسوبة	درجة الحرية	المتوسط النظري	المتوسط الحسابي	البند
منخفض	,000	12.985	35	3	2.75	31 عدم توفر فرص لإكتساب مهارات جديدة
منخفض	,000	11.593		3	2.42	32 صعوبة متابعة المستجندات في مجال التخصص
منخفض	,000	12.697		3	2.19	30 القيام بمهام لم يتم التدريب عليها من قبل
منخفض	,000	10.273		3	1.56	29 عدم معرفة مهامي (مسؤولياتي)

المصدر: مخرجات spss20

من خلال الجدول (28) يتبين أن المتوسطات الحسابية أقل من المتوسطات النظرية وهذا دال عند القيمة (,000) وهذا يدل على أن الإجهاد منخفض نسبياً ويظهر من خلال بنوده من عدم توفر فرص لإكتساب مهارات جديدة وصعوبة متابعة المستجندات في مجال التخصص، والقيام بمهام لم يتم التدريب عليها من قبل، وعدم معرفة مهامي (مسؤولياتي).

ز. بعد طبيعة العمل

جدول (29) يبين نتائج إختبار (t) لدلالة الفروق بين المتوسطات الحسابية والمتوسطات النظرية لدرجات أفراد العينة على كل بند من بنود بعد طبيعة العمل

مستوى الظهور	القيمة الاحتمالية	(ت) المحسوبة	درجة الحرية	المتوسط النظري	المتوسط الحسابي	البند
مرتفع	,000	17.245	35	3	3.25	1 العمل تحت ضغط الوقت
منخفض	,000	12.173		3	1.71	3 عدم القدرة على التأثير في عملية اتخاذ القرار بالمؤسسة
منخفض	,000	11.315		3	1.53	4 اتخاذ قرارة يترتب على الخطأ فيها نتائج خطيرة

المصدر: مخرجات spss20

يتبين من خلال الجدول (29) أن المتوسطات الحسابية أقل من المتوسطات النظرية وهو دال إحصائياً عند القيمة (,000)، ماعدا البند العمل تحت ضغط الوقت والتي بلغت 3.25 وهذا يدل على أن الإجهاد مرتفع نسبياً عند مستشاري الإرشاد والتوجيه بولاية تبسة.

ح. بعد العلاقة بالزملاء

جدول (30) يوضح نتائج إختبار (t) دلالة الفروق بين المتوسطات الحسابية والمتوسطات النظرية

لدرجات أفراد العينة على كل بند من بنود بعد العلاقة بالزملاء

البند	المتوسط الحسابي	المتوسط النظري	درجة الحرية	(ت) المحسوبة	القيمة الاحتمالية	مستوى الظهور
23	2.25	3	35	10.082	,000	منخفض
25	2.25	3		11.211	,000	منخفض
24	1.81	3		8.919	,000	منخفض
22	1.67	3		9.597	,000	منخفض

المصدر: مخرجات Spss 20

يوضح جدول (30) أن المتوسطات الحسابية أقل من المتوسطات النظرية وهذا دال إحصائياً عند القيمة (,000)، من خلال البنود التالية: الإفتقار إلى روح الجماعة، عدم توفر الدعم من طرف الزملاء، التنافس غير اللائق بين الزملاء، وكثرة الخلافات والنزاعات مع الزملاء، مما يدل على أن الإجهاد منخفض نسبياً لدى عينة الدراسة.

جدول (31) ترتيب مصادر الإجهاد حسب أهمية تأثيرها

البند	المصادر	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري
21	صعوبة الترقية	3.78	1.514
12	الأعمال الإدارية	3.72	1.365
10	كثرة الأعباء (الأعمال)	3.64	1.397
11	العمل لساعات طويلة	3.47	1.383
20	تدني الراتب مقارنة بمن لهم نفس مستوى التأهيل في قطاعات أخرى	3.28	1.560

1	العمل تحت ضغط الوقت	3.25	1.131
19	تدني الراتب مقارنة بحجم المهام	3.19	1.636

3.1. إستراتيجيات مواجهة الإجهاد النفسي

جدول (32): يوضح إستراتيجيات المواجهة حسب أهمية ظهورها

مستوى الظهور	القيمة الاحتمالية	(ت) المحسوبة	درجة الحرية	المتوسط النظري	المتوسط الحسابي	استراتيجية المواجهة
مرتفع	,000	36,18	35	38	39,25	إستراتيجية المركزة على المشكلة
منخفض	,000	30,98		34	29,86	إستراتيجية المركزة على الانفعال

المصدر: مخرجات spss20

يتبين من خلال الجدول (32) أن المتوسط الحسابي للإستراتيجية الأولى أكبر من متوسطها النظري مما يدل على ميل مستشاري الإرشاد والتوجيه بولاية تبسة، إلى إستخدام الإستراتيجية المركزة على المشكلة أثناء تعرضهم للمواقف أكثر من الإستراتيجية المركزة على الإنفعال.

جدول (33): إستراتيجية مواجهة الإجهاد النفسي حسب أهمية إستخدامها

قانون المتوسط النظري للبعد = [(عدد بنود البعد × 1) + (عدد بنود البعد × 5)] × 100/50

المتوسط النظري للبند (القيمة الدنيا أي 1+القيمة العليا أي 3) × 100/50 (عنا، 2018، ص. 106).

الاستراتيجية	المتوسط الحسابي لبند كل صنف
الإستراتيجية المركزة على المشكلة	2.16
الإستراتيجية المركزة على الإنفعال	1.75

أ. الإستراتيجيات المركزة على المشكلة

جدول (34): يبين نتائج إختبار (t) لدلالة على الفروق بين المتوسطات الحسابية والمتوسطات

النظرية لدرجة عينة الدراسة لكل بند من بنود إستراتيجيات المركزة على المشكلة

مستوى الظهور	القيمة الاحتمالية	(ت) المحسوبة	درجة الحرية	المتوسط النظري	المتوسط الحسابي	البند
مرتفع	,000	29.179		2	2.64	7 أستفيد من خبراتي السابقة لحل المشكلة

مرتفع	,000	25.286	35	2	2.56	أضع خطة لحل المشكلة الحالية	6
مرتفع	,000	22.913		2	2.50	أسارع فوراً بحل المشكلة المسببة للضغط	12
	,000	20.960		2	2.42	أدرس عواقب ونتائج الحل الذي سأنفذه	10
مرتفع	,000	19.685		2	2.39	تفيدني مناقشة الآخرين في إدراك أوسع للمشكلة	17
مرتفع	,000	19.685		2	2.39	أبذل جهداً مضاعفاً كي أحقق الأهداف الصعبة	32
مرتفع	,000	19.589	35	2	2.36	أقوم بتحليل الموقف الضاغط لفهمه جيداً	2
مرتفع	,000	22.159		2	2.36	أضع بدائل مختلفة لحل المشكلة	21
مرتفع	,000	18.441		2	2.28	لا أترك شيئاً يقف في طريقي لتحقيق ما أريد	19
مرتفع	,000	18.479		2	2.22	أواجه الشخص الذي سبب لي المشكلة	3
مرتفع	,000	19.585		2	2.22	أغير خطتي لتتوافق مع المشكلات الجديدة	30
مرتفع	,000	18.305		2	2.06	أتنبأ بالنتائج المحتملة للمشكلة	28
منخفض	,000	17.315		2	1.94	أستعرض خطوات الحل قبل تنفيذها	24
منخفض	,000	15.712		2	1.92	أتنجب الاختلاط مع الآخرين أثناء المشكلة	36
منخفض	,000	16.002		2	1.89	أحضر نفسي لاسوا ما يمكن	34
منخفض	,000	15.441		2	1.86	ألجأ إلى النوم	26
منخفض	,000	15.668		2	1.78	أتنجب الحلول الوسط ولا أقبلها	15

منخفض	,000	14.321		2	1.69	أشغل نفسي بمشاهدة التلفاز كي أنسى المشكلة	29
منخفض	,000	17.630		2	1.69	أتجنب التفكير بالمسكلة	8

المصدر: مخرجات spss20

من خلال الجدول (34) يتبين أن المتوسطات الحسابية أكبر من المتوسطات النظرية وهذا دال إحصائياً عند القيمة (,000) وتراوحت بين 2.64 و 2.02 والتي تمثل البنود 12 الأولى من 7 إلى 28 والتي تعتبر أنها أكثر استخداماً لدى أفراد العينة بينما البنود المتبقية منخفضة من حيث إستخدامها.

ب. الإستراتيجيات المركزة على الإنفعال:

جدول (35): يبين نتائج إختبار (t) لدلالة على الفروق بين المتوسطات الحسابية والمتوسطات

النظرية لدرجات أفراد العينة لكل بند من بنود الإستراتيجيات المركزة على الإنفعال

مستوى الظهور	القيمة الاحتمالية	(ت) المحسوبة	درجة الحرية	المتوسط النظري	المتوسط الحسابي	البند	
مرتفع	,000	20.695	35	2	2.31	أجأ إلى الدعم الأسري	11
مرتفع	,000	17.745		2	2.14	أبوح بخوفي وقلقي لشخص مقرب لي	5
مرتفع	,000	15.595		2	2.06	أخفف من شعوري بالضغط عن طريق البكاء	13
منخفض	,000	15.287		2	1.97	أمارس بعض الهوايات (سماع موسيقى، رسم، كتابة)	25
منخفض	,000	13.676		2	1.92	أستخدم وسائل الدعابة والضحك	22
منخفض	,000	14.936		2	1.92	أخضع وأسلم بالأمر الواقع	20
منخفض	,000	14.661		2	1.92	ألوم نفسي لحصول المشكلة لي	23
منخفض	,000	13.182		2	1.92	أمارس بعض تقنيات الاسترخاء	31
منخفض	,000	14.661		2	1.86	أتذكر الماضي الذي كنت فيه أحسن حالا	35

منخفض	,000	13.182	2	1.81	ألوم نفسي لعدم معرفتي ما سأفعله تجاه المشكلة	9
منخفض	,000	12.963	2	1.69	أفرط (أزيد) في استهلاك القهوة والشاي	14
منخفض	,000	12.540	2	1.53	أمارس التمارين الرياضية في وجود مشكلة	18
منخفض	,000	13.164	2	1.53	ألوم نفسي لأنني أتعامل بإنفعال مع المشكلة	1
منخفض	,000	13.506	2	1.47	أفرغ غضبي في موضوع لا علاقة له بالمسألة	33
منخفض	,000	11.797	2	1.44	أكثر من الشكوى	27
منخفض	,000	17.733	2	1.36	أجد متعة كبيرة في تناول الطعام مع وجود مشكلة	4
منخفض	,000	37.000	2	1.03	ألجأ إلى النقد والسخرية	16

المصدر: مخرجات spss20

ما تم ملاحظته في الجدول (35) أن المتوسطات الحسابية أقل من المتوسطات النظرية وهذا دال عند القيمة (0,000) ما عدا 3 بنود الأولى والتي تراوحت بين 2.31 و 2.06 وهذا يدل على إستخدامها من طرف عينة الدراسة نسبيا بينما تدل البنود المتبقية على إنخفاض إستخدامها لدى مستشاري الإرشاد والتوجيه بولاية تبسة.

جدول (36) يبين إستراتيجيات حسب أهمية استخدامها

البند	الإستراتيجيات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري
7	أستفيد من خبراتي السابقة لحل المشكلة	2.64	0.543
6	أضع خطة لحل المشكلة وأنفذها	2.56	0.607
12	أسارع فورا بحل المشكلة المسببة للضغط	2.50	0.635
10	أدرس عواقب ونتائج الحل الذي سأنفذه	2.42	0.692
17	تفيدني مناقشة الآخرين في إدراك أوسع للمشكلة	2.39	0.728
32	أبدل جهدا مضعفا كي أحقق الأهداف الصعبة	2.39	0.728
2	أقوم بتحليل الموقف الضاغط لفهمه	2.36	0.723
21	أضع بدائل مختلفة لحل المشكلة	2.36	0.639

0.668	2.31	أجأ إلى الدعم الأسري	11
0.722	2.28	لا أترك شيء يقف في طريقي لتحقيق ما أريد	19
0.722	2.22	أواجه الشخص الذي سبب لي المشكلة	3
0.681	2.22	أغير خططي لتتوافق مع المشكلة	30
0.723	2.14	أبوح بخوفي وقلقي لشخص مقرب لي	5
0.674	2.06	أتنبأ بالنتائج المحتملة للمشكلة	28
0.822	2.06	أخفف بشعوري بالضغط عن طريق البكاء	13

02. مناقشة فرضيات البحث

1.2. الفرضية الرئيسية: مستوى الإجهاد مرتفع عند مستشاري الإرشاد والتوجيه بولاية تبسة ويظهر من خلال أعراضه (جسدية، نفسية، سلوكية)، حيث أظهرت نتائج الدراسة أن المتوسطات الحسابية لأعراض الإجهاد أقل من المتوسط النظري، وهذا دال عند القيمة (0,000)، مما يدل على أن مستوى الإجهاد يميل إلى الانخفاض وهذا ما توصلت إليه أيضا الأستاذة عناب (2018).

