

Psychological stress and its relationship to assertive behavior: A field study among a sample of employees of the Syrian Trust for Development

Rama Nabil Shams

Faculty of Education || University of Damascus || Syria

Abstract: The study aimed to identify the relationship between psychological stress and assertive behavior among a sample of employees of Syria Trust for Development in the city of Damascus and its countryside, and to identify the differences between the mean scores of the sample members on the psychological stress scale and the affirmative behavior scale according to the variable of gender and educational level, and the study also aimed to identify the difference between the averages of high and low degrees of affirmative behavior in the face of psychological stress, the researcher chose a sample of (100) male and female employees who were chosen by random method, and the researcher used the descriptive approach. The results concluded that there is a statistically significant inverse correlation between psychological stress and affirmative behavior in the study sample, where the value of t was (-0.318) and the absence of statistically significant differences between the mean scores of the research sample on the affirmative behavior scale according to the gender variable, and the value of t was (1.881). In addition to the absence of statistically significant differences between the mean scores of the sample members on the psychological stress scale due to the gender variable, the value of t was (0.150), and there were no statistically significant differences between the mean scores of the research sample on the scale of affirmative behavior according to the educational level variable, and the value of t was (0.363), and there were no statistically significant differences between the mean scores of the research sample on the psychological stress scale according to the educational level variable with a value of (1.079), and finally there were statistically significant differences on the psychological stress scale according to the variable of affirmative behavior in favor of a sample of high affirmative behavior, so the value of t reached (3,690). The most important recommendations of the research were that Syria Trust for Development should develop training programs on life skills, especially the skill of affirmative behavior, in order to make the employees more able to face the psychological pressures they are exposed to, and that these trainings should be for both males and females, due to the absence of differences in the level of affirmative behavior between both genders, in addition to the fact that the administration of Syria Trust for Development offers recreational programs in managing pressures for its staff, whether male or female, because they work in the same environment, due to the difficult working conditions in light of the crisis that Syrian people are going through, and to highlight the negative role of psychological stress in the lives of individuals working in organizations through the conduct of awareness lectures, workshops and seminars, and finally the need for a psychologist in organizations to take care of the psychological affairs of employees, due to the high work pressure and its impact on the psychological state of employees and thus its reflection on performance.

Keywords: Psychological Stress, Assertive Behavior, Syria Trust for Development.

الضغوط النفسية وعلاقتها بالسلوك التوكيدي:
دراسة ميدانية لدى عينة من موظفي الأمانة السورية للتنمية

رامه نبيل شمس

كلية التربية || جامعة دمشق || سوريا

المستخلص: هدفت الدراسة إلى التعرف على العلاقة بين الضغوط النفسية والسلوك التوكيدي لدى عينة من موظفي الأمانة السورية للتنمية في مدينة دمشق وريفها، والتعرف على الفروق بين متوسطات درجات أفراد العينة على مقياس الضغوط النفسية ومقياس السلوك التوكيدي تبعاً لمتغير الجنس والمستوى التعليمي، كما هدفت الدراسة إلى تعرف الفرق بين متوسطات درجات مرتفعي ومنخفضي السلوك التوكيدي في مواجهة الضغوط النفسية، وتطرقت الباحثة إلى عينة قوامها (100) موظف وموظفة تم اختيارهم بالطريقة العشوائية، واستخدمت الباحثة المنهج الوصفي، وخلصت النتائج إلى وجود علاقة ارتباطية عكسية ذات دلالة إحصائية بين الضغوط النفسية والسلوك التوكيدي لدى عينة الدراسة حيث بلغت قيمة r (-0.318) وعدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسط درجات عينة البحث على مقياس السلوك التوكيدي وفق متغير الجنس فكانت قيمة t (1.881)، بالإضافة لعدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطات درجات أفراد العينة على مقياس الضغوط النفسية تعزى لمتغير الجنس فبلغت قيمة t (0.150)، وعدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسط درجات عينة البحث على مقياس السلوك التوكيدي وفق متغير المستوى التعليمي وكانت قيمة t (0.363)، وعدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسط درجات عينة البحث على مقياس الضغوط النفسية وفق متغير المستوى التعليمي بقيمة t (1.079)، وأخيراً وجود فروق ذات دلالة إحصائية على مقياس الضغوط النفسية تبعاً لمتغير السلوك التوكيدي لصالح عينة مرتفعي السلوك التوكيدي فبلغت قيمة t (3.690)، وكانت أهم توصيات البحث أن تقوم الأمانة السورية للتنمية بوضع برامج تدريبية على المهارات الحياتية وخاصة مهارة السلوك التوكيدي وذلك لجعل الموظفين أكثر قدرة على مواجهة الضغوط النفسية التي يتعرضون لها وأن تكون هذه التدريبات للذكور والإناث على حد سواء وذلك بسبب عدم وجود فروق في مستوى السلوك التوكيدي بين الجنسين، بالإضافة إلى أن تقدم إدارة الأمانة السورية للتنمية برامج ترويجية في إدارة الضغوط لطاقتهم العاملين معها سواء أكانوا ذكوراً أم إناثاً لأنهم يعملون في نفس البيئة وذلك بسبب ظروف العمل الصعبة في ظل الأزمة التي يمر بها الشعب السوري، كما أن يتم تسليط الضوء على الدور السلبي للضغوط النفسية في حياة الأفراد العاملين في المنظمات من خلال عمل محاضرات توعوية وورشات عمل وندوات، وأخيراً ضرورة وجود أخصائي نفسي في المنظمات للتعامل بالشؤون النفسية للموظفين وذلك بسبب ارتفاع ضغط العمل وتأثيره على الحالة النفسية للموظفين وبالتالي انعكاسه على الأداء.

الكلمات المفتاحية: الضغوط النفسية، السلوك التوكيدي، الأمانة السورية للتنمية.

1- التعريف بموضوع البحث.

المقدمة:

يعيش الإنسان حالياً في عصر يحظى بأوضاع وأحداث متميزة عن العصور السابقة من حيث تسارع المعرفة والابتكارات العلمية وغير ذلك من مظاهر التقدم والرفق الذي وصلت إليه البشرية إلا أنه لا يخلو من تعرض الإنسان للمواقف الصعبة والأحداث المثيرة للانفعال والتوتر والقلق مما يسبب له الضغوط النفسية التي يشعر إزاءها بالتهديد وعدم الراحة والاستقرار وربما يؤثر ذلك سلبياً على أدائه وتعامله وتفاعله مع الآخرين.

