

## مركز ضبط علاقته بمهارات التعامل مع الضغوط المهنية

أ.بدوي عائشة

أ.زكور مفيدة

جامعة ورقلة (الجزائر).

### 1- تحديد إشكالية الدراسة:

يعتبر مركز الضبط متغير سيكولوجي يساعد على فهم السلوك والتنبؤ به، فإذا أرجع الفرد نتائج أفعاله إلى ذاته يعتبر ذو تحكم داخلي، أما إذا أرجعها إلى الآخرين أو القدر أو الصدفة فإنه يعتبر ذو تحكم خارجي، والموظف عندما يصادف مشاكل مهنية فإن الأمر يتطلب منه إستراتيجية تعامل لإزالة التوتر أو التخفيف منه، وهاته الاستراتيجية تعتمد على تقييمه الذاتي لمصدر الضغط، يقول: سعيد عبد الغني سرور أن: "الاستراتيجيات لا تعتبر تنظيمات فردية ثابتة بل إنها نوعية يختارها الفرد للتعامل مع المواقف الضاغطة وفقا لتقييمه الذاتي لمصدر الضغط، وحجمه، والوسائل المادية والاجتماعية والشخصية والاجتماعية المتاحة". (سعيد عبد الغني سرور، 2003، ص:17)

ومن هنا توقعنا وجود علاقة بين مركز الضبط ومهارات التعامل مع الضغوط المهنية.

**1-1- الإشكالية العامة:**

هل توجد علاقة بين مركز الضبط ومهارات التعامل مع الضغوط المهنية لدى موظفي مديرية جامعة قاصدي مرباح بورقلة؟

**1-2- الإشكالية الفرعية:**

- هل تختلف مهارات التعامل مع الضغوط المهنية باختلاف الجنس لدى عينة الدراسة من ذوي وجهة الضبط الداخلي؟
- هل تختلف مهارات التعامل مع الضغوط المهنية باختلاف الجنس لدى عينة الدراسة من ذوي وجهة الضبط الخارجي؟
- هل تختلف مهارات التعامل مع الضغوط المهنية باختلاف المستوى الدراسي لدى عينة الدراسة من ذوي وجهة الضبط الداخلي؟
- هل تختلف مهارات التعامل مع الضغوط المهنية باختلاف المستوى الدراسي لدى عينة الدراسة من ذوي وجهة الضبط الخارجي؟

**2- تحديد فرضيات الدراسة:****1-2- الفرضية العامة:**

توجد علاقة بين مركز الضبط ومهارات التعامل مع الضغوط المهنية لدى موظفي مديرية جامعة قاصدي مرباح بورقلة.

**2-2- الفرضيات الفرعية:**

- تختلف مهارات التعامل مع الضغوط المهنية باختلاف الجنس لدى عينة الدراسة من ذوي وجهة الضبط الداخلي.
- تختلف مهارات التعامل مع الضغوط المهنية باختلاف الجنس لدى عينة الدراسة من ذوي وجهة الضبط الخارجي.
- تختلف مهارات التعامل مع الضغوط المهنية باختلاف المستوى الدراسي لدى عينة الدراسة من ذوي وجهة الضبط الداخلي.
- تختلف مهارات التعامل مع الضغوط المهنية باختلاف المستوى الدراسي لدى عينة الدراسة من ذوي وجهة الضبط الخارجي.

**3- أهمية الدراسة:**

- 1- أهمية مركز الضبط في حد ذاته لكونه متغيرا أساسيا من متغيرات الشخصية وضرورة البحث عن سبل لتربية الضبط الداخلي لدى الموظفين لما له من دور فعال وإيجابي على الفرد والمجتمع.

2- رفع كفاءة الموظف وذلك بتقوية الداخلي وتحسين مهارات تعامله مع الضغوط المهنية للحفاظ على صحته الجسدية والنفسية.

3- قلة الدراسات العربية حول الموضوع (حسب حدود ما وجدناه خلال بحثنا).

#### 4- أهداف الدراسة:

- 1- الإجابة عن إشكاليات الدراسة.
- 2- التدريب على تقنيات البحث العلمي.
- 3- محاولة بناء مقياسين، أحدهما يقيس مركز الضبط والآخر يقيس مهارات التعامل مع الضغوط المهنية.

#### 5- التعاريف الإجرائية لمتغيرات الدراسة:

5-1- مركز الضبط : هو اعتقاد الموظف بمدى قدرته أو عدم قدرته على حل مشاكله المهنية، وينقسم مركز الضبط إلى فئتين هما:

أ- الضبط الداخلي : هو اعتقاد الموظف انه مسؤول عن ما يحدث له من أحداث ايجابية أو سلبية في حياته المهنية، اعتمادا على قدراته ومهاراته وجهوده الخاصة.

ب- الضبط الخارجي: هو اعتقاد الموظف بأنه غير مسؤول عن ما يحدث له من أحداث ايجابية أو سلبية في حياته المهنية، التي يحكمها حسب رأيه أصحاب السلطة أو القدر أو الصدفة أو الحظ.

ويتحدد مركز الضبط بالدرجة التي يحصل عليها كل موظف من العينة من خلال استجابته على مقياس مركز الضبط الذي تم بناءه في هذا البحث.

5-2- مهارات التعامل مع الضغوط المهنية: هي إستراتيجية مقاومة أو أسلوب تعامل الموظف عند تعرضه لمشاكل مهنية، متمثلة في خمس استراتيجيات، منها ما هو ايجابي ومنها ما هو سلبي، وهي:

أ- إستراتيجية حل المشكل: ونقصد به التوجه نحو المشكل وذلك بمعرفة أسبابها والسعي الجاد لحلها.