2.2. الفرضية الأولى: الأعراض الأكثر ظهورا لدى مستشاري الإرشاد والتوجيه بولاية تبسة (الأعراض الجسدية)

• الأعراض الجسدية:

أظهرت نتائج الدراسة بأن الأعراض الجسدية مرتفعة نسبيا لدى مستشاري الإرشاد والتوجيه بولاية تبسة بإستثناء التي تراوحت متوسطها بين 3.69 و3.03، وهي الإحساس بالتعب، ألم في العضلات، ألم في الظهر .صداع، حيث أن الإحساس بالتعب يأتي في مقدمة الأعراض الجسدية وذلك بإعتبار أن مهنة مستشار الإرشاد والتوجيه تتطلب الكثير والكثير من الجهد والعمل وخاصة إذ كان مستشار مسؤول عن بعض المقاطعات، تقول إحدى مستشاري الإرشاد والتوجيه (إن المؤسسة التي تزاوّل فيها عملها يوجد فيها قرابة 1020 تلميذ وبالرغم من وجود مستشارة ثانية معها في نفس المؤسسة إلا أنهم غير قادرين)، وتقول أخرى (أن الإحساس بالتعب أدخلها في نوبات بكاء خاصة مع بداية العام الدراسي وضغوط مهنية كثيرة وأن هذه الثانوية بحد ذاتها تساوي 3 ثانويات) ويقول أيضا أحد مستشاري الإرشاد والتوجيه إحساسه بالتعب ناتج أيضا على أن مكان العمل بعيد على المنزل

أما فيما يتعلق بالعرض الثاني والثالث (ألام في العضلات، ألام في الظهر) حيث أن معظم أعمال المستشار تحضير الحصص الإعلامية تحضير لمجالس التأديب والإصغاء هذا يتطلب منه تحضير أوراق ملفات خاصة بعمله، أيضا تحديد قوائم التلاميذ، الطعون يعنى كل هذا أن معظم وقته موجود في مكتبه على مقعد ممكن القول عنه غير مريح والعمل على الحاسوب، كما أدلت أحد مستشاري التوجيه (إنها ستجري عملية جراحية على أعصاب اليد نتيجة العمل على الحاسوب)

أما فيما يخص الصداع فهو ناتج عند أفراد العينة عن كثرة إستقبالات أولياء الأمور لمعالجة مشكلات أبنائهم، وأحيانا أولياء غير متفهمين غير قابلين للوضع الذي هم فيه وبالتالي زيادة حدة النقاش وهذا ما صرح بيه أحد أفراد العينة (رأسي لا يتوقف عن الألم عند العودة إلى المنزل)، وهذا ما يتفق مع ذكره سيلبي

في نظريته أن الجسم عندما يتعرض لموقف ضاغط إلا انه قد مر بمرحلة إنذار ثم استجابة وأخيرا مقاومة وبالتالي الوصول إلى الإجهاد.

✓ أما نتائج الخاصة بالأعراض النفسية والأعراض السلوكية يمكن إعتبارها مرتفعة لدى أفراد العينة مثلا:

الشعور بقله الحيلة (الله غالب) حيث قدر متوسطها الحسابي ب2.22 وهو مرتفع عند عينة الدراسة وهذا أنهم في بعض الأحيان يقعون في مواقف يعجزون عن إيجاد حلول لها، حيث لاحظنا الطالبان الباحثين في فترة التربص مثل هذه المواقف إذ تعرض تلميذ لديه حسن السيرة طيلة 3 سنوات من مساره الدراسي إلا أنه ارتكب خطأ مع الأستاذة نتج عنه إحالته إلى مجلس التأديب والإحالة إلى مؤسسة إذ صرحت المستشارة (أردت مساعدته لأنه لا يستحق تلك العقوبة لكن الأمر ليس بيدي).

الشعور بالملل الذي قدر متوسطها الحسابي ب 2.19 إذ يعزى أسبابه لدى مستشار التوجيه إلى الجلوس لفترات طويلة في المكتب وأيضا عدم إقبال التلاميذ لعرض مشاكلهم، وهذا حسب قول أحدهم (إن التلاميذ لا يقبلون إلى المكتب إلا إذ ذهبنا إليهم) ويمكن أيضا تفسير الشعور بالملل لدى البعض من المستشارين حيث يوجد منهم غير معروف في المؤسسة التي يدوم فيها (لا يمكنني الجلوس لوقت طويل في المكتب لشعوري الملل) وهذا على عكس المستشارين الذي يكون وقتهم مكتظ بالأعمال بحيث لا يشعرون بالملل على الإطلاق.

• الأعراض السلوكية:

صعوبة في النوم (البدء أو الإستغراق في النوم): والتي قدر متوسطها الحسابي ب 2.47 حيث أن بعض المستشارين قالوا إنهم عند الذهاب إلى المنزل نتيجة ذلك اليوم الشاق يجدون صعوبة في النوم التي يمكن تفسيرها الشعور بالمسؤولية تجاه المهنة أو الضمير المهني الحي في إنجاز المهام. **النسيان:** نتيجة المجهودات والضغطات التي يمر بيها المستشار في عمله يتشتت تفكيره ويصبح غير قادر على التركيز والتذكر.

3.2. الفرضية الثانية: مصادر الإجهاد النفسي لدى مستشاري الإرشاد والتوجيه بولاية تبسة (مصادر تنظيمية) أظهرت النتائج المتعلقة أن مصادر الإجهاد أكثر تأثيرا والتي يفوق متوسطها الحسابي متوسطها النظري تمثلت في: صعوبة الترقية، الأعمال الإدارية، كثرة الأعمال (الأعباء)، العمل لساعات طويلة، تدني الراتب مقارنة بمن لهم نفس التأهيل في قطاعات أخرى، العمل تحت ضغط الوقت، تدني الراتب مقارنة بحجم المهام.

كانت نتائج المتعلقة بالبعد الأول **الحوافز والنمو المهني** ب صعوبة الترقية من أكثر المصادر التي لها دور في ظهور الإجهاد لدي مستشاري الإرشاد والتوجيه بولاية تبسة بمتوسط حسابي 3.78، حيث تعتبر هذه الأخيرة كحافز ودافع للمستشار بأنه يبلي بلاء جيد نتيجة الخدمات التي يقدمها وذلك لبذل جهد أكبر لكن مع عدم وجود تقديرات لمجهوداته سيشعر أنه ليس له أهمية، وأيضا بدون منصب ثابت سيشعره بالقلق والخوف من المستقبل وفقدانه عمله في أي لحظة وسوف يتم التخلي عليه لهذا يدفعه إلى التفكير في التقاعد المبكر، كما قالت أحدهم فكرت في التقاعد المبكر لبناء مشروع خاص بي لضمان مستقبلي . أما بقية البنود لهذا البعد كتدني الراتب مقارنة بمن لهم نفس التأهيل في قطاعات أخرى وتدني الراتب مقارنة بحجم المهام بالرغم أنها لم تكن في الترتيب بعد الترقية إلا أنها تعتبر من مصادر الإجهاد لدى أفراد العينة، فقد صرحوا بعدم الرضا عن الراتب الذي يتقاضونه مقارنة بالأعمال التي يقومون بها (وجود أجر غير كافي مقارنة بالعمل الذي نقوم بيه ومقارنة بالزملاء)، وهذا ما ذكره خويلدي (2015) أن المكافأة لها دور في حدوث الإجهاد وذلك نتيجة شعور الفرد بعدم الإلتزان بين المكافأة التي يأخذها والمكافأة التي يظن أنه سيحصل عليها، وبالتالي الفرد يدرك مدى تفوقه ونجاحه ومقارنته بالأخرين وبالتالي الضغط من الزملاء يعد سبب من أسباب الإجهاد.

ويليه بعد **عبء العمل** من خلال الأعمال الإدارية، كثرة الأعباء (الأعمال)، العمل لساعات طويلة بمتوسط حسابي 3.72 و 3.47 على البنود الثلاثة.

• **الأعمال الإدارية:** ما هو معروف ومنصوص في القوانين والمناشير الوزارية أن أعمال مستشار التوجيه (الإرشاد، التوجيه، الإعلام، التقويم والمتابعة النفسية) لكن هذه المهام يقوم بيها المستشار إما في بداية العام الدراسي أو أثناء توزيع بطاقات الرغبات، وأثناء التحضير للإمتحانات الرسمية، وأثناء لقاء بعض مستشاري الإرشاد والتوجيه، وأثناء القيام بالدراسة بالترتيب الميداني لاحظنا أن معظم أعماله إدارية التحضير لمجالس التأديب والإصغاء، وتحليل نتائج الامتحانات.

أما فيما يتعلق ببند **كثرة الأعباء (الأعمال)** فهذا يشعره بالتعب والفتل حيث صرحت أحد أفراد العينة (كثرة الأعمال، الأوراق والتقارير أتعبتنا) وفيما يخص **العمل لساعات طويلة** لا يمكن غض النظر عليه فالمستشار يباشر عمله منذ دخول التلاميذ إلى حين خروجهم فمجهود المستشار يتضاءل ويشعر بالملل ويتكاسل في أداء مهامه، وهذا الأخير يتسبب في وعكات صحية وألام.

بعد وسائل العمل وظروفه الفيزيائية بالرغم من أن هذا البعد بكل بنوده غير مرتفع إلا أنه يعتبر من مصادر الإجهاد لدى هذه العينة كعدم توفر الأجهزة والوسائل اللازمة للعمل، حيث أنها أكبر مشكل أو

عائق يواجه هذه العينة، فبعض مكاتب المستشارين غير مجهزة بالأجهزة المساعدة كالحاسوب الذي يستعمله المستشار في عمله لتفريغ بطاقات الرغبات، تحضير الملفات خاصة بالتلاميذ، والإطلاع على المراسلات التي تصله مثلا من مديرية التربية.

أما بعد العلاقة بالرؤساء وبعد العلاقة بالناس وبعد المستوى التأهيلي أظهرت نتائجهم أنها منخفضة لدى أفراد العينة لكن يمكن اعتبارها هي أيضا من مصادر الإجهاد لديهم، فمن بنود البعد المتعلقة بالعلاقة بالرؤساء فعدم توفر الدعم أو التوجيه من طرف الرؤساء التي لها دور كبير في رفع الثقة بالنفس والشعور بالراحة النفسية وغياب ذلك يجعل من المستشار يشعر أنه غير مهم.

ومن بنود بعد العلاقة بالناس تفكير الناس أننا لا نقوم بمهامنا كما يجب حيث أن مهنة مستشار التوجيه يمكن القول عنها أنها صعبة لأن المستشار يعمل ما في وسعيه لتقديم المساعدة وتقديم النصائح وإيجاد الحلول للتلاميذ وتجاوزها، ومع كل هذا يجد هناك من يصدر عنه أحكام مسبقة بأنه لا يقوم بمهامه ولا يعمل.

أما بعد مستوى التأهيلي نجد صعوبة متابعة المستجدات في مجال التخصص وذلك نتيجة ضغط الأعمال والوقت فالمستشار يجد نفسه غير قادر على مواكبة التطورات التي تحدث، وليكون على علم بكل هو جديد في هذا التخصص، وبالتالي الشعور بالعجز والتقدم في هذه المهنة.

أما بعد طبيعة العمل فنتائج المتحصل عليها متوسطها الحسابي أقل من متوسطها النظري بإستثناء بند العمل تحت ضغط الوقت التي تراوح متوسطه الحسابي 3.25، حيث أن كثرة الأعمال تفرض على المستشار إتمامها وذلك يجعله في صراع مع الوقت لإتمام هذا العمل المفروض عليه وتلقي تعليمات من المدير يجعله يشعر بالضغط والإنهاك حيث قال أحدهم (يعتبرون نواب المدير في حالة غيابه).

وأخيرا فيما يتعلق ببعد العلاقة بالزملاء كانت نتائجها منخفضة لدى عينة الدراسة ولكن يمكن اعتبارها من مصادر الإجهاد النفسي كالإفتقار لروح الجماعة ويمكن أن نرجع أسباب هذا إلى عدم التفاهم وعدم تقبل رأي الآخر في المناقشات مثلا، وعدم تقديم المساعدة هذا يجعل المستشار يشعر بالتوتر والتعب، وهذا ما تطرقت إليه النظرية الاجتماعية البيئية إذ ركز ميكانيك Mechanic أن الضغط يرتبط بالوسائل التي توفرها البيئة وظروفها والعمل الجماعي أي الظروف التي ترتبط ويكون لها علاقة ببيئة العمل.

4.2 الفرضية الثالثة: الإستراتيجيات الأكثر إستخداما عند مستشاري الإرشاد والتوجيه بولاية تيسة (مركزة على المشكلة، مركزة على الإنفعال).

تبين من خلال النتائج أن مستشاري الإرشاد والتوجيه بولاية تبسة يميلون لإستخدام الإستراتيجيات المركزة على المشكلة بمتوسط حسابي 2.16، في حين المتوسط الحسابي للإستراتيجية المركزة على الإنفعال من حيث إستخدامها 1.75 هي منخفضة حيث يرجع ذلك إلى مستوى الإجهاد المنخفض وما يتعلق بالإستراتيجية المركزة على المشكلة حيث أكد لازوراس وفولكمان 1983 كما ورد (نائف، دس، ص.88) أن الفرد يقوم بتلك الجهود من أجل تعديل العلاقة بينه وبين البيئة من خلال جمع المعلومات وإتخاذ الإجراءات المناسبة لحل تلك المشكلة.

وكانت بنود إستراتيجية المركزة على المشكلة من حيث أهمية إستخدامها لدى مستشاري الإرشاد والتوجيه بولاية تبسة منها إستراتيجيات معرفية وسلوكية، وتمثلت الإستراتيجيات المركزة على المشكلة معرفيا في الإستفادة من الخبرات السابقة لحل هذه المشكلة، أضع خطة لحل المشكلة وأنفذها، أسارع فورا بحل المشكلة المسببة للضغط، أدرس نتائج وعواقب الحل الذي سأنفذه، تقيدي مناقشة الآخرين في إدراك أوسع للمشكلة أقوم بتحليل الموقف الضاغط لفهمه، أضع بدائل مختلفة لحل المشكلة، أتنبأ بالنتائج المحتملة، حيث تبين أن مستشاري الإرشاد والتوجيه بولاية تبسة يميلون إلى فهم هذه المشكلة من خلال تحليلها وفهمها ووضع خطة لها والإستفادة من الخبرات التي مرت عليهم، والإستفادة من الآخرين أثناء مناقشة تلك المشكلة وعدم تهويل الأمور وإيجاد الحل الوسط لتجاوز هذه المشكلة من خلال التفكير العقلاني والتخطيط الناجح الهادف، وإيجاد المعلومات المساعدة لهذه المشكلة كما صرحت أحد أفراد العينة (أواجه المشكلة مهما كانت النتيجة) وقالت أخرى (لدي قدرة على مواجهة تلك المشكلة).