إن الضغوط النفسية هي مثيرات تؤدي بالشخص إلى أن يتبع أسلوب تفكير معين تجاه المواقف التي تنشأ من مصادر الضغوط فالسلوك الذي يسلكه الشخص ليس شيئاً يحدث تلقائياً بل إن الشخص قادر على التحسين المسبق للتعامل مع انفعالاته (Taylor, 1999, 15).

وبذلك يبحث الشخص لنفسه عن أفضل طريق للتعبير عما يعتري عامله الذاتي من انفعالات إزاء تلك الضغوطات النفسية من خلال السلوك التوكيدي والتعبير عن المشاعر بطريقة صحيحة فتوكيد الذات كأحد أساليب التفاعل تشعر الفرد بالمسؤولية التي تتمثل في تعبير الفرد عن آرائه ومعتقداته نحو الآخرين بطريقة مقبولة اجتماعياً والدفاع عن الحقوق الشخصية عندما تخترق دون وجه حق وذلك دون المساس بحقوق الآخرين.

كذلك فانخفاض القدرة على التعبير عن المشاعر يقود للاضطرابات النفسية فقد بين باترسون Patterson أن عدم القدرة على إظهار المشاعر السلبية يؤدي إلى اضطراب نفسي وبالمقابل عدم إظهار المشاعر الإيجابية حسب رأي جامبريل Gambriell تضعف علاقتنا بالآخرين لذلك إذا انخفضت قدرة الشخص على قول كلمة لا في حين تعرضه لمواقف نفسية ضاغطة فقد يعرضه ذلك للتصرف وفق سلوكيات منحرفة، ويتضح مما سبق ضرورة أن يكتسب الفرد مهارة السلوك التوكيدي ويتدرب عليها ويعمل على تنميتها من وقت لآخر لرفع قدرته على مواجهة مختلف الضغوطات النفسية التي يمكن أن تواجهه والتي من الممكن أن تعيقه عن تحقيق أهدافه أو إثبات نفسه (كفاي، 1999، 20).

مشكلة البحث:

تشكل ظاهرة الضغوط النفسية مشكلة لدى عدد من الباحثين بل إنها أصبحت ظاهرة عالمية في الآونة الأخيرة ويرجع ذلك إلى أثر هذه الظاهرة على أداء الفرد وسلوكه في مختلف جوانب الحياة الاجتماعية والنفسية والمهنية... الخ. وبما أن أغلب الأشخاص يفتقرون إلى الاستراتيجيات الملائمة للتكيف والتعامل مع الضغوط النفسية التي تواجههم فهذا بالطبع يولد الحاجة إلى استراتيجيات مناسبة تساعدهم على تنمية قدراتهم في مواجهة الضغوط التي تصيبهم، فالأفراد يتباينون فيما يتصل بقدراتهم على مواجهة الضغوط فمنهم من يستطيع التعامل مع الحدث بمرونة وروية ويتحمل الضغط ويتكيف معه ويحسن إدارته ومنهم من يتعامل معه على نحو متصلب وسلي ويدرك أنه تهديد وخطر وهو ما يزيد حدة شعورهم بالضغط النفسي، وقد تزايد الاهتمام بتطوير استراتيجيات التعامل مع الضغوط النفسية من خلال التركيز على المتغيرات الشخصية والبيئية الإيجابية التي من شأنها مساعدة الفرد في الوقاية من الآثار النفسية والجسمية الناتجة من التعرض للضغوط (Taylor, 1999, 287).

ومن ضمن تلك المتغيرات الشخصية الرغبة في توكيد الذات والإحساس بالوجود والفاعلية في الأسرة والمجتمع وتحقيق حاجات معينة فالسلوك التوكيدي المرتفع له مزاياه ونتائج إيجابية التي تنعكس على الفرد وبالتالي تساعده على استخدام استراتيجيات مختلفة لمواجهة الضغط النفسي وبالمقابل السلوك التوكيدي المنخفض له نتائج التي تنعكس بشكل سلبي على الفرد وتعيقه عن مواجهة تلك الضغوط بالشكل الأمثل.

فتوكيد الذات يمكن الفرد من الاحتفاظ بعلاقات جيدة مع الآخرين تحد من تعرضه لضغوط العلاقات الاجتماعية بينما يواجه منخفضو السلوك التوكيدي صعوبة في التعامل مع مشكلات التفاعل الاجتماعي بسبب عدم قدرتهم على رفض مطالب الآخرين وعدم قدرتهم على قول كلمة لا، فتوكيد الذات يركز على التواصل والاحترام المتبادل ومن خلاله يتم التأكيد على حق الشخص ورأيه وحاجته (كفاي، 1999، 391).

انطلاقاً مما سبق تنبثق ضرورة القيام بدراسة لمحورين هامين بغية توضيح الاتفاق والعلاقة بينهما وتحدد المشكلة بالتساؤل التالي:

ما العلاقة بين الضغوط النفسية والسلوك التوكيدي لدى أفراد عينة الدراسة؟

فرضيات البحث:

- 1- توجد علاقة ارتباطية ذات دلالة إحصائية بين الضغوط النفسية والسلوك التوكيدي لدى أفراد عينة البحث.
- 2- توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطات أفراد العينة على مقياس الضغوط النفسية تبعاً لمتغير الجنس.
- 3- توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطات أفراد العينة على مقياس السلوك التوكيدي تبعاً لمتغير الجنس.
- 4- توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطات أفراد العينة على مقياس الضغوط النفسية تبعاً لمتغير المستوى التعليمي.

- 5- توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطات أفراد العينة على مقياس السلوك التوكيدي تبعاً لمتغير المستوى التعليمي.
- 6- توجد فروق ذات دلالة إحصائية على مقياس الضغوط النفسية تبعاً لمتغير السلوك التوكيدي (مرتفع/منخفض).

أهداف البحث:

- 1- تعرف العلاقة بين الضغوط النفسية وأساليب توكيد الذات.
- 2- تعرف مستوى الضغوط النفسية لدى أفراد العينة.
- 3- تعرف مستوى السلوك التوكيدي لدى أفراد عينة البحث.
- 4- الكشف عن الفروق في الضغوط النفسية لدى عينة البحث تبعاً لمتغيري (الجنس، المستوى التعليمي).
- 5- الكشف عن الفروق في السلوك التوكيدي لدى عينة البحث تبعاً لمتغيري (الجنس، المستوى التعليمي).
- 6- تعرف الفرق بين متوسطات درجات مرتفعي ومنخفضي السلوك التوكيدي في مواجهة الضغوط النفسية.