ب- إستراتيجية البحث عن الدعم الاجتماعي: ونقصد به الاهتمام بدعم الآخرين واللجوء لهم في حالة تعذر حل المشكل، وذلك بالاستشارة وطلب المعلومات.

ج- إستراتيجية إعادة التقييم الايجابي: ونقصد به إعادة تقييم المشكل، والاستفادة من التجارب والمواقف السابق لمواجهة مشاكل مستقبلية.

- د- إستراتيجية التجنب:نقصد بها الابتعاد عن التفكير في المشكلة، وذلك بالتناسي أو التهرب أو الرفض أو عدم التصديق.
- ه- إستراتيجية التأنيب: الذاتي:نقصد بها تحميل الذات مسؤولية الوقوع في المشكلة.

## 6- الإطار النظري لمتغيرات الدراسة

### أولاً: مركز الضبط

إن مركز الضبط من المفاهيم الحديثة نسبياً، وقد تناوله الكثير من الباحثين في دراساتهم لكونه بعد مهم من أبعاد الشخصية، والذي يساعد في فهم سلوك الأفراد وبالتالي التنبؤ به.

### 1- مفهوم مركز الضبط:

أنه مدى اعتقاد الفرد بمسؤوليته أو عدمها عن ما يحدث له في حياته من نجاح أو فشل.

#### 1-1- فئة الضبط الداخلي:

تقول "أمال عبد السميع أباضة" (1999): "إذا استشعر الفرد وأدرك العلاقة السببية بين الأفعال والنتائج المترتبة عليها(التدعيم) وأن هذه الأفعال والأحداث تقع متسقة مع قدراته وسلوكه الشخصي أو سماته المميزة والدائمة يسمى هذا اعتقاد في الضبط الداخلي" (أمال عبد السميع أباضة، 1999، ص:143)

بمعنى أن ذور الضبط الداخلي يعززون نجاحهم وفشلهم إلى ذواتهم، ففي حالة النجاح يرجع الفرد السبب إلى قدراته ومهاراته وجهوده، وفي حالة الفشل يرجع السبب إلى إهماله وتهاونه وعدم حرصه.

#### 1-2- فئة الضبط الخارجي:

ينتمي إلى هذه الفئة كما يقول (نايف نايف رشيد يعقوب) (2002) "الفرد الذي يعتقد أن ما حدث له في مواقف معينة ليس مرتبطاً بما يفعل في هذه المواقف، بل هو مرتبط بالقدر أو الحظ أو بسبب تدخل أشخاص ذوي نفوذ وتأثير أو إلى عوامل يصعب التنبؤ بها". (نايف نايف رشيد يعقوب، 2002، ص:84). بمعنى ذو الضبط الخارجي يعتقدون أن ما يحدث لهم في حياتهم من مواقف مختلفة سواء ايجابية أو سلبية ليست مرتبطة بهم، بل تعود إلى الحظ أو القدر أو غيرهم.

## 2- خصائص الأفراد في فئتي الضبط:

لكل فئة من فئتي مركز الضبط خصائص تميزها عن الأخرى.

### 1-2- فئة الضبط الداخلي:

- يكون أكثر حذرا وانتباها لتلك النواحي المختلفة من البيئة التي تزوده بمعلومات مفيدة لسلوكه المستقبلي.
- يأخذ خطوات تتميز بالفعالية والتمكن لتحسين حال بيئته.
- يعطي قيمة كبيرة لتعزيزات المهارة أو الأداء، ويكون عادة أكثر اهتماما بقدراته ويفشله أيضا.
- يقاوم المحاولات المغرية للتأثير عليه.

### 2-2- فئة الضبط الخارجي:

- يكون لديه سلبية عامة وقلة في المشاركة والإنتاج.
  - ينخفض لديه الإحساس بوجود سيطرة داخلية على هذه الأحداث.
- (فؤاد محمد علي هدية، 1994، ص:84)

### 3- مصادر مركز الضبط:

إن المصادر التي يعزو إليها الأفراد أسباب حصولهم على التعزيز متعددة، سواء بالنسبة لفئة الضبط الداخلي أو فئة الضبط الخارجي، ويحدد بشير معمريه هاته المصادر بالنسبة للفئتين فيقول "إذا كان التعزيز مضبوطا بالعالم الداخلي للفرد، فإن مصادره المحتملة هي ما يلي:

1-3- الذكاء والقدرات العقلية: فالفرد يعتقد أنه يستطيع فهم البيئة وضبط أحداثها لصالحه وهو مسؤول عما يناله من ثواب أو عقاب.

2-3- المهارة والكفاءة والاستفادة من الخبرات السابقة: للسيطرة على البيئة.

3-3- السمات الانفعالية والمزاجية: فالفرد يكون اعتقادا حول نفسه بأنه يتوفر على خصائص تجعله يتحكم في الأحداث البيئية وينال التعزيزات المرغوبة، وهذه الخصائص هي: الثقة بالنفس الاكتفاء الذاتي، الطموح، المثابرة والجدية...

أما إذا كان الحصول على التعزيز مضبوطا بالقوى الخارجية، فإن مصادره المحتملة هي مايلي:

3-4- الحظ أو الصدفة: حيث يعتقد الفرد أن العالم غير قابل للتنبؤ أو التأثيرات الاجتماعية الغير خاضعة للعقل من وجهة نظره هي المسؤولة عن نتائج سلوكه.

3-5- القدر: فالفرد يكون اعتقاده بأنه لا يمكن أن يغير من مسار الأحداث لأنها مقدرة سلفا.

3-6- الآخرون الأقوياء: فالتعزيز يكون في أيدي الآخرين كالأباء والمسؤولين، وهؤلاء لا يستطيع أن يؤثر فيهم لأنه ضعيف.