أما الإستراتيجية المركزة على المشكلة سلوكيا ظهرت من خلال (السرعة في إيجاد حل للمشكلة المسببة لضغط، وبذل جهد أكبر لتحقيق الأهداف الصعبة، وعدم ترك أي شيء يقف في طريقي لتحقيق الهدف)، وذكرها النموذج النفسي المعرفي للإجهاد إذ أكد لازاروس أن من إستراتيجيات الإجهاد إدراك المشكلة ثم تقييمها والبحث عن الحلول، وبالتالي يسعى أفراد هذه الدراسة إلى إستغلال الوقت والسعي لحل المشكلة لتخفيف من حدة الإجهاد وتأثيراته عليهم، وهذا يتفق ما وصلت إليه الأستاذة بن زروال فتيحة 2008 ميل أفراد العينة إلى إستخدام الإستراتيجية المركزة على المشكلة معرفيا ثم سلوكيا.

أما النوع الثاني من الإستراتيجية التي يستخدمها مستشار الإرشاد والتوجيه بولاية تبسة وهي **المركزة على الإنفعال** بنسبة منخفضة حيث بلغ متوسطها الحسابي 1.75 وهي أقل من متوسطها النظري ولكن تعتبر من الإستراتيجيات التي يستخدمها مستشاري الإرشاد من خلال: اللجوء إلى الدعم الأسري، أبوح بخوفي وقلقي لشخص مقرب لي، أخفف شعوري بالضغط عن طريق البكاء، حيث يعتبر الدعم الإجتماعي كما

ذكرها بن مصمودي (2014) في مقدمة هذه الإستراتيجية لما له من دور كبير في تخفيف الإجهاد وتجاوزه من طرف أفراد الأسرة بإعتبارها الداعم الأول في تقديم المساعدة والأصدقاء وزملاء العمل، وبالتالي يساعد هذا الفرد بتفريغ ما لديه من مكبوتات تعيقه وخوف يراوده للوصول إلى الاطمئنان والراحة، وأخيرا أفراد عينة الدراسة يستخدمون البكاء كطريقة لتفريغ شحنة ذلك الضغط الناجمة عن أعباء يوم شاق وظروف صعبة التي يمرون بها (الدخول في نوبات بكاء يساعدني كثيرا لتفريغ تلك الطاقة السلبية)، حسب ما بينه النموذج العصبي النفسي الإجهاد أنه يوجد مستويين من إستراتيجيات المواجهة المركزة على الإنفعال إذ يتمثل المستوى الأول من حيث تركيزه على الإنفعال والبكاء والهروب والنوم وغيرها، في حين المستوى الثاني يكون عن طريق الدخول في حالة إكتئاب وانفعال الزائد وإنكار الواقع.

• وحسب النتائج المتحصل عليها تبين:

✓ الفرضية الرئيسية القائلة إن مستوى الإجهاد النفسي مرتفع عند مستشاري الإرشاد والتوجيه بولاية تبسة ويظهر من خلال أعراضه (جسدية، نفسية، سلوكية)، لم تتحقق حيث أظهرت النتائج أن مستوى الإجهاد يميل إلى الانخفاض.

✓ الفرضية الأولى المتعلقة بأعراض الإجهاد الأكثر ظهورا لدى مستشاري الإرشاد والتوجيه بولاية تبسة هي الأعراض الجسدية (كالتعب، ألم في العضلات، ألم في الظهر، صداع) تحققت وتتفق هذه الدراسة مع ما توصلت له جنادي لمياء وأوشاخ نورة (2020) في دراسة الإجهاد النفسي عند العاملين في ميدان التمريض، وأن أكثر الأعراض ظهورا عند أفراد العينة تمثلت في الأعراض الجسدية ثم إنفعالية وأخرى علائقية، وتختلف هذه الدراسة مع بن زروال فتيحة (2008) التي توصلت إلى أن الأعراض التالية (نفسية، جسدية، سلوكية) وبالتالي نصل إلى أن مهنة مستشار الإرشاد والتوجيه مهنة صعبة تؤثر على المجهود العضلي فهو في صراع دائم بين الضغوط التي تواجهه والمهام المفروضة عليه القيام بها.

✓ الفرضية الثانية الخاصة بمصادر الإجهاد أكثر ظهورا لدى العينة (مصادر تنظيمية) قد تحققت حيث أظهرت النتائج أن المصادر التنظيمية (بعد الحوافز والنمو المهني) أكثر المصادر التي تؤثر على أفراد العينة من صعوبة الترقية، تدني الراتب مقارنة بمن لهم نفس مستوى التأهيل في قطاعات أخرى، وتدني الراتب مقارنة بحجم المهام، وهذا ما توصلت إليه الأستاذة عناب أميمة (2018)، أنها أكثر مصادر الإجهاد المهني والتي تحتل المرتبة الأولى هي الحوافز والترقية لما لها دور كبير في إرتفاع أو تدني مجهود الشخص أثناء العمل.

✓ الفرضية القائلة أن الاستراتيجيات الأكثر إستخداما لدى عينة الدراسة (إستراتيجيات مركزة على المشكلة والأخرى مركزة على الإنفعال)، قد تحققت وأظهرت نتائج الدراسة أن مستشاري الإرشاد والتوجيه بولاية تبسة يميلون إلى إستخدام الاستراتيجيات المركزة على المشكلة معرفيا ثم سلوكيا، وقدر متوسطها ب 2.16، ثم إستخدام الإستراتيجية المركزة على الإنفعال بنسبة منخفضة، وتتفق هذه مع دراسة بن زروال فتيحة (2008)، ودراسة عناب أميمة (2018).

الخاتمة

خاتمة:

في الأخير نصل إلى أن مستشار التوجيه أحد الركائز التي لا يمكن الإستغناء عنه من خلال خدماته التي يقدمها للتلاميذ والوصول إلى الحلول، ونتيجة المهام والضغوطات التي يمر بها للوصول إلى نتائج مرضية يجعله في صراع ومجهودات تتباين وتظهر على شكل أعراض مختلفة كالأعراض الجسدية (التعب، وآلام في الظهر والعضلات، صداع)، في حين الأعراض النفسية تظهر من خلال الشعور بالملل، وفقدان الحماس، والسلوكية تتمثل في صعوبة النوم، والنسيان الناتجة عن مصادر مختلفة منها التنظيمية التي لها تأثير في ظهور تلك الأعراض، والتي تستوجب وجود أو اقتراح استراتيجية محددة لتخفيف من ذلك الإجهاد، وهذا ما سعى إليه هذا البحث لتحقيقه من خلال التعرف على الإجهاد النفسي (مصادره، أعراضه، إستراتيجيات المواجهة) لدى مستشاري الإرشاد والتوجيه المدرسي والمهني بولاية تبسة، ومن خلال هذا تقترح ما يلي:

- الإهتمام بفئة مستشار الإرشاد والتوجيه المدرسي والمهني، وإبراز المكانة المرموقة له في المجتمع.
- التقليل من المهام الإدارية التي تعد السبب الرئيسي وراء ضغط الوقت، وعدم قيامه بالمهام المتعارف عليها.
- توفير الأدوات والوسائل المساعدة في العمل.
- الدعم الدائم والمتواصل لعمله من خلال التشجيع والتحفيز، والعدل في الترقيات بين الزملاء.
- إعداد دورات إعلامية دورية حول موضوع الإجهاد النفسي من طرف مختصين في هذا المجال.
- التعمق في موضوع الإجهاد المهني لدى مستشاري الإرشاد والتوجيه واقتراح حلول لتخفيف منه.

قائمة المراجع

قائمة المراجع

أبو يوسف حمد هبة، (2014)، الإتجاه نحو المخاطرة وعلاقته بالثقة بالنفس وأساليب مواجهة الضغوط النفسية لدى المرابطين في محافظة خانينونس، مذكرة ماجستير (غير منشورة) في الصحة النفسية، كلية التربية، الجامعة الإسلامية بغزة.

أبو حمد حسين هلال (2013)، الإجهاد النفسي وعلاقته بالتوافق الزوجي لدى عينة من الزوجات العاملات في المؤسسات الدولية في قطاع غزة، أطروحة ماجستير (منشورة) في علم النفس، كلية التربية، جامعة الإسلامية غزة.

أبو عامر أحمد زين الدين، علوي نجاه، 2017، قراءة تحليلية سيكولوجية لبعض النصوص والمناشير المنظمة لعمل مستشار التوجيه، مجلة الفتح لدراسات النفسية والتربوية، العدد (1)، ص-ص. 71-81.

أبو عون ضياء يوسف حامد (2014)، الضغوط النفسية وعلاقتها بالدافعية للإنجاز وفاعلية الذات لدى عينة من الصحفيين بعد حرب غزة، مذكرة مقدمة لنيل شهادة الماجستير (منشورة) في علم النفس-إرشاد نفسي-، كلية التربية، الجامعة الإسلامية بغزة.

الأعور إسماعيل، (2005)، واقع الإعلام التربوي في مؤسسات التعليم الثانوي بالجزائر من منظور مستشاري التوجيه المدرسي والمهني والتلاميذ، - دراسة ميدانية بولاية ورقلة-، شهادة ماجستير (منشورة)، علم النفس المدرسي، كلية الآداب والعلوم الإنسانية، جامعة ورقلة.

الأعور إسماعيل، لبوز عبد الله، (دس)، ضغوط وعراقيل أداء مستشار التوجيه المدرسي لمهامه في المقاطعة، مجلة العلوم الإنسانية والاجتماعية، عدد خاص الملتقى الدولي حول المعاناة في العمل.

إيقارب فريدة، (2009)، أثر وصراع غموض الدور المهني على الإحترق النفسي لدى مستشاري التوجيه المدرسي والمهني، رسالة ماجستير (منشورة) في علوم التربية، كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية، جامعة الجزائر.

بابش عتيقة، إسماعيلي يامنة، (2022)، الإجهاد النفسي وعلاقته بالتوافق الدراسي لدى تلاميذ السنة النهائية من التعليم الثانوي، مجلة الباحث في العلوم الإنسانية والاجتماعية، العدد (1)، المجلد 14، ص. 41-56.

براهمية صونية، (2006)، تأثير الوضعية المهنية على أداء مستشار التوجيه المدرسي والمهني، -دراسة حالة ولايتي قالمة- سوق أهراس، مذكرة ماجستير (غير منشورة) في علم إجتماع تنمية وتسيير الموارد البشرية، كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية، جامعة الإخوة منتوري قسنطينة.

- بكر محمد السيد حسين، 2020، الأفكار اللاعقلانية وعلاقتها بالضغط النفسية لدى عينة من المصريين المقيمين بطبرجل الجوف، مجلة الإرشاد النفسي، العدد (21)، جزء 1، ص-ص. 290-304.
- بلقاسم عطيات، (2019)، قراءة في عملية التكوين بالنسبة لمستشار التوجيه، مجلة أفاق علمية، المجلد 11، العدد (2)، ص-ص. 357-373.
- بلقاسم محمد، هامل منصور، (2017)، مستوى المهارات الإرشادية لدى مستشاري التوجيه المدرسي والمهني، مجلة التنمية البشرية، العدد (6)، ص-ص. 60-82.
- بن الحاج جلول عبد القادر، مرنيذ عفيف، (2016)، الضغوط المهنية لدى مستشاري التوجيه المدرسي والمهني، مجلة التنمية البشرية، العدد (6)، ص-ص. 118-133.
- بن زروال فتيحة، (2008)، أنماط الشخصية وعلاقتها بالإجهاد (المستوى، الأعراض، المصادر، إستراتيجيات المواجهة)، -دراسة ميدانية على عينة من العاملين بالحماية المدنية، البريد، مصلحتي الإستعجال والتوليد بولاية أم البواقي-، أطروحة دكتوراة (منشورة) علوم في علم النفس، كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية، جامعة منتوري قسنطينة.
- بن زروال فتيحة، (2010)، الإجهاد على مستوى المنظمة (المصادر، التأثيرات، وإستراتيجيات المواجهة)، دراسات نفسية وتربوية، عدد (10)، ص-ص. 125-163.
- بن قطاف محمد، عمور محمد، (2019)، مستشار التوجيه في التشريع المدرسي الجزائري -قراءة تحليلية لأهم النصوص التشريعية المنظمة لعمل مستشار التوجيه- حوليات جامعة الجزائر، العدد (33)، الجزء 4، ص-ص. 553-569.
- بن مصمودي علي، (2014)، الضغط النفسي وإستراتيجيات مواجهته، مجلة الحكمة للدراسات التربوية والنفسية، المجلد 2، العدد (2)، ص-ص. 48-58.
- بوزرمة مكبوسة، (2014)، الضغوط النفسية وعلاقتها بكل من الدافعية لتعلم والتحصيل الدراسي، مذكرة ماجستير (غير منشورة) في علم النفس، تخصص الصحة النفسية والتكيف المدرسي، كلية العلوم الإجتماعية، جامعة وهران.
- بوسكرة أحمد، عبدوني عبد الحميد، (2017)، مستشارو التوجيه والإرشاد المدرسي والمهني في الجزائر لأية تكوين؟ لأية مهام؟ مجلة الفتح لدراسات النفسية والتربوية، العدد (1)، ص ص. 47-52.