أهمية البحث:

تستمد الدراسة الحالية أهميتها في كل من النقاط التالية التي تدرج تحت:

● الأهمية النظرية: وتتجلى فيما يلي:

- 1- إنها تتناول إحدى الموضوعات الهامة وهي استراتيجيات مواجهة الضغوط النفسية وعلاقتها بالسلوك التوكيدي.
- 2- تناولها لأسلوب توكيد الذات الذي يضمن للشخص حقوقه في إبداء آرائه والتعبير عن مشاعره سواء أكانت إيجابية أو سلبية وهذا يساعد في زيادة الثقة بالنفس واحترام الذات وهي متغيرات مهمة في نجاح الفرد بحياته.
- 3- من الممكن أن تساعد هذه الدراسة الأفراد في التعرف على أهم أساليب مواجهة الضغوط النفسية وأهم المهارات التوكيدية مما يمهد لعلاقات اجتماعية سليمة وخالية من المشاكل.
- 4- يمكن الخروج بمقترحات من شأنها الحد من الضغوط النفسية التي يتعرض لها الأفراد في حياتهم واكتساب مهارات توكيدية تساعد على مواجهة هذه الضغوطات.

● الأهمية العملية: وتتمثل في النقاط التالية:

- 1- يمكن من خلالها التعرف على طبيعة العلاقة بين الضغوط النفسية والسلوك التوكيدي بحيث يمكن الاستفادة منها في تصميم برامج إرشادية نفسية تساهم في توجيه الأفراد نحو أساليب مواجهة الضغوط النفسية.
- 2- يمكن الاستفادة من نتائج الدراسة في التخطيط ووضع برامج لعمليات الإرشاد النفسي للأفراد الذين لديهم سلوك توكيدي متدنٍ لرفع قدرتهم على التصدي للضغط النفسي.
- 3- تساعد أدوات الدراسة على تعرف مستوى الضغوط النفسية ومستوى السلوك التوكيدي لدى الأفراد.

حدود البحث:

- الحدود العلمية: دراسة العلاقة بين الضغوط النفسية والسلوك التوكيدي لدى عينة من موظفي الأمانة السورية للتنمية وتعرف دلالة الفروق الإحصائية لدى أفراد عينة البحث على مقياس الضغوط النفسية

ومقياس السلوك التوكيدي وفق متغيرات البحث (الجنس، المستوى التعليمي) وقياسها من خلال الأدوات المناسبة.

- الحدود البشرية: عينة من موظفي الأمانة السورية للتنمية والتي بلغت (100) موظفاً وموظفة.
- الحدود المكانية: تم تطبيق أدوات البحث في منارة معضمية الشام المجتمعية ومنارة باب شرقي المجتمعية.
- الحدود الزمنية: جرى تطبيق أدوات البحث في الفترة الممتدة بين 28 نيسان 2019 وحتى 30 أيار 2021.

مصطلحات البحث وتعريفاته الإجرائية:

- الضغوط النفسية: هي تلك المثيرات الداخلية أو البيئية التي تكون على درجة من الشدة والدوام بما يثقل القدرة التوافقية للفرد والتي قد تؤدي في ظروف معينة إلى الاختلال الوظيفي أو السلوكي (عبد المعطي، 2006، 23).
- وتعرف الضغوط إجرائياً بأنها: الدرجة التي يحصل عليها المفحوصين على مقياس الضغوط النفسية الذي أعد لهذا الغرض.
- السلوك التوكيدي: قدرة الفرد على التصرف في المواقف الاجتماعية بطريقة واثقة تسمح له بحماية مصالحه وحقوقه دون إضرار بالآخرين وحقوقهم (ابراهيم، 2008، 36).
- ويعرف إجرائياً بأنه: الدرجة التي يحصل عليها أفراد عينة الدراسة في أدائهم على مقياس السلوك التوكيدي المعد لهذا الغرض.

2- الإطار النظري والدراسات السابقة.

أولاً- الإطار النظري:

أولاً: الضغوط النفسية:

1- مفهوم الضغوط النفسية وتعريفها:

يواجه الإنسان في حياته الكثير من المواقف التي تتضمن خبرات غير مرغوب فيها أو مهددة له، نتيجة لذلك فقد أصبحت الضغوط النفسية سمة للحياة المعاصرة وتجربة يعيشها الفرد يومياً نتيجة للتغيرات والتبدلات السريعة والمتعددة وقد أدى هذا الازدياد في الضغوط إلى أن أطلق بعض الباحثين على هذا العصر اسم عصر الضغوط النفسية وقد أشار (الجندي ومكاري، 2007، 53) إلى أن الضغوط ظاهرة من ظواهر الحياة الإنسانية يختبرها الإنسان في أوقات مختلفة وتتطلب منه توافقاً أو إعادة توافق مع البيئة المحيطة.

ويعرف لازاروس وفولكمان الضغط بأنه: علاقة خاصة بين الفرد والبيئة والتي يقدرها الفرد على أنها شاقة ومرهقة أو أنها تفوق مصادر التفاعل معها وتعرض صحته للخطر (حسين وعبد العظيم، 2006، 46).

ويجب أن نشير هنا إلى أن الضغوط ليست مرادفة بالضرورة للقلق والتوتر النفسي أو العصبي، كما أن الضغوط ليست بالضرورة سلبية أو سيئة، فالضغوط المعتدلة لها دور مهم في تنشيط الكائن واستثارة دافعيته للإنجاز ولذلك فإن انخفاض الضغوط أو ارتفاعها عن حدود معينة يكون له أضرار مؤكدة على الفرد.

2- أعراض الضغوط النفسية:

أشار العلماء إلى أن الضغوط النفسية تمارس تأثيراتها في مختلف الجوانب المتعلقة بالإنسان، ويتجلى هذا التأثير على شكل أعراض مميزة في الجوانب الآتية:

1. الجانب السلوكي:
تغيرات في عادات الأكل، سوء استخدام العقاقير وزيادة التدخين وتناول الكحوليات....
2. الجانب المعرفي:
ضعف مدى الانتباه والتركيز، التشوش، تدهور الذاكرة قصيرة وطويلة المدى... (عبد المعطي، 2006، 85-87).
3. الجانب الانفعالي:
القلق، الاكتئاب، الإحباط، النزق وحدة الطبع، الهمة المثبطة، الكوابيس، نوبات البكاء....
4. الجانب الجسدي:
تغيرات في وزن الجسم، آلام العضلات، الشقيقة، الأرق، الإمساك، خفقان القلب....
5. الجانب المعنوي:
الإحساس بالفراغ، فقدان المعنى، الشك، المعاناة، عدم القدرة على المسامحة، اللامبالاة....
6. الجانب الاجتماعي:
الانعزال، الشعور بالوحدة، الارتياب، قلة الصداقات، التواصل الضعيف مع الآخرين... (Ross & Altmaier, 1994, p.140-141).