هذا المصدر مرتبطا بالأول والثاني، حيث يكون الفرد اعتقادا بأن العالم صعب والحياة معقدة ويصعب فهمها، وأن نصيب الفرد فيها مقدر سلفا، وهذا ما يجعل شروط الحصول على التعزيز بعيدة عن الضبط الشخصي.

#### 4- بعض العوامل المؤثرة في عوامل الضبط:

هناك العديد من العوامل المؤثرة في تحديد مركز الضبط نذكر منها:

الأسرة/ العمر/ العرق/ الثقافة.

#### ثانيا: مهارات التعامل مع الضغوط المهنية

لقد أصبح الضغط إحدى السمات الأساسية في الحياة اليومية والعلمية للإنسان، فهو جزء من لغة العصر الحديث، حيث ارتبطت حياتنا بالضغوط التي أثقلت كاهل الفرد بمطالب وأعباء مختلفة قد تؤدي إلى تهديد مادي أو نفسي غير عادي، خارج عن نطاق تصرف الفرد ولهذا يسعى الفرد للتخفيف من حدة الضغط بأساليب متنوعة تساعده على إعادة توازنه البيونفسي.

#### 1- تعريف الضغط المهني:

يواجه الإنسان ضغوط في حياته اليومية والمهنية، وهذه الضغوط قد تتسم بالشدة فتفقده توازنه وتجبره على الانحراف عن سلوكه المعتاد ويعني أشياء مختلفة للأفراد.

فمن خلال الإطلاع على مختلف التعاريف المطلع عليها نستنتج أن العناصر

الرئيسية التي تشكل أي موقف ضاغط هي:

- مصادر الموقف الضاغط.

- الاستجابة لهذا الموقف الضاغط.

#### 2- آلية حدوث الضغط المهني:

التنبه بالخطر (الإنذار)/المقاومة/ الإرهاق.

#### 3- مصادر ومسببات الضغوط:

هناك عوامل عديدة تتواجد في مناحي الحياة المختلفة: في العمل، في العلاقات الاجتماعية والحياة العائلية، والناحية المالية والظروف العامة للمجتمع، والأحداث العالمية والعادات السلوكية التي تسبب الضيق والقلق للفرد.

فالفرد مستمر التفاعل في أكثر من جانب حيث يلعب الإدراك الشخصي دور مهم في تفسير وتقييم المواقف، فهو يتأثر بأكثر من مصدر وبدرجات متفاوتة فلا يستطيع هذا الأخير تجاهل أحداث الحياة والظروف الاجتماعية والسياسية التي تشكل الإطار الذي يعيش فيه الفرد، فالعوامل المساهمة في حدوث الضغط عديدة نذكر منها:

### 3-1- عوامل تتعلق بالعمل:

- أ- صراع الدور.
- ب- غموض الدور.
- ج- طبيعة العمل.
- د- الدوام (المنووية).
- هـ- ضغوط التكيف.

### 3-2- المصادر البيئية للضغط:

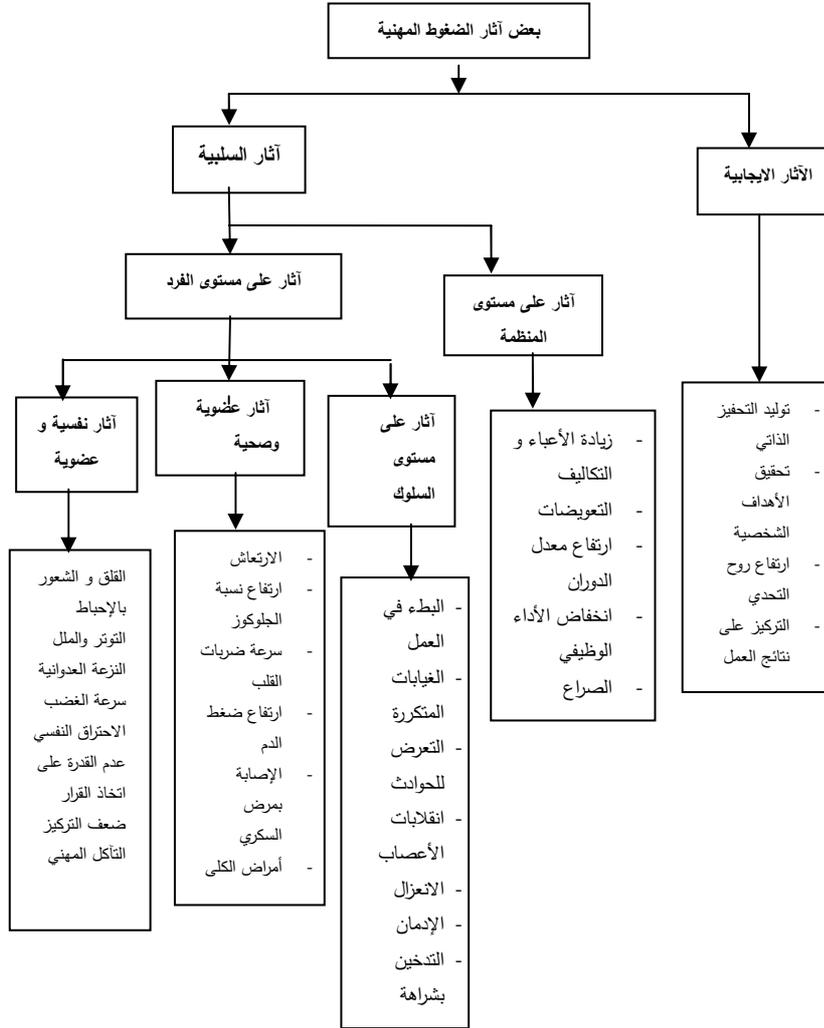
- أ- الحرارة
- ب- الضوضاء
- ج- تلوث الهواء
- د- الإضاءة
- هـ- الارتجاج.