- بوشي فوزية، (2015)، المختص في التوجيه والإرشاد المدرسي والمهني وتوجهات الإختيار لدى التلميذ - دراسة ميدانية بثانوية عبد الباقي بن زيان الشعاعي بدائرة سيدي علي مستغانم- أطروحة دكتوراة (غير منشورة) في العلوم تخصص علم إجتماع التربوي، كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية، جامعة وهران 2.
- بولقرون حنان، مناني نبيل، (2021)، الضغط النفسي وأساليب مواجهته لدى القابلة (دراسة حالة)، مجلة علوم الإنسان والمجتمع، المجلد (10)، العدد(4)، ص ص. 465-494.
- بولهراش عمر، بوعالية شهرزاد، دس، تحديات التوجيه والإرشاد المدرسي والمهني في إطار إصلاحات المنظومة التربوية الجزائرية، جامعة باجي مختار عنابة.
- بومجان نادية، (2016)، بناء برنامج إرشادي معرفي سلوكي لتخفيف الضغط النفسي لدى الأستاذة الجامعية المتزوجة، أطروحة دكتوراة (منشورة) في علم النفس، تخصص إرشاد وتوجيه، كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية، جامعة محمد خيضر بسكرة.
- الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية، الجريدة الرسمية (إنفاقيات دولية، قوانين، مراسيم، قرارات وأراء، مقررات، منشير، إعلانات وبلاغات)، (2008)، العدد 59، السنة 45، ص ص 1-31.
- جنادي لمياء، أوشيخ نورة، (2020)، الإجهاد النفسي عند العاملين في ميدان التمريض، دراسات نفسية وتربوية، المجلد 13، العدد(4)، ص ص. 58-71.
- الجمهورية الجزائرية الشعبية الديمقراطية، وزارة التربية الوطنية، القرار 827 المؤرخ في 13/11/1991، المتضمن تحديد مهام مستشاري التوجيه والإرشاد المعينين بالمتوسطات.
- جودة عبد الهادي، سعيد حسني العزة، (2007)، مبادئ التوجيه والإرشاد النفسي، دار الثقافة للنشر والتوزيع، عمان، ط1.
- حامد خالد، (2003)، منهج البحث العلمي، دار ربحانة للنشر والتوزيع، القبة الجزائر، ط1.
- حديدان خضرة، (2014)، المصادر المهنية للإجهاد وعلاقتها بظهور الأمراض السيكوسوماتية لدى سائقي الحافلات -دراسة ميدانية على سائقي الحافلات التابعين لمديرية النقل لمدينة تبسة-، مجلة العلوم الإنسانية، عدد (42)، المجلد (1)، ص ص. 461-476.
- حسن أنعام هادي، (2013)، الذكاء الإنفعالي وعلاقته بأساليب التعامل مع الضغوط النفسية، دار صفاء للنشر والتوزيع، عمان، أردن، ط1.
- الحفظي بن محمد هاني، (دس)، المنهج الوصفي التحليلي، الهيئة الملكية للحبيل وينبع، المملكة العربية السعودية.

- حمزاوي سهى، (دس)، الصعوبات التي تواجه مستشار التوجيه والإرشاد المدرسي والمهني في الوسط التربوي -دراسة ميدانية بمركز التوجيه المدرسي والمهني بخنشلة -، ص ص. 61-80.
- خربيش عبد القادر، عزوزي عامر، (2019)، عمل مستشار التوجيه والإرشاد المدرسي والمهني، مجلة الإبراهيمي للدراسات النفسية والتربوية، مجلد 02، العدد (02)، ص.ص 61-80.
- خويلدي سليمان، (2015)، الإجهاد النفسي وإنعكاساته على الدافعية إلى الإنجاز لدى الأستاذ الجامعي -دراسة ميدانية بقسمي الإقتصاد والمحروقات بجامعة قاصدي مرباح ورقلة -، مذكرة ماجستير (غير منشورة) في علم النفس، كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية، جامعة محمد خيضر بسكرة.
- الداهري صالح حسن، (2016)، الإشراف في الإرشاد النفسي التربوي الأسس النظرية، دار الإعصار العلمي للنشر والتوزيع، عمان الأردن، ط1.
- روفية سعدي، (2014)، واقع الإعلام التربوي في مؤسسات التعليم الثانوي من وجهة نظر مستشاري التوجيه وتلاميذ السنة الأولى ثانوي، -دراسة ميدانية أجريت بثانويات ولاية أم البواقي-، مذكرة ماجستير (منشورة) علم النفس التربوي، كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية، جامعة العربي بن مهيدي أم البواقي.
- زيرق سعاد، (2018)، عرض تكوين مقترح في تخصص التوجيه المدرسي والمهني في ضوء متطلبات المنصب، أطروحة دكتوراة (منشورة) في العلوم الاجتماعية، كلية العلوم الاجتماعية والإنسانية، جامعة العربي بن مهيدي أم البواقي.
- سالمي عبد مالك، (2023)، وسائل عمل مستشار التوجيه، عرض تكويني من تقديم مفتش التوجيه لولاية تبسة، مركز التوجيه المدرسي والمهني.
- ستيوار جان بنجامان، (1997)، ت ر أنطوان الهاشم، الإجهاد (أسبابه وعلاجه)، دار منشورات عويدات، بيروت لبنان، ط1.
- سرداني خير الدين، طواهر عبد الجليل، (دس)، أدوات البحث العلمي، مجلة الباحث العلوم الرياضية والاجتماعية، المجلد (4)، العدد(8)، ص ص. 294-307.
- سماني مراد، (2012)، إستراتيجيات التعامل coping عند اللذين يعانون من الاحتراق النفسي Brun out لدى الأطباء المقيمين بالمستشفى الجامعي بوهران، مذكرة ماجستير (غير منشورة) تخصص صحة نفسية والتكيف المدرسي، قسم علم النفس، كلية العلوم الاجتماعية، جامعة وهران.

شفيق ساعد، (2018)، مصدر الضبط الصحي وإستراتيجيات مواجهة الضغوط لدى المرضى المصابين بأمراض سيكوسوماتية، أطروحة دكتوراة (منشورة) في علم النفس المرضي، كلية العلوم الإنسانية والإجتماعية، جامعة محمد خيضر بسكرة.

شيخ رقية، لمين نصيرة، (2022)، واقع تكوين مستشار التوجيه والإرشاد المدرسي والمهني، -دراسة ميدانية بمركز التوجيه المدرسي بالمسيلة، مجلة العلوم الإجتماعية والإنسانية، المجلد 12، العدد(1)، ص. 807-825.

طايبي نعيمة، (2007)، التعامل مع الضغط النفسي عند المصابات بمرض القلب والمصابات بداء السكري-دراسة مقارنة- مذكرة ماجستير(منشورة) في علم النفس العيادي، كلية العلوم الإنسانية والإجتماعية، جامعة الجزائر.

الطروانة عبد الله عبد الرازق، (2009)، مبادئ الإرشاد والتوجيه التربوي، دار يافا العلمية للنشر والتوزيع، الأردن، عمان، ط1.

عباس محمد، نوفل محمد، العبسي محمد، فريال أبوعواد، (2012)، مدخل إلى مناهج البحث في التربية وعلم النفس، دار المسيرة للنشر والتوزيع والطباعة، عمان، الأردن، ط5.

عبد العزيز خميس، (2016)، الإحترق النفسي لدى مستشاري التوجيه والإرشاد المدرسي والمهني، - دراسة إستكشافية بمركز التوجيه المدرسي والمهني بولاية ورقلة، مجلة العلوم الإنسانية والإجتماعية، العدد (24)، ص ص. 121-133.

العبودي فاتح، (2008)، الضغط النفسي وعلاقته بالرضا الوظيفي -دراسة ميدانية بمؤسسة الخزف الصحي بالميلية ولاية جيجل-، مذكرة ماجستير (غير منشورة) في علم النفس التنظيمي وتسيير الموارد البشرية، كلية العلوم الإنسانية والإجتماعية، جامعة منتوري قسنطينة

عبيد ماجدة بهاء الدين، (2008)، الضغط النفسي ومشكلاته وأثره على الصحة النفسية، دار صفاء للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، ط1.

عزوزي عامر، (2017)، دور مستشار التوجيه في تفعيل الإدارة المدرسية، -دراسة ميدانية على مستشاري التوجيه لولاية الجلفة، شهادة الماجستير(منشورة) في علم إجتماع المنظمات والمناجمنت، كلية العلوم الإجتماعية، جامعة الجزائر 2 -أبو القاسم سعد الله -.

عطية عماد محمد محمد، (2013)، تقنيات الإرشاد الجماعي، مكتبة الرشد، المملكة العربية السعودية، ط1.

- عقاقة عبد الحميد، (2019)، إستراتيجيات مواجهة الإجهاد وعلاقتها بكفاءة الذات، -دراسة ميدانية على عينة من الفئات المهنية بولايتي باتنة وبسكرة، أطروحة دكتوراة (منشورة) في علم النفس، كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية، جامعة حاج لخضر باتنة 1.
- علي فلاح عائشة، مصطفى أقنيير هيفاء، (2018)، الضغوط النفسية أثارها وأساليب مواجهتها، مجلة العلوم الإنسانية. العدد (17)، ص ص. 398-434.
- عنان أميمة، (2018)، الإجهاد المهني لدى الموظفين الإداريات (الأعراض، المصادر، إستراتيجيات المواجهة) -دراسة ميدانية بجامعة العربي بن مهيدي-، أطروحة دكتوراه (منشورة) علوم الإدارة والتسيير في التربية، كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية، جامعة أم البواقي.
- العيداني فؤاد، (2022)، تأثير بدائل سلم ليكرت على ثبات المقياس، دراسة على مقياس وصف الذات حسب التدرج الثلاثي والخماسي، مجلة المنظومة الرياضية، المجلد (9)، العدد (2)، ص ص. 814-825.
- العيساوي سيف طارق حسين، الشلاه حيدر محمد هناء، (2015)، الإرشاد التربوي والنفسي (رؤية قرآنية) علمية مع برنامج للإرشاد الأخلاقي، دار الرضوان للنشر والتوزيع، عمان، ط1.
- غانم إسلام عبد الله عبد الغني، (2019)، مناهج دراسة التراث عند المستشرقين، (المنهج التاريخي، المنهج الوصفي، المنهج الأنثروبولوجي نموذجاً، مجلة الرواق للدراسات الإنسانية والاجتماعية، مجلد(4)، العدد (2)، ص ص. 31-56.
- الفرماوي حمدي علي، عبد الله رضا، (2009)، الضغوط النفسية في مجال العمل (موجهات نفسية في سبيل التنمية البشرية)، دار صفاء للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، ط1.
- فنتازي كريمة، (2011)، العملية الإرشادية في المرحلة الثانوية ودورها في معالجة مشكلات المراهق المتمدرس، -دراسة بمؤسسات التعليم الثانوي بولاية قسنطينة-، رسالة دكتوراة (غير منشورة) في علم النفس التربوي، كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية، جامعة الإخوة منتوري قسنطينة.
- قوارح محمد، غريب مختار، (2016)، نمط تكوين مستشاري التوجيه وعلاقته بالقدرة على تشخيص المشكلات السلوكية والنفسية، مجلة العلوم الإنسانية والاجتماعية، العدد(27)، ص ص. 319-329.
- كربيع محمد، (2010)، الرضا الوظيفي وعلاقته بالإحترق النفسي لدى المدربين (دراسة ميدانية لمدربي كرة القدم -صنف أكابر- بولاية ورقلة)، مذكرة ماجستير (غير منشورة) في نظرية ومنهجية التربية البدنية

والرياضية، تخصص إرشاد نفسي رياضي، كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية، جامعة محمد خيضر بسكرة.

مازن حسن محمد، (2012)، أصول مناهج البحث في التربية وعلم النفس، دار الفجر للنشر والتوزيع، القاهرة.

المحمودي محمد سرحان علي، (2019)، مناهج البحث العلمي، دار الكتب الجمهورية اليمنية صنعاء، ط 3.

مخولف سعاد، (2006)، الضغط النفسي ومدى تأثيره على سلوك الأطباء العاملين بالمراكز الصحية، - دراسة ميدانية بولاية المسيلة-، مذكرة ماجستير (غير منشورة) في علم نفس العمل والتنظيم، كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية، جامعة الإخوة منتوري قسنطينة.

مدوري أحمد، (2022)، دور إستراتيجيات مواجهة الضغوط النفسية في تحقيق الصحة النفسية والجسمية، *دقاتر البحوث العلمية*، المجلد، (10)، العدد(1)، ص ص. 1022-1041.

نائف علي إيبو، (دس)، الضغوط النفسية، دار المعرفة الجامعية للنشر والتوزيع.

نبيل حسين الدماغ هند، (2022)، الوعي بالذات والإجهاد النفسي وعلاقتها بالرفاهية النفسية لدى العاملات في وزارة الصحة الفلسطينية في محافظات غزة، رسالة ماجستير (منشورة) في الإرشاد النفسي، كلية التربية، جامعة الأقصى بغزة.

يونس أبو النور ألاء فايز، (2018)، قلق المستقبل المهني في ضوء الإجهاد النفسي ومعنى الحياة لدى الشباب العاملين في العقود التشغيلية المؤقتة في محافظة غزة، مذكرة ماجستير (منشورة) في علم النفس، تخصص إرشاد نفسي، كلية التربية، جامعة الأقصى غزة.