3- أساليب مواجهة الضغوط النفسية:

بعض الأساليب الشائعة التي يتم استخدامها من قبل الأفراد لمواجهة الضغوط فيما يلي:

1. حل المشكلات:
وهو أسلوب من أساليب التعامل مع الضغوط يلجأ إليه بعض الناس وفقاً لنمط الشخصية التي يتسمون بها ويهدف هذا الأسلوب إلى تخفيف العقبات التي تحول بينه وبين التكيف والاتزان أو تحقيق الأهداف الآتية (أبو دلو، 2009، 198).
2. طلب المساعدة والدعم الاجتماعي من الآخرين:
وهو محاولة بعض الأفراد الحصول على المساعدة للتغلب على الموقف الضاغط أو ما يطلق عليه أحياناً الدعم الاجتماعي أو الإسناد الاجتماعي وقد يكون طلب المساعدة من الزملاء أو الأسرة أو الأقرباء (ملكوش، 2000، 79).
3. الفكاهة (الدعابة):
تتضمن هذه الفنية تعليم الأفراد كيفية استخدام الدعابة والمرح في أوقات الضغوط وذلك لما لها من أهمية في حياة الفرد وإسهامها في تدعيم العلاقات بين الفرد والآخرين وتؤثر على الطريقة التي يدرك بها الفرد الأحداث الضاغطة في البيئة (حسين وحسين، 2006، 153).

ثانياً: السلوك التوكيدي:

1- مفهوم توكيد الذات وتعريفه:

ازداد اهتمام العلماء والمتخصصين في مجال الصحة النفسية والعلاج النفسي بمفهوم السلوك التوكيدي حيث اعتبره سالتر Salter رائداً في البحث في هذا الموضوع فقد كان أول من بلور مفهوم السلوك التوكيدي على نحو علمي وكشف عن متضمناته الصحية وأشار إلى أنه يمثل خاصية أو سمة شخصية عامة تتوافر في البعض فيكون

توكيدياً في مختلف المواقف وقد لا تتوافر في البعض الآخر فيصبح سلبياً عاجزاً عن توكيد نفسه في المواقف الاجتماعية المختلفة.

وقد عرف فونتانا Fontana السلوك التوكيدي بأنه إصدار توجهات وتعبير عن مشاعر سلبية وإيجابية مع الدفاع عن الحقوق والتصرف بأفضل طريقة والقدرة على الرد (حميد، 2015، 26).

2- معوقات السلوك التوكيدي:

إن تحقيق رؤية أعمق يعتبر مفتاح مباشر ودائم لحل المشاكل وهو ما يعتبر السمة الأساسية للمنهج التوكيدي لكن تحقيق ذلك قد يكون على درجة من الصعوبة والتعقيد لدى بعض الأشخاص كما في الأسباب التالية:

1. يسبب الإحباط للأشخاص المعتادين على إصدار التوجهات المتسلطة أو الأشخاص الذين لا يتواصلون إطلاقاً.
2. التوكيد يتطلب مهارة أو توكيد أكثر في حين أن الاستجابات السلبية أو العدوانية تكون أكثر بساطة وبدائية.
3. غير مريح للأشخاص السلبيين أو العدوانيين الذين يتجنبون عادة الكشف عن الأسباب الجذرية لمشكلاتهم (Steven, 2001, 146).

3- أسباب للتصرف بطريقة سلبية غير توكيدية:

1. الخلط بين العدوان وتوكيد الذات: حيث يعتقد البعض أن التعامل المهذب مع الآخرين يدل على الضعف وعدم الثقة بالنفس.
2. الافتراضات التقليدية الخاطئة في فهم الحقوق الشخصية المشروعة: يعتقد البعض أن ليس لهم الحق في التعبير عن مشاعرهم الخاصة بالألم والإحباط والذنب.
3. القلق من النتائج السلبية: القلق حول ما يمكن حدوثه إذا تصرف أحدهم بطريقة توكيدية فيعتقدون أنهم سيفقدون العطف والاحترام والاستحسان من الآخرين أو الخوف من أن يؤدي سلوكهم مشاعر الآخرين.
4. الخلط بين السلوك السليبي والمساعدة: يقوم البعض بمساعدة الآخرين الذين هم غالباً ما يكونون بغنى عن المساعدة فيضحون بحاجاتهم لصالح شخص يستطيع أن يساعد نفسه.
5. نقص المهارات اللازمة: فالبعض لم يتعلموا وسائل توكيدية للتفاعل مع الآخرين (ورشة الإرشاد المهني، 2011، 10-6).

ثانياً- الدراسات السابقة:

يتألف فصل الدراسات السابقة من دراسة عربية ودراسة أجنبية، والأسلوب المتبع في عرض هذه الدراسات هو أسلوب التسلسل الزمني من الأقدم إلى الأحدث.

- 1- دراسة بورجالي Pourjali (2011) بعنوان العلاقة بين توكيد الذات وقوة قول لا مع الصحة العقلية لدى طلاب التخرج Relationships between assertiveness and the power of saying no with mental health among undergraduate students حيث هدفت الدراسة إلى الكشف عن العلاقة بين توكيد الذات وقوة قول لا مع الصحة العقلية على مجموعة من طلاب المرحلة الجامعية في جامعة شيراز وتكونت عينة الدراسة من (120) من طلاب الجامعة السنة الأخيرة منهم (58) ذكور و (62) إناث واعتمد الباحث كأدوات للدراسة على أدوات القياس العامة أسئلة عن الصحة العامة ومقياس توكيد الذات لراتوس، وكانت أهم نتائج الدراسة أن هناك علاقة موجبة بين تأكيد الذات والصحة العقلية. هناك علاقة موجبة بين قوة قول لا والصحة العقلية، لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين الذكور والإناث في توكيد الذات وفي قوة قول لا.

2- دراسة عزب وآخرون (2012) مصر بعنوان فاعلية برنامج إرشادي معرفي سلوكي لتنمية توكيد الذات لدى عينة من الشباب الجامعي حيث هدفت الدراسة إلى التعرف على فاعلية برنامج إرشادي معرفي سلوكي لتنمية توكيد الذات لدى عينة من الشباب الجامعي وتكونت عينة الدراسة من (20) طالب من طلبة كلية التربية بجامعة عين شمس قوام كل مجموعة (10) من طلبة متجانسين في المستوى الاجتماعي والاقتصادي، والاجتماعي وانخفاض توكيد الذات كما اعتمد الباحث كأدوات للدراسة على مقياس توكيد الذات ومقياس المستوى الاجتماعي الاقتصادي للأسرة وبرنامج إرشادي معرفي سلوكي، وكانت أهم نتائج الدراسة وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين أفراد المجموعة التجريبية والضابطة قبل وبعد تطبيق البرنامج لصالح المجموعة التجريبية.