### 3-3- المصادر المتعلقة بالعوامل الفردية للفرد:

- أ- أحداث الحياة المختلفة الايجابية منها والسلبية التي يمر بها الفرد مثل الزواج والطلاق...
- ب- الدافع للنجاح.
- ج- الفروق الفردية في درجة التخلص من التوتر.
- د- نمط الشخصية.
- هـ- مركز التحكم.
- و- قدرات وحاجات الفرد ومدى توافقها مع متطلبات المنظمة.

### 4- النتائج المترتبة من الضغط المهني:

تؤثر الضغوط المهنية على الفرد والمنظمة على السواء سواء كان بالسلب أو الإيجاب وهذا ما يمكن تلخيصه في الجدول الآتي:



شكل (1) يوضح بعض آثار الضغوط المهنية

5- بعض مهارات مواجهة الضغوط:

ونقصد بها الطريقة التي يواجه بها الفرد الموقف الضاغط وتقييمها وأسلوبه في التعامل معها، حتى إلى مستوى من التوافق ونذكر من بينها:

- 1- إستراتيجية حل المشكلات.
- 2- إستراتيجية البحث عن الدعم الاجتماعي.
- 3- إستراتيجية إعادة لتقييم الاجتماعي.
- 4- إستراتيجية أسلوب التجنب.
- 5- إستراتيجية التأنيب الذاتي.
- 7- الدراسة الميدانية وإجراءاتها:
  - 1-1- عينة الدراسة:
 

شملت العينة عل (93) موظف وموظفة من مديرية جامعة قاصدي مرباح بورقلة.

    - 1-2-1- أدوات الدراسة:
      - 1-2-1- مقياس مركز الضبط:
 

يقيس هذا المقياس مركز الضبط لدى الموظفين، الذي يتكون من (31) بنداً، (15) فقرة في الاتجاه الموجب، (16) فقرة في الاتجاه السالب، حيث تم الاعتماد في تصميم الأداة على الأبعاد الآتية:

        - علاقة الموظف بعمله.
        - علاقة الموظف بمسؤوله.
        - علاقة الموظف بزملائه في العمل.

وكانت البدائل: نعم/ أحياناً/ لا، بمفتاح التصحيح الآتي:

فقرات الاتجاه الموجب: 3/ 2/ 1 على التوالي.

فقرات الاتجاه السالب: 3/ 2/ 1 على التوالي.

**النقطة الفاصلة:**

أعلى نقطة يتحصل عليها المفحوص +أدنى نقطة يتحصل عليها المفحوص

- كل من يحصل على علامة في المجال [31-61] يعتبر ذو ميل نحو الضبط الخارجي.

- كل من يحصل على علامة في المجال [62-93] يعتبر ذو ميل نحو الضبط الداخلي.

1-2-2-2- مقياس مهارات التعامل مع الضغوط المهنية:

يقيس هذا المقياس مهارات التعامل مع الضغوط المهنية، حيث يتكون من (44) بند متضمن لخمس استراتيجيات بالبدايل الآتية: دائما/ أحيانا/ أبدا، وبالمفتاح التصحيح الآتي:

- إستراتيجية حل المشكل: 1 / 2 / 3 على التوالي.
- إستراتيجية البحث عن الدعم الاجتماعي 1 / 2 / 3 على التوالي.
- إستراتيجية إعادة التقييم الإيجابي 1 / 2 / 3 على التوالي.
- إستراتيجية التجنب 3 / 2 / 1 على التوالي.
- إستراتيجية التأنيب 3 / 2 / 1 على التوالي.

#### النقطة الفاصلة:

أعلى نقطة يتحصل عليها المفحوص + أدنى نقطة يتحصل عليها المفحوص

2

- كل من يحصل على علامة في المجال [44-87] يعتبر ذو مهارة منخفضة في أساليب التعامل مع الضغوط المهنية.

- كل من يحصل على علامة في المجال [88-132] يعتبر ذو مهارة عالية في أساليب التعامل مع الضغوط المهنية.

#### 1-3-3- صدق وثبات المقياسين:

1-3-1- مقياس مركز الضبط: نقيس صدق المقياس عن طريق:

أ- صدق المحكمين.

ب- صدق المقارنة الطرفية: قدرت قيمة (ت) المحسوبة بـ (10.80) عند مستوى الدلالة (0.01).

ج- الصدق الذاتي: قيمته كانت مساوية لـ: (0.79).

نقيس ثبات المقياس عن طريق:

طريقة التجزئة النصفية: قدرت قيمة معامل الثبات بـ: (0.72)، ثم عدل معامل الارتباط بمعادلة سبيرمان بروان قدرت قيمته بـ: (0.85).

1-3-2- مقياس مهارات التعامل مع الضغوط المهنية: قيس صدق المقياس عن طريق:

أ- صدق المحكمين.

ب- صدق المقارنة الطرفية: قدرت قيمة (ت) المحسوبة بـ (6.83) عند مستوى الدلالة (0.01).

ج- الصدق الذاتي: قدرت قيمته بـ (0.88).

نقيس ثبات المقياس عن طريق:

طريقة التجزئة النصفية: قدرت قيمة معامل الثبات بـ: (0.74)، ثم عدل معامل الارتباط بمعادلة سبيرمان بروان قدرت قيمته بـ: (0.79).

## 2- عرض نتائج الدراسة:

سنتطرق إلي عرض النتائج التي توصلنا إليها من خلال الدراسة الميدانية حسب ترتيب الفرضيات.