الملاحق

الملحق (1): دليل المقابلات الإستطلاعية

- هل أنت راضي عن مهنتك؟ وما هو تخصصك؟
- ماهي المهام الموكلة لك في المؤسسة التي تزاوال فيها؟ أو لديك مهام أخرى خارج المؤسسة؟
- هل توجد أدوات ووسائل تساعدك في إنجازك؟
- هل الظروف الفيزيقية ملائمة؟
- كيف هي طبيعة العلاقة بين الزملاء في المؤسسة التي تعمل فيها؟
- هل ظهرت عليك أعراض تدل على مرض معين؟ وكيف أصبت به ؟

الملحق (2): النتائج الخاصة بالتحليل الإحصائي
النتائج الخاصة بمستوى وأعراض الإجهاد النفسي

Descriptive Statistics

	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
الدرجة الكلية للاجهاد	36	153,00	359,00	254,4444	50,69429
Valid N (listwise)	36				

One-Sample Statistics

	N	Mean	Std. Deviation	Std. Error Mean
درجة الأعراض الجسدية	36	44,8333	14,22171	2,37029
درجة الأعراض النفسية	36	31,3056	10,30622	1,71770
درجة الأعراض السلوكية	36	28,4444	9,36695	1,56116

One-Sample Test

	Test Value = 0					
	t	Df	Sig. (2-tailed)	Mean Difference	95% Confidence Interval of the Difference	
					Lower	Upper
درجة الأعراض الجسدية	18,915	35	,000	44,83333	40,0214	49,6453
درجة الأعراض النفسية	18,225	35	,000	31,30556	27,8184	34,7927
درجة الأعراض السلوكية	18,220	35	,000	28,44444	25,2751	31,6138

النتائج الخاصة بالأعراض الجسدية

One-Sample Statistics

	N	Mean	Std. Deviation	Std. Error Mean
الإحساس بالتعب	36	3,69	1,009	,168
ألام في العضلات	36	3,28	1,427	,238
حساسية متزايدة الضجيج	36	2,47	1,320	,220
إضطرابات معدية(حموضة، ألام)	36	2,19	1,167	,194
صداع	36	3,03	1,276	,213
الحاجة الملحة للتبول	36	2,08	1,251	,208
قصر النفس	36	1,81	,980	,163
جفاف الفم والحنجرة	36	2,08	,996	,166
إضطرابات معوية (إمساك، إسهال، غازات)	36	2,64	1,437	,240
تسارع نبضات القلب حتى في حالة الراحة	36	2,19	1,283	,214
إرتجاف العضلات	36	2,06	1,264	,211
الدوخة (الدوار)	36	2,31	1,215	,202
عسر الهضم	36	2,06	1,068	,178
ضعف مقاومة المرض (تكرار التعرض للمرض)	36	2,31	1,348	,225

ألام في الظهر	36	3,08	1,519	,253
غثيان (رغبة في القيء)	36	2,08	1,228	,205
الإحساس بغصّة في الحلق	36	2,03	1,082	,180
إضطرابات جنسية	36	1,25	,604	,101
برودة في الأطراف	36	2,19	1,348	,225

One-Sample Test

	Test Value = 0					
	T	df	Sig. (2-tailed)	Mean Difference	95% Confidence Interval of the Difference	
					Lower	Upper
الإحساس بالتعب	21,967	35	,000	3,694	3,35	4,04
ألام في العضلات	13,787	35	,000	3,278	2,80	3,76
حساسية متزايدة للضجيج	11,238	35	,000	2,472	2,03	2,92
إضطرابات معدية (حموضة، ألام	11,286	35	,000	2,194	1,80	2,59
صداع	14,239	35	,000	3,028	2,60	3,46
الحاجة الملحة للتبول	9,994	35	,000	2,083	1,66	2,51
قصر النفس	11,050	35	,000	1,806	1,47	2,14
جفاف الفم والحنجرة	12,545	35	,000	2,083	1,75	2,42
إضطرابات معوية (إمساك، اسهال، غازات)	11,016	35	,000	2,639	2,15	3,13
تسارع نبضات القلب حتى في حالة الراحة	10,260	35	,000	2,194	1,76	2,63
إرتجاج العضلات	9,760	35	,000	2,056	1,63	2,48
الدوخة (الدوار)	11,389	35	,000	2,306	1,89	2,72
عسر الهضم	11,553	35	,000	2,056	1,69	2,42
ضعف مقاومة المرض (تكرار التعرض للمرض)	10,259	35	,000	2,306	1,85	2,76
ألام في الظهر	12,180	35	,000	3,083	2,57	3,60
غثيان (رغبة في القيء)	10,182	35	,000	2,083	1,67	2,50

النتائج الخاصة بالأعراض النفسية

One-Sample Statistics

	N	Mean	Std. Deviation	Std. Error Mean
سرعة الغضب	36	2,47	1,183	,197
الشعور بقلّة الحيلة (الله غالب)	36	2,22	1,222	,204
الشعور بالخطر	36	2,00	1,095	,183
الشعور بنقص الطاقة	36	2,42	1,156	,193
فقدان الثقة بالنفس	36	1,56	,735	,122
القلق بشأن تصرفات حدثت في الماضي	36	1,94	,893	,149
فقدان الحماس	36	2,17	,971	,162
الشعور بالحساسية تجاه النقد	36	1,75	,806	,134

الشعور بالوحدة	36	1,67	,862	,144
الشعور بفقدان السيطرة على الأمور	36	1,81	,980	,163
الشعور بالكآبة (الحزن)	36	2,08	1,052	,175
الشعور بأن الآخرين لا يفهموني	36	1,75	,967	,161
القلق بشأن المستقبل	36	1,92	1,204	,201
فقدان الرغبة في أشياء (أنشطة كانت ممتعة	36	1,92	1,156	,193
(
الشعور بالملل	36	2,19	1,009	,168
زيادة الشك في الآخرين	36	1,44	,695	,116

One-Sample Test

	Test Value = 0					
	T	Df	Sig. (2-tailed)	Mean Difference	95% Confidence Interval of the Difference	
					Lower	Upper
سرعة الغضب	12,540	35	,000	2,472	2,07	2,87
الشعور بقلة الحيلة (الله غالب)	10,916	35	,000	2,222	1,81	2,64
الشعور بالخطر	10,954	35	,000	2,000	1,63	2,37
الشعور بنقص الطاقة	12,546	35	,000	2,417	2,03	2,81
فقدان الثقة بالنفس	12,705	35	,000	1,556	1,31	1,80
القلق بشأن تصرفات حدثت في الماضي	13,070	35	,000	1,944	1,64	2,25
فقدان الحماس	13,388	35	,000	2,167	1,84	2,50
الشعور بالحساسية تجاه النقد	13,024	35	,000	1,750	1,48	2,02
الشعور بالوحدة	11,602	35	,000	1,667	1,38	1,96
الشعور بفقدان السيطرة على الأمور	11,050	35	,000	1,806	1,47	2,14
الشعور بالكآبة (الحزن)	11,880	35	,000	2,083	1,73	2,44
الشعور بأن الآخرين لا يفهموني	10,855	35	,000	1,750	1,42	2,08
القلق بشأن المستقبل	9,550	35	,000	1,917	1,51	2,32
فقدان الرغبة في أشياء (أنشطة كانت ممتعة)	9,950	35	,000	1,917	1,53	2,31
الشعور بالملل	13,048	35	,000	2,194	1,85	2,54
زيادة الشك في الآخرين	12,476	35	,000	1,444	1,21	1,68

النتائج الخاصة بالأعراض السلوكية

One-Sample Statistics

	N	Mean	Std. Deviation	Std. Error Mean
أحلام مخيفة	36	1,61	,903	,151
تصرفات قهرية (تكرار التأكد من إقفال الابواب او الحفريات)	36	1,61	1,022	,170
صعوبة في التركيز	36	2,17	,971	,162
الإنعزال عن الآخرين	36	1,72	1,031	,172
صعوبة في النوم (البدا أو الإستغراق في النوم)	36	2,47	1,464	,244
حركات عصبية كاللدق بالأصابع	36	1,83	1,134	,189

فقدان الشهية	36	2,19	1,091	,182
زيادة إستهلاك المنبهات (قهوة، شاي، تبغ)	36	2,33	1,474	,246
تصرفات عدوانية	36	1,33	,586	,098
النسيان	36	2,36	,867	,144
التردد في إتخاذ القرارات	36	2,25	1,052	,175
صعوبة في تنظيم الوقت	36	2,08	1,180	,197
إستخدام المهدئات	36	1,22	,591	,098
إهمال المظهر	36	1,61	,934	,156
إرتكاب أخطاء متكررة في العمل	36	1,64	,723	,121

One-Sample Test

	Test Value = 0					
	T	df	Sig. (2-tailed)	Mean Difference	95% Confidence Interval of the Difference	
					Lower	Upper
أحلام مخيفة	10,702	35	,000	1,611	1,31	1,92
تصرفات قهريّة (تكرار التأكد من إقفال الأبواب أو الحنفيات)	9,459	35	,000	1,611	1,27	1,96
صعوبة في التركيز	13,388	35	,000	2,167	1,84	2,50
الإنعزال عن الآخرين	10,020	35	,000	1,722	1,37	2,07
صعوبة في النوم (البدا أو الاستغراق في النوم)	10,135	35	,000	2,472	1,98	2,97
حركات عصبية كالذق بالأصابع	9,701	35	,000	1,833	1,45	2,22
فقدان الشهية	12,071	35	,000	2,194	1,83	2,56
زيادة إستهلاك المنبهات (قهوة، شاي، تبغ)	9,501	35	,000	2,333	1,83	2,83
تصرفات عدوانية	13,663	35	,000	1,333	1,14	1,53
النسيان	16,341	35	,000	2,361	2,07	2,65
التردد في إتخاذ القرارات	12,830	35	,000	2,250	1,89	2,61
صعوبة في تنظيم الوقت	10,591	35	,000	2,083	1,68	2,48
إستخدام المهدئات	12,410	35	,000	1,222	1,02	1,42
إهمال المظهر	10,346	35	,000	1,611	1,29	1,93
إرتكاب أخطاء متكررة في العمل	13,597	35	,000	1,639	1,39	1,88

النسب المئوية					التكرارات					الأعراض
دائما	غالبا	احيانا	نادرا	ابدا	دائما	غالبا	احيانا	نادرا	ابدا	
27.8	25	36	11	0	10	9	13	4	0	الإحساس بالتعب
30.6	8.3	36.1	8.3	16.7	11	3	13	3	6	الأم في العضلات
11.1	8.3	27.8	22.2	30.6	4	3	10	8	11	حساسية متزايدة للضجيج

2.8	13.9	19.4	27.8	36.1	1	5	7	10	13	إضطرابات معدية (حموضة، ألام)
16.7	16.7	33.3	19.4	13.9	6	6	12	7	5	صداع
5.6	8.3	22.2	16.7	47.2	2	3	8	6	17	الحاجة الملحة للتبول
2.8	2.8	13.9	33.3	47.2	1	1	5	12	17	قصر النفس
0	11.1	19.4	36.1	33.3	0	4	7	13	12	جفاف الفم والحنجرة
13.9	16.7	19.4	19.4	30.6	5	6	7	7	11	إضطرابات معوية (إمساك، إسهال، غازات)
8.3	5.6	25	19.4	41.7	3	2	9	7	15	تسارع نبضات القلب حتى في حالة الراحة
8.3	5.6	13.9	27.8	44.4	3	2	5	10	16	إرتجاف العضلات
8.3	5.6	25	30.6	30.6	3	2	9	11	11	الدوخة (الدوار)
2.8	8.3	16.7	36.1	36.1	1	3	6	13	13	عسر الهضم
13.9	0	25	25	36.1	5	0	9	9	13	ضعف مقاومة المرض (تكرار التعرض للمرض)
27.8	11.1	25	13.9	22.2	10	4	9	5	8	ألام في الظهر
5.6	8.3	19.4	22.2	44.4	2	3	7	8	16	غثيان (رغبة في القيء)
2.8	5.6	25	25	44.7	1	2	9	9	15	الإحساس بغصّة في الحلق
0	0	8.3	8.3	83.3	0	0	3	3	30	إضطرابات جنسية
11.1	2.8	25	16.7	44.4	4	1	9	6	16	برودة في الأطراف

5.6	13.9	27.8	27.8	25	2	5	10	10	9	سرعة الغضب
8.3	5.6	19.4	33.3	33.3	3	2	7	12	12	الشعور بقلّة الحيلة (الله غالب)
2.8	8.3	16.7	30.6	41.7	1	3	6	11	15	الشعور بالخطر
5.6	8.3	36.1	22.2	27.8	2	3	13	8	10	الشعور بنقص الطاقة
0	2.8	5.6	36.1	55.6	0	1	2	13	20	فقدان الثقة بالنفس
0	2.8	27.8	30.6	38.9	0	1	10	11	14	القلق بشأن تصرفات حدثت في الماضي
0	8.3	30.6	30.6	30.6	0	3	11	11	11	فقدان الحماس
0	2.8	13.9	38.9	44.4	0	1	5	14	16	الشعور بالحساسية تجاه النقد
0	0	25	16.7	58.3	0	0	9	6	21	الشعور بالوحدة
2.8	2.8	13.9	33.3	47.2	1	1	5	12	17	الشعور بفقدان السيطرة على الأمور
5.6	0	25	36.1	33.3	2	0	9	13	12	الشعور بالكآبة (الحزن)
0	5.6	19.4	19.4	55.6	0	2	7	7	20	الشعور بأن الآخرين لا يفهمونني
2.8	11.1	16.7	13.9	55.6	1	4	6	5	20	القلق بشأن المستقبل
2.8	11.1	11.1	25	50	1	4	4	9	18	فقدان الرغبة في أشياء (أنشطة) كانت ممتعة
0	13.9	19.4	38.9	27.8	0	5	7	14	10	الشعور بالملل
0	2.8	2.8	30.6	63.9	0	1	1	11	23	زيادة الشك في الآخرين
2.8	0	11.1	27.8	58.3	1	0	4	10	21	أحلام مخيفة

2.8	5.6	5.6	22.2	63.9	1	2	2	8	23	تصرفات قهريّة (تكرار التأكد من إقفال الابواب أو الحفريات)
2.8	2.8	30.6	36.1	27.8	1	1	11	13	10	صعوبة في التركيز
2.8	5.6	8.3	27.8	55.6	1	2	3	10	20	الإنعزال عن الآخرين
16.7	8.3	13.9	27.8	33.3	6	3	5	10	12	صعوبة في النوم (البدء أو الإستغراق في النوم)
2.8	8.3	13.9	19.4	55.6	1	3	5	7	20	حركات عصبية كالدق بالأصابع
5.6	2.8	27.8	33.3	30.6	2	1	10	12	11	فقدان الشهية
11.1	16.7	11.1	16.7	44.4	4	6	4	6	16	زيادة إستهلاك المنبهات (قهوة، شاي، تبغ)
0	0	5.6	22.2	72.2	0	0	2	8	26	تصرفات عدوانية
2.8	2.8	36.1	44.4	13.9	1	1	13	16	5	النسيان
5.6	2.8	27.9	38.9	25	2	1	10	14	9	التردد في إتخاذ القرارات
2.8	11.1	22.2	19.4	44.4	1	4	8	7	16	صعوبة في تنظيم الوقت
0	0	8.3	5.6	86.1	0	0	3	2	31	إستخدام المهدئات
2.8	0	13.9	22.2	61.1	1	0	5	8	22	إهمال المظهر
0	2.8	5.6	44.4	47.2	0	1	2	16	17	إرتكاب أخطاء متكررة في العمل

النتائج الخاصة بمصادر الإجهاد النفسي

One-Sample Statistics

	N	Mean	Std. Deviation	Std. Error Mean
بعد الحوافز والنمو المهني	36	10,2500	3,85728	,64288