مكانة الدراسة الحالية من الدراسات السابقة:

- 1- تناول هذه الدراسة لمتغيرين هامين وهما الضغوط النفسية التي لا يخلو شخص من التعرض لها بشكل شبه يومي، والسلوك التوكيدي الذي يتوجب على كل فرد أن يمتلك هذه المهارة كي تساعد على التعامل مع تلك الضغوطات.
- 2- تتميز الدراسة الحالية في إمكانية الاستفادة من نتائجها وتوظيفها في العمل على مساعدة الأفراد على تخفيض مستوى الضغوط النفسية ورفع مستوى السلوك التوكيدي لتلافي المشكلات والعوائق التي تواجه الأفراد.
- 3- لم تقدم الدراسات السابقة الاهتمام الكافي بشريحة الموظفين من حيث تعرضهم للضغوط النفسية خاصة أنهم يتعرضون لضغط مهني عالي يؤثر بشكل مباشر على حالتهم النفسية.
- 4- تمت الإفادة من الدراسات السابقة من خلال تفسير نتائج الدراسة ومناقشتها في ضوء نتائج الباحثين الآخرين.
- 5- القدرة على الاطلاع على الفرضيات والأساليب الإحصائية لمعالجة النتائج.

3- منهجية البحث وإجراءاته.

منهج البحث:

تم استخدام المنهج الوصفي التحليلي فهو يفيد في رصد ظاهرة الدراسة كما هي في الواقع ويهتم بوصفها وصفاً دقيقاً من خلال التعبير النوعي الذي يصف الظاهرة ويوضح خصائصها أو التعبير الكمي الذي يعطي وصفاً رقمياً يوضح حجم الظاهرة (ميلاد والشماس، 2012، 86).

مجتمع البحث الأصلي:

يتكون المجتمع الأصلي للبحث من جميع العاملين في المراكز المجتمعية للأمانة السورية للتنمية في مدينة دمشق وريفها وقد بلغ عدد المراكز المجتمعية (4) مراكز في مدينة دمشق موزعة على المناطق التالية: باب شرقي، برزة، السيدة عائشة، دمر، و(4) مراكز في ريف دمشق موزعة على المناطق التالية: معضمية الشام، التل، ديرعلي، قطنا. حيث بلغ العدد الإجمالي لمجتمع البحث (385) موظفاً وموظفة في مراكز الأمانة السورية للتنمية في دمشق وريفها لعام 2021 وهو العام الذي طبق فيه البحث، بحيث بلغ عدد الذكور (121) موظفاً بمقابل (264) موظفة من الإناث، وقد تم الحصول على عدد أفراد المجتمع الأصلي من قسم الموارد البشرية.

الجدول (1) عدد أفراد المجتمع الأصلي في المنارات المجتمعية

المجموعة	إناث	ذكور	المنارة
41	28	13	التل
44	29	15	المعضمية
44	31	13	دير علي
52	37	15	قطنا
74	63	11	السيدة عائشة
56	53	12	باب شرقي
56	36	20	برزة
45	32	13	دمر

عينة البحث:

لتحقيق أهداف البحث الحالي سحبت عينة عشوائية بسيطة بلغت (100) موظفاً وموظفة بنسبة (26%) من أفراد المجتمع الأصلي. والعينة العشوائية البسيطة تعني أن يكون لكل أفراد الجماعة حظوظ متساوية في أن يجري اختيارهم من بين أفراد العينة وأن لا يؤثر اختيار أي فرد بأي صورة من الصور في اختيار أي فرد آخر.

الجدول (2) توزع أفراد عينة البحث على متغيرات البحث

المستوى التعليمي		الجنس		المنارة
جامعي	ثانوي	إناث	ذكور	
25	19	29	15	معظمية الشام
33	23	53	12	باب شرقي
58	42	46	63	المجموع

أدوات البحث:

لتحقيق هدف البحث المتمثل بمعرفة العلاقة بين الضغوط النفسية والسلوك التوكيدي لدى عينة من موظفي الأمانة السورية للتنمية ومعرفة طبيعة الفروق بين أفراد عينة البحث على هذه المتغيرات قامت الباحثة بتبني الأدوات التالية:

- 1- مقياس الضغوط النفسية: ويضم (24) بنداً، إعداد أ.د. جمعة سيد يوسف، عنوان البحث إدارة الضغوط.
- 2- مقياس السلوك التوكيدي: ويضم (27) بنداً، إعداد محمد صاير العمر، عنوان البحث توكيد الذات وعلاقته بكل من السعادة وقلق الموت.

الدراسة السيكومترية:

تكونت العينة الاستطلاعية من 25 موظفاً وموظفة من مجتمع البحث.

مقياس الضغوط النفسية:

- صدق المحتوى: تم عرض المقياس بصورته الأولية على مجموعة من السادة المحكمين في كلية التربية بجامعة دمشق وذلك للتحقق من صدق مضمون عبارات المقياس واتساقها مع التعريف الإجرائي للضغوط النفسية وقد اقترح بعض السادة المحكمين تعديل بعض العبارات وقد قامت الباحثة بإجراء التعديلات المطلوبة وبالنتيجة أشار المحكمين إلى أن الأداة تقيس ما وضعت لقياسه.
- الصدق البنائي: وهو يبين الارتباط بين المجموع الكلي الفقرات الفرعية، إذ تمَّ إجراء ارتباط المجموع الكلي بالفقرات الفرعية، كما في الجدول (3):

الجدول (3) معامل ارتباط الفقرة بالدرجة الكلية لمقياس الضغوط النفسية

رقم الفقرة	معامل الارتباط	رقم الفقرة	معامل الارتباط	رقم الفقرة	معامل الارتباط	رقم الفقرة	معامل الارتباط
1.	**0,560	7.	**0,488	13.	**0,449	19.	**0,482
2.	**0,628	8.	**0,464	14.	**0,543	20.	**0,585
3.	**0,683	9.	**0,675	15.	*0,339	21.	**0,666
4.	*0,370	10.	**0,865	16.	**0,460	22.	**0,620
5.	*0,351	11.	*0,386	17.	**0,424	23.	*0,327
6.	**0,481	12.	**0,528	18.	**0,461	24.	**0,563

يلاحظ من الجدول (3) أنَّ قيم معامل الارتباط بين الدرجة الكلية للمقياس والفقرات الفرعية تراوحت بين (0,327 – 0,865)، وهذا يدلُّ على وجود ارتباط إيجابي ودال إحصائياً بين المجموع الكلي والفقرات الفرعية المكوِّنة لها؛ مما يدل على أنَّ مقياس الضغوط النفسية متجانس في قياس الغرض الذي وضع من أجله، ويتسم بالصدق البنائي.