2-1- عرض نتائج الفرضية العامة: والتي نصها :

توجد علاقة بين مركز الضبط والمهارات التعامل مع الضغوط المهنية لدى موظفي مديرية جامعة قاصدي مرباح بورقلة.

للتحقق من الفرضية استعملنا معامل الارتباط بيرسون بدلالة متغيرات الدراسة وكانت النتائج كما هي موضحة في الجدول التالي :

جدول رقم (1): يوضح العلاقة بين مركز الضبط ومهارات التعامل مع الضغوط المهنية

المتغيرات	قيمة (ر) المحسوبة	درجة الحرية ن . 2	قيمة (ر) المجدولة	مستوى الدلالة
مركز الضبط ومهارات التعامل مع الضغوط المهنية	0.36	91	0.26	دال عند 0.01

نلاحظ من خلال الجدول رقم (1) أن قيمة (ر) المحسوبة هي (0.36)، وهي أكبر من (ر) المجدولة والمقدرة بـ (0.26) عند مستوى الدلالة (0.01) ودرجة الحرية . (ن . 2) المساوية لـ (91)، وعليه توجد علاقة ما بين مركز الضبط ومهارات التعامل مع الضغوط المهنية لدى موظفي مديرية جامعة قاصدي مرباح بورقلة، ومنه نقبل الفرضية العامة.

2-2 - عرض نتائج الفرضية الفرعية الأولى : والتي نصها :  
تختلف مهارات التعامل مع الضغوط المهنية باختلاف الجنس عند ذوي وجهة الضبط الداخلي.

وللتحقق من الفرضية استعملنا اختبار (ت)، وكانت النتائج كما هي موضحة في الجدول التالي:

جدول رقم (2): يوضح نتائج اختبار (ت) لدلالة الفروق في مهارات التعامل مع الضغوط المهنية بين الجنسين من ذوي وجهة الضبط الداخلي

مستوى الدلالة	(ت) الجدولة	درجة الحرية $2-2+1$ ن	(ت) المحسوبة	اناث $40=2$ ن		ذكور $41=1$ ن		الضبط الداخلي
				ع <sup>2</sup>	م <sup>2</sup>	ع <sup>1</sup>	م <sup>1</sup>	
غير دالة	1.66	79	0.01	9.94	106.39	8.01	106.42	

يتضح من الجدول أعلاه أن المتوسط الحسابي لعينة الذكور المساوي لـ: (106.42) أكبر من المتوسط الحسابي لعينة الإناث والمساوي لـ: (106.39)، أما الانحراف المعياري للعينة الأولى والمساوي لـ: (8.01) اقل من الانحراف المعياري للعينة الثانية والمساوي لـ: (9.94)، حيث يكشف الجدول عن عدم وجود اختلاف بين الذكور والإناث، لان قيمة (ت) المحسوبة والمقدرة بـ: (0.01)، أقل من قيمة (ت) الجدولة والمقدرة بـ: (1.66) عند مستوى الدلالة (0.05) و بدرجة حرية مساوية لـ: (79)، ومنه فان الفرضية الفرعية الأولى لم تتحقق.

2-3- عرض نتائج الفرضية الفرعية الثانية : والتي نصها :  
تختلف مهارات التعامل مع الضغوط المهنية باختلاف الجنس عند ذوي وجهة الضبط الخارجي.

للتحقق من الفرضية استعملنا اختبار (ت)، وكانت النتائج كما هي موضحة في الجدول التالي:

جدول رقم (3): يوضح نتائج اختبار (ت) لدلالة الفروق في مهارات التعامل مع الضغوط المهنية بين الجنسين من ذوي وجهة الضبط الخارجي

مستوى الدلالة	(ت) الجدولة	درجة الحرية $2-2+1$ ن	(ت) المحسوبة	ذكور $4=2$ ن		إناث $8=1$ ن	

عدد خاص الملتقى الدولي حول المعاناة في العمل					مجلة العلوم الإنسانية والاجتماعية			
غير دالة	1.81	10	1.09	2ع	2م	1ع	1م	الضبط الخارجي
				9.35	85	32.96	105.25	

يتضح من الجدول أعلاه أن المتوسط الحسابي لعينة الإناث المساوي لـ: (105.25) أكبر من المتوسط الحسابي لعينة الذكور والمساوي لـ: (85)، أما الانحراف المعياري للعينة الأولى والمساوي لـ: (32.96) أكبر من الانحراف المعياري للعينة الثانية والمساوي لـ: (9.35)، وبمقارنة (ت) المحسوبة والمقدرة بـ: (1.09)، مع (ت) المجدولة والمقدرة بـ: (1.09) وعليه فإنه لا توجد اختلافات بين الذكور والإناث في مهارات التعامل مع الضغوط المهنية لذوي الضبط الخارجي، مما ينفي صحة الفرضية الفرعية الثانية.

2-4- عرض نتائج الفرضية الفرعية الثالثة : والتي نصها:

تختلف مهارات التعامل مع الضغوط المهنية باختلاف المستوى الدراسي عند ذوي وجهة الضبط الداخلي.