بعد عبء العمل	36	14,4722	4,32591	,72098
بعد وسائل العمل وظروفه الفيزيائية	36	7,6667	3,90604	,65101
بعد العلاقة بالرؤساء	36	11,7778	5,30289	,88381
بعد العلاقة بالناس	36	11,2778	3,75394	,62566
بعد مستوى التأهيل المهني	36	8,9167	3,58070	,59678
بعد طبيعة العمل	36	6,5000	2,04939	,34157
بعد العلاقة بالزملاء	36	7,9722	3,76818	,62803

One-Sample Test

	Test Value = 0					
	T	df	Sig. (2-tailed)	Mean Difference	95% Confidence Interval of the Difference	
					Lower	Upper
بعد الحوافز والنمو المهني	15,944	35	,000	10,25000	8,9449	11,5551
بعد عبء العمل	20,073	35	,000	14,47222	13,0085	15,9359
بعد وسائل العمل وظروفه الفيزيائية	11,777	35	,000	7,66667	6,3451	8,9883
بعد العلاقة بالرؤساء	13,326	35	,000	11,77778	9,9835	13,5720
بعد العلاقة بالناس	18,026	35	,000	11,27778	10,0076	12,5479
بعد مستوى التأهيل المهني	14,941	35	,000	8,91667	7,7051	10,1282
بعد طبيعة العمل	19,030	35	,000	6,50000	5,8066	7,1934
بعد العلاقة بالزملاء	12,694	35	,000	7,97222	6,6973	9,2472

النتائج الخاصة ببعء الحوافز والنمو المهني

One-Sample Statistics

	N	Mean	Std. Deviation	Std. Error Mean
تدني الراتب مقارنة بحجم المهام	36	3,19	1,636	,273
تدني الراتب مقارنة بمن لهم نفس مستوى التأهيل في قطاعات أخرى	36	3,28	1,560	,260
صعوبة الترقية	36	3,78	1,514	,252

One-Sample Test

	Test Value = 0					
	T	Df	Sig. (2-tailed)	Mean Difference	95% Confidence Interval of the Difference	
					Lower	Upper
تدني الراتب مقارنة بحجم المهام	11,718	35	,000	3,194	2,64	3,75
تدني الراتب مقارنة بمن لهم نفس مستوى التأهيل في قطاعات أخرى	12,603	35	,000	3,278	2,75	3,81
صعوبة الترقية	14,972	35	,000	3,778	3,27	4,29

النتائج الخاصة ببعء العمل

One-Sample Statistics

	N	Mean	Std. Deviation	Std. Error Mean
عدم القدرة على الموازنة بين العمل والحياة الخاصة	36	2,06	1,120	,187
كثرة الأعباء (الأعمال)	36	3,64	1,397	,233
العمل لساعات طويلة	36	3,47	1,383	,231
الأعمال الإدارية (الاجتماعات، الأعمال المكتبية)	36	3,72	1,365	,228
قلة الأعمال	36	1,58	,806	,134

One-Sample Test

	Test Value = 0					
	T	df	Sig. (2-tailed)	Mean Difference	95% Confidence Interval of the Difference	
					Lower	Upper
عدم القدرة على الموازنة بين العمل والحياة الخاصة	11,014	35	,000	2,056	1,68	2,43
كثرة الأعباء (الأعمال)	15,629	35	,000	3,639	3,17	4,11
العمل لساعات طويلة	15,061	35	,000	3,472	3,00	3,94
الأعمال الإدارية (الاجتماعات، الأعمال المكتبية)	16,360	35	,000	3,722	3,26	4,18
قلة الأعمال	11,783	35	,000	1,583	1,31	1,86

النتائج الخاصة بوسائل العمل وظروفه الفيزيائية

One-Sample Statistics

	N	Mean	Std. Deviation	Std. Error Mean
عدم توفر الأجهزة والوسائل اللازمة للعمل	36	2,81	1,618	,270
عدم ملائمة الأجهزة والوسائل المستخدمة للعمل	36	2,67	1,454	,242
عدم ملائمة الظروف الفيزيائية (كالتهووية، التبريد، التدفئة، النظافة داخل مكان العمل)	36	2,19	1,411	,235

One-Sample Test

	Test Value = 0					
	T	df	Sig. (2-tailed)	Mean Difference	95% Confidence Interval of the Difference	
					Lower	Upper
عدم توفر الأجهزة والوسائل اللازمة للعمل	10,403	35	,000	2,806	2,26	3,35
عدم ملائمة الأجهزة والوسائل المستخدمة للعمل	11,004	35	,000	2,667	2,17	3,16
عدم ملائمة الظروف الفيزيائية كالتهووية، التبريد، التدفئة النظافة داخل مكان العمل	9,334	35	,000	2,194	1,72	2,67

بعد العلاقة بالرؤساء

One-Sample Statistics

	N	Mean	Std. Deviation	Std. Error Mean
تدخل الرؤساء في مهامي	36	2,44	1,340	,223
عدم توفر الدعم أو التوجيه من الرؤساء	36	2,67	1,434	,239
تلقي تعليمات متناقضة من جهات مختلفة	36	2,19	1,238	,206
العلاقة مع الرؤساء تقوم على أساس المراقبة	36	2,36	1,376	,229
تحيز الرؤساء عند التقييم ووضع التقارير	36	2,11	1,389	,232

One-Sample Test

	Test Value = 0					
	T	df	Sig. (2-tailed)	Mean Difference	95% Confidence Interval of the Difference	
					Lower	Upper
تدخل الرؤساء في مهامي	10,942	35	,000	2,444	1,99	2,90
عدم توفر الدعم أو التوجيه من الرؤساء	11,155	35	,000	2,667	2,18	3,15
تلقي تعليمات متناقضة من جهات مختلفة	10,636	35	,000	2,194	1,78	2,61
العلاقة مع الرؤساء تقوم على أساس المراقبة	10,293	35	,000	2,361	1,90	2,83
تحيز الرؤساء عند التقييم ووضع التقارير	9,117	35	,000	2,111	1,64	2,58

بعد العلاقة بالناس

One-Sample Statistics

	N	Mean	Std. Deviation	Std. Error Mean
التعرض لمضايقات من طرف الناس	36	2,14	,867	,144
عدم تقدير المجتمع للجهود التي نقوم بها	36	2,64	1,437	,240
التعرض للنقد المتكرر من طرف الناس	36	1,58	,732	,122
التعامل مع أشخاص لا يلتزمون بتعليماتنا	36	2,28	1,031	,172
تفكير الناس بأننا لانقوم بمهامنا كما يجب	36	2,64	1,222	,204

One-Sample Test

	Test Value = 0					
	T	df	Sig. (2-tailed)	Mean Difference	95% Confidence Interval of the Difference	
					Lower	Upper
التعرض لمضايقات من طرف الناس	14,803	35	,000	2,139	1,85	2,43
عدم تقدير المجتمع للجهود التي نقوم بها	11,016	35	,000	2,639	2,15	3,13
التعرض للنقد المتكرر من طرف الناس	12,979	35	,000	1,583	1,34	1,83
التعامل مع أشخاص لا يلتزمون بتعليماتنا	13,252	35	,000	2,278	1,93	2,63
تفكير الناس بأننا لانقوم بمهامنا كما يجب	12,952	35	,000	2,639	2,23	3,05

النتائج الخاصة بعد مستوى التأهيل المهني

One-Sample Statistics

	N	Mean	Std. Deviation	Std. Error Mean
عدم معرفة مهامي (مسؤولياتي) بدقة	36	1,56	,909	,151

القيام بمهام لم يتم التدريب عليها من قبل	36	2,19	1,037	,173
عدم توفر فرص لإكتساب مهارات جديدة	36	2,75	1,273	,212
صعوبة متابعة المستجدات في مجال التخصص	36	2,42	1,251	,208

One-Sample Test

	Test Value = 0					
	T	df	Sig. (2-tailed)	Mean Difference	95% Confidence Interval of the Difference	
					Lower	Upper
عدم معرفة مهمامي (مسؤولياتي) بدقة	10,273	35	,000	1,556	1,25	1,86
القيام بمهام لم يتم التدريب عليها من قبل	12,697	35	,000	2,194	1,84	2,55
عدم توفر فرص لإكتساب مهارات جديدة	12,958	35	,000	2,750	2,32	3,18
صعوبة متابعة المستجدات في مجال التخصص	11,593	35	,000	2,417	1,99	2,84

النتائج الخاصة ببعده طبيعة العمل

One-Sample Statistics

	N	Mean	Std. Deviation	Std. Error Mean
العمل تحت ضغط الوقت	36	3,25	1,131	,188
إتخاذ قرارات يترتب على الخطأ فيها نتائج خطيرة	36	1,53	,810	,135
عدم القدرة على التأثير في عملية إتخاذ القرار	36	1,72	,849	,141

One-Sample Test

	Test Value = 0					
	T	df	Sig. (2-tailed)	Mean Difference	95% Confidence Interval of the Difference	
					Lower	Upper
العمل تحت ضغط الوقت	17,245	35	,000	3,250	2,87	3,63
إتخاذ قرارات يترتب على الخطأ فيها نتائج خطيرة	11,315	35	,000	1,528	1,25	1,80
عدم القدرة على التأثير في عملية إتخاذ القرار	12,173	35	,000	1,722	1,43	2,01

بعده العلاقة بالزملاء

One-Sample Statistics

	N	Mean	Std. Deviation	Std. Error Mean
كثرة الخلافات والنزاعات مع الزملاء	36	1,67	1,042	,174
الإفتقار الى روح الجماعة	36	2,25	1,339	,223
التنافس غير اللائق بين الزملاء	36	1,81	1,215	,202
عدم توفر الدعم من طرف الزملاء	36	2,25	1,204	,201

One-Sample Test

	Test Value = 0					
	T	df	Sig. (2-tailed)	Mean Difference	95% Confidence Interval of the Difference	
					Lower	Upper
كثرة الخلافات والنزاعات مع الزملاء	9,597	35	,000	1,667	1,31	2,02
الإفتقار إلى روح الجماعة	10,082	35	,000	2,250	1,80	2,70
التنافس غير اللائق بين الزملاء	8,919	35	,000	1,806	1,39	2,22
عدم توفر الدعم من طرف الزملاء	11,211	35	,000	2,250	1,84	2,66

النسبة المئوية					التكرارات					المصادر
دائما	غالبا	احيانا	نادرا	ابدا	دائما	غالبا	احيانا	نادرا	ابدا	
16.7	19.4	44.4	11.1	8.3	6	7	16	4	3	العمل تحت ضغط الوقت
0	5.6	27.8	41.7	25	0	2	10	15	9	التعرض للمضايقات من طرف الناس
0	2.8	11.1	22.2	63.9	0	1	4	8	23	إتخاذ قرارات يترتب على الخطأ فيها نتائج خطيرة
0	2.8	16.7	30.3	50	0	1	6	11	18	عدم القدرة على التأثير في عملية إتخاذ القرار بالمؤسسة
11.1	22.2	19.4	13.3	33.3	4	8	7	5	12	عدم تقدير المجتمع للجهود التي نقوم بيها
0	0	13.9	30.3	55.6	0	0	5	11	20	التعرض للنقد المتكرر من طرف الناس
2.8	5.6	36.1	27.8	27.8	1	2	13	10	10	التعامل مع أشخاص لا يلتزمون بتعليماتنا
8.3	16.7	25	30.3	19.4	3	6	9	11	7	تفكير الناس بأننا لانقوم بمهامنا كما يجب
2.8	8.3	22.2	25	41.7	1	3	8	9	15	عدم القدرة على الموازنة بين العمل والحياة الخاصة
41.7	13.9	19.4	16.7	8.3	15	5	7	6	3	كثرة الأعباء (الأعمال)
27.8	30.6	16.7	11.1	13.9	10	11	6	4	5	العمل لساعات طويلة

41.7	19.4	16.7	13.9	8.3	15	7	6	5	3	الاعمال الإدارية (الإجتماعات، الأعمال المكتبية)
0	2.8	11.1	27.8	58.3	0	1	4	10	21	قلة الأعمال
13.9	5.6	19.4	33.3	27.8	5	2	7	12	10	تدخل الرؤساء في مهامهم
19.4	5.6	22.2	27.8	25	7	2	8	10	9	عدم توفر الدعم أو التوجيه من الرؤساء
5.6	11.1	19.4	25	38.9	2	4	7	9	14	تلقي تعليمات متناقضة من جهات مختلفة
11.1	8.3	25	16.7	38.9	4	3	9	6	14	العلاقة بين الرؤساء تقوم على أساس المراقبة
11.1	8.3	8.3	25	47.2	4	3	3	9	17	تحيز الرؤساء عند التقييم ووضع التقارير
33.3	13.9	19.4	5.6	27.8	12	5	7	2	10	تدني الراتب مقارنة بحجم المهام
30.6	22.2	13.9	11.1	22.2	11	8	5	4	8	تدني الراتب مقارنة بمن لهم نفس التأهيل في قطاعات أخرى
47.4	22.2	8.3	5.6	16.7	17	8	3	2	6	صعوبة الترقية
5.6	0	8.3	27.8	58.3	2	0	3	10	21	كثرة الخلافات والنزاعات مع الزملاء
11.1	2.8	27.8	16.7	41.7	4	1	10	6	15	الإفتقار إلى روح الجماعة
8.3	0	13.9	19.4	58.3	3	0	5	7	21	التنافس غير اللائق بين الزملاء
8.3	5.6	19.4	36.3	30.6	3	2	7	13	11	عدم توفر الدعم من طرف الزملاء
25	11.1	16.7	13.9	33.3	9	4	6	5	12	عدم توفر الأجهزة والوسائل اللازمة للعمل
13.9	16.7	25	11.1	33.3	5	6	9	4	12	عدم ملائمة الأجهزة والوسائل المستخدمة للعمل