- الثبات: باستخدام معامل ألفا - كرونباخ نجد أن قيمة $\alpha = 0.848$ وهو يؤكد الثبات بحسب المعايير الاحصائية، باستخدام معامل سبيرمان - براون بطريقة التنصيف نجد أن قيمة الثبات = 0.813 وهو يؤكد الثبات بالتنصيف بحسب المعايير الإحصائية.
- ثبات الإعادة: باستخدام معامل بيرسون نجد أن قيم الارتباط = 0.826 وكانت مستوى الدلالة أصغر من 0.05 وهو يؤكد وجود ثبات بطريقة الإعادة.

مقياس السلوك التوكيدي:

- صدق المحتوى: تم عرض المقياس بصورته الأولية على مجموعة من السادة المحكمين في كلية التربية بجامعة دمشق وذلك للتحقق من صدق مضمون عبارات المقياس واتساقها مع التعريف الإجرائي للسلوك التوكيدي وقد اقترح بعض السادة المحكمين تعديل بعض العبارات وقد قامت الباحثة بإجراء التعديلات المطلوبة وبالنتيجة أشار المحكمين إلى أن الأداة تقيس ما وضعت لقياسه.
- الصدق البنائي: هو يبين الارتباط بين المجموع الكلي الفقرات الفرعية، إذ تمَّ إجراء ارتباط المجموع الكلي بالفقرات الفرعية، كما في الجدول (4):

الجدول (4) معامل ارتباط الفقرة بالدرجة الكلية لمقياس السلوك التوكيدي

رقم الفقرة	معامل الارتباط	رقم الفقرة	معامل الارتباط	رقم الفقرة	معامل الارتباط	رقم الفقرة	معامل الارتباط
.1	0.734**	.8	0.699**	.15	0.690**	.22	0.726**
.2	0.686**	.9	0.832**	.16	0.725**	.23	0.609**
.3	0.566**	.10	0.860**	.17	0.651**	.24	0.805**
.4	0.609**	.11	0.802**	.18	0.668**	.25	0.711**
.5	0.470**	.12	0.725**	.19	0.670**	.26	0.695**
.6	0.645**	.13	0.571**	.20	0.482**	.27	0.624**
.7	0.727**	.14	0.798**	.21	0.415**		

يلاحظ من الجدول (4) أن قيم معامل الارتباط بين الدرجة الكلية للمقياس وال فقرات الفرعية تراوحت بين (0,415 – 0,860)، وهذا يدل على وجود ارتباط إيجابي ودال إحصائياً بين المجموع الكلي والفقرات الفرعية المكوّنة لها؛ مما يدل على أن مقياس السلوك التوكيدي متجانس في قياس الغرض الذي وضع من أجله، ويتسم بالصدق البنائي.

- الثبات: باستخدام معامل ألفا - كرونباخ نجد أن قيمة $\alpha = 0.896$ وهو يؤكد الثبات بحسب المعايير الاحصائية، باستخدام معامل سيرمان - براون بطريقة التصنيف نجد أن قيمة الثبات = 0.901 وهو يؤكد الثبات بالتصنيف بحسب المعايير الاحصائية.
- ثبات الإعادة: باستخدام معامل بيرسون نجد أن قيمة الارتباط = 0.911 ومستوى دلالتها 0.000 وهو يؤكد وجود ثبات بطريقة الإعادة.

4- عرض النتائج وتحليلها.

التحقق من صحة فرضيات البحث ومناقشتها وتفسيرها:

- فحص الفرضية الأولى: "توجد علاقة ارتباطية ذات دلالة إحصائية بين الضغوط النفسية والسلوك التوكيدي لدى أفراد عينة البحث".

الارتباطات

الجدول (5) نتائج معامل الارتباط بيرسون بين درجات أفراد عينة البحث على مقياس الضغوط النفسية ودرجاتهم على مقياس السلوك التوكيدي

ضغوط	توكيد	
-.318**	1	توكيد ارتباط بيرسون مستوى الدلالة من الطرفين
.001	100	العدد
1	-.318**	ضغوط ارتباط بيرسون مستوى الدلالة من الطرفين
.001	100	العدد

الارتباط معنوي عند مستوى الدلالة 0.01. ** من الطرفين

باستخدام معامل بيرسون نجد أن قيمة $r = -0.318$ مستوى دلالتها 0.001 وهذا بالتالي يؤكد صحة الفرضية أي توجد علاقة ارتباطية ذات دلالة إحصائية بين درجات عينة البحث على مقياس السلوك التوكيدي وبين درجاتهم على مقياس الضغوط النفسية، ونوع هذا الارتباط عكسي أي كلما ارتفعت درجة السلوك التوكيدي انخفضت مستوى الضغوط النفسية والعكس صحيح كلما انخفضت درجة السلوك التوكيدي ارتفعت مستوى الضغوط النفسية، وهذا يعني أن أفراد عينة البحث الذين يتمتعون بدرجة مرتفعة من السلوك التوكيدي يكون تأثرهم بالضغوط النفسية أقل من غيرهم وتعزو الباحثة تفسير ذلك بأن السلوك التوكيدي قد شكل لهم حماية من الضغوط النفسية لأن من استراتيجيات مواجهة الضغوط النفسية قدرة الشخص على قول (لا) وهي أساس السلوك التوكيدي، فالسلوك التوكيدي يعد متغيراً مهماً مقاوماً للضغوط ويحد من أثارها السلبية وبالتالي مرتفعي السلوك التوكيدي يمتلكون مهارات اجتماعية تمكنهم من إدارة المواقف الضاغطة بفاعلية فضلاً عن التلقائية في التعبير والإفصاح عن الذات، وإن زيادة درجات تأكيد الذات يترتب عليها إمكانية مواجهة الضغوط بطريقة إيجابية واستعادة التوازن في الحياة بسهولة أكثر إضافة إلى التأقلم مع المتغيرات المختلفة بنجاح واستخدام طرق فعالة لمواجهة المشكلات حيث تتفق نتيجة هذا البحث مع نتيجة دراسة أبو عرام (2005) ودراسة باورز (1995).