للتحقق من الفرضية استعملنا اختبار (ت)، وكانت النتائج كما هي موضحة في

الجدول التالي:

جدول رقم (4): يوضح اختبار (ت) لدلالة الفروق في مهارات التعامل مع الضغوط المهنية بين المستويين الدراسيين (ثانوي جامعي) من ذوي وجهة الضبط الخارجي

مستوى الدلالة	(ت) المجدولة	درجة الحرية $n_1 + n_2 - 2$	(ت) المحسوبة	ثانوي		جامعي		الضبط الخارجي
				ن <sub>2</sub> =31	ن <sub>1</sub> =43	ن <sub>2</sub> =31	ن <sub>1</sub> =43	
دال عند 0.01	2.38	72	4.45	2ع	2م	1ع	1م	
				8.85	100.56	11.33	111.2	

يبدو واضحا من الجدول أن المتوسط الحسابي لذوي المستوى الجامعي والمساوي لـ: (111.20) أعلى من المتوسط الحسابي لذوي المستوى الثانوي والمساوي لـ: (100.56)، كما أن الانحراف المعياري لعينة الجامعيين المقدر بـ: (11.32) أكبر من الانحراف المعياري لعينة الثانويين والمقدر بـ: (8.85) وقيمة (ت) المحسوبة تقدر بـ: (4.45) أكبر من قيمة (ت) المجدولة والمقدرة بـ: (2.38)، ومنه فالفرق دال، وعليه تتحقق صحة الفرضية.

2-5- عرض نتائج الفرضية الفرعية الرابعة : والتي نصها :

تختلف مهارات التعامل مع الضغوط المهنية باختلاف المستوى الدراسي عند ذوي وجهة الضبط الخارجي.

للتحقق من الفرضية استعملنا تحليل التباين لمجموعتين وكانت النتائج كما هي موضحة في الجدول التالي:

جدول رقم(5): يوضح تلخيص نتائج تحليل التباين لدلالة الفروق في مهارات التعامل مع الضغوط المهنية بين المستويين الدراسيين (ثانوي . جامعي ) من ذوي وجهة الضبط الخارجي.

مصدر التباين	درجات الحرية	مجموع المربعات	التباين	ف	مستوى الدلالة
داخل المجموعتين	10	454.47	45.447	21.04	0.01
بين المجموعتين	1	956.578	956.578		
المجموع	11	1420.04			

نلاحظ من الجدول رقم(5) أن (ف) المحسوبة والمقدرة بـ:(21.04) أكبر من (ف) الجدولة والمقدرة بـ:(10.04) عند مستوى الدلالة (0.01)، إذا فالفروق القائمة بين درجات هاتين المجموعتين (الثانويين والجامعيين)، فروق جوهرية لها دلالتها الإحصائية ومنه تتحقق صحة الفرضية.

### 3- تفسير نتائج الدراسة:

#### 3-1- تفسير نتيجة الفرضية العامة :والتي نصها:

توجد علاقة بين مركز الضبط ومهارات التعامل مع الضغوط المهنية.

أسفرت النتيجة عن وجود علاقة بين مركز الضبط ومهارات التعامل مع الضغوط المهنية لدى عينة الدراسة، حيث يمكننا تفسير هذه النتيجة من ناحية أن أي أسلوب تعامل مع أي موقف ضاغط مهما كان نوعه مصدره دائما الفرد الذي يعيش هذا الضغط و أي فرد كان لا يمكنه انتهاج أو تبني إستراتيجية معينة في موقف ما إلا انطلاقا من خلفية مسبقة، بغض النظر عن صحتها أو خطأها، فالفرد يقوم بعملية ربط بين الموقف بكل تفاصيله (أسبابه، توقيته، شدته...) وبين تلك الخلفية المكونة لشخصيته، وعلى اعتبار أن مركز الضبط بعد من أبعاد الشخصية فمن المنطق أن تكون له علاقة بمهارات التعامل مع الضغوط المهنية، حيث إن أسلوب التعامل يتوقف على الاعتقاد الذي كونه هذا الموظف عن نفسه وقدراته وإمكانياته بمعنى أنه يتوقف

على مركز الضبط عنده، فمثلا إذا كان الموظف ذو ميل نحو التحكم الداخلي فإنه يتعامل مع الضغوط المهنية بأسلوب المتحكم في النتائج من خلال تحكمه في الأسباب لأنه يرجع نتائج أفعاله ايجابية كانت أو سلبية إلي ذاته، ومن خلال ذلك ينتهج إستراتيجية مقاومة متوافقة مع اعتقاده، أما إذا كان الموظف ذو ميل نحو التحكم الخارجي فإنه يرجع نتائج أفعاله إلي أسباب خارجة عن نطاق حكمه مثل تحكم الآخرين، القدر، الصدفة، الحظ، وعلى هذا الأساس ينتهج إستراتيجية مقاومة تتماشى مع اعتقاده.

هذه النتيجة تتفق مع الدراسات التالية:

- دراسة أندرسون (ANDERSON 1977): حيث أجرى هذا الباحث دراسته على مجموعة من التجار الذين تعرضوا لخسارة مالية لأسباب خارجية، فتوصل إلي أن التجار الذين يتميزون بتحكم داخلي يلجؤون إلي استراتيجيات التعامل بشكل متنوع عكس خارجي التحكم الذين يميلون أكثر إلي سلوكيات دفاعية، فالداخليين ينوعون في سلوكياتهم لحل المشكل مثل الحصول على مساعدات مادية قبل الإفلاس. (زهية خطار، 2001، ص: 102).
  - دراسة ستريكلان (STRIKLAND 1978): بينت نتائج هذه الدراسة أن الأفراد الذين يتمتعون باتجاه التحكم داخلي يتوفرون على حظ أوفر لجمع معلومات خاصة لمواجهة المرض، أو فيما يخص المحافظة على الصحة، عكس الذين يتميزون بتحكم خارجي، أي الذين يسندون أمر التحكم في الوضعية التي يواجهونها إلي قوى خارجية الحظ أو القدر، وينفون قدراتهم الذاتية على التحكم فيها. (نفس المرجع السابق، ص: 101).
- كما تتفق هذه الدراسة أيضا مع وجهات النظر التالية:
- وجهة نظر كل من لازاروس و فولكمان (LAZARUS-FOLKMAN): حيث يريان أن الأفراد الذين ينسبون ما يحدث لهم لأسباب داخلية ومتحكم فيها، يستعملون استراتيجيات والتعامل المركزة على المشكل عكس الذين ينسبون ما يحدث لهم لأسباب خارجية غير متحكم فيها مثل القدر. (زهية خطار، 2001، ص: 102).
  - ترى كل من بولان و كنتار (PAULHAN ET QUINTARD): أن الفرد الذي يدرك الوضعية الضاغطة كمتحكم فيها، تسمح له بتقييم مصادره الشخصية بالإيجاب وتقل درجة شعوره بالخطأ. فإدراك التحكم والشعور بالقدرة على تجاوز