13.9	2.8	16.7	22.2	44.4	5	1	6	8	16	عدم ملائمة الظروف الفيزيائية كالتهووية، التبريد، التدفئة، النظافة. داخل العمل
2.8	0	11.1	22.2	63.9	1	0	4	8	23	عدم معرفة مهامي (مسؤولياتي) بدقة
0	13.9	22.2	33.3	30.6	0	5	8	12	11	القيام بمهام لم يتم التدريب عليها من قبل
8.3	19.4	36.1	11.1	25	3	7	13	4	9	عدم توفر فرص لإكتساب مهارات جديدة
8.3	8.3	30.6	22.2	30.3	3	3	11	8	11	صعوبة متابعة مستجدات في مجال التخصص

النتائج الخاصة بإستراتيجيات مواجهة الإجهاد النفسي

One-Sample Statistics

	N	Mean	Std. Deviation	Std. Error Mean
درجة استخدام الاسراتيجية المركزة على المشكلة	36	39,2500	6,50879	1,08480
درجة استخدام الاسراتيجية المركزة على الإنفعال	36	29,8611	5,78250	,96375

One-Sample Test

	Test Value = 0					
	t	df	Sig. (2-tailed)	Mean Difference	95% Confidence Interval of the Difference	
					Lower	Upper
درجة استخدام الاسراتيجية المركزة على المشكلة	36,182	35	,000	39,25000	37,0477	41,4523
درجة استخدام الاسراتيجية المركزة على الإنفعال	30,984	35	,000	29,86111	27,9046	31,8176

النتائج الخاصة بإستراتيجيات الإجهاد المركزة على المشكلة

One-Sample Statistics

	N	Mean	Std. Deviation	Std. Error Mean
أقوم بتحليل الموقف الضاعط لفهمه جيدا	36	2,36	,723	,121
أواجه الشخص الذي سبب لي المشكلة	36	2,22	,722	,120
أضع خطة لحل المشكلة وأنفذها	36	2,56	,607	,101

استفيد من خبراتي السابقة لحل المشكلة الحالية	36	2,64	,543	,090
أتجنب التفكير بالمشكلة	36	1,69	,577	,096
أدرس عواقب ونتائج الحل الذي سأنفذه	36	2,42	,692	,115
أسارع فوراً بحل المشكلة المسببة للضغط	36	2,50	,655	,109
أتجنب الحلول الوسط ولأقربها	36	1,78	,681	,113
تفيدني مناقشة الآخرين في إدراك أوسع للمشكلة	36	2,39	,728	,121
لا أترك شيء يقف في طريقي لتحقيق ما أريد	36	2,28	,741	,124
أضع بدائل مختلفة لحل المشكلة	36	2,36	,639	,107
أستعرض خطوات الحل قبل تنفيذها	36	1,94	,674	,112
ألجأ إلى النوم	36	1,86	,723	,121
أنتبها بالنتائج المحتملة للمشكلة	36	2,06	,674	,112
أشغل نفسي بمشاهدة التلفاز كي أنسى المشكلة	36	1,69	,710	,118
أغير خططي لتتوافق مع المشكلات الجديدة	36	2,22	,681	,113
أبذل جهداً مضاعفاً كي أحقق الأهداف الصعبة	36	2,39	,728	,121
أحضر نفسي لأسوأ ما يمكن أن يحدث	36	1,89	,708	,118
أتجنب الإختلاط مع الآخرين أثناء المشكلة	36	1,92	,732	,122

One-Sample Test

	Test Value = 0					
	T	df	Sig. (2-tailed)	Mean Difference	95% Confidence Interval of the Difference	
					Lower	Upper
أقوم بتحليل الموقف الضاغط لفهمه	19,589	35	,000	2,361	2,12	2,61
أوجه الشخص الذي سبب لي المشكلة	18,479	35	,000	2,222	1,98	2,47
أضع خطة لحل المشكلة وأنفذها	25,268	35	,000	2,556	2,35	2,76
أستفيد من خبراتي السابقة لحل المشكلة الحالية	29,179	35	,000	2,639	2,46	2,82
أتجنب التفكير بالمشكلة	17,630	35	,000	1,694	1,50	1,89
أدرس عواقب ونتائج الحل الذي سأنفذه	20,960	35	,000	2,417	2,18	2,65
أسارع فوراً بحل المشكلة المسببة للضغط	22,913	35	,000	2,500	2,28	2,72
أتجنب الحلول الوسط ولأقربها	15,668	35	,000	1,778	1,55	2,01
تفيدني مناقشة الآخرين في إدراك أوسع للمشكلة	19,685	35	,000	2,389	2,14	2,64
لا أترك شيئاً يقف في طريقي لتحقيق ما أريد	18,441	35	,000	2,278	2,03	2,53
أضع بدائل مختلفة لحل المشكلة	22,159	35	,000	2,361	2,14	2,58
أستعرض خطوات الحل قبل تنفيذها	17,315	35	,000	1,944	1,72	2,17
ألجأ إلى النوم	15,441	35	,000	1,861	1,62	2,11
أنتبها بالنتائج المحتملة للمشكلة	18,305	35	,000	2,056	1,83	2,28
أشغل نفسي بمشاهدة التلفاز كي أنسى المشكلة	14,321	35	,000	1,694	1,45	1,93
أغير خططي لتتوافق مع المشكلات الجديدة	19,585	35	,000	2,222	1,99	2,45
أبذل جهداً مضاعفاً كي أحقق الأهداف الصعبة	19,685	35	,000	2,389	2,14	2,64

أحضر نفسي لأسوء مايمكن أن يحدث	16,002	35	,000	1,889	1,65	2,13
أتجنب الإختلاط مع الآخرين أثناء المشكلة	15,712	35	,000	1,917	1,67	2,16

النتائج الخاصة بإستراتيجيات المواجهة المركزة على الإنفعال

One-Sample Statistics

	N	Mean	Std. Deviation	Std. Error Mean
ألوم نفسي لأنني أتعامل بإنفعال مع المشكلة	36	1,53	,696	,116
أجد متعة كبيرة في تناول الطعام مع وجود المشكلة	36	1,36	,593	,099
أبوح بخوفي وقلقي لشخص مقرب لي	36	2,14	,723	,121
ألوم نفسي لعدم معرفتي ماسأفعله تجاه المشكلة	36	1,81	,822	,137
ألجأ إلى الدعم الاسري	36	2,31	,668	,111
أخفف شعوري بالضغط عن طريق البكاء	36	2,06	,791	,132
أفرط (أزيد) في استهلاك القهوة والشاي	36	1,69	,786	,131
ألجأ في النقد والسخرية	36	1,03	,167	,028
أمارس التمارين الرياضية في وجود المشكلة	36	1,53	,736	,123
أخضع وأسلم بالأمر الواقع	36	1,92	,770	,128
أستخدم وسائل الدعاية والضحك	36	1,92	,841	,140
ألوم نفسي لحصول المشكلة لي	36	1,92	,732	,122
أمارس بعض الهوايات (مطالعة، سماع موسيقى، كتابة)	36	1,97	,774	,129
أكثر من الشكوى	36	1,44	,735	,122
أغير خططي لتتوافق مع المشكلات الجديدة	36	2,22	,681	,113
أمارس بعض تقنيات الإسترخاء	36	1,92	,692	,115
أفرغ غضبي في موضوع لا علاقة له بالمشكلة	36	1,47	,654	,109
أتذكر الماضي الذي كنت فيه أحسن حالا	36	1,86	,762	,127

One-Sample Test

	Test Value = 0					
	T	df	Sig. (2-tailed)	Mean Difference	95% Confidence Interval of the Difference	
					Lower	Upper
ألوم نفسي لأنني أتعامل بإنفعال مع المشكلة	13,164	35	,000	1,528	1,29	1,76
أجد متعة كبيرة في تناول الطعام مع وجود المشكلة	13,773	35	,000	1,361	1,16	1,56
أبوح بخوفي وقلقي لشخص مقرب لي	17,745	35	,000	2,139	1,89	2,38
ألوم نفسي لعدم معرفتي ماسأفعله تجاه المشكلة	13,182	35	,000	1,806	1,53	2,08

ألجأ إلى الدعم الأسري	20,695	35	,000	2,306	2,08	2,53
أخفف شعوري بالضغط عن طريق البكاء	15,596	35	,000	2,056	1,79	2,32
أفطر (أزيد) في استهلاك القهوة والشاي	12,930	35	,000	1,694	1,43	1,96
ألجأ في النقد والسخرية	37,000	35	,000	1,028	,97	1,08
أمارس التمارين الرياضية في وجود المشكلة	12,450	35	,000	1,528	1,28	1,78
أخضع وأسلم بالأمر الواقع	14,936	35	,000	1,917	1,66	2,18
أستخدم وسائل الدعابة والضحك	13,676	35	,000	1,917	1,63	2,20
ألوم نفسي لحصول المشكلة لي	15,712	35	,000	1,917	1,67	2,16
أمارس بعض الهوايات (مطالعة، سماع الموسيقى، رسم، كتابة)	15,287	35	,000	1,972	1,71	2,23
أكثر من الشكوى	11,797	35	,000	1,444	1,20	1,69
أغير خططي لتتوافق مع المشكلات الجديدة	19,585	35	,000	2,222	1,99	2,45
أمارس بعض تقنيات الإسترخاء	16,624	35	,000	1,917	1,68	2,15
أفرغ غضبي في موضوع لاعلاقة له بالمشكلة	13,506	35	,000	1,472	1,25	1,69
أتذكر الماضي الذي كنت فيه أحسن حالا	14,661	35	,000	1,861	1,60	2,12

النسبة المئوية			التكرار			أسلوب المواجهة
تنطبق تماما	تنطبق احيانا	لا تنطبق	تنطبق تماما	تنطبق احيانا	لا تنطبق	
11.1	30.6	58.3	4	11	21	ألوم نفسي لأنني أتعامل بإنفعال مع المشكلة
50	36.1	13.9	18	13	5	أقوم بتحليل المواقف الضاغطة لفهمه جيدا
38.9	44.4	16.7	14	16	6	أواجه الشخص الذي سبب لي المشكلة
5.6	25	69.4	2	9	25	أجد متعة كبيرة في تناول الطعام مع وجود المشكلة
33.3	47.2	19.4	12	17	7	أبوح بخوفي وقلقي لشخص مقرب لي
61.1	33.3	5.6	22	12	2	أضع خطة لحل المشكلة وأنفذها
66.7	30.6	2.8	24	11	1	أستفيد من خبراتي السابقة لحل المشكلة الحالية
5.6	58.3	36.1	2	21	13	أتجنب التفكير بالمشكلة
2.5	30.6	44.4	9	11	16	ألوم نفسي لعدم معرفتي ماسأفعله تجاه المشكلة
52.8	36.1	11.1	19	13	4	أدرس عواقب ونتائج الحل الذي سأنفذه
41.7	47.2	11.1	15	17	4	ألجأ إلى الدعم الأسري

58.3	33.3	8.3	21	12	3	أسارع فورا بجل المشكلة المسببة للضغط
33.3	38.9	27.8	12	14	10	أخفف من شعوري بالضغط عن طريق البكاء
19.4	30.6	50	7	11	18	أفرط(أزيد) في استهلاك القهوة والشاي
13.9	50	36.1	5	18	13	أتجنب الحلول الوسط ولاقبلها
0	2.8	97.2	0	1	35	ألجأ إلى النقد والسخرية
52.8	33.3	13.9	19	12	5	تفيدني مناقشة الآخرين في إدراك أوسع للمشكلة
13.9	25	61.1	5	9	22	أمارس التمارين الرياضية في وجود المشكلة
44.4	38.9	16.7	16	14	6	لاأترك شيئا يقف في طريقي لتحقيق ما أريد
25	41.7	33.3	9	15	12	أخضع واسلم بالأمر الواقع
44.4	47.2	8.3	16	17	3	أضع بدائل مختلفة لحل المشكلة
30.6	30.6	38.9	11	11	14	أستخدم وسائل الدعابة والضحك
22.2	47.2	30.6	8	17	11	ألوم نفسي لحصول المشكلة لي
19.4	55.6	25	7	20	9	أستمرت خطوات الحل قبل تنفيذها
27.8	41.7	30.6	10	15	11	أمارس بعض الهوايات (مطالعة، سماع الموسيقى، رسم، كتابة)
19.4	47.2	33.3	7	17	12	ألجأ إلى النوم
13.9	16.7	69.4	5	6	25	أكثر من الشكوى
25	55.6	19.4	9	20	7	أنتبأ بالنتائج المحتملة للمشكلة
13.9	41.7	44.4	5	15	16	أشغل نفسي بمشاهدة التلفاز كي انسى المشكلة
36.1	50	13.9	13	18	5	أغير خططي لتتوافق مع المشكلات الجديدة
19.4	52.8	27.8	7	19	10	أمارس بعض تقنيات الإسترخاء
52.8	33.3	13.9	19	12	5	أبذل جهدا مضاعفا كي أحقق الأهداف الصعبة
8.3	30.6	61.1	3	11	22	أفرغ غضبي في موضوع لا علاقة له بالمشكلة
19.4	50	30.6	7	18	11	احضر نفسي لاسوا مايمكن ان يحدث

22.2	41.7	36.1	8	15	13	أتذكر الماضي الذي كنت فيه احسن حالا
22.2	47.2	30.6	8	17	11	أتجنب الإختلاط مع الآخرين أثناء المشكلة



وزارة التعليم العالي والبحث العلمي
جامعة الشهيد الشيخ العربي التبسي - تبسة -
كلية العلوم الانسانية والاجتماعية
قسم علم النفس
التخصص: ارشاد وتوجيه
سنة ثانية ماستر ارشاد وتوجيه

الإجهاد النفسي لدى مستشار الارشاد
والتوجيه(المصادر- الأعراض -إستراتيجيات
المواجهة)-دراسة ميدانية بمتوسطات وثنائيات- ولاية
تبسة .