• فحص الفرضية الثانية: "توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطات أفراد العينة على مقياس السلوك التوكيدي تبعاً لمتغير الجنس".

الجدول (6) قيمة اختبارات ستودينت لدلالة الفروق بين إجابات أفراد عينة البحث على مقياس السلوك

التوكيدي تبعاً لمتغير الجنس

المجموعات	العدد	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	ت المحسوبة	د. ح	الدلالة	القرار
ذكر	39	45.0256	5.38266	-1.881	98	.061	غير دالة
أنثى	61	46.5574	5.61701				

باستخدام اختبار ستودنت نجد أن قيمة $t = 1.881$ مستوى دلالتها 0.061 وهو أكبر من مستوى الدلالة الافتراضي 0.05 وبالتالي هذا ينفي صحة الفرضية أي لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسط درجات عينة البحث على مقياس السلوك التوكيدي وفق متغير الجنس، وقد فسرت الباحثة ذلك بأن الأنثى باتت تشارك الرجل في كافة المهن والوظائف مما منحها درجة من الاستقلالية وتحمل المسؤولية بالمساواة مع الرجل بالإضافة إلى زيادة درجة الوعي من قبل الإناث وتبصرهن لحقوقهن، وأيضاً زيادة تفهم المجتمع لدور الأنثى فيه مما أدى إلى ظهور درجة تأكيد الذات لدى الإناث بشكل يتوازى مع الذكور وبما أن العينة من فئة الموظفين فإن هذا يمكن أن يجعل من الذكور والإناث على سوية واحدة حيث أنهم يعيشون في نفس البيئة ويواجهون نفس الظروف ويكتسبون نفس الخبرة وبالتالي فهم يعبرون عن مشاعرهم ويدافعون عن حقوقهم بطريقة متقاربة نوعاً ما، حيث اتفقت نتيجة البحث الحالي مع نتيجة دراسة الحلاق (2007) ودراسة بورجالي (2011) لكنها اختلفت مع دراسة فرج (1993) ودراسة Mueen (2006).

- فحص الفرضية الثالثة: "توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطات أفراد العينة على مقياس الضغوط النفسية تبعاً لمتغير الجنس".

الجدول (7) قيمة اختبار ستودينت لدلالة الفروق بين إجابات أفراد عينة البحث على مقياس الضغوط النفسية تبعاً لمتغير الجنس

المجموعات	العدد	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	ت المحسوبة د.ح	الدلالة	القرار
ذكر	39	44.1538	5.41702	.150	.881	غير دالة
أنثى	61	43.9344	8.00389			

باستخدام اختبار ستودينت نجد أن قيمة $t = 0.150$ مستوى دلالتها 0.881 وهو أكبر من مستوى الدلالة الافتراضي 0.05 وبالتالي هذا ينفي صحة الفرضية أي لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسط درجات عينة البحث على مقياس الضغوط النفسية وفق متغير الجنس، وقد فسرت الباحثة ذلك بأن الذكور والإناث يعانون مستويات متقاربة من الضغوط النفسية وذلك في ظل متطلبات الحياة المعاصرة التي فرضت على الأفراد مشاكل وأعباء بغض النظر عن جنسهم وعلى الرغم من أن هذه المشاكل والأعباء مختلفة في مصادرها إلا أنها تتماثل في تأثيراتها النفسية على الأفراد، كما أن كلا الجنسين من الذكور والإناث يظهرون استجابات متقاربة على الضغوط النفسية ويستخدمون نفس استراتيجيات التكيف ولديهم القدرة على تخطي العقبات التي تواجههم والتجاوب مع الانفعالات القوية وحل المشكلات، اتفقت نتيجة البحث الحالي مع نتيجة دراسة الطوطو (2008) لكنها اختلفت مع نتائج كل من أبو عرام (2005) ومريم (2007) والبيرقدار (2011) وهولهان وموس (1985) وأندا (1997) Mueeng (2006).

- فحص الفرضية الرابعة: "توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطات أفراد العينة على مقياس السلوك التوكيدي تبعاً لمتغير المستوى التعليمي".

الجدول (8) قيمة اختبار ستودينت لدلالة الفروق بين إجابات أفراد عينة البحث على مقياس السلوك التوكيدي تبعاً لمتغير المستوى التعليمي

المجموعات	العدد	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	ت المحسوبة د.ح	الدلالة	القرار
ثانوي	42	46.1081	5.44561	-.363-	.717	غير دالة
جامعي	58	46.5714	6.53703			

باستخدام اختبار ستودينت نجد أن قيمة $t = 0.363$ مستوى دلالتها 0.717 وهو أكبر من مستوى الدلالة الافتراضي 0.05 وبالتالي هذا ينفي صحة الفرضية أي لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسط درجات عينة البحث على مقياس السلوك التوكيدي وفق متغير المستوى التعليمي، ويمكن تفسير ذلك من خلال رأي الباحثة بأن توكيد الذات هو مهارة اجتماعية وانفعالية تتطلب سيطرة الفرد على انفعالاته وحسن تفريغها بشكل لا يؤدي إلى ضرر الآخرين وهذا يعود بطبيعته إلى أساليب التنشئة أي منذ الصغر، فالمستوى التعليمي لا يلعب دوراً كبيراً في هذا الصدد، كما أن البحث الحالي أجري على شريحة مثقفة وواعية وأغلبهم طلاب جامعات يمتلكون خبرة في العلاقات الاجتماعية والتفاعل مع الزملاء، هذه العلاقات تمكنهم من تشكيل شخصية قوية تكيفية ومهارات اجتماعية تسهل لهم عملية التواصل مع المحيط واختلفت نتيجة البحث الحالي مع دراسة Mueen (2006).

- فحص الفرضية الخامسة: "توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطات أفراد العينة على مقياس الضغوط النفسية تبعاً لمتغير المستوى التعليمي".