المشكل يقلل من شدة الضغط والتهديد، وبالتالي يقيم الفرد إمكانياته على أنها تسمح له بإيجاد حل للمشكل، لذلك لها بمواجهتها بشكل فعال. (نفس المرجع السابق).

- يرى فارس PHARES: أن ذوي التحكم الداخلي هم أشخاص قادرين على التأثير في الحياة الاجتماعية، ومقاومة الضغوط ويكرسون جهودهم لتحقيق المزيد من النجاح. (نصر يوسف مقابلة، 1994، ص:25)

3-2- تفسير نتيجة الفرضيتين الفرعيتين الأولى والثانية: والتي نصهما على التوالي:

- تختلف مهارات التعامل مع الضغوط المهنية باختلاف الجنس لذوي وجهة الضبط الداخلي .

- تختلف مهارات التعامل مع الضغوط المهنية باختلاف الجنس لذوي وجهة الضبط الخارجي.

أسفرت نتيجة الفرضيتين عن عدم الاختلاف في مهارات التعامل مع الضغوط المهنية باختلاف الجنس لدى كل من داخلي وخارجي الضبط لدى عينة الدراسة، ويمكن تفسير نتيجة هاتين الفرضيتين إلي تأثير المحيط المهني المشترك، وكذلك المشاكل المهنية المتشابهة، مما يخلق خبرة متماثلة لدى الموظفين والموظفات، كما أن سيطرة فكرة الندية و التكافؤ بين الجنسين قد تقلل من الفروق بينهم، فالظروف وضعت النساء في مواقف تنافسية تستثير دافعتيهن في كل مجالات الحياة عامة والمجال المهني خاصة، فخرج المرأة للعمل منحها استقلالية مادية واكسبها حضور اجتماعي وقلل من تكوينها النفسي وطبيعتها البيولوجية كأنثى في مجتمع ذكوري، كل هاته الأمور ساهمت في خلق مستوى مقارب من الاهتمامات والاتجاهات عن طريق التأثير والتأثر المتبادل بينهم، كما قد يكون ميل الجنسين إلي نفس وجهة الضبط سبب في عدم وجود فروق بينهم. وبالتالي قد تكون الفروق في مهارات التعامل مع الضغوط المهنية لدى داخلي وخارجي الضبط تعود إلي فروق فردية بغض النظر عن جنس الفرد.

تتفق هذه الدراسة مع دراسة هالبن (1985) HALPIN: التي أجراها على 130 مدرس للمراحل الثلاث (الابتدائي . المتوسط . الثانوي )، في دراسة له حول العلاقة بين موقع الضبط والضغط النفسي والجنس والعمر، حيث خلصت الدراسة إلى أن المدرسين ذوي الضبط الداخلي يتعرضون لضغوط مهنية أقل من ذوي الضبط الخارجي، ولا تأثير

للجنس والعمر في هذه العلاقة. (نجاح عبد الرحيم محمد عثمان، 1999، ص:48).

وتختلف نتائج هذه الدراسة مع الدراسات التالية:

- دراسة **سعيد عبد الغني سرور** التي أجراها على 526 طالب وطالبة، تتراوح أعمارهم بين (22 سنة و 29 سنة )، ومتوسط العمر (23 سنة)، حيث وجد فروق ذات دلالة إحصائية بين البنين والبنات في مهارات مواجهة الضغوط. (سعيد عبد الغني سرور، 2003، ص:39).
- دراسة **رجب علي شعبان (1992)**: حيث استهدفت الدراسة العلاقة بين أساليب التعامل مع الأزمات والتوافق النفسي وبعض سمات الشخصية، تكونت عينة الدراسة من 68 طالب (29 أنثى، 39 ذكر)، بمتوسط عمر (19.3) عاما من طلبة السنة الأولى بالجامعة، واستخدمت الدراسة مقياس الأساليب الاستيعابية، وأساليب التعامل مع الأزمات ومقياس كاليفورنيا للشخصية حيث أشارت نتائج هذه الدراسة إلى وجود علاقة دالة بين أساليب التعامل و أقدمية وتوافق الأنثى سواء الشخصي أو الاجتماعي في حين أن هذه العلاقات لم تتضح بنفس الدرجة لدى الذكور. (سعيد عبد الغني سرور، 2003 ص:27).
- دراسة **هويس-مارتن- لوينيسن- القود-HOPS-MARTIN-LEWINSOHN**: حيث بينوا أن البنات غير راضيات عن هيئتهن الجسدية، وتعشن التغيرات في نواتهن ومحيطهن كتهديد، لذا تسلكن الاتجاه السلبي، كما تتغلقن على أنفسهن وتتنبنين اتجاه العجز، غير أن الذكور يأخذون هذه كتحدٍ ويتبنون الأسلوب النشط. (زهية خطار، 2001، ص:53).