السلام عليكم ورحمة الله وبركاته .اما بعد:

في اطار إنجاز مذكرة التخرج ماستر ارشاد وتوجيه بعنوان: الاجهاد النفسي لدى مستشار الارشاد والتوجيه
(المصادر،الأعراض، إستراتيجيات المواجهة) ولإسكمال البحث فإننا نطلب الأحسن لهذا نرجوا من
مستشاري الإرشاد والتوجيه بولاية تبسة قراءة العبارات بتاني والاجابة بكل موضوعية على المقياس الموجه
لهم كما أن نعلمكم ان المعلومات المقدمة من طرفكم فانها ستستعمل لغرض البحث العلمي فقط

إشراف الاستاذة

د-عنا ب اميمة

إعداد الطلبة

عيساوي مروى

زغلامي وصال

السنة الجامعية: 2023/2022

المحور الاول: البيانات الشخصية

يرجى منكم وضع علامة (x) امام الاجابة الصحيحة

1-الجنس

ذكر انثى

2- العمر

40-25 50-40 60-51

3- الحالة الاجتماعية

اعزب متزوج مطلق أرمل

4- التخصص

إرشاد وتوجيه علم النفس التربوي علم إجتماع تخصص اخر

5- سنوات الخبرة

اقل من 10 سنوات 11-20 سنة 21-30 سنة 31-40 سنة

مقياس أعراض الضغط النفسي

دائما (5)	غالبا (4)	أحيانا (3)	نادرا (2)	أبدا (1)	ما مدى ظهور كل عرض من الأعراض التالية لديك خلال الأشهر 6 الأخيرة؟
					01 الإحساس بالتعب
					02 آلام في العضلات
					03 حساسية متزايدة للضجيج
					04 اضطرابات معدية (حموضة، آلام...)
					05 صداع
					06 الحاجة الملحة للتبول
					07 قصر النفس
					08 جفاف الفم والحنجرة
					09 اضطرابات معوية (إمساك، إسهال، غازات...)
					10 تسارع نبضات القلب حتى في حالة الراحة
					11 ارتجاج العضلات
					12 الدوخة(الدوار)
					13 عسر الهضم
					14 ضعف مقاومة المرض (تكرار التعرض للمرض)
					15 آلام في الظهر
					16 غثيان (رغبة في القيء)
					17 الإحساس بغصة في الحلق
					18 اضطرابات جنسية
					19 برودة في الأطراف
					20 سرعة الغضب
					21 الشعور بقلّة الحيلة (الله غالب)
					22 الشعور بالخطر
					23 الشعور بنقص الطاقة
					24 فقدان الثقة بالنفس
					25 القلق بشأن تصرفات حدثت في الماضي
					26 فقدان الحماس

					الشعور بالحساسية تجاه النقد	27
					الشعور بالوحدة	28
					الشعور بفقدان السيطرة على الأمور	29
					الشعور بالكآبة (الحزن)	30
					الشعور بأن الآخرين لا يفهموني	31
					القلق بشأن المستقبل	32
					فقدان الرغبة في أشياء (أنشطة) كانت ممتعة	33
					الشعور بالملل	34
					زيادة الشك في الآخرين	35
					أحلام مخيفة	36
					تصرفات قهرية (تكرار التأكد من إقفال الأبواب أو الحنفيات..)	37
					صعوبة في التركيز	38
					الانعزال عن الآخرين	39
					صعوبة في النوم (البدء أو الإستغراق في النوم)	40
					حركات عصبية كالدق بالأصابع	41
					فقدان الشهية	42
					زيادة استهلاك المنبهات (قهوة، شاي، تبغ...)	43
					تصرفات عدوانية	44
					النسيان	45
					التردد في اتخاذ القرارات	46
					صعوبات في تنظيم الوقت	47
					استخدام المهدئات	48
					إهمال المظهر	49
					ارتكاب أخطاء متكررة في العمل	50

مقياس مصادر الضغط النفسي (stress)

دائماً (5)	غالبا (4)	أحيانا (3)	نادرا (2)	أبداً (1)	إلى أي مدى يساهم كل مصدر من المصادر التالية في شعورك بالضغط النفسي؟	
					العمل تحت ضغط الوقت	01
					التعرض للمضايقات من طرف الناس	02
					اتخاذ قرارات يترتب على الخطأ فيها نتائج خطيرة	03
					عدم القدرة على التأثير في عملية اتخاذ القرار بالمؤسسة	04
					عدم تقدير المجتمع للجهود التي تقوم بها	05
					التعرض للنقد المتكرر من طرف الناس	06
					التعامل مع أشخاص لا يلتزمون بتعليماتنا	07
					تفكير الناس بأننا لا نقوم بمهامنا كما يجب	08
					عدم القدرة على الموازنة بين العمل والحياة الخاصة	09
					كثرة الأعباء (الأعمال)	10
					العمل لساعات طويلة	11
					الأعمال الإدارية (الاجتماعات، الأعمال المكتتبية...)	12
					قلة الأعمال	13
					تدخل الرؤساء في مهامي	14
					عدم توفر الدعم أو التوجيه من الرؤساء	15
					تلقي تعليمات متناقضة من جهات مختلفة	16
					العلاقة مع الرؤساء تقوم على أساس المراقبة	17
					تحيز الرؤساء عند التقييم ووضع التقارير	18
					تدني الراتب مقارنة بحجم المهام	19
					تدني الراتب مقارنة بمن لهم نفس مستوى التأهيل في قطاعات أخرى	20
					صعوبة الترقية	21
					كثرة الخلافات والنزاعات مع الزملاء	22
					الافتقار إلى روح الجماعة	23
					التنافس غير اللائق بين الزملاء	24
					عدم توفر الدعم من طرف الزملاء	25
					عدم توفر الأجهزة والوسائل اللازمة للعمل	26

					عدم ملاءمة الأجهزة والوسائل المستخدمة للعمل	27
					عدم ملاءمة الظروف الفيزيائية كالتهدئة، التدفئة، التبريد، النظافة... داخل مكان العمل	28
					عدم معرفة مهامي (مسؤولياتي) بدقة	29
					القيام بمهام لم يتم التدريب عليها من قبل	30
					عدم توفر فرص لاكتساب مهارات جديدة	31
					صعوبة متابعة المستجدات في مجال التخصص	32
					إذا كانت هناك مصادر لم تذكر يمكنك إضافتها في الخانات التالية:	

مقياس استراتيجيات المواجهة

الرقم	أسلوب المواجهة	لا تنطبق (1)	تنطبق أحيانا (2)	تنطبق تماما (3)
01	ألوم نفسي لأنني أتعامل بانفعال مع المشكلة			
02	أقوم بتحليل الموقف الضاغط لفهمه جيدا			
03	أواجه الشخص الذي سبب لي المشكلة			
04	أجد متعة كبيرة في تناول الطعام مع وجود المشكلة			
05	أبوح بخوفي وقلقي لشخص مقرب لي			
06	أضع خطة لحل المشكلة وأنفذها			
07	أستفيد من خبراتي السابقة لحل المشكلة الحالية			
08	أتجنب التفكير بالمشكلة			
09	ألوم نفسي لعدم معرفتي ما سأفعله تجاه المشكلة			
10	أدرس عواقب ونتائج الحل الذي سأنفذه			
11	ألجأ إلى الدعم الأسري			
12	أسارع فورا بحل المشكلة المسببة للضغط			
13	أخفف من شعوري بالضغط عن طريق البكاء			
14	أفرط (أزيد) في استهلاك القهوة والشاي			
15	أتجنب الحلول الوسط ولا أقبلها			
16	ألجأ إلى النقد والسخرية			
17	تقيدي مناقشة الآخرين في إدراك أوسع للمشكلة			
18	أمارس التمارين الرياضية في وجود مشكلة			
19	لا أترك شيئا يقف في طريقي لتحقيق ما أريد			
20	أخضع وأسلم بالأمر الواقع			
21	أضع بدائل مختلفة لحل المشكلة			
22	أستخدم وسائل الدعابة والضحك			
23	ألوم نفسي لحصول المشكلة لي			
24	ستعرض خطوات الحل قبل تنفيذها			

			أمارس بعض الهوايات (مطالعة، سماع الموسيقى، رسم، كتابة)	25
			ألجأ إلى النوم	26
			أكثر من الشكوى	27
			أنتبأ بالنتائج المحتملة للمشكلة	28
			أشغل نفسي بمشاهدة التلفاز كي أنسى المشكلة	29
			أغير خططي لتتوافق مع المشكلات الجديدة	30
			أمارس بعض تقنيات الاسترخاء	31
			أبذل جهدا مضاعفا كي أحقق الأهداف الصعبة	32
			أفرغ غضبي في موضوع لا علاقة له بالمشكلة	33
			أحضر نفسي لأسوأ ما يمكن أن يحدث	34
			أتذكر الماضي الذي كنت فيه أحسن حالا	35
			أتجنب الاختلاط مع الآخرين أثناء المشكلة	36



الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية
People's Democratic Republic of Algeria
وزارة التعليم العالي والبحث العلمي
The Ministry of Higher Education and Scientific Research
جامعة العربي التبسي - تبسة
the university of Echahid Cheikh Larbi Tebessi University
كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية
faculty of humanities and social sciences



قسم علم النفس

إذن بالإيداع

أنا الموقع أدناه، الأستاذ(ة): بنجاب أديب الرتبة: مدرس
المشرف على مذكرة الماستر تحت عنوان: (الجهاد النفسي لدى المستعمرين)
(المؤرخة: 2023/2022)
دراسة مؤرخة لمؤرخة مؤرخة وثلاث نوايا مؤرخة
والمكملة لنيل شهادة الماستر في تخصص: التاريخ والتاريخ
من إعداد:

1. الطالب(ة): بنجاب أديب
2. الطالب(ة): بنجاب أديب

أصرح بأنني تابعت المذكرة عبر جلسات إشرافية خلال الموسم الجامعي 2023/2022 ، وأنها تتوفر على الشروط العلمية الأكاديمية والأسس المنهجية والجوانب الشكلية والموضوعية والتي تجعلها مؤهلة للعرض أمام لجنة المناقشة.

وعليه أجاز هذه المذكرة للإيداع لدى أمانة القسم

تبسة في: 23/05/2023

توقيع الأستاذ المشرف



الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية
People's Democratic Republic of Algeria
وزارة التعليم العالي والبحث العلمي
The Ministry of Higher Education and Scientific Research
جامعة العربي التبسي - تبسة
the university of Echahid Cheikh Larbi Tebessi University
كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية
faculty of humanities and social sciences



قسم علم النفس

تصريح شرفي

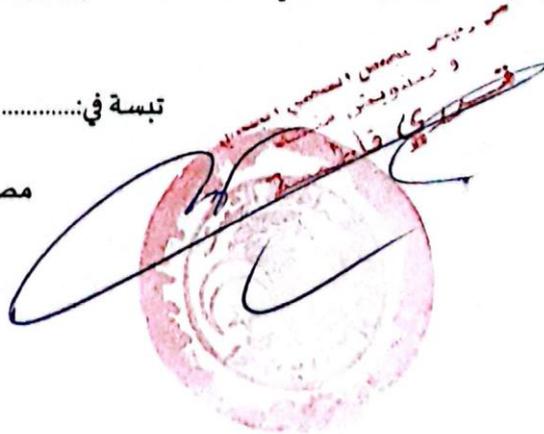
يتضمن الإلتزام بالأمانة العلمية لانجاز البحوث

ملحق القرار رقم 933 المؤرخ في 2016/07/20

أنا الموقع أدناه، الطالب(ة): خليل محمد رقم التسجيل: 34015290
صاحب بطاقة التعريف رقم: 140149100147 المؤرخة في: 2023-02-06
الصادر عن بلدية / دائرة: بكار بوم
والمسجل في ماستر: الدراسات والبحوث النفسية خلال السنة الجامعية: 2023 / 2022
والمكلف بإنجاز مذكرة ماستر بعنوان: الدراسات والبحوث النفسية لدى مسنين شرفي
الدراسات والبحوث النفسية لدى مسنين شرفي
الدراسات والبحوث النفسية لدى مسنين شرفي
تحت إشراف الأستاذ(ة): حبيب أحمد
أصرح بشرفي أنني إلتزمت بالمعايير العلمية والمنهجية والأخلاقية المطلوبة في إنجاز البحوث
الأكاديمية وفقا لما نص عليه القرار رقم 933 المؤرخ في 2016/07/20 المحدد للقواعد المتعلقة
بالوقاية من السرقة العلمية ومكافحتها، وأتحمل أي مخالفة لهذا القرار وكل ما يترتب عنه
من عواقب قانونية.

تبسة في:

مصادقة البلدية





الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية
People's Democratic Republic of Algeria
وزارة التعليم العالي والبحث العلمي
The Ministry of Higher Education and Scientific Research
جامعة العربي التبسي - تبسة
the university of Echahid Cheikh Larbi Tebessi University
كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية
faculty of humanities and social sciences



قسم علم النفس

تصريح شرفي

يتضمن الإلتزام بالأمانة العلمية لانجاز البحوث

ملحق القرار رقم 933 المؤرخ في 2016/07/20

أنا الموقع أدناه، الطالب(ة): بجيساوي كمال مسور كمال رقم التسجيل: 18.18.31.0.22.14.6.6
صاحب بطاقة التعرف رقم: 40.460.27.64 المؤرخة في: 20.23.10.2.10.6
الصادر عن بلدية / دائرة: تجارت
والمسجل في ماستر: الدراسة في علم النفس خلال السنة الجامعية: 2023 / 2022
والمكلف بإنجاز مذكرة ماستر بعنوان: إلحادية الجهادية (التي هي من دراسة عن شياطين)
الدراسة في علم النفس (المصادر والأغراض)، والاسم التسجيلي: المسعودي
المسعودي تحت إشراف الأستاذ(ة): عنا ب. أحمدة
أصرح بشرفي أنني إلتزمت بالمعايير العلمية والمنهجية والأخلاقية المطلوبة في إنجاز البحوث
الأكاديمية وفقا لما نص عليه القرار رقم 933 المؤرخ في 2016/07/20 المحدد للقواعد المتعلقة
بالوقاية من السرقة العلمية ومكافحتها، وأتحمل أي مخالفة لهذا القرار وكل ما يترتب عنه
من عواقب قانونية.

تبسة في:

مصادقة البلدية

توقيع المعنى
2023
امضى أمقله