الجدول (9) قيمة اختبارت ستودينت لدلالة الفروق بين إجابات أفراد عينة البحث على مقياس الضغوط النفسية تبعاً لمتغير المستوى التعليمي

المجموعات	العدد	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	ت المحسوبة	د.ح	الدلالة	القرار
ثانوي	42	44.5123	4.59721	1.079	98	.325	غير دالة
جامعي	58	43.5459	7.52153				

باستخدام اختبارت ستودينت نجد أن قيمة ت = 1.079 ومستوى دلالتها 0.325 وهو أكبر من مستوى الدلالة الافتراضي 0.05 وبالتالي هذا ينفي صحة الفرضية أي لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسط درجات عينة البحث على مقياس الضغوط النفسية وفق متغير المستوى التعليمي، وقد عزت الباحثة تفسير ذلك إلى تشابه المواقف الضاغطة التي يتعرض لها أفراد العينة على الرغم من اختلاف المستوى التعليمي وبالتالي استخدام أساليب متشابهة في مواجهتها فهي تؤثر على صحة الفرد النفسية وتوافقه حيث أن أعباء الحياة الكثيرة بمختلف نواحيها تجعل الإنسان يعيش في قلق وتوتر مستمرين وتجعل منه لا يملك المقدرة على التحمل فيعيش في حالة من الضغوط المستمرة قد تكون اجتماعية أو اقتصادية أو عاطفية... الخ وذلك بغض النظر عن المستوى التعليمي للأفراد، واتفقت نتيجة هذا البحث مع نتيجة دراسة الطوطو (2008) لكنها اختلفت مع نتيجة دراسة مريم (2007).

- فحص الفرضية السادسة: "توجد فروق ذات دلالة إحصائية على مقياس الضغوط النفسية تبعاً لمتغير السلوك التوكيدي (مرتفع/منخفض)".

الجدول (10) نتائج اختبارت ستودينت لدرجات أفراد عينة البحث على مقياس السلوك التوكيدي

المجموعات	العدد	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	ت المحسوبة	د.ح	الدلالة	القرار
منخفض	67	40.5152	6.74130	3.690	98	.000	غير دالة
مرتفع	33	45.7463	6.62946				

باستخدام اختبارت ستودينت نجد أن قيمة ت = 3.690 مستوى دلالتها 0.000 وهو أصغر من مستوى الدلالة الافتراضي 0.05 وبالتالي هذا يؤكد صحة الفرضية أي توجد فروق ذات دلالة إحصائية على مقياس الضغوط النفسية تبعاً لمتغير السلوك التوكيدي (مرتفع/منخفض). وهو لصالح عينة مرتفعي السلوك التوكيدي، حيث فسرت الباحثة ذلك بأن الأشخاص الذين يتمتعون بسلوك توكيدي مرتفع لديهم قدرة على مواجهة الضغوط النفسية بطريقة أفضل من أصحاب السلوك التوكيدي المنخفض، فالشخصية التوكيدية هي شخصية متزنة تستطيع التعامل مع أي موقف يواجهها، فعندما يعبر الفرد بشكل ملائم عن انفعالاته نحو المواقف والأشخاص بما يتناسب مع احتياجاته ويحصل على حقوقه الشخصية مع مراعاة حقوق الآخرين ويتواصل معهم بإيجابية وفعالية فإن ذلك من شأنه أن يحد من التأثيرات السلبية للضغوط النفسية التي يتعرض لها فضلاً عن أن السلوك التوكيدي هو أحد أساليب مواجهة الضغوط.

توصيات البحث ومقترحاته.

- 1- أن تقوم الأمانة السورية للتنمية بوضع برامج تدريبية على المهارات الحياتية وخاصة مهارة السلوك التوكيدي وذلك لجعل الموظفين أكثر قدرة على مواجهة الضغوط النفسية التي يتعرضون لها.
- 2- أن تكون هذه التدريبات للذكور والإناث على حد سواء وذلك بسبب عدم وجود فروق في مستوى السلوك التوكيدي بين الجنسين.
- 3- أن تقدم إدارة الأمانة السورية للتنمية برامج ترويجية في إدارة الضغوط لطاقتهم العاملين معها سواء أكانوا ذكوراً أم إناثاً لأنهم يعملون في نفس البيئة وذلك بسبب ظروف العمل الصعبة في ظل الأزمة التي يمر بها الشعب السوري.
- 4- تسليط الضوء على الدور السليبي للضغوط النفسية في حياة الأفراد العاملين في المنظمات من خلال عمل محاضرات توعوية وورشات عمل وندوات.
- 5- ضرورة وجود أخصائي نفسي في المنظمات للعناية بالشؤون النفسية للموظفين وذلك بسبب ارتفاع ضغط العمل وتأثيره على الحالة النفسية للموظفين وبالتالي انعكاسه على الأداء.

قائمة المراجع.

أولاً- المراجع بالعربية:

- ابراهيم، عبد الستار. (2008). إنه من حقا يا أخي! دليل في العلاج السلوكي المعرفي لتنمية التوكيدية ومهارات الحياة الاجتماعية. ط (1). الأوزبكية، دار الكاتب.
- أبو دلو، جمال. (2009). الصحة النفسية. دار أسامة. عمان، الأردن.
- الجندي، أمينة السيد؛ مكاري، نبيلة ميخائيل. (2007). الضغوط النفسية كما يدركها المعلمين في المرحلة الثانوية. المجلة المصرية للدراسات النفسية، 17 (55)، 107-53.
- حسين، طه عبد العظيم. (2006). استراتيجيات إدارة الضغوط التربوية والنفسية. عمان: دار الفكر للنشر والتوزيع.
- حسين، طه؛ وحسين، سلامة. (2006). استراتيجيات إدارة الضغوط التربوية والنفسية. دار الفكر، عمان.
- حميد، فيروز عبد الجواد. (2015). التنشئة الاجتماعية وعلاقتها بتوكيد الذات لدى المراهقين. رسالة ماجستير. جامعة الأزهر، غزة.
- عبد المعطي، حسن. (2006). ضغوط الحياة وأساليب مواجهتها. ط(1). مكتبة زهراء الشرق، القاهرة.
- كفاقي، علاء الدين. (1999). الإرشاد والعلاج النفسي الأسري. القاهرة، دار الفكر العربي.
- ملكوش، رياض. (2000). الدعم الاجتماعي والتكيف الطلابي لدى طلبة الجامعة الأردنية. مجلة دراسات العلوم الإنسانية، 27(1).
- ميلاد، محمود؛ والشماس، عيسى. (2012). مناهج البحث في التربية وعلم النفس، جامعة دمشق.
- ورشة الإرشاد المهني. (2011). مهارات توكيد الذات وحل الصراعات. وزارة التربية، دمشق.

ثانياً: المراجع بالإنجليزية:

- Ross, Randall R. - Altmaier, Elizabeth M. (1994). Intervention in Occupational Stress, SAGE Publications, London.
- Steven, T (2001). Assertion Training: Be more competent and confident with anyone. California State University.
- Taylor, S.E (1999). Health Psychology, Boston: McGraw-Hill.