3-3- تفسير نتيجة الفرضيتين الفرعيتين الثالثة والرابعة: والتي نصهما على التالي:

- تختلف مهارات التعامل مع الضغوط المهنية باختلاف المستوى الدراسي لذوي وجهة الضبط الداخلي.
- تختلف مهارات التعامل مع الضغوط المهنية باختلاف المستوى الدراسي لذوي وجهة الضبط الخارجي.

أسفرت نتيجة الفرضيتين عن وجود اختلاف في مهارات التعامل مع الضغوط المهنية باختلاف المستوى الدراسي لدى كل من داخلي وخارجي الضبط لدى عينة الدراسة لصالح الجامعيين.

يمكن أن نفسر هذا الاختلاف إلى أن الموظفين الجامعيين قد اكتسبوا خبرات لم يكتسبها الموظفين الثانويين الذين اكتفوا بالدراسة في المرحلة الثانوية التي لم ترق إلى درجة التخصص العلمي الذي يعزز التمكن، فالدراسة في الجامعة إضافة للموظفين الجامعيين رصيد معرفي، كما أن الحياة الجامعية تضع الفرد في مواقف مختلفة يتعلم منها الكثير من أساليب التعامل التي تعزز الثقة بالنفس، أيضا الموظف الجامعي الذي يعمل في نفس تخصص دراسته يكون أكثر قدرة على التفاعل مع عمله بحكم معرفته النظرية المسبقة له، مما يكسبه سمات سيكولوجية ومقومات فعلية لأداء عمله بمهارة أكثر وبأساليب أنجع، فيصبح أكثر قدرة على مواجهة المشكلات المهنية، كل هذا يؤدي إلى تنمية مجموعة من الاتجاهات المهنية الايجابية التي تجعل الموظف اقل شعورا بالضغوط المهنية وأكثر مهارة في التعامل معها. تتفق هذه النتيجة مع نتائج الدراسات التالية:

- دراسة **ديب (1980)**: التي توصل فيها إلى أن هناك فرق في مركز الضبط بين الأفراد تعود إلى اختلاف مستواهم الثقافي والأكاديمي. (أمل الأحمد، 2001، ص:22).
- دراسة **هانم بنت حامد ياركندي**: التي أجرتها على 160 معلم من المراحل الثلاثة (الابتدائية . المتوسطة . الثانوية )، حيث وجدت فروق دالة إحصائية في مستوى الضغط ترجع إلى المؤهل العلمي، بمعنى أن الضغط ينخفض عند المعلمات الحاملات لمؤهل تربوي بالمقارنة مع المعلمات الغير حاملات للمؤهل.
- دراسة **دكوتي وفولجر DUCTTI ET VOGLER (1969)**: التي توصلت إلى أن الطلبة ذوي فئة الضبط الداخلي يتصفون في المجال الدراسي بارتفاع مستوى التعليم، وأسلوب حل المشكلات واستخدام المعلومات المتوفرة لديهم وذلك لاعتقادهم بأنهم يستطيعون في الأحداث التي تحدث لهم في المجال الدراسي ونتيجة لهذا الاعتقاد فإنهم يسعون إلى حل المشكلات التي تواجههم في هذا المجال وذلك بتوظيف المعلومات التي يملكونها.

#### نتائج الدراسة

- توجد علاقة بين مركز الضبط ومهارات التعامل مع الضغوط المهنية لدى موظفي مديرية جامعة قاصدي مرباح ورقلة.
- لا تختلف مهارات التعامل مع الضغوط المهنية باختلاف الجنس عند ذوي وجهة الضبط الداخلي.
- لا تختلف مهارات التعامل مع الضغوط المهنية باختلاف الجنس عند ذوي وجهة الضبط الخارجي.
- تختلف مهارات التعامل مع الضغوط المهنية باختلاف المستوى الدراسي عند ذوي وجهة الضبط الداخلي.
- تختلف مهارات التعامل مع الضغوط المهنية باختلاف المستوى الدراسي عند ذوي وجهة الضبط الخارجي.

### قائمة المراجع

1. أمل الأحمد (2001)، مركز الضبط وعلاقته بمتغيري الجنس والتخصص العلمي، ط1، بحوث ودراسات في علم النفس، مؤسسة الرسالة، بيروت.
2. أمال عبد السميع أباضة (1999)، بحوث وقراءات في الصحة النفسية، ط1، مكتبة الأنجلو المصرية، القاهرة.

3. زهية خطار (2001)، التداخل بين استراتيجيات التعامل ومركز التحكم لمواجهة ضغط البكالوريا، رسالة ماجستير غير منشورة، الجزائر.
4. سعيد عبد الغني سرور (2003)، مهارات مواجهة الضغوط في علاقتها بكل من الذكاء الوجداني ومركز التحكم، مجلة مستقبل التربية العربية، تصدر عن المركز العربي للتعليم والتنمية، المجلد التاسع العدد 29، المكتب الجامعي الحديث، الإسكندرية.
5. فؤاد البهي السيد (1978)، علم النفس الإحصائي وقياس العقل البشري، د ط، دار الفكر العربي، القاهرة.
6. فؤاد محمد علي هدية (1994)، دراسة لمصدر الضبط(الداخلي-الخارجي) لدى المراهقين من الجنسين، مجلة علم النفس، تصدر عن الهيئة المصرية العامة للكتاب، العدد 32، القاهرة.
7. نايف نايف رشيد يعقوب (2002)، علاقة فلسفة التربية الإسلامية ومركز الضبط تقدير الذات بالعدوان، ط1، دار الكندي للنشر والتوزيع، القاهرة.
8. نجاح عبد الرحيم عثمان (1999)، التوافق المهني وعلاقته بموقعي الضبط لدى مدرسي المرحلة الثانوية في اليمن، رسالة ماجستير، اليمن.